

增能理论视角下混合型安置社区业委会治理困境及社会工作介入研究

闫冬平

浙江工商大学公共管理学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2026年8月12日; 录用日期: 2026年9月21日; 发布日期: 2026年9月29日

摘 要

本文将混合型安置社区界定为拆迁安置住户与人才公寓、廉租房等保障性住房共同存在, 且产权、居住资格与物业责任认知多元的社区。以A社区为个案(多层与高层并存、住户逾千户、由国有物业服务), 通过目的性及关键知情人抽样开展半结构式访谈、非参与式观察和资料分析。研究发现, 业委会存在参与和运行能力不足, 物业付费认知与服务体验相冲突, 业主、业委会与物业之间沟通和信任不足, 公开留痕及专业支持薄弱。本文以增能理论为主线, 结合公共选择与集体行动、社会资本理论, 区分可由规则优化改善的程序性冲突与源于身份、产权及成本收益差异的结构性冲突, 提出“阳光助理”支持机制, 明确治理结构、资金来源、监督问责、权责边界和推广条件。研究认为, 该模式适用于自治组织已有基础但运行薄弱、基层支持资源可进入的混合型安置社区, 旨在支持而非替代居民自治。

关键词

增能理论, 混合型安置社区, 业主委员会, 阳光助理, 社区社会工作

Homeowners' Committee Governance Dilemmas and Social Work Intervention in a Mixed Resettlement Community from an Empowerment Perspective

Dongping Yan

School of Public Administration, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou Zhejiang

Received: August 12, 2026; accepted: September 21, 2026; published: September 29, 2026

Abstract

This article defines a mixed resettlement community as a setting where resettled households coexist with talent apartments, low-rent housing, and other tenure arrangements, bringing diverse property rights, residential qualifications, and expectations of property responsibility into one governance space. Community A contains multi-storey and high-rise housing, more than one thousand households, and a state-owned property management enterprise. Based on purposive and key-informant sampling, the study uses semi-structured interviews, non-participant observation, and document analysis. The study finds limited participation in and operational capacity of the homeowners' committee; a mismatch between residents' views of property-management fees and their service experience; weak communication and trust among homeowners, the committee, and the property-management company; and inadequate disclosure, record keeping, and professional support. Guided by empowerment theory and informed by public choice, collective action, and social capital theories, it distinguishes procedural conflicts that clearer rules may ease from structural conflicts rooted in differences in residential status, property rights, and perceived costs and benefits. The proposed "Sunshine Assistant" mechanism specifies governance, funding, oversight, responsibilities, and conditions for adoption. It aims to strengthen resident self-governance in communities with existing but weak self-governance structures and accessible support resources.

Keywords

Empowerment Theory, Mixed Resettlement Community, Homeowners Committee, Sunshine Assistant, Community Social Work

Copyright © 2026 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. 引言

1.1. 研究背景与研究意义

城乡社区治理已由环境维护转向产权、服务、参与和协商的综合治理。相关政策要求居委会、业委会和物业服务企业建立协同运行机制^[1]，但住房类型和居住资格多元的安置社区，公共规则形成与责任分担更为复杂。

本文所称“混合型安置社区”，是指拆迁安置住户占有重要比重，同时嵌入人才公寓、廉租房或其他保障性住房，并呈现多种产权关系、居住资格、建筑形态和物业责任认知的居住共同体。A 社区同时包含拆迁安置房、人才公寓和廉租房，多层与高层住宅并存，住户逾千户，由国有物业企业提供服务。不同住房取得方式和政策经历会影响费用承担、服务期待与参与激励。

从增能视角看，治理无力既源于个体能力，也受组织资源、制度程序和关系结构影响。社会工作可通过专业支持降低自治成本、改善沟通与信息透明度，推动社区由替代式管理转向支持性治理。

1.2. 研究问题

本文围绕三个问题展开：A 社区业委会治理困境及其个体 - 组织 - 社区机制是什么；不同居民群体、物业与自治组织如何形成程序性和结构性冲突，公共选择与社会资本视角能提供何种解释；社会工作如

