

# 老旧小区物业管理困境及其社会工作干预策略

单志光 黄桂林

东北林业大学 黑龙江哈尔滨 150000

**【摘要】**城市化进程中，老旧小区作为城市发展的历史见证，承载了大量居民的生活需求。受多种因素的影响，其逐渐暴露出设施老化以及管理体制不健全等多种问题，老旧小区的物业管理面临着诸多困境。这不仅影响着居民的生活质量，在一定程度上制约着城市的可持续发展。面对相关挑战，社会工作作为一种介入和服务的手段，能够提供有效的干预策略。通过社会工作的方法，不仅可以增强居民的归属感和满意度，还能推动社区的和谐发展。基于此，文章对老旧小区物业管理中的主要困境以及社会工作干预策略进行了分析和探究，旨在通过探究，能够为改善老旧小区的物业管理提供有益的参考。

**【关键词】**老旧小区；物业管理；困境；社会工作；干预策略

## 引言

新时期，探索老旧小区物业管理的现状及其面临的问题，已经逐渐成为社会关注的焦点。老旧小区的物业管理困境具体体现在多个方面，不仅存在一定的安全隐患，会影响居民的正常生活。通过进行社会工作干预，社会工作者可以通过提升居民参与意识、促进社区互动、优化资源配置以及加强政策支持等途径，帮助改善老旧小区的物业管理状况，为推动城市发展起到积极的促进作用。

## 1 困境

### 1.1 老旧小区规划设计“先天不足”

老旧小区由于建造时间较长，其规划设计在当时可能未能充分考虑到现代城市发展的需求以及居民的实际生活需求。这导致规划设计存在“先天不足”的情况，在当前的城市环境中，显得尤为突出。由于硬件设施陈旧、社区基础设施不完善，这些小区经常面临一系列管理和维护上的困境。首先，部分老旧小区其基础设施建设相对较为滞后，例如公共设施老化、绿化带管理不到位等问题。即使物业公司工作人员有意愿进行管理，但由于社区基础设施差、经费不足，实际管理效果难以达到预期。许多老旧小区的环境卫生状况较差，公共区域往往脏乱差、垃圾清运不及时、楼道内杂物堆积以及绿植区域被居民随意改建等现象屡见不鲜，相关问题的存在会对居民的生活质量造成极大的不利影响<sup>[1]</sup>。

其次，老旧小区面临严重的交通困扰。由于其缺乏一定的规划和设计，再加上近年来汽车数量的激增。小区内车辆随意进出、无序停放，造成了人车混行的情况，严重威胁到老人和儿童的安全。此外，一些老旧小区属于开放式

社区，这使得外来车辆随意进入，进一步加剧了社区的混乱和安全隐患。虽然管理人员提出对外来车辆较多的入口实施封闭管理，并通过问卷调查征求居民意见，但在落实时，存在一定的难度。

### 1.2 有限型责任主体与全能型物业期待

老旧小区物业管理中，业主同物业公司之间的服务期望与责任范围经常会存在一些出入。业主根据与物业签订的物业服务合同，预期物业公司能够提供一个全面和高效的服务体系。但是，这种期待往往超越了物业公司在服务合同中所承担的有限责任。认知方面存在差异，与大多数业主并不充分了解物业管理服务企业的职责范围和工作内容有关。当业主遇到问题时，其往往首先求助于物业公司，却并不清楚某些服务可能并不属于物业的职责范围。这种预期与现实之间的差距导致了业主对物业服务的失望甚至不满，并最终引发物业纠纷。

其次，物业公司服务人员在日常生活中缺乏足够的服务意识，物业公司往往将业主视为需要被管理的人，而不是服务的对象。当业主对物业提出质疑时，物业公司的工作人员在服务时，虽然明确相关工作不属于自己范畴，但不愿意主动向业主解释服务范围 and 职责。这一态度加剧了业主与物业公司之间的矛盾，进一步削弱了物业管理工作的有效性。为了解决这些问题，需要加强对物业公司的服务意识培训，并且提高业主对于物业管理服务内容的认知。双方都需要理解和尊重各自的角色和责任，才能建立一个更加和谐的物业管理服务体系。

### 1.3 物业价格与价值的矛盾

物业服务作为市场中的一个盈利性主体，其运营和管理

成本随着时间的推移而不断上涨。然而，当物业价格未能同步调整时，物业公司的服务价值就难以得到合理补偿，进而影响到其自身的利益保障。这种情况下，物业公司往往面临经济压力，甚至可能采取撤离的方式，从而使得服务质量进一步下降。

在老旧小区中，这一矛盾尤为突出。许多物业公司因费用收取不到位而停止提供服务的情况并不罕见，这直接影响了居民的生活质量。老旧小区中大多居住着老人，很多业主缺乏主动缴纳物业费意识，部分人则存在侥幸心理，认为即使自己不缴费，物业公司不会停止服务<sup>[2]</sup>。

