

TOP 地产 | 封面解读



常仁松



钱凯南



杜翔雁



胡君



官彦鹏



刘亢

物业行业资金困难、人才缺乏

常仁松 名门物业总经理

常仁松介绍,名门地产近年来发展很快,项目覆盖全省近一半的地区,但在快速发展的同时,也非常重视物业服务品质的提升,如花费200多万元用于组建40人的物业特警队,用于对社区安全、消防、应急等24小时的督查工作,全方位保障社区的安全。服务是物业的核心,只有把基础服务做好,才能开展其他增值服务,名门物业的发展也正是在这个基础上进行的。

在谈及物业行业的发展时,常仁松说,自己在物业行业有近20年的从业经验,可谓感慨颇深,自己见证了物业从刚开始提供基础服务,逐步到个性化服务,一直发展到今天的智能化服务过程,这说明物业在不断的进步和发展,同时在这个过程中也得到了开发商的支持,从开发商主动拿出一部分资金用于对物

从事服务行业,更需要好的心态

钱凯南 绿都物业副总经理

很多时候感觉做物业服务很孤单,不被理解,感谢晚报提供平台,让我们看到了行业的春天和希望。

在他看来,“唯‘物’主义”的活动主题很好,这里的“物”实际指不动产物业和物业服务企业,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放

业的补贴就可以看出地产企业在改变观念,也在重视物业的发展。名门地产甚至有些项目在规划阶段就已经邀请物业公司介入,从客户感受、实用性、社区档次定位标准等方面邀请物业参与设计。

物业服务在品质的提升过程中需要不断学习先进的管理的经验和经营理念,常仁松说,南方物业发展起步较早,在管理、社区的保值增值、理念推进等方面有先进的经验,北方物业要多学习南方物业管理的成熟经验和先进理念,提高北方物业管理企业的整体水平。物业行业目前面临资金困难、人才缺乏的困境,而公众对物业的服务品质要求越来越高,但物业收取的费用却一直未涨的矛盾,希望公众能多了解物业和物业行业所面临的困境。

建设和后期服务团队的专业和贴心。绿都物业多年来一直在抓品质提升,力争通过学习先进和完善管理模式,让房产物业实现快速增值。

他认为,从事服务业,被各种各样的繁杂琐事围绕,就要有好的心态,当付出得到认可的时候,总会有一种苦尽甘来的感觉。

提高业主对维修基金的认识

杜翔雁 鑫苑物业副总经理

杜翔雁介绍说,目前物业服务品质的提升不仅能给开发商营造好的口碑,促进楼盘销售,同时还会给楼盘带来溢价,通过高品质物业服务来提升楼盘价值,目前已经成为共识。鑫苑物业以客户满意度为衡量工作的标准,不断通过自身的优化服务以及创新来推动物业的服务品质提升,近

业主委员会自治效果实际并不理想

胡君 美华物业副总经理

作为一个以盈利为目的的经济组织,物业管理企业要承担盈利的压力同时必须担负可能出现的各种责任,物业管理企业必须面对成千上万的业主,任何一个小小的事件,都可以成为个别业主拖欠

让房产增值是物管价值的重要体现

官彦鹏 亚新物业副总经理

物业管理涉及面很广,物业管理活动的顺利进行,需要政府行政主管部门的监督管理,也需要相关行政部门的协助管理。

他认为,政府主管部门应引导业主与物业服务企业双方以市场供求关系为基础,按质

加快转型,把握城镇化带来的机遇

刘亢 山水物业副总经理

与刚需盘不同,休闲生态大盘业主更关注的是居住感受,我们会根据业主群体的不同提供高品质、特色化的定制服务,强化业主的幸福感知。

莫道君行早,更有早行人。在论坛上,刘亢着重谈到了城镇化大形势下物业管

几年鑫苑物业重点在社区服务的建设上面,在社区服务模式上有很多尝试和创新,由和谐社区、幸福社区、智慧社区以及目前所创建的活力社区等,实现了社区服务三级跳。对物业行业目前所面临的问题,杜翔雁说目前有大量的维修基金在“沉睡”,未能发挥其应有的作用,而在现实中如何

