

市域社会治理现代化中的物业服务企业：价值、困境与发展进路

□ 陈 曦

[摘要] 市域社会治理的现代化是推进我国治理体系和治理能力现代化的重要内容。在市域社会治理中，物业服务企业扮演愈来愈重要的角色。当前物业服务行业不仅面对新矛盾、新问题，新的机遇和挑战也随之相伴而来。本文基于市域社会治理现代化的背景，阐述物业服务企业在市域社会治理中的价值，从多角度深入分析制约物业服务企业发展的现实问题，提出相应的对策建议，以期物业服务企业能够把握好机遇，进一步发挥价值，实现可持续健康发展。

[关键词] 物业服务企业；社区治理；现代化

党的十九届四中全会提出“加快推进市域社会治理现代化”的战略目标与发展方向。市域社会治理是国家治理的重要维度，在国家治理体系当中发挥着承上启下的枢纽作用^[1]。物业服务企业是参与市域社会治理的重要角色，物业服务的质量关乎城市管理的民生问题以及百姓的幸福感、安全感和获得感。本文基于市域社会治理现代化的背景，阐述物业服务企业在市域社会治理中的价值，从多角度深入分析制约物业服务企业发展的现实问题，进而探索物业服务企业的发展进路。

1 物业服务企业推进市域社会治理现代化的重要力量

1.1 物业服务企业应发挥基层党组织的政治功能

自2017年“红色物业”诞生于武汉市江岸区百步亭社区以来，全国各地的社区逐渐重视并开展“红色物业”的实践。实践成果表明，“红色物业”引导物业服务企业成为基层党组织中的重要力量，有效推进社区治理的现代化。一方面，物业服务企业成为党组织与群众之间的重要纽带。“红色物业”能够发挥物业服务企业贴近群众、具有极高覆盖率的优势，引导物业服务企业成为基层党组织联系群众的重要纽带。政府和社区通过物业企业党组织进一步倾听群众的声音，了解群众存在的问题和困难，有利于践行以“人民为中心”的理念，及时为群众解决问题、排忧解难。另一方面，物业服务企业能够发挥基层党组织在小区综合治理的引领和统领作用。物业服务企业党组织成为群众中的主心骨，引领

群众及社会组织积极参与社区的治理，为群众指明党的政策方针和指示。与此同时，物业服务企业帮助街道办和社区分担、消化工作任务，缓解了社区街道办、居委会繁重的工作任务压力，提升了社区整体治理能力和治理效率。

1.2 物业服务企业应承担化解社会矛盾的职责

随着城市的发展，社区内居民人口分布日益密集且复杂。随着邻里间交往接触的密切，邻里间的矛盾纠纷也逐渐增加，影响小区居民之间的和谐关系。一方面，物业服务企业能壮大人民调解的力量。物业服务企业与业主朝夕相处，能够第一时间发现小区内的邻里矛盾纠纷。物业服务人员具备良好的沟通能力、较完备的法律法规知识和较强的服务意识，应将矛盾纠纷化解在初始、解决在本地。另一方面，物业服务企业在矛盾源头管控上发挥了必要作用。物业服务企业的职责就是为业主提供优美的居住环境、营造和谐的居住氛围。通过客服、秩序、工程、保洁、绿化各板块协同工作，不断提升业主的满意度和幸福指数。优质的物业服务能够减少居民的矛盾纠纷、促进居民关系和谐，维持社区的管理秩序、规避社区治理的风险，为市域社会治理打下坚实基础。

1.3 物业服务企业担任维护社会治安的使命

社会治安的稳定是居民安居乐业、社会经济发展的基石。在小区层面，物业服务企业的秩序管理能有效维护住宅小区业主生命财产安全。物业服务企业具备完善

的员工队伍，在住宅小区安防、交通、车辆、消防、应急管理上的组织动员能力强。良好、规范的安保工作可以维护业主的居住安全和财产安全，促进和谐小区的形成。在社会层面，物业服务企业在治安社会化管理中扮演着重要角色。物业服务企业作为一种社会力量，辅助基层政府和公安系统进行社会治安防控管建工作，满足了基层社会中的公共安全保障的需求。当前我国存在腐败、国有资产流失、贫富差距悬殊、就业难、金融风险的加剧、安全生产、犯罪猖獗、诚信危机等亟待解决的社会问题。这些社会问题中潜藏着巨大的社会风险，而物业服务企业担负一定的管控社会风险的功能。物业服务企业工作的开展能够预防和管控盗窃、抢劫等恶性犯罪事件的发生。

