

你家物业变了吗？



本报记者 孟丽

在很多市民的印象里，物业工作不外乎保洁、安保、日常维修，并且物业和业主之间容易产生误解、出现分歧。但记者近期走访市区多家小区发现，不少物业在服务上主动求变，早已跳出传统管理思维，主动下沉民生小事、延伸便民服务、盘活社区空间、丰富邻里生活。物业服务愈发暖心接地气，物业与业主之间的相处模式也在悄然发生良性改变。

用好公共空间，促进邻里交流

“以前是我们找物业修东西、处理问题。现在不一样了，日常生活里的琐碎小事，物业会主动帮我们想到、做到。”美的公园天下小区的业主王丽娜感慨道。在她眼里，如今的小区物业，早已不再是单纯守门扫地、维护设施的“管理员”，更成了贴近居民生活、解决日常难题的“贴心人”。

该小区老人和小孩多，日常琐事不少。让王丽娜感触最深的，是小区物业盘活闲置公共空间，打造成邻里休闲小阵地。以前这片区域闲置冷清、利用率低，如今经过物业翻新整理，干净又整洁。闲暇时，老人聚在这里聊天休憩，孩子们结伴玩耍，邻里之间碰面多了、交流多了，小区氛围越来越和睦。不用出远门，下楼就能休闲放松，提升了居住幸福感。

不止休闲空间的升级，细致的便民服务也让居民直呼暖心。美的东湖天城

业主张建平工作很忙，让他觉得最方便的，是小区的送水便民服务。以往家里桶装水用完，自己预约配送耗时又麻烦，遇到加班、下雨格外不便。现在小区设有便民水站前置服务，业主线上下单，物业工作人员很快就能送水上门，省时又省力。“都是生活里的小事，但件件都办在了业主心上。”张建平告诉记者。

除此之外，美的乐城物业十分重视邻里氛围营造。依托小区公共空间，常态化开展亲子手工、趣味体验、少儿陪伴等惠民活动，小朋友有了固定的玩乐场地，家长们也能在互动中熟悉彼此，邻里关系愈发融洽。

据了解，美置服务徐州公司在管21个住宅小区，主动延伸便民服务、活化小区闲置空间、深耕邻里服务，针对老年业主、上班族、亲子家庭等不同群体的需求，提供差异化、人性化服务，用一件件小事拉近和业主的距离。



小区活动丰富多彩。

做好便民服务，物业竞相实践

走访中记者发现，便民化、人性化的物业服务，正在徐州不少小区铺开。在招商雍容华府小区西门大堂，一处整洁精致的“小招服务站”格外显眼。便民工具箱、应急医药箱等便民物资整齐摆放，各类便民服务提示清晰明了，随时为业主提供便利。

“我和爱人都上班，平时快递比较多，家里只有老人和小孩，老年人腿脚不便，我就预约了快递上门服务，物业人员直接给送到家里，太方便了。”12号楼业主李女士说道。据了解，针对上班族白天不在家、老年业主取大件快递费力的难题，小区推出快递预约上门服务。业主没时间取件、行动不便、临时出门，只需和物业管家预约，工作人员就会准时送货上门。招商局物业管理有限公司徐州分公司目前在管的5个住宅小区，从便民小站点到家门口的贴心服务，再到丰富多彩的邻里活动，物业服务的升级，体现在每一件民生小事中。

中海宏洋物业管理有限公司徐州分公司服务的8个小区，配备便民推车、应急医药箱等物资，常态化推出便民洗车、纱窗清洗、上门维保等多元化服务。

紧扣季节变化与业主实际需求，依托黄龙云起服务驿站，夏日投放共享花露水、设置高温饮水点，为出行、归家的业主消暑纳凉，同时定期开展暖心送白菜等惠民福利活动，将实实在在的关怀送到业主手上。

此外，深耕本地的徐州市立信物业管理有限公司，在泉山、鼓楼核心区域管理的9个项目，常态化开展雨天护航、长者关怀、喜事礼遇等暖心细节服务。同时固定开设季度便民服务日，免费提供磨刀、理发、地垫清洗、血压测量等惠民服务，盘活小区架空层等公共空间，打造儿童游乐区、老年休闲区、阅览空间，持续完善园区配套，2025年度物业费收缴率达90.5%。

不同物业虽各有侧重，但理念趋于一致：不再只做小区“管理员”，而是主动贴近居民，把服务做到家门口。美的乐城物业负责人卫军军告诉记者：“小区交付已有7年，我们充分挖掘现有服务资源，举办布谷岛社群活动和邻里主题活动，不只是做好小区管护工作，更希望用有温度的服务拉近和住户的距离，促进物业与业主之间的良性互动。”

直面现实难题
守底线提质效

在一些新建小区，物业费的提升，带来了更高质量的物业服务。而在一些物业费标准不高的老旧小区，居民同样希望提升物业服务质量。“我期待更好的物业服务，当然也理解物业费可能会高一点，如果价格和服务质量相匹配，我愿意买单。”文泰康城小区的张先生表示。

一家本土物业服务企业负责人坦言：“老旧小区收费低，物业费收缴率也不高，人力成本、运营成本压力不小，目前我们只能做到基础的保洁、安保，其实我们也想到做到更好，奈何受经费掣肘。”

徐州市物业管理行业协会相关人士介绍，全市物业服务企业有690余家，就业人数7.3万人，属于劳动密集型行业。协会持续加强行业自律引导，督促企业严格恪守物业服务合同，践行质价相符、优质优价的市场原则。企业在拓展便民惠民服务、满足居民多元需求、提升业主认可度的同时，必须守牢服务底线，保洁、设施维保、小区安保等基础主业不能弱化。

现实中，不同小区硬件条件、收费标准差距明显。这就要求行业找准现实平衡点，增值服务做到明码标价，充分尊重业主意愿；基础服务必须保障到位，增值服务量力而为，结合小区实际因地制宜开展。推动企业依规履约、业主依规尽责，行业发展才能行稳致远。

市住建局物业行业监管科相关负责人表示，目前全市实行市场化物业管理的小区1466个，在管面积2.4亿平方米。自2024年物业专项整治开展以来，我市物业领域信访投诉量回落明显，群众获得感稳步提升。

物业服务是基层社区治理的重要一环，物业与业主不是简单的买卖关系，更不是对立面，二者是共建美好家园的共同体。面对新建小区、老旧小区在收费标准、硬件条件上的客观差距，既要引导物业企业立足项目实际，量力而行提供适配服务，不搞“一刀切”，也需要引导业主理性看待物业服务，多一份沟通体谅。

下一步，主管部门将持续巩固深化专项整治成果，推动行业经营理念从“管理小区”向“服务业主”转变，以“阳光物业”建设为抓手，深化公共收益审计全覆盖和收支常态化公开，因地制宜培育一批可复制、接地气的服务样板，推动构建社区党组织领导下的居委会、业委会（物管会）、物业服务企业“三方联动”协调机制，共建共治共享的小区治理格局，以优质服务回应群众对“好房子、好小区、好社区”的美好向往。

图片由受访者提供

■记者手记

小区治理没有标准答案。物业服务的改变，不只是推出几项便民举措，更是物业与业主相处模式的一次重塑。各个小区硬件条件、收费标准不尽相同，但群众对于美好居住环境的向往是相通的。

小区的美好，从来不是单方面的付出。业主按时足额缴纳物业费，是物业服务可持续运转的基础；物业企业更要恪守合同、履职尽责，把基础服务落到实处。多一点换位思考，多一份相互理解，双向尽责、彼此成全，才能实现共赢，让每一处住宅小区都成为群众安心舒心的幸福家园。