

# 超97%的缴费率是怎样实现的？

——记者体验周口万科溥天龙堂的物业服务

□记者 李国阁 文/图

时下，周口中心城区物业治“差”专项行动正如疾风般席卷三川大地，让市民对更加美好的生活充满向往。

如果你是业主，你清楚自己应该享受的物业服务吗？你对小区的物业满意吗？

如果你是物业工作人员，你是否按月领取报酬？你感受到工作的价值和快乐了吗？

在周口房地产界，万科名气颇大，其开发的项目万科溥天龙堂，无论是地产销售还是物业服务，数年来一直口碑不错。

截至目前，万科溥天龙堂已完成一期、二期、三期开发，共交房4206户，入住2300多户。其中，一期悦龙轩小区共18栋住宅楼，全高层住宅共1775户，目前已入住1200多户，入住率超70%。

地产补贴物业是房地产行业的普遍现象，即一个项目若想做好物业服务，让客户或业主满意从而促进销售，往往需不计成本地补贴物业；有的项目即便销售结束仍要持续补贴，否则物业难以为继。

周口万科物业属“另类”。自2021年6月30日进场便自食其力，他们不靠地产补贴，全凭自己的本事吃饭。万科物业按合同标准收费，住宅每平方米1.96元，合同外一分不加，数年坚持，取得了耀眼的成绩——目前缴费率达97.68%，满意度达93.58%。

97.68%，这个数字足以让同行羡慕。不少同行深陷“业主抱怨—服务打折—收费更难—服务更差”恶性循环的泥潭里难以自拔，艰难度日。这个数字同样让自己欣慰，它能充分保障项目的良性运转，有力支撑员工的薪酬和福利待遇——周口万科物业每月5日准时发工资，员工享受“五险一金”，节假日工资补贴执行国家相关标准。

风景这边独好！万科物业有何锦囊妙计？1月6日下午，记者走进周口万科溥天龙堂一期悦龙轩小区一探究竟。

小区是“混”不进去的。说明来意，取得联系后，门卫礼貌放行。

偌大的小区内，18栋住宅楼外立面清新简约，错落有致，巍然矗立。楼宇间，石材铺设的路面笔直平坦、宽敞整洁；路两侧，乔木、灌木、草皮等绿植组成多重景观，除少数大型落叶乔木外，其他都绿意盎然。连绵不断的龟背造型绿植景观带修剪整齐，有力地彰显着小区的绿化品质。主景观区里的灌木佩戴数以百计的紫红绢花，主通道两侧的乔木树干从地面到胸径裹着多彩的棉线，给冬日的小区增添了不少生机。

路面上看不到废纸、食品袋等垃圾，草丛中、植被间，难以发现连片的落叶，处处干净整洁。在暖阳的映照下，这个人车彻底分流的小区尽显祥和有序。“周口市园林小区”（周口市城市管理局2023年颁发）名副其实。

进入8号楼参观，入户大堂门把手裹着红棉布，大堂内布置休闲沙发，干挂石材墙壁贴有身高贴和励志标语，物业公示栏位置醒目，管家和保洁员的服务事项一清二楚，两个电梯入户门前贴有“电梯空间尺寸图”。整个大堂一尘不染，既充满人文关怀，又洋溢文化气息。

走进北门内侧的幸福驿站，里面的摆设让人眼前一亮。约60平方米的空间内，摆有沙发、茶几等供业主休息的家具，货架上放有应急药箱、针线百宝箱，打印机固定一角，手电筒、电子秤、轮椅、小推车等分布墙边，供业主日常使用或借用。墙壁上公示的物业信息一目了然。



24小时开放的幸福驿站还有两件“宝贝”：一件是“凤梨一号”自助服务机，它具备缴费服务、房屋过户、车位过户、变更手机号等多种功能，业主随时自助办理，方便快捷，省时省心；另一件是AED自动体外除颤器，由万科物业和小区近百名业主捐资购买，用于紧急情况下的心肺复苏。“万众益心、救在身边”诠释了这件“宝贝”的身世与价值。

“小区一直管理不错，我对物业满意。”接受采访的10名业主看法一致。

“业主感觉不到问题，方是最好的物业服务。”负责周口、许昌两市的大区经理李鑫鑫高兴地说，“质价相符”是行业规则，万科追求更高的性价比，力求让物业工作进入“服务—缴费—运营—提升”的良性循环。

悦龙轩小区现有物业工作人员63名，其中保洁27人、保安14人。谈起服务的点点滴滴，李鑫鑫和周

口万科溥天龙堂项目经理王小光都很兴奋，说做法、谈经验，如数家珍——

日常服务。卫生和安全是物业的基础工作。包括地库的所有公共地面要每天清扫、拖洗，一天一遍，不容有失；保障业主用电、用水安全和生命财产安全，责任重大，因此巡查生活用水泵房、公共配电房、消防泵房，一天一次，绝不马虎。

即便是空置房，门窗是否关闭，水电是否正常，智能门锁电量是否充足，都在日常服务之列；如果业主需要室内保洁，打个电话即可安排。

便民服务。万科物业倡导“搭把手”服务，只要业主有需求，不管是室内的还是室外的，都尽心尽力帮助解决，比如洗车、洗地垫，上门修电器、燃气灶，用火碱清理厨房下水道等，只要不涉及更换大的耗材，均免费提供。

亲情服务。万科物业注重和谐社区建设，常年组织活动，端午节送艾草、重阳节为老人理发、冬至请业主吃地锅饺子……“爱”润物无声，潜移默化间，物业人员与业主感情日益融洽，邻里之间感情加深。“邻里一家亲”的和谐理念在小区蔚然成风。

“我向每一位辛勤付出的奋斗者致敬！”2025年12月31日晚，李鑫鑫、王小光和员工们一起收看2026年新年贺词，大家心潮澎湃，倍感自豪：物业工作服务千家万户，辛苦有价值，未来可期，大有可为！



**向“差”宣战 满意物业我先行**  
提升物业服务品质 切实改善人居环境

主办：周口日报社 周口市住房和城乡建设局