

党建“牵手”多元协同，破解小区治理困局 ——基于长沙X星区的案例研究

王美文 王志平 蔡佩雨

湖北大学公共管理学院 湖北武汉 430062

DOI: 10.12238/jief.v7i1.12163

[摘要] 习总书记在党的二十大报告中提出，“加强城市社区党建工作，推进以党建引领基层治理”^[1]。在城市化快速发展进程中，小区物业与业委会的治理困境严重影响居民生活质量与城市和谐稳定。物业存在服务质量差、费用不透明等问题，业委会面临成立难、履职不规范、人员构成不合理以及监督评价机制缺失等困境，双方矛盾频发，居民参与度低。X星区“星物管”模式应运而生，以党建引领为核心，构建多元协同治理体系。通过严格把控业委会人选、搭建议事平台，优化组织建设；借助党建引领和协同机制规范履职，建立监督评价体系完善制度建设；利用“楼宇会”等平台化解矛盾，激发居民参与热情促进合作协同。该模式成效显著，小区环境与设施改善，居民满意度大幅提升，信访投诉量下降45%。但本研究在案例广度和理论深度上存在局限，未来可从拓展案例、深化理论研究，以及探索信息化应用、居民参与长效机制和跨区域跨文化比较研究等方向推进小区治理研究，为提升小区治理水平提供更全面的理论与实践支撑。

[关键词] 多元协同治理；党建引领；小区物业；业委会；困局突破

Party building "hand in hand" multiple coordination, solve the dilemma of community governance——Based on the case study of X Star District in Changsha

Wang Meiwen Wang Zhiping Cai Peiyu

School of Public Administration, Hubei University, Wuhan, Hubei 430062

[Abstract] General Secretary Xi proposed in the party's 20th report, "strengthen the urban community party building work, promote the party building to lead the grass-roots governance" [1]. In the process of rapid development of urbanization, the governance dilemma of residential property and industry committee seriously affects the living quality of residents and the harmony and stability of the city. Property has poor service quality, opaque costs and other problems, industry authority is faced with difficulties, the performance of duties is not standard, unreasonable personnel composition and the lack of supervision and evaluation mechanism, the two sides frequent contradictions, low participation. The model of "star property management" in X star district emerged at the historic moment, with the guidance of party building as the core, and building a diversified collaborative governance system. By strictly controlling the candidates of the industry committee, building the discussion platform, optimizing the organization construction, standardizing the performance of the party building to guide and coordinating the mechanism, establishing the supervision and evaluation system to improve the system construction; using the "building meeting" and other platforms to resolve conflicts and stimulate residents' enthusiasm to participate and promote cooperation and coordination. The model has achieved remarkable results. The environment and facilities of the community have been improved, the satisfaction of residents has been greatly improved, and the number of complaints has decreased by 45%. However, this study has limitations in the breadth and theoretical depth of cases. In the future, the research on community governance can be promoted from the direction of expanding cases, deepening theoretical research, exploration of information application, long-term mechanism of residents' participation and cross-regional and cross-cultural comparative research, so as to provide more comprehensive theoretical and practical support for improving the level of community governance.

[Key words] Multiple collaborative governance; party building leading; residential property; industry committee; dilemma breakthrough

一、问题的提出

习总书记指出,人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。在城市化进程不断加速的当下,住宅小区作为城市居民生活的基本单元,其治理水平深刻影响着居民生活质量与城市的和谐稳定。小区物业与业主委员会,作为住宅小区治理的两大关键主体,在维护小区秩序、提供物业服务、保障业主权益等方面肩负着重要使命。然而,当前二者在实际运作中却深陷重重困境。

