



临潼区发展优秀社会组织，多元参与社会治理。

通议事平台逐步成为实现社区治理体系的有效路径。

### （三）“零距离”、专业化服务创新治理模式

随着社区从“单位制”“街居制”向现在的商品化住宅小区转型，治理理念逐渐从原来的管理向“协同治理”转变，与此相适应的治理机制也从政府单一主导向“政府、企业、社会组织等多元参与的协调互动”<sup>④</sup>转变。物业企业作为社区治理的重要主体之一，物业企业“受业主委托对房屋、配套设施建筑、公用设施、治安环境等进行维护管理并提供专业化服务”，<sup>⑤</sup>充实了政府单一主导的治理模式。近几年，部分社区探索试行“物业管理网格化”，建立健全社区党组织领导下的网格（小区）党组织、业主委员会、物业企业协同联动机制，物业管家兼任网格员，充实网格力量，把物业管理纳入社区网格员管理事项，推动物业管理融入社区治理，切实提高居民幸福感和满足感。还有一些物业服务企业探索创新全域化管理模式，通过城市公共空间运营，为城市公共空间全域提供涵盖环境卫生、道路养护、自然环境管理等全方位的、一体化的城市基础服务套餐，制定统一的服务标准，配合政府做好城市管理工作，进而形成共建、共治、共享的城市管理格局。

### （四）营造文化氛围凝聚治理合力

在科技革命日益发展的今天，人民群众的生产生活条件和思想观念发生了很大变化，人口高频流动、就业

方式多样、固定住所易变，熟人社会很难维系。营造文化氛围、建立文化联系，依靠文化内生力量凝聚治理合力尤为重要。

一方面，物业企业通过开展社区文化活动营造友好互助的邻里氛围，重构社区良好的人文生态环境。比如，物业组织的居民插花、为业主送春联、老年秦腔表演、百家宴、双节文艺表演、包饺子等人文性、趣味性活动，不仅增进了物业企业与业主、业主与业主之间的互信了解，还有利于增强居民的社会责任感和对物业的认同感，激发居民参与社区公共事务的积极性，自觉维护社区基本秩序和社区环境。

另一方面，通过物业服务企业规范和引导，建立同居民的关系网络，营造社区文化。这是因为，物业日常服务事项与社区公共事务有一定的交叉，所以在营造社区文化中也承担一定作用。比如宣传贯彻国家倡导的生活垃圾分类、绿色低碳生活、资源再利用、社区精神文明建设等，通过这种社区文化的营造和培育，形成全社区动员、全社区参与的良好氛围，为社区治理凝聚力量。

### （五）打造智慧物业提升治理效能

随着新兴技术的迅速发展，新型基础设施建设、社区O2O等新业态发展加快物业服务企业向数字化转型。国家政策层面支持力度明显加大，住房城乡建设部等部门发布的《关于推动物业服务企业加快发展线上线下