



来宾日报抖音号



来宾壹报



来宾网



微观来宾

# 浅析广西区内住宅小区物业服务困局及解决方法

□ 黎杰波

当前中国一二线的物业管理,从物业服务本身的角度看,住宅物业服务重心已从对“物”的管理过渡到人性化服务为主线;而物业行业从业企业之间的竞争,从互不相干到资本逐鹿群雄并起的状态,其比拼的模式也从传统的市场竞争过渡到资本、人才和市场份额的竞争。其竞争背后不但是物业服务本身存在一定的剩余价值,更为宏观的层面是各企业之间在寻求广阔的业主群背后潜在的消费市场,是企业间为争夺市场而进行的深度博弈。同时,“城市服务”的新概念已开始推广,由此带来的是一二线城市物业服务企业都在深耕品牌增值服务,甚至为此不惜血本。为了生存,中小物业服务企业在上述氛围和压力之下的跟进,促进了一二线城市物业服务水准的突飞猛进。

从广西区的层面看,物业行业上世纪九十年代中期逐步起步,期间有一个缓慢发展的过程。直至2010年前后,大量的全国跨区域性房产及其下属的物业公司进入广西,特别是进入南宁市场后,掀起一场没有硝烟的较量,“买房子住先看看是什么物业”的论调也开始在购房者的脑子里扎根。另外,品牌企业服务下的项目,物业本身保值增值的效果相对明显,业主满意度比较高。服务水平方面,南宁市内的商品房住宅业主与物业的矛盾纠纷并不是特别明显,且大部分纠纷的潜在因素是开发商与业主之间相关物权的争夺给物业企业的牵连。在品牌物业企业的带动下,除了特别老旧小区外,物业管理的整体层次和服务水准差异并不是特别大。

纵观广西区内住宅物业服务行情,除南宁、柳州、桂林等区域物业行业发展较为良性外,梧州、贺州、玉林、来宾、百色、崇左以及河池一众四五线城市的物业服务行业整体状况堪忧。

## 一、主要存在五个核心问题并由此带来行业发展的困局

1. 开发商等单位有效引导不够,行业协会推动力度不够

相对于国内一二线城市来说,四五线城市特别是广西区内的全国性四五线城市的物业管理服务,还处在很大一部分商品房购买者未能心甘情愿接受的境地,是名副其实的欠发达地区。而对于雨后春笋般蓬勃发展的房地产行业来说,配套物业管理已是法定的标配,不签订前期物业管理合同则无法取得销售资格。在一二线城市,物业管理质量一定程度上决定业主生活质量的认知已深入人心。

而区内四五线城市的物业服务市场环境相对恶劣,开发商以及恶性竞争的物业公司等,某种程度上没有完全的促进物业费处于一个合理的区间。广大购房者的舆论导向都制约着物业服务企业的发展。服务及被服务者之间的认知差距,导致社会上污名化物业企业情形屡见不鲜,收费不开价的标签无法去除。近期,许多城市已放开价格管控。

另外,从业企业发展的前景各有不同,对促进行业发展的活动参与度和积极性都不高,缺乏热情,导致行业协会的权威性得不到确立和保障,各种培训、评优以及政策的宣传、纠纷的调解等,都缺乏力度及质量,促进行业高效快速的发展,还需要持续深入的拓展。

2. 管理不通透,宣传不到位,缺少有效互动  
四五线城市大部分住宅商品房的业主都是第一次购房,对物业服务具象化的概念感受普遍不深。经常出现业主入住一段时间后认为物业服务企业毫无作用的情况很普遍,让人大跌眼镜的同时,也说明物业管理的推广宣传工作是无效的。或者说物业公司根本不愿意做、不屑于做宣传。出现业主根本不知道物业做了什么的情况,与物业服务没有把通透服务的理念延展至实际的工作中有很大关系,即物业服务没有通过有效的手段让广大业主心甘情愿的消费是事实存在的。此问题直接说明四五线城市大部分物业企业的经营能力存在困境。

另外,以“房子、物业”为载体的服务与被服务关系,其载体与其他服务行业差别较大,大部分业主所获取的体验感,几乎都自动过滤掉物业服务正常履约的部分。强势的甲方思维导致业主自然而然的觉得做得好是应该的。在广大业主认为顾客就是上帝的心理态势下,大部分的物业服务企业没有与广大业主深入的互动,缺乏主观能动性去做有效宣传,没有有意识的制造沟通交流的机会,双方都自说自话,也是造成整体服务水平低下的原因。

