

从失序到有序：物业管理改革重塑农转居社区空间秩序的路径分析

叶继红 陈浩

摘要：农转居社区作为一种“过渡型”社区类型，其空间转型对社区治理方式提出了挑战。实践中，物业管理市场化改革综合多重力量，不断重塑农转居社区的物质空间、意义空间、关系空间、权利空间。基于空间社会学理论，以农转居社区物业管理市场化改革作为分析的逻辑起点，将物业管理市场化改革事件置于农转居社区空间生产与再生产的情景中，有助于深入审视物业管理市场化改革推动社区空间重塑的作用机制。研究发现，农转居社区作为一个由多重空间构成的异质性空间，社区居民自下而上的空间需求与社区治理主体自上而下的空间生产之间的博弈融合是推动社区空间重塑的重要动力来源。其中，物业管理具有关键性的串联、传导与整合作用，既能够串联形成一种平面向上的治理联盟共同体，也能够传导形成一种立体向上的空间治理连锁效益，还能够在整合“管物”与“管人”治理职能的基础上，联合多元主体共同塑造农转居社区空间治理的有序格局和秩序。

关键词：农转居社区；物业管理市场化改革；空间秩序重塑

中图分类号：D669.3 **文献标识码：**A **文章编号：**1003-0751(2023)07-0088-08

伴随快速的新型城镇化发展进程，我国正在由“乡土中国”向“社区中国”转变。大量农民因征地拆迁而进入安置社区（本文称之为“农转居”社区）集中居住，实现了居住方式的转变。作为一种独特的社区类型，农转居社区承载着缩小城乡空间差异、提高失地农民生活质量以及促进农民市民化的艰巨任务，也因此被各界赋予了重要的社会价值与意义。然而，在实践中，不少农转居社区也面临着不同程度的发展窘境和治理难题。这主要是因为一向习惯于田间劳作、独门独院生活的农民在集中居住楼宇后，常常会因生活习惯、意识观念等与城市社区治理理念不一致，从而引发一系列非预期的问题，如小区毁绿种菜行为屡禁不止^[1]，公共服务供给质量和水平相对较低^[2]，农民成为城市新移民而产生的社会网络断裂^[3]，社区居民身份认同失调^[4]，失地农民在市民化过程中权利受损^[5]。上述问题是引发农转

居社区空间冲突与空间失序的主要原因，并在很大程度上制约着失地农民的市民化进程。因而，亟须从社区治理的角度对此进行反思，同时鉴于农转居社区融入城市发展的现实需要以及物业管理与上述问题的关联度，有必要从物业管理的角度切入，思考通过加强社区物业管理来重塑社区空间秩序的具体举措，以提升居民的社区融入度和城市融入力。既有研究普遍认为，物业费收缴困难、物业服务水平低等是导致大部分农转居社区物业管理效果不理想的主要原因^[6]，但与此同时，物业管理作为一种综合管理手段在提供系统性治理方案方面所具有的链接和整合多方资源以及主体的能力，尚未引起学界足够的重视。值得注意的是，近年来，深圳、珠海等地尝试将城市作为一个“大物业”进行管理的做法，体现了一种系统性治理的思维^[7]，是对物业管理集成功能的发挥和提升。事实上，农转居社区物业管理

收稿日期：2023-02-10

基金项目：江苏省社会科学基金项目“农转居社区治理效能生成机制与提升路径研究”（22ZZB004）。

作者简介：叶继红，男，苏州大学政治与公共管理学院教授，苏州大学苏南治理现代化研究基地首席专家（江苏苏州 215006）。陈浩，男，苏州大学苏南治理现代化研究基地助理研究员（江苏苏州 215006）。

