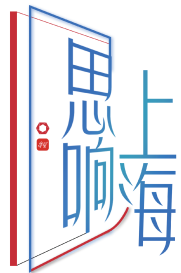


物业治理进阶之路



为加强理论联系实际,更好发挥主流媒体舆论引导力,解放日报·上海新闻、“学习强国”上海学习平台联合相关单位推出“思响上海”项目,旨在通过举办接地气的活动,讨论冒热气的议题,让党的创新理论更好地飞入寻常百姓家。

11月20日,由解放日报·上海新闻、“学习强国”上海学习平台、中共虹口区委宣传部联合主办的“思响上海”第六期活动走进虹口区新时代文明实践中心,以“物业治理进阶之路”为主题,邀请专家学者与社区工作者、业委会成员、物业公司代表等,立足上海本土实际,探讨党建引领下物业治理的长效机制。本报今天推出现场实录,以飨读者。



新华路街道申新花苑业委会主任、上海市政府原副秘书长柴俊勇(左二),上海大学人文社会科学处处长黄晓春教授(右二),解放日报专职评论员谢飞君(右一)与现场观众共同探讨党建引领下物业治理的长效机制。

记者说

通过专业化、透明化重建信任感

■谢飞君

我是解放日报的评论员,也是一名社区治理的长期观察者和参与者。我和社区治理的缘分始于2016年。当时,小区业主群争吵不断,我便注册了一个公众号,定期梳理议题、发布信息。这个小小的尝试,缓和了邻里矛盾,让我成为新一届业委会主任,也让我结识了许多上海的基层治理者,还建立起定期线下交流的习惯。

2018年,为了给己小区的治理难题寻找参考样本,我走访了四五十个小区,并在报社和团市委的支持下,将其中20个典型案例集结出版为《业委会来了年轻人》。这些年,我和他们一直保持著联系。

经过长期观察,我认为当前小区治理中有三个难题亟待破解:

第一,业委会如何实现专业化与可持续运作。业委会成员常被误解为“与物业沆瀣一气”。许多人凭热情上岗,头两年尚能坚持,但到第三年、第四年,面对持续的质疑,若缺乏组织支持和信任背书,很容易心灰意冷,最终导致“有能力的人不愿干,没能力的人干不好”的困局。

第二,如何在小区建立“质价相符”的物业费共识。三年前我提倡“优质优价”时,还被质疑是不是“物业的托”。如今,越来越多的业委会开始理性核算成本,但从业委会理解市场逻辑到全体业主形成共识,仍有很长的路要走。

第三,如何回应居民日益增长的参与权和知情权需求。我举一个例子。以前政府出资“美丽家园”项目,小区无不欢迎;如今,居民要求带方案来表决,方案不合理宁愿选择放弃。在我看来,这标志着社区治理进入了新阶段,必须尊重并激活居民的主体性。

在此背景下,党建引领物业治理的进阶之路,不能忽视以下三点:

一是把好人选关,加强业委会队伍建设。党组织应在人选推荐、审核和培育上发挥主导作用,广泛吸纳有公心、有热情、有能力的党员和骨干居民参与,并为他们提供持续的学习培训平台。

二是以透明账本重建信任,推动“优质优价”。党建引领应着力构建透明的物业费协商与调整机制。近期不少小区探索的“酬金制”,通过“收支明晰”减少矛盾,是很好的尝试。

三是精准赋能居委会,夯实基层“抓手”。新修订的《居委会组织法》已明确其指导监督业委会、调解物业纠纷的职责。从目前的情况来看,需要通过专业培训和资源下沉,补齐居委会的能力短板,使其能切实履职。

未来,我将继续通过“解放日报谢飞君”视频号和“飞君连连看”直播间,做好基层治理经验的提炼者和传播者。

(作者为解放日报专职评论员、视频号“解放日报谢飞君”工作室主理人)

