

“党建 + 法治 + 社工”：城市社区物业管理整体性创新路径探究

赵晶晶, 万知贤, 刘海健

淮阴工学院人文学院, 江苏 淮安

收稿日期: 2023年2月16日; 录用日期: 2023年4月7日; 发布日期: 2023年4月17日

摘要

物业管理作为社区治理的重要组成部分, 与居民生活息息相关, 不仅影响居民生活满意度, 而且其服务质量水平还体现城市管理品质。然而, 城市社区物业管理还存在诸多困境, 成为影响居民生活品质、制约基层治理现代化的障碍。为进一步提升社区物业管理质量, 迫切需要构建一种集党建、法治和社工相融合的工作模式, 提高物业管理企业管理规范化水平, 孕育业主物业商品意识和法治意识, 构建权责明确、多元协同的物业治理格局。

关键词

物业管理, 党建引领, 法治保障, 组织赋能, 模式建构

“Party Building + Rule of Law + Social Work”: A Probe into the Holistic Innovation Path of Urban Community Property Management

Jingjing Zhao, Zhixian Wan, Haijian Liu

School of Humanities, Huaiyin Institute of Technology, Huai'an Jiangsu

Received: Feb. 16th, 2023; accepted: Apr. 7th, 2023; published: Apr. 17th, 2023

Abstract

As an important part of community governance, property management is closely related to resi-

文章引用: 赵晶晶, 万知贤, 刘海健. “党建 + 法治 + 社工”: 城市社区物业管理整体性创新路径探究[J]. 社会科学前沿, 2023, 12(4): 1715-1720. DOI: 10.12677/ass.2023.124233

dents' life. It not only affects residents' life satisfaction, but also reflects the quality of urban management. However, there are still many difficulties in the urban community property management, which affect the quality of life of residents and restrict the modernization of grass-roots governance. In order to further improve the quality of community property management, it is urgent to build a working mode integrating party construction, rule of law and social work, improve the standardized management level of property management enterprises, breed the owners' awareness of property commodities and awareness of rule of law, and build a property management pattern with clear rights and responsibilities and multiple coordination.

Keywords

Property Management, Guiding Party Building, Law-Guarantee, Tissue Empowerment, Mode Construction

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 研究背景

目前, 物业管理已成为事关民生质量、推进城市社区治理的关键领域之一, 对居民生活满意度与城市管理品质有着重要影响。党的二十大再次强调完善社会治理体系, 并从多方面对社区治理提供新思路、新方法和新路径, 然而在实践层面, 与居民生活直接相关的物业管理类服务的投诉却居高不下。那么, 该如何减少物业管理投诉案件, 提高物业服务水平, 提升居民生活质量呢? 学者多从横向层面推动多主体实现多向协同或者从纵向层面打破上下级关系实现深度融合, 加强社区物业管理整体性治理能力, 但由于社区多主体利益不同容易陷入合作困境, 导致对物业管理交汇点的权责模糊不清。

因此, 本文尝试从加强基层党建的引领整合、落实法律法规的制度保障和发挥社会工作的赋权增能三个层面, 构建“党建 + 法治 + 社工”物业管理服务工作模式, 从社区物业管理整体性视角出发, 不仅考虑业主与物业企业、社会组织与业委会、居委会与业主大会, 业主与业主之间的横向关系联结, 而且从法治角度强化物业管理制度界线, 以党建为引领统领各方打通纵向信息阻断点, 从党建、法治和社工等维度实现物业管理网络式治理新模式, 走出社区物业管理水平不齐、治理碎片化困境, 从而实现社区物业管理整体性创新。此外, 该服务模式的构建, 亦可孕育业主物业商品意识和法治意识, 构建权责明确、多元协同的物业治理格局。

2. 社区物业管理存在的主要困境

我国城市社区物业管理从兴起至今日趋完善, 但从物业管理整体发展上看, 仍然存在一系列问题, 有待解决。近年来, 不少城市“12345”政务热线投诉数据中, 物业管理类投诉居高不下。这反映出, 城市物业管理还存在诸多困境, 主要表现在四个层面。

