

北京市写字楼物业安保问题研究

武宇琼, 赵 媛, 张志红

(运城学院, 山西 运城 044000)

摘要:安保管理工作是物业管理工作的重中之重,安保服务的好坏直接影响物业管理水平的高低。通过问卷调查与实地实践调查相结合的调查方法,对北京 PG 集团下属的某国际标准超 5A 级写字楼的物业安保现状进行研究,从人员、制度两方面分析其物业安保管理现状及存在问题。最后针对存在问题提出做好培训工作,提高员工素质,健全制度及激励机制等解决方案及措施。所提出的合理有效措施及建议,在一定程度上能协助解决存在类似问题的物业企业。

关键词:写字楼;安保人员;安保管理

中图分类号:C931.3 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2013)05-0091-03

物业管理是经济市场化的客观需求和必然产物。随着社会经济的发展,物业管理中的安保管理愈来愈重要。物业管理区域内的安保工作做不好,有可能造成业主的人身和财产损失,也会对企业运营产生很大的影响。

1 安保管理的内涵及重要性

在物业管理中,安全保卫服务是基于业主与物业管理公司按照物业服务合同的约定,为维护物业管理相关区域内的秩序而产生的,是物业管理服务的一项重要内容。安保管理是以规范的管理模式,先进的管理策略,人性化的管理,向区域内的业主提供的安全防范服务、礼仪接待服务、车辆管理服务、保安应急处理服务等一系列管理服务^[1]。安保管理是做好物业安全工作的关键,是其他工作有序进行的前提和保障。

在 2005 年,北京市消协开展过一个关于 100 个写字楼物业管理状况的调查,其中 82% 的业主认为安保人员的行为规范差,35.1% 的业主表示因公司安全保卫措施不利,其人身、财产安全受到过损害。由此可见写字楼物业安保工作正常合理运行已成为迫切要解决的问题。

2 北京某高级写字楼物业安保管理现状

2012 年初 PG 集团写字楼物业共有安保人员 171 人,基本能满足工作需要。具体分布如下:副经理以上 6 人、大队长 2 人、秘书 3 人、监控室 32 人、中

控室 14 人、内保 46 人、外保 68 人。大队长主要负责安保人员训练及日常巡逻,秘书协助经理及各队长工作,监控室负责大楼的监控工作,中控室负责消防安全工作,内保人员负责楼层巡逻工作,外保人员负责大楼周围安全工作。

2.1 安保人员结构现状

物业管理特别是写字楼物业中,安保人员的重要性不言而喻。安保人员的素质直接影响到其工作的好坏,直接影响到企业更好地发展^[2]。安保人员一部分源于警校和武校,一部分来自转业军人,还有一部分来源于社会和农村的闲杂人员。而一支保安队伍的纯正优劣往往依据于这几部分的比例。PG 集团安保部门这方面比例失调,员工素质普遍较低。

PG 集团安保人员结构中总经理 1 人,退伍军人、高中学历;经理 1 人,大专学历;副经理 4 人,2 人高中学历,2 人初中学历;秘书 3 人,2 人大专以上学历、1 人初中学历;大队长 2 人,退伍军人、高中学历;监控室及内保共 78 人,1 名大专以上学历,2 名高中学历,75 名初中学历。中控室 14 人,7 人中专学历,7 名初中学历。外保人员 68 人均为初中学历,其中 45 人为退伍军人。

2.2 员工素质培训现状

通过对保卫部进行的专项调查表明,公司每年对保卫部的培训投入约为 10 万左右,人均培训费用投入较低;而其中的大部分都用在了保卫部门领导身

收稿日期:2013-03-20

作者简介:武宇琼(1983—),男,山西运城人,运城学院经济管理系公共事业管理专业助教,硕士研究生,研究方向:房地产及物业管理;赵媛(1986—),女,运城学院经济管理系旅游管理专业助教,硕士研究生;张志红(1989—),女,运城学院经济管理系公共事业管理 2008 级学生。

