

## TOP 地产 | 封面解读

# 房企立信、物管合规、业主立德,是好物业不可缺失的三方面 好社区 要大家共同维护

## “见证郑州物业服务品质提升之路”主题论坛3月12日成功举办



3月12日下午,由本报策划、组织的3·15特别活动——“见证郑州物业服务品质提升之路”主题论坛在郑州报业传媒集团会议室举行。来自建业、正商、鑫苑、永威、绿都等20家品牌物业公司的领军者莅临论坛现场,就物业管理行业的诸多尴尬和顽疾进行分析,也就政策环境、经营模式、管理之道进行深入探讨。  
郑州晚报记者  
王亚平/文  
马健/图

### A 【行业困境】 人才缺乏、收费难、重视程度不够

伴随着中国楼市的迅猛前进,物管行业在郑州也已有10余年的发展,但物业管理水平仍然处于初级阶段,是一个尚未成熟的行业。有数人对物业管理的概念也只是片面理解,仅仅把其当成一种售后管理,甚至认为是可有可无的附属品,未能给予物管业足够的重视。

“服务和管理的物管企业的重要内容,其中包括对设施、设备等基础设施的管理维护;对房屋资产也就是物业增值的服务;对客户行为的管理,比如私搭乱建、养宠物等;维护客户关系,提高客户满意度、控制服务成本。”论坛现场,中国物业管理协会副会长、河南正弘物业管理有限公司总经理李书剑这样说道。

在人们生活中扮演如此关键角色的物管行业,由于基础薄弱,人才缺乏,一些企业连最基本的规范制度和运行方案尚未健全就急于拓展,导致市场出现良莠不齐和频遭投诉的现象。

### B 【三大要素】 责任房企、人性化的物管、高素质的业主群体

国家规定开发商在取得预售许可证之前,必须与物业公司签订协议,然而,现实是当物业公司接手楼盘后,基本上楼盘已经建设完毕,作为建设单位主要进行开发,至于后期是否符合小区使用需求、物业的管理维护物业公司没有办法监管。

郑州绿都物业服务有限公司副总经理钱凯南表示,本次“唯‘物’主义”的活动主题很好,这里的“物”实际指不动产和物业服务企业,这就意味着一个好的社区势必需要开发商前期高水准的开发建设和后期物业团队专业和贴心的服务。

近些年,由于房地产开发过快,物业管理企业配套发展不足,许多房地产开发企业遗留问题较多,给物业造成难以克服的困难。

有调查显示,80%以上的建成小区存在开发遗留问题,业主找不到开发

商,只能同物业反映。但物业公司是一个独立的特殊民事主体,只根据服务合同对业主提供相应的公共服务。

在本次论坛召开之前,本报记者也对全城20多个知名小区进行暗访,对安全、景观、设施维护等方面进行亲身体验,论坛现场,主办方将暗访内容分类制作成幻灯片进行播放,其中包括安保、清洁、社区休闲设施、地下车库等方面存在的诸多问题和值得称赞的举措。此举得到与会嘉宾的一致称赞,他们表示,从中读到了郑州晚报对物管行业的尊重。

“感谢晚报搭建平台,媒体的关注,公正客观的分析将大力促进物管行业的发展。”河南建业物业管理有限公司助理总经理杜鹏涛认为。

现场,与会人员也纷纷吐槽,称物业普遍存在的瓶颈仍然是收费难和重视度不够。特别是由于建筑工程遗留的问题在使用过程中会不断出现,业主会因此借口拖欠、拒缴物业管理费。而物管行业琐碎、客户关系复杂难处理,有时候社会舆论的导向性错误,也会把物管企业往艰难处又推一把。

“开发商遗留的许多问题其实都不在物业的管辖范围之内,部分业主并不清楚物业的义务和服务范围,将一些‘胎生’问题归咎到物业身上。如果业主能够对物业的服务范围及职责真正了解和掌握,有很多矛盾其实是完全可以避免的。”河南益通物业服务有限公司总经理张立这样认为。