何以“阳光助理”支持自治，并明确其权责边界与适用条件？

1.3. 文献综述

1.3.1. 国内研究现状

国内研究指出，业委会运行受激励、能力和监督不足制约，街道与居委会的指导、资源协调有助于培育业主自治能力[2]。社会工作研究进一步强调资源链接、主体整合与能力建设，并以第三方搭建协商平台[3]。但面对住房类型混合、利益诉求差异显著的安置社区，差异化增能路径仍有待细化。

1.3.2. 国外研究现状

国外研究将增能理解为受压迫群体获得资源、表达与控制自身事务能力的过程。Solomon 强调消除污名和制度障碍[4]，Rappaport 反对专业替代当事人[5]，Gutiérrez 关注自我效能与集体行动[6]；Perkins 和 Zimmerman 进一步提出，增能应在心理、组织和社区层面同时考察，参与和资源可及性既是过程也是结果[7]。Arnstein 关于参与阶梯的讨论提醒，形式参与只有转化为实际影响力才具有增能意义[8]。

1.3.3. 文献评述

既有研究已揭示业委会治理的制度协同和组织能力问题，但对公共收益共享为何导致搭便车、责任分散，以及异质群体间信任和互惠如何影响合作，讨论不足。本文以国有物业背景的混合型安置社区为情境，以增能理论为主线，引入公共选择与集体行动、社会资本视角，区分程序性与结构性冲突，并将“阳光助理”具体化为治理、筹资、问责和推广均有边界的支持机制。

1.4. 研究方法

1.4.1. 半结构式访谈法

本研究采用目的性和关键知情人抽样。纳入对象须熟悉 A 社区结构和物业治理，直接参与业委会运行、专业指导或相关协调，并同意匿名使用资料。共访谈 10 人：社区工作人员 8 人、高校教师 2 人；访谈聚焦社区结构、物业服务与收费、业委会运行、三方互动、监督公开及“阳光助理”设想。资料均匿名化，教师意见仅用于理论与方案论证。具体构成及用途见表 1。

Table 1. Composition of interview participants and uses of data

表 1. 访谈对象构成及资料用途

对象类别	纳入依据	人数	主要资料用途
社区工作人员	熟悉社区结构、物业治理和业委会运行情况	8	提供社区基本情况、治理过程及制度环境信息
参与专业指导的高校教师	参与调研或介入方案的专业指导	2	用于理论解释、方案可行性与专业边界论证
合计	符合关键知情人纳入标准	10	形成个案分析的访谈资料

1.4.2. 非参与式观察与资料分析法

研究结合非参与式观察与资料分析。观察聚焦多层、高层片区及安置房、保障性住房的空间和服务情境；资料包括观察笔记、社区调研记录和公开政策文本。研究者不介入当时决策，并以多源材料相互印证；缺乏其他证据的单一陈述不作确定性因果推断。

1.4.3. 资料编码与主题分析

研究参考 Braun 和 Clarke 的主题分析法，将访谈纪要、观察笔记和制度材料转化为文本单元。分析依次经历熟悉材料、开放编码、聚合范畴和提炼核心主题，并将结果与增能、集体行动和社会资本视角对照。为提高可追溯性，保留“原始语料 - 初始编码 - 聚合范畴 - 核心主题”编码链，对不一致材料不强行合并，具体示例见表 2。

Table 2. Example of coding from raw data to core themes
表 2. 原始语料 - 核心主题编码示例

原始语料或记录	初始编码	聚合范畴	核心主题及理论关联
“业委会没人愿意干”，原主任辞职后角色空缺	参与风险高、责任集中	参与激励不足	个体无力感与集体行动困境
部分参与者缺乏管理经验，不清楚委员职责	知识不足、角色模糊	自我效能偏低	个体增能不足
需要加强业主、业委会与物业沟通，并在矛盾激化前协调	沟通渠道临时化	协商与信任不足	组织碎片化与桥接型社会资本不足
物业服务体验与居民缴费认知相互冲突	服务 - 付费互相归责	负向互动循环	结构性利益差异与程序性解释不足交织
财务、决策应公开透明并全过程留痕	信息不可见、责任难追溯	监督基础薄弱	社区层面制度支持不足

