

Research on innovative measures of human resource management in property enterprises under the condition of reducing cost and increasing efficiency

Jing Wang

Sichuan Xinhua Property Co., Ltd., Chengdu, Sichuan, 610000, China

Abstract

Against the backdrop of slowing macroeconomic growth and intensifying industry competition, “cost reduction and efficiency enhancement” has become the core challenge for property management enterprises to survive and thrive. Grounded in human resource theories, this paper systematically identifies persistent issues within the sector, including excessive labor costs, bloated organizational structures, and rigid employment practices. To address these challenges, innovative strategies are proposed: establishing flexible organizational frameworks to reduce internal management friction; implementing diversified staffing systems to optimize workforce allocation; and creating dynamic incentive mechanisms to boost employee performance. These strategies aim to provide actionable references for property management companies to cut costs, improve efficiency, and strengthen competitiveness, thereby facilitating sustainable development in the competitive market.

Keywords

property enterprise; cost reduction and efficiency increase; human resource management

降本增效下物业企业人力资源管理创新措施研究

王敬

四川新华物业有限公司, 中国·四川成都 610000

摘要

在宏观经济增速放缓、行业竞争加剧背景下,“降本增效”成为物业企业生存发展的核心命题。本文以人力资源专业理论为基础,系统梳理了物业企业存在人力成本高、组织架构臃肿、用工相对固定等问题。为此,提出创新策略:构建柔性化组织架构以减少管理内耗;推行多元化用工体系优化人力配置;建立动态化激励机制激活员工效能。这些策略旨在为物业企业降低成本、提升效率、增强竞争力提供参考,助力其在行业竞争中实现可持续发展。

关键词

物业企业;降本增效;人力资源管理

1 引言

当前,在宏观经济增速放缓、行业竞争加剧、物业费价格刚性、人工与社保成本持续抬升的多重压力下,降本增效已成为物业企业生存发展的核心命题。人力资源管理作为企业运营的关键环节,其传统模式已难以应对人力成本攀升、效率不足等挑战。如何通过管理创新破解人力困境,实现成本精准控制与效能全面提升,成为物业企业亟待探索的重要课题。本文聚焦此问题,探寻切实可行的创新路径。

2 物业企业人力资源管理现状

2.1 人力成本居高不下

在物业企业的成本构成体系中,人力成本始终占据着

核心且庞大的份额,通常达到总成本的 50% 左右,这一比例直接决定了人力成本管控在企业运营管理中的战略地位。随着宏观经济环境的变化,人力成本的刚性增长态势愈发明显:一方面,各地最低工资标准的持续上调成为推动用工成本攀升的硬性因素,直接抬高了基层岗位的薪酬底线;另一方面,社保缴费基数逐年调整,使得企业在员工社会保障方面的支出同步增加,进一步加重了人力成本的负担。从行业特性来看,物业行业基层岗位如保洁、保安、维修等,普遍存在从业意愿低迷的问题。这类岗位往往工作强度大、技术门槛相对较低,且在社会职业认知中处于弱势地位,导致从业人员对岗位的认同感和归属感较弱。同时,受岗位价值定位和行业整体薪酬水平的限制,基层岗位的收入水平普遍偏低,难以形成有效的人才吸引力。这种“低意愿、低收入”的双重困境,直接引发了居高不下的人员流动率——基层员工的频繁离职不仅导致岗位空缺率上升,影响服务的连续性

【作者简介】王敬(1978-),男,中国四川汶川人,硕士,人力资源管理师(经济中级),从事人力资源研究。

和稳定性,影响物业服务品质,还迫使企业陷入“招聘—培训—再招聘”的恶性循环。

2.2 组织架构臃肿

在部分物业企业的发展过程中,随着业务范围的拓展和管理半径的扩大,内部组织架构逐渐呈现出臃肿化的态势。这种臃肿并非简单的人员数量过多,更体现在管理结构的复杂性上:纵向来看,企业内部往往形成多层级的管理链条,从高层决策层到基层执行层,中间可能夹杂着多级区域管理、项目管理等层级,每一级都设有相应的管理岗位和审批环节;横向来看,职能部门设置繁杂冗余,部分部门之间存在职能交叉、权责不清的现象,一些本可合并处理的事务被分割到不同部门,导致管理边界模糊,特别是流程审批环节众多。这种复杂的组织架构直接制约着企业的运营效率,如某物业公司集客业务投标涉及新增商机信息、新增投标、集客投标申请(报备)、标前预算、项目承接前评审、其它付款流程等共7个流程,审批环节多达72次,部分流程需要同一人员反复审批。在信息传递方面,多层级的管理链条使得信息从基层反馈到高层,或从高层指令下达到基层的过程中,容易出现信息滞后、衰减、失真甚至遗漏的情况,原本简单的信息经过层层传递后,可能失去其时效性和准确性,严重影响决策的及时性和科学性。同时,部门间的职能交叉与权责不清,会引发推诿扯皮的现象,一项工作的推进往往需要多个部门协调沟通,却因缺乏明确的责任主体而进展缓慢,大量的时间和精力被耗费在内部协调上,而非实际的业务开展和服务提升。

