

说起物业,不少业主的烦心事不少:以前买房时在门口彬彬有礼的门卫,换成了爱搭不理的看门老大爷;家里的灯坏了,等半天也等不到人来查看修理;除了收物业费,就没有被物业问候过……

拥有种种问题的物业,却往往成为开发商在售卖房时为房屋增值的有利条件,可是为啥说好的好物业,入住后却变质了呢?“开发商和物业现在往往是两个公司两条线管理,开发商对房子的保修期往往是两年,过了两年后,很多问题开发商将不再管理,而全权由物业接管。物业好不好,开发商说了也不算。”业内人士杜先生告诉记者。



开发商在售房时,往往喜欢宣传好物业以突出楼盘附加值。

垃圾满地半月余,乱搭乱建无人管,捆绑收费矛盾多,按点下班服务难……

## 说好的好物业呢?

### 物业问题频出,多楼盘陷“服务门”

“近期我们小区业主正在和物业谈判,谈判已经持续两个月了。”家住南部某高档社区的王先生告诉记者,因为小区违章乱建,物业费捆绑等问题,业主和物业持续拉锯,然而问题至今没有得到解决。“我们已经入住三年了,可是三年过去了,小区里因为违章乱建还是尘土飞扬,渣土车来来往往,公共用地也不断被占用。而且小区里没有快递柜,物业又不帮忙接收快递,网购什么都很麻烦。今年还要求业主物业费和水电费捆绑缴费,我们就不愿意了。”据王先生称,当时他买房时的房价是2万元/平米,开发商明确声称将是星级服务,可是现在的服务却问题频出,难以让人满意。

而家住三孔桥附近刘先生,近期更是非常着急。“我们小区的垃圾已经堆放半个月了,都没有人来清理,生活品质直线下降!”据了解,刘先生所在的小区近期在更换物业,因为新的物业还没有确定下来,所以现在业主的垃圾在小区堆积如山,“我们小区是该开发商在济南开发的第一个楼盘,按道理应该要做得很好才对,可是因为配套了不好的物业,让业主非常不满要求更换,上一任物业更是没有做好交接工作,留下烂摊子就甩手走



在三孔桥附近的盛世名门,因小区应更换物业无人管,垃圾已堆放半月有余。

了,小区现在根本没法看。”

贾女士十多年前购买了现在位于南部的商品房,也对于小区的物业非常无奈,“我们小区的物业是早上8点半上班,下午5点下班,如果家里晚上断了电,就只能摸黑等天亮了物业来修。”贾女士家里就曾经遭遇这样的情况,老人孩子点蜡烛过了一晚上。

### 房企遗留问题 物业也作难

像王先生、刘先生这样遭遇种种物业问题的业主非常多,齐鲁楼市记者帮办热线也经常接到业主投诉。为何当初高价购买的商品房,说好的物业服务标准,却在入住后对坏物业无能为力呢?同样在南部某高档社区从事物业工作的张先生告诉记者。

“如果开发商前期遗留的设计、质量问题很多,会增加物业的服务难度。毕竟开发商对房子的保修期仅有两年,很多开发商在两年后对于楼盘就不管不问了,全权交由我们物业管理。同时很多开发商在卖房时承诺的物业服务方式,后期根本无法实现,但是业主却只能拿着宏图愿景来要求我们,这又增加了业主与物业之间的相互不理解。”对此,张先生还举了个例子,比如他所服务的小区在售房时,开发商承诺对于电梯入户的家庭,只有刷业主自己家的卡才能到达自己家所在的楼层,但是这个技术,至今开发商也没有帮助小区实现。“为了安全,我们只能把电梯入户楼座的大门都封闭了,凡是外来人必须要求业主自己下楼来接。业主很嫌麻烦。同时因为技术没达到,楼内的业主还是可以随便坐电梯自由串门,楼内安全全靠业主间的彼此信任。对此,我们也非常无奈。”张先生称,物业就像开发商和业主之间的“夹心层”,开发商当甩手掌柜的事情,物业就要承压,业主的各类要求物业稍有不满,物业也得受着,物业的活也很不好干。

