



樊斌表示，与业主建立互信的过程并不简单。自己所在的物业及业主间良性关系的建立，源自于一次又一次危难关头的“帮扶”。

樊斌回想起2018年8月8日凌晨3时40分，在无明确天气预警的情况下，毗邻北京东五环的王四营地区突迎暴雨。受持续强降雨影响，樊斌当时所负责项目周边的管网排水力和土壤入渗率顷刻间便达到饱和，很多小区业主陆续反映家中出现了室内反水。为确保业户最低程度受损，樊斌及时召集团队，迅速启动防汛抢险预案。

“一连几天，我带领手下的人分秒必争地协助小区业主排积水、查漏水、搬物品、处理大量断电。经过四天四夜几近不眠不休地有序抢险，将小区业主家中损失有效控制到最低。”樊斌表示，就是通过这样一次次的付出，物业与业主之间的距离越来越近。

与业主建立互信的过程，也有“全民战疫”这个契机推动。2020年1月23日武汉进入“封城时间”，在武汉封城的第二天，当年的1月24日，北京也正式启动突发公共卫生事件一级响应机制，拉响了抗击疫情的“最强战斗警报”。

樊斌回忆，“全民战疫”背景下，治疗一线在医院，防控一线在社区，作为基层“最后一公里”，物业服务价值开始集中凸显，物业管理在社区治理中的作用也受到重视。在小区进出把控、体温测量、小区内消毒杀菌、防疫口罩药品物资发放、疫情登记上报、知识科普、广泛宣传协调沟通等方面，物业人承担了诸多基层组织的工作，有效融入了政府疫情防控体系，一定程度上解决了社区对居民信息掌握不够充分、基层政府人员不足的问题。这也为后续的政策友好打下坚实基础。

“可以说，疫情期间，物业管理服务已经超越了合同和法律确定的义务边界。从公司经营角度来看，这场疫情使得物业运营成本压力明显增长，主要体现在防疫物资采购硬性成本和人力的软性成本两个方面。”樊斌介绍，以其在管的中海安德鲁斯小区20万平方米的项目举例，防疫相关物业成本每天需要约4000元，每月额外支出约10余万元，成本增加占比达到15%左右。

好的变化也在发生。樊斌表示，经此疫情，物业公司与业主的粘连度得到了增强，业主对物业相关工作的配合度也明显提高。疫情期间，大部分业主都开始主动缴纳物业费。“以中海安德鲁斯小区为例，放在早几年，每个年度物业费的收缴率能达到80%左右就觉得很不错了，但是在近几年尤其是经过疫情后，目前该小区半年度的物业费收缴率都在80%左右，到年底基本上实现100%收缴。”樊斌说。



努力成为美好生活“最后一公里”的守护者

2021年，是樊斌进入物业领域的第18个年头。按照樊斌的话讲，物管行业正呈现出前所未有的繁荣，“变化与机遇”成为物管领域的发展关键词。这一年，是“十四五”战略规划的开局之年，也是中海物业践行“1155”战略目标的开篇之年。这一年，樊斌也切换到了一个新身份：2021年初，中海物业集团正式启动项目总经理合伙人制改革，樊斌应运成为中海物业北京公司朝阳片区负责人。

据樊斌介绍，当前作为片区负责人的他，管理着所辖物业区域内包括安全、环境、工程、管家、宣策等五大条线200多名物业员工，为共计上万人规模的4个住宅小区提供物业服务。

“物业领域发展的40年间，物业管理事业从无到有、从小到大、从乱到治。现如今，经过多年不懈奋斗，物业人在平凡的岗位上做出了许多不俗的成绩，物业人正从幕后走向台前。物业行业形象得到颠覆性的扭转，撕掉了‘房地产附属品’的标签。”从入职之初羞于向外人道明自己的职业，眼下樊斌已经成为物管行业行走的代言人。

在樊斌看来，从被动参与管理，到主动提升服务，当前物管行业已经完成了从“管理者”到“服务生”的角色转变。樊斌自豪地说道，在基础服务之外，以疫情为契机，社区增值服务的想象空间被进一步打开。

“几十年前，物业管理行业仅针对住宅和商业办公楼宇提供基础的保洁、保安服务；而发展至当下，业务范围已经涵盖了基础服务的保洁、保安、绿化、设施设备维护，并发展出了家政、配送、停车场管理、市政环卫、客户服务、会议接待、案场礼仪等延伸服务。”谈及现阶段的业主增值服务，樊斌介绍称，具体包括社区资产经营、居家生活服务和商业服务运营。其中更是涉及二手房交易、租赁、托管、家居家装、新零售、到家服务、旅游休闲、教育培训、健康养老、汽车服务等诸多方面。

值得一提的是，更让樊斌这个“物业

老将”欣喜的变化是，经过多年来的深耕细作、创新发展，物业行业也再迎历史机遇。在技术的加持下，智能化管理、智慧社区正如雨后春笋般茁壮发展，经营模式、管理方法的创新转型也有了长足的进步，物业行业正在向全场景智能化服务前进，成为未来智慧社区发展的风向标。

毫无疑问，在当下，物管行业俨然已经成为一个新的时代风口，不仅受国策支持，还愈发受到资本热捧。

政策上，国家越发注重引导物管行业向更高质量发展。2021年初，十部门联合印发的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》明确提出，要加快发展物业服务业、推动物业服务向高品质和多样化升级，极大提振了物管板块氛围；“十四五”规划建议更首次提及物业行业，提出“提高物业服务覆盖率、服务质量和标准化水平”，以提高城市治理水平，为行业的高质量发展指明了方向。

市场之中，越来越多的物业服务相关企业，也如雨后春笋一般在全国各地出现。

天眼查专业版数据显示，截至目前，全国有超过284万家企业名称或经营范围含“物业”，其中，七成以上物业服务相关企业成立于五年之内。值得一提的是，近五年来，我国物业服务相关企业注册总量整体呈现增长趋势，年增速维持在21%以上。在“全民战疫”的2020年，我国新增物业服务相关企业超55万家，增速达到超23%，为历史新高。截至7月20日，以工商登记为准，2021年上半年新增物业服务相关企业超59万家。

“通过这些年的变化，和物管行业长足的发展，慢慢地给了我们物业人很多的自信。放在现在，别人要问我是做什么的，我会自豪地说‘我是做物业的’。”樊斌笑言，水大鱼大，在物管领域迎来大发展的时代大背景之下，行业的发展、企业的发展都推动着物管行业和物业人走到时代台前。物业人正成为人民美好生活“最后一公里”的守护者。