2.3 用工相对固定

当前,多数物业企业在人力资源配置上仍以固定用工模式为主导,不管是本身合同用工,还是第三方用工,均通过签订长期劳动合同确立稳定的雇佣关系,员工的工作岗位、职责范围及薪酬结构相对固定。这种模式虽能在一定程度上保障服务团队的稳定性,但也使得企业在用工方面缺乏足够的弹性与灵活性。从业务运营的角度来看,物业服务需求并非始终处于稳定状态,而是存在明显的波动性。无论是季节性的业务高峰与低谷,还是项目推进过程中不同阶段的差异化需求,都对人员配置的动态调整提出了要求。如某物业公司空调维护岗位,夏天高温季节,维护工作压力大,人力需求相对较多,但到了春秋季度,工作量相对较小。某物业公司在承接国家重要赛事期间,需要部分气质形象高、综合素质较高的安保人员,但服务时间较短。然而,单一的固定用工模式难以适应这种变化:当业务处于淡季或项目进入平稳期时,固定员工数量超出实际需求,导致人力资源闲置,企业仍需承担全额薪酬成本,造成人力成本的无效消耗;而当业务迎来旺季或项目进入攻坚期时,现有固定员工难以满足激增的工作需求,又会出现人员短缺的情况,可能导致服务质量下降或工作进度滞后。与此同时,这种单一的用工模式也在很大程度上限制了企业对各类人才的吸

纳与利用。物业服务行业的服务内容日益多元化,既需要长期驻守的基层服务人员,也可能需要具备特定技能的专业人才来处理临时性、专业性较强的工作。但固定用工模式下,企业在招聘时往往更倾向于选择能满足长期稳定岗位需求的人员,对于那些仅能提供短期服务或具备特殊技能但不符合长期岗位要求的人才,缺乏有效的吸纳渠道。

3 降本增效下物业企业人力资源管理创新策略

3.1 构建柔性化组织架构,减少管理内耗

在降本增效的目标驱动下,物业企业亟需打破传统“金字塔”式层级结构的桎梏。这种结构往往层级繁多、决策链条冗长,基层信息上传需经过多层过滤,高层指令下达则可能出现层层衰减,严重制约了企业对市场变化和业主需求的响应速度^[1]。因此,压缩管理层级成为组织变革的首要步骤,通过合并或撤销中间非必要管理岗位,推动组织架构向“扁平化、模块化”转型——扁平化确保信息传递路径最短化,模块化则将业务单元拆分为可灵活组合的独立模块,便于根据项目需求快速调配资源。

在此基础上,需明确总部、区域、项目三级管理单元的核心权责,形成“战略—执行—落地”的闭环体系。总部作为战略中枢,应聚焦行业趋势研判、企业发展规划制定以及跨区域资源的统筹分配,减少对具体业务的微观干预;区域层面承担“承上启下”的关键角色,强化对所辖项目的协同调度能力,通过统一标准制定、专业技术支持和跨项目人力调配,解决单个项目资源不足或能力短板的问题;项目团队则被赋予更多自主决策空间,尤其是在日常服务优化、小型应急事件处理等方面,可跳过冗余审批流程直接行动,让一线人员能以最快速度响应业主需求^[2]。同时,对职能部门进行系统性合并重组是减少内耗的另一关键举措。传统物业企业中,行政、人事、财务等职能部门往往各自为战,存在流程重复、数据壁垒等问题,例如同一笔费用报销可能需要经过多个部门的重复审核。通过剥离冗余职能,将这些共性职能整合为共享服务中心,实现“一个入口进、一个出口出”的集中化处理模式:员工考勤、薪酬核算、合同管理等事务由共享中心统一完成,既避免了部门间的推诿扯皮,又通过标准化流程提升了处理效率。如果不能对职能部门进行合并优化,建立完善首问负责机制,减少推诿扯皮现象,提升整体运转效率。

