

物管行业:战“疫”大考与价值重塑

株洲日报社首席记者 吴楚

- 一个半月以来,株洲市有近5万物业从业者坚守在防疫一线;
- 广大业主捐钱捐物,揪扯多年的紧张关系正在发生微妙的变化,行业形象正在重塑;
- 高额的防疫物资采购、人力成本均在预算外,这笔账如何算;
- 正在热议的增值服务,对株洲而言,究竟是昙花一现还是新的盈利模式,业内说法不一;
- “我们正在经历有史以来最严峻的考验”,行业在议论。

■ 近5万物业从业者的坚守

疫情的消息逐步扩散,到1月22日,株洲物管行业开始进入“战备”状态。

配备人员是首要任务,时值腊月二十八,各物业公司开始紧急召回返乡的工作人员。

救助管理站是株洲振兴物业一个重点防控项目,一天之内抽调20多位物管人员。而湖南蓝天物业在全市有11个住宅服务项目,在1月24日当天,到岗率已经达到90%,员工以本地人为主。

市物业管理协会提供的数据显示,从1月25日(大年初一)至今,全市350家企业近5万名物业从业者一直在防疫一线。

在疫情初期,几乎每家物业公司都遇到过物资紧缺。“到处找物资,还联系厂家点对点送货,不管价格,只要有就买,但很难买到。”株洲九方物业董事长黄鹏说。

市物业管理协会会长马文新算了笔账:全市350家物业公司,近5万人上岗,1200个物业项目,如果只有80%的人戴口罩,每天的口罩消耗也要4万只,如果每个项目每天只需10公斤消毒液,日均消耗也要12吨。

2月5日,市物业管理协会发出求助公开信:全市物业行业到了“弹尽粮绝”的艰难时刻,迫切需要社会各界的支持、援助。

马文新介绍,随后,在市委

建局、市工信局等部门支持下,通过采购和受捐,全市物业公司得到25万只口罩,消毒液和酒精2万公斤及数百支体温枪。总体上看,物业企业在小区防疫的工作,集中在出入监管、公共区域消杀、困难业主帮扶等方面,仅测体温、增加消杀频次这两项,就带来了巨大的工作量。于是,依旧缺人。

“我们未到岗的部分人员基本只有两种情况,一种是主动辞职,一种是家里不准来,无论哪种,都是可以理解的。”湖南蓝天物业董事长文虎龙说,“只能向业委会、社区求助。”

谈及人手,株洲创通物业董事长杨运件说了件事。有个偏远小区项目原本有23位工作人员,其中大多数保安、保洁都来自周边农村,某天查岗发现只有3人到岗,原来遭遇封村,人出不来,无奈之下只能让公司财务、办公室人员顶上去。

不过,也有物业公司早有准备。记者采访了解到,早在1月20日之前,就有部分物业公司已经在增加消杀次数、筹备防疫物资。这些物业的共同点是:都在武汉有项目。

“物业从业者克服困难,冒着风险坚守在一线,令人尊敬。”目前,市物业事务中心主任陈琪最担心的事情没有发生:还未发生物业人员感染病例。



全市近5万物业从业者奋战在抗疫一线。吴楚摄

■ 物管企业的价值重塑

马文新对那幅场景记忆犹新。在经世皇城小区物业处,一位物业人员大着肚子排队领口罩,一问,这位怀有8个月身孕的准妈妈,主动要求上防疫一线。

“根据年龄段划分,目前株洲物管行业保安、保洁平均薪酬在两千上下。”马文新说,“广大业主看到了物业的担当,薪酬微薄又冒着风险在一线坚守。”

采访中,业主或物业公司都说过太多类似事例。无论为居家隔离的祖孙俩送物资上门,还是为业主送上免费蔬菜,物业人员的种种特殊服务,获得了多数业主的认同,揪扯多年的紧张关系正在发生微妙的变化。

长期以来,物业服务供需端的恶性循环是:复杂问题难以解决,物业收费难,服务跟不上,收费更难。在全市755个住宅项目中,收费率超过90%的物业公司不到50家。这一症结堵住了行业发展的喉咙。

2月上旬,为支持物业公司抗疫,市住建局通过物业管理协会向居民发出预交2020年物业管理费的倡议。家和物业的项目经理陈新元统计发现,在倡议发出当晚,小区就有十分之一的业主全额缴纳了今年的物业费,一

共2万余元。振兴物业董事长欧军良对此深有感触,他说,有个老旧小区项目一直以来收费很难,多次想过退出,但这次倡议书发出后,很快就收到大量物业费。

在黄鹏看来,平常物业的工作都是“背锅”,比如凌晨清运垃圾,通宵值守等,而这次在一线抗疫,业主们“面对面”看到了物业的付出,他们也清楚这是超出合同范围的工作。

市物业管理协会数据显示,目前,全市业主总人数的40%已提前缴纳物业费——这一数据创下历史新高。

“疫情带给物业企业的除了压力,好的一面就是形象改善。业主与物业的互动,有了一个很好的开端。”陈琪说,从某种意义上来说,这是物管企业价值重塑的开端。希望双方把握这个机会,能持续保持良好的互动。