其实看的人很少,理论上都公布过,但是大家可能都不知道。最后居民反过来问你:“公布过吗?我没看过。”(观众笑)

所以,我们在实地调研后发现一个重要的机制:透明化的发布要结合居民区人民群众现在广泛关心、聚焦的公共事件。比方说,居民区准备增加停车设施,这件事和小区每个人的切身利益相关,所以大家都很关注。围绕这件事公布相关进展和资金动用情况,效果就会比较好。因此,围绕著关键的公共事件来构建透明化的发布机制,它比“为了发布而发布”的传统机制有效得多。一旦公众参与了这个过程,后续推进可能也会获得更多支持。(观众鼓掌)

现在信息技术和人工智能的发展,为未来居民区相关工作透明化构建提供了全新的可能。在这方面,全国已经有了非常好的例子,我们完全可以通过新技术,使得所有的账户与相关资金运作在技术空间上实现透明可见。一旦信息透明化机制形成以后,会形成一种约束,相当于物业公司实际所有的账户都是存在记录的,这样能越来越促进规范化运作。

北外滩街道社区工作者:在智慧社区的建设当中,我们会设置智能门禁、线上缴费等功能。在这个过程中,我们怎么样去平衡好服务的便利化与居民隐私保护之间的关系?

柴俊勇:当时我们小区改造,有人说用人脸识别,也有人说用指纹解锁,我说我现在是老龄化社会了,不需要设置得太复杂。有一个新设备进家庭的事项,我也没有推行,因为需要把居民电话、名字加进去,需要很多改动。所以我觉得凡是涉及居民自身的事情,一定要小心,不要完全按照个人意愿去做,也不能因为提倡新技术就立马去做。我们做工作,一定

要从人民群众居住的角度、业主的需求出发,不能依靠我们的理想化想象。(观众鼓掌)

解决上述问题,我认为要以创意思维解决时代考题,以民主方式解决民生问题,用协同办法来解决治理难题,以会议机制来解决遗留问题,以实名交流来让有能力的个体做事。我们一切工作都要从人民群众的需求出发,把好事做好,把实事做实。

黄晓春:城市发展的智慧化、数字化趋势,是我们未来面向长期改革的一个重要议题。在数字化这件事情上,我们推动的基本逻辑不应该是“有关部门觉得怎么样就怎么干”“什么看起来先进我们就怎么干”。举个例子,有小区担心老年人在家里出事,所以安装了一些预警装置,结果很多居民自己花钱把装置拆除了,因为他们觉得有种泄露隐私的不安全感。

未来,我们在推动数字化转型过程中,一定要用好用全过程人民民主,找到一种大家都能接受,同时又代表未来方向的数字化方式。另外,随着老龄化发展,部分老年人无法融入数字化过程,出现了“数字鸿沟”问题,因此推动人才资源等方面的支持保障也是很重要的方面。

曲阳路街道某小区物业经理:部分业主拖欠、拒交物业费,觉得物业服务质量和物业费价格不符。如何建立可量化的服务评价体系与动态调价机制,破解业主嫌贵、嫌不值的难题?

柴俊勇:首先要明确物业费的概念。物业费是小区公共环境、公共设施、公共服务的维护费用,与服务质量要相符。拖欠物业费会产生一种破窗效应,如果有一家没有得到解决,就会有第二家、第三家,所以千万不要小看这个问题。现在我们的生活水平提高了,一般来说物业费对业主可能不算是一笔特别大的开支。我们的物业服务要做到合法、合情、合理,将沟通工作做好了,问题就解决了。

另外,物业应当从“保洁、保安、保绿、保修”的思路中跳出来,进行创新,适应新的服务需求。

谢飞君:物业费是高是低,每个小区都在问。我觉得我们作为业委会也好,作为物业也好,不要去排斥专业的力量,专业的事就应该由专业的人干。市场上有第三方的评估机构,可以根据小区的服务标准和体量,生成一个物业费的参考标准。

