

# 物业服务融入社区治理体系基层公共管理的趋势

张静怡

河南理工大学应急管理学院 河南 焦作 454150

**【摘要】**根据党的十九大报告指出,要推动社会治理和服务重心向基层下移,建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体,其决策包含了基层实践经验的创新,又有着总体战略性的设计,切实的表现出了时代发展的需要,在推动社会治理和服务重心向基层下移时,其物业是基层社会治理中极其重要的主体。物业这个群体与百姓大众生活息息相关,对百姓大众的信息掌握、涉世的民生事务参与、对基本民情等了解,其物业在这几个方面有着至关重要的作用,将物业服务融入社区治理体系不仅强化了社区的治理力度,还能发挥出物业出色的智能化管理,以及专业服务方面的长处,切实的为政府、百姓提供相应的服务帮助。

**【关键词】**物业服务;社区治理体系;基层公共管理;趋势

## 引言

现如今物业管理与物业服务的发展逐渐受到了外界环境的影响,其发展处于相对低迷阶段,首先是社会管理以及社区管理服务在政府工作中地位日益得到凸显,其舆论的出现一遍倒的情况出现,另一方面其物业管理行业中的漏洞逐渐被放大,一些知名的物业服务企业放弃社区服务而转投其他项目,形成了小区物业管理项目有待启动的局面,社区物业管理对物业公司的作用有多大,两者的融合会有哪些好的局面出现,物业管理行业企业在社区管理服务方面能做出哪些突出的业绩,其物业服务融入社区治理体系基层公共管理领域中,已经有较好的成绩出现,物业公司在面临困难的时候,也迎来了发展的新希望。

## 一、物业管理在社区治理体系中的作用凸显

百姓大众在经历了一场居家隔离后,物业公司的物业服务主动为业主拉起了一道健康防线,物业公司担起了服务重担,也迎来了自身的发展机遇。百姓大众看到了物业管理行业参与到社区治理体系的作用,同时展现了智慧物业发展的新起点,当疫情爆发后,其物业公司的在职人员主动参与到了防疫的一线工作中,为业主建立起防疫屏障,在当下的环境中,其物业服务的范围早已超越其法律合同界定的范围服务范围,其物业企业已经不顾及国企或私企、成本与范围,其物业服务在预案防控环节、员工培训环节、出入管控环节、消杀病毒环节、物质供应以及隔离配合等等多个环节中,充分发挥出物业服务在社区治理体系中的重要作用。社区管理是防疫工作开展的基础,也是控制病毒传染的首个安全防线,在特殊情况下,物业服务企业为配合社区管理体系工作的开展,启动封闭式的管理,从根源上控制了病毒交叉的可能,其次物业服务企业与当地的街道、社区等相互协作开展

工作,实施信息的登记,与隔离业主的生活基于相应的服务和管理,其物业发挥出的力量是不能小觑的。部分的小区中的消毒防疫的职能也是交由了物业服务企业完成,并展开了多频次、无死角的消毒杀菌的工作,对小区内的公共领域中,公共卫生间、公共门把手、公共电梯及按钮、垃圾箱、车库、娱乐设施等等进行全方位的实施消杀。同时物业服务还强化了对疫情的科学知识宣传,以及全程实时透明的播报疫情相关信息,既满足了百姓大众的对疫情的动态变化信息掌握,又避免了因谣言而滋生的社会恐慌,保障防疫工作的科学开展,在防疫的过程中,物业服务及时与相关部门进行密切的配合,与社区街道等形成一道无形的防疫系统,有效的补位,出色的展示出物业服务的社会责任感,更好的体现出了物业服务融入社区治理体系基层公共管理的趋势。

## 二、加速物业管理融合社区治理体系的政策帮扶建议

在未来的物业服务融入社区治理体系的发展中,其街道或社会与物业服务企业展开的相关合作的事宜会有所增加,其中物业管理被选入基层管理也是发展的刚性需要,随着业委会成立的标准逐一降低,物业在社区街道的作用也会放大,其物业管理也会遇到新的挑战以及深度的困难,例如物业服务企业参与社区治理的权责,角色或经营模式上的矛盾,以及在突发公共事件中,展示出的行业管理问题处理上,应注意以下几点:

2.1 物业管理应列入到国家应急体系中去,施行统一的调配以及保障,其次政府制定操作性强的紧急应急预案,应加大力度强化物业服务企业的相关教育培训,以及做出相应的演练。切实的加强对物业服务企业传染病防护消杀等各个方面的专业知识的教育,同时要构建充足的应急物资储备场

所,实现提升应急物资的动态的管理,以及完善其物资储存以及调度的相关机制。

2.2 要精确的划分物业管理行业在社区治理体系中的权责、以及物业服务角色的明确,加速公众社会、政府、以及物业服务企业一起参与,协商社区多主体体系的发展,并将物业行业列入生活必须行业。

2.3 设计加速物业管理行业转型升级的方针,在这次突发公共卫生事件中,其物业服务企业发挥了重要的职能,也侧面的反映出了物业服务企业服务的薄弱之处,即服务链业务布局的缺损,所以政府应鼓励激活并发挥出市场的基础性以及决定性作用,积极的倡导物业服务企业部署新的业务,并建设业务备份的工作,以及面对风险的安全管控的认识。

