

基于 ESG 理念的物业管理参与城市更新的政企协同机制研究

刘明哲 郭立 孙晓峰

北京建筑大学 北京 102627

摘要: 2020 年以后, 各地逐渐进入城市更新的快车道, 物业管理作为其中的重要一环参与到城市更新中。为了能夯实城市更新成果、做好持续性服务, 本文对城市更新的背景下以 ESG 理念为基础, 物业管理的政企协同机制进行研究。通过对相关政策的解读, 对概念的介绍, 探索 ESG、物业管理、城市更新、基层政府之间的关系。通过聚焦 ESG 三个维度、明确多元主体责任、搭建数字协同平台来构建定量化指标体系、标准化评价体系、透明化实施体系。实现提升环境效益、增强社会凝聚力、规范治理体系等方面的目标, 为城市更新可持续发展提供理论依据和实践依据。

关键词: ESG、物业管理、城市更新、物业公司、社区居民、基层政府、政企协同

0 引言

2020 年 7 月, 国务院办公厅印发《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》(国办发〔2020〕23 号), 首次明确提出要完善老旧小区物业管理长效机制, 推动市场化物业管理或居民自治管理。提出“政府引导、市场运作、多方参与”的改造模式, 鼓励国有企业、社会资本参与老旧小区物业管理。2021 年 11 月: 住建部发布《关于开展第一批城市更新试点工作的通知》, 试点城市探索包括物业管理在内的可持续更新模式。要求试点城市探索“政府+企业+居民”协同机制, 推动物业企业参与更新后的长效管理。2025 年 4 月, 厦门市发布《ESG 发展行动方案(2025—2027 年)》, 推动城市更新项目纳入 ESG 评估体系, 要求企业披露 ESG 信息, 并鼓励绿色金融支持低碳更新。开启了对于 ESG 评估体系在城市更新中应用的探索。2025 年 5 月: 中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于持续推进城市更新行动的意见》, 强调要健全物业管理机制, 推动老旧小区改造后的长效管理。要求“健全政企协同机制”, 支持国有物业企业托底管理, 鼓励社会资本参与市场化运营。

随着气候变化、资源短缺和社会不平等等问题日益突出, 消费者对企业在环境保护、社会责任和公司治理等可持续发展方面的表现越发重视, 在此背景下, 各企业越发关注自身的 ESG 表现。城市更新是提升城市功能与效率、改善人居环境的关键举措, 正在从大规模拆除重建向绿色、精细化、可持续化的方向转变。物业管理作为城市更新的重要一环, 在改善居民生活质量、促进社区可持续发展、提升城市更新整体形象等方面起着重要的作用。

城市更新是由多方合作完成的, 在物业管理方面, 物业公司和基层政府是两方重要的组成, 单靠政府或企业的力量或许不足以实现预期目标, 因此建立政企协同机制成为物业管理在城市更新可待探索的领域。而 ESG 所关注的环境保护、社会责任、公司治理几方面的内容与双方在物业管理中索要实现的目标具有较高的契合度, 同时也是实现政企协同的应用的可行性指标与桥梁。基于 ESG 理念探索物业管理参与城市更新的政企协同机制, 有助于长期实现城市更新中的可持续发展目标, 也为后续的现代化的物业管理模式提供思路。

1 城市更新视角下的物业管理政企协同机制

1.1 ESG 理念概述及与物业管理、城市更新的契合

(1) ESG 理念概述

2006 年, 深交所发布的《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》, 其第五章“环境保护与可持续发展”与第六章“公共关系和社会公益事业”开始提及上市公司环境保护和社会责任方面的工作, 并鼓励上市公司积极履行社会责任, 对外披露社会责任的相关制度建设及成果。2018 年 9 月, 证监会修订《上市公司治理准则》, 确立 ESG 信息披露基本框架。2022 年 4 月, 中国证监会发布《上市公司投资者关系管理工作指引》, 首次要求上市公司在投资者沟通中纳入 ESG 信息。2024 年 5 月, 财政部发布《企业可持续披露准则——基本准则(征求意见稿)》, 推动全国统一的 ESG 披露标准。随着政策的逐步完善, ESG 在大众和公司眼中越发重要, 其逐渐成为一个企业综合素质及可持续发展能力的评价标准。