2. 相关概念与理论基础

2.1. 相关概念

2.1.1. 混合型安置社区

本文将混合型安置社区界定为拆迁安置住户占重要比重，同时嵌入人才公寓、廉租房等保障性住房，且多种产权、居住资格、建筑形态和物业责任认知并存的居住共同体。A 社区同时具备上述特征，多层与高层住宅并存，住户逾千户。与单一商品房小区相比，其公共规则形成更难，住房取得方式和政策经历差异会影响费用承担、服务期待和参与激励。

2.1.2. 业委会治理

业委会是业主大会的执行机构，承担召集会议、执行业主共同决定、监督物业服务和维护共同权益等职责。《民法典》规定，业主可依法设立业主大会、选举业委会并决定物业服务等重大事项[9]。因此，业委会治理既包括内部履职，也包括与居民、居委会、物业和街道资源的互动，关键在于法定授权、持续履职、信息公开和协商能力。

2.2. 增能理论

2.2.1. 增能理论的核心观点

增能理论反对把困境归因于个人缺陷，强调无力感还可能来自资源阻隔、参与机会缺失、程序不透明和关系失衡。社会工作者应与服务对象共同识别障碍，扩展资源、表达和行动空间。增能既是意识、能力、参与和资源链接的过程，也是自我效能、组织行动和公共影响力提升的结果；专业支持须避免以包办制造依赖。

2.2.2. 个体 - 组织 - 社区的分析框架

结合 Zimmerman 多层次框架, 本文从个体、组织和社区三个层次分析治理困境: 个体关注参与意愿、角色认知与问题解决能力; 组织关注业委会分工、议事、信息和物业互动; 社区关注基层支持、群体关系和制度化协商。三者相互作用, 程序不透明会削弱信任, 参与不足又会加重少数委员负荷。

2.3. 公共选择与集体行动视角

公共选择与集体行动视角解释居民有改善公共事务的愿望却未必承担参与责任。物业治理收益由全体共享, 而会议、协调和被质疑等成本集中由少数委员承担, 群体规模越大、差异越明显, 搭便车和责任分散越突出^[10]。降低参与门槛、拆分任务、公开反馈可以改善激励, 但无法替代公平的成本收益安排。

2.4. 社会资本理论

社会资本理论强调信任、互惠规范和信息网络对合作的作用。混合型社区中的熟人关系可能局限于同类群体, 难以跨越安置住户、人才公寓、廉租房住户与物业之间的边界^[11]。稳定的三方议事、公开记录和共同完成的小议题, 有助于积累桥接型社会资本; 一次性联谊或微信群数量并不等于信任增长。

2.5. 多理论互补分析框架

本文以增能理论作为价值立场和介入主线, 用公共选择与集体行动解释“为何不参与”, 用社会资本理论解释“能否持续合作”, 形成能力 - 激励 - 信任 - 制度环境的互补分析框架。

3. 调研社区业委会治理的增能困境

3.1. 个体层面：参与主体的无力感

3.1.1. 参与意愿不足与组织角色空缺

调研中最直接的诉求是“业委会没人愿意干”。主任辞职后, 少数居民需承担会议、协调、解释和被质疑等集中成本, 而全体居民共享治理收益, 容易形成搭便车。增能视角提示, 参与不足还源于缺少安全感、知识支持和正向反馈; 若只在换届时动员而不改善履职条件, 组织角色空缺难以修复。

3.1.2. 专业知识不足与自我效能偏低

业委会需掌握物业合同、公共收益、维修资金、议事表决及档案管理等知识。调研显示, 部分参与者缺乏管理经验, 难以判断哪些事项须由业主共同决定、哪些可由物业依约处理, 能力不足与角色模糊相互强化, 最终导致委员过载、居民难以理解组织边界, 自我效能和组织信任同步下降。

3.2. 组织层面：多元主体关系碎片化

3.2.1. 居民结构异质与共同议题难以形成

拆迁安置住户、人才公寓住户和廉租房住户在产权、居住期限、政策经验和参与动力上不同, 多层与高层住户对电梯、消防、安保和公共空间的需求也有差异。异质性本身不必然导致冲突, 但缺少分层议题和协商机制时, 居民只能通过投诉、拒缴或私下议论表达不满, 公共讨论容易滑向“谁受益、谁负责”的身份化争论。

