



攀枝花物业

PANZHIHUA PROPERTY MANAGEMENT

聚焦服务品质 强化专业能力

—攀枝花市物业管理协会经验交流分享专刊

物业服务是城市基层治理的重要一环，是连接企业与业主、保障项目平稳运行、提升居住体验的关键纽带。在全市深入推进“治理物业服务突出问题”重大民生实事的背景下，攀枝花市物业管理协会各会员单位，积极响应、主动作为，围绕“提升服务质量、强化专业能力”主题，在实践中探索、在交流中成长。本专刊汇集了多家企业的经验做法与思考建议，旨在促进行业互学互鉴，凝聚发展共识，共同推动物业服务高质量发展。

一、衡易物业：构建“物业+康养”新模式，回应老龄化社区需求

分享人：衡易物业攀枝花分公司负责人钟佩金

衡易物业目前在管项目7个，服务业主1.63万户，管理面积189万平方米。十余年来，公司始终将业主满意度作为工作总目标，围绕标准化、智慧化、精细化持续发力。

在服务创新方面，公司结合攀枝花市康养城市定位，于2024



年创新推出“医康养管家服务”，构建“物业+康养”两位一体模式。在现有管家服务基础上增设专职医康养管家，整合社区卫生服务中心、养老院等资源，形成健康管理、康复护理全链条服务体系。通过建立电子健康档案、分级照护、健康驿站驻点、独居长者每日一敲门等方式，实现“小病不出社区、康养就在身边”。

在专项治理工作中，公司坚决落实各项要求，做到收费透明、公共收益单独建账、安全管理闭环、诉求快速响应，积极配合主管部门与社区，推动基层治理与物业服务深度融合。

二、蜀道物业：党建引领红色物业，破解服务难题

分享人：蜀道物业金科集美阳光项目负责人李娅

蜀道物业始终坚持党建引领，以红色物业赋能服务提升。项目充分发挥党小组战斗堡垒作用，党员带头落实服务标准、规范流程，全面推行物业服务信息公示制度，确保服务内容、收费标准、公共收益、维修资金使用等信息公开透明。

在专业能力建设方面，项目积极响应“花城管家培优计划”，组织员工参与电梯运维、消防隐患排查、应急处置等专项培训，建立设施设备“巡查-维护-维修”闭环管理机制。通过“党建+物业+社区”联动模式，党员带头参与业主恳谈会、项目经理接



攀枝花物业

PANZHIHUA PROPERTY MANAGEMENT

待日，联动社区、民警、消防等部门，整治违规停放、飞线充电等突出问题，形成共建共治合力。

三、攀城投资产物业：坚守企业担当，深耕服务品质

分享人：攀枝花市城投资产管理有限公司陈鑫

作为市属国企，攀枝花市城投资产管理有限公司物业分公司始终将政治效益、社会效益摆在首位，努力在物业服务与社区治理中发挥“稳定器”作用。公司积极推动“支部建在项目上”，在服务小区成立“红色物业”党群服务站，通过社区、物业、业主党员三方联动，解决老旧小区垃圾房、健身场地、电动车充电等“老大难”问题。

针对业主投诉集中的房屋漏水、电梯故障等问题，公司改变“等投诉”的被动模式，建立“项目经理接待日”与“业主开放日-相约星期四”等主动治理制度。在公共收益管理方面，公司严格内审、内控机制，实行一事一议、一事一审核，确保收支透明、法务合规。

四、金碧物业：精细化服务与安全管理并重

分享人：金碧物业攀枝花恒大城项目负责人岳玉红

金碧物业坚持“质价相符、信息透明、服务有温度”的原则，



攀枝花物业

PANZHIHUA PROPERTY MANAGEMENT

严格执行物业服务协议，将服务标准、人员配置、收费标准在物业中心、单元大堂等处全面公示。

在服务细节上，公司重视业主归家动线，推行环境卫生“十二字方针”（工具统一、每日湿拖、客诉优先），定期开展入户门擦拭、工作简报发送、业主群半小时内响应等机制。通过搜索软件每月监测业主言论，分析问题原因，制定整改计划，推动服务持续改进。

在安全管理方面，公司建立设施设备管理台账，委托具备资质的专业机构对电梯、消防等关键设备定期维保，邀请业主参加设备开放日活动。常态化开展消防通道清理、飞线充电巡查、有限空间作业排查等，建立检查整改台账，确保隐患早发现、早处置、早清零。