1.4 物业服务企业应发挥传播社区文化的功能

物业服务企业策划的文化活动是满足居民日益增长的美好生活需要的重要方式。社区文化活动的策划与实施是物业服务企业重要的工作内容。优良的社区文化活动能够在丰富居民生活的同时，促进居民的进步与成长，在潜移默化中提升业主的道德情操和审美能力。与此同时，社区文化活动的开展能够改善居民人际关系，营造出小区互相帮助、互相理解的氛围，形成健康向上的社区文化，起到增强社区的凝聚力、提高社区整体素质的效果。社区文化活动的开展还能够有针对性地解决社区问题，改变社区现状。物业服务企业通过推广和实施社区文化活动，以社区道德规范的倡导和养成作为着力点，积极提倡正确的人生观、价值观和举止，最终使得社区居民在长期的交往中逐渐构建共同的目标、价值观和习俗，从而形成凝聚力强的和谐社区。

2 物业服务企业面临的困境

2.1 社会对物业服务的认知不够全面和深入

社会各界对物业服务系统全面的认知是物业企业良性发展的条件之一。然而，当前政府对物业服务企业的定位还不够准确，无法确保管理执法延伸到小区、资源下沉到小区、服务拓展到小区。同时由于未能厘清物业服务与政府管理、行政执法、公共服务等责任边界，导致物业服务企业基层治理的主体地位缺失，影响社区的治理效果。社会公众对物业服务的认知和理解相对片面。物业行业变化的速度远大于其他相对成熟的行业，尤其是近些年物业行业逐渐拓展服务范围，涉足商业服务、养老、医疗、金融等领域，越来越体现其在社区治理中的价值。然而许多业主并不了解物业服务的内涵与价值，对物业服务的认知还停留在行业起步期。有些业

主认为物业企业只会做保洁、安保这类基础服务，仍有业主不清楚为何要交纳物业服务费、拒缴物业服务费，甚至对物业服务人员存在误解。

2.2 服务的质量与精细化水平未达到业主需求

一是在物业服务的质量上总体不高，重前期服务、轻后期服务的问题较为突出。由于在新住宅小区的前期物业服务过程中，物业服务企业存在较大赢利优势，导致一些企业竞争激烈，对服务质量也比较重视。而对后期物业服务，由于业主委员会管理要求提升、物业服务成本投入增加等压力，服务质量有所下降。此外，缺乏服务专业知识和技能、服务标准不统一、运作不规范等问题也较为普遍。二是服务的精细化水平有待提高。随着社会的发展，每位业主的需求都有所不同，对物业服务的期待也各不相同。不少物业服务企业仍采用粗放式管理，没有认真开展业主满意度调查等工作，导致对业主的需求和问题点不了解，无法提供有针对性的服务。在数字化技术的应用上，只有少部分物业服务企业能够投入相应人力、物力和财力，运用智能化软硬件设施设备不断优化管理流程、提高管理效率，满足业主的精细化服务需求。

2.3 物业服务企业经营陷入低利润的困境

利润是企业生存的根本。近年来，我国社会经济发展带来的经营成本普遍上涨，特别是劳动力成本不断攀升，对物业服务企业产生较大冲击。一是由于公共服务成本、人工成本的增加，引起物业服务成本偏高而使得物业服务行业利润降低，部分物业服务企业甚至面临生存困境。加上物业费收缴率偏低、物业费用难以提升与疫情防控物资支出等因素进一步消减了物业服务企业的利润空间。企业入不敷出便降低服务质量，减少物业管理人員；服务水平下降又导致更多业主拒绝缴费，形成恶性循环。二是物业企业的服务模式有待创新。虽然已有部分物业服务企业结合业主需求，创新服务模式，依托既有资源和优势延伸服务范围，为业主提供多种经营方面的商业服务，但大多物业服务企业仍止步于传统服务模式或处于观望状态，未能制定科学的战略目标。物业服务企业的利润来源单一，仅凭收取的物业服务费不足以支撑公司的多元发展，从而陷入低利润的困境。

2.4 居民的自律意识不强、自治程度低

一是社区居民的自律意识和自我管理能力方面需要增强。物业服务企业通过做好物业服务的同时进行宣传教育的方式还不足以养成居民的自觉意识。有些业主不注意自身的日常行为，在物业的劝导下仍旧我行我素，

[基金项目] 2021年广西高校中青年教师科研基础能力提升项目“基于社区共治视角下的广西物业管理服务联动优化研究”（编号：2021KY0999）研究成果；2021年广西民族技艺指委产教融合项目“产教融合背景下民族技艺融入广西城市社区文化建设研究与实践”（编号：GXMZJYHZW20210106）研究成果；2021年南宁职业技术学院建筑工程学院教学科研实践创新研究培育项目“南宁市社区治理现代化发展问题与对策研究”（编号：2021JGYB14）研究成果。