广大业主没有感受到没有物业服务小区的设施设备会瘫痪、失窃率会大幅增加、小区环境会很糟糕等等,值得物业服务企业深入思考。

3. 供需关系存在意识偏差,广大业主忽略物业服务存在的价值是常态

前期服务合同的签订,标志着服务关系成立并受法律保护。但事实并非如此,更多的是出现即有情而昧无义的情形。物业企业在履约或一定程度上在履约,很多业主却视而不见,甚至怨声载道,嫌弃物业是多余的。这其中物业服务不到位、宣传不得法等原因,也有业主没有意识到物业的存在能促进房屋保值及增值的实际意义。认知的偏差主要原因无非是经验和意识的产物。当业主领悟到物业管理的存在是对个人物权更好地维护时,物业管理合同双方的矛盾将会解开。解决此问题,需要时间及行业的渗透,需要物业企业优质的服务去促进业主对行业的认知。当广大业主感受到物业存在的意义和价值时,难以调和的矛盾才会出现转机。

4. 物业费低,空置率高,收费困难

大部分四五线城市的物业费标准偏低,物业公司想盈利困难重重,员工利益难以保障。即便如此,还是有很多业主无法接受物业费的存在而拒绝交费,对簿公堂变为物业企业的家常便饭。另外,认为事实已经偏低的物业费过高的情况也较为常见。四五线城市空置率高是不争的事实,收费的难度比一二线城市高许多。通过诉讼和减免收取部分物业费的情况,在四五线城市已普遍化,但诉讼本身带来的危害是合同双方的关系更加糟糕,服务的深入更难以持续。

5. 行业人才少,整体层次有待促进

四五线城市由于整体薪资水平及企业规模效应较低的影响,在行业人才本身就匮乏的前提下,物业服务招聘本身处于一个弱势的地位,甚至属于“卖方市场”,物业企业的选择空间并不大,从业人员有学历有素质的少之又少。综合各种因素的影响,四五线城市的物业企业人才层次有待促进和提升。

## 二、解决办法

1. 行政主管部门及基层政府介入,做好引导;行业协会发挥能动性,有效指导促进。

(1) 行业行政主管部门可组织业召开相关宣贯会,正面宣传物业管理的必要性和合法性,将对行业发展、对业主安居乐业及房屋保值增值起极大作用。

(2) 社区等单位能主导选出各项目优秀的党员业主,发挥党员的模范带头作用,可正确引导业主及物业企业双方高

效履约并提升城市物业管理综合水平。

(3) 行业协会应全力组织好政策宣传工作,据实评选优秀物业管理小区促

进物业服务企业做好服务;各种行业技能培训应常态化,并积极参与调解各物业与业主之间的纠纷,有效疏导,逐步取信于广大业主。

(4) 市场定价应充分考虑合同是否能高效履行,是否给足了前提。

(5) 与媒体深度的沟通,严格的监督不严格履约的企业,宣传优秀的企业,以便起到正面的促进作用。

2. 甲方(广大业主)应充分认识到物业管理存在的必要性及重要性

(1) 服务的购买方,即广大业主需要加强自身对物业管理必要性和重要性的自我认知,以便更好地保护个人权益,包括物权的保护。业主应认识到商品房物业服务企业的存在,具有法律赋权及合同赋权的前提。

(2) 开发商有义务去组织引导购房者认知到物业管理的重要性。

(3) 合同的熟悉度将极大程度上决定四五线城市的物业管理整体水平。

3. 强调物业服务自我认知应准确到位

知彼容易知己难。物业从业企业在抱怨业主不交费、费用标准低的同时,应深刻反省及有效分析合同履行困难的根本原因。如不能正确认识企业本身,势必会让企业在运营过程中做出很多不符合良性发展的相关决策及其他企业行为。作为欠发达地区的从业企业,其本身具有“拓荒者”的风险,需要企业充分评估。

(1) 物业服务签订合同时,必须将风险评估到位,并做好合理的财务分析,谨慎投资。

(2) 评估企业的履约能力及矛盾化解能力是否到位。

(3) 深刻领会企业是否具有强大的服务属性,服务行业的本质是否理解到位。

(4) 是否有优秀的操盘手及运作经验。

(5) 对应的项目管理组织结构是否合理,基层人才配备是否到位。

(6) 内部管理机制、制度是否完善,质量管理体系运行是否良性。

(7) 规范管理的意识是否到位,能否将服务做到通透阳光。

(8) 是否已建立或者有意识的建立一套完整且有效的服务宣传机制,能否做到与甲方业主互通有无,是否愿意搭建一个良性的沟通渠道与机制。

以上几个问题及解决问题的思路,笔者认为在一定层面上契合四五线城市的实际情况。城市物业管理水平的高低已影响到城市的稳定及发展,物业管理企业及业主均有责任和义务去共同提升其整体水平。

## 兴宾供电局:

### 开展消防安全培训提升风险防控意识

为切实做好供电部门的消防安全生产工作,增强单位员工的消防安全意识,提高员工应对突发火灾事故和紧急疏散逃生的能力。6月17日上午,兴宾消防大队到南方电网广西来宾兴宾供电局对近百名员工进行消防安全培训。