从物业角度来看,服务质量参差不齐,部分物业环境卫生清理敷衍、设施设备维修滞后,且收费标准与费用使用缺乏透明度,导致与业主矛盾频发。就业主委员会而言,成立比例偏低,全国仅约30%,且在成立过程中面临选举难、人选难、防范难、备案难等诸多阻碍。成立后的业委会还存在履职不规范的情况,如“撂挑子”“玩失联”等现象屡见不鲜,内部监督与评价机制缺失,人员构成也不合理,这些都严重制约着其在小区治理中发挥应有的作用。同时,物业与业委会之间权责边界模糊,矛盾冲突不断,居民参与度也普遍偏低,进一步加剧了小区治理的难度。

在此背景下,各地积极探索创新小区治理模式,X星区的“星物管”模式脱颖而出。那么,“星物管”模式究竟如何运作?它能否有效破解小区物业与业委会的困局?深入研究这一模式,能否解决当前小区治理困境、提升治理水平?这些问题都亟待我们深入探究。

二、多元协同治理:长沙X星区的实践与成效

2.1 治理现状:特定背景下的治理困境

2.1.1 组织困境

在小区治理中,业委会的组织建设面临诸多困境。从成立比例来看,全国范围内业委会成立比例仅约30%,X星区在推行“星物管”模式前,这一比例更低。选举难是首要障碍,成立业委会需满足严格的投票要求,实际中部分小区业主因工作忙、居住分散难以集中投票,新建小区入住率也无法满足人数要求。人选难同样突出,符合条件的业主因工作繁琐责任重且易面临矛盾压力,不愿参与业委会工作。此外,物业公司等为自身利益在业委会筹备时设障,干扰成立进程,而备案过程繁琐、资料要求多、审批时间长,也导致业委会成立后难以正常运作。

同时,业委会人员构成不合理问题严重。成员多为退休人员,中青年参与少。退休人员虽有时间但在知识结构、创新能力和信息技术应用上有局限,中青年业主因工作繁忙参与度低。而且,业委会成员素质参差不齐,部分成员缺乏相关知识和经验,处理事务时难以科学决策,无法有效维护业主权益,导致业主与业委会矛盾加剧,影响了业委会的决策和工作效率,降低了业主信任度。

2.1.2 制度困境

X星区部分小区业委会存在明显的履职不规范问题。“撂挑子”“玩失联”“空挂名”“拒交接”等现象时有发生,这些行为严重降低了业委会的公信力,使得业主对其失去信任,转而寻求其他途径解决问题,进一步加剧了小区的矛盾和不稳定。

在监督与评价机制方面,内部监督制度缺失,权力缺乏制衡,如公共区域广告位出租中存在损害业主利益的行为却长期

未被发现。业主监督手段有限,业委会工作信息不公开、不及时,业主缺乏投诉举报渠道。同时,缺乏科学合理的评价机制,评价指标和标准不明确,方式单一,导致部分业委会成员工作动力不足,敷衍业主诉求。监督与评价机制的缺失,使得业委会工作缺乏约束和激励,影响了工作效率和质量,损害了业主的合法权益,加深了小区物业与业委会之间的矛盾。

2.1.3 合作困境

物业与业委会之间的矛盾频发,严重影响小区治理。在服务质量上,物业公司表现不佳,环境卫生清理不及时,设施设备维修效率低,引发业主不满,业委会与物业沟通不畅,矛盾加剧。费用问题上,物业公司收费不透明,随意提价且公共收益管理混乱,挪用资金等行为导致与业委会冲突不断。在权责方面,双方边界模糊,在小区安全管理和公共设施建设改造等问题上相互推诿,无法达成共识,使得小区管理工作难以推进。

此外,居民参与度低也是小区治理的一大难题。居民参与意识淡薄,对小区事务不关心,对业委会作用认识不足,缺乏支持配合。时间和精力有限以及信息不对称也制约了居民参与,中青年业主因工作压力大无暇参与,老年业主部分因身体或知识原因参与困难,而业委会和物业公司信息传达不及时、不全面,导致居民参与积极性降低。居民参与度低使得业委会选举缺乏代表性,工作推进困难,小区问题得不到及时解决,严重影响了居民的生活质量和小区治理效果。

