

# 20年资深管家揭秘：“买房看物业”是关键



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。

## 误打误撞入行 只能说“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了。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。

## 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。