



上图：金山区山阳镇职工物业技能竞赛现场。
摄影/陶磊

而物业收费又比较昂贵，业主希望在非入住期间物业费打折。尽管各地已经有一些相关规定，但实际上大多数地方还是很难走通打折路。“我注意到一些中介公司为了帮助业主成功出租房屋，都会进行免费刷新服务等。从这个角度看，如果业主对空置房有出租、销售需求，物业公司是否也可以提供相应服务？”樊芸说。

再比如一些老小区，居家养老业主较多。“中国不少老年人并不愿意去养老院，且养老院行业规模总体上还是有限的。我就在想，物业能否为老人提供陪同抓药服务、陪同遛弯服务等等？或者组织每天固定的时间在小区

草地上聊天、为老人解锁智能手机功能等等。”在樊芸看来，对并未失能的高龄老人缺乏必要的照护。如果物业服务企业在这方面多动脑筋，挖掘服务潜力，其实也能增加就业！樊芸提及，在中国许多城市进入老龄社会、人均寿命越来越长、高龄老人越来越多的时代，物业可以创造性地挖掘服务内容。比如有的老人房子有三室两厅一百多平方米，却是独居。这时候，是否可能将空屋借给其他老人，然后由家政阿姨集约化服务？

樊芸注意到在网购发达的当下，出现了一些当红的线下超市，服务贴心到设置宠物饮水机，海鲜、蔬果代加工等等

也做到细分服务。“这样的超市服务应该给物业企业以启迪！在现代服务体系中该有传统服务业的一席之地，且随着科技进步，这些人对人的服务，其服务水平应该越来越高。”樊芸说，“业主也好、住户也罢，本质上是接受物业服务的消费者。消费者权益该怎样保护？如今大多数小区选聘物业的权力几乎集中在业委会和居委会少数几个人手里，哪怕召开业主大会等等，业委会等往往

能通过不少手段来达到目的。而一旦物业之‘服务’概念深入人心，下一步，比较大的小区我看就能选聘业委会秘书长，让更专业的人来管理专项事务。”

樊芸还认为，未来诸如物业管理协会等等也可以做好更多协调工作，由此更好地服务于房屋的使用者。“对于居民住宅来说，业主当然是受服务方，租客其实也是受服务方，他们的利益也需要保护。”樊芸说，“商业地产项目上，物业公司每每主要与各种公司、机构等等租户打交道。这方面的服务内容与居民住宅不同，也该逐步理顺。”