管理科学研究
Journal of Management Science Research
第 5 卷◆第 4 期◆版本 1.0◆2026 年
文章类型：论文| 刊号（ISSN）：2972-3477（P）/ 2972-3485 (O)

高品质住宅小区建设配套设施优化与业主满意度提升路径研究

何杰
桐庐县住房和城乡建设局
DOI:10.32629/jmsr.v5i4.22290

[摘　要] 针对高品质住宅小区配套设施在规划建设运营过程中的功能匹配不足、品质把控不严、运维缺位等问题,本研究以业主满意度为导向,采用案例分析和层次分析法,开展全方位的全生命周期的研究工作,提出以客群画像为驱动的规划决策模型、覆盖设计、施工、验收整个过程的质量管控体系和物业业主之间共同参与的运营机制。结果显示,功能感知、品质感知和服务感知三类感知维度的协同决定配套满意度的水平,所提出的路径能够有效促使配套与业主需求更好地匹配起来,推动配套从基础保障型转为品质提升型,为高品质住宅小区配套设施的优化决策提供工具和依据。
[关键词] 高品质住宅小区；配套设施；业主满意度；优化路径；层次分析法
中图分类号：TU984.12　**文献标识码**：A

Research on the optimization of supporting facilities for high-quality residential district construction and the improvement path of owner satisfaction

Jie He
Tonglu County Housing and Urban-Rural Development Bureau

[Abstract] This study is guided by owner satisfaction, adopts case analysis and analytic hierarchy process to carry out all-round research work of the whole life cycle, and puts forward the planning decision-making model driven by customer portrait, the quality control system covering the whole process of design, construction and acceptance, and the operation mechanism jointly participated by property owners. The results show that the coordination of the three perception dimensions of function perception, quality perception and service perception determines the level of supporting satisfaction. The proposed path can effectively promote the matching of supporting facilities with the needs of owners, promote the transformation of supporting facilities from basic guarantee to quality improvement, and provide tools and basis for the optimization decision-making of supporting facilities in residential communities.
[Key words] high quality residential district; supporting facilities; owner satisfaction; optimizing the path; analytic hierarchy process

引言

配套设施已经成为衡量住宅品质与宜居水平的极为重要的维度,对居住体验、社区活力和房产的价值都存在影响。然而,当前新建小区在规划阶段并没有对客群进行精准的研判,在建设过程中对配套设施的功能品质的控制也不到位,在运行阶段缺乏维护,甚至出现业态的失衡,配套设施的供给和业主的实际需求之间就会产生错位。已经成为影响满意度的极为重要的因素,需要从全生命周期的角度来进行系统优化。

1 高品质住宅小区配套设施与业主满意度的关系机理

1.1高品质住宅小区配套设施的内涵界定与配置标准

高品质住宅小区配套设施涵盖教育、商业、养老、文体、医疗、社区服务6大类,与普通住宅的基础保障型配套不同,高品质配套强调品质提升型与全龄友好型特征,设施配置须兼顾儿童、中青年与老年群体的差异化需求。住建部《完整居住社区建设标准》《城市居住区规划设计标准》GB 50180-2018及《住宅项目规范》将社区服务、教育、医疗、商业、文体、养老6类设施列为必配内容,明确以步行可达为核心的服务半径控制要求,从分级配建、建设规模、空间布局等方面为高品质住宅小区的配套规划提供技术依据[1]。在此基础上构建基础保障级、品质提升级、特色引领级3级配置体系,各级设施在功能定位、建设标准和空间布局上逐级递进,高品质住宅小区配套设施3级配置体系见表1。

1.2业主满意度形成的核心要素与作用路径

Copyright © This work is licensed under a Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

文章类型：论文| 刊号（ISSN）：2972-3477（P）/ 2972-3485 (O)

表1 高品质住宅小区配套设施3级配置体系表

配置级别	设施类别	典型项目	配置要求	服务半径
基础保障级	教育/医疗/商业	幼儿园、社区卫生站、便民菜店	幼儿园≥1.2 ㎡/人，卫生站≥150 ㎡	300 m-500 m
品质提升级	文体/养老/社区服务	健身会所、长者之家、四点半课堂	健身会所≥500 ㎡，长者之家≥300 ㎡	500 m-800 m
特色引领级	复合型/主题型设施	社区图书馆、邻里中心、健康管理中心	图书馆≥800 ㎡，邻里中心≥2000 ㎡	800 m-1000 m

