

物业服务质量提升行动 从“有服务”向“优服务”迈进

“好房子”是基础，“好服务”则是提升居住幸福感的关键引擎。“十五五”规划建议将“物业服务质量提升行动”与“建设安全舒适绿色智慧的‘好房子’”和“实施房屋品质提升工程”一并提出，表明国家已经将优质的物业服务视为“好房子”不可或缺的组成部分。业内人士指出，优化物业服务是加大“好房子”建设的重要方面。当前，一些房企携手品牌物业，依据社区特点，通过采取智慧赋能、服务升级、人文管理等举措，提升物业服务水平，创新智慧物业服务模式，以实际行动增强居民的获得感、幸福感、安全感。

□文/图 本报记者 李小白

优化物业服务 提升居住体验

“十五五”规划建议将“物业服务质量提升行动”与“建设安全舒适绿色智慧的‘好房子’”和“实施房屋品质提升工程”一并提出，表明国家已经将优质的物业服务视为“好房子”不可或缺的组成部分。这一行动旨在通过系统性整治和标准提升，切实解决人民群众的问题，增强居民的获得感、幸福感、安全感。优化物业服务质量，夯实长效运营机制，则是提升资产价值，实现行业可持续发展的根本路径。

首先是优化物业服务质量。一是要推动物业服务的标准化和精细化，建立并实施与高质量发展相匹配的服务标准体系，明确服务清单和量化考核指标，推动物业服务从“有”向“优”迈进。聚焦业主在日常生活中的所有关键触点，优化每一处体验。二是要推动科技赋能与数字化升级。建设智慧社区平台，实现报事报修、一键缴费、投诉建议、智能门禁、访客管理、信息发布等功能管理。通过平台分析报修类型高频点、业主活动轨迹、服务评价等数据，精准发现服务短板，优化资源配置。通过智能监控、智能消防、电梯运行监测等实现预测性维护，从“被动响应”转向“主动预警”。三是推动服务人性化与社区营造。建立楼栋管家或片区管家责任制，使服务更有温度。针对老人、儿童等特殊群体提供差异化关怀。定期组织节庆活动、邻里节、兴趣社团等，营造“熟人社区”，增强业主归属感和社区凝聚力。定期召开业主座谈会等，保持信息畅通，及时相应业主诉求。

其次是夯实长效运营机制，实现优质服务的可持续性。一是在财务管理方面，建立清晰的服务标准与物业服务等级挂钩的菜单式报价体系，让业主明明白白消费。定期向业主公示物业费收支明细、公共收入（如广告位、停车费收入）的来源和去向，增强互信，减少矛盾和纠纷。二是在多元化经营与增值服务方面，合法合规利用公共区域开展增值服务，所得收益按约定比例补充物业费或反哺社区改造。围绕业主需求，提供家政、养老、托幼、房屋租赁、新零售、资产托管等增值服务，为业主提供便利性的同时，增加企业收入。三是强化业委会/物委会的协同，物业公司主动与业委会建立定期沟通机制，共同决策社区重大事项，形成治理合理。加强党建引领，配合街道、社区党组织参与文明创建、平安建设等，提升管理效能。

石家庄新建小区物业积极探索数字化服务

随着生活水平的不断提高，人们对居住环境、物业管理也提出了更高要求。物业管理已成为衡量居住和工作环境的重要标尺，对于保障居民生活质量、社区和谐发展、社会安全稳定具有重要作用。一些物业服务企业积极



■图为某物业手机 App 智慧服务平台。

践行“好房子、好小区、好社区”新模式，加快向养老、托幼、家政、文化、健康服务等领域延伸，加强智慧物业管理能力建设，不断提升服务质量，实现安全、舒适、绿色、智慧、高效的服务保障新格局。

一般来说，物业管理的核心目的就是为业主创造一个安全舒适的居住环境。业主满意度是衡量物业管理水平的最佳标准，物业服务水平直接关系到居民的日常生活品质。

近年来，石家庄房地产市场随着一线房企的不断开发建设，住宅项目在高标准建设的同时，后期物业服务水平也在不断提升，一些新建小区的物业服务模式正在发生改变，积极探索通过数字化、标准化和多元化服务持续升级，以数字化手段赋能物业管理，构建智能服务平台，推动物业服务更加便捷、高效，全面提升居民生活品质和社区治理能力。

石家庄某品牌房企新开发建设的一处改善型住宅项目，通过智慧物业服务平台启动试运行。该物业平台采用“人工智能+综合管理+微笑服务”模式，聚焦家政服务、社区活动、信息公开等居民关切事项，通过智能化服务让物业服务企业和业主搭建沟通桥梁，破解物业管理难题，实现高效便民服务，呈现出社区物业服务现代化、科技化、人文化的新面貌。

为便于业主随时随地查询最新的物业管理政策法规，咨询物业管理方面的问题，一些物业公司还通过“物管通”深度融合 AI 大模型技术，整合相关知识库，可为业主提供即时政策解读和纠纷调解。通过标准化模板实现服务信息一键生成、发布信息，业主扫码可核验，实现“透明互信”公示。

