

# 物业管理项目进入与善后若干问题探讨

## Discussion on the Entry and Aftermath of Property Management Projects

刘兴旺

Xingwang Liu

恒大物业集团内蒙古公司 中国·内蒙古 呼和浩特 010000

Inner Mongolia Company of Evergrande Property Services, Hohhot, Inner Mongolia, 010000, China

**摘要:** 随着物业管理项目的不断扩大,物业管理发展日趋多样化,推动恒大物业管理部设立与经济效益联动正向发展,对恒大物业在管理项目进入与善后过程中的若干问题进行系统化管理和理性处理。论文对恒大物业管理过程当中出现的问题展开分析,结合项目多样化需求和管理内容,提出有效措施。

**Abstract:** With the continuous expansion of property management projects, the development of property management is becoming more and more diversified, promoting the positive development of the linkage between the establishment of Evergrande property management department and economic benefits, and systematically managing and dealing with some problems in the process of entering and dealing with the aftermath of Evergrande property management projects. This paper analyzes the problems in the process of Evergrande property management, and puts forward effective measures in combination with the diversified needs and management contents of the project.

**关键词:** 物业管理; 进入与善后; 问题探讨

**Keywords:** property management; entering and dealing with the aftermath; problem discussion

**DOI:** 10.12346/etr.v3i11.4598

## 1 引言

对于恒大物业管理中存在的规模化和常规化的进入问题,需要物业管理部对所承接管理的项目规模和实际需求进行深层次的探索,逐步寻求管理过程中产生各类问题的解决方法。恒大物业在前期进入过程中难免会出现问题,为能更高效地推进接管项目工作,提升后期服务业主满意度和品牌知名度,促进房地产企业规模化的经济发展和品牌增益,应在进入与善后问题的解决上,提出降低管理成本以及提升经济的管理措施。

## 2 工程前介重要意义、影响和主要内容

恒大物业在项目工程前期介入过程中,一定要重视前介工作并真正发挥作用。恒大物业管理范围较大,在自身的基础服务过程中能够主动寻找前介过程中其他部门和机构存

在的问题,倒逼工程质量,由于管理项目内容涉及到恒大物业服务所提供的多种前提条件,工程项目数据交接、楼盘规划设计、高端小区管理内容等多个方面都会影响恒大物业服务中心下设各单位工作质量和后期服务,其中包括前台、客服、投诉、智能化、园区封闭等环节,因此完善恒大物业管理中的问题需要多个主体之间的协调与沟通<sup>[1]</sup>。恒大物业楼盘管理进入后的问题主要包含在规划设计、工程质量、基础资料以及配套设施服务等多个方面。在恒大物业项目管理和交接过程中,业主在入住后若发现存在项目销售承诺方面的差异性,导致物业服务的标准和要求难以实现,直接影响业主与物业服务管理部门之间的关系,从而影响恒大物业管理质量<sup>[2]</sup>。

恒大物业集团内蒙古公司自进入中国内蒙古自治区以来,在项目的前介和善后环节中充分重视工作前置与部门联

【作者简介】刘兴旺(1985-),男,中国河北石家庄人,本科,从事物业管理研究。

动,尤其是前期应主动打开工作局面,发挥物业的主观能动性,充分利用房地产开发商的优势和组织制度要求,奠定良好的工作格局基础,对于各种基本配套设施问题以及交接过程当中可能存在的隐患问题及时做好相应的管理。

### 3 交楼后期遗留问题处理的重要作用 and 方式

恒大物业集团内蒙古公司是国家一级资质物业服务企业,从项目开发到交楼后期的管理工作,各个环节的工作都安排详尽,避免出现隐患问题。处理不当或前期没有引起足够重视会直接造成项目施工水平和设施功能性问题,因此在开展物业管理工作之前恒大物业会统筹前介和遗留问题处理工作,协调部门,整合资源,满足人们的居住需求,提前扼杀交楼后期大量隐性问题 and 查验残留问题。

