

| 生机篇 |

# 管家上线 标准化之路还有多远

疫情带给物业公司的,不仅是呈几何数递增的工作量与支出,更有来自业主的信任。从疫情期间催化出的众多服务内容来看,物业管理正在加速从“对物的管理”向“对人的服务”转变。知识、技术密集型最终将取代传统的劳动密集型,经营服务型亦将逐步取代传统的管理服务型。未来,在中国社区实现“管家服务”正成为可能。能否为业主提供人性化、个性化的创新服务将是重要标准和方向,而这些增值服务项目也有望成为未来物业收入新的增长点。

## 与业主关系站到了C位

除了一例确诊病例再无新增确诊病例外,让荣盛物业济南分公司物业经理李广海更欣慰的是来自业主的积极反馈。疫情之下,社区居委会、物业公司、业主及租客等不同身份的人,在小区这个社会单元之内得以更多地磨合相处。业主给社区物业捐赠防疫物资的情况在北京各个社区都非常普遍。

保利罗兰香谷服务中心项目总经理孙忠会说,与客户的紧密关系都是管家们一趟一趟跑出来的。他们社区5400多户家庭,总共8个管家,管理户数最多的管家要负责1105户家庭,负责户数最少的也有486户。小区当时有700多户返京隔离家庭,返京峰值时,管家每天要给100多户家庭送菜、倒垃圾、送快递,工作量可想而知。他们社区有个业主一次性给物业捐赠了100多套防护服以及1200只口罩。还有的业主为服务中心捐赠了10箱特供牛奶和方便面等食品。这正是因为他们被物业保安24小时严格安防值守以及管家们每日为业主们前后奔波所感动。

物业及业主之间的关系改善只是邻里关系重塑的一个方面。业主与业主层

面,原本是出于居住安全的考量,开始出现了更多的互动。

租赁端,房东及租客的关系也被重新审视。有整租业主房源的北京租客反映,自己因流感发烧,第一时间上报社区后,房东打电话要他搬走。也有同房东合住的租客,因工作需要需要外出而招致房东不满,返家时被业主喷洒消毒液。但也有房东体恤租客甘愿一定期限内免租。

现阶段,邻里关系间有改善发生,也有矛盾出现。但是大家都在期望着疫情的终结。

“复工第一天早上,我的汽车居然无法启动了,幸好有‘中海汽修工’的帮助我才顺利上了班。”家住丰台南四环中海九号公馆的张先生讲述了他的经历,假日过长汽车长期未动,电瓶亏电了,轮胎也亏气。他无奈向管家求助,想打听下哪儿有救援服务,谁知管家告诉他,小区物业推出了“中海汽修工”的服务,可以免费为业户爱车搭电、给轮胎补气。要知道,最近的汽车修理门店距离小区也在2公里外,而且还很可能没开业,即便叫了救援,什么时候能赶到也都是未知数,估计当天的出行计划就泡汤了。

## 提前缴纳的物业费

考虑到物业公司在疫情期间的投入,越来越多的业主开始自发提前缴纳物业费。

在北京,一小区业主冯先生表示,自己平时习惯在年末一次性缴纳全年物业费,但是今年出于对物业的重新认识,特意早早交上了这份钱。“疫情期间物业的努力还是看在眼里的。”

疫情也在一定程度上拉近了物业及业主的关系。李广海表示,经此疫情,此前小区存在的争议在一定程度上有所缓解。

据了解,李广海所在小区曾因为“物业提费”与业主间有过一段争议期。2019年,李广海在管的小区曾经过房管局及物价局批准,将小区原来的物业费由原每平方米8毛提到了1元,当时小区有一部分质疑声音存在,当年的物业费收缴并不顺利。

“我所管理的这个小区交房超过十年,期间一直没有调整过物业费的收取标准,考虑到近年来成本的提升,报批上

级部门后有了这样一个‘提价’的动作。当时少数业主不太认可。”不过,李广海表示,经过疫情期间物业团队的积极防控工作,业主层面对于提费一事的态度有所缓和。“很高兴看到这个变化,这是对于我们工作的认可,也有利于接下来工作的顺利开展!”

“面对疫情,业主们对我们非常体谅,报修确实比以往少了很多,业主知道为了防疫,我们付出很多,能尽量自己解决的就自己解决了。”海淀北五环一小区社区管家文竹说;疫情期间,业主跟我们关系更进了一层,即便是物业费的缴费率也比以往高出许多。”

同样的情形在罗兰香谷也在上演。孙忠会说;很多业主居家办公,他们从窗户往下望,就能发现物业人员在岗位上的忙碌,守护着每个业主的安全。我们今年物业费缴费情况非常好,就连之前一户长期拖欠物业费的居民也提前缴纳了物业费。截止到3月,社区物业费缴费率已超过全年应收费用总额的60%”。



## 物业标准化管理已上线?

正是在北京严格的“社区封闭通知”的出台和物业公司的有力执行下,北京新冠病例一直未出现明显的社区传播。

长城物业集团股份有限公司华北大区首席运营官张永谦说,“希望能借鉴疫情下严格标准化的‘封闭规定’,政府相关部门或行业协会能够制定出一套专门应对突发公共事件的服务标准、流程和应急预案提供给物业企业,让物业企业今后应对类似突发事件时可以更从容”。

“这次北京疫情防控工作领导小组办公室在2月初发布十条疫情防控通告,为社区物业封闭防疫给出了明确的目标、范围、标准。同时,我们也是在街道社区指导下执行的,包括登记台账、测量体温、检查出入证件、查后备厢、物业消毒……这是物业工作能够顺利开展和执行的前提。”孙忠会说。

实际上,刚刚通过的《北京市物业管理条例》(以下简称《条例》),特别明确了突发事件期间,物业服务人员依法落实应急预案以及各项应急措施的义务,同时也规定街道乡镇政府在物资和资金上要给予必要的支持。

孙忠会感叹;防疫期间的一些做法也给了我们不少启发,未来可以进行尝试和探索。例如利用物业系统平台,更多跟业主互

动,增加客户黏性;帮助业主做购物、代买等。但这些服务在疫情期间都是免费服务,未来这些服务是否可以延续、转化成一些有偿增值服务,还是要靠物业公司不断尝试和探索。但服务标准和收费标准还需要相关部门进一步规范和细化”。

“《条例》针对业委会成立、物业费收取、专项维修资金使用等长期存在的老大难问题进行了制度创新,把物业管理纳入基层社会治理工作格局来统筹考虑。这对整个社区物业管理服务体系的标准建立很有意义。”一位物业管理人士表示。

例如,关于小区物业费该收多少《条例》明确规定,物业服务收费实行市场调节价,由业主和物业管理人进行协商,并适时调整。

关于如何使用专项维修资金,条例则规定,应当专项用于物业共有共用区域、部位或者设施设备保修期满后的维修、更新、改造,不得挪作他用。

上述业内人士表示,或许未来“菜单式”的服务可以成为未来的物业服务方向,根据不同业主的个性化需求,物业能够提供更丰富的定制化服务。但现在最急需的是物业管理服务的标准化制定,而且标准制定后,更有助于物业企业创新定制化服务的发展。