2.2 理论基础

2.2.1 多元协同治理理论

“协同治理”一词最早出现在1970年德国物理学家Haken教授的协同理论中,主张系统元素或者子系统之间的相互协作^[2]。多元协同治理理论强调治理主体的多元化,打破传统单一主体治理模式,倡导政府、社会组织、企业、公民等多元主体共同参与社会事务治理。各主体基于平等地位,通过协商、合作等方式,整合资源、共享信息,共同应对复杂的社会问题,实现公共利益最大化。在小区治理情境下,多元主体包括小区党支部、业委会、物业公司、居民等,他们在小区事务中都有着独特的角色与作用。

2.2.2 党建引领理论

党建引领理论着重突出党组织于社会治理进程里的领导核心地位,以及在政治层面的引领效用。党组织凭借自身的政治优势与组织优势,全方位、深层次地将党的路线方针政策融入社会治理的每一处细节之中。在凝聚各方力量方面,党组织积极作为,把不同的社会主体紧密联系起来,引导小区党支部、业委会、物业公司、居民等各类主体摒弃分歧,聚焦共同目标,心往一处想、劲往一处使。通过这样的引领,促使社会治理沿着正确的方向稳步前行,让社会治理工作更具系统性、协同性与科学性,最终达成社会治理效能的全面提升^[3]。

2.3 “星物管”模式下的多元协同治理实践

2.3.1 治理机制

在X星区“星物管”模式里,党建引领机制与多元主体协同机制双管齐下,推动小区治理高效发展。

党建引领是核心驱动力,X星区实现小区党组织100%覆盖,组建众多小区党组织和物业服务党支部,在人员选任上确保业委会成员党员比例不低于50%,在方向把控上宣传方针政

策引导居民树立正确观念,在凝聚力量方面搭建议事平台,通过无职党员设岗定责等行动激发各方参与热情。党员在志愿服务和小区议事中发挥示范带动作用,提升居民参与意识,融洽邻里关系。

多元主体协同机制下,小区党支部、业委会、物业依托“1+3+N”自治体系和“楼宇会”平台紧密合作,在小区绿化改造等项目中实现信息共享与协同决策,提高居民满意度。同时,X星区通过“管文管卫”活动、文明评选以及“楼宇会”等平台,创新居民参与机制,使居民从旁观者变为参与者,提升小区治理水平,打造宜居和谐小区。

2.3.2 治理流程与措施

X星区“星物管”模式通过构建问题发现与反馈机制和问题解决与跟踪机制,提升小区治理水平。

在问题发现与反馈上,借助网格化管理,网格员日常巡查记录小区环境卫生、设施设备、安全隐患等问题,物业公司作为日常管理主体也及时报告问题,同时建立“居民吹哨”机制鼓励居民参与。对于发现的问题,采用“社区吹哨,部门报到”机制,社区依问题性质向职能部门“吹哨”,职能部门迅速响应处理。

在问题解决与跟踪方面,以长青街道甘子冲社区W小区解决楼梯无栏杆问题为例,居民反馈问题后,社区组织“楼宇会”商定居民自愿凑钱加装护栏方案,实施中小区党支部、业委会、物业公司各司其职,问题解决后通过设置意见箱、开展问卷调查等方式定期回访,收集居民意见,增强居民信任,提升参与积极性,保障小区和谐稳定发展。

2.4 “星物管”模式对困局的突破及成效

2.4.1 “星物管”模式治理突破

“星物管”模式在组织与制度建设以及合作协同方面成效斐然。

在组织与制度建设上,党组织深度参与业委会组建与换届,保障党员比例,搭建议事平台“楼宇会”,吸引中青年和专业人才,优化人员结构,提升业委会效能;同时,党建引领与协同机制规范业委会履职,监督重大决策,共商小区事务,通过培训提升成员素养,构建多方监督网络与科学评价体系。

