

# 老旧小区物业管理中存在的问题及发展路径

朱今豪

上海锐翔上房物业管理有限公司

DOI:10.12238/pe.v2i2.7597

**[摘要]** 老旧小区是指那些建设年代较早、配套设施不完善以及物业管理水平相对落后的住宅小区,随着城市的发展,这些小区的物业管理问题逐渐成为社会关注的焦点。物业管理不仅关系到居民的日常生活,还影响着城市的整体形象和居民的幸福,然而,由于管理体系不健全和资金投入不足等问题,老旧小区的物业管理面临着诸多挑战。本文旨在分析当前老旧小区物业管理中存在的问题,并探讨其发展路径,以期促进老旧小区的可持续发展,提高居民的生活质量。

**[关键词]** 老旧小区; 物业管理; 问题; 发展路径

中图分类号: C93 文献标识码: A

## The problems and development paths in property management of old residential areas

Jinhao Zhu

Shanghai Ruixiang Shangfang Property Management Co., Ltd

**[Abstract]** Old residential communities refer to those that were built earlier, with incomplete supporting facilities, and relatively backward property management levels. With the development of cities, the property management issues in these communities have gradually become a focus of social attention. Property management is not only related to the daily life of residents, but also affects the overall image of the city and the happiness of residents. However, due to problems such as an incomplete management system and insufficient capital investment, the property management of old residential areas faces many challenges. This article aims to analyze the problems in current property management in old residential areas and explore their development paths, in order to promote the sustainable development of old residential areas and improve the quality of life of residents.

**[Key words]** Old residential areas; Property management; Problem; Development path

### 引言

随着城市化进程的加快,老旧小区作为城市的重要组成部分,其物业管理问题日益凸显。老旧小区物业管理不仅关系到居民的生活质量,也是城市管理水平的体现,由此可见,对老旧小区物业管理的问题及发展路径进行探讨是十分有必要的。

#### 1 老旧小区物业管理存在的问题

##### 1.1 设施老化与维护不足

设施老化与维护不足是老旧小区物业管理中最为突出的问题之一。随着建筑物使用年限的增长,许多基础设施和公共设施出现了不同程度的磨损和损坏,这些问题不仅影响了居民的日常生活质量,还可能带来安全隐患,甚至影响到整个小区的稳定性<sup>[1]</sup>。

设施老化主要表现在以下几个方面:(1)建筑结构老化:建筑结构由于长期暴露在自然环境中,受到风化和腐蚀等自然因素的影响,可能出现裂缝或渗漏等现象,影响建筑的稳定性和安

全性。(2)公共设施损坏:小区内的公共设施,如楼梯扶手和公共照明等,由于使用频率高,缺乏及时地维护和更新,容易出现损坏和功能失效。(3)绿化环境退化:绿化是小区环境的重要组成部分,但老旧小区的绿化往往缺乏有效地管理和维护,导致植被枯萎、杂草丛生,影响小区的美观和居民的居住环境。

维护不足的问题也十分严重。首先,老旧小区的物业管理往往面临资金不足的问题,这导致了维护工作的滞后,无法及时修复损坏的设施,同时,由于物业管理费用的限制,小区难以聘请到足够的专业维护人员,或者维护人员的专业技能不足,无法有效处理设施老化带来的问题。此外,居民对物业管理的参与度不高,缺乏对维护工作的支持和理解,这在一定程度上影响了维护工作的开展。

