

生活服务的意见》，提出加快建设智慧物业管理服务平台，补齐社区服务短板。在国家资金扶持以及各地相关政策的支持与推动下，智慧物业取得了一定的成效。尤其是智慧物业管理系统平台的搭建，利用5G、物联网、BIM、大数据、人工智能、移动互联等多种新技术，联动软硬件设施，让系统平台服务于园区与社区业主，实现物业管理相关业务的数字化管理，给物业管理带来了简便化、智能化、高效化。

## 物企参与社区协同治理的路径探析及对策建议

### （一）加强基层党组织对物企的领导实现党的组织和工作“全覆盖”

将党建引领与物业管理相结合，建立以基层党组织为核心的多元主体协同治理机制，是充分发挥各治理主体的积极性，形成协同联动的社区治理格局的有效手段，有助于将物业管理融入社区治理，健全组织有力、协同作战的党组织体系。

一是扩大基层党组织的组织和工作覆盖范围，将党的组织有机融入到业主委员会和物业管理企业中，建立以街道和社区党组织为主体的组织体系。采取单独建立、联合建立、区域建设等多种方式，扩大社区党组织在业主委员会和物业企业的覆盖范围。

二是明确党组织的责任和任务，并加强政治引领、组织引领和能力引领。同时，在社区网格和物业领域探索制定党的基层组织的工作指引，同时下发任务清单，以确保党的基层组织的工作有条不紊地开展。

三是探索社区党组织与物业和业主委员会成员交叉任职制度。完善交叉任职的法定程序，增强党组织与物业企业和业主委员会之间的联系和合作，使不同组织之间形成合力。

### （二）建立健全物企参与社会治理的顶层制度体系

进一步明确物业管理在社区治理的角色定位、权责关系。从法律上明确物业服务企业“准公共产品”的定位，哪些事项物业该管、哪些事项与物业无关、需要根据实际情况定责。如果某物业服务企业承担了某些本应由政府管理部门负责的公共事务，则需要建立完备的补偿制度和政策，如健全政府购买公共服务制度，以激励物业服务企业对社会负起更大责任。

加大对物业行业的扶持，使其享受税收优惠政策。根据国家税务总局于2016年出台的规定，物业服务被视为商务辅助服务，而非居民生活必要服务。针对此种情况，政府应加大对物业服务行业的扶持，对物业行业性质进行重新认识和定位，将其划归为“生活服务业”，

使其能享受与家政服务、养老等一样相对较低的增值税率和税收优惠政策，从而更好地服务居民。

将物业服务企业纳入基层应急管理体系。物业服务行业与居民的日常生活密切相关，在社区治理中具有显著优势。按照中央关于坚持和完善共建共治共享的社会治理制度总体要求，建立健全相关法规，通过立法授权，明确特殊时期物业管理企业具有协助政府做好住宅区封闭、居民出入管制等权限，并要求业主必须配合和遵守。此外，政府应通过政策和财政支持，保障物业服务企业的应急物资储备，以确保物业服务企业有能力在突发情况下有效地开展工作。

### （三）创新组织活动模式完善物企深度参与的社区治理协调机制

建立社区联席会议制度。建立社区各治理主体共同参加的联席会议制度，并制定相应的议事规则和工作流程，定期不定期召开会议，实现组织共建，资源共享、机制衔接、功能优化，推动解决辖区治理难题。会议由包括物业服务企业等社区治理主体共同参加，共同商讨社区治理、物业管理领域的相关问题。确定联席会议机构的工作职责，建立联席会议制度的信息沟通机制，包括信息的收集、整合和传递的方式。规范会议决定的执行，根据会议讨论的结果，制定相关工作计划，明确各方责任和落实措施。

完善服务承诺制度。社区党组织组织动员社区居委会、业主委员会和物业服务企业结合各自职能职责，定期向群众公开各方的服务承诺，旨在提高社区服务质量。社区服务承诺制度应该明确服务内容和标准，例如物业服务企业应该提供哪些服务、如何保障服务质量等。对于服务达标、表现优秀的企业给予一定的鼓励和奖赏，未能履行服务承诺的企业则给予相应的警示和惩罚。定期对社区服务承诺制度进行评估，根据评估结果不断完善制度，提高服务质量和居民满意度。

建立完善民主协商决策制度。建立协商议事平台，依托社区矛盾纠纷化解组织，充分发挥社区矛盾纠纷化解机制的牵线搭桥功能和协商议事作用，建立社区物业管理重大事项协商机制，全力破解基层治理难题，提升基层矛盾纠纷化解能力。加强社区、物业服务企业信息公开，公示有关决策的事项，确保相关信息及时、准确地传达给居民，同时也为居民提供了解决策背景、原因的渠道。加强居民代表参与，充分发挥居民代表在决策中的作用，鼓励居民参与各种协商、议事机构的建设，提出更多有益的建议和意见。

建立评议监督制度。探索建立由社区党组织牵头的