

各种细则和规章,物业公司的压力也不小。
本报记者 吴凡 摄

有时候物业企业也需要倒倒苦水:管理损耗啊、业主违规行为啊、开发商遗留问题啊……这些事实存在,无须回避。

我们不是“黑心商”,业主也好,物业也罢,大家都平心静气,事情也就好解决多了。

物业其实不好干,
总是被说成“黑心商”的他们也有委屈,
但现实中,受点儿气也只好忍着

“管家们”的一声叹息

本报记者 于潇潇 秦昕

“上辈子作孽,这辈子做物业”

目前为止,潍坊物业服务企业数量达到539家,其中一级资质企业6家,二级资质企业33家,从业人员2万余人。昕通物业管理有限公司就是潍坊33家二级资质企业中的一家。

2005年,刘德擎创办了昕通物业管理有限公司,原本认为物业管理公司就是为小区居民服务的,刚交房不久的小区应该没有那么多的繁琐事情,可是当刘德擎真正接手小区之后,才发现物业管理公司并不是那么容易做的。

“上辈子作孽,这辈子做物业”,这是昕通物业管理有限公司总经理刘德擎口中一直念叨的一句话。

因为就在半年多相安无事之后,当刘德擎准备交当月水费时,他吓蒙了,“拿过来水费单子一看,上面写着水费要两万多块钱”。一个月原本也就是几千块钱的水费,一下子到了两万多

块钱。自来水工作人员提醒,可能是因为小区内某个自来水管道漏水,没有发觉造成了大量自来水流失。刘德擎就马上找人查找漏点,最后在一处下水道口发现自来水正哗哗外漏。

按照物业管理条例来说,小区内管道维修需要业主集体承担。可是谁也不愿意掏这笔钱,最后也只能要物业自己来承担,刘德擎一下子就损失了一万多块钱。

对于现在物业同业主的矛盾非常普遍,刘德擎分析,现在物业主要分为单位后勤,开发商自带物业以及自主经营物业。不少居民就开始对比,为什么相同的价格物业服务的质量却大不相同。

很多居民认为“物业”就是“守楼护院、打扫卫生”,可是在这些简单的打扫背后,还有很多的“额外”花销需要物业来承担。

比如说对于每部电梯

来说,小区物业无法对其进行养护,只能靠着特种设备养护公司进行每个月四次的电梯养护,按照12层以下的电梯来算,每月每部电梯的养护费用就要350块钱,另外电梯的检测费用每月还要额外支出900多元。

这仅仅是电梯的基本费用,除此之外小区业主和物业最大的问题在于卫生打扫的不及时。目前小区内的保洁人员只有两名,一名保洁员一年的工资就要是一万五,小区内多增加两名就需要增加业主的物业费。

对于现在的情形,没有任何业主愿意增加物业费,但是还要增加保洁人员数量,这是完全不可能的事情,从而就有不少业主拒绝缴纳物业费。

刘德擎说,目前为止没有任何一个小区能够把物业费收全,“对于物业公司来说,在一个小区能收到85%的物业费就算是很好的”。

“干这行,很难有成就感”

徐卫东进入物业行业的十年,也是潍坊物业从开始出现,到向着高端迈进的十年。现在他的物业公司为两千户业主提供物业服务,物业费收缴率平均也达到99%以上。但谈起感受,德润物业公司这位总经理仍要说一句:“干这行,很难有成就感”。他举例说,对于一个住宅小区来说,建设、销售等都是可以量化的,唯独于物业服务,却没法用一个标准来衡量。

就在早年,物业费却还很难被认可。“我买房花了钱,凭啥还要再收费?”这个念头,让不少业主把物业工作人员一次次骂到门外。

物业服务人员面对的,

是一个小区里成百上千、来自各行各业的业主,面对的问题也格外多样。“小区里曾经遇到过,楼上跑水泡了楼下,楼下住户去物业告状,说不协调处理就不交物业费。”徐卫东告诉记者,这样的问题比比皆是,很多并不在物业的服务范围之内,而为了小区的和谐,物业不得不将此类问题一一受了。

徐卫东说,总不能说把没人投诉当作成就感。物业对业主的服务,许多都是无形的,也就难以衡量。

在量化上,成就感确实很难有。而在与业主们相处过程中,许多业主从最初对物业的排斥到后来成为朋友,让徐卫东感觉颇为自

豪。

最早在名门世家提供物业服务的时候,德润物业就对小区实行“封闭式”管理——业主配备专门的身份标识,除业主外,任何人都不能进入小区。为此,业主曾多次到物业大吵大闹,认为物业侵犯了他们的权益。

而住了一段时间后,业主们慢慢发现,小区的整洁、安全是其他一些小区无法比拟的,越来越多的业主开始接受,并为之自豪。物业甚至成了小区的隐形招牌,慢慢的,开始有业主介绍朋友购买本小区的房子,这对徐卫东来说,也是一种鼓励。

“总要替开发商背黑锅”

2000年,潍坊市向阳苑小区建成,同德物业公司随之入驻该小区,经理王实从那时起,开始了十几年的物业服务生涯。这十几年里,王实却“随时都想退出。”

事实上,很多物业企业都在替开发商背黑锅。从开发商和建筑商建完楼盘移交给物业公司之日起,有的小区就埋下了隐患。

王实举例说,业主房屋漏雨属于房屋质量问题,在保修期内应由开发商负责维修。可是,业主们只找物业。物业公司帮业主联系到了开发商,但修了多次都修不好,业主就迁怒于物业,

因此不交物业费。

入住刚一年,屋内墙体长毛,女儿墙以及楼的外墙墙皮脱落,开发商擅自将公共空间出售或出租,开发商与其他相关单位在建设过程中因为各种问题没有达成一致,导致小区至今没有消防设施、煤气管道,至今办不了房产证……“他们留下了隐患,却让我们埋单,业主迁怒于我们,我们也感觉很委屈。”潍坊一位物业经理说。

类似的情况发生在潍坊多个小区。有时候当楼房出现质量问题,物业去找开发商时,这家开发公司已经解体找不到了,而这笔“找

不着主”的支出就得由物业来埋单了。

“我们真的很想每个方面都为业主服务到最好,但‘巧妇难为无米炊’”,王实说,从潍坊第一家实行物业管理的的小区早春园开始,十几年间,物业费几乎未涨。现在潍坊市,物业费还在每平方米0.25元-0.7元之间。高层加入了电梯使用费和二次供水费用能收到一块多。

而十年间,物价翻了近一番,人工成本更是大幅上涨。“如果严格执行最低工资标准和劳保,潍坊多数物业企业立马倒闭。”采访中,一位物业老总忍不住倒起苦水。