

物业管理成本控制对企业经营效率的提升路径研究

胡秀元

云南云投盈科物业管理股份有限公司, 中国·云南 昆明 650100

摘要: 近年来, 房地产行业展现出强劲发展势头, 间接带动了物业管理行业的升级与壮大, 当前的物业管理行业已经可以提供高效、优质和令人满意的服务, 但是物业管理成本逐年提升这一问题已经严重威胁到企业自身的经营效益, 甚至给物业管理企业的市场生存带去极大冲击。为此, 科学控制物业管理成本并提升企业经营效率势在必行且迫在眉睫, 论文会提出具体策略, 助力物业管理行业健康与持续发展。

关键词: 物业管理; 成本控制; 经营效率; 提升路径

Research on the Path of Improving Enterprise Operating Efficiency Through Property Management Cost Control

Xiuyuan Hu

Yunnan Yuntou Yingke Property Management Co., Ltd., Kunming, Yunnan, 650100, China

Abstract: In recent years, the real estate industry has shown strong development momentum, indirectly driving the upgrading and growth of the property management industry. The current property management industry can provide efficient, high-quality, and satisfactory services, but the problem of increasing property management costs year by year has seriously threatened the operational efficiency of enterprises themselves, and even brought great impact to the market survival of property management enterprises. Therefore, it is imperative and urgent to scientifically control the cost of property management and improve the operational efficiency of enterprises. The paper will propose specific strategies to help the healthy and sustainable development of the property management industry.

Keywords: property management; cost control; operational efficiency; upgrade path

0 前言

伴随人们生活水平的提高、住房条件的改善, 物业管理迎来新要求、新需求, 迫切需要物业管理企业针对各项服务、业务做全新思考, 加强对管理成本的科学管控是重中之重, 关乎物业管理企业的市场竞争力、经营效率和获取的效益。为此, 物业管理企业有必要基于经营效率提升目标、管理成本控制新要求而制定、实施创新举措, 由此走出发展困境并加快成长速度。

1 物业管理成本概述

所谓的物业管理成本, 指的是运营、维护一个住宅区、某座商业大楼或综合体所需要的费用总和, 费用涉及各个方面, 如人力资源、保险、公共区域保养等, 旨在提升住户的居住品质、生活品质, 所以物业管理成本控制影响的不仅仅是物业管理企业自身, 也会影响到住户, 且与物业管理企业的经济效益密切相关。

具体说来, 人力资源是最大的成本之一, 指的是支付在物业管理单位中所有职员方面的资金, 涉及工资、福利、保险等, 人员涉及清洁工、保安等, 这类成本保障物业管理各项工作有序开展, 人作为物业管理企业的基本构成, 若无

视和漠不关心人力资源成本, 势必会给管理成本控制工作、企业经营带去负面影响, 且影响是深远的、严重的; 设施维护和保养也是不容忽视的成本之一, 包括电梯的定期检修、绿化区域的日常维护等, 可以美化环境、为住户提供安全保障, 发挥社区各项功能, 如照明功能、休憩功能等; 公共区域中的运营成本也是物业管理成本中的一部分, 涉及供暖、空调、照明、垃圾分类与清理等内容, 也包含应对风险的火灾险、责任险等; 物业管理成本中还包含一类特殊成本, 这类成本与政府有关, 包括地税、房产税等, 为的是在法律规定中、政府允许范围内提升服务质量, 有些费用会投资于技术开发、技术应用等, 如安装智能安保系统; 其他成本, 如处理住户投诉的费用、社区活动组织费用等。

总而言之, 物业管理成本涉及多个方面, 既复杂又多元, 所以控制难度较大, 想要提升控制水平并扩大获利空间更是难上加难, 所以这成为物业管理企业于新时期要重点攻克挑战。

2 基于经营效率提升的物业管理成本控制策略

2.1 加强管理, 降低成本

物业管理涉及多项内容, 想要根本上提升经营效率, 需要率先达成“开源节流”目标, 可以通过加强各个方面的

管理来降低成本,从而“积少成多”,为物业管理企业节省下大笔经费,间接达成扩大利润空间、提升经营效率的目的,管理过程中要重点关注以下几方面内容。

一是加强对人力资源成本的严格管理。人力资源成本占物业管理总成本的约 60%,所以要重点关注,且需要将较多管理精力集中在这方面,能够落实多项举措:其一,精简相关部门组织结构并完善组织形式,确保对人工成本支出的控制力大幅度提升,且遵循精干、高效两个原则去设置职能部门,每个部门人数需控制在 10 人以内,立足实情设置合宜部门数量,确保分工明确,避免不同部门、不同岗位承担相同任务,且结合人才优势合理配置岗位,真正做到人尽其才;其二,制定和推行完善的岗位管理工作计划,有效整合人力资源,结合管理内容确立执行人员清单、合理配置岗位数量,且将个人、部门的工作范围、具体职责、工作量、能力标准一一明确,采取“考核通过上岗”策略,确保每位工作人员充分胜任岗位工作,避免人员的过多聘用、部分人员在岗位上偷懒与清闲;其三,加强工作人员技能培训,合理配置机械设备,提高对人员综合素质的要求,降低对人员数量的依赖性。

