

从“服务于物”向“服务于人”转变

物业专业化服务向城市更新全流程延伸

国务院印发的《城市更新“十五五”规划》，将“物业服务质量提升行动”列为14项重大工程之一，明确提出“推动‘物业服务进家庭’，鼓励有条件的物业服务企业向养老、托育、家政、文化、健康、助残等领域延伸。”

每周四上午，北京市海淀区海淀街道万泉庄南社区居民赵大妈的家里总会如期响起敲门声。来人是社区物业服务企业派来的家政员，专门给赵大妈家打扫卫生。“服务得特别好，我家那位也很满意。”她说。

社区活动室里，老人10元就能理发。“我们在家门口就能享受便宜又便捷的服务。”一位刚理完发的老人笑着说。

每月每平方米1元的物业费，还会提供上门家政、理发、居家养老等服务？

一家物业服务企业，为什么愿意揽这些原本“分外”的事？



社区长者食堂正在接待老人用餐。

推动物业服务进家庭

万泉庄南社区始建于1986年，面积14万平方米，共有5个小区15栋居民楼，是典型的老旧小区。2024年，在社区物管会组织下，召开业主大会，引入北京泰信物业管理有限公司（以下简称泰信物业）。

提供日常物业服务过程中，泰信物业总经理王先锋发现小区的业主面临“一老一小”照护难题。于是，在做好常规服务的基础上，泰信物业结合居民实际需求开展“物业+家政”“物业+养老”拓展服务。

如今，泰信物业已在社区设立家政网点，为居民提供保洁、托管、维修等服务；整合多方资源，为高龄、独居、空巢老人建立规范化个人服务档案，提供日间照料、陪护、助餐等一站式养老服务，举办节日活动、敬老关怀活动。

“从家政到助老，以及居家养老，我们实现了贯通。”王先锋说。

物业服务跳出单一服务模式，提升小区服务品质，居民满意率达到90%以上，物业费收缴率达到95%。

提供民生服务渐成趋势

像万泉庄南社区这样的探索并非是个例。吉林省长春市中海同心湖境小区设立“友好驿站”，提供代缴水电费、送快递、代订饮用水等一站式便民服务；四平市华宇熙和园小区打造了540平方米幸福食堂、3000平方米老年文体中心、1800平方米嵌入式养老服务中心；吉林市紫光秀苑小区“便民服务站”配齐常用工具，推出“点单式”精准服务，送餐上门。在黑龙江省，哈尔滨市的红星名苑小区，创新提出“七彩阳光”服务模型，针对老年、青年等六类群体推出72项服务，全年举办26场活动；大庆市米兰小镇小区则针对季节性迁移居所的业主，提供“暖冬管家”房屋托管服务。



北京市朝阳区八里庄街道，物业工作人员（右）排查社区安全隐患。 新华社发

放眼全国，越来越多物业服务企业正把服务的范围向居民的一日三餐、养老、托育等生活服务领域延伸。

保利物业服务股份有限公司在2023年推出管家专属桶装水配送便民服务，业主复购率高达96%。以往业主在外采购桶装水，配送滞后、断水频发，如今线上一键下单，管家10分钟送水上门。相关负责人表示，送水这件小事成为物业服务企业链接业主的纽带。管家在这一过程中得以常态化倾听业主生活诉求，打破了传统物业服务企业“有事才见面”的疏离感。公司还进一步把便民服务延伸覆盖“住”与“行”全场景：围绕居家安居，打造家政、房屋检修一体化服务；聚焦出行需求，落地智能充电桩配套，全方位补齐社区生活配套。

从送水、开食堂到医养、托育，路径各异，方向却一致：物业服务正在从“管物为主”转向为“以人为本”。

这一转变背后，是企业提升服务质量，探索服务升级的现实要求。

北京市住房和城乡建设委员会物业管理处处长刘琳认为物业向生活服务延伸是一次“双向奔赴”：“物业服务企业提供民生服务是一种市场化行为，是企业寻找新增长点、居民在家门口寻求便利的‘双向奔赴’。”在他看来，物业服务行业正经历一次深刻转型——“从‘服务于物’向‘服务于人’进一步转变，这不是简单地多干活，而是服务理念、服务质量、服务种类的整体跃升。”

民生服务靠什么持续

“物业服务企业具有天然的优势，可以尝试开展家政等生活类服务。”北京市海淀区街道万泉庄南社区党委书记、居委会主任王晶说，一是物业服务企业能做到收支平衡；二是物业服务企业跟居民接触时间最长，居民更信赖；三是相比流动性大、标准低的市场化家政，物业服务企业能

建立详细的质量标准，实现标准化管理。

中物智库创始人杨熙认为：“物业服务企业离居民最近，天天见面，还有现成的场地和队伍，这是任何一家市场化机构都不具备的先天优势。”他分析，物业服务企业能做到服务质优价廉，靠的是省下了交通、租金和营销成本——服务就在楼下，不用打广告、不用租门面。

世茂服务相关负责人介绍，跨界人才短缺、数据孤岛等，是行业面临的共性难题。想要长效、有质地“提供多元生活服务”，这需要更加完善、健全的运营模式来支撑。

万物云空间科技服务股份有限公司相关负责人补充，物业服务企业有社区触点，但必须补齐服务边界、人员培训认证、价格标准、过程留痕、验收标准等。否则只是“物业帮忙介绍师傅”，很难实现规模化增长。同时，物业服务企业在品类深度、跨区域标准化上并不占优，以标准化程度高的清洁、维修等场景切入，较复杂的项目则通过合作方承接，是更为务实的选择。

刘琳提醒，不能“一哄而上、盲目铺摊子”。他说：“基础的物业服务是根本，民生服务是延伸。养老照护、餐饮供应这类服务有明确的准入门槛，物业服务企业不能‘无证上岗、外行硬闯’，还要补上人员培训这一课。”

他建议：一方面探索“场地互换”等机制，盘活闲置空间，让“物业+养老”“物业+生活服务”有地方落地；另一方面推动建立面向物业服务人员的技能培训和资质认证通道，帮企业“把队伍带起来、把本领练出来”。

当下，生活服务普遍被视为物业服务行业的“第二增长曲线”。杨熙认为，谁能率先把闭环跑通、把标准立起来，谁就能在这片蓝海里占得先机。

据新华社“民生观察”报道



2026年6月2日，大堂管家岳梦红在广州保利天悦小区配送桶装水。

图片由采访对象提供