上,投入结构不合理。普通员工培训费用投入较少,人均不足百元。

通过问卷调查了解到,公司会不定期对新进安保人员进行 3 天的培训,主要介绍公司情况、各领导情况及必要的礼仪,没有包括所从事工作的岗前培训。对于在职员工,每周二会进行 SOP 培训,所培训的内容都是纯理论性的,并不具体,也流于形式。企业偶尔会组织国学培训,但也基本都是应付差事,达不到预期的培训目的。

安保人员没有得到好的培训,素质提高不足,对安全知识了解不多,一方面影响安保工作,另一方面也影响员工的归属感,员工普遍都有被忽略的感觉。

2.3 安保人员薪酬结构现状

薪酬是劳动者因向所在组织提供劳务而获得的各种形式的酬劳。合理的薪酬对吸引和留住人才,提高员工士气,提高公司竞争力,都有不可忽视的作用^[3]。表 1 是 2012 年初 PG 集团各个部门岗位的员工月工资统计情况。

表 1 PG 集团各部门薪资情况 元

职位 部门	经理	秘书	普通员工	实习生
保卫部	5 000	3 000	2 600	2 000
财务部	8 000	6 000	3 500	3 000
电脑部	7 500	6 000	4 000	2 500
工程部	8 000	6 000	3 500	4 000

统计数据表明 PG 集团保卫部与其他部门相比各岗位员工工资水平低,且保卫部各个级别之间薪酬设计及福利分配均不合理,与北京市同等规模企业安保人员工资之间有较大的差异,导致安保人员工作积极性不高。

2.4 安保人员流动性调查

社会上物业安保人员流失现象普遍较严重,对 PG 集团写字楼 2012 年 1 月 14 日至 5 月 14 日 4 个月期间调查也发现,其人员流失较为普遍,具体情况如表 2。

表 2 各岗位安保人员流失情况统计表 人

岗位分布	秘书	监控室	中控室	楼层巡逻	外保
岗位总人数	3	32	14	46	68
4 个月内流失情况	2	10	5	15	17

统计调查表明安保人员流动性大的原因有:工资待遇不理想、对专业技能掌握不够、与未来职业规划不匹配、晋升不公平、管理不规范、工作内容繁琐单一

性等。安保队伍的年轻化选择也是一个重要原因,调查发现有 129 人年龄集中在 18 到 23 岁之间,24~30 岁间有 21 人,年轻人员不喜欢单调乏味的工作,也导致安保人员的流动性较大。

3 安保管理制度现状分析

PG 集团目前制度规章多,但安保人员岗位制度不完善,安保管理依然存在不规范之处,对安保人员的激励机制也不够健全。

3.1 岗位制度不完善

根据对保卫部调查发现,现存的规章制度不完善,没有设立查岗制度和具体的岗位责任制度等。部分安保人员不明确岗位职责,聚岗,串岗,睡岗,离岗现象严重。对应的奖惩机制不够完善且力度不够,致使安保人员对所犯错误视而不见,屡错屡犯。上班时间内厕所抽烟,偷懒等已屡见不鲜、员工之间打架也时有发生。

下面是对 2012 年 1—6 月时间段内,171 名安保人员上班期间的违纪情况进行的现场调查和问卷调查统计(百分比为出现以下现象的人员之和与安保人员总数之比)。

表 3 上班违纪情况统计

违规项目	聚岗	睡岗	串岗	打架	吸烟
比例	90%	70%	60%	20%	50%

3.2 制度执行不到位

安保管理如采用军队式的管理,可以培养一支正规的队伍,更好的完成安保工作。PG 集团保卫部采用半军事化管理,日常管理有叠军被、收拾内务、军训、擒敌拳、汇操等项目,但具体管理实施很不到位。军训课目少,跑操时间短,擒敌拳不熟练,且好多安保人员以各种理由不参加,平均每天各种训练不到一小时。不规范、不深入的半军事化管理不但不利于安保人员的管理,有时也会适得其反。

