

物业老旧小区设施维修改造一线实操策略研究

陈天定

康定市住房和城乡建设局，四川省甘孜州康定市，626000；

摘要：随着城市的发展，老旧小区数量逐渐增多，其设施老化问题日益凸显，对居民的生活质量产生了不利影响。本研究聚焦于物业在老旧小区设施维修改造一线实操中的策略。首先阐述了老旧小区的定义、特征以及设施维修改造的范畴与重要性。接着深入分析了物业一线实操面临的资金筹集与使用、居民协调与沟通、施工管理与质量把控、政策法规遵循与应用等方面的问题。然后分别从维修改造前的准备、改造中的实施以及改造后的维护三个阶段提出了一系列具有针对性和可操作性的策略。旨在为物业在老旧小区设施维修改造工作中提供参考，以提升改造效果，改善居民生活环境。

关键词：老旧小区；设施维修改造；物业实操；策略研究

DOI：10.64216/3080-1508.25.11.051

老旧小区作为城市发展历程中的产物，承载着众多居民的生活记忆。然而，由于建成时间较长，这些小区普遍存在设施老化、功能不完善等问题，不仅影响了居民的生活品质，也与城市的现代化发展要求不相适应。物业作为老旧小区设施维修改造的直接实施者，在一线实操过程中面临着诸多挑战。如何制定科学合理的实操策略，有效解决维修改造过程中的各种问题，成为当前亟待研究的重要课题。本文将围绕物业老旧小区设施维修改造一线实操策略展开深入探讨。

1 老旧小区设施维修改造概述

1.1 老旧小区的定义与特征

老旧小区通常是指建成时间较早、建筑标准较低、设施设备老化、配套设施不完善的住宅小区。一般来说，这些小区的建成时间大多在20世纪80—90年代，甚至更早。从建筑特征来看，老旧小区的房屋结构多为砖混结构，建筑质量参差不齐，部分房屋存在墙体裂缝、屋面渗漏等问题。小区的基础设施也较为落后，如道路狭窄、排水系统不畅、供电线路老化等。在配套设施方面，停车位严重不足，绿化面积较小，缺乏必要的健身娱乐设施。此外，老旧小区的物业管理水平普遍较低，服务质量难以满足居民的需求^[1]。

1.2 设施维修改造的范畴与价值

老旧小区改造内容广泛，涵盖三大类：一是房屋主体维修，如重做防水、内外墙修缮等；二是基础设施升级，包括翻新道路、改造雨污排水系统、更新供电与通信线路等；三是补齐公共服务设施，如增设停车区域、修建健身场地、优化社区绿化等。推进设施维修改造具

有多方面积极意义：不仅能切实改善住户的居住条件与安全性，提升社区整体环境与资产价值，还能增强居民的幸福感和归属感。从城市发展角度看，此类改造是推进城市更新、实现可持续发展的重要举措。

2 物业一线实操面临的问题

2.1 资金使用难题

资金是老旧小区设施维修改造的关键因素。然而，在实际操作中，资金筹集面临着诸多困难。一方面，老旧小区的居民大多经济条件有限，对于维修改造费用的承担能力较低。如果要全面改造需要居民筹资。另一方面，政府的财政补贴有限，难以满足大规模改造的需求。此外，维修改造资金的使用也存在一些问题。资金的管理和监督机制不够完善，容易出现资金挪用、浪费等现象，影响了资金的使用效率^[2]。

2.2 居民协调与沟通困境

居民是老旧小区设施维修改造的直接受益者，但在改造过程中，居民的意见往往难以统一。不同居民对于改造的需求和期望存在差异，部分居民可能更关注房屋本体的维修，而另一部分居民则希望增加更多的配套设施。此外，一些居民对改造工作存在误解和顾虑，担心改造会影响自己的正常生活，如施工噪音、灰尘等问题。物业在与居民沟通协调时，往往面临着较大的困难，难以说服居民支持改造工作。

2.3 施工管理与质量把控挑战

在施工过程中，施工管理和质量把控是老旧小区维修改造面临的重要挑战。由于老旧小区的施工条件较为复杂，如场地狭窄、地下管线分布不明等，给施工带来

了很大的难度。施工单位的管理水平参差不齐，部分施工单位存在施工进度缓慢、施工质量不高的问题。作为小区日常管理服务方，物业企业在施工管理方面缺乏有效的法定监管权限和专业技术力量，难以对施工单位形成强有力的约束。同时，在质量把控方面，物业通常缺乏专业的技术人员和检测设备，主要依赖住建等部门或专业监理机构的监督，自身难以主动、深入地发现和解决施工中的质量问题，在协调处理质量瑕疵时也常面临权责不匹配的困境。

