

# 好物业 让业主舍不得搬家

国内某知名开发企业统计,由于其物业管理公司服务到位,旗下社区普遍比同地段、同类型物业市场价高出30%。抛开其中的品牌价值因素,确能得出好物业能使小区升值的结论。

另据我爱我家、21世纪不动产等公司统计,在二手房买卖中,有像样的物业管理的老小区,市场价普遍提高5%~10%。

为此,趁金地集团上海地产南京公司总经理邓耀东专程来宁参与快报物业论坛的良机,记者不由抛出一个念念不忘的老问题:“不考虑房价上涨因素,您认为物业服务能为小区带来多大程度的升值?”

邓耀东略一思索,回答:“就以北京金地格林小镇为例,业主绝少出售房产,都乐意留给自己住,这就是最好的证明。”



邓耀东表示,金地集团对华东旗下物业公司的投入是千万级的

## 父子兵亦有可取之处

本次物业论坛特地邀请金地,事出有因。不久前,金地物业刚在中国房地产TOP10研究组主办的“2009中国物业服务百强企业服务TOP10”评选中跻身前三名。

一个有意思的现象是,尽管开发商和物业公司的“父子兵”现状至今仍被业内外所诟病,但是在此次评选出的中国物业服务TOP10企业中,“父辈”是声名赫赫的开发企业的物业公司,十中有六,且排名均在前列。金地物业正是其中之一。

“父子兵”的好处之一,是在物业公司普遍抱怨物业费费率低、收缴难、入不敷出、一分价钱一分服务的时候,“父子兵”却有一个健全的输血机制,以在相对低位的收入条件下,维持一个相对高位的服务水平。

“据我所知,金地集团仅对华东地区各家旗下物业公司的输血,就是千万级的。”邓耀东介绍,“开发商之所以要暗补物业,就是为了‘以稀缺珍贵的服务不断提升物业的价值’。”

而在此对立面的,是开发商将小区售出之后,便将业主推向市场,自行招投标,目前看来矛盾重重。“离开产业支付,物业根本做不好!”邓耀东断言。

据了解,为了保证这种品牌内的血液循环,金地物业从不参与非金地开发物业的招投标。

## 假如我是一名业主

假如邓耀东只是一名业主,他会向物业公司提出怎样的要求呢?

“我自己最关心的是个性化服务。”邓耀东笑说,“比如能否代为聘请和管理钟点工,比如有没有主动培育社区文化的意识,能不能想个招儿,让业主们在一

起很开心……”

中国指数研究院对全国业主抽样调查发现,业主最关心的物业服务要素中,“安保”排在首位,关注率高达71.3%。

“安防、保洁等要素,在我看来,属于‘保健’要素,非他不可;而其他要素,则属于‘激励’要素,有了业主才能更高兴。”邓耀东的这番解释,也正体现了金地物业对自身管理水平的要求。

据介绍,金地物业所服务的小区,安全是出了名的,早在1996年,当深圳各家小区楼上楼下遍布防盗网的时候,金地旗下的物业便率先取消了防盗网,依然能让业主放心。

“安防是项基本功,仅一个巡逻路线就值得深入研究。为此,我们的物业部门在小区平面设计方案阶段便已介入,但求不留安防死角,物业是有发言权的。”邓耀东介绍。 快报记者 刘欣

# 金地:物业王国新榜样

气温骤降忽暖,有短信提醒增减衣服;独自加夜班又遭风雨,走出地铁站时早有人撑伞等在那里——这不是你热恋中的情人,只是金地物业为业主服务的一部分。

1月29日下午,参加了快报物业论坛的独立学者舒可心、南京市作协副会长薛冰、作家娜或等专家、学者、媒体一行,前往金地名京花园亲身体验了一回金地物业。

## 物业江湖的金地模式

参观当天,金地物业现场演绎了其赢得万千宠爱的致命吸引力。“我们希望能够成为最受客户信赖的物业管理服务企业,所以,力求在适度范围内做到每一个细节的完美,达到精品服务;并在每个瞬间有发自内心的真实情感,使业主感到真情关爱。”金地南京总经理邓耀东如是表示。

为了达到这一目标,金地研发了自己的模式。“四个平台支撑了金地物业的管理优势。第一,信息化管理平台,全面采用网上办公系统,跨区域进行人力资源;第二,投诉快速处理平台,公司不仅对全部小区的业主公布了物业投诉电话专线,且对投诉处理按三级分类处理:分为一般投诉、紧急投诉、复杂投诉三类,并按投诉级别快速处理;第三,客户关系管理平台,即建立客户信息系统,以满足对业主个性化信息进行分类并合理满足其需求;第四,物业管理与服务满意经营,定期组织对地产、商业、业主的满意测评与调查,以此改进物业日常服务。”



专家、学者现场体验金地物业

## 特色服务征服参观学者

更令专家、学者们折服的是金地物业的增值服务和个性化细节。深谙植物学的南京市作协副会长薛冰指着一颗被保护起来的成年树种感叹,成年树种的移植非常困难,可见物业对植物有着呵护婴儿般的细心。

事实上,这种细心在对业主的服务上体现得要更周全。“针对业主深夜下班有夜间安全员陪护服务;门岗处有梯子、打气筒、扳手、手推车、雨具等八件套随时提

供业主使用;针对天气、节日等变化的短信提醒平台;为特殊业主提供上门充值、物业收费、业务办理服务;同时开展丰富多彩的社区活动。”

