

您对您的物业满意吗?



银丰花园：
电瓶车贴心接送 业主出行方便

买房一阵子，物业服务一辈子。近年来，物业服务越来越成为购房者置业的重要考量标准，不少市民坦言，没有良好的物业就谈不上是真正的“好房子”。

“指腹为婚”的尴尬

-->> 楼市观察

□矫娟

电影《大腕》里有过一段描述：“楼门口站一英式管家，戴假发，特绅士那种，业主一进门儿，甭管有事儿没事儿都得跟人家May I help you, sir? 一口地道的英国伦敦腔儿，倍儿有面子……”

朋友就跟我说，当他在某项目金碧辉煌的售楼处，门童身穿深色的燕尾管家服，雪白的衬衫和手套，举止优雅，严谨干练，为他开门的时候一手前一手后，微微躬腰，让他马上找到主人的尊贵感觉。销售员告诉他，小区将和第一太平戴维斯签约，业主们可以享受到标准的国际物业服务，他马上联想到葛优描述的大腕生活，大笔一挥，在认购书上签下名字。

事实上，并非所有的业主在入住后找到主人的感觉。两年后，这位仁兄开始埋怨物业“不求最好，但求最贵”。“物业和工程相互推诿，窗户漏水问题十天都没有得到答复，收电费时竟然有公摊电费！业主和物业的冲突时有发生，严重时大门被堵，车辆难以出入，靠警察来维持秩序。更可气的是，在我的车位协议上，他是甲方！我交了钱，我是乙方！”

在这个甲乙方经常混淆的领域，不少物业认为自己是管理者，而非服务者，这样的物业公司轻而易举地变成业主“公敌”。

窃以为，造成物业服务水平不均衡的原因在于其唯一性，多数房企在房屋销售时便已经约定物业公司，交房后购房者再与物业公司直接签订服务协议。

这与古代的“指腹为婚”何其相象，然而娶进门的媳妇不服帖相夫教子，反而颐指气使，处处强势、指腹的婚姻危机四伏。同样，物业纠纷陆续上演：保安打人，恶意扎胎，社区生活变得刀光剑影。

正是因为没有选择权，指腹为婚的尴尬普遍存在，积极收费、消极服务让双方积怨日渐加深。在竞争充分的行业，客户面临多种选择，对服务不满随时终止服务。如通信，其员工最担心客户投诉，一个客户投诉让其和相关领导的奖金泡汤，银行和保险业，每一个柜面业务和电话业务都有当次的服务评价——是否满意，只需摁下电话上的数字。

物业更应如此，政府对于物业服务的监管应落实到业主的满意度，而非简单的物业等级评定。如果业主的每一个问题都能有处理结果，业主的每一个建议都能积极响应，业主时刻能感受到物业的关怀，这样的物业，你会给差评吗？

名士豪庭业主父亲遭毒打 只因没有门禁卡

百万平米大盘济南名士豪庭素以专业一流的产品质量和国际一流的管理服务著称，然而却在一次老父探子遭保安毒打后被人们打上了一个大大的“问号”！

据齐鲁网此前报道，家住名士豪庭的刘先生怎么也想不到，父亲来看望自己，却被小区保安“打”进了医院。“我父亲因为不在小区

常住，所以就没有门禁卡，门口保安不允许进入小区。我父亲多次央求、商量，可保安态度恶劣，发生口角后保安用对讲机叫来十几个人，把我父亲打了。”事发后刘先生的儿子向记者描述。

记者随后与刘先生赶到现场，对于打人事件，名士豪庭保安矢口否认，当刘先生要求查看现场闭路

电视的录像时，遭到了物业人员的拒绝。

面对记者，刘先生气愤地说：“就算没有门禁卡，就算不是名士豪庭的业主，难道就不能做个登记，给业主打个电话确认下身份吗？面对一位年过七旬的老人，他们怎么下的了手？”

物业资质一级著称

据悉，名士豪庭的物业公司为泉州南方物业管理有限公司，系香港南益集团成员单位，国家一级资质物业管理企业。然而带有一级资质“光环”的南方物业却出现打人事件，业主纷纷对其表示极大不满。