此外，老旧小区的租客化和空置房现象带来了额外的挑战。业主在未通知物业的情况下将房屋出租给租客，导致物业费的收取变得更加复杂和困难。这种情况不仅增加了物业管理的难度，还引发了物业与业主之间的纠纷，进一步恶化了物业服务的现状。为解决物业价格与价值矛盾的问题，需要在多方面采取措施。首先，物业公司应当合理调整服务价格，以匹配实际的服务成本和市场需求。其次，业主需要提高对物业费用的认知和支付意识，物业公司则应加强对费用收取的管理和催缴力度。最后，改善物业与租客之间的沟通机制，确保业主和租客之间的信息流通，是解决问题的重要手段。

#### 1.4 内部组织功能发挥不明显

老旧小区中，内部组织功能的发挥不明显，导致管理工作存在诸多的困境。该现象具体表现为小区内部组织性混乱，业委会的组建和运作面临困难，各方之间的沟通障碍使得管理工作难以顺利进行。

首先，业主委员会的组建以及功能发挥面临诸多挑战。虽然业委会在选聘物业管理公司方面曾发挥过一定作用，但在日常管理中，业主委员会的存在感逐渐减弱。居民们对业委会的关注和参与逐渐减少，使得业委会未能有效充当业主与物业公司之间的桥梁和纽带。尽管在社区居委会等多方部门的支持下曾成功成立过业委会，但随着时间推移，居民对业委会的积极性和参与度显著下降，导致业委会的作用逐渐弱化。

许多业委会成员只是出于个人热情参与工作，且没有任何报酬。在面临问题特别是涉及到与业主的纠纷时，他们往往选择回避问题，从而使业委会在物业和业主之间的作用越来越小。此外，传统观念中业委会应无私服务，但在实际运作中，业委会需要承担一定的开支。当业委会尝试向居民收取费用时，往往会遭遇理解困难，进一步加剧了业委会与业主之间的矛盾。

部分居民对业主权利的意识不足，常常以各种借口拒绝

参加业主大会。该现状情况使得有关物业管理的问题难以得到有效讨论和解决，业主的问题无法及时反馈给物业公司，而物业公司无法及时将信息通知到业主，从而形成了恶性循环。

## 2 社会工作干预策略

### 2.1 整治重点问题，打造宜居环境

为优化老旧小区居住环境，社会工作人员还应通过多种方式了解社区居民面临的主要问题和需求，同时结合居民的反馈，制定针对性的服务计划。主要解决其在环境卫生、停车管理和房屋修缮等方面的问题，以提升小区的宜居性。

首先，在进行环境卫生改造时，可以组织动员业委会成员、物业工作人员及部分居民，共同参与社区绿化环境的改造工作，种植绿植，优化环境。针对部分居民私自占用绿化带改建菜园等问题，积极进行调解，解决相关矛盾，保证公共绿化空间的合理使用；其次要做好停车管理。可以通过与物业公司和业委会的协调，重新规划了小区停车位，改进停车位布局，将直线停车位改为斜线停车位，以有效增加停车空间，缓解停车难题<sup>[3]</sup>。

针对小区封闭和安全管理，可以通过业主大会和相关居民的共同决策，通过积极安装智能门禁系统等问题，有效限制外来人员进入。系统积极结合面部识别和指纹识别技术，有助于显著提高小区的安全性。

相关整治措施实施后，居民对于小区环境的改变能够获得直观的感受，相关整治措施取得了积极成效，提高了居民的满意度和生活质量。通过社工的协调和专业支持，老旧小区在环境卫生、停车管理和安全措施等方面得到了有效改善，居民的居住体验显著提升。

### 2.2 进行组织建设，建立监督机制

业委会不作为、难作为问题的解决，还需要社工机构联合社区党委、社区居民委员会、前业委会和物业管理公司三方，通过重新筹建业委会来提升社区治理能力。相关工作进行时，具体需从以下方面展开：

首先，重新筹建业委会要做好候选人筛选，可以对小区人员做好调查，此次在候选人申报阶段，可以吸纳了更多的党员居民、社区能人和具有影响力的社区人员加入到业委会筹备组中。通过评估和择优推荐，结合小区规模，选择符合条件且数量合适的候选人，成立新的业主委员会。并在业委会成立后，组织召开业主大会，确保所有居民了解新业委会的组成及其职能，同时为业委会的正式运作奠定基础。

新时期，还应进一步提升社区参与和治理能力。社工机

构可提供了多种培训和指导方式,包括工作坊、专题培训和陪伴督导等,通过多种途径,以提升业委会成员及骨干志愿者的管理能力、参与意愿和价值。在培训内容的制定方面,还应涵盖法律政策、关系协调等方面的内容,增强其治理能力和处理社区事务的能力。应积极鼓励业委会成员积极与居民和物业公司对话,争取主张业主权益,提升社区参与度。