3.2 推行多元化用工体系,优化人力配置

推行多元化用工体系的核心在于打破“全员固定雇佣”的单一模式,构建“固定员工+灵活用工+专业外包”的混合用工生态,通过精准匹配业务属性与用工形式,实现人力配置的动态平衡与成本最优。这种体系的设计逻辑是基于物业业务的复杂性与差异性——不同岗位的价值属性、需求稳定性和技能要求各不相同,需对应不同的用工策略^[3]。

固定员工构成团队的核心骨架,其定位是保障物业管

理中需要长期稳定运行的关键环节。这类岗位往往涉及服务标准制定、客户关系维护、团队统筹协调等核心职能，对人员的忠诚度、专业经验和组织融入度要求较高。保留这部分岗位的固定编制，能够确保服务体系的连贯性和稳定性，避免因核心人员频繁流动导致的服务质量波动，为企业构建可持续的服务能力奠定基础。灵活用工则是应对业务波动性的弹性缓冲带。物业行业的服务需求常随季节、节假日、项目阶段等因素呈现周期性变化，部分岗位的工作量会出现明显起伏。采用小时工、兼职等灵活用工形式，可根据实际工作量实时调整人员数量：在需求高峰期快速补充人力，保障服务不掉线；在需求低谷期及时缩减用工规模，避免人力闲置。这种“按需而变”的用工方式，既能摆脱固定薪酬的刚性约束，又能通过精准匹配减少人力成本的无效支出，让每一分人力投入都对应实际产出。

要实现灵活用工，一是充分挖掘内部人力资源，打破部门、区域（分公司）、项目部界限，按专业建立人力资源信息库，梳理各项目的实际用工量，实现人力资源的共享。二是建立外部人力资源蓄水池，要打通社会人才市场、合作伙伴，以及各类院校等人才流动通道，建立信息库、加强日常沟通，掌握各类人员分布，确保关键时刻招的来、用的好、退的回。如某物业公司通过于院校合作，解决两次暑期期间国际重要赛事期间短期优秀安保人员配备需求，赢得了客户的认同，取得较好的社会效益和经济效益。

3.3 建立动态化激励机制，激活员工效能

动态化激励机制的核心在于打破“大锅饭”式的平均主义，构建以“价值贡献”为导向的全员动力系统，让员工个人努力与企业降本增效目标形成深度绑定。这种机制的关键是将抽象的降本增效目标转化为可量化、可执行的考核指标，渗透到每个岗位的日常工作中，使员工清晰感知到个人行为与组织目标的关联性^[4]。

重构绩效考核体系是这一机制的基础。传统考核往往侧重工作量或流程合规性，而动态化考核需聚焦“价值产出”：对基层员工，“服务效率”可细化为业主需求响应速度、问题一次性解决率等指标，“成本节约”可具体到清洁物料人均消耗量、设备能耗降低比例等数据，让一线人员在提供服务时主动思考如何既提升质量又减少浪费；对管理人员，“团队人效”可通过人均服务面积、人均创造营收等指标衡量，“资源利用率”则涵盖团队人力配置饱和度、办公资源共享率等维度，促使管理者从“管人”向“提效”转变。更重要的是，考核结果需与薪酬调整、晋升机会形成刚性挂钩——贡献突出者不仅能获得即时薪酬回报，更能在职业发展通道中获得优先机会，这种“干多干少不一样、干好干坏大不同”的机制，能彻底激活员工的内生动力。

4 结语

物业企业在降本增效目标下，面临人力成本高、组织架构臃肿、用工模式单一等人力资源管理难题。而构建柔性化组织架构、推行多元化用工体系、建立动态化激励机制等创新策略，为解决这些问题提供了有效路径。这些策略的落地，能助力企业优化人力配置、提升员工效能、降低成本。未来，物业企业需持续深化人力资源管理创新，以适应行业发展，实现可持续发展，在激烈竞争中占据优势。

参考文献

- [1] 申美意.降本增效下物业企业人力资源管理的对策分析[J].现代企业文化,2024,(33):139-141.
- [2] 吴杰,刘晓庆.数字化人力资源管理赋能企业降本增效路径探究[J].产业创新研究,2024,(14):163-165.
- [3] 姜程瑜.管理会计视域下电商企业降本增效的策略研究[J].现代商业,2024,(10):177-180.
- [4] 陈鹏健.建筑企业人力资源管理降本增效方法探究[J].企业改革与管理,2023,(24):108-110.