作为中国物业管理协会副会长,李书剑对物管行业有着清晰的认识,“房企立信、物管合规、业主立德,这是好物业不可缺失的三方面。也就是说开发商的质量、规划的把控上要做到有责任,减少遗留问题,物业服务企业的管理要规范和科学,同时也需要有素质的业主群体,大家共同维护社区和谐。”

作为物业管理协会副会长,李书剑对物管行业有着清晰的认识,“房企立信、物管合规、业主立德,这是好物业不可缺失的三方面。也就是说开发商的质量、规划的把控上要做到有责任,减少遗留问题,物业服务企业的管理要规范和科学,同时也需要有素质的业主群体,大家共同维护社区和谐。”

### C 【品质提升】 完善制度、规范管理、打造高效执行力

论坛现场,与会的物业领军者除了剖析行业困境,更多则主动畅谈服务品质提升的着力点。

作为劳动密集型的行业,对人的管理和制度的完善至关重要,提高人的素质就能提高服务质量,完善制度就能形成规范的管理。这将是物业管理企业长期发展形成品牌的至关重要的因素。

郑州市永威物业服务有限公司总经理王卉说,永威近年来的精细化战略渗透到开发及物业服务的每一个细节,先是开发团队输出了高品质的房产品,交房后又有一支有战斗力和执行力的团队来维护社区。

此次全城20多家社区暗访,唯有永威社区,严格的门禁制度,让记者没能进入。

“严格把关、从不妥协,把科学合理的规则不折不扣地执行好,就会有高品质的物业服务。”王卉表示。

### D 【转型机遇】 引进新技术、新业态,转向集约型现代服务

随着房地产市场竞争日趋激烈,对于房企而言,竞争取胜的关键过渡到优质产品基础之上的物业服务,物业服务企业迎来了最好的时代。

一批物业服务企业纷纷开拓新领域,比如,万科物业推出社区生活APP“住这儿”,服务客户数量超过300万人;绿城选择与阿里巴巴合作,建立社区APP,将各类生活服务整合到虚拟社区;“彩生活”因其轻资产模式在港上市。

李书剑分析说,在经济和房地产市场新常态的影响下,物管行业也步入了新常态,目前的物业服务已经经过了从“对物的管理”到“对人的服务”这一服务产品设计思想的转变过程,企业应该从过去的“看好大门、搞好清洁”到现在的通过互联网思维打造科技化、智能化智慧社区,通过模式的升级,让业主、商家和物业实现三方共赢。

谈及本土物业的转型,河南名门

在品质提升方面,正商有着旗帜鲜明的举动,据河南正商物业管理有限公司总经理孙曙光介绍,从去年至今,正商地产在建筑品质和物业品质上大幅提升,使得业主满意度调查提升了11个百分点。他们在社区安保、景观维护、客户服务、工程维修管理、园区安全、卫生改善等各方面投入了较大精力予以提升。

“康桥地产提出物业公司要做地产的永久支柱,集团对物业品质的管控标准很严格。并注重和业主沟通交流,有立专项资金用于对业主的维系,通过社区活动搭建与业主沟通的桥梁,创建和谐度、满意度更高的社区。”河南康桥(太平世家)物业管理有限公司常务副总经理胡国波在论坛现场说。

如他所言,在溪山御府社区,除了干净整洁的环境,矗立的多个文化宣传栏,为钢筋水泥的建筑赋予了温情。

物业管理服务有限公司总经理常仁松认为,北方物业要多学习南方物业管理的成熟经验和先进理念,提高行业整体水平。

河南锦艺物业管理有限公司总监李俊奇坦言,对旗下社区比较多的物业管理企业,可建立项目的自检体系,用不断的自检来改进和完善工作,促进物业品质的提升。

“城镇化大势下,为物管企业带来大机遇,加快转型升级步伐,创新商业模式,建立良好的盈利模式。”山水物业副总经理刘芑这样说道。

传统的物业管理运作模式,劳动密集型 and 简单服务提供者的现状,限制了行业发展。尽管很多企业如何拓展经营能力尚无有效举措,但纷纷表示,未来将引入新技术、新业态和新方式,致力于提高物业服务的技术含量、增值服务和产品附加值,实现从粗放型传统服务业向集约型现代服务业的转变。