3.2.2. 物业付费认知与服务体验形成负向循环

部分安置居民将政策承诺理解为无需承担物业费, 欠缴情形因而兼具经济考量和权利义务认知差异; 同时, 居民认为国有物业服务仍有改善空间, 物业则可能将服务困难归因于缴费不足。国有身份不能替代合同责任, 治理重点应是公开可核验的服务清单、成本说明、履约记录和整改时限, 使付费争议从身

份判断转为合同与服务的可讨论问题。

3.2.3. 三方沟通断裂与冲突内部化

业主、业委会与物业的沟通依赖个人关系和临时处理，缺少稳定议程、事实核查、反馈时限和升级路径。居民只能在投诉后等待回应，物业缺乏前置说明，委员承担过多解释压力，矛盾遂被内部化。社会资本视角表明，三方每次争议都从低信任起点开始；没有稳定规则和共同成功经验，负面预期会持续自我强化。

3.3. 社区层面：支持性制度供给不足

3.3.1. 公开透明与决策留痕机制薄弱

财务、公共收益、服务事项和会议决定缺少统一公开与留痕，导致居民难以判断资源去向，换届后未完事项也可能中断。公开不仅是监督工具，也是降低新委员学习成本、保护认真履职者和维持组织连续性的基础。

3.3.2. 专业支持不足与事务负荷集中

社区需要公平、专业的第三方帮助业委会成员补足能力并承担部分程序性事务。若支持缺位，少数委员同时负责决策、执行、沟通和记录，易形成过载与权力集中；若第三方直接代决，又会削弱自治。因此，专业支持应以边界清晰、共同完成和能力转化为原则。

3.3.3. 统一管理 with 差异化自治之间存在张力

多层与高层住宅在环境、电梯、消防、门禁和邻里关系上的议题不同，完全统一管理会抬高参与和沟通成本，过度分割又会造成规则冲突。较合适的做法是“统一底线规则 + 分片协商单元”：公共收益、重大合同和整体规则依法共同决定，日常服务在楼栋或片区协商。

3.4. 冲突类型：程序性冲突与结构性冲突

3.4.1. 程序性冲突：规则、信息与反馈不足

程序性冲突源于议题入口不清、事实材料不足、会议规则模糊、服务标准不可核验、公开迟缓和投诉无反馈。统一登记、事实核查、分级处置、限期反馈、会议纪要与异议复核可降低信息不对称，社会工作者可通过协商促进和资源转介改善此类冲突，但仍须尊重法定决策与合同履行程序。

3.4.2. 结构性冲突：身份差异与利益分配

结构性冲突根植于产权身份、居住资格、历史政策、费用承担和收益分配差异，难以仅靠沟通消解。社会工作可帮助各方澄清利益、提出差异化方案并链接法律或政策渠道，但不能承诺消除分歧，更不能以“和谐”取代业主共同决定、合同调整或行政司法救济。

4. 增能理论视角下的社会工作介入策略

4.1. 个体增能：培育业委会骨干与居民参与能力

个体增能应把“没人愿意干”转化为“有人愿意试、有人能够做”。社会工作者通过关键人物访谈和楼栋走访识别潜在参与者，围绕真实任务开展法规、合同、会议、沟通和档案等短模块培训，并以角色演练提升自我效能。

业委会可按议题召集、合同监督、居民沟通、财务联络和档案记录设置有限岗位，由多人分担，并以公开致谢、成果展示和定期复盘提供反馈；楼栋联络员和短时志愿任务可降低参与成本。阳光助理只提供支持，不替代法定主体作出决定。

4.2. 组织增能：完善分工、程序与支持机制

组织增能的重点是把少数人的个人承担转化为岗位清楚、流程稳定、资料可交接的制度。阳光助理可协助收集议题、核实事实、准备材料、形成纪要和维护台账，但会议召集、方案决定和授权表决仍由业委会或业主大会完成。