我们老说“质价相符”,但困难在于严重的信息不对称。在这种情况下,物业要突然提价,业主会不理解。物业是很独特的一类市场,这种市场关系除了要确保质价相符以外,还要努力维护良好的服务声誉。提供情绪价值、增值服务,增加接触和透明化发布,就变得很重要。所以我觉得一方面要充分发挥市场机制的调节作用,但另一方面要充分注意到这种市场关系的独特性。(观众点头)

广中路街道青年社区工作者:现在很多小区的人口流动性非常大,接访方式以户籍和产权为基础进行治理,会面临很大挑战。在缺乏长期利益绑定的情况下,如何让更多年轻人加入到社区治理的队伍中来?

柴俊勇:社区治理不能成为退休人员的“专属”,要欢迎年轻成员一起参与工作。从社区结构上说,要在三个“社会”上下功夫。一是培育社会组织。要根据不同的文化程度、不同的兴趣爱好,把这些社会组织聚起来。年轻人的激情也需要点燃,要把年轻人动员起来,把他们的兴趣爱好组合起来。二是挖掘社会达人。老人里面有社会达人,年轻人里也有社会达人,要把他们请出来发挥作用。三是组织社会企业,不以营利为目的,而是以帮助为目的。要根据年轻人的需求,让他们加入社区治理,想做事、能做事、不怕事。

黄晓春:这是个特别好的话题。总的来说,从全球情况来看,年轻人参与公共治理活动的热情相对偏低,是一个普遍的现象。要解决这个问题,第一条就是充分发动社区。我有一个同事,他在几年前发展出370多个年轻志愿者参与社区治理。但近年来,这些年轻志愿者慢慢流失,现在还剩70多个。我建议他将社区里年轻人的兴趣领域发展起来,后来他们成立了两个项目组织,一个是夜跑,另一个是孩子教育。通过这种形式,这些年轻人能在社区治理的关键时刻被调动起来。第二条,开展社会创新特别重要,要把大家关注的问题联系起来。现在一些地方在推行社区规划师,我一开始以为社区规划师中很多人是学过规划的,搞了半天才知道有相当一部分人不懂规划,只是关心公共问题,关注社区公共空间的构建。(观众笑)这些人很年轻,把他们发动起来推动社区公共事业构建,又好玩,又有趣,还利于改善生活,有助于社会创新,运用社会机制来解决问

题。谢飞君:我自己曾经是我们小区的一个非常热心的志愿者,我觉得面对志愿者的流失要有顺其自然的心态。曾经的连接在以后可能会发挥作用,因此不要去强求对方的参与热情。我觉得,这里面要突出一个利益相关性,某个阶段我们都觉得这件事情与大家利益很相关,就很容易调动起来。我们去组织一些志愿者时,不妨设立一些所谓的临时性工作组,把关注这个议题的人聚集起来出谋划策,对于年轻人会很适用。如果想更有仪式感,一些社区会打造IP概念。比如给社区花园过生日,每年一次的生日活动上,就有很多年轻人和中年人,他们往往是拖老带小而来,看似只是在这个场合和大家聊天谈笑,但有利于后续去发动他们一起解决问题。(整理人:王珍 朱玲珑)



现场观众提问。

编辑:王珍

观点 11

微宣讲

党建引领是小区治理的灵魂

■柴俊勇

中央城市工作会议明确提出,要建设“创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧”的现代化人民城市。推动城市高质量发展、完善城市治理体系,需要持续探索优化社区党组织引领下,居委会、业委会、物业服务企业协同运作的模式。

业委会是业主们以房产为基础直接选举产生的志愿者团队,在对接居委会、聘请物业服务企业、组织协调全体业主权益等方面具有不可替代的关键作用。但在现实生活中,业委会常常面临“众口难调,吃力不讨好”,有能力的人不想干,但是没能力的人也干不了。