五、碧桂园物业：以人为本练内功，主动作为抓治理

分享人：碧桂园攀枝花分公司负责人林土洋生

当前，物业管理行业正处在从“基础服务”向“专业治理”转型的关键时期。随着业主对居住品质和服务体验的要求不断提高，物业服务企业也面临更高标准和更严考验。如何在服务中体现专业、在管理中解决问题、在细节中赢得信任，是每一位物业



人必须深入思考的课题。

主要体会：

1. 提升服务质量，核心在于“以人为本”

始终把业主的需求放在首位，关注“急难愁盼”，从报修响应、环境卫生、秩序维护等基础服务做起，建立标准化、精细化的服务流程，真正做到“件件有回应、事事有着落”。

2. 强化专业能力，关键在“练好内功”

物业管理涉及面广、专业性强。要加强员工培训，提升岗位技能和应急处置能力，打造一支懂专业、善沟通、有担当的服务团队。同时，积极引入智能化手段，提高管理效率和服务透明度。

3. 治理突出问题，重点在“主动作为”

“主动查找问题、切实减少问题”，这既是对工作的要求，也是提升服务水平的契机。公司将对照行业突出问题清单，认真开展自查自纠，聚焦业主反映集中的问题，如设施设备老化、停车管理、物业费收缴等，建立整改台账、逐项销号落实。

六、中泰恒信物业：闭环响应与透明管理赢得信任

分享人：人和甲第小区负责人沈蓉

人和甲第作为新建小区，规划起点较高，业主对物业服务的



期待更为细致。项目重点抓了以下四方面工作：

1. 报事报修闭环管理：明确责任闭环，简单维修当天处置，复杂问题查明原因、厘清责任，处理完毕客服必须回访。

2. 常态化培训：重点抓好电梯、消防、监控等设施设备巡查维保，推行每日 10 分钟在岗演练模式，定期开展保洁、绿化技能练习。

3. 主动公开沟通：定期召开业主恳谈会，开展设备房开放日活动，按时公示公共收益收支情况，用透明管理赢得业主信任。

4. 严守安全与环境底线：重点抓好电动车规范停放、消防通道巡查、高空作业监管、环境卫生保洁，坚持常态化整治。

七、嘉恒物业：以专业队伍与专项治理回应民生关切

分享人：攀枝花嘉恒物业服务有限公司沈剑

嘉恒物业服务太谷广场商住一体项目，面对不同群体需求，始终坚持“业主需求是第一信号，业主满意是第一标准”。

主要做法：

1. 统一思想认识，提升服务品质：健全快速响应、高效处置、闭环管理的服务机制，聚焦保洁绿化、设施维护、秩序安保等基础工作，主动延伸服务触角，针对特殊群体提供个性化帮扶。



2. 强化专业能力，锻造过硬队伍：建立常态化培训机制，完善考核激励机制，将服务质量、业主评价与薪酬待遇挂钩，打造一支懂业务、善服务、负责任、肯奉献的专业化团队。

3. 依法依规开展工作，狠抓专项治理：围绕设施设备老化失修、停车管理不规范、收费公示不透明等突出问题，建立问题清单、责任清单、整改清单，实行销号管理。坚持公开透明原则，保障业主知情权、监督权、参与权。

八、乐居物业：专业为基，服务为本

分享人：攀枝花市乐居物业有限公司朱珉翹

乐居物业提出“专业能力决定服务的下限，服务意识决定服务的上限”的理念。认为物业企业若想立于不败之地，必须在“提升服务质量”与“强化专业能力”两方面下功夫，二者如车之两轮、鸟之两翼，相辅相成，缺一不可。

核心观点：强化专业能力是提升服务质量的基石。没有过硬的专业能力，服务质量便成了无源之水、无本之木。提升服务质量是强化专业能力的价值体现。专业能力再强，如果不能转化为让业主满意的服务体验，便失去了实际意义。

实现路径：建立完善培训体系，打造学习型团队；引入智慧



攀枝花物业

PANZHILIA PROPERTY MANAGEMENT

物业平台，以科技赋能提升服务效率与专业水平；健全考核激励机制，激发员工自我提升的内生动力；畅通沟通反馈渠道，将业主满意度作为衡量工作成效的根本标准。

物业服务事关民生冷暖，连接千家万户。通过此次经验交流，我们看到各会员单位在党建引领、服务创新、安全管理、公共收益规范等方面，积极探索、勇于担当。物业工作没有惊天壮举，全是家长里短；物业服务没有最好，只有更好。下一步，攀枝花市物业管理协会将继续发挥桥梁纽带作用，搭建更多交流平台，组织更多专业培训，推动行业标准建设，助力企业破解难题。

攀枝花市物业管理协会

2026年3月31日