二是采取其他举措加强管理。其一,制定合理物业管理制度,突出制度的实用性、指导性、严谨性和前沿性,确保新时期的物理管理效率大幅度提升并在企业经营效率提升中发挥积极作用,严格按照制度办事,将制度中的各项条款落到实处,且物业管理制度中囊括管理成本制度、安全制度、服务制度等,整体带动企业经营效率提升;其二,优化管理成本流程,去掉不必要的管理环节,根本上缩短管理成本的管理周期,旨在节约资源、降低成本、提升效率,可以尝试将信息技术融入物业管理成本相关流程中;其三,制定合理的费用标准,且将费用标准公示给住户,避免出现乱收费问题,获取住户的信赖、支持,避免因为不透明收费与住户产生矛盾而给物业收费带去困扰、麻烦,以这种曲线方式达成提升物业管理企业经营效率的目的。

2.2 加强控制,杜绝浪费

在物业业务更多样、服务标准不断提升的当下,还需加强对物业管理成本的控制,控制从多个方面落实,确保各项资源、资金不被浪费。

具体而言,物业管理成本的控制主要包含五个方面,分别是人力、能源、维修、营销和其他。其中,人力成本的控制涉及物业服务人员的工资、社保、公积金等,减少人员招聘、加大培训力度之余,尽可能留住人才,避免人员大量流失。换言之,提升物业人员的忠诚度;能源成本的控制涉及税费、电费、燃气费等,可以在物业管理区域大力宣传,号召住户一起节约用水、用电等,杜绝能源浪费;维修成本的控制涉及物业维修、保养、绿化等,为避免浪费问题出现,可以事先制定维修方案并经领导批准,按照方案完成维修任务。维修过程中,也不能放过任何一个小问题,更不能任由

问题严重化,这样只会提高管理成本,也提倡住户发现设备故障、异样后及时反馈到物业部门,避免物业管理成本伴随时间的流逝而持续增加;营销成本的控制涉及物业对外的广告、市场宣传、人际关系维护等,提高知名度和打造良好形象;其他成本的控制涉及人员培训、活动组织、软硬件建设等,提高各方面工作效率并将资源充分应用,减少不必要浪费。

与此同时,物业管理企业要积极营造管理成本控制的文化氛围,目的是感染、触动工作人员及相关住户,进而提升管理成本控制意识及决心,切实发挥企业文化在管理成本控制、企业经营效率提升中的积极作用,确保每一项针对管理成本的规范、制定均被认可、支持、贯彻和执行,尤其引起内部员工对管理成本控制的高度关注、重视,使得他们自觉在岗位上履行职责并为管理成本有效控制、企业经营效率提升做出一定贡献,且强调不同岗位人员、不同部门在这方面加强联系和合作,从而合力协助物业管理企业达成既定的管理成本控制目标。

2.3 加强创新,提升效益

在提升物业管理企业经营效率的大背景下,企业还需站在盈利、服务水平提升等视角落实各项创新举措,从而给管理成本控制带去一定积极影响。

一是在业务方面创新。一方面,拓展增值业务,可以考虑推出社区电商、家政服务和养老服务。其中,社区电商便利住户的购物并获取额外收入,构建线上与线下结合的电商平台,提高住户生活品质。家政服务则支持家政服务预约、在线支付等,便利住户的日常生活且增多物业管理企业的收入。而养老服务符合当前中国多数家庭有养老任务的现状,向住户家中的老人提供健康管理、生活照料等服务,由此完成盈利;另一方面,从提升服务质量的视角入手完成业务创新,包括在线报修和投诉处理、个性化服务、服务评价与反馈。其中,个性化服务可理解为小众群体的特殊服务,如定制化保洁、绿化等。

二是在经营模式方面创新。提倡实施多元化经营模式,给物业管理成本控制和经营方面带去积极影响。多元经营过程中,物业管理企业需要有意地拓展业务,也积极开拓新业务,除了以上提及的业务,企业还需要朝向餐饮、商务、物流等领域进发,充分发挥企业优势并满足住户各式各样需求,突出新时期物业服务的多元性特质,增加管理成本之余不给住户增添负担,助力物业管理企业长远发展。在此基础上,尽可能做到节约资源,如在完善水电统计月报表的相关制度后,定期对水电分表和总表进行统计分析,若存在较大差异,深入分析原因,由此实施创新控制与管理,避免偷电等问题出现,避免管理成本骤增。