ESG 理念包含环境(Environment)、社会(Society)和治理(Governance), 从三个维度对企业的可持续发展和对社会价值的影响进行评估。环境维度关注企业在提供物业服务的过程中, 对小区生态环境的保护和对资源的合理利用; 社会维度关注企业与社会各利益相关方的关系, 如业主、居委会、基层政府、相关服务人员等; 治理维度侧重于企业内部管理架构的完善、决策的透明化以及规范运营等, 确保企业行为符合法律法规和道德规范, 充分保障服务社区业主的权益。

(2) ESG 对于城市更新背景下的物业管理参与政企协同机制的契合度

ESG 对于城市更新背景下的物业管理与政企协同机制都有很强的关联度。在环境维度, 物业管理负责城市更新中园区建设、建筑改造、旧楼加梯、社区微改造、特色节点等项目完成后的日常运行与维护工作, 这与 ESG 对于环境保护、持续有效性方面的要求一致。在社会维度, 城市更新致力于打造和谐宜居社区, 物业管理通过社区日常运维管理、调节业主关系、完善设施设备、举办各类活动等工作, 提升社区人居环境、提高物业服务品质, 促进社会关系的和谐, 实现 ESG 的社会目标。在治理维度, 不仅物业管理要求企业做好内部的管理工作, 政企协同的模式还需明确各方的责任与义务, 确保决策、实施等各环节透明、合规, 这与 ESG 的治理要求相契合。

1.2 物业管理与城市更新的关系

物业管理是城市更新中起到了重要的作用, 不仅

是基础服务的支撑,更为长效治理提供保障。在社区启动城市更新项目过程中,前期,物业可以承担收集业主意愿、提供社区痛点问题、参与更新方案设计、提供可行性建议等工作;中期,物业参与到协调居民、维护秩序、保障施工等工作;后期,物业参与到运营、维护,提升社区服务质量等工作中。

1.3 物业管理中政企协同机制理论概述

物业管理中的政企协同机制,主要是指基层政府与物业服务企业在社区治理中形成的协作联动模式。该机制以新公共管理理论、协同治理理论为基础,强调政府与企业通过资源整合、权责划分与功能互补,共同提升物业管理效能。政府在机制中发挥政策引导、监管规范与公共服务供给作用,企业则依托市场化运作提供专业服务。通过建立数字化信息共享平台、协同决策与矛盾共商机制,解决物业管理中重点问题和难点问题。通过“政府主导、企业运作、居民参与”的合力,推动形成协同发力治理格局,为优化社区管理、提升民生福祉提供理论与实践支撑。

2 政企协同助力物业管理巩固城市更新成果的路径思考

2.1 聚焦 ESG 三个维度,构建量化指标体系

以 ESG 指标对政企协同机制的效果进行量化,运用定性分析探讨 ESG 理念下政企协同机制的内涵与逻辑。通过建立量化指标体系,对协同效果进行定量评估,增强研究的科学性与客观性。将 ESG 理念与物业管理参与城市更新的政企协同机制相结合,从环境、社会、治理三个维度构建协同框架,为政企协同机制找到一个量化的指标,为其规范化和后续探索找到一个相对合理、标准的方式。

具体来说,环境维度包括社区的公共环境,节能减排、绿色设备设施的配备量等;社会维度包括居民的参与率、满意度,基层政府的任务目标达成率、物业服务综合排名等;治理维度包括物业服务公司自身的规模、制度、人员待遇等,政企协同项目的完成率,城市更新成果的持续性等。

2.2 明确多元主体责任,构建标准化评价体系

基层政府负责沟通上级部门、及时传达相关政策、搭建学习交流平台、组织进行学习培训,提高物业服务质量。制定符合小区实际情况的物业管理实施细则,委托社区居委会对企业提供的物业服务内容进行监督管理,根据 ESG 指标体系做出合理评价,给予优秀的物业管理企业资金补贴,引导物业服务企业的积极性。

物业公司是开展物业管理的主体单位。负责提供社区物业服务,持续优化社区环境,保障城市更新项目的连续性,为业主解决生活中公共领域服务的问题。同时也兼具协调政府物业管理相关部门与居民、居委会的职责,负责收集业主诉求,及时向政府进行反馈;与居委会一同举报社区活动;协调邻里关系,维护社区秩序。并且,物业也会向居民收取物业费。

