



“买房时，看户型；入住后，看物业”

# 物业服务成不少楼盘软肋



一场冬雨后，天气愈加寒冷，可是陈女士所在的小区刚刚来暖气，她无奈地说道，“买房子是一件‘冲动’的事情，可一个好的物业才是陪伴业主多年的贴心管家。”就如小陈所说，买房子是老百姓的头等大事，在挑选房子的时候，购房者大多关注开发商的品牌资质、价格优惠、地段配套等。但是随着人们对居住质量要求的提高，在众多甄选条件中，物业服务成为购房者关注的焦点，甚至有购房者称，哪怕多交钱，能有好服务也算是值得的。

## 选房不能图省钱 物业资质要了解

刚刚搬进新房的陈女士最近有个困扰：三年前，因结婚购置新房，由于经济基础不够雄厚，故选择了奥体西路附近一所楼盘，当时单价6670元/平米。“如今住了，问题一再出现，先是开发商承诺的签约小学被偷梁换柱，名牌小学被换成一所开发商自己的学校，冬天将至，家里的暖气迟迟不热，采暖费交了，业主也组织维权，可暖气还是不见热。”说到这里，陈女士无奈的摇着头。

记者致电陈女士社区的物业公司，工作人员表示，供暖属于热力公司的工作范畴，物业只是负责协调和沟通。如果需要物业代理业主去办理，这属于物业有偿服务，至于业主缴纳的物业费，主要用于公共区域的卫生打扫和公共设备的维护和保养。听了物业公司的解释，小陈表示，有偿服务自己可

以接受，可是小区物业就连正常的工作做的也不到位，小区的垃圾打扫就非常的不及时。当初自己真不该图价格便宜。

## 物业服务有区别 依据需求做选择

从事物业服务工作的张先生向记者介绍到，业主所缴纳的物业费主要分为三部分。其中，一部分用基本用于公共区域卫生的打扫，包括电梯、楼梯、入户大厅及社区道路的清洁。还有一部分是公共区域设备的维护、维修和保养。还有一部分用于社区安全的保卫。“超出这些职能范畴的，物业会收取业主一部分费用，这类服务被称作物业的有偿服务。”张先生告诉记者，虽然是有偿服务，但是需求日益增长。

物业的有偿服务包括家庭的装修服务、维修服务、家政服务、搬运服务、绿化服务、医疗服务、商务服务等。随着业主对物业依赖度的提升，物业有偿

服务越来越被业主所接受。刚刚购买万科城的小唐就是看中了万科的物业服务水平，“万科的物业全国知名，好的物业能提高业主的居住感，让业主更加舒适的生活。”最近正在装修的小牛因为手头预算紧张，所有的装修材料和流程都是自己亲力亲为。最近，小牛又遇上难题了，“开关也是一个大工程，在店里买开关也不给安装，外面的电工一个就要10块钱的安装费，一屋子的开关和插座光人工费就得500块钱，而且后期也没有保障。”她再和同事抱怨时，同事提醒说一般物业都有自己的电工，加点钱可以给安装。小牛当即致电物业，没想到自己小区的物业果然有这项服务，而且价钱比市场价低很多，“物业有偿服务价格比市场低不少，但更重要的是物业的服务能持续，无后顾之忧。”小牛认为物业有偿服务带给业主更多的实惠和保障。

(楼市记者 杜壮)

# 好管家：服务无处不在

那些被人们公认为人居标杆的优质物业，几乎都保持着驰速的价值成长“惯性”，其价值更远远超出普通物业。在全国各地，有不少优秀物业，在设备维护、秩序维护、绿化、保洁等必须提供的服务项目中，深得业主的好评，但是还有一些物业公司，又在服务中做了一些创新，让小区变得更安全，更富有人情味。

## 建立服务信息平台

有的物业管理企业通过完善和优化自身的管理与服务来提高企业的核心竞争力。

上海陆家嘴物业公司建立的“96916”服务信息平台成为现代物业服务的一个重要模式。24小时全天候，当业主在生活中遇到难

题，只要拨打“96916”服务热线，服务人员即刻就会上门帮助解决。这一模式的特点是专业化程度和服务等级很高，人力资源共享，管理和服务分离，实行市场化运作，且服务的成本低、附加值高。

## 研发物业专用品

在激烈竞争的物业管理市场中，同样的收费标准，同样的项目规模，有的公司赚钱，有的公司赔本。从根本上讲，都是因为商业模式的差异，可以说，商业模式决定企业的生死存亡。

中海物业服务产品的不断创新成为企业发展的润滑剂。几年前成功研制出多种专用清洗剂，在实现高质量的保洁服务同时也获得了可观的经济效益。在社区文化的建设，根据小区客户的年龄层次、家庭结构、兴趣爱好的不同，结合季节因素，精心策划和组织各类社区文化活动，目前业已成功举办端午节、读书日、手工DIY、

