

发挥物业服务企业优势 完善基层治理体系

文 / 姚晓东

近年来，随着城市化进程加快推进，住宅小区不断增加，物业服务企业、业委会和小区业主之间的矛盾纠纷也逐渐增多，将物业管理纳入社区治理体系，构建党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建的工作格局的必要性日益突显。调研发现，要完善机制，将物业服务企业纳入基层治理体系。

一是完善防控协同机制。街道（乡镇）、社区要将物业服务企业整体纳入基层防控工作体系；委托物业服务企业实施小区管控措施时要明确授权并给予充分的执法支撑，避免引起居民、业主对物业服务企业所执行措施的误读和质疑。

二是完善专业指导机制。政府各职能部门要对物业服务企业做好专业指导，组织力量对从业人员进行专业培训，确保物业人员在一线直接面对业主时能及时合法、合规处理各项问题与纠纷。

三是完善业主担责机制。街道（乡镇）、社区要积极引领业主委员会以及广大业主发挥主观能动作用，通过完善业主管理公约、议事规则、提前缴纳物业费、合理使用经营性收益等方式，与物业服务企业协同做好小区治理工作。

从长期看，还需要进一步解决以下问题：

一是争取生活服务业待遇。目前税收相

关规定中将物业服务行业仅笼统划入“商业辅助服务”类别，而没有在“生活服务”类别中予以体现，导致相关营收无法享受“生活服务”类企业可以享受的税收优惠政策。建议在国家层面对此进一步研究完善，细化完善物业服务企业的行业归类，实现科学定位、合理税负。

二是建立政府购买服务制度。实践中，物业服务企业在合同约定之外分担了大量政府公共管理事务。从长效制度考虑，建议深入厘清政府与企业的责任边界，对于确需物业服务企业承担部分公共管理事务的，应当在制度上明确纳入政府购买服务体系。

三是纳入智慧社区建设体系。充分发挥物业服务企业在小区“最后一米”的优势，将其纳入智慧社区建设体系。通过物业服务企业延伸管理触角、扩大数据采集、提高工作效率。

四是强化信用评价行业导向。物业服务行业主管部门要加强对物业服务企业的考核评级和信用监管，将企业配合街道社区工作和服务居民业主情况纳入考核、监督的重要内容，完善街道、社区、管理部门、业主等多元评价维度的信用监管体系。

（作者系民盟盟员、杭州市余杭区仓前街道区域发展与治理中心副主任）