



擦亮“服务”二字

物业行业是不是要向业主提供服务？这本不该是个问题。从改革开放之初1981年成立深圳物业管理公司；到上世纪90年代深圳成立物业管理协会、颁布《住宅区物业管理条例》；再到1994年当时的建设部颁布《城市新建小区管理办法》；及至2003年我国第一部《物业管理条例》颁行。

在樊芸看来，其实“物业服务”的概念由来已久！只不过许多人对“物业管理”印象太过深刻，忽视了“物业服务”的存在，或轻视了“物业服务”之应有价值。其实，《民法典》第九百三十九条“物业服务合同的效力”明确：“建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同，对业主具有法律约束力。”

也正因此，樊芸在全国两会期间，在上海代表团举行的小组会议上，说出了这么一段话：“物业管理能不能改成物业服务？两字之差，含义是完全不一样的。”她谈到，物业应该要有更多服务意识，在官方文件表述中，应该将“物业管理”这个词统一为“物业服务”。

比起如今一些行业受到人工智能（AI）冲击，迎来颠覆性影响来，**物业服务该是个可以永续发展的行业。**

“那位71岁的老人退休前是某单位的驾驶员，为了每月定期探望母亲以及陪母亲外出，而借汽车开到母亲家。他不可能在母亲小区办理长期停车证。这个小区物业公司工作人员稍微有些服务意识，就不该让老太太一个人在夜晚走回家——类似的事情发生过三四次。樊芸说，“保安看似也没有违反相关规定，但这样的事发生得越来越多的话，就会对物业企业的存续发展带来影响。甚至有人会问，物业行业还有没有必要存在？”

樊芸认为，比起如今一些行业受到人工智能（AI）冲击，迎来颠覆性影响，物业服务应该是个可以永续发展的行业。毕竟，只要城市在、建筑在，住在房子里的人在，为人服务的物业行业就有机会发展。中国改革开放后，不仅引入了物业公司概念，也将原本房管局下属机构脱钩改制、市场化，而这些企业的“基因”没有变，仍抱持一种“管理”理念。事实上名为“物业管理公司”的企业不具有管理职能。

比如遇到有居民违法搭建，

物业公司有没有权力前往拆除？完全没有此等权力！没有执法权的物业公司能做的无非将相关事实上报相关部门。这时候仍强调物业公司的“管理”内涵，实则反而将物业手中的“小小权力”无限放大。由此也产生了矛盾堆积，而基层政府却畏手畏脚不敢作为。

比如有居民投诉称，自己所购置房产暂时无人居住，物业公司长期不提供在该小区普遍提供的上门收垃圾服务。当业主偶尔回去查看时，发现几个月前放在门前垃圾桶中的垃圾都长了毛了。这样的物业服务问题，却投诉无门。不仅小区所在居委会不愿意出头，基层政府也很无奈。

“如果物业行业更强调‘服务’二字，或者说变物业管理为物业服务，则就该畅通解聘机制。我觉得相关行业协会就该组织起来，精挑细选出优质物业服务企业，来作为‘托底企业’。一旦有企业因种种原因被解聘需要撤离小区，‘托底企业’就可以进驻。”樊芸说，“在强调‘管理’转为强调‘服务’的过程中，也