##### 1.2 管理体系不健全

一个健全的管理体系对于确保物业管理的有效性和效率至关重要,然而,在许多老旧小区中,管理体系的不健全导致了管

理混乱和责任不清等问题, 这些问题严重影响了物业管理的质量和居民的满意度。

管理机构的不明确性是管理体系不健全的一个显著表现。在一些老旧小区中, 物业管理的组织结构不清晰, 缺乏明确的管理机构和责任人, 这导致了管理职责的不明确, 使得在出现问题时难以迅速定位责任人, 从而影响了问题的及时解决。管理制度是指导物业管理活动的基本规范, 但许多老旧小区缺乏一套完善的管理制度, 或者现有的管理制度过于简单、缺乏可操作性, 长此以往, 物业管理活动会缺乏规范性, 难以形成有效的管理效果。此外, 在一些老旧小区中, 物业管理的监督和评估机制不健全, 导致了管理活动缺乏透明度和公正性, 同时, 居民对物业管理的监督权和参与权没有得到充分的尊重和保障, 这在一定程度上削弱了居民对物业管理的信任和支持。物业管理涉及多个方面, 包括设施维护 and 环境卫生等, 这些都需要不同部门和人员之间的有效沟通和协调, 但在一些老旧小区中, 这种沟通和协调机制不健全, 导致了管理活动的效率低下和资源浪费<sup>[2]</sup>。

### 1.3 服务质量参差不齐

服务质量参差不齐是老旧小区物业管理中一个复杂而多维的问题, 它涉及物业管理的多个方面, 这个问题的存在, 导致了居民在享受物业管理服务时体验的不一致性, 从而影响了居民的整体满意度和对物业管理的评价。

首先, 一些服务人员可能缺乏必要的培训和专业技能, 无法提供专业、高效的服务, 这种差异性导致了服务质量和效率的不稳定, 同时, 居民在遇到问题时也会无法得到及时和满意的解决。其次, 老旧小区的物业管理服务内容往往较为单一, 缺乏创新和多样性, 这可能是因为物业管理公司为了节省成本, 没有提供更多的增值服务, 或者是因为居民的需求没有得到充分的调研和满足。此外, 由于缺乏统一的服务标准和规范, 不同服务人员在提供服务时会有不同的标准和要求, 这种不一致性使得居民在享受服务时体验不一, 有时甚至会产生误解和不满。服务态度和沟通能力的差异性也是影响服务质量的重要因素, 在一些老旧小区中, 服务人员可能因为工作压力大或待遇低等原因, 表现出消极的服务态度, 无法有效地与居民沟通和解决问题<sup>[3]</sup>。

## 2 老旧小区物业管理的发展路径

### 2.1 加强基础设施建设与维护

加强基础设施建设与维护是老旧小区物业管理中的一项长期而艰巨的任务, 它不仅关系到居民的日常生活质量, 也是提升小区整体形象和居住环境的关键。为了实现这一目标, 物业管理公司需要采取一系列综合措施, 确保基础设施的现代化、安全性和功能性。

首先, 物业管理公司应对小区内的基础设施进行全面的评估, 包括建筑结构和公共设施等, 通过专业的评估, 可以明确哪些设施需要立即修复, 哪些可以逐步更新, 这种评估应是持续的, 以适应设施老化和居民需求变化的实际情况。其次, 物业管理公司需要制定一个详细的设施更新计划, 这个计划应是实际可行的, 并考虑到小区的经济状况和居民的承受能力, 同时, 计划应

具有一定的灵活性, 以应对不可预见的情况和紧急需求。为了确保基础设施的长期稳定运行, 物业管理公司应建立一个长效的维护机制, 维护工作应由专业的维护团队执行, 他们需要具备必要的技能和工具, 能够及时发现并解决潜在的问题。此外, 物业管理公司可以考虑引入现代化技术, 如智能监控系统, 以提高维护工作的效率和效果, 这些技术可以帮助管理人员实时监控设施状态, 预测潜在的故障, 并在问题发生前进行干预。提升居民的参与度也是加强基础设施建设与维护的重要方面, 通过教育和宣传活动, 提高居民对基础设施重要性的认识, 鼓励他们参与到维护工作中来。居民的参与可以是多方面的, 包括报告设施损坏情况以及参与社区清洁活动等。建立一个有效的反馈和改进机制也是必不可少的, 物业管理公司应鼓励居民提供反馈, 并根据这些反馈和维护工作的实际情况, 不断调整和优化维护计划, 这种持续的改进过程有助于提高物业管理的整体水平<sup>[4]</sup>。