2.4 政策法规遵循与应用障碍

老旧小区设施维修改造涉及到众多的政策法规，如《物业管理条例》、《住宅专项维修资金管理办法》等。物业在实际操作中，需要遵循这些政策法规的要求。然而，由于政策法规的内容较为复杂，部分物业管理人员对政策法规的理解不够深入，在应用过程中存在一些障碍。此外，不同地区的政策法规存在差异，也给物业的实际操作带来了一定的困难。

3 维修改造前的准备策略

3.1 全面的设施评估与规划

在进行维修改造之前，物业需要对老旧小区的设施进行全面的评估。这包括对房屋本体、基础设施和配套设施的现状进行详细的检查和分析，了解设施的损坏程度、使用年限等情况。通过评估，可以确定需要维修改造的具体项目和内容，为制定改造方案提供依据^[3]。

在评估的基础上，物业还需要制定科学合理的规划。规划应充分考虑小区的实际情况和居民的需求，明确改造的目标、任务和时间节点。同时，规划还应具有前瞻性和可操作性，为后续的施工和管理提供指导。

3.2 有效的资金筹集方案

为了解决资金筹集难题，物业可以采取多种方式。首先，可以积极争取政府的财政补贴。物业应及时了解政府的相关政策，按照要求准备好申请材料，争取获得更多的补贴资金。其次，可以引导居民合理分摊费用。物业可以通过宣传和解释，让居民了解维修改造的重要性和必要性，提高居民的出资意愿。同时，根据居民的经济状况和受益程度，制定合理的费用分摊方案。此外，还可以引入社会资本参与改造。通过与企业合作，利用企业的资金和技术优势，共同推进老旧小区的设施维修改造。

3.3 积极的居民沟通与动员

为凸显居民支持对维修改造工作的核心作用，物业需主动搭建高效沟通桥梁并做好动员引导。可通过召开专题居民大会、在小区公告栏及单元门口张贴主题宣传海报、向每户发放定制化宣传手册等多元形式，细致解读维修改造的核心价值、预期目标与实施细则。沟通中既要耐心倾听居民诉求与建议，建立快速响应机制及时回应疑问，更要针对性化解施工扰民、成本核算、效果保障等常见顾虑。同时，邀请居民代表深度参与改造方案的研讨制定与全过程监督，让居民从“旁观者”变为“参与者”，切实强化其主人翁意识与社区归属感，为工程顺利推进筑牢群众基础。

4 维修改造中的实施策略

4.1 科学的施工组织与管理

在施工组织与管理中，物业应积极配合住建局物业股开展工作。物业可协助推荐具备资质和经验的施工单位，供主管部门在招标时参考。在施工过程中，物业主要承担现场协调与信息沟通角色，可协助召开进度协调会、反映施工问题，并配合做好安全提示、设置警示标志等辅助性现场管理，协助防范安全事故，推动工程顺利实施。

4.2 严格的质量监督与控制

质量堪称物业维修改造工作的核心生命线，筑牢质量防线需构建层级清晰、标准明确的监督控制体系。物业方应配备持有专业资质的质量管理人员，依托标准化流程对施工全流程实施动态化全程监督，覆盖工序衔接、工艺执行等关键环节。需按既定周期开展工程质量专项检查与阶段性验收，采用“现场核查+数据核验”模式，主管单位一旦排查出质量隐患或不合格项，立即签发整改通知并跟踪施工单位落实闭环，严防问题拖延或反复^[4]。

原材料及构配件的质量管控，在工程质量保障中占据核心地位。为此，需构建严格的供应商准入与评审体系，细致核验其资质证明、生产许可文件及产品质量检测报告，从源头把控合作方的合规性与产品可靠性。对进入施工现场的各类物料，必须执行随机抽样与二次检测流程，通过科学核查杜绝质量隐患，从源头上阻断不合格品进入施工流程。唯有如此，才能保障所有投入使用的原材料及构配件，均精准符合工程设计要求与行业质量准则，为后续施工环节的质量安全筑牢基础。