既是问题本身,也是答案所在。从物业管理入手,弄清物业管理形塑农转居社区空间秩序的方式与机理,或许可以为解决上述问题提供可行路径。

一、物业管理改革重塑农转居社区空间秩序的理论解释

空间社会学理论是本文借以分析物业管理重塑社区空间的一个很好的分析框架。从“领域”“移位”等空间概念的提出到空间社会属性“五大特征”的系统总结,再到以“时空观”作为空间社会学理论的核心,空间社会学理论逐渐成为解释社会的一个重要理论工具,空间研究日益呈现出旺盛的生命力和强大的解释力^[8]。起初,空间社会学者对空间的关注点侧重于其物质性、客观性、独立性等层面,缺乏对空间社会属性方面的探索。后来,以齐美尔为代表的社会学家拓展了空间研究的视角,认为空间不仅仅是纯粹的物理意义上的概念,其社会性更具研究价值,于是对空间的社会性、结构性、关系性展开解读和分析。在此基础上,法国社会学家列斐伏尔对于空间的理解达到了一个新的高度,他认为“抽象空间与权力关系”是空间社会学的基础和核心,任何一个权力所有者都会通过自身意愿对空间进行分割,并给予空间所对应的事物或话语体系^[9]。列斐伏尔提出的“空间的表征—表征的空间—空间的实践”三元空间分析框架,指出城市空间的三维属性——物质性、社会性和精神性,强调结构和能动性在空间生产中的作用^[10]。国际前沿理论家大卫·哈维在马克思资本积累理论基础上,立足资本空间化的内在逻辑,讨论了“空间地理学问题与发生在地理学空间中的社会过程的社会性问题之间的循环的张力”问题^[11],同时提出空间正义的议题^[12],为审视社会与空间问题提供了重要的理论视角。就本文的核心议题——农转居社区公共空间治理而言,同样需要从物质性、社会性和精神性等多重层面整体审视社区公共空间,并以此为基础提出系统性治理方案。

撤村并居后,传统的村落转变为农转居社区,空间变化不可避免地对社会治理方式提出了新的要求。近年来,国内学者在研究农转居社区空间治理方面提炼出了物质空间、意义空间、关系空间、社会空间、治理空间等学术概念^[13-14],拓展了农转居社区空间治理的议题。本文在已有研究的基础上,提出用以分析农转居社区空间治理的四重空间概念,

即物质空间、关系空间、权利空间、意义空间;分析物业管理从上述四个维度重塑农转居社区空间形态的作用机制。需要指出的是,社区空间从失序到有序的内在提升是一个由空间生产到空间再生产的过程;首先是城镇化发展引发原有村落空间的变化,造成农转居社区空间治理的失序现象;其次是物业管理市场化改革的引入,实现了对农转居社区空间秩序的改造;最后是发现和提炼物业管理在重塑社区空间秩序的过程中所遵循的内在逻辑机理。本文的基本研究框架也正基于此而形成。

本研究以苏州市G区为例,选取G区S街道物业管理市场化改革效果较好的两个农转居社区为分析对象,以空间社会学为理论视角,分析物业管理重塑社区公共空间的作用机制,以期提升农转居社区治理水平和居民生活质量提供有益借鉴。撤村并居后,苏州市G区S街道原先8个行政村合并成Q社区,13个行政村合并成Y社区。Q、Y两个社区先后进行了社区物业自管(即由社区居委会代行物业管理)、街道统管(街道成立集体性质的物业服务企业进行统一管理)等治理模式探索。上述两种管理方式均采用物业费财政兜底的方式,但其治理效果均不太理想,尤其是在采取物业费财政兜底导致基层政府负担越来越重的情况下,Q、Y两个社区物业管理成效仍未见好转。2018年,苏州市G区尝试进行物业管理市场化改革,区政府出台了《关于完善动迁社区物业管理体制的试行方案》和《关于推进园区动迁社区物业管理市场化改革试点的指导意见》等政策文件,指导区辖各街道开展改革试点。由此,Q、Y两个社区的物业管理状况才发生彻底转变。

二、物业管理之于农转居社区治理的必要性

将物业管理与农转居社区联系起来,其主要原因是物业管理能够发挥其特有的整合功能,尤其是在农转居社区普遍存在居民自治能力不足^[15]、公共服务供给水平不高^[16]等短板制约的情况下,物业管理的介入对于提升农转居社区公共服务供给质量有着重要的现实意义。

1. 物业管理是社区治理实现结构优化的重要工具

社区居委会、业主委员会、物业公司是社区治理的“三驾马车”,三者构成了完整的社区治理结构体

系。但对于大部分农转居社区来说,由于物业公司更换频繁^[17],加之业主委员会成立困难^[18],社区居委会便成为社区中唯一的治理主体。治理主体的单一化导致社区治理手段行政化、简单化倾向显著,并因此导致治理结果低效化。将成熟的物业管理制度引入农转居社区,能够通过“增加社区管理的资源途径和公共服务的供给范围”^[19]来提升治理效能,其实质是对社区居委会作为单一治理主体的社区治理模式的改进和优化。在实践中,构建由物业公司、业主委员会和社区居委会共同参与而形成的相对完善的治理结构,可以促进各个治理主体之间“相互交换资源、共享知识、协商合作”^[20],使“三驾马车”之间由最初的实现力量均衡到最终走向合作共治,进而提升农转居社区的服务能力、自治能力以及治理能力。