### 三、构建智慧物业体系,捕捉行业发展时机

现如今物业的服务发展越来越提倡智能化,未来智慧物业将是物业发展的主流模式,将迎来新的发展起点,智慧物业逐渐跨越浅层的探索阶段,逐渐的朝着更加专业的方向发展。在公共公共卫生事件突发的环境下,其智慧物业社区平台的服务应用优势得到凸显,其中云端的门禁体系、业主身份证识别认证扫码免登记、人脸识别、车辆的自动识别体系、线上报事等等功能的启动应用,彻底的实现了物业服务中的无接触式的管理,充分发挥了智慧物业的优势,其中大型的物业服务企业为例,有的企业在突发的公共卫生事件中,利用科技来替代人工,构建了智能的服务体系,其中用消毒机器人替代了人工消杀,电梯设备更新为无接触式,利用扫地机器人完成卫生清扫,无人机消毒、职能的温度感应系统设备等等,融合了新技术以及新产品开展物业服务,在特殊的背景下,其新技术也是促进着非接触物业服务领域的发展,其特殊社会环境,也加速了智慧物业与新技术新产品的面世应用,现如今物业服务与管理也正处在发展过渡时期,其正在往深度数字化、智能化的方向发展,在未来结合自动化与信息化的发展,将实现线上的交流、服务、工具使用等,成为物业发展的方向。面临未来的发展也要有深度的思考。

3.1 其社区场景将变得更加丰富,对其技术落地要求有了更高的目标,智慧社区的构建并落地开放运行,其中需要根据业主的需要进行服务,并与各项技术相结合,场景更加复杂化,与此同时,技术的注入变得更加的紧密。

3.2 物业服务企业将怎样选择其合理并适合的新技术,怎样与具体的应用场合相结合,是对物业服务企业的模式设计能力的考验。要结合自身的发展,一结合业主的需要为导向选择合适的模式,为业主提供具备连贯体验的产品。

3.3 在物业服务企业开展智慧服务时会遭遇很多的决议困境,在成千上百的管理系统下,怎样保障其整体的管理方向是走在正轨上的,怎样保障部偏离发展战略方向,怎样合理的操控成本,是物业服务企业在发展成为智慧物业的道路上,必须思考的问题。

### 四、物业服务融入社区治理体系,多种经营有待挖掘

在物业服务中多种经营的业务的现状有待创新优化,通常情况下,物业服务企业针对多种业务的开展视作增值业务,盲目乐观的看待增值业务的潜力,其增值业务的潜力有待挖掘,在物业服务企业发展中虽然没有将增值业务视作发展的核心,但依据长期的发展来看,其行业的规模扩张的发展带来的业绩增长仍是其长期的发展方向,随着规模增长进入了长期的稳定阶段,为了保障其企业平稳发展,对多种经营的也进行开采挖局仍是有必要的。现如今绝大多数的物业服务企业都会选择发展多种经营业务,但其盈利的效果不佳,其企业的多种经营的布局与自身的资源配置不合理,例如在开发新零售领域时,缺少资源的供应渠道,没有相对独特的产品优势,其消费行为有偶发性,很难维持企业长期稳固的发展。在疫情期间,为顺利推进防疫工作的开展,很多的私营超市货商店都逐渐闭门歇业,其百姓大众的出行以及日常的采买也受到了影响,物业服务企业却没有因此受到影响,因为其作为保障性行业在关键时刻发挥的直观重要的作用,主动的担起协理业主采买或配送的任务,随之而来的是物业的配送服务、清洁服务等等增值性业务的开展。同样是多种经营增值业务发展的契机,在社区中结合多种业务的开展,更好的发挥出业主的优势,凭借其天然的优势,实现其最后一公里的服务作用。围绕百姓大众的生活起居等方面的开展的多种经营业务,使其得到深刻的发展带来了更多的希望,这类服务长期稳健的发展,有望成为未来考量物业服务准则,同样也是发展物业经营服务的优质项目。在物业服务企业的发展中可以运用新的信息技术,例如积极开展社区平台的应用的宣传,可以有效转变其社区增值业务,实现线上、线下等综合业务的办理,在未来的发展中,将落实物业服务融入社区治理体系基层公共管理的发展,企业发展会更加注重其核心优势的资源配置以及相关的业务拓展,为社区深层的发展以及培养业务竞争能力,实现其企业的业务构建的优化以及做出科学的转型。以时代的发展背景为出发点,实现物业服务融入社区治理体系的建成,物业行业的发展紧随时代的步伐,在与社区治理体系相融的过程中,迎来的新的发展生机,朝着智慧物业的方向发展,以时代的发展背景为出发点,实现物业服务融入社区治理体系的建成。

## 结语

在物业服务融入社区治理体系基层公共管理的趋势发展中,物业服务企业要整合其自身发展的资源,为社区发展提供相应的市场核心竞争力,将物业服务与社区治理相结合,

从根本上强化了社区管理的职能,为打造智慧物业提供了相应的成长空间,随着和会发展的需要,人们追求美好事物的发展规律,在其优质发展的过程中会在百姓大众心中成为首选的社区管理者。

## 参考文献:

[1] 张未东,牟春生,冯勇,马建文. 物业公司参与基层社会治安治理的实践与思考——来自深圳市罗湖区的探索 [J]. 政法学刊, 2019(1) .

[2] 叶雪梅,萍建陈. 厦门社区治理与物业管理融合发展的探索与思考 [J]. 厦门理工学院学报, 2018, (4)

作者简介:张静怡(1996.01-),女,汉,河南焦作人,河南理工大学应急管理专业2018级硕士研究生,主要研究方向为基层社会治理和城乡社区发展。