运行上建立“议题－协商－决定－执行－反馈－复盘”闭环：物业依约可处理的事项形成工单，涉及共同管理的事项提示法定表决，行政、法律、财务和安全问题及时转介，个别纠纷进入调解。每项事务标注责任主体、时限和公开范围，减少会议空转。

阳光助理应执行利益披露、回避和最小必要披露，不能控制公共收益、代签合同或替任何一方作价值判断；先在代表性片区试点高频议题，再根据多方评估扩展，逐步把工具移交给自治组织。

社会工作者应记录试点中的风险和异议，及时向委托方、居委会和相关法定主体报告，并以阶段性评估决定是否扩大服务，避免在效果未明时形成长期依赖。

4.3. 关系增能：构建分层参与三方协商平台

关系增能先区分冲突性质。对议题入口、事实认定、服务标准和反馈时限不清等程序性问题，可通过每月三方议事、材料提前公开、共识事实确认和限期反馈改善；物业费争议须拆分政策认知、合同义务、服务履约和困难支持。

对源于身份、产权、历史政策和成本收益差异的结构性冲突，目标不是消除分歧，而是保障知情、表达和救济权，形成可执行的差异化方案，并在必要时进入业主共同决定、政策解释、合同调整或行政司法渠道。

分层参与可降低异质社区的组织成本：楼栋处理卫生、门禁和噪声，片区回应高层电梯安保和多层环境维护，公共收益、合同和整体规则再进入社区层面的法定决策。各层级须明确意见的建议性与决定性，防止反复征询却无法影响结果。

针对国有物业，可共同制定“基础服务清单＋可视化评价”，列明保洁、安保、电梯维保、投诉回应和巡查指标，物业定期报告，居民反馈、业委会监督，以可核验记录替代抽象的“作为/不作为”争论。

4.4. 社区增能：完善公开、留痕与持续评估制度

社区增能需要建立统一信息公开目录，定期公开业委会分工、会议纪要、表决结果、服务清单及整改进度、公共收益收支和未办结事项。纸质公告与线上渠道同步，保留线下查阅和意见提交方式。

每个议题设置编号，记录提出主体、事实材料、责任人、协商依据、执行进度和反馈结果，重要材料统一归档并在换届时清单式交接。

试点阶段可评估议题参与率、会议有效到会率、公开及时率、按期反馈率、重复投诉率、服务清单完成度和居民自我效能变化；物业费变化仅作辅助指标。随着自治组织掌握工具，阳光助理应从直接协助转向督导和按需支持，完成表格、流程和培训材料移交，以能力转化而非长期依赖作为退出标准。

5. “阳光助理”模式的制度设计与运行保障

5.1. 模式定位与治理结构

“阳光助理”不是法定治理主体，而是由社会工作机构承接、服务公共议事程序的中立支持机制，授权来自服务协议和具体议事授权。其职责包括需求收集、材料准备、能力培训、协商促进、记录、信息解释和转介，不享有表决、行政管理或物业合同处分权。治理结构为“街道指导监督－居委会协调支持－业主大会及业委会依法决策－物业依约履职－社会工作机构运行－居民和第三方监督”；A社区国有

物业企业仍按合同履行，国有身份不能扩大助理权限。各主体边界见表 3。

Table 3. Roles and boundaries in the “sunshine assistant” model
表 3. “阳光助理”治理权责边界

主体	核心权责	与“阳光助理”的关系及边界
街道办事处	依法指导辖区物业治理，协调重点难点；政府购买服务时负责预算、采购和绩效	提供制度资源和风险报告渠道；不代替业主表决，不要求助理偏向一方
社区居委会	协助业主大会和业委会建设，协调资源并开展日常指导监督	提供场地、信息和协调；不代行业委会，不处分业主共有财产
业主大会及业委会	依法共同决定重大事项；执行决定、签约、监督履约并接受业主监督	可委托材料、记录和培训；表决、签约、资金决定和责任不得转移
物业服务企业	按合同服务、公开应披露事项、回应询问并整改	提供履约资料、参与协商；不得以出资或信息控制影响中立判断
社会工作机构及阳光助理	过程支持、能力建设、协商促进、公开留痕、资源链接和转介	不执法、裁决、收费催缴、代签合同、控制共有收益或代作价值决定
居民监督代表或外部专业人员	监督项目程序、资金和专业伦理，提供法律财务意见	按授权查阅必要资料并提出意见；不泄露隐私，不取代法定监督救济