2. 物业管理是政府提供准公共产品的重要方式

物业管理作为一种“准公共产品”^[21],体现了服务型政府的施政理念和要求。服务型政府的本质在于以人为本、为民服务。农转居社区作为政府主导下由农村拆迁安置转换而来的新型社区,必然包含了政府借此推进农村城镇化、改善农村居民居住条件和生活质量的政策意涵。物业管理正是通过对居住环境的治理来提升居民的生活质量。然而,就目前的情况而言,农转居社区物业管理供给大多处于“市场失灵”和“政府失灵”的两难境地,物业管理功能发挥严重不足。在这样的背景下,就居民而言,物业服务水平低下严重影响了他们的生活质量和社区满意度;对地方政府而言,物业管理不善在一定程度上反映了政府公共服务供给不到位,情况严重的甚至还会损害公众对政府的信任度。因此,地方政府在物业服务失灵和居民满意度较低的压力下,尝试开展农转居社区物业管理改革,以达到提质增效、让人民满意的治理目的。

3. 物业管理是助推农民市民化的重要途径

农民市民化作为一项复杂的社会系统工程,涉及一系列角色意识、思想观念、社会权利、行为模式以及生产生活方式的变迁,是农民角色群体向市民角色群体的整体转型过程^[22]。农转居社区居民市民角色的形塑离不开其持续不断地参与社区公共事务治理,物业管理则是农转居社区公共事务的核心内容。在物业管理过程中,业主委员会、物业公司、社区居委会是核心主体。其中,业主委员会是代表全体业主实行自我管理的自治性组织,物业公司是受业主委员会或全体业主委托按照合同提供物业服

务的企业,两者在此背景下形成了自由选择的合作关系,从而为居民持续参与社区治理、树立公民权利意识、重塑行为模式准备了必要的组织条件。目标的一致性和主体间的高度制衡性是以物业管理为纽带的社区治理的基本特征,物业管理不仅塑造了良好的物质空间秩序,也孕育了居民广泛地、持续性地参与社区治理的社会空间,有利于促进农民市民化。

三、物业管理改革前农转居社区空间失序的主要表现

从空间生产来看,农转居社区是由政府主导的城镇化所催生的、不同于传统村落状态下的新空间。在农转居社区建立之初,由于管理缺位或管理不当、主体认知不足等原因,包括Q、Y社区在内的苏州市G区农转居社区普遍面临空间治理的诸多困境,空间失序的现象比较普遍。

1. 物质空间:充满乱象

传统的村落社区是一个结构相对稳定、功能相对单一、生产生活高度融合的空间单元。在该社区场域中,农民的生产空间、生活空间和交往空间是有机结合在一起的,他们的各种需求基本上都能从中得到满足。但在农民上楼之后,其生活空间和生产空间被人为地分离了,农转居社区仅仅作为生活空间而存在,并不具有生产功能,这种变化对社区治理提出了很大的挑战。在远离农业生产的Q社区,农转居社区物质空间乱象的首要表现即是公共绿地的使用问题。刚刚脱离土地的农转居社区居民还保留着基于小农经济的土地本位和实用主义思维模式,社区的公共绿地和花园被他们“改造”成“自家的蔬菜基地”,一些居民甚至还在这些公共空间中肆意违章搭建,并对全体居民的共有空间构成破坏和非法侵占。农转居社区物质空间乱象的又一主要表现则是小区公共空间乱停车现象。在社区物业由社区自管和街道统管时期,Q社区采取开放式的门禁管理模式,即虽有门禁但形同虚设,外来车辆可以随意进入和停放,导致小区内车辆乱停乱放、车满为患,严重影响居民日常出行。而楼道内杂物堆放问题则是社区物质空间乱象的另一主要表现。众所周知,在社区居民楼的公共过道中任意堆放杂物不仅影响居民进出通行,还存在严重的安全隐患,但一些刚刚从农家小院搬进居民楼的社区居民则喜欢像使用自家小院一样占用公共楼道空间,存放自家杂物。不可否认,社区物质空间乱象问题在很大程度上反映

了社区物业管理部门在管理上的缺位与失职。

2. 关系空间:离散脱嵌

撤村建居后,从村委会到居委会,社区治理体制发生了变化,农民与其世代相熟的治理主体之间的关系也发生了变化。首先,在“熟人社会”的乡村,村“两委”和集体经济组织构成村落基本的治理架构,其成员与村民相熟,且都是基于村民民主选举产生,因此,两者关系较为密切。与村委会建制不同,农转居社区的组织架构主要包括居委会、业主委员会、物业服务企业等,而居委会工作人员基本由上级政府任命,入住新建小区的农民与先前的村“两委”成员之间基于“熟人社会”建立的关系被迫解构,这是造成失地农民与社区治理组织之间关系网络脱嵌的一个重要原因。正如在调研中一位Y社区居民对笔者所言:“我们好几个村合并过来,我们村的领导在居委会里的很少,之前跟他们还算熟悉,后面听说(居委会)换了一些人,也不熟悉了。”除此之外,由于农转居社区不再具备农业生产功能,其公共事务主要以社区内的治安消防、环境卫生、绿化服务等生活功能为核心,而这部分公共事务与失地农民原有的知识结构和利益关系相距甚远,这也是部分失地农民对社区公共事务态度冷漠的主要原因。