### 2.2 完善管理体系与制度

完善管理体系与制度是提升老旧小区物业管理水平的核心任务, 一个健全的管理体系和制度能够确保物业管理活动的有序进行, 提高管理效率, 增强居民的满意度。为了实现这一目标, 物业管理公司需要采取一系列综合措施, 确保管理体系的完善和制度的有效执行。

首先, 物业管理公司应当明确自身的职责和角色, 以及与业主委员会等其他相关方的职责划分, 这包括物业管理公司的服务范围和管理权限等。明确的职责划分有助于避免管理混乱和责任推诿, 确保每个环节都有人负责, 同时, 物业管理公司应当与业主委员会等建立良好的沟通和协作机制, 确保管理活动的顺利进行。其次, 物业管理公司需要建立和完善管理制度, 这些制度应具体且明确, 确保物业管理活动有章可循。管理制度应包括服务标准和工作流程等各个方面, 同时, 管理制度应定期审查和更新, 以适应新的管理需求和居民期望。此外, 物业管理公司应加强员工培训, 增强员工的专业技能和服务意识, 并且, 建立激励和约束机制, 鼓励员工遵守管理制度, 提高工作效率。物业管理公司还应定期检查和评估制度执行情况, 确保管理制度得到有效执行。最后, 物业管理公司应建立一个持续改进的机制, 通过收集反馈、评估效果、识别问题并进行改进, 物业管理公司可以不断优化管理体系和制度, 提高管理质量。另外, 物业管理公司应鼓励员工和居民提出改进建议, 定期审查和更新管理制度, 以适应新的管理挑战和居民需求。

### 2.3 提升服务质量

提升服务质量是老旧小区物业管理的核心目标之一, 它直接关系到居民的居住体验和满意度。为了实现这一目标, 物业管理公司需要采取一系列措施, 从多个方面入手, 全面提升服务质量<sup>[5]</sup>。

物业管理公司应当对服务人员进行定期的专业培训, 提高他们的服务技能和专业技能, 这包括客户服务技巧以及设施维护知识等, 通过培训, 服务人员能够更好地理解和满足居民的需求, 提供更加专业和高效的服务。其次, 物业管理公司应根据居

民的实际需求,创新服务内容,提供多样化的服务选项,这样能够更好地满足居民的个性化需求,提升居民的居住体验。此外,物业管理公司还应建立统一的服务标准,并确保这些标准对居民透明,这包括服务质量和服务态度等方面的标准,长此以往,居民可以对物业管理服务有一个明确的预期,从而提高服务的可预测性和满意度。服务态度和沟通能力是提升服务质量的重要因素,因此,物业管理公司应鼓励服务人员展现出积极的服务态度,耐心倾听居民的需求和建议,并以友好和尊重的方式与居民沟通,这样可以增强居民对物业管理的信任,同时,物业管理公司应建立快速响应机制,确保居民的报修和投诉能够得到及时处理,如建立24小时服务热线或设立快速响应团队等,通过快速响应,物业管理公司能够及时解决居民的问题,减少居民的不便和不满,促进社区的和谐与稳定。

### 3 结语

综上所述,对老旧小区物业管理的问题及发展路径进行研

究,不仅具有理论上的探讨价值,更具有实践上的指导意义。通过不断地努力和改进,老旧小区物业管理将能够实现质的飞跃,为居民创造更加美好的生活环境。

### [参考文献]

- [1]张晴.浅析老旧小区物业管理的问题及发展路径[J].灌篮,2021,(15):129-130.
- [2]张惠.老旧小区物业管理的问题及发展路径[J].建材与装饰,2019,(9):180-181.
- [3]黄一洪.老旧小区物业管理的问题及发展路径研究[J].探索科学,2020,(3):208.
- [4]王耀琨.浅析老旧小区物业管理的问题及发展路径[J].经济视野,2020,(1):76.
- [5]李朗.城市老旧小区物业管理现状分析及路径探讨[J].河北建筑工程学院学报,2022,40(2):170-175.