2.1. 物业企业运营风险增大

物业管理中的基本内容包括保洁绿化、安全管理、基础设施的维修与保养等领域, 并开始向养老、家政等拓展性服务转型, 需要越来越多的专业人员, 运营成本也日渐增多。而且, 由于业主对物业产品和服务质量的要求日益提高, 物业企业之间的竞争也日益加剧, 造成运营风险增大。比如, 一些物业企

业尝试增设加征、物流、养老等拓展型服务,但由于市场发育和管理运营经验不足等因素而绩效低下。如此一来,甚至还会影响到物业企业主营业务的开展。

2.2. 社区物业收益分配机制失序

物业管理虽为市场化的商业服务,但属于微利企业,带有显著的公共性或公益性。尤其是在社区物业公共空间中,如物业企业无法合理解决涉及到业主的共同利益的各项事务,极易造成矛盾冲突。比如,社区各类宣传栏中的广告服务收益应属于全体业主所有。但实际上,很多物业企业并未将这些收益进行公示与合理分配,使其成为一个利益分配中的“黑箱”。再如,在业委会与物业公司之间的互动中,不少关于物业共有产权的分配问题无法做到公开透明,甚至出现业委会侵吞全体业主利益的行为得不到有效监管等问题。综上,如果利益分配问题得不到解决,社区物业服务的公益性就无从谈起,且会给基层治理共同体的培育带来严重隐患。

2.3. 物业服务纠纷频发

物业企业经营和收益分配问题若得不到有效防范和解决,物业纠纷频发就是一个显而易见的结果。物业服务是一种市场化服务,要向业主收取一定费用。那么,业主也就对物业服务质量有了更高要求。社区物业服务中市场出现的维修服务不及时、保洁绿化品质差、安全管理失序、收费不透明等问题,极易引发物业企业与业主之间的纠纷。随着法治意识的提升,业主往往对物业费价格、物业服务品质、和业主委员会的运行等方面非常敏感。而且,业主在解决物业纠纷时已越来越多地诉诸法律途径,而且其诉讼能力也显著提高。在这种情况下,物业企业的行为失范也就极易引发业主的关注,并可能诱发严重纠纷。比如,不少业主因停车管理、业委会换届、收费问题乃至更换物业公司诉求得不到满足等因素将物业企业告上法庭。若此类事件频发,不仅降低了社区物业服务品质,还不利于社区社会资本的培育,给基层治理带来长远的负面影响。

3. 物业管理困境的形成原因

城市社区物业管理的困境,从生成原因看,既与物业服务主客体利益需求相异有关,也与物业管理体制机制弊端导致部门权责不清、社区治理主体复杂缺乏协同相连。

3.1. 物业企业漠视业主合法权益

物业服务主体层面,部分物业管理企业服务意识薄弱、服务能力较差。物业企业对社区信息的集中掌控,呈现不对称性^[1],漠视业主需求,为压低管理成本缩减物业服务。此外在物业管理过程中,部分物业企业片面理解相关法律法规,利用把控社区资源的优势,甚至违反法规暂停物业服务催收物业费,进一步激化了物业纠纷。

3.2. 业主物业管理法律法规意识和能力不足

物业服务对象层面,绝大多数业主缺乏物业管理专业知识和工作经验,对物业管理合同条款理解存在偏差,认为只要上交物业费,物业企业可以提供一切物业服务,但按照法律规定,物业企业仅需要提供社区有限服务。此外,部分业主缺乏法治意识和商品意识,没有把物业管理服务当作商品,抵触自愿购买物业服务行为,又易在社区监管疏忽时,侵占他人利益。因此,业主也常以物业企业服务缺位为由,拖欠抵制上交物业管理费,表达对物业服务不满。尽管如此,物业管理问题仍没有得到妥善解决,反而使得物业公司与业主关系陷入僵局。

3.3. 物业管理权责边界模糊

治理体系层面,社区物业管理体制机制不够清晰,权责边界模糊。出现物业服务与政府公共服务边界不清,责任相互推诿,同时业委会权能有限,政府部门监管不足,加之业主参与度低等情况[2],使得社区中物业管理矛盾此起彼伏,影响物业管理水平和社区治理体系现代化的发展进程。

