

物业：从看大门到卖服务

□晚报记者 朱东一



家,是温暖的港湾。当人们为生活忙碌了一天,最幸福的时刻便是回到家中,享受那份舒适和安心。物业——这个与家有千丝万缕联系的行业,决定着人们生活环境的好坏。我市早期的小区物业的雏形是“门卫”,守护大门的老大爷或是老大娘只负责看门、打扫卫生、收水电费等。随着我市经济快速发展,物业——这个外来“物种”走进新建住宅、高档小区,在周口大地开花结果,使人们享受的服务种类和细节变得更加规范和科学。物业的好坏,决定着小区居民的生活质量,同时它还能拓宽就业范围、提高城市服务功能和城市现代化水平、最大限度地实现房屋保值增值,推进我市社会经济和谐发展。



门卫到系统化服务的“蜕变”

周口——这片 1.1959 万平方千米的土地上,生活着 1130.84 万人,常住人口达 878.4 万人。随着周口的经济发展和城镇化建设的快速推进,在周口市中心城区、在各县的县城,原有的旧小区逐渐消失,取而代之的是新建小区、高档楼盘。旧小区的一大特色便是看守大门的门

卫。在周口市区七一西路一个单位家属院内,记者采访了一对来自县城的老夫妇。“我来这看守大门已经快 20 年了,那时候老家有熟人介绍我过来,一直干到现在。”康大爷说。康大爷在这 20 年当中,时刻为家属院的住户们服务着,看自行车、打扫卫生、收信转接报纸等,有时他还帮院里的居民免费修自

行车。“家属院里的居民都快换三拨了,有的买了新房,将这里的房子卖了。有的搬走后,将房子租给了别人。”康大爷说。正是老康的这份责任心,使得家属院里原来的和新来的住户对他“青睐有加”。记者采访中发现,在周口市区有不少这样的小区,单一的门卫看守制,门卫从年轻

工作到老,尽管如此,人们对他们的服务非常满意。而在市区新建小区里,这种机制不复存在,取而代之的是服务管理更加系统化的物业公司,服务的人员多,居民享受的服务种类也更多。

我市物业行业起步较晚却“百花齐放”

作为一个农业大市,我们的开放程度不是很高,受沿海等发达城市的影响,物业管理公司进驻到周口。“我市物业管理起步比较晚,2000 年我市才成立第一家物业管理公司。”业内人士陈先生说。据了解,通过 14 年来的发展,我市物业管理企业立足实际,不

断提高物业管理从业人员综合素质,提升服务水平 and 能力,拓展服务内容和业务范围,使企业实力逐步增强,物业管理市场规模逐步壮大。目前,全市共有物业服务企业 170 余家,其中,中心城区 92 家,全市物业从业人

员近 7000 人,管理项目 400 多个,服务面积 1300 多万平方米。“这 14 年当中,平均每年就有 12 个新的物业公司成立。这些都跟我市经济发展有密切的关系,因为企业都是顺应市场需要的,新建小区、高档楼盘增多,它也随之增加。”周口市住房和城乡建设局

房地产市场监管科工作人员说。现在我市的物业管理行业趋于多样化发展。据了解,物业管理服务对象从最初单纯的住宅小区向办公、学校、医院、商业区、工业区快速延伸,形成了综合的物业管理体系,整个物业管理行业呈现出稳步发展的良好局面。

物业强大助力城市建设和发展

记者采访中了解到,市区有不少受到市民好评的物业公司,这些好评如潮的物业公司,为我市的城市建设、就业提升作出了巨大的贡献。据了解,物业管理作为地产业的重要组成部分,在促进房地产业的发展与完善、推动城市建设与发展方面具有不可替代的作用。采访中,一家物业公司服务经理王猛告

诉记者:“其实,物业管理的目的就是通过对房屋等建筑物为主体的房产进行有效的管理,以及对配套设施的维护保养,对公共设施、环境的管理,对房屋居住人提供各种可能的服务,为业主或租户提供一个安全、舒适、安静、清洁卫生的居住、工作或学习环境,保障业主及租户的利益,提高业主的投资回报率,使房地产这种不动产得以充分有效

的利用和不断升值。”物业公司大量兴起,需要更多的人力,这也是物业的发展可以拓宽劳动就业、吸纳较多的城乡剩余劳动力作用的体现。比如,物业的管理及附属设施的维修、养护本身就需要大量的劳动力。一些物业管理以部门为核心,成立了如物业维修、室内装饰、户外环境卫生清洁、厨房用具清洗等部门。吸引了

大量的农村剩余劳动力和城市下岗职工前去谋职。周口市住房和城乡建设局房地产市场监管科工作人员说。总之,物业管理在城市建设与发展中的地位 and 作用是不可替代的。因此,采取有效措施,促进城市物业管理业发展,是城市建设与发展中的一项紧迫而又十分重要的任务。

我市物业有不足更有前景

近年来本报道过市区多处小区业主与物业之间的纠葛和矛盾。记者采访了解到,其实不少小区的业主对其物业有意见。“主要是维修水平低,坏了修不了,还有服务管理跟不上,小区一些地方该他们服务的都不服务,使小区出现脏乱差。”业主张先生说。这一系列的问题,导致物业费收不上了,以至于物业公司运营出现困难。一些物业公司,面对业主拒交物业费情况时,部分人员在再三催要的情况下,不是认真查找工作中存在的问题和不足,积极解决业主反映的问题,而是失去耐心,采取停

水、停电等办法强行逼交物业费,致使矛盾更加尖锐、激化。也有部分开发企业不按规定标准配备基础设施,不按要求向物业公司移交公用设施设备和建设资料,在保修期内不及时担负维修责任等行为普遍存在,造成后期诸多问题的出现,给物业管理服务带来不少麻烦。“和谐家园小区就是一个例子,电梯坏了没有人修,最终业主委员会更换物业公司。”市民王先生说。“物业有好的也有坏的,业主有好的也有坏的。物业与业主成对立状态,一些业主有有偿服务意识淡薄,观念陈旧。没有‘有偿服

务’的观念,致使物业管理费收缴率较低。企业在收费过程中,经常会遇到欠缴、拒缴,甚至抗缴物业服务费的情况,影响了物业企业的效益,对整个行业的健康发展不利。”业内人士陈先生说。周口市住房和城乡建设局房地产市场监管科工作人员说:“就目前的情况来说,我市众多小区业主委员会组建滞后,作用不大。近几年,在多方督促指导下,全市部分住宅小区成立了业主委员会,在监督支持物业企业强化、改进服务方面发挥了重要作用。”目前,我市物业服务行业还处于发展阶

段,物业管理覆盖率还不高,物业服务精细化程度还很低。但是市场广阔,物业市场大有可为。同时,广大物业服务企业要研究我市物业服务市场的商机和问题,不断学习和借鉴外地先进的服务理念和成功的管理经验,全面加强从业人员职业道德教育和业务素质教育,健全企业章程和管理制度,积极推行人性化管理和亲情化服务,认真打造诚信、规范、负责、友善的企业文化,积极创建省、国家级优秀示范项目,树立物业服务品牌,形成具有周口特色的物业服务行业新