



随着越来越多的购房者关注楼盘的后期物业保障，不少品牌房企也开始着重对物业品牌的打造。“越来越多的公司以物业服务作为一大卖点，但是物业到底好不好，入住了才知道。”业内人士刘先生称，不少开发商存在售房时对物业存在“忽悠”成分，如购房者在意楼盘物业服务的话，建议购房者可以到开发商开发的老小区进行物业的实地考察。

物业好不好住了才知道

好物业为楼盘增值

“物业服务做得好，业主满意了，楼盘和开发商的口碑就会变好。”刘先生称，如今已经有不少购房者了解了购房并不是一锤子买卖，与生活息息相关的物业服务，也成为不少购房者考量楼盘的标准。而对于不少品牌房企而言，良好的物业服务也成了开发商的一大卖点，不少品牌房企在拓展新市场前，往往也会选择通过物

业服务来树立自己良好的品牌形象。“金科、万科等房企在刚进入济南市场的时候，都有通过物业来诠释品牌的人性化。虽然很多购房者并没有亲身体验过，但是他们通过详细的讲解，售楼处、样板区的物业服务和细节呈现，给房子增加了新的品牌附加值。”刘先生称，现在不少品牌开发商宣传的物业服

务，已经不仅仅停留在保洁、停车管理等传统的物业范围，“24小时管家服务”、“社区文化课堂”、“代叫车辆”等甚至都成为了不少开发商宣称的物业标配，“通过这些物业服务的打造，既提升了开发商的品牌知名度和楼盘价值，也让购房者感觉购买楼盘放心、安心，物超所值。”

物业管理不规范 维修基金不翼而飞

“就我自己所居住的社区而言，我感觉我们的物业公司收入是相当高的。”刘先生住在三孔桥附近一大型楼盘，自前年入住新家后，对小区的物业非常不满，“楼道里经常都贴满了小广告，电梯广告、公共区域的广告收益从来没有公开过。更别提由收益由业主均摊了。这部分费用应该都被物业公司给吞了。”刘先生称，这样算来，他们小区的物业公司不光有物业费的收入，还有停车管理费、额外广告费的收入，收

入应该相当高，但物业服务却远远跟不上，“小区的保洁做不好，小广告以前最长的一两个月都不清理，和物业的沟通也不顺畅。很多业主的维权意识不强，所以物业公司就一直拖着。”而更有小区的公共维修基金，也因为物业公司不翼而飞。“2013年物业公司挪走了我们的维修基金42万元，以消防检查整改为名，不用全体业主签字，我们直到2014年11月才发现，才开始维权。”转山西路某小区的业主刘女士

称，当时开发商和物业申请的公共维修基金，10万元是车库等公共部分的维修基金，其中32万元的使用账目截至目前仍未对业主公开，现在业主委员已经针对此事件向物业公司起诉。“物业公司对业主委员会非常有意见，但业主委员会的作用很大，曾经有一次维修中央空调，物业公司报价花费近50万元。业主委员会询价则只需20万元左右。最终由业主委员会监督施工。”刘女士称。

自营、外包有区别 外包物业看“责任心”

目前，开发商与物业公司的关系存在两种，一种是开发商自己成立的物业公司，一般称为自营物业。另一种在新建小区入住前，开发商向社会进行公开

招标，中标的物业公司与开发商之间的关系为合作关系，即为外包物业。近年来，不少品牌房企都选择了自己组建物业公司，将物业作为开发商的品牌开

发。家住保利的王女士告诉记者：“当初选择保利芙蓉，除一些基本因素外，我们了解到物业属于保利置业自营的保利物业，如果说买房是一次性的购买行为，那么物业管理在一定程度上可以看做开发商提供给我们的售后服务，就像平日买家电一样，售后服务往往比产品本身更加重要。”

相比较自营物业而言，外包物业则更像二手房的“加盟”店，不少外包的服务质量难以控制。“小区的物业在全国的排名都数得着。但是在我们小区的物业服务却非常一般。保洁人员打扫不打扫，什么时候打扫，似乎都没有人再去监管，有时跟保洁人员提点意见，就像没有听到一样。”在文化东路附近某小区，物业一直是外包公司负责，业主李先生说，开发商如今也已经将楼盘售完，物业又是外包，小区已经成为除了物业公司就没人监管的状态，“要是房子质量有大问题，物业基本都不管，找了也没用，最后只能自己花钱找人修理。”

(楼市记者 韦超婷 刘文倩)

记者手记

物业不能不务正业

“现在想来，我买房的时候最先关注了价格、户型、楼层以及小区配套等直观因素，丝毫没有咨询过社区物业服务这个问题。”当问到物业在购房考虑因素排序几何时，读者张正这样告诉记者。“但是入住后才发现，物业才应该是购房时首要考量的东西。它直接决定着我们的生活质量与居住舒适度。”张正表示，日后改善住房必须把物业服务放在第一位。

现如今，业主维权，物业首当其冲。记者实地调查，深入济南各大楼盘社区，采访入住业主与物业公司，对于物业问题，众说纷纭，小区物业管理这碗“水”想要端平并不容易。“小区物业存在的最大问题就是被动管理。公共设施损坏后，物业工作人员即使看到也不会主动修复，直到业主反复报修。特别是像电梯这样关乎业主人身安全物件，鲜见物业维护、检查。”“基本的卫生保洁都差强人意，单元入户处处可见卫生死角，电梯内小广告、污渍随处可见，小区垃圾清运不及时，道路破损严重，试问1.8元/平米/天的物业费标准何在？”“电梯广告收益物业从未公示，更别提惠及业主了。天天轮播，白白开着就是浪费资源，产生的电费物业有考虑过吗？”

除了这些卫生、安全、管理等基本物业服务被吐槽外，停车位管理费、租售价格猛涨，公摊面积藏猫腻，公共维修资金睡大觉或被挪用他用，物业费无故上调标准，各种收费项目名目繁杂等各种问题也被一一揪出。眼下，物业已经成为广大业主最为头疼的问题。物业问题是通病，不能一棒子打死所有的物业公司。在谴责那些与物业公司相互勾结、“打劫”业主合法权益的开发商的同时，我们也必须褒扬那些发现问题、及时解决问题，从业主利益出发，时刻提升自身物业品牌的房企。物业服务满意吗？有哪些物业问题得不到解决？对于物业各项收费标准是否存在疑问？如果您有这方面问题，都可致电本报，物业大小事，我们帮您办。

(楼市记者 陈晓翠)

齐鲁楼市官方微信：齐鲁晚报齐鲁楼市
电话：0531-85196379、85196176、85196030

