三十而立 与梦同行
影响城市30年特刊(二)
2017年6月8日 星期四
编辑:葛未斌 组版:陈明丽

鉴城

从大院传达到专属管家再到智能社区

济南物业30年改变你我家

本报记者 喻雯 魏新丽

30年前的传达护院是最早物业

说到物业，很多人可能想到的就是打扫小区卫生、维护小区安全，每月按时交纳的物业费，仅仅是这么简单吗？答案当然是否定的，这样简简单单的"看家护院"的职责，大多存在于更早一些时期的物业。

从1981年国内第一家物业公司成立到1994年年间的最初十多年时间，是物业管理的起步阶段，在那个时期，对于物业公司的概念并没有非常明确的表述，大家更没有更加直观的感受，不清楚物业公司所能带来什么样的服务。也就是在初期阶段，物业公司的功能也仅仅是看家护院这么简单，有时就连这些简单的事情也无法周全。

"什么是物业服务？每个月交纳的物业费，只是简单的管理好传达，保卫好小区安全，打扫好小区卫生足矣吗？"市民吴女士随即对于这种认识表示了否定，以她所居住的南部一小区为例，物业公司是开发商的物业公司，从交房之后的装修开始，物业公司的服务相当认真，对于进出小区的每一辆汽车以及汽车所装载货物进行核对，"就是我们装修房屋时，干活的工人把我们不要的装修材料装车离开小区，保安员特地跟我们通过电话确认后才予以放行。"吴女士说，从传达式家属院搬迁到城市社区后，物业这样的精致化服务，让她感受到生活品质提升所带来的惊喜。

▲龙湖物业安保人员正在值勤 资料图

管家式服务、定制化便利，这样的服务在济南很多小区很是流行，而这也并不是现在的物业公司所能提供的最高标准服务。从上世纪80年代初开始国内出现第一家物业公司至今，物业公司的功能由最初的大院传达式的“看家护院”到了现在的能够提供管家式的定制服务，更有不少物业公司已经着力打造智能社区，这样的变化所带来的是居民生活品质的提升，更是一次对社区家概念的进一步升级。

品牌房企物业促进行业升级

随着物业行业的发展，就在很多小区物业还停留在该不该替小区业主接受快递、如何清理单元大厅及小区内乱停乱放以及引导居民自觉实行单元门封闭式管理等措施的时候，很多知名开发商的物业公司考虑更多的却是，如何让小区居民回到小区获得更多归属感。

万科物业相关人员介绍，他们就曾经提出过一种概念，那就是"有一种变化叫万科物业来了"，而这也正是对万科物业服务的最佳体现。就像万科物业提出的"对于业户的需求，20分钟快速响应"，这对于他们来说，仅仅是基础的不能再基础，普通得不能再普通的要求，仍然让不少物业公司挠头。

"有人住的住宅才是真正可持续的社区，增加与业主更多的接触点，了解业主的需求，为他们提供更加专属的服务。"万科物业工作人员介绍，他们在社区增加了很多便民措施，比如现在提出的"一社区一食堂"，在他们的社区也成为特色，比如现在的万科城。而不仅仅是社区配备食堂，他们前期提出了每个社区都要配备"五菜一汤"，这"五菜"中还包括洗衣房、药店、菜市场、社区便民中心等，这些也是他们社区服务的标配。

关注人情味，物业服务也有家文化

说到现在城市社区，很多人可能更多地认为，没有以前老房的热闹和人情味。之前的“一个防盗门隔绝了两个世界”的现象正慢慢消逝，更多新型物业公司就从居民的精神需求方面出发，变身为业主的贴心人，实现了从管理者到小区业主邻里关系和谐者的顺利转换。

与最早物业公司单纯的保洁、安全服务不同，现在的物业公司也进行着质的改变，24小时的随时呼叫服务早已不再是奢望，而由物业公司牵头的邻里节、社区晒被节、百家宴等和谐邻里关系的活动，也成为常态。“我们把社区居民当成家里人，尤其是对于社区业主中独自生活的老人，我们经常上门陪老人聊天，在老人有需要时上门服务，陪他们唠嗑，真正把他们当自家人，就是这样的家人文化，更赢得了业主的信任。”山东诚信行物业管理有限公司工作人员介绍，他们与业主良好互动的故事和事例有很多，这一个个故事都是他们物业与业主良好关系的体现。而除此之外，他们定期为业主举办的社区文化活动，比如摄影比赛、踏青游园活动等，更促进了物业跟社区的互动，物业的工作实施起来也更简单。

互联网+，智能化社区改变生活

随着科技的不断进步,经济的不断增长,人们生活水平的不断提高,未来社会对物业服务的需求将趋于高端化、智能化、生态化、休闲化、个性化、国际化而高科技的应用、个性化服务以及市场化发展是需求的核心。

现代化技术以及时下最火的大数据,在现在的物业服务中也应用广泛。龙湖物业推出的400呼叫大数据系统,每一名工作人员每天能接待200名业主的电话,而且处理得相当自如,这其中就离不开大数据的作用。龙湖物业方面介绍,在大数据系统中,所有业主的信息都在大数据信息中有所记录,比如家中哪一个配件何时更换过、家中的水管等何时保修过,何时该是更换期等。基于这样的大数据平台,接线员处理起业主的信息会更加便捷,更多时候,相关人员在一些配件的寿命期内就提醒业主进行检查、更换等,变被动式的服务为主动式服务,“可以说,基于这样的大数据平台,我们的维修人员可能比业主自己还了解自己家的配件使用情况。”

在信息化智能时代,传统的线下服务显然已经跟不上现在发展的步伐,智能化已成为房地产行业未来发展的核心方向,越来越多与智能化相关的生活设施开始走入普通社区。记者了解到,不少物业在此之前就开始着力打造智能化社区,一些面向社区居民及周边的APP也应运而生,比如龙湖物业推出的“千丁”APP,万科物业也有自己的“住这儿”APP等等,这些APP小区为小区业主提供更加方便快捷的社区生活O2O服务,可以为业主提供包括社区安全保障以及家政、洗衣、洗车、订餐、购物等社区周边生活类服务。“我们本着方便业主的目的,对于线上平台所带来的利润,我们全部拿出来反哺社区。”万科物业相关负责人介绍。