

评议制度，邀请居民代表以及党员代表对社区居委会、业主委员会和物业服务企业三方履职情况进行评议，并将评议结果向物业主管部门反馈。明确评议标准，通过公告、宣传等方式公开评议结果，并及时向社区居委会、业主委员会和物业服务企业反馈结果，促进其进一步改进工作。

（四）加大对物企的监管提升物业服务质量。

建立权责明晰的工作体系，确保对物业企业的全方位监督。按照“条块结合、重心下移、属地管理、行业监督”的总体原则，构建物业行业主管部门监督指导、各镇街和社区居委会具体落实、相关职能部门各司其职、业主委员会主动参与、上下整体联动、社会齐抓共管的工作机制，切实加强住宅小区物业管理工作，共同推进物业管理走上规范健康的发展轨道。强化街道办事处、社区居委会对辖区内物业企业的日常监管。

充分发挥镇街在物业管理工作中的工作优势，建立完善的物业管理工作监督管理体系和检查考核机制，修订完善各项考核指标，定期对辖区住宅小区的物业服务质量进行日常检查和考核，对于存在的问题要求限期整改，对考核结果实行双月通报和年底综合考评制度，督促企业不断提高服务质量。建立物业企业信息系统和企业信用档案。探索建立物业管理综合信息系统，将物业企业基础信息、行政管理人员、企业运行情况、业主委员会建设情况等内容纳入信息系统，从而为完善物业企业监管奠定信息基础。完善物业服务企业信用档案管理，通过市、镇（街道）两级及时采集物业服务企业的信用信息，将镇（街道）出具的物业企业信用档案记录作为物业服务企业资质评定、组织创优的重要条件。

（五）参与智慧社区建设提升物业管理服务的信息化智能化水平

物业管理是社区治理的重要内容之一，随着互联网和新技术的广泛应用，传统物业管理如何适应现代科技的发展转变为现代服务业成为一项重要课题。2020年12月15日，住房和城乡建设部等部门发布《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》，明确指出要推进物业管理智能化，支持和鼓励物业企业改造升级智能化设备。在智慧社区建设中，应按照政府引导、社会参与的原则，充分利用社会资源，引进社会力量，吸引优质供应商协助物业企业改造和升级智能化设备，实现多方共建智慧社区。

提升物业企业运营管理信息化水平。充分利用信息化工具，将政府任务、物业服务、日常社交、商业经营等内容纳入物业企业运营体系，明确运营内容。以满足

业主需求为导向，细化分解业主的需求内容，以版块的形式建立业主需求库，根据实际情况进一步丰富运营内容。打造物业企业参与智慧社区建设的新业态。丰富线上社区商业的业态，不断提高社区生活服务的品质，增加社区优质资源，满足居民的需求。将社区信息化资源转化为可利用的治理优势，吸引社会组织、商业组织进入社区进行宣传营销，丰富社区服务内容，增加企业实际收益。

注释

①《中国共产党第十九次全国代表大会文件汇编》，北京：人民出版社，2017：39页。

②《中国共产党第二十次全国代表大会文件汇编》，北京：人民出版社，2020：45页。

③孙兰英：《构建多元主体参与的社会治理模式》，载《人民论坛》，2018（24）：101页。

④胡小君：《从分散治理到协同治理：社会治理多元主体及其关系构建》，载《江汉论坛》，2016（4）：41-48页。

⑤张琳泪：《社区治理背景下物业管理服务发展研究》，载《住宅产业》，2022（7）：8-10页。

参考文献

[1]何雪松、崔晋宇：《情境合法性、协同治理与项目成效：社会组织参与社区治理的案例比较研究》，载《学术研究》，2014（7）：79-86+2+193页。

[2]叶成：《物业企业参与社区治理问题研究——以武汉市洪山区为例》，华中师范大学学位论文，2018。

[3]李仕雄：《党建引领物业服务企业参与基层社会治理的实践与思考》，载《中国物业管理》，2021（8）：64-65页。

[4]邓国胜、程令伟：《物业管理融入城市社区治理的理论逻辑与路径创新》，载《城市发展研究》，2021（9）：87-91+124页。

[5]谢忠平：《“红色物业”参与社区治理的探索与成效——以天津市河东区实践为例》，载《求知》，2020（11）：48-50页。

作者简介

乔欣 陕西省社会科学院政治与法律研究所副所长，研究方向为党的建设与社会治理

何文兰 陕西省社会科学院政治与法律研究所助理研究员，研究方向为中共党史与党的建设