3. 自治空间:遭受挤压

不同于西方国家市场化导向的城镇化进程,我国的城镇化具有“政府主导、大范围规划、整体推动”的特点^[23],体现了国家在城市空间生产过程中的指导思想与战略意图,即快速、平稳、有序、可控地完成国家城镇化任务。因而,空间必然成为国家实施城镇化与人口教化的重要场域。“空间蕴含了一种权力实践,也是权力规训的手段,使得空间中的主体得以被规划、管理和监督。”^[24]¹²⁵对于农转居社区而言,“强政府”的管控思维和治理逻辑主要表现在规训空间和安全空间中,即国家通过宏观的建筑设计、中观的社区治理机制以及微观的公私空间设置完成对失地农民城市化的目的,以确保在新型城镇化过程中农民向市民的平稳过渡与基层社会的安全与稳定。然而,还需认识到,如果仅仅依靠自上而下的治理逻辑来塑造社区公共空间,而忽视居民参与和多元治理主体的民主协商,则往往会挤压农转居社区的服务空间和居民自治空间,甚至与社区居民的差异化日常经历及其多样化生活需求之间产生排斥反应,进而影响居民的社区认同感。

4. 意义空间:弱化迷失

空间既是居住的场所,同时也是情感的容器,当

人们“通过活动和体验”逐渐对其产生依恋,就形成了具有空间意义的“地方感”^[25]。传统村落是村民出生、成长的重要空间场域,因此,很多人对其有着较强的地方感和归属感。撤村并居后,人们的这种地方感开始随着作为记忆的物质载体的村落消失而逐渐淡化,同时又因入住新建的居民社区不久,新的归属感尚未建立起来,这使得一些居民心中对所居住的新社区缺乏家园感和认同感。不仅如此,新建居住区标准化、现代化的建筑设计也给一些相关知识不足的失地农民带来了如何适应的问题。一是新建小区在房屋、配套设施等方面采用标准化、统一化的设计与建造方式,与先前差异化、个性化的农家住宅样式形成鲜明对比,这使得失地农民入住后容易失去对自家住宅的标识感和方位感。二是新建小区住宅的封闭式单元房设计与原先开放性的农家小院居住形态差异较大,给不少失地农民的日常生活交往带来了一定的空间阻隔感。三是不少失地农民对居委会、物业管理等缺乏基本认识,很多人不了解《中华人民共和国城市居民委员会组织法》《中华人民共和国物业管理条例》等相关法律法规,甚至不清楚居委会和物业公司的性质与职能。

四、物业管理改革重塑农转居社区空间秩序的策略与效果

要解决农转居社区空间面临的诸多治理困境,亟须强化社区治理,尤其是规范社区物业管理。基于此,物业管理市场化改革成为社区空间秩序再造的重要突破口和转折点。

1. 物业管理市场化改革的行动策略

(1) 建立基层政府与物业公司的“委托—代理”关系。一般而言,物业管理市场化改革是将街道所属的物业企业与作为社会企业的物业公司进行混改而完成的,其目的在于实现“公私部门功能互补和资源联合动员”^[26],混改之后成立一个新的股份混合所有制物业服务公司,其中街道集体经济占比应超过50%,处于控股地位。在街道办事处的授权下,作为社会企业的物业公司派驻专业的管理团队进驻新成立的混合所有制物业公司,代政府部门提供物业管理服务,由此形成街道办事处与物业公司之间的“委托—代理”关系。在此情形下,新成立的混合所有制物业服务公司管理者就具有了“双重代理身份”,即一方面接受政府的委托代为提供物业管理服务,另一方面对派出专业管理团队的物业公

司负责,定期向其述职汇报。这种“双重代理身份”意味着新成立的社区物业服务公司在进行物业管理时必须兼顾社会效益和经济效益,想尽办法提升农转居社区的治理水平,只有这样,双方的“委托—代理”关系才能长期维持下去,而有效政府和有为市场的良性互动又会反过来进一步稳固这种“委托—代理”关系。