4. 提升物业管理服务质量的对策建议

城市社区物业管理困境的复杂性,决定了相关各方需要避免物业各相关主体之间的各自为政和单独行动,而要形成一种整体性、协同性的行动策略。具体来说,要将社区党组织、物业企业、业主、业委会和社区社会组织等统合起来,形成多方参与物业管理服务的格局。要在宏观层面将党建引领、法治建设、社工赋能三方实现整体联动,在微观层面规范社区管理措施、完善物业管理规章制度、提高物业服务水平。其中,党和政府是物业管理行业的资源保障者和政策调节者,社区党群服务中心则是监管协调者,全体业主、业委会和社区社会组织则是具体的监督者和参与者。最终,实现在党的领导下发展红色物业以凸显物业服务公益性,以市场和法治保障提升物业经营绩效、以多方协作为动力提升居民社区生活品质。

4.1. 突出基层党建的引领整合作用

社区党组织进一步扮演好治理中枢角色,以系统、整体、共治的思维统筹社区物业管理,推进合作治理。在基层党组织的领导下,将社区中多主体纳入社会治理联盟,使基层党委政府与社区自治组织、企业与社区、物业与业主、社区与驻居单位等深度融合。

首先,实施党组织多级联动负责制,推动党组织和党员干部承担监督社区物业服务责任。在部分符合条件的街道成立社区环境和物业管理委员会,指导和监督辖区物业服务企业经营行为。其次,社区环境和物业管理委员会主任应由居委会主任兼任,确保委员三分之一以上是党员。促进党员干部下沉到社区综合网格中,及时发现业主的物业服务诉求,并在统合上报后,对接相关部门进行及时解决。同时推动实现物业管理信息公开,严格把守业主委员会人选关、竞标物业服务企业审查关,全程监督业主委员会和物业服务企业履职尽责,做到服务透明化。再次,基层党组织要整合物业服务各方主体,促成良性沟通。对物业企业、业委会、业主等开展常态化调查研究,就物业服务问题广泛征集意见。社区党委可通过走访调研、召集物业企业代表和业主代表召开沟通会等形式,深入了解业主诉求和物业企业的经营难题。其中,对于无物业小区,可以利用社区党群服务中心作为多方交流平台,发挥社区党组织的领导、整合与协调作用,为居民提供好基本物业服务。

4.2. 落实法律法规的制度保障作用

街道、社区党组织承担组织协调责任,联合司法机构对物业企业、社区居民、驻居单位等开展以民法典为主体的物业法规教育培训,培养法治思维,将依法办事的观念深入人心[3]。具体可以从以下三方面,监督各方落实物业法规:

第一,完善治理机构和运行制度,明确物业管理企业权责边界。在物业管理实践中,由于社区物业管理体制机制还不够清晰,存在物业服务与政府公共服务边界不清、业委会权能有限、业主参与水平较低、政府部门监管不足等问题。正因如此,物业管理体制的缺陷导致物业公司侵权而业主无力维权的现象时有发生。于是,需要严格落实民法典对物业责任范围的界定以及关于业主大会和业主委员会会议事规则的条款,培养社区业主大会和业主委员会协商议事能力。

第二,明确共有收益归属,妥善处理双方利益纠纷。敦促物业企业落实民法典第 282 条规定,即物

业服务企业、建设单位及其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，扣除合理成本，应当归属业主共有。共有收益分配可以按照“以收定支”原则，通过业主参与的开放式协商，编制年度财务预算和物业服务标准。

第三，落实民法典关于物业服务收费的相关条款，强化业主物业商品意识和法治意识。物业企业应定期将服务的内容、服务质量要求、收费项目和标准，以及最终的履行情况、维修费用的支出、共有部分的经营收入情况等，借助社区治理 APP 便捷式向业主公开报告[4]。禁止物业企业以未缴物业费为由暂停相关物业服务，同理，为强化业主对物业服务的购买意识，可采用反向惩罚的手段，对物业费多次拖欠不交的业主纳入个人信用记录。