5.2. 议题分流与运行流程

模式运行设置“受理－核实－分流－协商或决定－反馈－复盘”六环节。按安全风险、合同履行、公共维修、邻里纠纷、政策咨询和一般建议分类，并判断冲突性质；物业可处理事项形成工单，共同管理事项进入法定程序，行政、法律、财务和安全问题及时转介。每项事务注明责任主体、时限、公开范围和异议处理，避免未经核验的信息直接进入公开讨论。

5.3. 多元资金来源与财务隔离

启动阶段可采用政府购买服务，将能力培育、议事支持、矛盾预防和资源链接纳入预算、合同与绩效管理；行政职责、物业合同义务和业主法定决定事项不得转移给社会工作机构。

社区公益创投、慈善基金或基金会资助可支持试点、培训和困难居民参与，适合阶段性创新投入；面向不特定公众募捐须与具有公开募捐资格的慈善组织合作，助理不得自行募捐。

模式成熟后，可依法探索业主共有收益支持，或对非基本增值项目开展受益居民自愿共筹。共有收益须经业主共同决定；共筹坚持自愿、专款专用、预算先行、收支公开和余额处置明确，不得与投票、投诉或基本物业服务绑定。

各类资金均须财务隔离：项目经费由承接机构独立核算，物业费、维修资金和业主共有收益不得进入助理账户；资助方不得以出资换取议题优先权，资金来源、用途和利益关联同步披露。

5.4. 监督问责与信息安全

监督问责覆盖项目委托、服务过程、资金使用和结果评价。协议应明确服务清单、人员资格、时限、公开目录、利益冲突、投诉、数据保存、违约责任和退出条件；绩效同时考察反馈及时性、居民能否主持议事、记录工具使用和业委会分工，不能以材料数量或物业费增长作为唯一指标。

信息公开遵循“公共事项充分公开、个人信息最小披露”。议程、决议依据、履约和收支按约定公开；身份证明、家庭困难、联系方式及投诉细节仅限授权人员，资料实行分级、访问留痕、期限保存和规范销毁。

问责渠道包括居民意见窗口、书面复核、利益披露与回避、购买方或居委会监督，以及法律、财务专项复核。对程序瑕疵及时纠正；对越权、资金混同、隐私泄露或明显偏袒，启动暂停、换人、追责或转介。项目结束完成公开评估和清单移交。

5.5. 推行阻力、风险及应对

推行初期可能出现自治主体担心被监督、物业担心增加成本、居民质疑第三方立场和社工事务过载。应把回避、公开、复核和退出写入制度，并提前说明：专业介入可改善表达和程序，但不能保证结构性利益一致。主要风险及应对见表 4。

Table 4. Risks and responses of the “sunshine assistant” model
表 4. “阳光助理” 主要风险与应对

风险	可能表现	预防与处置
角色替代与依赖	助理包办会议和记录，业委会能力弱化	设置不得代办清单，共同完成并逐步退出，评估自治能力
中立性受质疑或被俘获	出资方或任何主体影响议题和结论	多方治理、利益披露回避、外部复核和资金防火墙
资金中断与目标漂移	项目期满停止，或追求浅层可见指标	分阶段预算、多元筹资、工具移交，以能力和程序评价
精英垄断与搭便车	少数活跃居民控制议程，多数居民旁观	轮换代表、随机邀请、楼栋微参与、多渠道征集议题
隐私与信息外泄	投诉、困难和冲突细节在群聊或公示扩散	分级授权、最小披露、脱敏记录、访问留痕和追责
形式主义与事务过载	台账和会议过多，负担增加却未解决问题	保留最小必要记录，按风险分级，删除无效流程
结构性冲突外溢	身份、政策和利益差异被误作沟通问题	前置识别性质，依法表决或转介，明确介入边界