当前,业委会建设面临专业知识欠缺、沟通协调机制梗阻、监督考核体系缺位等现实难题。从12345市民热线投诉数据来看,业委会与物业相关问题长期位居前列,成为上海基层治理的一块短板。上海作为超大型城市,要探索基层治理先行经验、破解治理堵点难题,核心在于强化党建引领,把党的组织势能转化为业委会物业管理规范运行、服务群众的治理效能。

党建引领是小区治理的灵魂。党建引领绝不是一句口号、一个概念,而是有着具体内涵。第一,要发挥基层党组织的战斗堡垒作用;第二,共产党员要起到模范带头作用;第三,凡是涉及大多数业主的事,党员先知道,党员先行行动,党员做表率;第四,党员要积极主动团结、联系群众参与美好家园建设;第五,党员要敢于与小区内发生的不良言行和问题作斗争,树立正气。

从具体做法上来说,要着力推动“支部建在小区上”,增加业委会成员中党员占比,优先推荐政治素质高、公道正派、乐于奉献的业主参选业委会。对符合成立条件的小区,由居民区党组织牵头制定业委会组建方案,确保具备条件的小区应建尽建,居委会要指导和协助业立业主大会选举委员会,协助和监督业主大会和业委会依法履责,协助调解物业纠纷。要推动业委会从“搭框架”向“提质效”转变,物业管理要与时俱进,增强服务意识,在保洁、保绿、保安、保障和维修等传统服务的基础上,创新思路推动“物业+”,以更精准的服务,把业主们的大事小情都能解决好,让老百姓笑容更多,心里更暖。

(作者为新华路街道申新花苑业委会主任、上海市政府原副秘书长)

系统优化构建物业治理新范式

■黄晓春

物业治理关系人民群众切身利益,是事关城市社会有序运行的基础性工作领域。有效提升物业治理效能,本质上要破解三个基础性问题:一是有效促进物业服务市场健康发展,实现物业服务供给高效优质。二是保障业主依法维护自治权益,推动业委会高效规范运行。三是构建多方参与、良性互动的物业治理体系,最大限度达成共识实现共治。这三个基础性问题紧密关联、互为因果、相互交织,构成现代城市物业治理面临的深层挑战。许多传统改革举措虽不乏亮点,但由于本质上采用的都是“头痛医头、脚痛医脚”的施策路径,因此往往按下葫芦又浮起了瓢。

要从根本上破解上述难题,就必须超越技术主义的线性思维,以一种系统优化观念来重塑物业治理良性循环的生态体系。从深层次上来说,必须紧密遵循中央城市工作会议精神,坚持党建引领,转变城市工作方法,更加注重统筹协调。例如:深入研判当前物业市场运行中的瓶颈问题,以党建引领推动多部门协同施策,推动市场机制在物业服务资源配置中发挥重要作用;探索业委会高效运行的制度链条与支持保障方式,强化基层党组织对业委会运行的引领能力,确保业委会有序履职;构建党建引领下政府职能部门、属地基层政府、居委会、物业公司、业委会紧密联动的工作体系,以共同体思维实现共治。这也意味着党建引领不仅要具体的物业治理瓶颈领域发挥破冰作用,更要在推动多领域改革联动、促进物业治理系统整体优化上发挥战略性功能。

在治理实践中,这种整体施策的物业治理新范式需要一系列新型保障机制来助推“落地”。如:强化专业机构在物业治理领域中的支撑保障作用,将党建引领深度融入专业服务之中;探索新型社会动员模式,适应数字社会运行的新特征,构建数实融合的物业治理社会参与新载体;打造物业治理领域的专业化智能体,以人工智能赋能社区工作者、业委会成员、物业服务人员破解物业治理难题。简言之,就是要在不断提升党建引领基层治理能力的同时,找到中国式现代化背景下的物业治理新路。

(作者为上海大学人文社会科学处处长、教授)