当然也出现过摩擦。记者走访发现,绝大多数小区都出现过有业主不配合防疫管控的现象,比如对反复测量体温的不理解。在文虎龙看来,如果沟通工作不细致,无疑又将加剧紧张关系。

■ “不敢算”的预算外成本

采购物资及配备人员,都需要钱。对所有物业公司而言,这部分资金都不在预算内。

“随着复工复产深入推进,消毒液、酒精供应已经回归正常范围,但口罩采购仍头疼。”杨运件说,目前创通物业每天口罩消耗达800多个,“最贵的时候4块钱一个的口罩都买过。”

据介绍,到目前,宏达物业仅口罩采购就花了60多万元,蓝天物业株洲区域物资采购已经投入30多万元,九方物业也采购了7万元防疫物资。

物资采购一笔是一笔,好算,但人工成本,就难算了——需要紧急召回、特殊时期加班、工作时间、换休代替常规休假等诸多因素。

“蓝天物业株洲城区现在11个住宅小区服务项目,每天300多人在岗,如果每人每天补贴20元,一天就要6000元。”文虎龙说,“补贴是一定要给的,不能让员工寒心。”

宏达物业董事长何巍坦言,员工召回时没人谈钱,到现在也不能撤退只能换休,“现在还没有算账,不敢算。”

2月28日,我市下发文件,对城区住宅小区参与疫情防控的物业服务企业,按实际服务住户每月每户10元标准给予两个月补助。经费由市区财政按1:1比例负担;对党政机关事业单位非住宅项目的物业服务企业,按照物业服务合同月平均价格上浮20%标准给予两个月补助,从业主单位公用经费预算中列支;对厂矿企业的物业服务企业,由业主单位给予适当补助;各县市可结合实际制定具体办法。

“如果没有政府补贴,缺口难以想象。”何巍说。

文虎龙也直言,严格来说,防疫并非物业服务合同之内的事,防疫补贴也不在物业服务合同之内,“这个钱如果光靠物业公司出,出不起。”

虽然大多数物业公司还没有明确补贴制度,但黄鹏的九方物业已经发放防疫补贴20多万元。

“员工不是英雄,是普通人,都有普通人该有的担忧与疲劳,这钱,叫加班费也好,慰问金也罢,津贴也行,总之,是一份关心,感谢大家的付出。”黄鹏说。

■ 前路不明的增值服务

疫情至今,物管行业危中寻机,其中最为火热的讨论是:疫情打开了物业特约服务的窗口,探索将疫情期间的各种临时免费服务转变为疫情后的增值服务。

对此,株洲物管行业众说纷纭。“增值服务要具备两个前提,一是周边生活配套不齐全的大型住宅小区,二是小区业主消费观念新潮。”黄鹏认为,眼下的株洲物业服务还是要做好本职工作,即认真履行合同约定条款。

关于增值服务一说,文虎龙并不感冒。几年前,蓝天物业在总部所在的利江花园小区尝试智慧物业试点,用APP代替门禁卡,可没想到,只用了13天项目宣告失败,设备全部被毁坏。

“如果是提供居家懒人服务,那么电商平台多如牛毛;如果是提供资源共享平台,那微信就已经足够了。”文虎龙说,“况且数字平台研发、人力资源投入,对物业公司来说都不是小数目。”

创通物业原来成立过家庭服务部,提供送物资上门等居家服务。“常规与特

约服务并不矛盾,而是相辅相成的,通过人性化、个性化的服务,去弥补日常服务的短板与不足。”杨运件认为。

探索增值服务背后,是对物业公司盈利模式单一的破题尝试。但在陈琪看来,“盈利模式单一”,对非一二线城市来说,是个伪命题。

“物企是服务行业,必须找到专业的、可持续的盈利模式。多种经营也必须建立在固定的营收模式上。”陈琪认为,物企经营必须回归物业服务本质,即管理物业、服务业主。根据合同做好管理与服务,再天经地义收取服务费,就是本质,如果连最基本的收费率都无法提高,何谈多种经营。