5.6. 适用条件与推广调适

“阳光助理”最适用于业主大会或业委会已有基础但运行薄弱、程序性物业矛盾较突出、街道居委会愿意支持并可引入专业机构、社区仍有居民骨干的社区。若自治组织完全缺位、权属高度争议或冲突已进入重大诉讼，仅设置助理岗位不足以解决问题。

推广不能把 A 社区经验当作固定模板。产权结构、居民稳定性、物业市场化程度、政府角色和地方规则会改变授权、资金和参与主体；不同社区的调适重点见表 5。

Table 5. Promotion adaptations in different communities
表 5. 不同社区的推广调适

社区类型	适用判断	主要调适
混合型安置社区	最为适用	强化政策解释、分片协商、国有或准公共物业履约监督及不同居住群体的桥接参与
单一拆迁安置社区	较为适用	重视原村社关系和历史政策承诺，先澄清费用与责任，再逐步建立现代物业规则

续表

普通商品房社区	条件性适用	减少行政嵌入，突出业主授权、合同监督和由业主依法购买专业服务
人才公寓、保障性租赁住房为主的社区	需重构模式	将产权单位或运营机构纳入治理，建立租户协商渠道，并区分居住者表达权与业主法定表决权
无业委会、无专业物业的老旧小区	应先完成前置培育	先明确管理主体、建立基础议事与微项目实践，再考虑设置常态化专业助理

6. 结论与研究局限

6.1. 研究结论

A 社区是拆迁安置房、人才公寓、廉租房及多层、高层住宅并存、由国有物业企业服务的混合型安置社区。住房取得方式、居住资格和服务期待差异，使业委会参与不足、沟通碎片、公开留痕薄弱和物业付费争议相互强化。

增能理论揭示能力、资源和制度机会上的无力；公共选择与集体行动解释共享收益与集中成本造成的搭便车；社会资本理论说明信任与桥接网络不足如何阻碍合作。程序性冲突可由规则、信息和反馈改善，结构性冲突则需在法定程序和救济渠道中管理，社会工作不能以技巧消除利益差异。

“阳光助理”是支持型而非替代型机制，其可行性取决于基层指导、业主自治、物业履约、专业中立、资金隔离和监督问责。

6.2. 研究局限

本研究为单个案探索，外部效度有限。A 社区的住房混合、住户规模和国有物业等特征，使结论主要适用于相似情境，不能对所有安置、商品房或保障性住房社区作统计推论，推广判断仍需多案例比较。

访谈以社区工作人员和专业指导教师等关键知情人为主，普通居民、业委会成员及物业一线人员声音不足；同时缺少大样本问卷、财务与履约原始数据、连续观察，编码也未进行成员核验和平行复核，分析可能存在视角和解释偏差。

参考文献

[1] 中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/2017-06/12/content_5201910.htm, 2017-06-12.

[2] 张雪霖. 推进社区“三驾马车”联动治理[N]. 中国社会科学报, 2019-10-09(007).

[3] 陈树强. 增权: 社会工作理论与实践的新视角[J]. 社会观察, 2004(1): 45.

[4] Solomon, B.B. (1976) Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities. Columbia University Press.

[5] Rappaport, J. (1987) Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*, **15**, 121-148. <https://doi.org/10.1007/bf00919275>

[6] Gutiérrez, L.M. (1990) Working with Women of Color: An Empowerment Perspective. *Social Work*, **35**, 149-153.

[7] Perkins, D.D. and Zimmerman, M.A. (1995) Empowerment Theory, Research, and Application. *American Journal of Community Psychology*, **23**, 569-579. <https://doi.org/10.1007/bf02506982>

[8] Arnstein, S.R. (1969) A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, **35**, 216-224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>

[9] 中华人民共和国民法典[EB/OL]. <https://www.court.gov.cn/zixun/xiangqing/233181.html>, 2020-06-01.

[10] 成孟萍. 基于增能理论的社区自组织骨干能力提升研究[D]: [硕士学位论文]. 芜湖: 安徽工程大学, 2023.

[11] Coleman, J.S. (1988) Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, **94**, S95-S120. <https://doi.org/10.1086/228943>