4.3. 发挥社会工作的赋权增能作用

要使加强党建引领、法律法规落实充分有效，社区物业服务实践也要广泛嵌入社会工作思维与手段，为社区党组织、物业企业、业委会、物管会等组织及全体业主进行赋权增能，并促进物业相关主体之间的良性互动与沟通。

首先，以街道社工站为载体构建“物业社工”服务平台。街道社工站综合了辅助性行政功能和社会工作专业功能，并直面社区治理的各类事务，具有介入物业管理实践的天然优势。因此，可由社工站牵头，构建以物业企业为主导、业主广泛参与的“需求评估－多方讨论－问题解决”的物业管理新模式，消弭业主与物业企业之间的信息鸿沟。每月定期召开例会分析收集小区问题、走访监督物业服务企业和业委会的履职情况，发动业主协调解决辖区的矛盾和邻里纠纷等。街道社工站要链接起社区党群服务中心、小区业委会和居民骨干、物业企业等不同主体，就业主关切的物业管理议题定期召开民情恳谈会。同时，邀请行业专家围绕物业管理的各个环节和痛点进行访谈、讨论，为实际操作中遇到的问题提供解决方案。

其次，根据社区物业服务实际采用差异化服务模式。一方面，地方政府、物业企业可根据社区物业服务的焦点议题，采取项目化方式向社会组织购买社会工作专业服务。并且，在街道社工站的协调下，引导业委会聘请专业社工作为业委会秘书、物业服务秘书等职务；另一方面，具备条件的物业企业可设置“物业社工”岗位，对物业社工的岗位职责、服务内容、工作流程、工作方法、成效评估和风险管理等进行精细设计，为物业企业、业委会和基层政府购买物业社工服务制定科学的标准。

最后，对各类物业服务对象采取不同赋能策略。针对地方党委政府，社会组织或街道社工站通过调研精准评估其物业管理的总体布局 and 治理思路；针对业主，社会工作者以“参与式社区营造”的思维，通过社会工作专业方法来培养业主关注社区物业议题的兴趣，提升业主理性自治能力；针对物业企业员工，社会组织(社工机构)可联合开设社会工作、物业管理类专业的高校，开发“物业社工”课程体系，并采用“物业工作坊”等形式对物业企业员工开展实操能力培训，提升其自觉运用社会工作方法解决物业问题的能力。

5. 结语

物业管理行业发展体现了我国基层治理体系创新的历程，也成为当下社区治理的有机组成部分。换言之，物业管理不只是满足居民居住品质需求的市场化服务，更是提升人民幸福感、促进社会治理现代化的重要组成部分。我国城市社区物业管理存在的问题，已成为引发社会矛盾的重要诱因，迫切需要社会各方加强协同，本文从党建、法治、社工等视角构建新型的物业管理服务体系，打破了原有社区物业管理单向度依赖格局，尝试实现纵横交错网络式物业管理整体性创新。未来，应根据各大城市的物业管理突出问题，坚持分类推进、精准施策和多元协同原则，突出基层党组织的引领监督作用，加强物业法律法规的制度保障作用，发挥社会工作的主体赋能作用，聚力提升城市社区物业服务质量。

基金项目

淮阴工学院 2022 年大学生创新创业训练计划项目(国家级)“中小城市社区‘物业社工’的模式构建与实践策略”(202211049044Z); 2022 年度江苏高校哲学社会科学研究重大项目“江苏数字乡村建设中的农民主体性培育路径研究”(2022SJZD084)。

参考文献

- [1] 潘世朋. 新形势下物业服务企业的战略选择及分析[J]. 住宅与房地产, 2022(34): 54-58.
- [2] 张曙光, 王晓娜. 党建引领: 物业纳入社区治理体系的逻辑和路径——基于北京实践的分析[J]. 中共福建省委党校(福建行政学院)学报, 2022(2): 75-86.
- [3] 易有禄, 熊文瑾. 城市社区法治化治理: 目标定位、要素构成及路径选择[J]. 南昌大学学报(人文社会科学版), 2022, 53(3): 82-92.
- [4] 徐青山. 物业服务企业在社会治理体系中的作用探析[J]. 中国物业管理, 2022(11): 64-66.