一场疫情,忙坏了物管行业,引发了行业内外的反思与探索。谈及疫情之后的行业发展,谁都绕不开“收费率”三个字。

“希望疫情带来的关系改善不是短暂蜜月期,希望疫情过去之后,大家能记得这几个月物业工作人员的付出。”一位物业公司项目负责人坦言。

株洲市城市综合服务信息平台

- 信息发布
- 楼盘推介
- 二手房交易
- 生活服务

地址:天元区韶山路568号,乘T28路、T40路公交车到花园二村站下车步行10米。联系电话:28200686、28200618

另有海量真实房源,均有专人为您匹配。只要您打一个电话,为您找到心中的家。购房热线:28200686

| | | |
|---|--|--|
| 恒大名都 精装公寓, 37.8m ² 成熟小区配套齐全, 30万 | 恒大名都 三室两厅, 121m ² 精装家具家电齐全, 95万 | 高科万丰上院湖响 三室两厅, 107m ² 全新装修带家具电器, 81.8万 |
| 王塔冲小区 三室两厅, 101.3m ² 成熟小区配套齐, 62万 | 田心新苑小学 四室两厅, 157m ² 单价便宜生活便利, 63.8万 | 玫瑰名城 三室两厅, 142m ² 成熟小区配套齐全, 82万 |
| 人民南路办事处 两室两厅, 72m ² 结谷门对面成熟商圈, 35万 | 青龙湾 独栋别墅, 法式风情 庭院阁楼, 稀缺房型 | 繁茂大厦 一室一厅, 50m ² 大阳台家电齐全, 39.8万 |
| 天元区金涛小区 四室两厅两卫, 162m ² 带车位家具家电齐全, 99万 | 尚格花好悦园四期 两室两厅一卫, 89m ² 带全套家具家电, 67万 | 岭秀天下 两室两厅, 82m ² 精装带全套家电, 56万 |
| 新城首座 三室两厅, 143m ² 位置好, 购物方便, 98.8万 | 美的城 三室两厅, 100.37m ² 成熟小区配套齐全, 70万 | 美的城 三室一厅, 82m ² 带全套家具家电, 62万 |
| 春藤小镇 三室两厅, 89.84m ² 成熟小区二中附近, 75万 | 湘银星城 三室两厅, 115.88m ² 成熟小区交通方便, 101万 | 国税新村 三室两厅, 116m ² 实际面积128m ² , 75万 |
| 锦云小区 三室两厅, 129m ² 中间楼层单价低, 56万 | 旺城天悦 复式公寓, 55m ² 实际面积110m ² , 71.8万 | 泰山公馆 三室两厅, 129m ² 工业大学对面, 92万 |
| 玫瑰名城 复式楼, 135.44m ² 豪装实际面积260m ² , 109万 | 滨江一村 三室两厅, 87m ² 精装带家具家电, 55万 | 钻石花园 两室两厅, 70m ² 成熟小区性价比, 42.8万 |
| 老一医院宿舍(操坪小区) 两室一厅, 58m ² 市中心位置好, 36万 | 天鹅花园 三室两厅, 130.89m ² 一楼带30m ² 杂物间, 82万 | 康馨佳园 三室两厅, 124m ² 中心医院家属房, 80万 |
| 康馨佳园 三室两厅, 125m ² 中心医院家属房, 92万 | 湘水湾 三室一厅, 142m ² 全新开发商精装房, 132万 | 601生活区 两室一厅, 60m ² 低楼层601小学旁, 39.9万 |
| 铁路小区 两室一厅, 54m ² 成熟小区配套齐全, 31万 | 龙腾国际 两室一厅, 92.41m ² 工大商圈好地段, 62万 | 四二零朝阳小区 两室两厅, 85m ² 成熟小区低楼层, 46万 |
| 老二中家属房 三室两厅一卫, 93m ² 低楼层黄金地段, 52万 | 芦淞区和厚园小区 三室两厅, 128.14m ² 带全套家具电器, 71.8万 | 橡胶院生活区 两室两厅, 65.91m ² 带家具电器, 36万 |
| 竹山小区 三室两厅, 156m ² 低楼层豪华装修, 70万 | 金水湾 三室两厅两卫, 171m ² 带中央空调位置好, 128万 | 建设一村 两室一厅, 63m ² 低单价高性价比, 19.8万 |
| 湘银小区二期 五室两厅复式房, 187m ² 带全套八成新家电, 118万 | 佳诚数码广场 四室两厅, 162m ² 临近沿江风光带, 81.8万 | 天台玉苑 三室两厅, 135.88m ² 成熟小区交通方便, 86万 |

生活服务

株洲市白蚁防治有限公司

主营业务
白蚁防治, 老鼠防治,
蟑螂等各类害虫防治,
各类灭鼠杀虫药品器械
批发零售。

单位地址
株洲市天元区韶山路
568号

服务热线
0731-22616110

国有企业, 专业服务
让您的生活远离虫害烦恼

株洲市房地产测绘队

主营业务
全市范围内的房产测绘,
房产测绘信息成果利用,
房产相关图件资料汇编。

单位地址
株洲市天元区韶山路
568号

服务热线
28686988

国有企业
专注房产测绘二十年
专业机构
优质服务百姓千万家



建行个人普惠贷款

条件: 客户营业执照满2年, 信用良好, 有符合条件抵押物。

利率: 目前年息5.0025%(根据利率市场变动)。

- 速度快:** 秒申、秒批、秒到账, 三步搞定。
- 利息低:** 年利率5.6%, 每万元日息低至1.56元。
- 额度高:** 额度最高30万元, 纯信用, 无需抵押和担保。
- 准入条件:** 信用良好, 在建行有房贷、按时交缴公积金、在建行代发工资等。
- 申请渠道:** 建行手机银行、网上银行、智慧柜员机。

本栏目由株洲市房地产担保有限责任公司承办, 公司系国有企业, 主营业务: 房地产担保; 房地产中介、吞吐、置换服务; 广告设计、制作、发布等。