

# 好物业提升居住品质 软实力成就价值空间

## 郑州晚报3·15特别活动

### “见证郑州物业服务品质提升之路”主题论坛嘉宾观点精彩呈现



李书剑

#### 需求个性化、服务智能化,物业服务步入新常态

李书剑 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

“聚行业中人,谈行业新事,感谢晚报搭建平台来探讨郑州物管行业的发展现状和未来机遇。媒体的关注,给郑州物业管理行业带来一缕春风。”作为中国物业管理协会副会长,李书剑这样说道。

作为客户服务终端,物业服务一直是房地产行业的一个重要价值渠道,也是产业链整合的重要环节,对企业的品牌影响力及忠诚度有着至关重要的影响。

在他看来,虽然我国关于物管业的立法层面很健全,但有一些困境却很难解决。

比如说,“缴纳物业服务费是法律规定的业主义务。”

但是在现实中,由于物业服务的公共性和非排他性,物业服务企业无法因为部分业主不交物业服务费而阻止其得到服务,侵害了交费业主的权益。

李书剑分析说,目前的物管企业身上有三座大山:首先,作为产业链最末端的物管团队,开发商留下的产品有可能具备很多先天缺陷,这是必须面对的;其次,物管是劳动密集

型企业,多年以来,人力成本问题一直是经营管理中的头号问题;再次,就是从业人员素质低,公众认知度不高。

高端物业提升居住品质,软实力成就保值增值空间。总的来说,态度决定行动,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。

郑州物管行业的二八现象也非常明显:新接手小区,80%的精力都在处理房子质量问题,只有20%的精力在社区清洁、安保等服务上。

“受经济大势及房地产行业的影响,如今的物管行业也进入新常态,比如,业主需求个性化;劳动力成本增加;智能化、科技化水平提升。”李书剑说物管企业也要在服务管理中以信息化为工具,不断呈现出服务的创新与便捷周到。

“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。”在3月12日下午举办的“见证郑州物业服务品质提升之路”主题论坛上,河南益通物业服务有限公司总经理张立如是说道。

的确,经过10多年的发展,郑州物管行业的发展大家有目共睹,服务管理水平大幅提升,但在其中也存在着诸多难以克服的顽疾。在近4个小时的论坛现场,来自建业、正商、正弘、永威、鑫苑、亚星等20个社区的物管企业负责人,皆将此次论坛看作是一次提升物管行业整体水平、探寻物业可持续发展的契机。 郑州晚报记者 王亚平 赵娟/文 马健/图



孙曙光



李亚斌



王卉



张立

#### 全力提升服务品质,未来将建智慧社区

孙曙光 河南正商物业管理有限公司总经理

品质是企业赖以生存和发展的根本、命脉、基石,是企业存在的理由。一个不注重品质提升的企业,是无源之水、无本之木,注定没有未来。

从去年至今,正商地产在建筑品质和物业品质上大幅提升,满意度调查提升了11个百分点。

比如,正商对新蓝钻E区、F区、恒钻、正商城、东方港湾等小区的社区大门进行了集中改造,已入住小区大门入口处增加人行通道闸,实现刷卡进出,实施封闭化管理,提升了社区整体形象,使居民日常生活更为便利。

在地下车库方面,将多个小

区原有的水泥地坪更换为聚乙烯烯材质,相比从前更干净耐用,减少了出尘状况。

今后,正商物业还将着力在客户服务、园区安全、卫生改善等各项工作中,全力提升服务品质,提高客户满意度。未来也将紧跟行业发展潮流,建智慧社区。

#### 呼吁社会客观公正对待物管行业

张立 河南益通物业服务有限公司总经理

张立表示,在国内大多数商业物业公司仍然面临着经营意识和能力薄弱,业务结构过于单一等问题,有很多物管企业长期亏损,靠置业公司支持和补贴。

“社区居住舒适度高低很大

程度上取决于房企责任,假如遗留问题多,业主就会怨声载道,将所有情绪都发泄到物业人员身上。”他说,“益通物业从2010年成立一直都是亏损,直到去年才实现盈亏平衡。目前正在软

硬件上快速提升。”

由于现在社会上大家对物管企业存在一定程度的偏见,在现场,他也呼吁大家能够多了解行业的真实情况,能够做到公正、客观对待。

#### 好的物管需要高效的执行力

王卉 郑州市永威物业服务有限公司总经理

到永威工作两年,王卉对贯彻永威整个团队上下的精细化战略感受颇深。

“老板有超前的理念和支持,给物业公司带来很大的促进作用,先是开发团队输出了高品质的房产品,才让我们的物业人员有精力做好服务。公司还有品质

专管员,定期到各项目实地查看,分析分体后深度总结,予以改进提升。”王卉说。

在她看来,企业需要打造一支有战斗力和执行力的团队,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。也许一

开始很难,不被理解,但长远来看,大家就会感受到一个安全规范社区的居住舒适度。

谈及物管业的经营问题,王卉表示,目前很多企业还挣扎在收入和支出的平衡上,若有一个可持续、可落地的价格服务机制,会促进行业的健康发展。

#### 在公用事业单位和业主间两头受气

李亚斌 河南新芒果物业服务有限公司总经理

论坛上,李亚斌表示,自己做物业服务行业多年,感受到物业管理企业常夹在公用事业单位和业主间两头受气,有的业主甚至以不交物业费来威胁,这是从业者常常面对的困境之一。

比如,物业管理企业本身没

有“停水、停电、停气”的处罚权,反而在经常充当义务的收费员。未实现分表到户的小区,由于部分业主的拖欠费用,可能造成公用事业企业单位的停水、停气、停电,而这明显会对整个小区的居民生活造成影响,业主常

将气发到了物业管理企业的头上,从此,投诉、吵闹不断,并逐步发展到以不交物业费来威胁。如果物业管理企业顾全大局暂时垫上所欠的漏洞,这势必造成物管企业越来越大的费用漏洞和亏损。