物业费的理由,而物管公司要实现和保障自身的权益,可能要花费巨大的管理成本和诉讼成本。

在她看来,现在若物业费太低或难以收缴影响物业公司运行,可以说很多企业的发

就取决于自身的有形资产和无形价值,所谓无形价值就重在配套物业的管理服务。在他看来,好的物业服务最重要的体现是,让所在社区实现保值增值,被物业公司放弃的社区,在二手房市场依然不会得到关注。

通常而言,物业作为不动产具有保值增值的资产属性,但决定其保值增值能力几何

理企业面临的机遇。在他看来,物业管理不仅是顺应时代发展潮流,而要高瞻远瞩,加快转型升级步伐,创新商业模式,建立良好的盈利模式,对企业资源进行优化整合,形成核心竞争力。先行一步,站在城镇化发展

使用这笔资金时则遇到很多困难,一方面是公众对维修基金的认识不足,另一方是维修基金的使用条件比较苛刻。需要唤醒公众对维修基金的认识,多普及和维修基金相关的政策、法规及使用用途,同时还希望能给予物业公司更多的政策支持,让这笔资金能及时地用到实处。

展都是举步维艰。有的社区物业公司经营不下去无奈退出后,业主委员会所发挥的自治作用实际上并不理想。有的业主委员会对小区收费后但没有进行管理,给小区的安全造成很大隐患。

就取决于自身的有形资产和无形价值,所谓无形价值就重在配套物业的管理服务。在他看来,好的物业服务最重要的体现是,让所在社区实现保值增值,被物业公司放弃的社区,在二手房市场依然不会得到关注。

的潮流,引领和推动城镇化快速发展。

物业管理公司应该逐步发展成为管理服务的系统集成商,运用真正意义上的专业化管理。这样的物业服务参与城镇化进程,迎接挑战,寻找商机,无疑把握性大得多。

(上接B03版)

「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

郑州晚报3·15特别活动

好物业提升居住品质 软实力成就价值空间

郑州晚报记者 王亚平 赵娟文 马健/图



杜鹏涛



曹克



胡国波



胡红研



李志军



任桂林



李俊奇

建筑质量问题给物业带来很多负担

杜鹏涛 建业物业助理总经理

郑州物业服务公司从上世纪90年代初正式起步,在2000年之后大发展,目前郑州区域注册的物业公司有千余家,若每个公司按150计算,从业者就有15万多,这是一个庞大的群体。由于人员复杂、专业素质高低不同,行业存在良莠不齐的现象。

不过在他看来,物业服务质

量高低受多方面因素影响,比如房子品质、规划设计、从业者素质等,特别是建筑质量存在的问题,会给物业公司工作带来很多负担,处理起来既复杂又容易被业主理解,比如说常见的漏水现象就关系到施工质量,乱停乱放与楼盘规划息息相关。

建立业主个人信用制度

曹克 美城物业副总经理

一分耕耘一分收获,曹克说,对业主报有感恩之心,视业主为亲人,大家的付出一定会有回报。在谈及物业费的收缴率时,曹克表示目前很多物业公司都面临物业费难收齐的问题,在这方面,美城物业2014年引入客户满意度提升计划,公司经过培训,以及每周的品质分析会,使物业服务品质有了很大提升,业主满意度也有原来的69%提升到了84%,这项举措使美城物业2014

年的物业费收缴率有了很大提升,其中有两个项目的缴费率达到100%。

但对如何提高物业费的收缴率问题,曹克说物业公司提高服务品质是根本,另外,建议用制度来保障物业费的收取,可向南方的物业管理企业学习,建立业主个人信用制度,将物业管理费的缴纳,有无私搭乱建等情况纳入到业主个人信用档案,和个人信用挂钩。

物业要做地产的支柱

胡国波 康桥(太平世家)物业常务副总经理

胡国波说康桥地产对物业服务品质的关注由来已久,很早就提出物业要做地产永久支柱的理念。康桥地产在2013年和2014年公司曾投入数百万元用于社区硬件及基础服务的改造升级,对物业的支持度可谓不言而喻。

随着市场发展和企业管理的需要,满意度调查已成为物业管理中重要的技术手段。多种形式的顾客满意度调查对物业企业提升经营绩效起着重要作用,为了提高物业管理的品质,康桥采用

