照见『好服务』背后的底色
——一场物业技能比武

10月30日，中铁二局瑞城物业2026年“开路先锋杯”物业服务技能大赛总决赛在成都落幕。这场企业内部岗位“练兵”，不仅折射出一家物业企业对“服务品质”四个字的理解深度，也展示了它在行业转型期所选择的价值坐标。

□ 杨琴 华西社区报记者 胡晴琴



技能大赛总决赛现场。

物业行业长期被贴上“服务标准参差不齐”的标签，也是不少业主的切身感受。中铁二局瑞城物业此次将客服、工程、秩序三条线纳入竞赛，考题直指应急实操、故障判断等真实场景，指向的正是规范化、标准化、精细化的物业服务目标。强练兵不是为赛而赛，而是用统一的标准丈量每一条服务线、每一个操作环节，把“参差不齐”的短板补上来，让不同项目、不同岗位的服务水准拉到同一条基准线上。

赛场边，刚完成水泵控制线路安装的工程人员杨科擦了把汗说：“平时在小区里修水泵、查线路，业主催得急，手底下不敢慢。比赛限时，反倒让我更清楚自己哪一步还能再快几秒。”

工程线选手比拼“查得快、判得准、修得稳”，秩序线以消防铁人三项检验体能和应急反应，客服线则把物业法规、反诈知识、案例处置搬上答题台。这些科目没有一项是“花架子”，全部对应着业主日常生活中的高频触点——停水停电时的抢修效率、火灾隐患前的处置能力、邻里纠纷中的法理情平衡。把赛场当作“照镜子”，比的不是谁更会考试，而是谁能在真实压力下把服务做得更到位。

中铁二局房地产公司党委书记、董事何志在讲话中提到：“提升物业管理水平，关键在队伍、关键在技能。”随着存量房时代到来，物业服务的价值正从“有没有”转向“好不好”。

物业回归服务本身，恰恰是最需要“真功夫”的地方。中铁二局瑞城物业把“岗位练兵常态化、技能比武制度化”写进了下一步计划——把竞赛的考题对齐业主的真实生活场景，把“品质”两个字从墙上的标语变成赛场上的计时器和评分表。促进物业服务的品质提升，需要的正是这种开路先锋的劲头：不绕开硬骨头，不满足于表面光鲜，把功夫下在看不见的地方。

居民家中渗水“五方协同”闭环化解

“配电箱渗水问题解决了，现在用电放心多了。”11月3日，宸园小区一名业主向记者感慨道。此前，该业主向社区反映，家中配电箱附近出现渗水，担心漏电短路。由于渗漏点位于楼上住户家中，维修需多次上门检测和施工，而楼上老人需要白天安静休息，沟通不当便容易引发邻里矛盾。一个渗水点，牵出用电安全、房屋维修、邻里矛盾等多重问题。成都高新区西园街道芯瑞社区启动联动处置机制，组织物业、开发商与上下两户业主协商共治，既查“渗水病根”，也解邻里“心结”。

接到反映后，社区到现场了解到，楼下业主担心用电安全，楼上业主顾虑老人休息，两边诉求都合理，关键要把沟通做在前。社区随即协调开发商维修人员上门检测，并同步做好上下两户沟通工作。

初次排查并非一帆风顺。因检测需多次上门，打扰老人休息，楼上业主产生顾虑。社区及时听取建议，推动优化上门方式：建立专项沟通群，工作人员备齐工具、尽量一次上门，上门前提前告知；与老人沟通简化专业术语，避免增加焦虑。沟通做在前，上下楼业主逐步达成共识，同意维修人员进行复测，溯源根治渗漏问题。


上门处理渗水问题。

复测中，维修人员借助检测仪器锁定渗漏点位为楼上住户卫生间给水管。在排查基础上，社区联合物业同步梳理处置方案：先由物业排查受影响线路、采取临时用电保障措施，确保楼下业主基础用电安全；再协调开发商复核检测结果，研判整改方案。经现场勘查，长期渗漏已造成卫生间沉箱积水，仅局部修补无法根治渗漏，还会破坏原有防水层。开发商拟定整套整改方案，整体重做卫生间防水，涵盖现场成品保护、沉箱防水施工、48小时闭水试验、墙地砖复原、洁具复位等工序。

同时，社区牵头搭建“五方协同”处置平台，组织物业、开发商、维修方和上下两户业主召开协调会，告知检测结论和完整维修方案，共同商定施工时间，各方对整改方案和施工时序达成一致，最大限度降低施工对居民日常生活的影响。

施工期间，社区建立专项沟通群，要求施工方定期同步进度，及时回应疑问，做到过程透明、沟通顺畅。待渗水点修复后，社区把用电安全检查纳入维修验收环节，推动物业复查受影响配电箱线路，确认具备条件后恢复常态用电。社区同步回访上下两户居民，了解维修效果和用电情况，推动“渗水修复—用电复查—居民回访”服务闭环。

从居民反映渗水隐患，到多方认可整改方案，再到回访确认，社区统筹安全风险管控、居民情绪疏导、企业责任落实和施工时序安排，兼顾法理、事理与情理。下一步，芯瑞社区将提炼房屋质量类邻里纠纷调解经验，完善“联动排查、前置沟通、过程跟踪、验收回访、风险闭环”流程，推动居民诉求有渠道、维修过程有人盯、安全隐患闭环销号，让一件件居民身边的“揪心事”变成“放心事”。

华西社区报记者 程玥 西园街道供图