

# 购房急火火，物业管理也别忽略

专刊记者 路艳

如果把房子看做消费品的话,那么物业管理就是售后服务。售后服务的优劣,将直接影响产品的销售情况。

“物业管理的水平对于房屋的影响远远大于价格。”某地产公司的负责人这样告诉记者。“其实买房子就跟买冰箱、买洗衣机差不多,一方面在理性上都希望享受开发商的优惠;一方面在感性上也要有一个支点,那就是售后服务,以此来保证居住质量。”

## 物业服务优劣

### 体现楼盘品质

提及“物业”,人们大多会想到“保安”、“保洁”。准确地说,“物业”应该被称为“物业服务”,提供这种服务的公司称为“物业公司”。在日常生活中,类似“业主拒交物业费,物业和业主发生冲突”等事件频有发生,不少业主对物业的服务更是颇有微词。

记者走访了我市几个规模较大的小区后,发现各小区物业服务水平参差不齐。在一些物业服务好的小区,物业人员会主动向业主问好、看见业主拿了重物也会主动帮助送

上门……而在一些物业服务相对较差的小区,保安对于进进出出的人却熟视无睹。

“管理不严,什么人都可以进出,经常丢东西。”50多岁的赵先生是某小区的业主,谈起物业管理就一肚子火。

说起物业服务水平参差不齐的现象,一家物业管理协会的有关负责人表示,这主要还看楼盘的总体档次。“虽然现在有些楼盘的物业服务与一些发达城市存在较大差距,但烟台还是有相对较完善的物业服务的。服务较好的物业公司,也能得到业主的理解,工作开展就相对容易一些。”

与之相呼应,业主们也异口同声地表示,物业管理质量确实可以反映楼盘的品质。“一个楼盘连物业管理都做不好,怎么能放心住进去呢?”正在某楼盘售楼处看盘的王阿姨对记者说。而这种观点,也得到其他购房者的认同。

可见,一个楼盘的物业服务能够成为保证楼盘品质的关键,也是项目增值最重要的要素之一。



## 购房者对物业的认识也在增强

因物业问题产生纠纷的案例时有发生,这使得越来越多的购房者开始关注小区物业公司资质及其服务水平。

“现在情况完全转变了。”高小姐是开发区某楼盘的置业顾问。她告诉记者,前几年购房者买房多问及价格、户型,再后来关注小区的内外设施、配套,“而现在前来看房的市民有八成会问及小区的物业服务。比如,哪家物业公司、资质如何、物业费收多少、服务标准怎样,有时物业公司的服务甚至成为

是否购买的关键因素。”

记者调查发现,把“物业”作为购房的第一考虑因素的人群已经越来越多。“好的物业管理公司往往能提升小区知名度。就像我现在居住的小区,就连电梯间广告位的收入都会向业主公示,很惊喜也很感动。知名度高的小区,将来房子也容易以较高价格出手。”准备购房的刘先生说。

对于开发商而言,在为小区提供物业服务时,如果不能引进高素质的物业服务理念并付诸实践,那将为楼盘的销售带来不小的风险。在房屋质量或是销售价格上争取到的优势,很有可能被随便选取的物业公司丧失掉。

## 物业公司如何与业主有效沟通



专刊见习记者 姜晓燕

随着人们消费水平的提高,越来越多的人倾向于享受高品质的小区服务。购房者在选购楼房时不仅注重地段价格、周边交通、配套设施等,更注重物业的服务质量与水平。良好的物业管理企业才能赢得业主满意、理解、信任、支持,但是“牙齿和舌头有时候还会打架”,更何况物业公司与业主呢?其实一个好的物业公司,通过三点就可以与业主们进行有效沟通。既提高了工作效率,又温暖了人心。

### 掌握沟通技巧

首先,物业管理者要经过服务礼仪培训,做到微笑服务、热情服务。物业公司应该要求管理人员尽量记住业主的名字,在与业主碰面时,能准确而礼貌的称呼对方。“张先生,您好!”这样打招呼,会使对方感到非常愉快。

其次,要尊重业主,没有谁会拒绝别人对他的尊重。要尊重业主的习惯,了解不同的国家、民族、地区以及宗教信仰的基本知识,建立共同话题,进行情感交流。这样能使业主倍感温馨,从而更加支持和理解物业管理工作。