(2)植入物业管理的市场化运营模式。以新成立的物业服务公司为平台,物业管理市场化的运营模式得以嵌入农转居社区的物业管理工作。第一,成立物业服务中心,用以接收和处理居民的日常物业服务事项。建立物业服务中心不仅能够增强物业便民性的服务职能,同时还能提高社区居民的物业意识,密切居民和物业之间的关系。正如在调研中S街道X委员对笔者所言:“之前,居民习惯了有什么事都是去找居委会,脑袋里没有物业这一概念,这样设立了物业服务中心,居民慢慢地就知道了物业的作用,也培养了他们的物业意识。”第二,制定实施派单制、台账制等制度化措施。派单制、台账制是物业服务公司运行的重要机制,强调从业主报修到物业派单,再到处理和反馈的全流程服务,以及日常工作存档备案、追责有据,能够显著提升社区物业服务的效率和质量。第三,建立用于小区日常维修和养护事务的公共维修基金账户。以笔者所调研的Q社区为例,该社区的公共维修基金由物业公司资金、公共收益、政府财政三部分组成。其中,公共收益主要是从物业公司收取的物业费以及小区广告、丰巢快递柜、食行生鲜、停车费等方面的经营性收入中提取50%所构成的,对于奠定物业服务市场化的社区基础具有重要的意义和价值。正如该社区居委会的一位工作人员所讲的:“动迁社区一开始是没有维修基金的,这块都是政府来兜底。有了公共收益我们就把维修分成了小修、中修、大修。小修是物业公司出钱,中修就用公共收益,大修就由政府补贴,这样就有利于形成物业服务市场化的雏形。因为如果没有公共收益这部分的话,小区的中型物业维修费用要么物业公司出,要么政府出,这样都会有问题。”

(3)成立物业管理委员会。根据《江苏省物业管理条例》的相关规定^①,并结合本地实际,笔者所调研的Q社区依法成立了物业管理委员会,其组成人员共9位,包括街道工作人员、社区民警、城市管理人员、居委会人员各1位,居民代表5位,其中的居民代表可代业主委员会履行职责。这种组织虽然

与成熟的业委会还有较大距离,但在性质上可以认为物业管理委员会是一个“过渡性”的业主自治组织^[27]。由此,Q社区初步形成了以居委会、物业管理委员会、物业公司组成的“准三驾马车”社区治理结构。

2. 物业管理市场化改革重塑农转居社区空间秩序的效果

(1)整洁有序的物质空间呈现。物业管理的成效首先表现在物质空间层面。物质空间作为呈现事物的场所,能够“通过改变条件性因素影响事物的发展”^[28]。在笔者所调研的Q社区,混改后的物业服务公司提供包括小区日常安保、保洁、绿化养护、设施维修等在内的专业化管理和服务,并在服务中完善了小区的门禁系统,规范了小区停车管理,清除了楼道堆放的杂物。正是通过对这些“条件性因素”的一系列整改,社区的面貌发生了根本性变化,社区公共空间告别“脏乱差”,开始变得井然有序。

(2)社区关系网络的联结与互嵌。“空间就是‘待在一起的可能性’”^[29],空间可以通过“在场”产生人际“吸引力”,而物业管理改革就为这种吸引提供了可能性。混改后的物业服务公司为了更好地服务广大业主,一方面,不定期走访业主、入户调查、听取业主意见;另一方面,联合居委会、物业管理委员会举办健康体检、防诈骗宣传、关爱中老年人等公益活动。正是这些人性化的举措与关爱活动润滑了物业公司与业主之间的关系,增强了社区居民与物业公司、居委会等治理主体以及居民之间的互动频率、关联度和信任度,及时填补了农转居后原来村落居民关系脱嵌后的“真空”,促进了新的人际网络的联结与互嵌。作为结果,这种良好的关系网络和信任关系反过来也帮助物业公司赢得了业主的支持和配合,使得物业管理工作开展得更为顺畅。这表明物业管理与社区关系网络之间存在双向促进的关系。

(3)双重赋权提升居民公共事务参与度。空间是权力(利)的竞技场,与由国家创造的公共空间不同,自下而上的空间建构强调“市民在城市空间的生活、行动与政治参与”,反映了“城市权利”与“层级权力”之间的冲突与博弈^{[24]286}。在城市公共空间治理中,政府、社会组织、企业、居民等多元主体的民主协商有着重要的社会意义。物业管理市场化改革的过程即是政府向市场与社会赋权的过程。借助物业管理市场化改革,笔者所调研的苏州市G区政府分别进行外部赋权和内部赋权,将物业管理改造

成新的公共空间治理。外部放权在于向市场放权,让新组建的社区物业服务公司全权负责社区物业管理工作,而街道政府的责任则转移到领导、协调和监督上来。内部赋权是指赋予社区居民自治的权利,如将居民代表充分吸纳进物业管理委员会,确保他们对物业绩效考核、公共维修基金使用等公共事务的决策权。如此,政府、市场、社会三方围绕物业管理在空间治理行动中彼此互动,相互制约,达成了一种动态平衡。

