

# 社区共治视角下的物业管理优化策略探析

闪烁

(宁夏财经职业技术学院,宁夏 银川 750021)

**摘要:**构建与完善社区共建共治共享治理格局,强化党的领导、推进社会协同、公众参与与法制保障,不断提升社区治理工作的专业化、智能化水平,是推进社区共治的重要要求,同时也应当是物业企业在开展物业管理与服务中的重要追求。本文在对社区控制视角下的物业管理发展现状作出分析与论述的基础上,对社区控制视角下的物业管理优化策略进行了研究与探讨。

**关键词:**社区共治;物业管理;发展现状;优化策略

**[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.32.090**

## 1 社区共治视角下的物业管理发展现状

当前,物业管理与服务在社区共治中的融入程度不断提升,这不仅促使社区共治体系得到了进一步的完善,而且也为物业管理与服务水平的提高创造了良好条件。从社区共治视角来看,当前物业管理与服务行业已经取得了一些成效。具体而言,首先,党建引领下的共治体系得以初步建立。党建引领对于推进物业管理工作呈现出正确导向发挥着重要作用,当前,许多地区都将党建引领社区共治、党建引领物业管理作为推进社区治理工作中的重要内容,并将红色物业建设纳入社区治理以及物业管理发展目标体系,这促使党建引领下的共治体系得以初步建立,而且在推进物业管理服务发展方面发挥出了不容忽视的作用;其次,社区委员会、业主委员会与物业企业之间的协同合作不断深入。多元化社区治理主体之间的沟通与协作不仅有利于缓解这些主体之间存在的矛盾,而且也能够促使社区治理工作得以有条不紊地开展。当前,代表社区业主利益的业主委员会与社区委员会、物业企业之间的沟通与协作不断深入,与此同时,多元化社区治理主体之间权责的明确划分以及沟通反馈渠道的持续完善,也为社区居民合法权益的保障以及物业管理服务水平的提升提供了良好保障。如在2020年,许多社区中的业主委员会、社区委员会以及物业企业都通过共商共治,彰显出了社区共治所具有的联动优势以及力量。当然,社区共建共治共享治理格局的构建仍旧处在发展过程当中,这导致了物业管理在社区控制中的融入也面临着一些亟待解决的问题。如在商业化小区中,开发商所遗留的问题没有得到良好的解决,这是导致物业企业与服务对象产生纠纷的主要原因,与此同时,物业企业欠缺以人为本理念以及物业管理与服务技术发展滞后等现象,则制约着物业管理与服务水平的提升以及社区居民满意度的提高。在此背景下,物业企业有必要明确自身所面临的现实困境,找出推进社区共治发展的制约因素,并对物业管理优化路径做出探索,从而为共建共治共享治理格局的构建与完善提供助力。

## 2 社区共治视角下的物业管理优化策略

### 2.1 坚持党的引领

推进社区共治发展进程,是做好民生服务“最后一公里”的必要路径。而在社区共治视角下对物业管理工作进行优化的过程中,则需要重视拓展党建工作的覆盖范围,充分发挥各组织党支部所具有的组织优势,逐渐构建起基层党组织引领的物业管理与服务体系,逐步推进物业管理与服务性质呈现出社区治理、居民自治、公共服务与市场化相结合的特征。在不断提升物业管理服务专业化水平、法制化水平、人文化水平的基础上,为物业管理工作的持续优化提供保障。在此过程中,区域物业管理行业协会需要重视强化党建引领,深化红色物业打造工作,充分发挥基层党组织所具有的战斗堡垒作用,强化基层党组织业主委员会、社区居委会以及物业公司所具有的引领作用,推动多元化社区治理主体在优化物业管理工作的过程中形成良性互动。与此同时,业主委员会、社区居委会以及物业

公司等多元化社区治理主体,需要重视开展形式多样化的党建宣传活动,以党建为主题推进社区精神文明建设,促使党建工作渗透到社区治理与物业服务过程当中。如党建文化既需要渗透到社区文化环境建设工作当中,而且需要渗透到社区治理工作者形象建设、素养提升等工作当中,通过做好党建宣传工作,开展党建培训,引导社区治理工作者强化对各类精神政策的学习,营造出浓厚的党建氛围,促使社区共治物业管理与服务在党建引领下保持正确的政治导向,为其治理水平服务质量的提升奠定基础。