社区居委会、业主和社工机构在业委会运行过程中还应发挥指导和监督作用,以预防和减少业委会的不正当行为。例如,可以设置较为明确的监督规则并完善机制,以确保业委会成员的透明、公正和有效运作。物业部门还应充分发挥其监督职能。社工机构制定了物业服务人员的奖惩条例,并监督其实施,以保证物业服务质量,提升居民对物业公司的信任度和满意度<sup>[4]</sup>。

上述措施的采取,新的业委会不仅能够有效参与社区治理,还能通过建立健全的监督机制,防止不正当行为的发生,提升社区的整体管理水平和居民的满意度,即有助于构建一个更加透明、公正、有效的社区治理体系。

### 2.3 搭建网络平台,创新沟通方式

物业服务行业,及时响应业主的反馈和报修请求是提升业主满意度的关键。传统的报事报修方式,例如亲自到物业中心或打电话,存在局限性,往往导致信息传递不畅和处理进度不明确,从而引发业主的不满。在信息技术不断发展的年背景下,可积极利用新技术,显著改善该现状。

首先,可以积极的引入微信小程序。微信小程序作为现代通讯工具,能够提供多种功能,包括物业缴费、小区公告、报修服务等。通过开发专用的物业微信小程序,可以实现自动派单、实时跟踪处理进度等功能,使服务全过程透明化。小程序的使用即能够大大提升物业公司的工作效率,连接物业公司与业主,提供更便捷的服务,并实现更加高效的管理。社工可积极的联系网络资源,为物业公司创建专用的微信小程序,并根据物业公司及居民的需求开设相关主题专栏。同时在社区内积极进行宣传,向居民展示微信小程序的功能,并提供培训,帮助其更好的了解和掌握小程序的使用方法。通过这些措施,提高居民对小程序的使用率和积极性。且微信小程序可以实时更新报修进度,确保业主能够随时查看服务状态,增强了服务的透明度和可靠性<sup>[5]</sup>。

### 2.4 举办融合活动,增加交流机会

在物业公司刚进驻小区,业委会新成立的情况下,物业公司与居民之间的互动和了解较少,可能会影响社区的和谐氛围和管理效果。为改善该现状,社工可以组织一系

列融合活动,以增强业委会、物业公司和社区居民之间的沟通和互动。例如,可定期开展清洁家园和美化环境等活动,鼓励业委会、物业公司和居民共同参与。相关活动的进行,不仅改善了社区环境,还提供了一个交流的平台,让大家在合作中增进了解和友谊。可以举办各种主题的社区活动,如文化表演、节日庆祝等,增加社区成员的互动机会,在丰富居民的文化生活的同时,增强大家对社区的认同感和归属感。鼓励物业公司积极参与社区活动,从过去的“被动参与”转变为“主动融入”。物业公司可以在活动中展示自身的服务和关怀,增加与居民的接触,提升居民对物业的认可度和亲切感。通过物业公司的参与,居民能够更多地看到物业工作人员的日常工作,了解物业公司在社区中的实际贡献,从而建立更好的关系和信任。通过各项活动的采取,有助于为业委会、物业公司和居民提供了面对面的交流机会,促进了三方之间的合作与理解,为社区的和谐发展奠定良好的基础<sup>[6]</sup>。

### 结语

综上所述,老旧小区物业管理问题不仅是一个城市管理的挑战,更涉及到居民的生活质量和社区的和谐发展。通过对老旧小区物业管理困境的深入分析,可清晰认识到老旧小区物业管理的诸多困境,存在的问题严重制约了物业管理的有效性和服务质量。此外,社会工作作为一种综合性的干预手段,能够为解决这些问题提供有效支持。并从多个层面进行介入,即能够帮助与改善老旧小区的物业管理状况,以进一步提升居民生活质量,还能促进社区的稳定和发展。新时期,相关管理部门应继续探索和创新,寻找更加有效的解决方案,更好地解决相关困境,促进老旧小区的可持续发展,提升居民的幸福感和归属感。

### 参考文献:

- [1]李朗.城市老旧小区物业管理现状分析及路径探讨[J].河北建筑工程学院学报,2022,40(02):170-175.
- [2]邯郸市人民代表大会常务委员会关于加强小区物业管理的决议[N].邯郸日报,2022-06-24(002).
- [3]刘招娣.社工介入破解老旧小区物业管理困境[J].中国社会工作,2023(33):28-29.
- [4]王营涛.老旧小区物业管理存在的问题及解决对策[J].居业,2020(09):63-64.
- [5]郭斌,李杨,曹新利.老旧小区的管理困境及其解决途径——以陕西省老旧小区为例[J].城市问题,2018(07):70-76.
- [6]王标.城市住宅小区物业管理困境及发展策略[J].住宅与房地产,2021(07):13-14.