东南大学 黄安永

南京理工大学 朱宪辰

省物业服务会 俞鸿钧

南京市物协 王中宁

南京万科 聂金伟

物业观点

可持续发展呼吁等值服务，等值消费

2011年的第二届南京物业管理论坛上，众多物业企业关于用工成本的热烈讨论至今历历在目。一年之后，人力成本飞升的局面未改，有的企业通过与业主的成功沟通，实现收费上调，得以渡过难关。但有的企业已经面临着“明年是否还活着”的严峻问题。

□快报记者 周映余 周彤 杜磊 胡海强 本版摄影 实习生 郭凡溪

高成本、人才荒制约发展

江苏省房协物业服务分会会长 俞鸿钧

近几年最低工资水平不断提升，人力成本几乎每年增加30%。现在找个保安2000块钱打不住，社保就得600元，实际上我们员工的平均工资在3.5万元/年左右。不提高物业费很难经营下去，结果只能慢慢退出市场。这种状况可能对高端物业的业主不会有太大影响，但对于中低端物业的业主影响很大。物业企业一旦退出，很多小区脏乱差和安全问题就会泛滥。

目前物业企业服务水平、管理水平整体难提高，大家都有目共睹。实际上不是企业不想自我提升服务水平和质量，实在是因为这个行业很难吸引到高素质人才。

呼吁等值服务等值消费

南京市物业管理协会副会长 王中宁

目前，物业企业面临着成本高企的困境，物业费上涨的速度远不敌成本上涨的速度。有地产公司补贴的物业公司可以承受，那么没有补贴的物业公司呢？即使原本做得很好，也可能因为生存不下去而离开。

我们公司也面临这样的情况，原本服务项目中，住宅和商业各占50%。去年以来，公司不得不大幅削减住宅小区物业服务项目，转向商业物业服务。

因此，物业服务作为一种公共的付费服务，物业行业应该是提倡等值消费。即业主花了多少钱，就应该享受多少服务。业主们也要客观看待，不能少付钱或不付钱却还要求享受更多服务。而物业企业也要做好等值服务才能赢得业主信赖，最终实现自我良性发展。

构建情感并相互依赖

南京万科物业管理有限公司总经理 聂金伟

可持续发展有三个层面的理解，第一是物业企业生存环境良好，包括政府监管部门、媒介，包括服务者和被服务者的关系。第二，要和业主建立和谐的关系，要履行双方的权利义务和责任。第三，必须有利于城市的和谐发展，有利于社区和社会的共生。

从事这个行业十几年，发现我真正从事的工作已经远远超过了物业管理的传统认识，很多合同约定之外的服务我们也在努力去做好。正因如此，我们构建出了服务和被服务者的情感乃至依赖关系，有了这样的依赖才会有市场。

热点探讨

履约保证金可行不可行

在快报前期组织的“业主满意度大回访”的调查中，有读者提出是否可以在物业企业招投标的时候，要求物业公司缴纳履约保证金。读者认为，有了履约保证金牵制着物业公司，物业公司就不是“想来就来，想走就走”了。是这样吗？

□快报记者 周彤

有助于表达业主意愿

江苏志仁律师事务所律师 封顶

物业服务合约的特殊性在于，合约的一方业主是一个群体，意见很难统一，意志表达非常困难。通常的表达方法是组建业主委员会，那些没有业主委员会的小区就很为难。短期内最有效的方法就是征收履约保证金。

履约保证需有行业规范

江苏东南律师事务所副主任 李祥春

履约保证金对于物业公司提升物业服务、加强与业主的沟通有利。但是可能会引起物业公司的反感，“还没有挣钱就要我垫钱进来”；其次可能不公正，物业公司可能投入了大量的人力物力财力，但是众多业主对服务的感受和评价可能不一样。这就要求至少政府主管部门的制度设计或者是行业规范形成指导性共识。

明确双方是合约关系

南京理工大学经济学教授、应用经济研究所所长 朱宪辰

有些物业企业依靠模糊的合同来挣钱，撤出楼盘的时候给业主造成了损失，所以履约保证金在现实当中对于一些不规矩的企业在退出楼盘的时候起到制约的作用。

但理想的状态是，当业主与物业双方确定了合约关系，保证金未必非要由物业公司来交，甚至同时也可以让业主交保证金，各自保证各自一定履约，双方权利义务平等，形成平等交易，合约条款清晰明确。

所以我建议一定要把合约性质凸显出来，履约标准、违约索赔都要清晰化。

专家解析

物业管理是社会管理的“细胞”

东南大学物业管理研究所所长 黄安永

2011年2月，国家主席胡锦涛在中央党校讲话时，强调了社会管理对于改善民生的重要性。现实生活中，物业管理无疑已经是社会创新管理的一个重要的载体。

全省物业行业产值81亿元

物业管理行业对完善城市管理、建设和谐社区、改善人居环境，吸纳就业和促进服务业的发展方面，有着重要的贡献。目前，全国有近8万多家物业管理企业，江苏有4130多家，南京有800多家。签约物业管理的项目中，江苏已经有12857个，管理的面积是8.77亿平方米，南京市有2400多个小区，物业管理面积达到1.75亿平方米。从业人数方面，当前全国物业管理从业人员685万，江苏省的物业从业人员33.5万，南京则有8万人。江苏整个物业行业创造的产值是81个亿，南京也将近有十几个亿。

三大瓶颈制约行业发展

政策和法律的滞后是制约行业发展的第一个因素。顶层制度的设计缺乏科学性、严谨性、可操作性。加之政府监管脱节。

第二个瓶颈是物业企业行为不规范，企业对服务的内涵不明确，服务的质量缺乏统一标准。

第三，虽然业主的维权意识和行动不断增强，但整体上看，很多业主的公共意识淡薄，“各人自扫门前雪，莫管他人瓦上霜”的观念比较重，导致公共利益遭受损害，维权也更加困难。