石家庄长安区某住宅小区的物业负责人表示，随着时代的飞速发展和现代人生活方式的不断改变，人们对居住小区的环境和物业服务质量的需求越来越高，物业公司对

增强服务的意识也越来越强。当前，物业服务水平一再升级，模式不断更新，聚焦物业服务“线上线下协同”，强化生活服务“线上办”的功能，对接智慧物业管理、智慧社区信息系统以及社会专业服务等平台。同时，鼓励有条件的物业服务企业发挥熟悉居民、服务半径短、响应速度快等优势，积极开展“物业服务+生活服务”模式实践，向托幼、文化、健康、快递收发等领域延伸，满足居民多样化生活需求。未来，石家庄将会有更多的社区以数字化改革为引擎，推动住宅小区智慧化管理迈上新台阶。

未来物业服务将推进绿色、智慧、适老化转型

从“住有所居”迈向“住有宜居”，“好房子”是基础，“好服务”则是提升居住幸福感的关键引擎。在数字化浪潮席卷和居民需求升级的背景下，物业服务行业正经历一场深刻的品质革命。如何才能锻造出真正满足业主期待、经得起市场检验的“好服务”？业内人士认为，在物业管理行业高质量发展的新阶段，服务品质已成为企业核心竞争力战略支点的核心。随着“好房子、好服务”的理念深入人心，客户对美好居住体验的追求正推动行业从基础物业服务向品质生活服务全面进阶。

业内人士指出，物业管理服务是指物业公司为业主提供的各种服务，包括保安、保洁、绿化、维修、收费等。物业管理服务的质量直接影响到业主的生活质量和满意度，因此，物业公司应该不断地提升自身服务水平，以适应市场的变化和业主的需求。随着科技的发展，越来越多的物业管理借助智能化、数字化、网络化的手段，来提高工作效率和质量。例如，可以使用智能门禁系统、视频监控系统、电子巡更系统等，来加强小区的安全管理。可以使用移动互联网、社交媒体、微信公众号等，来建立与业主的沟通渠道，及时收集和反馈业主的意见和建议，提供便捷的在线服务。物业管理服务不仅要满足业主的基本需求，还要能够提供一些增值服务，以增加业主的满意度和忠诚度。例如，可以根据小区的特色和业主的喜好，开展文化活动、健康活动、公益活动等，丰富业主的生活。可以与周边的商家、机构、社区等建立合作关系，为业主提供一些优惠信息、便民服务、志愿服务等，拓展业主的社交圈。

石家庄市房地产业协会常务副会长纪珊珊认为，在物业服务行业竞争格局深度变革的当下，服务品质已成为企业核心竞争力的关键所在。行业竞争焦点正从传统的价格比拼，加速向服务质量与价值的全方位转变。越来越多的物业服务企业锚定“优质优价”的服务定位，以品质提升为根基，以服务产品化为发展方向，通过客户研究与服务设计驱动创新，多维度增强业主对服务价值的感知，推动物业服务从基础保障型向专业化、精细化运营模式转型升级。未来，物业服务在保障安全与便捷的基础上，将深入推进绿色、智慧、适老化转型，从“有服务”迈向“优服务”。

行业动态

推进全省城市更新 助力房地产行业高质量发展

本报讯（记者 李小白）河北省住房和城乡建设厅日前主办的“河北省城市更新范例推介暨政银企对接活动”，旨在深入贯彻落实中央城市工作会议精神，以“出政策、抓项目、推典型”的思路，分享、推广、学习城市更新范例优秀经验做法，凝聚各方力量，推进全省城市更新工作，助力房地产行业高质量发展。

据了解，河北省进一步完善工作推进机制，探索可持续的城市更新模式；重点挖掘项目背后的政策设计、机制创新、科技赋能等亮点，用身边的典型案例启发思路、带动工作；围绕完善政策法规体系、做好城市体检、加快推

进规划编制等抓好近期城市更新工作；建立政银企对接常态化机制，加强合作交流，推进项目谋划实施。

今年，河北省遴选公布 35 个城市更新范例项目，涵盖既有建筑改造利用、城镇老旧小区整治改造、完整社区建设等 8 个类型。此次活动集中展示了范例项目在体制机制创新、政策措施突破、资金瓶颈破解等方面的先进做法，为各地推进城市更新工作提供了良好的交流平台。邢台市城市更新工作机制、项目实施经验以及历史文化保护类更新项目的具体做法，为各地开展工作提供了借鉴。此次活动还以范例推介为载体，为各地政府、金融机

构和企业搭建沟通合作桥梁。各地主管部门代表，国开行、农发行等金融机构以及 68 家相关企业代表进行了现场对接，围绕 107 个重点城市更新项目进行合作洽谈，有效助力城市更新项目谋划实施，同向发力、问题共答，推动全省城市更新工作提质增效。

各市（含定州、辛集市）、雄安新区及所辖县（市、区）城市更新工作主管部门，相关金融机构、落户各市及雄安新区的建筑行业央企二三级子公司、省内相关建筑企业代表，以及城市更新方面专业技术人员 280 余人参加活动，并吸引社会公众广泛参与。