

意味着行业的监管、考核与评价体系将围绕服务质量展开，物业服务将从模糊的概念转变为可量化、可监督、可评价的行动。

加之2026年3月1日起《关于规范物业公共收益管理的通知》等新规落地，以及各地出台的物业星级评定、公共收益管理等配套政策，一系列制度设计环环相扣，共同织密业主权益保护网。

难点痛点依然存在

虽然物业服务的重要性不言而喻，但不少物业公司却成了住宅小区矛盾的“集中爆发点”。

克而瑞物管研究中心数据显示，2025年，全国物业服务企业（500强）平均收缴率已降至71%，连续四年下滑。中小物企普遍低于65%，部分甚至跌破50%。中物智库数据显示，行业住宅物业服务满意度仅73.2分，创下近年新低。安保、保洁、绿化、维修等基础服务投诉率显著上升，“响应不及时、标准不统一、解决不彻底”成为业主普遍诟病的问题。

有分析指出，物业服务行业已经走过了“依附地产、粗放增长”的阶段，全面进入“独自运营、精耕细作”的下半场。因此，满意度、收费率双降既暴露出物业服务行业的现有问题，也说明行



上图：上海市普陀区老旧小区加装电梯现场会工作人员向居民代表介绍加装电梯一系列知识。

摄影/张龙

业已经到了不可避免要转型的阶段。打破以往“重管理、轻服务”的行业惯性，实际上也是正本清源、让物业服务回归服务本位。

《新民周刊》采访发现，自从2007年物权法把“物业管理企业”改成了“物业服务企业”，国内不少物业企业就开始注重“物业服务”，但住宅小区的不少问题并不是物业公司一家就能解决，而老百姓往往最容易埋怨的就是物业公司。

80后张华（化名）在物业公司工作了22年，自2004年退伍加入上海某物业公司以来，他从小区保安做起，如今是毗邻某985高校的住宅小区物业经理。

张华在接受《新民周刊》采访时回忆，当年进入物业公司的时候，保安招的都是像他这样的

退伍军人。当时他和其他保安不仅要站好岗，还要处理小区存在的零星盗窃问题。而当初的物业服务也没有今天那么繁杂。“很多年前，公司就把名字的‘物业管理公司’改成了‘物业公司’，因为我们一直是以服务为主的。”

张华目前工作的小区是2005年开盘，当时物业费是每月每平方米0.85元。21年过去了，物业费只在2019年涨过一次，目前是每月每平方米1.1元，但业主对物业公司的服务要求却越来越多。而因为成本涨价，物业公司的人员配备不如当初那么充裕。“我刚来工作的时候，物业公司大概25人左右，现在是20人左右，涵盖保安、保洁、绿化、维修等多个工种。我们算是微利的一个行业。”