对于交楼后期遗留的问题解决以及长期管理服务,恒大物业集团内蒙古公司始终秉承“急业主所急,想业主所想,全心全意为业主服务”的服务宗旨,积极推动项目进入以及盈利条件走向长期的可持续发展空间;也会加强在业主与社会项目管理之间的实际行动,推动恒大物业管理前介工作与部门交接过程当中形成良好的协调机制;这是恒大物业集团内蒙古公司项目的开发与后期善后问题的坚实基础。

随着居民生活水平的提高,人们将更多的注意力放在自身的居住环境和房屋质量方面,对于恒大物业人员素质和住宅维护工作也提出了更高要求,这就更需要在前期项目进入以及问题处理时,将服务内容融入管理工作中,加强工程项目各个环节上的沟通和服务,以此为宗旨,恒大物业集团内蒙古公司在整个社会安居乐业及社区和谐居住环境的打造中起到根本作用,这不仅要求在进入与善后问题得到解决以及项目亏损状况得到进一步的开发,同时内部人员自身水平和人性化管理也需要不断增强。

## 4 工程技术在物业管理中的价值最大化

### 4.1 发挥工程技术在事前与善后工作中的作用

结合上文提到的恒大物业管理项目事前交接以及善后过程中出现的技术问题,项目工程部门应该在项目开发和技术开展过程中主动承担职责,为产业项目的介入工作以及后续问题的管理做出技术更新和职责表率,在工程项目前期工作任务繁重以及责任巨大的背景下,不能出现技术环节上的失误与纰漏。恒大物业集团内蒙古公司在项目和地产开发过程中十分重视后期质量需求,完善和落实工程项目技术层面的风险规避制度,并且依据项目制度要求对工程技术人员和施工人员作出专业的业务培训,在小区楼房建设和后期质量验收时,不影响问题出现的善后计划制定。同时,对于小区项

目管理的工作实践应定期开展会议,总结目前介入环节的的现状与不足,对于火灾、电力故障处理作出应急预案;在善后问题的解决方式中制定出行之有效的质量验收、居民入住、后期保修以及投诉管理的规范流程,使项目在前介与善后工作的完善和沟通过程中及时发现问题,将影响后期进展的问题及时反馈,落实且提高恒大物业项目进入与善后问题处理的管理效率。

### 4.2 注重恒大物业管理部门的工程技术沟通与质量提升

在恒大物业管理项目开展以及管理过程中一定要做好基础服务并强化自身素质。首先,恒大物业集团内蒙古公司在提升服务质量、顺利开展各项工作的同时倡导“贴心服务,真诚相伴”的服务理念,通过高品质服务推动多个责任主体之间问题的解决;其次,恒大物业集团内蒙古公司充分认识到项目进入与善后工作中出现的问题是项目常态化管理的重要组成部分,同时也是后期物业顺利开展的根本保障,为能顺利开展前介以及善后工作,恒大物业人员自身的专业沟通和问题解决能力格外重要;最后,促使工程技术价值最大化,对于管理项目进入后的若干问题开展大规模的交接流程,直接推动程序规范以及问题方面的处理。在管理质量不断提高的基础之上为项目出现的质量问题进行合理完善,从而提升恒大物业集团内蒙古公司的业主满意度和社会影响力<sup>[3]</sup>。

## 5 结语

纵观全文,恒大物业管理在自身的项目接管以及市场规模化的发展范围当中,要了解各个小区项目的设计属性和自身特点,并且结合项目进入与善后出现问题的实际状况和具体管理成因,以此来对恒大项目管理的质量和企业管理水平奠定良好基础,理顺管理流程并做好前置服务。此外,恒大物业集团内蒙古公司应针对基础设施以及服务内容不到位的情况,及时做好前期介入工作和后期善后问题的管理体系搭建,避免出现环节上的失误,减少对品牌的不良影响。由此可见,注重问题的高质量管理举措和体系化的前介善后措施是提高恒大物业管理项目的根本。

### 参考文献

- [1] 王晗枢.街道办事处在社区物业管理中的履职问题研究[D].重庆:西南政法大学,2019.
- [2] 陈平.物业服务项目风险管理研究[J].中国房地产,2020,672(7):4.
- [3] 马浩元.智慧物业项目建设方案的研究与实践[J].上海房地,2020,398(4):21-24.