先进的科学技术和方法不断提高工作效率和服务质量。对业主满意度调查引入第三方机构的调查,同时地产公司每月还进行专项调查,通过加强内部管理的积极性,来提高服务的品质。此外,胡国波还介绍说,康桥物业每年都会专项资金用于对业主的维系费用,通过夏令营、马拉松、公益活动等丰富多彩的社区活动搭建与业主沟通的桥梁,创建和谐、满意度更高的社区。

大社区大物业 精细化管理

胡红研 凯旋物业副总经理

“远大理想城是目前郑州比较大的楼盘项目,约有9000户,小区内部团购房较多,房屋出租率也较高。”胡红研说,社区大、人口多、人员复杂的状况,使物业在管理起来比较有难度。

对于这种状况,胡红研介绍说,目前该公司正在实施线

型管理方式来实现对社区的规范化管理。如推行大社区、大物业,精细化管理方案,逐步进行基础服务品质的提升和社区基础设施的改造升级。胡红研说目前远大理想城正处于改革阶段,在这个过程中遇到很多困难,如在实施小区内车辆单行方案以及进

物业公司要根据业主的诉求作出改变

任桂林 升龙物业副总经理

任桂林说,南北方由于在地域以及消费习惯上存在差异,所以造成南方物业管理公司在北方管理有些不适应。

如在南方对车分流以及小区的全封闭管理方面要比北方提出得早,北方则是近年来需求比较强烈;物业费的缴费

在南方可通过银行委托扣方式收取,而这种方式在北方推行起来就比较困难。这些差异对南方的物业公司来说就需要根据形势和业主的诉求作出改变,来满足业主对物业管理的各方面需求。当然这个改革的过程有阵痛,也很痛苦。

加强物业造血功能 努力提升服务品质

李志军 亚星(盛世)物业副总经理

对于物业服务品质的提升,李志军说物业公司要做到让业主认可,必须先把自身的工作做好。对此,亚星(盛世)物业提出物业服务工作“没有最好,只有更好”的口号,只有在做好物业基本工作的基础上,才能得到业主对物业工作的配合和支

持。也正是坚持这个理念,亚星盛世家园自交房以来,物业费的收缴率一直保持在98%以上。

对于物业公司经常遇到资金不足的问题,李志军说,目前亚星盛世家园物业费标准是10多年前制订的,收费很低,但作为亚星的品牌小

建立项目自检体系 助力物业品质提升

李俊奇 锦艺物业公司总监

锦艺的项目主要集中在西区,为华都系列,李俊奇介绍说,锦艺一直都很重视物业服务品质的提升,锦艺物业在西区可称得上是一个标杆,今年刚刚荣获一级物业服务资质。锦艺物业非常注重向同行学习先进的管理经

营,如学习正弘物业公司建立呼叫中心,提供24小时人工接听服务,并准备从今年3月1日开始实施。

此外,李俊奇介绍说,锦艺在品质提升的另外一个重要举措就是,加强项目的自检。目前锦艺旗下社区比较

行门禁管理时,有很多业主不理解,不习惯。

另外,胡红研对社区内闲置车辆的处理问题与大家进行了讨论,她说社区内长期闲置的车辆,因物业没有处置权,无法处理,希望能有合理的解决办法,如通过登报或公益方式处理。

任桂林说,在改变的过程中升龙物业对服务品质的提升非常重视,畅通客户沟通平台,如建立微信平台处理业主投诉等。并认为,不论到什么时候,对物业来说提升服务品质都很重要,但做好物业基础服务才是提升品质的前提。

区,在做好基础服务的前提下,努力拓宽渠道,加强自身建设,开展多种经营,增加物业的造血功能。另外,对于社区内有些业主的违规问题,李志军说物业公司处理起来很尴尬,有时候物业公司是无权管理的,采取的主要方式还是劝导。

多,仅依靠品质部现有人员很难完成对项目的监督检查,为此在2014年锦艺专门建立了项目自检体系,通过对项目的监督,让项目用不断的自检来改进和完善工作,依靠项目的力量来促进物业服务品质的提升。