



制图 雷小露

第五届物业管理发展论坛

需求篇

在第五届南京物业服务管理论坛现场，南京万科物业管理有限公司助理总经理董琨表示，近些年南京房地产市场火爆，随之而来的便是业主对物业服务要求的不断增高，而即便像万科这样的品牌物业集团，在物业管理经营上，也曾有着和大家同样的困惑。

现代快报记者 马文煜

问题层出不穷 源于业主“欲壑难填”？

专家：建议放开定价管制，引入合理有序的竞争机制

问题迭出

收费定价还没解决，停车难又来了

董琨表示，长期以来，物业管理的主要矛盾还是体现在收费定价环节。

这几年来对提供物业服务的企业来说，无论是小区硬件维护管理费用还是服务人员的工资开支，整体运行成本都在噌噌地往上涨，而作为物业主要收入来源的物业费则没能与时俱进水涨船高。董琨说，

想提价，往往却很难得到业主支持，相信现在南京有很多物业单位都存在着入不敷出的情况，究其根源，还是业主缺乏对物业服务的理解。

除了传统的物业矛盾，新问题也是层出不穷。融侨物业管理公司副总经理王前金告诉记者，以他们在南京几个已投入运

营的小区为例：停车位紧张、门禁管理、快递寄存等新问题也是近些年来一下子冒出来的，处理起来都没有什么好的解决方案。

在当天的论坛现场，多位物业集团负责人都表示，以停车位紧张为代表的新管理问题，目前仍没有非常好的解决方案，仍待后续改进。

解决之道

引入有序的竞争机制，以“人性化”感染业主

一面是业主对服务的“欲求不满”，一面是物业企业的连年亏损，问题出在哪里？出席此次论坛的南京工业大学天诚不动产研究所副所长吴翔华认为，主要原因之一就是物业服务企业在定价上受制于物价部门管制，无法展开充分的竞争，“一个无法盈利的机构就应当被市场淘汰，当无法盈利的企业被淘汰光了，剩下的不就是可以盈利的企业了么？”事实证明，一个有盈利能力的物业企业，它的服务口碑也很好，万科物业就是一个典型。

他认为，现在喊着亏损的物业企业大量存在，它们通过出租小区公有物业用房或引入广告业务等手段获取非正常收入，

来弥补收支平衡，“这是不正常的”。而一个理性的市场环境，应当存在“大鱼吃小鱼”的竞争机制。

此外，现在的整个行业相对分散。只有物业企业在形成了一定规模后，才有可能盈利。吴翔华以小区配备水电工为例，如果几家小区同时由一家集团化的物业公司提供服务，就可避免资源的浪费。

虽然物业矛盾在现阶段依旧突出，但在南京，也不乏一些优秀的物业服务单位。被誉为河西“高富帅”的仁恒江湾城，就以其优质的服务管理被世人所知，特别是极具责任感的保安曾给记者留下过深刻印象。南京仁恒物业管理有限公司总经理助

理杨鼎在论坛现场分享了仁恒在物业服务上的心得：“以我们的保安为例，我们招聘的每一个保安人员，都有着独特的标准，一个小区保安的职责不仅仅是抓小偷，生活中更多的是帮业主解决各种琐碎的事务，处理各种纠纷。”王前金告诉记者，“融侨门岗保安属于长期不动岗，每一个门岗都认得所有业主的脸，看人放行，结合门禁系统，更好地为业主的安全提供保障。”

王前金认为，即使物业管理是件很复杂的工作，但当你通过这样的活动，用心拉近了和业主的距离，即使在一些众口难调的事务上没有让所有业主满意，但也可以赢得他们的理解和支持。

我家小镇 卧龙湖

樱花别墅2期 新品升级加推 鼎藏邀赏
240-290m²最低323万—480万即享美式生活 首付100万起独院别墅

◎ 7000亩山湖松泉林 优厚自然资源天生无可比拟

◎ 五个湖滨球场 别墅组团中的体育公园

◎ 小镇生活中心 涵盖10大生活所需

◎ 超五星级度假酒店 限量含镭骨温泉SPA

◎ 4.8万m²溪谷恢弘启动，美耀南京

春天女人节 踏青卧龙湖

高尔夫、皮划艇、帆船、烧烤、恒创泳池，享受顶级美式生活

地址：南京上宁杭高速20分钟溧水北出口即到 | 开发商：南京卧龙湖置业有限公司

销售热线：(025) 566 11 888