

该逐步建立信用评价机制。业主等要有更多话语权,对物业公司,对保安等工作人员,要有较为完善的评价体系。比如可以评选‘小区先进工作者’,也可以到街道、区里评优,甚至成为市级劳模,给予进入物业服务领域的先进工作者合适的待遇,比如优先解决户口。总之,要让物业服务人员的职业生涯存在各种激励机制,让这个行业的相关岗位都有奔头。”

服务的核心在人!人员素质达不到要求,就很难提供好的服务。樊芸提到她所了解到的一个小区出现的问题。由于物业公司聘用的是年过六十岁的外来务工人员,且缺乏培训,无法正确掌控道闸杆启闭,造成该小区大门处道闸杆多次将车辆打坏。但因为保安收入过低,根本无力赔偿。车主不得不走保险路径。

细分“服务”内容

樊芸在全国两会期间的建议一经媒体报道,反响强烈。建议得到政府相关部门、上海市人大机关等负责人、各地房管部门物业行业主管单位的负责人等关

服务的核心在人! 人员素质达不到要求,就很难提供好的服务。

注,他们为樊芸在朋友圈的相关报道转帖转发、点赞。看来物业行业主管部门的思路也变了。

亦有业内人士称,住建部在2025年4月就发布了《住宅小区物业服务标准化管理办法》,强调物业费透明化和业主监督权。与此同时,中央纪委国家监委将“整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”,纳入当年全国集中推进的16件群众身边实事之一,全国范围内物业领域专项

整治行动由此开展。

在樊芸看来,在此契机之下,下一步该考虑解决物业服务的一些深层次问题。“为什么在同一个地块,差不多同时开盘、开盘价差别不大的楼盘,时隔多年后房价会出现落差,有的落差还不小?其实很大程度上与物业服务优劣有关!”在樊芸看来,好的物业服务,能够提升房产价值。优质物业也是一种品牌!无论从提升房地产消费,还是从加强社区治理等方面考量,物业服务都很重要!

下图:樊芸接受新民周刊独家专访。摄影/杨维格



樊芸还提到不同的社区对物业服务有不尽相同的要求,因此要细分“服务”的内容。

比如有的新建的较为高端的商品房小区,本身公摊面积很大,得房率不高,