创建上更是独辟蹊径，组建了自己的艺术团，专门为社区住户演出，对企业的服务与宣传起到无与伦比的作用，带给企业的效益也是多方面的。

## 丰富小区的业余生活

知名的品牌物业无疑是优质物业的先天基础，万科物业提出“全心全意全为您”的服务宗旨和“持续超越客户不断增长的期望”的服务理念，正是优质物业成为持续上升的居住价值的根源所在。

金隅·万科城物业大力推动社区文化的建设，根据小区客户的年龄层次、家庭结构、兴趣爱好的不同，结合季节因素，精心策划和组织各类社区文化活动，目前业已成功举办端午节、读书日、手工DIY、

物业有偿服务参考收费 (部分)			
类别	项目内容	收费(参考价)	备注
家庭装修服务	安装排风扇(明装)(暗装加倍)	5—10元/部	不含材料费
	安装抽油烟机(明装)(暗装加倍)	10—20元/部	不含材料费
	安装热水器(非管道气)	10—20元/部	不含材料费
	空调机安装	50元/台	不含材料费
	安装玻璃	3—5元	不含材料费
	安装灯具/门铃/厨柜等	10—20元/部	不含材料费
	安装浴缸	80—120元/套	不含材料费
	安装窗帘盒、纱窗	30—50元/套	不含材料费
	安装晾衣架、晾衣杆	10元/套	不含材料费
	粉刷墙壁、贴装墙纸	3—8元/平方米	不含材料费
	贴铺地板砖	25元/M <sup>2</sup>	
	房屋装修	面议	
家庭维修服务	检修电器	30—60元/部	不含材料费
	疏通下水管道(支管)	30—50元/次	不含材料费
	修理、更换水、电表	20—30元/次	不含材料费
	修理、更换空气开关/插座/电话盒	10—20元/次	不含材料费
	修理、更换水阀/水龙头/各类软管	10—15元/次	不含材料费
	修理、更换灯泡/日光灯/灯罩	2—5元/次	不含材料费
	修理洗脸盆/菜盆排水道/马桶浮球	10—20元/次	不含材料费
	浴缸渗、漏水处理	20—40元/次	不含材料费
	浴缸堵塞处理	20—50元/次	不含材料费
	马桶渗、漏水处理	20—50元/次	不含材料费
	疏通马桶或地漏	10—30元/次	不含材料费
	检修线路	20元/次	不含材料费
家庭维修服务	换锁流器	5—10元/次	不含材料费
	换室内给水管道	10—20元/次	不含材料费
	换信箱锁	5—10元/户	不含材料费
	自行车小修	面议	不含材料费
家政服务	拆空调/热水器	20—60元/次	
	空调机加雪种	160元/次	
	改造天花板、地板	面议	
	修门锁	面议	
热线服务	保姆服务	面议	
	拆洗抽油烟机	25元/次	
	清洗排风扇	20—25元/次	
	清洗空调过滤网	2元/次	
	清洗玻璃	20—25元/次	
	清洁房屋	10元/小时	
	常年定期房屋保洁	50元/次	
	代送洗熨衣服	2元/件	
	地板起蜡(包起蜡水)	5元/M <sup>2</sup>	
	家电维修	面议	
搬运服务	定时叫醒	2元/次	
	维修预约	免费	
	其它各项便民查询	免费	
	代搬家(用车)	300元/次	
绿化服务	代搬家(不用车)	180元/次	
	搬运装修材料	面议	
	余泥清运	100—200元/车	分大、小车
	搬运大件物品	面议	
绿化服务	绿化植物租赁	面议	
	园林绿化	面议	
	代种植	面议	
	室内绿化种植	面议	
	家庭绿化、盆景造型(包换品种另议)	80元/次	

(此表仅供参考，实际收费还参考当地物业收费标准和社区配套)

家讲座等系列活动，其规模和影响力已深入人心，更让业主们在丰富业余文化生活的同时，获得彼此交流的平台，从而引导业主共建品位高尚的健康生活。

## 利用互联网服务业主

近期，一场由移动互联网、物联网、云计算等高科技为导向的物业服务模式，走进购房者的视野。其中以深圳市彩生活服务集团为例，其率先提出云计算与物业服务相融合的方式，利用高科技为业主提供便捷服务。构建线上与线下、有形与无形、现实与虚拟相结合的互联网时代物业服务社区管理模式。

通过层层审核把关，将衣、食、住、行、娱、购、游等各领域商户服

务资源搬上“云端”，利用云计算、云储存和移动互联网相结合的技术，成功构建了以“彩之云”为中心的最后一公里生态圈。在生态圈中，业主可以实现通过彩之云APP缴纳物业费、停车费等基础物业服务，享受到足不出户的便捷服务。不仅如此，用户还可以通过不同的终端：手机、平板电脑等访问彩之云服务平台，体验全方位的综合性优质服务，了解社区周边商家特惠，接收实时优惠信息更新。获取集成在彩之云中不同商家带来的服务和资源，体验线上线下的服务。

在选择置业时，购房者要更信赖知名的物管公司进驻的楼盘，因为品牌的雄厚实力，正是物业服务资产化最坚实的保障。

(楼市记者 刘亚伟)