新街口苏宁电器广场裙楼24日盛大封顶

“新街口苏宁见”，曾是多少南京人约会见面的口头禅。苏宁电器新街口店，淮海路68号，苏宁电器总部旧址所在。从1999年开始，这个传奇的门牌号一路见证着并引领着新街口的繁华更迭。如今，这个门牌号将华丽转身——3月24日，新街口苏宁电器广场裙楼封顶仪式即将隆重揭幕，一个涵盖亚洲最大的电器超级旗舰店、甲级写字楼、酒店式公寓的城市综合体崛起于此，将带动新街口商圈的全线升级，把传统的中华第一商圈推向世界前沿。

作为原苏宁电器新街口店，这里见证了3D电视首度亮相、iPhone首发、厨卫家电配套方案首创等，南京市民生活中变化的点点滴滴，成家立业、乔迁新居、事业有成都和这里息息相关。据统计，平均每个南京人至少在这里购买过1.1件电器，而二次购买率高达90%，三次以上的顾客购买率也达到了75%。

随着苏宁电器广场的拔地而起，一种“最苏宁、最南京、最世界”的都市综合体生活，将使这个传奇门牌再度成为热题。

3月24日裙楼揭幕仪式后，淮海路68号将焕然新生：150米的新高度，使之成为新街口独特的建筑风景线；亚洲最大的超级电器旗舰店，聚拢最旺人气和现金流；甲级写字楼，在金字塔尖俯感尊荣；精品酒店式公寓，典藏层峰人生。同时，苏宁电器广场拟引入法国高端酒店品牌诺富特(Novotel)，礼献“穿梭于世界的人”。

诚基百家湖小公馆直让15万

江宁纯写字楼的诚基·百家湖小公馆负责人表示，从今年2月份开始，明显感觉到客户的积极性增加，下单也更加果断了。在完全没有做宣传的情况下，每天都能迎来七八组客户，有时一天甚至达到数十人。

200家企业即将入驻！

在该楼盘销售现场，前去看房的王先生说：“随着地铁的通车，交通的日趋发达，现在郊区办公化的趋势非常明显，南京的中小企业不像以前那样热衷于挤在新街口了。百家湖小公馆是目前江宁唯一在售纯办公房。5.9米挑高，很气派。两个独立入户门。可以说是买一套送一套，实用，非常适合中小企业，而且马上交付了。”

项目销售负责人说，像王先生这种自用型客户非常普遍，他举例说，“有一家公司在诚基·百家湖小公馆下单之前，曾考察过数个在售写字楼，在对比了价格、商业配套、物业管理、车位等多方面因素后，最后还是选择了我们”。

销售负责人解释称，除了地段、交通优势，诚基·百家湖小公馆准现房的优势吸引了不少自用型或者自用与投资兼顾的客户，至少有200家企业将入驻办公。

坐拥江宁“新街口”

小编在售楼处不到两小时，听到售楼热线不停地响，前来交定金、签合同的客户络绎不绝。面对热销的局面，销售负责人称，百家湖商圈不仅是江宁核心，而且将来还是南部新城的核心，毗邻高铁南站，1912街区、苏宁电器都开业了，金鹰国际也确定进驻了，作为江宁第一大商圈、南京的第四大商圈，必将成为下一个新街口，升值潜力不可限量。而且自从新版《江苏省住宅设计标准》发布以后，挑高户型将成为最后绝响。诚基·百家湖小公馆，5.9米挑高，一户双门，轻松实现一户变两户，满足办公者多重需求，同时可为投资者带来更多租金收益。

据透露，目前项目交付在即，正推出一批特价房源，数量有限，个别房源甚至最高可让利15万左右，建议尽快下手！

百年央企赠百万豪装

继招商泰格公寓“时光盘”劲销全城，招商紫金山1号3月载誉加推。招商紫金山1号首献紫金东麓精装大宅，3号楼208-315㎡叠墅楼王认筹火爆开启，认筹即送百万豪装！最低19999元/㎡起，定义南京豪宅性价比新标杆！

3月20日-3月31日，51席瞰山精装叠墅，盛装启幕，恭迎品鉴。此次臻稀发售208-315㎡瞰山豪宅，7.5米超大开间、南北双阳台，最大化满足居者观山感官视野；双主卧套房设计，步入式衣帽间，独立家政空间，缔造每位家庭成员的居住品质。南京首创空中叠墅产品，最高达33%附赠空间！超高性价比，招商紫金山1号综合体，配10万平方米花园城商业，定义城东商圈新高度！无缝对接地铁2号线马群站，15分钟直达新街口。

招商紫金山1号精装叠墅百万豪装礼谢全城活动即日开启，3月31日截止，倒计时即起。

周彤/文

名城世家推世纪大宅

3月25日，金浦名城世家二期铭庭6号楼85-118㎡户型将全城发售，均价14000元/㎡左右，预约优惠目前正在火爆进行中。

名城世家坐拥主城稀有双地铁站，随着名城路的开工建设，420米连入奥体大街，一路之隔，房价5000元的差距无疑使这里成为了南京最后的稀缺宝地。

作为主城置业的经典样板楼盘，名城世家铭庭再次推出契合刚需的85-118㎡全能户型，打造成集宽敞客厅、浪漫餐厅、主卧、次卧、书房或儿童房、独立卫浴等为一体的全能两房、三房，充分控制了总房价。据悉，名城世家商业广场目前还有少量临街挑高商铺即将推出，面积在30-180平米之间，5.9米挑高，大面宽，短进深，预定火爆。

杜磊/文