

创新陕西物业服务企业参与社区协同治理机制研究

乔欣 何文兰

物业服务企业作为社区组织联系服务群众的最前沿，是社区治理的重要主体之一，将其融入社区治理体系，对于健全多元主体协同共治的社区治理体系，创新社区治理机制、提升社区治理效能具有重大意义。通过总结陕西推动物业服务企业参与基层社会治理的实践，就陕西省下一步如何将物业服务企业纳入社区治理体系，充分发挥物业服务企业组织优势和功能优势，进一步完善物业服务企业参与社区治理的体制机制，提升陕西省社区治理效能和水平提出对策建议。

推动物企参与社区协同治理 是实现基层社会治理现代化的有力抓手

党的二十大报告指出：健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能。社区是居民生活、居住的主要场域，与人民群众的联系最为密切，社区治理的效能直接影响着基层社会治理能力现代化水平。物业服务企业（以下简称“物企”）是社区治理的多元主体之一，承担着联系服务群众的最前沿职能，将其融入社区治理体系，对于健全多元主体协同共治的社区治理体系，创新社区治理机制、提升社区治理效能具有重大意义。

（一）推动物企参与社区协同治理满足创新社区治理机制的现实需要

党的十九大报告从制度建设的角度提出“打造共建共治共享的社会治理格局”，^①党的二十大报告再次强调“健全共建共治共享的社会治理制度”。^②物业服务企业作为

社区治理的重要主体之一，将其纳入社区治理体系，对于健全多元主体协同共治的治理体系和治理机制具有重要意义。首先，物业服务涉及到千家万户，是人民群众最关心、最直接、最现实的问题。因此，创新物业服务企业参与社区协同治理的机制应当是加强社区治理的重要内容。其次，物业服务企业是基层社会治理重心下移的重要载体。物业服务企业是最直接服务业主的机构，负责维护小区环境、设备以及建筑物的外观及功能，以专业化、科学化服务满足居民群众多样化需求，对于提高居住质量具有重要的作用。最后，物业服务企业应将自身的发展与经济社会发展紧密联系，在基层社会治理实践中找准自身功能定位，充分发挥其组织优势，最终实现“政府治理和社会调节、居民自治良性互动”，^③这不仅是物业服务企业自身发展的需要，也是实现社会治理体系与治理能力现代化的需要。

（二）推动物企参与社区协同治理满足提升社区治理效能的实践需要

物业服务企业已成为城市社区治理的重要力量，在服务群众方面具有先天优势，充分发挥这些优势，有助于提升治理效能。

一是密切联系群众优势。物业服务企业在日常解决群众用水、用电、用燃气，负责小区环境绿化，确保小区道路安全畅通，及时检修小区公共设施等方面与群众发生着直接的、经常的联系，因此在社会治理中具有密切联系群众、服务群众不可替代的作用。

二是化解矛盾纠纷优势。物业服务企业通过日常服务赢得了居民的信任，在居民心中有一定的影响力和“公信



物业服务企业已成为城市社区治理的重要力量，在服务群众方面具有先天优势，充分发挥这些优势，有助于提升治理效能。