### 开发商再卖房,物业服务也说了算

家住万科城的赵梅,也曾在物业上吃过亏。“我以前住的房子,物业也全是问题,所以再改

善时,就想着一定要挑个好物业的房子。”赵梅的新家去年年底交房,今年夏天已经入住。“虽然物业费稍微贵一点,但是住着真的很安心。每天上下班,门卫小伙子都会和我打招呼,楼道里都有保洁员在打扫卫生,我的管家几乎是24小时在线,有什么问题随时回答。小区隔三差五就会免费‘磨剪子磨菜刀’、洗脚垫、洗车,这些小福利太多了。前几天,我开车出小区,门卫把我拦住了,给我一杯热姜汤,当时真的很温暖,因为当天降温了。”赵梅说起自己的物业就刹不住了。“前几天降温了,家里第一年来暖气,不是很热,我就找了管家,过了一小时,管家就带着维修人员敲门了。后来发现家里的窗户有点漏风,就又赶紧找了物业,物业联系了地产搞了一次全面维修门窗的活动。就连家里的老人都对物业赞不绝口。现在朋友买房,我都推荐他们买万科,物业好住的才安心。”

在万科城,像赵梅这样曾受过物业伤害而选择万科物业的购房者不少。“是万科物业让我们选择了万科的楼盘,因为入住后的感受太重要了。”赵梅邻居王女士也如是说。而随着整个房地产开发市场竞争的日趋激烈,除了楼盘价格、区位、社区景观、产品户型等指标较量之外,物业服务的品质,受到越来越多人士的重视。正因如此,越来越多开发商推盘时,将“楼盘物业”作为品牌的一个附加值,成为着力销售的重点。

“开发商只要用心,还是能打造好物业团队的。现在大家买房都喜欢四处打听,好的物业不管是一手房还是二手房,都能为房子增值。同样如果物业不好,老客户也会影响新的购房者,让大家不敢再买这个开发商的房子。”王先生说,他们小区在和物业谈判过程中,就考虑要采用拉横幅等方式引起关注,而如果一旦采用这样的方式,最先品牌受损的则是开发商。“因此我觉得开发商对物业服务上不能仅停留在卖房时的说辞了,而应该脚踏实地,做好物业真正为自己的品牌增值。”

(记者 韦超婷 马韶莹)

### 记者手记

## “好物业”不应只是噱头

能住上大家口中的“高端小区”本该是一件幸福的事情,入住的两年时间里却发现,所谓“高端”,大概也只不过是房屋所处的极佳地段和买房时的“高价”,却并没有享受到“高端房”为自己带来相应的居住体验。

今年年初,由于工作临时调动,不得不在东边临时租一个“新家”,经过多次看房后,最终选择了一个精装修、好物业、配套全的万科城,正逢单位有几位同事居住在附近,平日生活也更为方便。

比较而言,新家周围的空气环境确实不如“高端房”,由于靠近工业南路,平日里浮尘相对较多,但是这对工作日都上班的我似乎并没有太大的影响。反倒是小区门口完善的配套让我的生活变得便利起来。与此同时,早在搬家之初,就听闻同事说小区的物业特别好,是当之无愧的“金牌物业”。这次租房,我并没有对大家口中的“金牌物业”有所期待,但是居住下来却给我一个惊喜。作为一个“租户”,却完完全全享受了“老业主”的待遇,门口的保安、走道的保洁、每栋楼的管家、互不相识的邻居,都好像一个大家庭。时常看见邻里在管家的朋友圈里留言称赞:“为有这样的物业服务感到骄傲和自豪。”

每天清晨管家在朋友圈的问候早起成为习惯,前些日子下大雪的第一天出门时保安会温暖的递上一杯热姜茶,忽然想起自己在南边的“高端房”好像并没有这样温暖,反之只是别墅业主私搭乱建物业不作为,门禁系统迟迟无法正常工作等矛盾和问题……

上周,新家浴室的下水道偶然发生堵塞事件,晚上十点,通过门禁系统呼叫物业管理室,物业大哥立即协调工作人员上门维修,进门时主动带上鞋套,维修好后主动打扫地面……忽然发现,拥有这样24小时全心全意为业主服务的物业的楼盘才能真正意义上称之为“高端盘”,也许价格并非片区内最高,但是业主能享受的确实片区内“最顶端”的生活。

现如今,市面上打着“金牌物业强势入驻”噱头的开发商数不胜数,可是业主入住后真正做到所谓“金牌”的又有多少呢,卖房时许诺的天花乱坠,入住后各种推脱不作为,俗话说:“出来混迟早是要还的。”与其把“金牌物业”挂在嘴边当成噱头,不如真正做实深得民心。

(记者 刘文倩)