记者在走访一些楼盘时明显发现，社区物业服务良莠不齐，不少物业公司提供的服务还单纯停留在简单的保安、保洁上，有的甚至连基本的保洁工作也处理不当，引起业主投诉。在某小区，记者发现楼栋单元门口堆积了不少生活与建筑垃圾，与小区景观格格不入，“小

服务却是低级标准

区入住业主不多，多数还在装修过程中，门口垃圾已经堆积了一个多月了，多次跟物业联系，但是迟迟不给解决，这样的物业还算是一级资质，每个月收取1.6元的物业费，实在让人无法忍受。”刘先生颇为气愤地告诉记者。

在位于三孔桥的力高盛世名门，记者发现小区电梯内被各种小广告所覆盖，物业对此置之不理。业主葛先生告诉记者，小广告和其他问题比起来算是小事，小区管理非常混乱，天房物业对砸承重墙、占用楼道乱搭乱建等问题不予理

会；1号楼电梯经常出现卡死问题，长期不予维修。特别是在盛世名门电梯“从27层直坠22层事件”发生后，论坛内有业主讽刺“乘坐电梯犹如过鬼门关”。据悉，力高集团前期开发的力高假日丽景项目也存在严重的物业不作为问题，多次遭到业主投诉。

记者在走访的这些小区中，多数楼盘物业资质以一级著称，物业费收取在1.4元—1.6元之间。“物业费收取应该与服务相匹配，至少让业主觉得物有所值。”刘先生说到。

楼盘物业唇齿相依

家住银丰花园的宋女士对社区银丰物业称赞有加，“当初买下银丰花园，是因为听说不但房子本身不错，物业管理也很到位。如今住在这里，的确感受到人性化关怀。”她告诉记者，前段时间有业主家里停水，物业自发进行送水服务；为方便业主出行，社区电瓶车

好物业为楼盘加分

风雨无阻；专职接送学生上下学的班车广受业主好评。

宋女士说，有时她在小区内还会看见小区保安主动关注老人、小孩等特殊群体，特别是身体不好的老人，还帮他们拿一些重物等。“这样的物业服务，让人觉得很有人情味。”

对于物业的重视已然成为购房

的重要标准。“即使是一个很好的楼盘，如果物业服务很差的话，肯定会给业主带来许多不便，日后出现的问题也无法畅通解决。所以选择楼盘应该先把前提物业‘功课’做好。”准备购置二套房产的黄先生告诉记者。

物业星级服务水平谁来认定

去年出台的《济南市住宅物业服务收费管理实施办法》明确了物业等级收费标准：高层和小高层最低一星级物业费为1.05元/月·平方米，最高五星级为2.15元/月·平方米。

对于出台的物业服务收费标准，不少小区业主同样也存在疑问，主要集中在：星级服务的标准谁来鉴定和保证？物业费上涨、星级服务跟不上怎么办？

市民林先生就质疑，在居民入住之前，一般都是开发商选择物业公司，双方商定后再选择物业等级。“难道当时物业承诺是五星级的标准，就一定能提供相应的服务吗？在选择的

过程中，业主无法参与，除了开发商，有没有第三方对此做出鉴定和监督？如果出现了服务质量跟不上的状况，是不是应该有细化的监管措施？”

为此记者采访了济南市房管局物业管理处相关负责人，他表示，物业费收取标准在对应的政府指导价范围内通过合同约定，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示服务内容、服务标准、收费标准以及收费依据等，接受业主的监督。如果与物业服务不相匹配，可以向项目所在区域房管局物业投诉，而对于服务质量的监督一般由小区业委会来执行。

“在服务团队方面，物业服务

的专业人才较为缺乏，相当一部分物业服务人员并没有接受专业培训及具备服务经验。”某物业公司负责人表示。在走访的部分楼盘中，记者发现单小区保安、保洁人员就存在较大差异，一些小区的保安人员年龄较大，业主坦言对于安保工作表示担忧；一些小区保洁人员随处可见，社区整洁、美观；而一些小区难觅保洁踪影，垃圾成堆无人管。在处理问题时，物业人员的沟通、解决方式也大相径庭，在名士豪庭我们看到的是极端的“打人”事件，而在银丰花园，我们看到的是彬彬有礼的委婉态度。

(楼市记者 陈晓翠 杜壮)