部门管理者为防紧急事件发生,在安保人员的请假制度执行方面又过于严苛。企业规定的每周允许外出的次数和时间很难保证,且批准手续繁琐。对此 90%以上的安保人员很不满意,这也是导致安保人员流失的重要原因。

3.3 激励机制缺乏

PG 集团其他部门员工激励机制还较健全,一般被提拔的均为有突出贡献员工,并且对优秀员工进行物质奖励。保卫部则缺乏员工激励机制,优秀的员工不被重视,很难被提拔。2012 年 1 月 14 日到 5 月 14

日期间,有8名安保人员被提拔为分队长,其中5名是因为年会表演节目而受领导关照;2名是因为与大队长的个人关系;其余1名是安保经理秘书的亲戚。3名分队长降为普通队员,原因不公布。职位调整没有公示说明,均是内部领导自行决定。

4 安保人员管理对策

在北京写字楼管理逐渐步入国际化的同时,必须对安保管理方面存在的问题提出相应的解决措施,这样企业集团才会慢慢与国际化接轨。为此提出以下的具体解决措施。

4.1 做好人员引进工作

针对安保人员整体学历低、素质低的情况,应该严把招聘关,拓宽招聘渠道,招揽满意人才,并且应该激励安保人员自我学习或再教育。

引进人才时不应草率从事,招聘退伍军人也要对其进行考核。可通过武警院校等毕业生洽谈会、人才市场、专业招聘会等方式拓宽招聘渠道和选择范围。调整招聘条件,不能盲目限制身高和视力,要全面考核各方面素质。招聘过程要坚持公开,公正,择优的原则,对应聘人员的学历,专业技能,工作实际能力等进行考察评价,然后根据实际需要择优录取。

4.2 做好员工培训工作

做好招聘工作的同时,必须鼓励现有员工不断学习,提高自身的学历水平,PG集团可以通过与高职院校合作开展再教育培养安保人员,提升其个人素质和专业技能水平。

具体实施中要加大对普通安保人员的专业培训投入。考虑岗位需要及特点,注重资质、潜质,挖掘其才能,并合理编排培训计划,包括认知培训和技能培训。认知培训主要包括公司概况、岗位制度、员工守则、企业文化等内容,帮助新员工更快更好地适应岗位。技能培训包括消防安全技能、监控室操纵技能、交通指挥技能、岗位实际工作技能,应急处理技能等。

4.3 建立合理的薪酬机制

满意的薪酬,不仅关系到安保人员的切身利益,也影响企业安保工作的正常运转,企业应为安保人员调整基本工资,特别是对普通安保人员工资的调整,不低于社会平均水平。进一步完善福利、奖金制度,与个人贡献相结合,并以制度条文的形式加以规范。严格执行法定节假日加班的工资补偿,减少因为工资福利不公平、加班不公平而产生人员流失。

5 安保管理制度对策

经过调查,PG集团物业安保人员对目前的安保

管理不满意,对工作职责不明确,企业应加强管理制度建设并保障执行。

5.1 建立健全岗位责任制度

首先应在物业服务合同中,对物业安保人员的职责和义务作明确的规定,让业主与安保人员均明确双方的权利和义务^[4]。

其次根据实际情况对所提供的安保服务制定一系列详细的规章制度。不断总结和完善安保岗位职责制度。在实际运用中,应该根据具体情况及时调整并做出总结。这不仅是对安保管理的要求,也是物业业主遇到问题追究责任的依据。只有建立健全岗位责任制度,安保人员才能明确自身职责,做好本职工作。

5.2 严格规范管理

安保队伍管理应支持安保人员队伍建设,严格军事化管理,提高人员身体素质。应该加强作息管理,保证内务质量、严格训练制度,通过强化训练,培养一支一流的安保队伍^[5]。

