



# 物 业

WU YE

## 社区共治视角下的物业管理服务 联动优化路径研究

文\_常婷 (南宁职业技术学院建筑工程学院, 副教授, 双师型教师, 硕士)

在“大物业”时代背景和社区共治理论视角下, 物业管理服务行业的服务边界不断延展, 价值不断凸显, 行业的集中度越来越高。本文以物业管理服务在社区治理中的定位为落脚点, 探索物业管理服务优化路径, 为全面提升物业管理服务水平提供建议, 以打造和谐幸福社区。

### 一、物业管理服务在社区治理过程中的定位

党的十九届五中全会指出, “十四五”期间要努力实现“社会治理特别是基层治理水平明显提高”的目标, 这是新时代新发展阶段我国社会治理的科学指引。2022年3月5日, 国务院总理李克强所作政府工作报告提到的“房住不炒”“租购并举”“数字经济”“新型城镇化”“城市更新”“社区养老”“乡村振兴”等与物业行业发展息息相关的关键词, 为行业发展指明了方向。物业管理行业是社区治理的一支重要力量, 物业管理服务已经成为城市基层治理的重要环节之一。社区治理关系着社会的长治久安和业主的安居乐业, 物业管理服务从最基础的“四保一服务”到整个社区联动, 为物业行业发展提供了新的发展模式和行业要求。城市住宅物业管理服务水平, 直接影响着居民生活的幸福感、满意度。

物业管理服务在社区治理过程中扮演着重要角色, 其服务质量也成为社区治理成效的试金石。现结合物业管理服务行业发展趋势, 从社区共治视角探寻物业管理服务提升路径, 为推动物业管理服务行业朝着多元化、智能化、可持续性方向发展提供思路借鉴 (见图1、图2)。



图1 社区操场保洁



图2 物业进行工程维修

## 二、社区共治过程中物业管理服务的现实困境

目前，物业管理服务企业仍处在摸索阶段，企业如何协同政府部门监管、如何防范化解与业主间的矛盾、如何更好地融入基层治理过程还需要不断摸索，必须在原有的“四保一服务”的基础上挖掘创新点，提供“满意加惊喜”的服务。但目前物业管理服务还存在联动机制不够全面、法律法规有待完善、智慧社区软件亟须推广等问题，因此需进一步提升物业管理服务水平。

### （一）社区治理多方联动，协商机制不够全面

社区治理参与主体由政府、社区街道办、物业管理服务企业、业主大会、业主委员会等组成，不同部门、岗位各司其职，发挥自身优势，但现状是物业管理服务企业、业主委员会、业主大会之间未能形成多元共治的局面，政策落地流程还有待进一步完善。归其原因，一是信息综合平台还未正式落地，物业管理服务企业、社区居委会与业主大会各干各事，导致社区治理中的多方联动效能发挥不足。二是小区的房屋质量、物业费、公共收益、配套设施设备、服务质量等出现的相关问题，因缺乏相应的协商机制导致业主不理解，出现投诉率较高的情况。

### （二）社区治理相关法律法规有待进一步完善

《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》中指出，城乡社区作为社区治理的基本单元，关乎人民群众的切身利益，要坚持因地制宜、挖掘特色的原则。《广西壮族自治区物业管理条例》中针对社区治理提出物业、业主、业主大会、业主委员会的权利和义务，但是从整体上看，如何具体开展城市社区治理的内容还有待进一步完善，如何划分社区治理主体之间的责任以更好发挥多元优势的条目还需细化。

### （三）智慧社区软件亟须推广和应用

现阶段，仍不能全面实现通过运用科技手段提升物业管理服务水平，不同企业和区域间因为使用成本、业主需求等在社区软件使用和推广方面存在差距，尚未建立较成熟的智慧社区综合服务平台，影响了物业管理服务的联动优化。从实施情况来看，只有少数龙头企业进行智慧社区平台搭建，业主的多元化需求并未真正得到满足。目前，利用互联网技术加强物业管理服务职能管理的开发和使用率不高，智慧社区平台主要用于意见反馈、维保服务、物业管理服务费用缴纳等，而针对车位共享、物业社区增值服务、信息互通等模块的建设还未成熟，数据的整合与资源共享渠道有待提升。

### （四）社区养老模式尚未成熟

近几年，物业管理服务企业加大对社区增值服务的探索，各部门出台配套政策，对社区养老、幼小托管、智能家政服务、房屋租赁等业务进行赋值，从多角度、多元化、数据化、品质化角度对物业管理服务行业的前景进行规划，物业管理服务企业未来发展之路日渐清晰。通过加大社区养老的配套设施建设力度，多渠道、多角度方式推进老年活动和社区服务有序开展，积极应对我国人口老龄化问题，可推动物业管理服务行业迈向新阶段，拓宽服务活动边界（见图3）。

### （五）物业管理服务水平参差不齐，缺少惊喜化服务

物业服务中的“金钥匙”服务理念是为业主提供满意加惊喜的服务，但物业管理在服务过程中常处于被动状态，如前期社区的整体设计、房屋质量、社区配套问题，中期物业管理服务工作不够聚焦等，导致物业管理服务价值得不到很好的体现。只有物业管理服务企业主动接触业主，了解业主的真正需求，并提供精准的服务，才能与业主建立起牢固的信任关系。由于业主的需求越来越多元化，目前只有少量龙头企业在数据平台、资源配套上有所创新与应用，因此在业主服务需求信息挖掘上仍需要进一步提升管理流程，完善管理效率。



