



“管家”不贴心？ 物业服务投诉 高居不下

“房子再好，没有好的物业公司来管理，还是无法享受高品质的服务和生活。”谈起自己新家的居住感受，某高端小区的李玲充满不悦地表示。

据她讲，社区入住仅两年，休闲长椅、凉亭等设施就因维护不当不能使用；水系早已干涸，安全秩序方面更让人担忧，今年春节前甚至发生多起盗窃案件。而物业公司负责人之间则相互推诿，不管不问的态度让业主们都无法接受。有些业主因此采取极端手段，不交物业费，以此来表达自己的不满，最后要么被停电断水，要么被物业告上法庭。

值得关注的是，这并非个案。58同城房产频道显示，根据多个城市消费者委员会发布的数据，有关房产物业类的纠纷和投诉都非常集中。有统计显示，去年，某省会城市的三大社会监督平台，投诉信息共有1332条，其中房地产开发企业882条，物业服务企业418条。

目前，郑州市区内新建小区的物业收费标准普遍在每月2元/平方米以上，但事实上，郑州本地房产论坛上关于物业收费和服务的争议近年来越发激烈——物价连年上涨的背景下，高物业费已成难以回避的话题；与此同时，业主认为物业费收了钱不管事，因此拒缴物业费的势头也有所蔓延。

这意味着在房价高企的现在，铆足了劲终于购买了一套房产后，普通购房者除了可能面临房屋质量、房屋权证等问题之外，本应当成为业主“贴心管家”的物业管理公司也或许会给你带来无尽的烦恼。

房子“三分建、七分管”，物业公司的管理水平，直接影响着居住品质的好坏。在相同价格比的地段、完善的生活配套设施等硬性条件无较大差距时，优质的物业服务能使房产比周边楼盘具有更高的增值空间和竞争力，但前提是在人们对物业品牌好坏有普遍认知的情况下。

好产品+好服务=好房子，随着一桩桩物业纠纷的被曝光，越来越多的购房者购房时对物业管理开始重视起来。“在我们报出物业管理收费标准的同时，置业者会关心、询问物业管理服务的细则。”一楼盘销售人员说。

近日，记者到多个售楼中心采访了数十位准备购房的市民，90%以上的购房者表示，一个好的居住环境，可以使住房的价值得到最大体现，物业服务已经是购房时最重要的衡量标准。但是这离不开优秀物业管理公司的管理。

好产品+好服务=好房子 这个3·15 我就要 “唯物主义”

金管家评选、专题论坛、 红黑榜等主题活动 多维度展现郑州物管水平

面临众多不确定性因素，当前的房地产市场可谓是瞬息万变。

无论是央行降息、房企促销还是返乡大潮都未能力挽狂澜，改变市场相对低迷的现状。在市场供大于求的基本面未实质改变的前提下，买方市场日趋成熟，在同等地段、价位相差不多的购房选择上，物管水平的高低成为置业考量的关键因素。

郑州晚报记者 王亚平



唯“物”主义 品牌房企的核心竞争力

若把每个小区看做一个微缩的城市，那么物业管理公司就是这个微缩城市的管理、经营和服务者，小到人们的生活，大到一个企业的品牌，甚至一个城市的居住品质。在产品越来越同质化的当下，优质的物业服务不仅成为房地产企业创立品牌的重要途径，也成为许多房地产企业的核心竞争力。

如今的物业服务早已过了单一的清洁安保的时代，能够满足每个业主生活中的细微个性需求才能称得上好管家。

地产风云，波澜起伏；品牌房企，逆流而上。万科、万达、保利、恒大等外来地产军团在郑州的势头正劲，他们除了带来产品形态、格局的创新，也带来了标准人性化的物管团队，为中原人提供更好的舒居体验。而建业、正商、康桥、永威等本土房企在近几年先后进行服务体系的完善和服务品质的提升，比如，建业集团于2011年就开始倡导的“大服务体系”，其中含有6支“特种部队”，不仅包括物业管理，还涉及教育、足球、商业地产、酒店投资管理以及社区商业投资管理；而康桥的林溪湾项目早在2012年就加入金钥匙物业联盟，物业升级为其顶级豪宅赢得更高价值。

当前，在郑州，有的楼盘倡导酒店式物业管理服务，以“24小时管家服务”为标准；有的楼盘对物管服务进行标准化考量，设立了数百条服务标准，为业主提供类似五星级酒店的物管服务。这些都为楼盘赢得了较好的口碑，也更好地树立了企业品牌，为后续产品的开发带来了强大动力。

由于消费市场是信心市场，只有重视消费者的合法权益，才能够有效提振消费者的信心；只有充分发挥消费者对社区物业服务的信心，才能够使房地产市场更具活力和动力。

在2015年3·15消费者权益日来临之际，郑州晚报特别策划系列主题活动：唯物主义——见证郑州物业服务品质提升之路。

这个3·15 多维度体味郑州物业服务水平

优秀的物业团队除了能够成为楼盘增值的重要砝码，更多的是在日常生活中润物细无声地浸透在业主生活的每一个细节中。所谓的品质物管一定是在服务理念以及文化内涵上精心打造，它更多表达的是一种生活方式，是居家的梦想和人文关怀。

一般来说物业服务水平判断标准分为六大板块：基本要求、房屋管理、公用设施设备维修保养、协助维护公共秩序、保洁服务和绿化养护管理。好的物业甚至在项目的建设之初就参与其中，了解项目的建筑规划、管道铺设等等，最终实现“一对一”专属管家服务，从交房开始，第一时间接洽业主，一对一验房，一对一解析并解决业主的疑惑和问题。

物业其实可以被称为“管家”，要有服务也要有管理。好的管家可以将人们的生活打理得井井有条，让房产价值不断提升。

比如，万科物业用优质服务赢得客户口碑，已发展为国内规模最大的物业服务领航企业；绿城服务以人文、亲情、科学的服务理念，打造“中国最具完整价值的生活服务商”；金地物业已成为行业领先的社区服务与资产管理整合运营商；彩生活物业以输出“彩生活物业服务体系”的方式，不断扩大公司规模，成为社区运营的领先者；金科物业首创专属“金管家”，以精细化的管家服务体系将“服务”二字做到极致。

本报推出的“唯‘物’主义”重磅活动，将举办郑州物业服务十大金管家评选、“见证郑州物业服务品质提升之路”大型论坛等主题活动，并联合政府部门发布物业服务“红黑榜”，多维度、多层次真实展现郑州物业管理水平，强化消费者在物业服务中的消费意识，同时展示知名物业品牌的服务标准和理念，为郑州物业服务领域的发展尽一份力量。