培训课上,兴宾消防大队宣传员通过播放全国及本市的典型火灾事故案例,深入浅出地讲解火灾特点、危险性,常见的火灾隐患,扑救电器线路火灾的注意事项,正确的报警方法、灭火器使用方法及逃生自救等消防常识,并就社会单位“四个能力”建设,宣传员重点对单位从业人员的检查消除火灾隐患能力、组织扑救初起火灾能力、组织人员疏散逃生能力和消防宣传教育培训能力进行详细讲解,既敲响员工防火警钟,又增加员工的消防安全知识。

授课结束后,兴宾消防大队宣传员还组织参训人员进行扑灭火灾演练和模拟烟道逃生演



参与火灾训练。

练,确保每一名参训员工能够熟练掌握逃生自救技巧和灭火器的使用方法。

演练过程中,参训员工热情高涨,严格按照兴宾消防大队宣传员的指示进行逃生自救和扑灭火灾。“通过此次消防培训,不仅学习到宝贵的消防知识,思想上也对火灾的危害性有了一个更加深刻、直观的认识,今后不

管是在工作还是生活中,都要时刻注意消防安全,做到警钟长鸣。”参加培训的黄柳晏深有感触地说。

据悉,兴宾消防大队下一步将持续深入辖区社会单位开展消防安全宣传培训,切实筑牢社会单位消防安全“防火墙”,全力营造安全、稳定的消防环境。

(陈盈华 文/图)

## 合山供电局:

### 79户困难群众用上“安心电”

“太感谢你们了,今天又专门过来帮我们检查线路。现在房子建好了,电也用上了,心里真是踏实啊!”6月18日,在合山市里兰村江村屯,74岁的贫困户蒙秀珠看着焕然一新的房子,激动地对来合山供电局的党员服务队连连道谢。

“蒙秀珠是我们局帮扶的贫困户,她的房子去年鉴定为危改建房,老房子住着不安全,家里的电线也很老旧,新房子建好以后我们就及时给她解决用电问题,主要是不能耽误她入住新房!”该局帮扶联系人韦爱阳说。

据了解,为进一步改善居民环境,将全市危房改造通电工作做实做细,合山供电局积极对接市扶贫办和危房改造指挥部,密切跟进危房改造建设进度,同时开辟绿色通道,简化报装流程,制定通电方案,合理优化施工工期。2020年合山市64户建档立



供电工作人员向贫困户了解农作物收割情况。

卡贫困户和15户低保户等3类重点对象的危房改造皆已在今年5月底前竣工,且供电所后续将在做好困难群众危房改造通电工作后逐一上门开展用电安全检查,确保困难群众在新房子里都能用上“安心电”。

下一步,合山供电局将继续

依托支部共建工作,组织党员服务队利用主题党日等活动共同到困难群众家中宣传国家帮扶政策,开展线路、电器设备等安全隐患排查,为困难群众用电排忧解难,给他们带去实实在在的帮助。

(韦爱阳 凌访业 文/图)

## 喜莲娜来宾裕达银邸店昨日盛大开业



这是喜莲娜在来宾的第2家门店,感谢来宾娜们的大力支持!

开业当天推出一系列优惠活动:

1. 全场面包蛋糕8折优惠券卡券通用,凡进店消费者均赠送九阳豆浆一杯,送完即止,先到先得,消费满58元还可参加大转盘抽奖活动,百分百中奖。
2. 网红新款黑金酥原价96元2盒,现活动价50元2盒。
3. 充值大放送,充值100元赠送价值38元小蛋糕一个,充值200元赠送价值78元螺蛳粉一件。新会员注册还可获得价值50元优惠券礼包。

活动时间:2020年6月24日至26日  
门店地址:迎宾路北764号,桂中大药房。  
电话:0772-4236388

# 美食联盟

**鹏少私厨**  
特色菜

《黑椒牛仔骨》  
《平阳风味烤猪头》

电话:18776245755  
地址:来宾市桂中大道190号红河国际住宅小区北面牛牛美食街

**黄仔螺蛳粉**

地址:来宾市兴宾区迎宾广场金塘路71号  
电话:0772-4217777

**佳百味**  
特色菜

《清蒸鸡蛋》  
《烤猪眼》

电话:15177214926  
地址:来宾市桂中大道190号红河国际住宅小区北面牛牛美食街

**昌明生牛**  
特色菜

《昌明生牛》  
《烤牛筋》

电话:13299297980  
地址:来宾市桂中大道190号红河国际住宅小区北面牛牛美食街

**特色菜**

《芋檬鸭脚》  
《大肉串》

电话:18907825088  
地址:来宾市桂中大道190号红河国际住宅小区北面牛牛美食街

**虚位以待**

咨询热线:0772-6655168