最后,要经常换位思考,物业公司和业主做到双方互相理解,设身处地的站在对方的立场上考虑问题。

### 充分利用好宣传栏

通常在每个物业的出入口都有一个宣传栏,物业公司要及时准确的将物业管理动态、有关法律、法规、业主的意见和建议刊登在宣传栏里,做到及时公布这样可以鼓励更多业主积极参与、支持和配合物业管理工作。物业公司还可以通过宣传栏向业主提供其他方面的资讯服务,以满足业主多方面的需求。

### 做好节假日的沟通工作

节假日,可以使沟通工作事半功倍。逢年过节,物业公司可以用条幅标语、贺信等表达对业主的祝福。或者在业主的生日时送上一张生日贺卡、在新婚时送上一束鲜花。这些小事会增加业主对物业的信任感和亲切感,缩短彼此距离。

此外,在节假日还可以举办一些社区活动、晚会等活动。定期召开业主专题座谈会,举办联谊活动等,增加业主之间的了解,也是增加沟通的有效的方式。通过这些活动,物业管理公司可以了解广大业主的需求,并进行有效反馈。

问:问一问,经营理念是什么?日常作息如何?在处理纠纷时,一般的作业流程是什么?是否将业主权益摆在首位?

切:逛一逛,到这个公司管

# 借您一双慧眼: 如何判断物业管理是好是坏?

见习记者 宫玺

对于大多数人来说,买房子是一项重要的人生投资,自然要把各种因素考虑周全。除了房屋地段、质量、价格等因素,物业管理的优劣也是重中之重。可是如何在还没买房、尚未入住的时候,快速判断物业服务的优劣呢?从以下五个方面入手,即可对物业公司做一个全面了解。



**品牌因素:**品牌,是消费者衡量服务产品最有效、最简捷的方式。一个良好的品牌,是经过长期市场检验的结果。在商业大潮的优胜劣汰下,能够长期稳定发展、又具备良好口碑的品牌,必然能够为广大业主提供良好的服务。

**楼盘档次:**一般来说,一个优质的楼盘和优质的物业公司,是相辅相成的。很难想象一个高端的楼盘,会选择一家服务效果低劣的物业公司。所以,考察物业管理公司所管理的项目,管理的规模有多大,管理过哪种类型的物业,所管理物业是否得过奖项,就可以间接判断出这个物业公司的管理水平。

**公司实力:**如果有机会,可以考察一下物业管理公司

对自身的管理模式。公司的规模多大,有没有较高水准的管理人才,采用什么样的管理模式,是否能够充分体现市场竞争带来的精干、高效的企业活力,是否具有良好的市场成长性等等,这些是这个公司能够提供优良服务的根本保证。另外,从业历史和发展轨迹,也能反映出这个公司的经营理念。

**专业运作:**无论是实力,还是理念,最终都要落实到专业性上来。一定的专业化水准,是管理服务能够顺畅进行的有效保障。专业管理公司所从事的产业一般是一元多维的,服务目标保持唯一性,而服务方式却可以多种多样。专业化要求运作程序非常规范,产品质量要经过国家或国际

标准认证。对市场和服务对象有深入了解,对政策环境有充分认识。要将小区管理得专业,管理企业本身就要有专业的经营思路。

**特色服务:**针对不同的服务群体,物业管理公司应该能提出不同的特色服务。这些特色服务不仅将管理公司本身与其他同行业者区分开来,也能为业主提供独特的、专属的优质服务。这些服务体现了物业管理公司独特的经营理念,积淀了独特的企业文化。特色服务,必须要在基础服务满足后才能发挥作用。所以一家提供特色服务的公司,也必然能为业主提供完善的服务。

考察了以上五个方面,基本可以对一个物业管理公司做出客观准确的判断。

### Tips:

选物业,也如同中医探查,讲究的是“望”“闻”“问”“切”。

望:看一看,这个公司是否具有物业管理资质?是否配备具有相关职业资格证书的管理者?公司规模和注册资本是多少?

闻:听一听,周围的人是怎么评价的?物业服务是否及时、全面、稳定?是否经常发生物业纠纷?

问:问一问,经营理念是什么?日常作息如何?在处理纠纷时,一般的作业流程是什么?是否将业主权益摆在首位?

切:逛一逛,到这个公司管

理的物业实地考察一下。卫生条件怎样?设施完善么?绿化维护地怎样?人们是否安居乐业?