刚从北京格林小镇来到南京自在成的物业负责人告诉记者,这种服务,可以总结为“7×24×365无间断服务”、“干扰极小化”,或者“基础服务+增值服务”、“量身定做”,本质都是深入把握业主需求,满足业主的个性化需要,满足业主的尊贵感、尊重感、愉悦感。 快报记者 杨连双

# 朗诗物业 85%的满意度如何炼成?

作为一家南京本土走出的开发企业,2005年1月成立的朗诗物业无疑是一家年轻的公司。虽然年轻,但一份由第三方所做的调查却证实,业主对于朗诗物业的整体服务满意度达到了85%以上。据业内人士介绍,这样的得分在物业管理行业中是相当高的,这充分说明了朗诗物业不仅年轻,而且有为。

管理学中强调,基业常青的企业必须要有核心理念。之所以能取得今天的成绩,朗诗物业无疑也有着清晰的理念。在上周举办的“中国南京首届物业管理发展论坛”现场,朗诗集团助理总裁、朗诗物业公司总经理刘毅就在开场白中,首先阐述了朗诗物业的服务理念。那就是“健康生活,阳光服务”的服务理念。对于这个新颖的理念,刘毅进一步阐述为:“我们物业提供的是服务,绿色服务要以人为本。”

在确立了明确的理念后,朗诗物业在自身发展中开始围绕理念踏实地展开实践工作。从建筑材料的选择到小区安保的措施,从管理制度的完善到服务业主的方式……朗诗物业从每一个细节入手,打造出了一个具有良好口碑的物业服务公司。在朗诗集团内部员工论坛上,专门辟出一个专题——《朗诗物业小故事》。这其中,一个个感人至深的真实案例,讲述着朗诗物业辛勤付出的足迹,诠释着朗诗物业迅速成功的秘密。

事在人为,路在人走,业在人创。作为物业公司的最高管理者,刘毅对人才问题的定位非常高,而这,也是朗诗地产“以人为本”的重要体现。“如何培养高素质的物业管理群体,并且为客户提供服务,这是我们面临的挑战。”为了提升物业服务水平并实现物业管理的专业化,朗诗物业在建立起一套操作办法和控制系统的同时,花费大量时间和精力,自己培养了大批物业管理人才。

自身的强大必然会吸引很多仰慕者,随着朗诗物业的迅速崛起,请求合作的单位也越来越多。据刘毅透露:“朗诗物业目前发展速度太快,现在我们只服务于我们朗诗地产开发的项目。前面有很多单位要求朗诗物业为他们提供服务,最终都被我们婉拒了。”

朗诗物业的努力在客户中赢得了良好的信誉。一位家住奥体的南京房地产业内专家这样总结说:“朗诗物业的服务进步很快,能在奥体板块这样地产大鳄云集的区域做到有口皆碑,可以说相当不易。”对此,刘毅的感觉虽在意料之外,却被很多业内人士认为是情理之中。“2009年年底我们公司集团邀请了一家品牌调查公司做了客户服务满意调查,客户满意度高达85%以上,大大超出了行业平均水平,朗诗物业已走在了行业的前列。”

快报记者 李汇丰

# 物业公司 困境突围靠的是服务



多家品牌物业公司的代表也参加了此次论坛

社区生活能否和谐,提供物业服务的物业公司是关键环节。论坛当日,爱涛物业、青和物业、江鸿物业、国信物业和慧韬物业等多家品牌物业公司的代表也参加了此次论坛,对如何做好社区物业管理他们也有深入思考。

青和物业董事长苻莉娟认为,当前社区物业管理面临的最大问题是较低的物业费无法支持社区物业管理的进一步发展。“特别是我们主要服务的江宁等新城,楼盘空置率高,大部分物业费只能收70%,而且收缴率低。”她说,费用不够就无法支持社区的日常管理运营,实际上当前不少物业公司都因为这个原因面临很大生存压力。

如何解决物业费不足呢?苻莉娟说,物业服务要进一步精细化,物业公司经营要多元化。“在做好物业服务的基础上,增加更多针对社区业主的特色服务。”她说,比如为业主提供洗衣、餐饮等众多体贴的日常生活服务等。这样不仅业主生活会更方便,物业公司的生存和发展问题也会迎刃而解。“要做好社区物业管理好,物业公司必须发展壮大自己。”该公司准备今年在所服务的两个社区设立“大客户服务中心”,提供更多特色服

务,谋求新的发展。

“物业管理中参与的角色太多,不同角色之间的权益冲突是当前物业纠纷和矛盾频发的关键。”江苏爱涛物业总经理史剑则认为,近年,国内物业管理参与者由原来的物业公司、业主、开发商三位一体变成了现在的五位一体,新增了业委会和居委会的角色。不同的角色代表不同的权益,导致物业管理更复杂。比如业委会面对的公众利益与个人利益的矛盾,比如物业公司面对的盈利目的与公众服务的冲突……他认为,在目前的5个角色中,他认为物业公司应该慢慢退出社区物业管理。物业公司应该只提供服务,不参与小区自治的具体事务,而政府应当加大管理,居委会应该更多地介入社区的管理。“参与的角色少了,权益冲突也会随之减少,物业管理就会更加顺畅。”

对于此次物业论坛,物业公司代表们均表示获益匪浅,不仅学习到了更多的专业知识,而且给他们未来的工作有很好的启发。“专家的发言让我们认识到了物业管理的深远意义和巨大发展空间,坚定了我们信心。”

快报记者 文涛 刘果