

# 20年资深管家揭秘：“买房看物业”是关键



## 误打误撞入行 只能说干“房地产相关”

1981年，第一家物业公司在深圳成立，填补了中国内地没有物业管理的历史空白。

樊斌进入物管行业的2003年，已经是深圳第一家商品房小区——东湖丽苑开启中国物业管理新序章后的十多年后。也就是那一年，樊斌与在业内有着“中国第一管家”之称的中海物业结缘。

“俗话说‘女怕嫁错郎，男怕入错行’，我2003年刚开始进入物业这个行业的时候，真觉得自己是入错行了。因为当时的社会环境对于物业其实还是抱有很大偏见的，一提到物业，大家下意识就觉得这个行业‘低人一等’。”樊斌回忆，入职之初，外人问起自己从事什么工作，他都会笼统地概括为‘房地产相关’。

而这样的“闪烁其词”，在樊斌其他物业同行及同事的口中也不少见。樊斌表示，尽管在那时物业管理的概念已经破土而生，并伴随着各地商品房的建设发展相继在全国各地生根，但是业内对于物业的认知仍然处于比较初级的阶段。提到物业在干什么，大家的传统印象还停留在保安、保洁和维修工。

樊斌入职中海物业后的第一个岗位是小区安管员，那时的他23岁，主要负责项目的安全管理与公共秩序维护等工作。刚刚收房不久的中海馥园，成为了“鲁籍京漂”樊斌接下来三年的落脚点。

“边缘行业、存在感低、认同感不高，是我刚工作时对物管相关工作的第一印象。”在樊斌看来，自己和同事们对于物业行业的“没底气”，归根结底是时代造

成的。在当时那个年代，前期的物业普遍被认作房企售后部门的延伸，绝大多数物业公司还没有“分家”独立出来，外界也大多将物业视作一个不赚钱的地产开发“附属品”。在以开发为主业的房企内部，物业板块排不上位次，资本市场对其更是“不屑一顾”。

恶劣的大环境尚且可以暂时逃避，早期小区相关管理工作的步履维艰，才让樊斌切身感受到沮丧。樊斌说，早年间，业主们似乎天然地站在了物业公司的对立面。业主认为，物业公司作为商业化的公司，就是来赚钱的；物业公司则认为，业主既想要好的服务又想要最低的价格，活儿特别不好干，双方关系一度陷入紧张。

“比如说停车管理，当时有些业主的配合度很低，私家车乱停乱放，屡禁不止。有时候苦口婆心规劝之下，对方就会反问我‘你凭什么管我’。”樊斌坦言，刚工作的前几年，偶尔会闪过离职的念头，但是因为种种原因未能离开。后来到了2008年赶上全球金融危机，目睹了国内众多行业的跌宕起伏，樊斌突然觉得，眼下相对稳定的物业岗位给了他极大的安全感。

“金融危机那阵失业的人很多，两相对比，我们物业人这个饭碗算是非常稳定的。那时我开始意识到，不能仅仅将物业的工作视为一份短差事，而是要将其努力发展为自己的长期事业。”樊斌说，也就是在那一年起，自己开始重新思考未来的职业规划，并最终选择留在物业。

从1981年第一家物业公司成立，到目前上市企业累计超过50家，物管行业终于完成了从服务型配角，转向市场新风口“C位”的价值重构。

从业近20年的中海物业人樊斌，从只能跟人说“干房地产相关业务”，到成为项目经理合伙人；从被动参与管理，到主动提升服务；不但完成了自身角色转变，更与行业一起，以疫情为转折，打开了社区增值服务的想象空间，物业人也逐步成为人民美好生活“最后一公里”的守护者。

## 买房不止要看地段

### 好物业更重要

从物业管理中最基础的安保工作做起，三年后，到了2006年的5月，樊斌已从住宅小区一名小小的安管员，逐渐晋升到了北京中海物业中海馥园分公司的安管主任。

职务的提升，也伴随着工作内容的增加，从起初负责单一项目的安全管理与公共秩序维护等工作，升级到了带领部门按照质量管控标准维护园区公共秩序、确保项目安全、负责1/4园区物业费用收缴及项目对外事务联络等。

此后一连数年，在做好各项本职工作之外，争取更多的物业费收缴率成为了樊斌的重要工作内容。

“总结来看，业主拒交物业费的情况一般有两种：一种情况是，拥有房屋产权，但常年不在小区居住的业主，因为没有享受物业服务，而拒交物业费；另一种情况是，一部分此前居住过‘物业失管’老旧小区的业主，对于物业管理服务的认识还停留在此前每年几十块的卫生费的阶段，所以对于我们这种市场化的物业公司收费，心生抵触。”谈到收缴物业费过程中的难题，樊斌举例，在物业人员就物业费提费进行上门走访时，有些业主闭门不见、拒绝沟通；有些含糊其辞，一拖再拖。反应最激烈的业主，甚至还选择与物业公司对簿公堂”。

“在传统的置业观念中：买房看地段，被奉为金科玉律，很多业主在关注地段及配套之外，常常忽视了小区物业管理的重要性。其实也不难理解，因为多数小区的物业服务相对隐性，长远的价值在眼前难以看见，所以业主们多少会缺乏对物业的感知。”樊斌称，要想转变业主的这一固化认知，物业能做的就是做好基础服务，努力获得业主们的认可。