[作者简介] 陈 曦，南宁职业技术学院建筑工程学院，专任教师，讲师，硕士。

如电动车上楼、将车辆停放在消防通道等行为，造成小区内的安全隐患。这些不和谐、不安全的行为影响着居民的美好生活，也影响着社区良好的秩序与环境。二是居民的自治程度较低，业委会难以成立或运作失灵。业主们往往缺乏主人翁意识，认为成立业主委员事不关己。此外，业主互不熟悉，利益诉求不尽相同，导致召开业主大会、成立业主委员会非常困难^[2]。三是业主委员会运行中的不规范、缺乏监督管理导致难以充分发挥作用。有的业主委员会委员对业主委员会的权利义务了解不多、公信力有限，难以真正发挥业主委员会作用。物业管理工作专业性强、涉及面广、相关法律法规多，业委会委员很难全面掌握相关专业知

3 市域社会治理现代化背景下物业服务企业的发展进路

3.1 党建引领下打造红色物业

物业服务企业应当提高自身的政治站位，坚持以人民为中心的发展思想，增强行动觉悟。一是党建和企业深度融合、同频共振。在物业服务企业、业主委员会中成立党组织，扩大党员的覆盖率和影响力，重视党建的标准化、体系化建设。以“红色物业”为切入点，形成以党组织为核心、业委会和物业服务企业共同参与的基层治理局面。二是把党建与日常工作相结合，在日常物业服务中发挥化解矛盾、提升文明、促进和谐的作用。物业服务企业党组织加强引导业主委员会，监督小区的物业服务质量，疏通基层治理的“毛细血管”^[3]。通过党建带团建的形式，发挥好小区业主中党员、团员先锋模范作用，带动热心业主、社会组织、志愿者等共同参与小区管理。

3.2 由粗放式管理向精细化服务转变

一是通过创新服务模式、拓展服务领域，改变粗放式管理。在做好物业基础管理的同时，增加契合业主需求的多种服务，如房产租赁、家政清洁、餐饮配送、金融理财、快件收发等。还可参与居家养老服务、医疗健康服务，为老年居民提供生活护理、餐饮配送和精神慰藉等服务。革新传统服务走向多元服务，提供更加专业化的服务，以破解小区物业服务收不抵支难题，不断增强物业管理服务能力。在服务理念上，要保持对业主的同理心、热忱心和关爱之心。二是运用信息化手段提供精细化服务，提高企业竞争力。制定企业的战略发展目标，主动与科技公司在其他相关领域进行合作、互动。做好业主满意度调查，通过日常服务中业主的投诉和建

议，识别业主的内在需求、解决业主的问题。大力发展智慧物业，用智能化技术提高管理效率，降低企业管理成本，提升业主的服务体验，进而取得良好的社会效益和经济效益。

3.3 增强经营性收支信息的公开透明度

物业经营性收入属于全体业主所有，涉及业主的切身利益，理应让业主获得知情权。然而物业服务企业普遍对公共收益不予公布，或者侵占小区公共收益，这成为物业与业主间的矛盾点。一是物业服务企业应明确和细化公开内容。将小区物业服务收费情况、小区共用资产及其收益情况、小区专项维修资金使用情况、小区共用设施设备维护情况、相关职能部门电话等予以公开。例如，万科物业自2021年起实现电梯广告项目明细及动态的实时在线查询，在其“万物云”APP上公示全部在管小区的电梯点位、梯媒类型、应收实收、收益使用等清单明细，方便业主追溯电梯广告收入的支出去向，得到了业主的支持与好评。二是监督落实公开过程。积极采用公示栏、展示收费明细等方式，公布物业服务、停车等有偿服务的收费名目、收费标准和投诉电话等信息。此外，可在小区内设置物业服务企业服务意见箱、业主委员会工作建议箱和政策法规宣传栏等，让业主的知情权、监督权得到保障，进而获得业主对企业的信任。

3.4 加强多元主体间资源、优势的互补与合作

一是增进与社区街道办、居委会及职业院校的沟通与联系，充分将资源和优势进行互补。物业服务企业应提升在社区治理中的参与度和贡献度，积极参与社区、业主委员会在内的“三位一体”管理模式，相互协作、环环相扣，充分发挥各方的资源与优势。与社区、业委会形成合力，共同致力于美好家园的建设；同时与本地职业院校实行校企合作和产学研合作的新模式，储备高质量的专业化人力资源。二是健全小区的自治组织，尤其要重视业主委员会的作用。支持并推进业委会的成立，对业委会的人员进行民主选举，打下良好的群众基础。欢迎业委会对物业服务的品质进行监督，使其充分发挥作用。要引导业委会规范运作，通过强化培训提升业主委员会的工作能力。除业委会以外，要根据小区业主不同身份和兴趣技能，建立相应的自治组织，提高小区业主自治意识和自治能力。如志愿者社团、业主秩序管理协会、楼道组长服务团队等，积极探索和实践小区业主为小区服务的方式，鼓励更多的业主成为小区管理的志愿者。

（下转第84页）