人员管理方面应从安保人员的切身利益出发,依靠基层队员进行民主管理。要改善请假制度,实施人性化管理,让其感受到集团的温暖,从而安心做好安保工作。

5.3 建立健全激励机制

保卫部也应建立健全激励机制,对于优秀员工应及时给与鼓励,对于犯错误的人员应及时给与批评教育,对于有突出贡献的安保人员应该给与现金或物质奖励。其次应将日常综合表现与晋升机制相结合,以激励其更好地做好日常安保工作。最后还要防止不透明操作,对人员调整应该予以公布,以更好地激励安保人员。

参考文献

- [1] 刘静坤. 我国保安业现存问题解析及改革设想[J]. 江西公安专科学校学报, 2005, 96(4): 71—76.
- [2] 郝建志. 安全保障义务的产生与发展[J]. 河北学刊, 2007, 27(6): 45—47.
- [3] 张彦龙. 浅谈保安管理干部如何迈好第一步[D]. 北京: 北京师范大学, 2009.
- [4] 张燕. 论物业服务公司违反安全保障义务的法律責任[D]. 成都: 四川师范大学, 2008.
- [5] 张莉. 论物业服务企业的安全保障义务[D]. 重庆: 西南政法大学, 2008.

(下转第 112 页)

大,关联系数分别为 0.021,0.021 3;

9)对于南平而言,售电量与线损率的关联程度较大,最高负荷次之,供电量数据与线损率的相关性偏小,关联系数分别为 0.077 7,0.053 8,0.052 1;

10)对于泉州而言,最高负荷与线损率的关联程度较大,供电量以及售电量数据与线损率的相关性较小,关联系数分别为 0.235 5,0.016 1,0.042 1。

3 结论

1)本文针对普通灰色关联分析方法不能分析有可能正负相关的线损影响因素的缺点,应用改进的灰色关联分析方法,有效地克服了普通灰色关联分析的缺点,可以更好地进行电网线路电能损耗影响因素的强弱、排序、管理等分析。

2)对福建省线损影响因素进行了实证研究,提出了福建省影响线损的主要影响因素状况,给出了相关分析和建议,可供福建电网进行线损管理时参考。

参考文献

[1] 冉兵,宋晓辉. 配电网线损影响因素分析[J]. 华中电力, 2009,22(6):30—33.
[2] 彭艳萍. 供电企业线损管理工作的分析及对策[J]. 科技创新,2010,5(7):154—155.
[3] 张鸿雁. 配电网线损分析及降损措施研究[D]. 北京:华北电力大学,2007.
[4] 刘秋华,陈洁,甘海庆. 基于改进灰色模型的售电量预测分析[J]. 统计与信息论坛,2009,24(11):17—21.

The Improved Grey Correlation Analysis of the Impact Factors of Fujian Power Grid Line Loss

XU Xiao-min¹, ZHOU Shu-yi¹, XIANG Yin-xing²

(1. School ofEconomics and Management,North China Electric Power University,Beijing 102206,China;
2. Electric Power Research Institute,Fujian Electric Power Company,Fuzhou 350007,China)

Abstract: In order to analyze the impact factors of Fujian power grid line loss by strong or weak , sorting and positioning, according to the disadvantage that the ordinary gray relational analysis method cannot analyze the possible positive and negative factors associated with line losses, this paper introduces an improved gray correlation analysis method. This method can be better on the analysis of factors of line loss. Good results have been achieved through an examples, and can provide a reference for the line loss management.

Key words: line loss management;impact factor;grey correlation analysis;Fujian power grid

(上接第 93 页)

Office Property Security Problem Research of Beijing

WU Yu-qiong, ZHAO Yuan, ZHANG Zhi-hong

(Yuncheng University,Yuncheng Shanxi 044000,China)

Abstract: Security management is the priority among property management works, security service is affected directly by the property management level. Through the questionnaire survey and field practice survey combined method, we analyzed the security management of Beijing PG group, a international standard of 5A class office building property, from personnel management, system management two respects analyzed its property security management status and existing problems. Finally, puts forward the training to improve staff quality, perfect system and incentive mechanism and practical solutions and measures to solve the existing problems. These effective measures can help to solve the similar problems of property management enterprise.

Key words: office building;security personnel;security management