(4)意义重拾促进居民社区融入度。居民能否融入社区及其融入的程度在很大程度上取决于该社区空间对于居民是否有意义。正如齐美尔所言:“空间从根本上来讲只不过是心灵的一种活动,只不过是人类把本身不结合在一起的各种感官意向结合为一些统一的观点的方式。”^[30]这种由感官意向结合而成的观点实质上就是小区物业管理给居民所带来的体验和评价,类似于人类学中常讲的“惯习”(即一种由知觉、评价和行为的分类图式构成的系统)。井然有序的物质空间给社区居民带来了良好的居住环境体验和积极健康的心态,激发了他们自觉维护环境秩序、爱护家园的热情与行动;同时,居民在与社区物业服务公司的频繁互动中提升了物业意识和公共意识,形成了对物业管理的正确认知与良好评价,并进一步增强了自身的主体意识和社区主人翁精神。正是这种体验和评价促使居民将农转居社区“场域建构成一个充满意义的世界,一个被赋予了感觉和价值,值得去投入、去尽力的世界”^[31]。

五、物业管理重塑农转居社区空间秩序的基本逻辑

1. 物业管理串联起政府、市场与社会之间的关联,形成空间治理合力

物业管理在传统意义上只是维护小区物业秩序的一种市场化机制,但本案例中的物业改革在实践中将政府、市场与社会直接串联、关联起来,使之不再是一个单方治理的概念。物业管理公司一头连着政府,即通过与政府建立“委托—代理”关系,代为提供物业管理服务,嫁接和延伸了政府的服务功能,并在服务过程中形成了良好的公私合作伙伴关系;其另一头连着社区居民,即通过建立物业服务中心、物业管理委员会,形成居民参与治理的机制,在充分调动市场资源的同时,也调动了居民参与的主动性

和积极性。这一做法改变了传统农转居社区物业服务自上而下的供给模式,逐步将社区中的类科层制治理结构转变为由政府、市场与社会共同参与的扁平化、协同化、网络化的治理联盟结构^[32],提升了空间治理的整体合力。物业管理的串联逻辑表明:一方面,社区物业服务公司作为连接政府与社会等多元主体的一个不可或缺的行动者,能够发挥内引外联的中介作用与聚合作用;另一方面,以物业管理服务为目标的治理是一个开放性的行动系统,也是一个“由集体身份与团结的诸种强烈情感给予支撑的”^[33]、多主体共同参与的集体行动过程。物业管理成效在很大程度上取决于物业管理公司与政府、社会等主体进行协商共治的程度和成果,同时也是在这样的共同行动中建构起由物业管理串联起来的各主体间的关系秩序。

2. 物业管理效能由物质空间向内连续传导,形成空间治理的连锁效应

空间的意义不仅停留在物理层面上,还延伸到以物质条件为基础的社会性空间上。正是“由心灵方面实现的划分和概括”^[30]的社会性空间凸显了空间的意义与价值。这种社会性空间投射到农转居社区,就指向了社区生活习俗与关系格局、信任建设与共同体塑造、社区治理水平与治理能力等层面。这一由外而内、由表及里的过程表明,“特定的物质空间特征会对人们的观念、社会心理和行为方式产生特定的影响”^{[24]88},也正是在这一过程中,物业管理效能的作用范围从物质空间不断向内连续传导,从而形成空间治理的一系列连锁反应。首先,整洁有序的物质空间在很大程度上提升了居民对物业公司的认可度和信任度,使得社区的空间关系更加和谐、亲密。其次,和谐的空间关系进一步促进人们之间的互助与合作,激发人们主动维护美好家园、参与社区治理的责任感与使命感,进而支持和配合物业管理的各项工作,并在实际参与过程中提高自身自治能力和权利意识。最后,居民自治能力和权利意识的提升进一步促进居民之于社区的主体意识以及社区共同体意识的形成。在具体的社区治理实践中,居民逐渐产生对社区的依恋感、归属感,进而形成社区自豪感,完成对空间的“排斥—守护—依恋”的情感转变与意义重拾。这是一个在特定空间场域中形成的“从物质到关系再到权利直至意义”的完整传导链条,也是一个从具体到抽象的层层深入的发展过程。其中,物质空间的塑造是起点和基础,意义空间的塑造是最终目的。当居住环境

