

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。

“物业管理的水品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”等事件时有发生，不少业主对小区的物业服务更是颇有微词。

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到，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

随着人们消费水品的提高，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、名族、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，物业公司和业主要做到双方互相理解，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。

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、最简便的方式。一个好的品牌，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管理公司。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。这些都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？日常工作息如何？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？