4.3 及时的问题解决与调整

维修改造涉及多环节，偶发问题需建立主动应对机制。物业应搭建“双向反馈通道”：针对居民，在施工区域设临时联络点并开通专属服务群，方便其反馈噪音、施工扰民等问题；针对施工人员，推行“巡检异常即时登记制”，通过施工日志同步标注设施适配偏差、管线冲突等现场问题。对居民合理诉求，实行“24小时响应闭环”，由专人对接核实，简单问题48小时内处置，复杂问题一周内反馈推进计划，处置后100%回访。若发现原方案存在布局不合理、材料适配性差等问题，或突发地质影响施工，立即联合设计、施工方研判，优化方案后公示，确保改造衔接顺畅。

5 维修改造后的维护策略

5.1 完善的设施维护制度建立

维修改造完成后，设施维护制度的系统化构建是保障设备长效运行的核心。物业需按设施类型如水电系统、安防设备、公共照明等制定分级维护计划：日常巡检聚焦易损耗部件如阀门、灯泡，每日不少于1次；季度维护侧重功能性检测如电梯承重测试、监控录像存储；年度大修则针对核心部件老化问题（如管线防腐、电机保养）。同时，明确维护标准需衔接国家行业规范与小区设施实际参数，例如给排水管道水压检测需符合《建筑给水排水及采暖工程施工质量验收规范》。建立电子化维护档案系统，实时录入维护人员、操作记录、耗材更换等信息，同步关联设施出厂参数与改造记录，为故障溯源和寿命评估提供数据支撑^[5]。

5.2 持续的居民反馈与改进

居民作为设施直接使用者，其反馈是优化维护工作的重要依据。物业应搭建“线上+线下”立体反馈渠道：线下在单元楼入口设置带编号的意见箱，每周三集中开箱整理；线上依托社区公众号开通反馈模块，支持文字、图片上传，承诺48小时内响应。建立反馈处理闭环机制：对设施故障类问题如门禁失灵、水管漏水，安排维修人员2小时内到场处置；对优化建议类内容如增设休闲设施照明，联合业委会开展季度需求评估。每季度召开居民恳谈会，公开反馈处理进度如“Q2共收反馈32条，解决率94%”，对暂未落实的建议说明原因与推进计划。结合反馈数据动态调整维护重点，例如针对老年住户集中的楼栋，优先升级无障碍设施维护频次。

5.3 经验总结与推广应用

维修改造的全流程复盘是提炼管理经验的关键环

节。物业需组建专项总结小组，从施工衔接改造后设施调试周期、成本控制如维护耗材集采性价比问题处置（如突发故障应急方案）三个维度梳理经验：对“改造后72小时联合巡检”等有效做法，固化为标准化流程；对“部分设施适配性不足导致反复维修”等问题，形成归因分析清单。将总结成果编制为《老旧小区设施维护手册》，包含流程图、案例库、技术参数表等模块。通过行业交流会、物业联盟平台等渠道推广经验，例如针对同户型老旧小区，分享“管线改造与后期维护的衔接技巧”；为新改造小区提供上门指导，协助其搭建维护体系，同时收集推广过程中的优化建议，反哺自身制度迭代。

6 结束语

本研究对物业老旧小区设施维修改造一线实操策略进行了系统的探讨。通过对老旧小区设施维修改造的概述，明确了其重要性和范畴。深入分析了物业一线实操面临的问题，并针对这些问题提出了维修改造前的准备策略、改造中的实施策略以及改造后的维护策略。展望未来，随着城市的不断发展，老旧小区设施维修改造工作将面临更多的挑战和机遇。物业应不断加强自身能力建设，提高管理水平和服务质量。同时，政府应进一步完善相关政策法规，加大对老旧小区改造的支持力度。社会各界也应积极参与，共同推动老旧小区设施维修改造工作的顺利进行，为居民创造更加美好的生活环境。

参考文献

- [1]蒋永平.针对老旧小区的火灾防控整治措施及实施方案研究[J].今日消防,2023,8(12):103-105.
- [2]张琦.城市更新视角下老旧小区基础设施改造面临的难题——以X小区加装电梯为例[J].未来城市设计与运营,2023,(12):56-59.
- [3]马小方.城市老旧小区改造及管理再认识[J].中国物业管理,2023,(11):104-105.
- [4]李海燕.城市老旧小区雨污分流改造方案分析研究[J].建筑与预算,2023,(10):52-54.
- [5]刘如兵,夏长贤,李存钱.老旧小区改造资金筹措难点与对策研究[J].建筑经济,2023,44(08):80-85.

作者简介：陈天定（08.12—），性别：女，民族：汉，籍贯：四川雷波，学历：大学，职称：助理工程师，研究方向：物业老旧小区方向。