在合作协同层面,该模式成功化解物业与业委会矛盾,如娄底市人大政协住宅小区和吉泰邦臣小区借助“楼宇会”等协调解决问题,实现和谐共处;还借助“楼宇会”平台并开展各类活动,提升居民参与度,将居民从旁观者转变为参与者,增强小区治理合力与居民自治能力。

2.4.2 “星物管”模式治理成效

在“星物管”模式推动下,X星区小区治理成效斐然。环境整治上,物业公司在业委会和小区党支部监督下,增加清扫频次,垃圾及时清理,道路整洁,异味消散。绿化美化方面,居民通过“楼宇会”参与,物业公司实施,小区绿化面积大增。设施建设中,业委会与党支部协调资源,老旧小区基础设施升级,生活条件改善。同时,“星物管”模式扭转困局,信访投诉量下降45%,居民满意度大幅提升,社区氛围和谐,邻里关系融洽,居民归属感、认同感增强,参与社区建设积极性高涨,小区成温馨家园。

三、结论与展望

3.1 研究结论总结

本研究对X星区“星物管”模式进行深度剖析,该模式在化解小区物业与业委会困局方面举措有力。组织建设上,强化党组织引领,业委会组建与换届严格把关人选,保证党员占比不低于50%,高效推动组建。同时,搭建“楼宇会”平台,吸引中青年及专业人才,优化人员结构,提升业委会效能。制度建设上,党建引领与协同机制规范业委会履职,党组织监督重大决策,协同机制促进沟通合作。多方监督与科学评价体系,实现对业委会和物业的全面监督。合作协同上,“楼宇会”平台化解物业与业委会矛盾,还激发居民参与热情,形成共建共治共享氛围。

“星物管”模式成效显著,小区环境与设施明显改善,卫生提升,绿化和公共设施更新升级。居民满意度大幅提高,信访投诉量下降45%,社区更加和谐稳定,居民归属感和认同感增强。X星区“星物管”模式是成功范例,其党建引领下的多元协同治理机制,有效提升小区治理水平,促进社区和谐发展,为其他地区提供了宝贵借鉴。

3.2 研究不足与未来展望

本研究对X星区“星物管”模式的剖析虽深入,却存在一定局限。在案例研究方面,仅围绕娄星区模式展开,案例范围狭窄,难以涵盖不同地区、类型小区的治理特性与需求。在理论层面,虽运用多元协同治理、党建引领等理论,却未深入挖掘其在小区治理中的深层次应用与拓展。

展望未来,小区治理充满新挑战与机遇,有诸多研究方向值得关注。信息化、智能化领域,需探究如何运用大数据、人工智能等技术提升小区治理效率与精准度。居民参与可持续性上,要建立长效机制保持居民参与热情,如建立激励机制、加强能力培养。跨区域和跨文化的小区治理比较研究也十分关键,不同地区和文化背景下小区治理模式各异,开展此类研究,能借鉴国外及其他地区先进经验,助力我国小区治理创新发展,为实际工作提供更具价值的参考,从而完善小区治理理论与实践体系。

[参考文献]

[1]习近平.高举中国特色社会主义伟大旗帜,为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[N].人民日报,2022-10-26(001).

[2]贺俊,孙国宾.“后疫情时代”社区协同治理的研究——基于湖州疫情的观察[J].继续教育研究,2022,(05):32-35.

[3]孔北平.党建引领物业企业和业委会激活基层治理新动能——基于天津市红桥区的案例分析[J].福州党校学报,2024,(01):63-68.

作者简介:王美文(1970.8-),女,汉族,湖北英山人,博士,教授,研究方向:行政管理学、中外政治制度、区域与国别研究;

王志平(2001.11-),女,汉族,河南安阳人,在读硕士,研究方向:行政管理;

蔡佩雨(2002.02-),女,汉族,河南平顶山人,在读硕士,研究方向:行政管理。