优美、人际关系融洽、居民参与充分、社区归属感强烈都从目标成为现实,就代表居民已实现对社区空间的深度嵌入和意义建构。

3. 物业管理将“管物”与“管人”相融合,达成空间善治的目的

物业管理在法律文本上是指:“业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维护、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。”^②从中不难看出,物业管理是对“物”的管理。但是,这种对“物”的管理不能与“物”的所属主体截然分开。正如城镇化是“物”的城镇化与“人”的城镇化的一体两面,物业管理也不可能脱离人而单独存在。物业管理希望通过“物”的改变来达到影响“人”的目的。这种影响主要通过以下途径来实现:一是普及物业知识。物业管理公司通过向社区居民宣传和普及物业相关知识,可以增加业主的物业知识储备,增进业主对物业服务的认知。二是培养业主物业意识。业主一方面通过学习物业知识,了解作为业主的权利与义务;另一方面通过在与物业公司打交道、向物业服务中心报修的过程中耳濡目染与亲身体验,逐渐形成作为业主所必备的物业消费意识和有偿消费观念。而这些知识及主体意识转变是人的城镇化与农民市民化的内在要求。物业管理正是通过改变“人”的知识结构、行为模式、价值观念等而对“人”的素质产生影响。从这个意义上讲,物业管理既具有塑造空间环境的功能,也具有塑造空间中的人的功能。

结 语

物业服务公司作为社区治理“三驾马车”中的重要一员,在农转居社区空间治理中扮演着积极行动者、协调者、传导者的角色,在促使农转居社区空间从“失序”走向“有序”的过程中具有关键性作用。本文基于此构建了“物质空间—关系空间—权利空间—意义空间”的分析框架,探讨物业管理市场化改革对农转居社区空间秩序和治理格局的形塑作用。其作用概括如下:一是极大地缓解物质空间的形象困境——专业、规范的物业服务公司能够满足社区在绿化、环保、治安、维修等方面的需求,改善农转居社区的物质形象;二是逐步密切、充实关系空间——物业公司走访业主以及组织社区公益活动,能够提升主体“在场”的体验感、存在感与获得感,

拉近社区内部的各种人际关系;三是拓展权利空间——政府通过向市场与社会赋权,形成“政府—市场—社会”动态关联、彼此互动的公共空间,提高了居民自治能力和水平,产生赋权增能的效果;四是构建意义空间——借助建立物业服务中心,建立用于小区日常维修和养护事务的公共维修基金账户,实行停车付费等措施,帮助居民逐步树立物业意识、权利意识、有偿服务意识等,调动居民参与社区公共事务的积极性,帮助居民更好地适应城市社区生活。未来,随着农转居社区物业管理市场化改革不断走向纵深,政企合作的制度环境和体制机制将会更加优化,物业管理所具有的系统性治理能力还有待进一步发挥,物业参与社区治理还有很大的发展空间。希望本研究能够加深人们对社区物业管理功能与作用方式的认识,同时为物业管理在我国城镇化空间转型、助推人的城镇化方面的作用发挥提供理论依据。

注释

①该条例第二十七条规定:“不具备成立业主大会条件,或者具备成立条件但未成立业主大会的住宅小区,经物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门或者街道办事处(乡镇人民政府)指导后仍不能成立的,可以由街道办事处(乡镇人民政府)、社区居(村)民委员会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成所在物业管理区域内的物业管理委员会,代行业主大会和业主委员会职责。”②参见《中华人民共和国物业管理条例》(2018年3月19日修订)“第二条”。

参考文献

- [1] 卢义桦,陈绍军.情感、空间与社区治理:基于“毁绿种菜”治理的实践与思考[J].安徽师范大学学报(人文社会科学版),2018(8):141-149.
- [2] 陈孟平.“城中村”公共物品供求研究:以北京市城乡接合部为例[J].城市问题,2003(6):61-64.
- [3] 叶继红.集中居住区移民社会网络的变迁与重构[J].社会科学,2012(11):67-75.
- [4] 张海波,童星.被动城市化群体城市适应性与现代性获得中的自我认同:基于南京市561位失地农民的实证研究[J].社会学研究,2006(2):86-106.
- [5] 郑风田,傅晋华.农民集中居住:现状、问题与对策[J].农业经济问题,2007(9):4-7.
- [6] 何利松,周徐胤.“农转非”居民安置小区物业管理:现状、问题与对策:基于杭州市的调查与思考[J].中国物业管理,2010(5):42-47.
- [7] 钟夏.将城市当成一个“大物业”进行管理[N].珠海特区报,2022-03-11(B1).
- [8] 景天魁.时空转换与中国社会学的问题意识:以城镇化问题为例[J].人文杂志,2015(7):102-109.
- [9] LEFEBVRE. The Production of Space[M]. Trans. by Donald Nicholson-Smith, Malden, Oxford, Carlton: Blackwell Publishing Ltd, 1991:

- 16.
- [10] 孙小逸.空间的生产与城市的权利:理论、应用及其中国意义[J].公共行政评论,2015(3):176-192.
- [11] SAUNDERS, P. Social Theory and the Urban Questions[M]. Abingdon: Taylor&Francis, 1981: 220.
- [12] 哈维.新自由主义化的空间[M].王志弘,译.台北:群学出版社,2008:65.
- [13] 崔宝琛,彭华民.空间重构视角下“村改居”社区治理[J].甘肃社会科学,2020(3):76-83.
- [14] 田鹏.社会空间视域下就地城镇化的实践逻辑研究:兼论制度红利型就地城镇化[J].学习论坛,2019(11):81-87.
- [15] 杨贵华.城市化进程中的“村改居”社区居委会建设[J].社会科学,2012(11):76-84.
- [16] 李菁怡.论“村改居”中的社区自治与居民参与[J].中共南京市委党校学报,2011(4):90-93.
- [17] 吴莹.“村改居”社区物业管理的主要类型与存在问题[J].城市观察,2016(1):96-104.
- [18] 张磊.业主维权运动:产生原因及动员机制:对北京市几个小区个案的考查[J].社会学研究,2005(6):1-39.
- [19] 陈喜强.社区物业管理溢出效应与社区共同治理优化机制研究[M].北京:经济管理出版社,2014:4.
- [20] 赵守飞,谢正富.合作治理:中国城市社区治理的发展方向[J].河北学刊,2013(3):154-158.
- [21] 胡俊成.物业管理:“准公共产品”:浅论政府在物业管理中的职能边界[J].中国物业管理,2006(2):54-55.
- [22] 文军.农民市民化:从农民到市民的角色转型[J].华东师范大学学报(哲学社会科学版),2004(3):55-61.
- [23] 李强,陈宇琳,刘精明.中国城镇化“推进模式”研究[J].中国社会科学,2012(7):82-100.
- [24] 刘少杰.西方空间社会学理论评析[M].北京:中国人民大学出版社,2020.
- [25] 赵振斌,褚玉杰,郝亭,等.汉长安城遗址乡村社区意义空间构成[J].地理学报,2015(10):1606-1621.
- [26] 皮埃尔,彼得斯.治理、政治与国家[M].唐贤兴,马婷,译.上海:格致出版社,2019:57.
- [27] 叶继红.农转居社区物业“混改”的适应性治理逻辑:基于苏州工业园区Y街道的案例研究[J].内蒙古社会科学.2022(3):147-155.
- [28] 李敏.论价值观的时空约束性[J].中国特色社会主义研究.2021(7):81-88.
- [29] 郑震.空间:一个社会学的概念[J].社会学研究,2010(5):167-192.
- [30] 齐美尔.社会学:关于社会化形式的研究[M].林荣远,译.北京:华夏出版社,2002:460.
- [31] 布迪厄,华康德.实践与反思[M].李猛,李康,译.北京:中央编译出版社,1998:171-172.
- [32] 叶继红.农转居社区网络化治理:转向、机制与路径[J].学习与实践,2021(12):132-140.
- [33] 费埃德伯格.权力与规则:组织行动的动力[J].张月,等译.上海:上海人民出版社,2007:174.

From Disorder to Order: Path Analysis of Property Management Reform Reshaping Rural-to- Residential Community Space Order

Ye Jihong Chen Hao

Abstract: As a “transitional” community type, the spatial transformation of rural-to-residential community challenges the community governance mode. In practice, the market-oriented reform of property management integrates multiple forces to constantly reshape the material space, significance space, relationship space and rights space of the rural-to-residential community. Based on the theory of spatial sociology, taking the market-oriented reform of property management in rural-to-residential communities as the logical starting point of analysis, placing the event of property management marketization reform in the situation of spatial production and reproduction of rural-to-residential communities, which is helpful to deeply examine the role mechanism of market-oriented reform of property management to promote the remodeling of community space, it is found that, as a heterogeneous space composed of multiple spaces, the game integration between the bottom-up spatial needs of community residents and the top-down spatial production of community governance subjects is an important power source to promote the remodeling of community space. Among them, the property management has the key series, conduction and integration, so it can serialize to form a plane up governance alliance community, conduct to form a three-dimensional upward space governance chain benefits, and join multiple subjects to commonly shape the orderly pattern and order of spacial governance of rural-to-residential communities on the basis of integrating the governance functions of “governing the property” and “governing the people”.

Key words: rural-to-residential community; market-oriented reform of property management; spatial order remodeling

责任编辑:翊 明