业主满意度形成机理可借助顾客满意度指数模型与感知质量理论加以解析，满意度并非单一维度的评价结果，而是业主对配套设施功能表现、环境品质、服务过程与付出成本进行综合权衡后形成的心理判断。功能感知质量反映设施种类是否齐全、空间是否合用、使用是否便利，是满意度形成的基础条件。环境感知质量聚焦设施周边空间整洁度、绿化层次、照明与导视系统设计，直接影响使用过程中的舒适体验。服务感知质量对应设施开放时长、管理人员响应速度、维护保养频次等运营细节，决定满意度能否持续维持。价值感知衡量业主支付物业费或使用费后获得的综合效用，当配套品质超过缴费预期时满意度显著上升。

1.3配套设施短板对满意度的负面影响机理

配套设施对满意度的作用呈现明显的短板效应，木桶理论在住宅配套领域的直接映射是：整体满意度上限由最薄弱的配套环节决定，而非由优势设施拉高，短板设施带来的负面感受会抵消其他设施的正面贡献。当某类设施缺失或品质明显低于业主预期时，日常生活的不便持续累积，负面口碑在社区内部快速传播，进而拉低整体满意度。配套缺失直接触发生活不便，生活不便催生负面评价，负面评价扩散后形成稳定的低满意度认知[2]。配套品质低则引发感知价值下降，业主认为投入的购房成本未获得对应居住效用，购房意愿降低并波及开发商品牌形象。运营环节的短板同样不可忽视，设施常年关闭、维修拖延、卫生状况差等运维问题会直接影响感知服务性，加速满意度下滑并放大硬件投入的浪费。

2 高品质住宅小区建设配套设施现存问题及成因诊断

2.1规划阶段配套设计的前瞻性与匹配度不足

配套规划与客群需求错位是规划阶段最突出的技术缺陷，刚需型项目照搬高端配置模板，会所与恒温泳池使用率长期低位运行；改善型项目忽视养老与托育设施配建，老年人与幼儿就近服务需求无处落地。配套规模测算缺乏客群基数与行为特征支撑，建成即饱和与长期空置并存的矛盾普遍存在[3]。成因指向前期调研深度不足，多数项目沿用标准化配套模板，按经验复制面积指标与设施品类，缺少对目标客群年龄结构、家庭结构、生活方式的量化分析。老龄化加速与生育政策调整带来的家庭结构变化未纳入远期研判，设施类型与规模设定滞后于人口结构演变。

2.2建设阶段配套工程的功能品质把控不严

建设阶段的功能品质失控直接削弱配套的实际使用价值，设施空间尺度局促、材料耐久性差、无障碍设计不到位的现象在交付项目中频繁出现，健身房净高不足、地面材料防滑等级偏低、坡道坡度超出轮椅通行限值等问题隐蔽性强，常规竣工验收难以发现。配套工程与主体工程不同步的问题突出，交付时部分配套尚未完工或存在品质降级，业主入住后仍需忍受施工干扰。成因主要有3个方面：配套工程成本控制过度压缩，材料档次与构造做法向普通住宅标准看齐；施工阶段缺乏精细化管控，工序交接与隐蔽验收流于形式；验收标准笼统，缺乏可量化的技术指标支撑，配套设施工程品质验收量化评分如表2所示。

表2 配套设施工程品质验收量化评分表

评分维度	权重	合格标准	得分
空间尺度合理性	25%	面积偏差≤5%	—
材料耐久性	20%	耐磨等级≥4 级	—
无障碍与适老化	20%	坡道坡度≤1/12	—
机电系统可靠性	20%	运行完好率≥95%	—
细节收口品质	15%	观感合格率≥90%	—
综合得分	100%	≥85 分合格	—

2.3运营阶段配套服务的长效运维机制缺失

运营阶段的长效机制缺失造成配套价值持续衰减，设施建成移交后失管现象普遍，部分配套因运营成本过高而长期关闭，消防设施与机电设备缺乏定期维护，设备故障率逐年上升，设施完好率下降明显。商业配套招商业态失控，餐饮油烟、经营噪声与居住环境产生冲突，社区整体形象受损。维护维修资金缺口大，报修响应周期长，小修小补无法根治设施老化问题。成因可归结为3个方面：开发企业与物业企业之间的移交界面不清，设施清单、设备台账与质保资料移交不完整，各方责任划分模糊；运营模式单一，过度依赖物业费维持运转，缺乏以商养服的可持续运营设计；业主参与配套运营监督的渠道缺失，使用反馈无法进入管理决策。

3 高品质住宅小区建设配套设施优化与业主满意度提升路径

3.1构建客群精准画像驱动的配套设施规划决策模型

客群精准画像驱动的规划决策模型将配套规划从经验复制

Copyright © This work is licensed under a Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

文章类型：论文| 刊号（ISSN）：2972-3477（P）/ 2972-3485 (O)