三是在科技方面创新。技术在物业管理成本控制、企业经营过程中发挥着关键性作用,切不可忽视技术的现实应用。其一,采用先进与科学的管理成本控制方式方法,科学

技术介入其中,包括大数据技术、人工智能技术等。其中,大数据技术可以用来分析业务数据、成本效益和预测市场趋势,为物业管理成本今后控制工作的科学落实提供可靠依据;其二,采用先进技术分析物业管理成本并预测今后成本发展趋势,加大相关人才培养力度,包括技术开发人才、平台建设与维护人才、先进技术应用人才等。

3 物业管理成本控制未来趋势

目前,物业管理企业仍旧在管理成本方面投入较多人力、物力等并积极探索更好的控制方式、方法,确保经营效率不断提升,可以预料到的是,物业管理成本控制不会一成不变,会随着时间的推移而呈现出新样貌和形成控制新业态,可以物业管理成本控制未来趋势做如下预测:

一是先进技术将在今后发挥越来越重要的作用,甚至会成为物业管理成本控制不可或缺的一部分,对于技术的依赖性会显著增强,间接削弱物业管理成本控制对人力资源的依赖,方可酌情精简人员数量、降低人力成本。此外,物联网、大数据、人工智能等技术强势入驻在物业管理成本控制不同环节发挥不同优势和作用,有望实现控制设备的远程监控和预防性维护,如借助智能设备预测和解决设施故障,降低维系成本。

二是物业管理成本受到绿色环保理念的影响,且影响程度不断加深,只因当前的环保理念深入人心,物业也会在关注绿色、可持续发展中朝向该方向进发,进而完成能源优化,可能会采用风能、太阳能等无污染、可再生能源,这样一来,管理成本会进一步降低,经营效率便有望大幅度提升。

三是创收途径更多,只因物业管理会愈加精细,今后会更加看重服务质量,会为满足住户的个性化需求而涉猎更多领域和推出更精细服务,如健康咨询服务、养老服务等,更新颖的服务也会层出不穷,真正意义上推出贴心、令住户满意的增值服务,这给企业提升经营效率带去重要支持和保障。

四是共享经济模式逐步流行,这是通过控制管理成本提升物业管理企业经营效率路线的必经之路,为的是降低闲置资源和提高资源使用效率,如共享活动场地、共享停车位等。

五是风险意识进一步提升且风险防范体系更健全,今后,物业管理与经营中遭遇更多风险,加强风险防范与控制是把控管理成本的关键,避免因为某一类风险的严重冲击而遭受重大经济损失,所以要确立应对多元风险的意识,包括

应对安全风险的意识、应对法律风险的意识等。

4 物业管理成本控制的挑战与应对策略

随着物业管理成本控制的未来趋势日益显现,企业也将面临一系列新的挑战,需要采取相应的应对策略:

一是技术更新换代快速,企业需持续投入研发,保持技术的领先性。这要求物业管理企业建立灵活的创新机制,与科技公司合作,及时跟踪并应用最新的科技成果,同时培养内部技术更新与应用的能力。

二是绿色环保标准不断提高,企业需在成本控制与环保之间找到平衡。这可能需要企业进行设备升级,采用更环保的材料和工艺,甚至可能需要改变一些传统的运营模式,以适应更高的环保标准。

三是市场竞争加剧,企业需不断创新服务,提升差异化优势。这要求企业深入理解客户需求,开发出更具特色和竞争力的服务项目,同时保持服务的高质量和高效率,以保持和增强市场竞争力。

四是共享经济模式的实施,需要企业具备良好的资源整合与协调能力。企业需要建立有效的共享平台,确保共享资源的公平分配和高效利用,避免因共享带来的管理复杂性增加管理成本。

5 结语

综上所述,社会文明程度不断提升,人们正在追求越来越高的生活品质,过去的物业服务难以满足当前人们的需求,而想要升级服务水平、让住户满意,便需要物业管理企业获取大量资金支持,加强管理成本控制和提升经营效率凸显出非同一般的意义,还需物业管理企业科学应对管理成本控制中的一切难题,更要带着全新思路设计、实施管理成本控制方案,加大人员培训力度、加大创新方法的使用力度、加大科学技术的应用力度,确保新时期的物业管理焕然一新、物业管理成本控制水平再上一个新台阶,最终顺利达成经营效率提升目标。

参考文献:

- [1] 曾健.物业公司成本管理与控制的策略[J].中国市场,2024(20): 114-117.
- [2] 赖雪萌.物业管理成本控制的有效途径探索[J].中国科技投资, 2024(14):49-51.

作者简介: 胡秀元(1982-),女,中国云南大理人,硕士,经济师,从事人力资源管理研究。