### 2.2 坚持保障民生

贯彻以人为本原则,关注与尊重社区居民所具有的需求,是业主委员会、社区居委会以及物业公司推进社区共治进程的重要要求。作为物业服务供给主体,物业企业需要认识到自身管理与服务工作对社区居民幸福度、生活质量所具有的重要影响。并以社区居民需求为指引,提升物业管理与服务工作覆盖范围,在积极配合其他社区治理主体工作的过程中形成社区治理合力,提升社区治理水平。与此同时,物业企业需要重视深入了解社区居民所具有的需求,通过入户走访、网络调研等多元化的调查形式,收集社区居民对社区治理工作所具有期待以及反馈信息,并以此为依据优化物业管理服务体系与策略,有效提升物业管理与服务所具有的效率。另外,强化对物业管理服务工作的监管是对社区居民权益进行有效保障的必要路径,在此方面,社区需要重视发挥出业主委员会所具有的监管作用,也可以通过构建物业管理与服务协商组织来实现社区居民与物业企业之间的对接。监管主体还需要构建通畅的信息沟通与反馈渠道,确保社区居民所具有的鉴于意见能够得到有效传递。在此基础之上,政府部门则需要对物业管理与服务等级标准进行构建与完善,确保物业企业所提供的服务内容、服务规范等能够与收费标准呈现出匹配性,并通过构建动态监管机制、考核机制,对物业企业服务水平进行反映,从而在规范物业管理服务企业行为、提升物业管理服务企业服务质量的基础上,保障社区居民合法利益,提升社区居民对社区治理工作的满意程度。

### 2.3 适应技术发展

科技是推进物业管理与服务工作得以持续优化的重要支撑,而重视抓住科技发展为物业管理与服务带来的机遇,在推进物业管理与服务适应现代技术发展趋势的基础上提升物业管理与服务的信息水平、智能化水平等,对于控制物业管理与服务成本、提升物业管理与服务效率、提高社区居民对物业管理与服务工作的满意度、推进社区共治发展进程具有重要意义。在此过程中,物业企业需要树立现代化的发展理念,不断提升自身的资源整合能力,将云计算、智能化技术、物联网、生物识别等技术运用到管理与服务实践当中,通过强化社区建筑与基础设施所具有的科技化、智能化水平,在提高物业管理与服务质量的基础上优化社区居民体验。另外,物业企业需要重视做好物业服务系统建设工作,依托信息技术提升各类物业管理与服务工作所具有的效率,确保各项工作都能够得以有条不

案的开展。与此同时,物业企业有必要通过构建官方网站、APP等形式,强化自身与社区居民之间的沟通交流,并为增值服务的推广提供平台。

#### 2.4 补齐服务短板

在社区控制视角下,虽然我国各个地区物业管理与服务行业已经得到了较快的完善与发展,物业管理服务规范化水平、专业化水平也得到了有效的提升,但是在城镇化建设进程不断深化、商品房市场持续扩张的背景下,社会大众对物业管理与服务工作水平提出了更高的要求,同时也导致了物业管理与服务中所具有的薄弱环节日益明显。因此,在推进社区共治发展的过程中,物业管理与服务主体需要重视针对自身管理与服务工作中存在的薄弱环节,努力补齐自身短板,提升自身服务能力。在此过程中,社区居委会、居民委员会以及物业企业需要坚持共建共治共享的导向,在厘清多方关系的基础上,明确自身所具有的权责,从而协同构建起齐抓共管的社区治理模式。与此同时,物业企业需要构建起自律与他律结合的发展机制。其中,自律工作的开展要求物业企业能够针对自身所提供的管理与服务工作进行不断的自省,找出管理与服务工作中存在的各类问题,并通过与其他物业企业开展沟通,借鉴其他物业企业的先进经验等形式,对各类问题进行有效解决。他律则要求其他社区共治主体能够强化对物业企业管理与服务工作的监督,并在发现物业企业管理与服务短板的基础上,要求物业企业对这些服务短板进行补齐,从而有效提升物业企业管理与服务工作的专业化水平。

### 3 结束语

综上所述,物业企业是社区共治中的重要主体,因此,物业企业

在社区共治中的参与,对于构建与完善社区共建共治共享治理格局具有重要意义。在此过程中,物业企业有必要强化党建引领,与业主委员会、社区居委会等社区控制主体共同推进社区共治体系与机制的优化。与此同时,物业企业需要强化以人为本的管理与服务原则,在关注社区居民需求的基础上,不断提升物业管理与服务效率,通过推进现代技术在物业管理服务中的融入,有效优化社区居民所具有的服务体验。另外,物业企业需要实现自律与他律的结合,在发现自身管理与服务薄弱环节的基础上补齐短板,提升自身所具有的专业化水平。

#### 参考文献

- [1]宋贵伦,杨积堂.党建引领下的社区物业共治[J].前线,2020,(05):80-83.
- [2]刘真.城乡社区多元共治:基于物业管理制度的研究[J].农村实用技术,2019,(11):82-84.
- [3]联泰物业“安居乐业”“我爱我家”社区品牌活动共建共治共享美好社区[J].中国物业管理,2019,(07):32.
- [4]茅伟雄.物业管理的社区共治与居民自治有效机制[J].城市开发,2017,(13):80-81.

**作者简介:** 闪烁(1982,02-),河南沁阳人,学历:本科,宁夏财经职业技术学院助教,研究方向:物业管理。