



社区生活中很多购房者都遇到过物业服务太多差、物业不作为、物业乱收费等问题，有一些物业在社区管理、硬件维护等方面经常出现问题，成为了业主的一大烦恼，更有甚者，有小区出现物业打人横行霸道的情况。好物业成为一个小区生活必不可少的保障，生活在一个管理有序，物业服务周到的小区，成为许多购房者对日后社区生活最大的期待。

业主： 社区好生活 物业最贴心

● 服务细致是关键

买房子是一次性的购买行为，而物业管理在一定程度上可以看做开发商提供给业主的售后服务。所以，在选择房子的同时，也是在选择入住后享受的物业服务。细致入微的物业服务必然受到业主的好评，对开发商的品牌提升起到良好的口碑效应。

家住省城保利大名湖的刘先生对好物业的感慨颇深，刘先生说道，刚入住小区不到半年，感觉物业服务态度很好，很满意，小区入户大门处的矮墙上“欢迎您回家”几个大字给人一种温暖的感觉，进门物业工作人员会热情跟自己打招呼问好，让人感觉很舒服。

“一次朋友送来一堆东西到我大门口，我就跟物业说帮我看一下，我先送一点上去再下来，物业工作人员二话没说帮我搬着东西一起送到了楼上”刘先生说，这就是我心目中的好物业。

同样，家住重汽翡翠东郡的小刘对自己的物业也非常满意，据了解，小杨在燕山立交桥附近上班，离家比较远，但每天能够搭乘物业的社区班车上下班给他生活带来了很大的方便，小杨表示，由于自己刚工作不久，买重汽翡翠东郡的房子能缓解自己的购房压力，就是离上班的地方远了些，但社区班车开通后，为自己解决了最担心的出行问题，感觉生活一下子充满了阳光。

● 安全保障是基础

家住济南阳光100小区的张先生谈到社区的物业管理，对记者是频频点头。据了解，阳光100作为济南配套成熟的大型社区，入住业主已达到一万户，社区每天熙熙攘攘，人流量非常之大。“以前就见物业的保安对进出社区的可疑人员和车辆都经常上前询问了解情况，为社区安全排除隐患，近期发现物业又进一步增强社区管理，经常能看见保安开车在社区中巡逻，我们感觉非常有安全感”刘先生说。

相反，有些社区对物业的重视程度往往不够，给业主生活带来了极大的不便，家住三孔桥附件某小区的业主刘先生对记者

说道，入住很长时间了，楼内都楼道灯都不亮，晚上一片漆黑，电梯里满满都是小广告，一点没有回家的感觉，跟物业多次反映都得不到解决，而且态度蛮横。物业是社区的形象，这样的物业不仅是伤老业主的心，更是自毁开发商的品牌形象。

● 制度健全是保障

社区生活中很多业主与物业的冲突缘于物业收费但不作为，费用开销不明朗等问题。记者从家住省城鲁能领秀城社区的王阿姨处了解到，她发现鲁能领秀城C区宣传栏上会定期做有物业费用支出相关的账单公示。“物业能够公开相关的收支账目，让业主来监督，我是举双手支持，这说明物业和

业主之间的信任度在逐步提高，这是一个好现象。”王阿姨说，很多情况下，物业对于账目公开都是遮遮掩掩，而大多数业主又想了解物业费的使用情况，因此才造成了矛盾。其实业主的要求很简单，就想知道自己交的物业费，除了满足物业公司基本的人员、管理开支外都用到哪里去了。现在通过这个报告，我们都找到了答案，这种收支账目公开的形式非常好，希望物业能够坚持下去。”

记者调查发现，除此之外，大部分业主还希望物业能够对社区清洁，硬件维护等日常工作有定期的时间表和相关明示的规章制度，这样才能保证社区管理有序进行，社区内部环境长期良好地保持下去。

(楼市记者 葛未斌)

好管家提升房产价值

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管理正显示出越来越重要的作用。拥有优秀的物业管理，不仅让房子保持较长时间的优越品质，同时还是房子保值升值的重要保障。

物业好坏影响房价

小区卫生无人打扫脏成一片、保安护卫徒有其名家中屡屡遭窃、高层楼房电梯损坏无人维修，更有甚者，物业公司突然“玩失踪”，整个小区无人管理。这些情况在每个城市都不鲜见。

住房改革30多年，物业服务落地我国内地也有20多年时间，然而，不成熟的市场环境以及部分业主淡薄的物业管理意识，让中国各城市房地产市场的物业管理仍是乱象丛生。购房者对物业管理的看重，除了最基本的“看家护院”，显然还有别的用意。“房产可以作为资产保值的一种选择，但房子能不能充分发挥这个作用，一定程度上还跟物业管理好坏有很大关系。”一位从事物业管理的业内人士表示，“你可以到市区二手房市场看看，同一个地段，物业管理好的小区，公共绿化维护得好、社区治安好，其价格肯定要比物管差的小区房子价格要高。”

物业管理对房产保值、增值有一定作用，这是毋庸置疑的，而且经常的维修、保养能延长住宅物业的使用寿命。随着房地产业的更加成熟，物管对房源附加值的提升将起到越来越重要的作用。

好物业有增值服务

好的物业管理，不仅体现在基本的安防、卫生和绿化维护工作上，还体现在最基本的物业管理内容完成后，是否能满足业主生活中产生的其他增值服务需求。判断物业好坏的标准很多，但最基础的还是与业主的生活细节相关联。

安防方面。主要看保安对三类主要访客不同的接待方法：对那些经常进入小区的保姆、送奶工、快递员等，门卫是不闻不问还是会按月给他们办理临时出入证；业主的朋友进入小区，门卫有没有电话询问业主并做访客登记；临时访客比如调查员、看房者进入小区有没有做登记，保安人员有无陪同等。

小区环境维护方面。看小

区绿化树木是不是修剪得比较整齐，路面上能不能看见垃圾纸屑，人工河道里和水景里的水质是不是清澈无异味，有没有蚊虫飞舞。车行道、人行道、楼道等公共区域能不能看见黑色污垢。还要看小区楼房的外立面能不能看到明显的污渍、锈斑，通常物业公司如果能一年清洁一次外立面，即使很少做其他的外立面整修，房子表面看起来也会比较干净。

维修咨询方面。物业报修电话应该保证24小时有人接听，急修半小时内必须上门，如果是一般的报修，看其能不能在1天内处理完。如果有业主投诉，多长时间能答复处理完毕，而通常3天内处理完是中等水平的服务标准。

业主文化娱乐活动方面。好的物业，不仅能为你“看家护院”、打扫卫生，还能让你的生活更加精彩。定期举办业主文化娱乐活动，正成为物业公司拉近与业主之间距离的有效手段，彰泰集团“彰泰业主文化节”、兴进集团“兴进电影节”等业主活动就是比较成功的案例。

(综合)