社区居民是物业管理中的被服务对象。在遵守社区管理规定的基础上,可以积极参与到社区治理中。随着城市更新项目的逐步实施,小区的环境越来越好,设备设施越来越完善,居民的生活较之从前更加便利。为了巩固城市更新成果并不断进行完善,业主作为服务对象可向物业提供意见建议,作为志愿者参与到物业管理的服务过程中,作为监管者对物业服务内容的进行评价。

2.3 搭建数字协同平台,构建透明化实施体系

通过搭建数字化协同平台,多方共享物业管理中各个过程的数据及成果。对于基层政府来说,可以实

时监督物业管理各环节的进展情况、完成效果,便于调取数据,便于查证,保障了数据的真实可靠。对于 ESG 各方面的评价有了依据,便于管理、比较、取优。对于物业管理企业来说,数字化协同平台有助于保存数据,在保留原版纸质版档案的基础上,录入数字化档案在保存和调取方面都更加便利。在属地镇街各社区都上线数字化平台后,可以查阅其他社区的数据,便于横向对比,参考各社区的优秀做法,取长补短,精益求精。对于业主来说,可以随时登陆数字化平台查询项目进度、社区收支等情况,更加便于业主进行监督,也保障了业主的知情权。

数字化协同平台的建立,既为物业服务提供了便利,也将服务过程透明化,增强各方的互信程度。是探索 ESG 理念下的物业管理政企协同机制的重要工具和保障。

3 结语

长期以来,我国对于社区的物业管理方式不断探索、发展;政企协同机制也在不断地迭代、完善;在城市更新进展如火如荼,ESG 理念的重要性不断加强的背景下,将物业管理、政企协同、城市更新、ESG 等相结合,探索符合当下基层政府、小区业主、物业管理企业等各方均认可的协同模式,为今后物业管理提供理论依据和实践依据。

本文究基于 ESG 理念,探索了物业管理参与城市更新的政企协同机制。通过研究物业管理、政企协同、城市更新、ESG 之间的关联性,明确协同目标、界定主体职责、优化运行流程、强化监督评估,从而实现提升物业管理服务效能,巩固城市更新成果,畅通政企沟通渠道的目标,达到提高业主参与感、归属感、幸福感的目标。旨在探索提升环境效益、增强社会凝聚力、规范治理体系方面的有效性,为城市更新可持续发展提供了可复制的实践路径。

参考文献:

- [1] 李朗. 城市更新中的物业管理转型升级与价值重塑探讨[J]. 建筑设计管理, 2022, 39(05): 28-32.
- [2] 中国物业管理协会《物业管理推进城市更新行动效用研究》课题组. 物业管理参与城市更新模型探究[J]. 住宅与房地产, 2021, (34): 50-52.
- [3] 张忠山. 让物业管理在城市更新行动中更加积极有为[N]. 中国建设报, 2020-11-26(006). DOI: 10.38299/n.cnki.nzgjjs.2020.002688.
- [4] 周定财. 基层社会管理创新中的协同治理研究[D]. 苏州大学, 2017.
- [5] 葛凌悦. 上海市商品房住宅小区物业管理的政府监管研究[D]. 华东师范大学, 2023. DOI: 10.27149/d.cnki.ghdsu.2023.004343.
- [6] 吴月婵. 社区物业管理高质量发展中的政府作用研究[D]. 福建师范大学, 2023. DOI: 10.27019/d.cnki.gfjsu.2023.000484.
- [7] 窦坤林. 城市更新背景下老旧小区改造困境及措施研究[J]. 住宅与房地产, 2025, (07): 92-94.
- [8] 李朗. 城市更新中的物业管理转型升级与价值重塑探讨[J]. 建筑设计管理, 2022, 39(05): 28-32.
- [9] 中国物业管理协会《物业管理推进城市更新行动效用研究》课题组. 物业管理参与城市更新模型探究[J]. 住宅与房地产, 2021, (34): 50-52.

作者简介: 刘明哲 (1996-), 男, 汉族, 北京市大兴区, 在读研究生, 研究方向: 工程管理。