图3 社区长者食堂宣传栏



图4 红色物业上墙



图5 社区开展电动车安全检查

## 三、社区共治视角下的物业管理服务联动优化路径

### （一）坚持党建引领，打造社区治理共同体

以“红色物业”为抓手，坚持党建引领，发挥党建积极作用，在社区共治视角下明确物业管理服务的定位和方向，积极创建物业管理服务企业、社区居委会、业主大会、业主委员会间的联动机制。随着物业行业的发展，物业管理服务质量水平与社区居民的服务满意度之间的关系越来越密切。物业管理服务企业应积极配合政府部门做好物业管理区域相关工作，将党建引领和物业管理服务深度融合，增强社区党员的先锋模范作用和影响力，引导业主主动参与项目管理服务，建立多方联动机制，合力解决物业管理服务难题，提升物业管理服务的精准度。同时协同创新机制，形成政府部门、物业管理服务企业、社区居委会、行业协会、业主委员会等多方共同参与的社区治理机制（见图4、图5）。

### （二）科技赋能，打造智慧社区

随着信息技术、物联网的发展，智慧社区应运而生，物业管理行业也迎来了新的发展机遇。各种智能终端及智慧软件的出现赋能物业管理行业，物业管理服务要抓住机会，统筹规划合理布局，打造符合自身需要且富有特色的高新技术智慧社区平台。将技术融入空间，加快智能服务的迭代升级，促进高效智能化社区的良好运转。在满足传统“四保一服务”的基础上，结合新时代对物业管理服务的要求，挖掘业主需求触点，积极运用科技手段实现物业管理“服务+生活”的高品质服务，全力打造中国物业管理服务品牌，凸显对业主的个性化需求，打造幸福社区。

### （三）基层应急管理体系中的社区联防联控

物业管理服务行业进入大数据、资本化快速发展的新时期。从传统的四大基础服务到全域、全业态、全技术的“大物业”时代，物业管理服务公共服务化、市场化程度越来越明显，物业管理的价值和作用被重塑，为物业管理服务管理发展提供了新的思维模式。面对突如其来的疫情，物业管理企业积极配合政府部门构建全方位联防联控的安全防线体系，切实把疫情防控工作作为首要工作任务，做好社区保洁、消杀、测温、代买日常生活用品等工作，积极引导广大业主投身到疫情防控工作中。在疫情防控的第一线可以看到昼夜奋战的物业“逆行者”美丽的身影，物业人为守护业主的健康安全积极努力，在抗击疫情过程中彰显了物业管理服务的价值（见图6）。

### （四）物业相关法律法规日趋完善

为规范物业管理服务，提供更完善的法律依据，依照《广西壮族自治区物业管理条例》相关条款，自治区住房城乡建设厅制定了《广西壮族自治区住宅物业临时管理规约（示范文本）》《广西壮族自治区前期物业服务合同（示范文本）》，南宁市相继出台了《南宁市住宅小区物业服务收费管理实施细则》《关于进一步规范南宁市前期物业服务招投标管理的通知》等一系列规范性文件，建立和完善的物业管理服务体系，为行业监管、规范物业管理服务流程、提升服务水平提供了政策保障。



图6 社区物业巡查日常



图7 物业开展生活垃圾分类宣传



图8 地下停车场清洁

### （五）深入社区业主，夯实物业管理服务工作基础

在物业管理服务过程中应积极利用各类资源，加强政府、物业管理服务企业、业主大会间的协同合作，共同打造和谐智慧社区。政府部门应统筹把握政策制度，积极发挥监督引导作用。物业管理服务企业要结合发展现状，积极优化资源配置，挖掘社区服务重点、难点，结合业主需求提供优质服务。针对社区文化、社区治理等，通过多主体、多渠道齐抓共管，发挥各部门的优势，提出更多具有建设性的意见与建议。积极响应国家政策和指导意见的要求，参与到社区、业主大会等相关资源的管理模式中，各部门相互协作、各显其力，共同营造美好生活家园的良好氛围。除业主大会、业主委员会外，可以根据社区业主的职业、专业特长等设立社区对应的自治组织，鼓励社区业主积极参与社区活动建设，打造优秀的示范文明社区，发挥示范引领作用（见图7、图8）。

## 四、结语

随着“大物业”时代的到来，物业管理服务的范围日趋扩大，发挥着越来越重要的作用。以政府为主导搭建的社区共享信息平台，打造智慧社区，引领智慧城市的建设，为各种新型服务类型提供技术支持，提升多元主体参与的社会基层共治效率。物业管理企业参与社区共治，要坚持党建引领，强化科技赋能，提升科技应用水平，完善法律法规、夯实群众工作，推动物业管理服务企业提升服务意识和品质，营造和谐社区，创建文明城市。🏠

注：本文系2021年南宁市哲学社会科学项目“党建引领的南宁市物业企业协同参与社区公共卫生应急管理的研究”（编号：12）研究成果；2021年南宁市哲学社会科学项目“老龄化背景下南宁市社区代际互助养老模式研究”（编号：17）研究成果；2022年广西高校中青年教师科研基础能力提升项目“积极老龄化视角下广西‘虚拟养老院’服务价值链优化研究”（编号：2022KY1001）研究成果。