

总策划:潘子江
总执行:魏传强 矫娟 郭强
主编:贾婷
编辑:刘万新 陈晓翠 马韶莹 杜壮 葛未斌 田晓涛 刘亚伟 韦超婷

尽管物业管理在中国国内仅有20年左右的发展时间，但翻开物业那些事，总会被统称为“陈芝麻烂谷子”：投诉物业服务不到位、收费不合理、房屋维修基金问题、停车难、电梯维修等一系列关乎生活方方面面的种种问题。而这些陈芝麻烂谷子的琐事时不时在社区上演，未曾消停过。可见，管家真的不好当。

时间拉回到十几年前，那时只有‘物业管理’没有‘物业服务’，小区管理的工作主要是三件事：看大门、扫楼梯、发报纸。尽管在上世纪90年代，第一批物业管理公司开始大规模引入新开发小区，但人们对住房的需求仅停留在‘温饱阶段’，舒适度更高、更人性化的理念并有提上日程。世纪之交，一批现代的小区开始催生现代物业的发展，近几年来尤其在万科物业、第一太平戴维斯、龙湖物业、世邦魏理仕、戴德梁行等品牌物业的引领下，业主的物业服务鉴赏能力增强了、行业服务水平也有了大幅提升。作为数千乃至上万业主的“管家”，物业管理的地位凸显，越来越受到关注。如今，交物业费享受更好的物业服务的观念已逐渐被越来越多的市民所接受，一些楼盘甚至用优质的物业管理去吸引购房者的目光，取得了不俗的效果。

好马配好鞍。同样，好房子也需要好的物业服务。如海尔电器，之所以著名，除了产品质量高，更多是得益于海尔集团完善、贴心、人性化的售后服务。评估一套房产的价值高低，除了价格、地段、配套等硬性指标外，作为服务延续的物业正越来越显示出重要性。拥有优秀的物业管理，不仅业主住得舒心、放心，同时还是房子保值、升值的重要保障。

“最好的硬件也抵不过低劣管理带来的贬值。”记者在某楼盘销售大厅采访时，一投资客如是说，足见买房市场对于物业管理的重视。在与多位市场研究人士交流之中，记者发现，不论是购置普通住宅还是投资商铺，除了房屋硬件、环境、配套等因素外，市民对物业管理的要求也高起来，甚至为了享受某家物管的服务而置业，也已不鲜见了。

(文/贾婷)

那些事儿