转向数据驱动,按3步递进完成设施定位。第1步采集客群数据,问卷调研覆盖购房意向、家庭人口、日常活动偏好等维度,大数据补充区域人口结构、消费水平与出行特征,两类数据交叉验证后形成原始样本集。第2步对客群画像标签化处理,年龄结构划分儿童、中青年、老年段位,家庭结构区分单身、夫妻、核心家庭、三代同堂类型,收入水平与生活方式标签映射消费能力与活动偏好,标签组合构成客群需求特征向量。第3步引入AHP层次分析法测算设施需求权重,按设施类别构建判断矩阵,专家打分与业主调研数据共同确定矩阵元素,一致性检验CR值控制在0.1以内,权重计算结果直接输出设施品类优先级排序。匹配面积指标与服务半径形成配套设施规模与空间布局方案,在仿真验证环节对高峰期使用率与排队时长进行预判,偏离目标时回馈调整配置方案。

3.2建立覆盖“设计-施工-验收”的配套工程品质管控体系

配套工程品质管控体系按设计、施工、验收3个阶段设置技术控制点,将品质目标逐级分解为可执行的技术动作。设计阶段推行精细化设计审查,专项评审清单覆盖空间尺度、无障碍设计、采光通风、管线综合4个维度,空间尺度按使用行为复核面积与净高,无障碍设计校验坡道坡度、扶手高度与通行宽度,管线综合采用BIM模拟检查碰撞冲突,审查意见逐条闭环销项后方可进入施工图交付。施工阶段实行样板引路制度,先完成样板段施工,参建方共同验收确认做法与工艺标准后展开大面积施工,过程巡检按隐蔽工程验收节点复核材料品牌、规格与构造做法,BIM碰撞检查同步跟进管综施工质量,偏差项即时返工整改,低于合格线的分项工程限期整改后重新评分。

3.3创新“开发-物业-业主”协同的配套长效运营机制

开发、物业、业主3方协同的运营机制保障配套设施交付后持续发挥价值,移交界面优化环节,开发企业向物业企业移交设施清单、设备台账、质保资料与运营成本测算报告,设施清单逐项标注位置、面积与功能状态,设备台账登记品牌、型号、安装日期与保修期限,运营成本测算明确能耗、保洁、维修等刚性支出,移交资料完整度作为开发企业项目结算的前置条件。运营模式上,基础性设施费用由物业费覆盖,增值服务引入第三方专业运营商,社区食堂、四点半课堂、健康小屋等业态实施严格准入与退出机制,年度考核不合格即终止合作,商业配套租金收益按30%比例反哺公共设施运维,缓解物业费不足压力。业主参与层面,满意度测评每季度开展1次,测评结果与设施改造计划联动,运营监督委员会由业主代表与物业管理人员共同组成,定期核查设施运行状态与服务响应记录,整改情况在下次测评中复验,形成测评、反馈、整改、复评的闭环管理,3种运营模式的核心指标对比见表3。

表3 配套设施运营模式对比表

运营模式	管理成本占比	设施使用率	租金反哺比例	适用设施类型
物业自营模式	35%	85%	0%	健身设施、阅览室、儿童活动区
第三方专业运营	25%	90%	0%	社区食堂、健康小屋、养老照护
商业反哺模式	20%	95%	30%	社区商业、邻里中心

4 结论

研究针对高品质住宅小区配套设施的优化及居民满意度的提升开展的研究,揭示从规划、建设到使用管理的过程中的各类因素对于满意度的形成发挥的作用。识别客群定位不清晰,小区的质量控制不佳以及在使用的阶段缺乏良好的物业来开展协同合作问题。将满意度理论转化为可以落地执行的工具,即需要明确受众的需求属性,掌握需求的量化路径,搭建完备的反馈机制。开发的房地产企业就可以清晰的知晓自身应当如何配置自身的配套设施,怎样管控质量,确保在运营的阶段不会出现过大的问题,也为制定地方层面针对房屋配套设施建设的标准和验收的标准提供了参考。

[参考文献]

[1]葛思蒙,阎志伟,王珠珠.高品质住宅小区设计引导研究——以扬州市为例[J].住宅与房地产,2026,(24):47-49.

[2]张盈.高品质住宅区规划设计优化及其全流程管理体系构建[J].居舍,2026,(11):93-96+128.

[3]周立东.新建高品质住宅小区设计实践[J].上海房地,2023,(12):33-35.

作者简介：

何杰(1985--),男,汉族,浙江桐庐人,本科,中级工程师,主要研究方向：房产管理、优质住宅建设。

Copyright © This work is licensed under a Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.