

业委会公众参与度低的困境与破解之道——以上海市某小区为例

陆依凡 史昀雯 庄昕玥 王歆瑶 姜婉琪

上海工程技术大学 管理学院，上海，201620；

摘要：本文以上海市为例，研究业委会公众参与度低的困境及破解之道。通过问卷调查和访谈发现，部分小区业委会存在成立情况不明、信息公开不足、问题处理效率低、公共设施维护差等问题，导致业主参与度低、租户权益保障不足。针对这些问题，本文提出优化业委会工作机制的对策，包括增强工作透明度、灵活设置工作方式、加强宣传引导、建立激励机制以及畅通反馈渠道等。这些措施有助于提升公众参与度，增强小区治理的民主性和透明度，促进小区的和谐发展。

关键词：上海市；业主委员会；公众参与度

DOI：10.69979/3029-2700.25.08.047

引言

随着中国城市化进程的不断推进，城市更新已成为提升城市功能、改善人居环境的重要手段。上海市作为中国城市化发展的前沿城市，住宅小区数量不断增加，小区物业管理的重要性日益凸显，近年来在城市更新方面取得了显著成效。自 20 世纪 60 年代以来，以美国、英国和日本为代表的发达国家社区治理理念就实现了从城市更新向社区发展的转变，有力推动了公众参与在社会领域的发展^[1]。业委会作为业主自治的核心组织，是实现社区共治、推动社区发展、提升居民生活质量的重要载体。

上海市作为中国的经济中心和国际大都市，其城市治理水平可映射出城市的整体形象和发展质量。本研究针对上海小区业委会在实际运作中出现的具体问题，分析其成因及提出相关改进建议，有助于规范业委会的运行机制，提升业委会的工作效率和服务水平，增强业主的满意度和幸福感。同时，也为其他城市在推进社区治理现代化方面提供有益的借鉴和参考。本研究将为完善上海市业委会工作机制、提升社区治理水平提供有益参考，具有重要的理论价值和现实意义。

1 研究方法

本研究采用多种研究方法以确保研究的全面性和深入性。首先，采用定量研究中的问卷调查法，针对小区业主设计问卷，主要围绕业委会履职效能、业主参与意愿和业委会信息透明度三个方面，通过发布线上问卷收集数据总共获得了 158 份样本。其次，运用定性研究中的半结构式访谈法，访谈主体包括相关学者专家、业

委会成员以及相关部门官员，我们走访了上海市的十余个小区以获取更深入的见解和信息。最后，我们通过调查数据、结合现有文献、参考优秀案例从业委会工作机制方面讨论关于提高上海市小区业委会公众参与度的对策。

2 调查分析

我们以线上问卷结合实地访谈的方式，获取了共计 158 份调查样本，通过统计不同小区的问卷数据，我们了解到上海市小区业委会总体的公众参与度现状以及一些现实困境。

2.1 业主对于小区业委会和业主大会的了解度

关于调查对象所在小区是否有业委会，在 120 位作答业主中，65 人（占比 54.17%）表示小区有业委会，34 人（占比 28.33%）表示不太清楚，在走访中通过对保安、居委会等的询问，可以确认的是这些小区基本上都存在业委会这一组织。

这一结果表明，部分小区业委会的成立情况不够明晰，接近一半的业主不清楚小区是否有业委会，存在宣传不到位或业委会工作不够透明的问题。不清楚业委会存在与否的业主占比较高，这会影响业主参与小区事务管理的积极性和主动性。有业委会的小区占比刚过半数，说明部分小区尚未成功组建业委会，不利于小区的自治管理。

而有关了解程度的问卷数据显示，在 99 位有效作答者中，52 人（占比 52.52%）较为了解或十分了解业委会，其余 47 位小区业主对业委会和业主大会的了解程度较低，这表明业委会在自我宣传和信息公开方面做

得不够。从他们填写的了解途径来看（小区公告栏 55.77%、业主群消息 46.15% 等），虽然传统的小区公告栏是主要渠道，但依赖单一渠道且新兴渠道利用不足，难以全面、及时地让业主了解业委会工作。

2.2 业主对于业委会及业主大会的参与度

在答题者中超过 40% 的业主从不参加业主大会，表明业主大会的实际参与度较低，可能是业主对小区事务的关注度和参与意识不足，也可能与小区业委会宣传度过低有关。但在参与意愿度方面来看，超过一半的业主对于参与业主大会的意愿较高，少数业主不愿意参与会议。

关于不愿意参加业委会及业主大会的原因，69.7% 的业主表示没有时间与精力参与业委会工作。29.29% 的业主因没有报酬而不愿意参与业委会。17.17% 的业主认为其他业主不愿意配合，影响了他们的参与意愿。而在线下的走访中，许多业主也表示不愿意参加业主大会以及业委会，他们的原因都主要集中在时间精力不够，也有一些年龄较大的业主表示自己年纪大了所以没办法参加或者不愿意参加。

调查数据说明业委会的普及工作还没做到位，业主对业委会的职能和作用缺乏清晰的认识，这是业主对小区业委会和业主大会参与度低的重要原因之一。此外，从数据可以看出希望参与业委会以及业主大会的居民和不希望参与业委会以及业主大会的居民的人数基本是一半一半，说明了居民对于参与业委会和业主大会的积极性呈现出两极化的态势，并非一边倒的积极或消极参与的动力和阻碍并存，这一数据比例意味着社区在引导居民参与小区事务方面以及激励居民积极参与到小区事务管理方面还有很大的提升空间，并且在线下调查的过程中，有一些居民反应在他们小区中业委会的宣传不是很到位，从而导致一些居民不太希望参与到业委会以及业主大会的进程中去。

2.3 小区中租户的参与度

在 158 位调查对象中共计有 38 位居民是以租户的形式居住在他们的小区。在这 38 位调查对象中有 71.05% 的人认为小区业委会有效维护了租户的正当权益，也有 7 位对象认为效果不明显，4 位认为没有效果。

在提出建议的途径方面，近三分之二的人表示会向房主反映小区设施问题，其中有一半人表示房主会将他们的意见再反馈给业主大会，但也有一半人表示房主不会向上反馈，亦或是不清楚他们的反馈是否得到了回应，也就是说在这些租户遇到小区设施问题时，只有六分之一的概率会由房主反馈给业主大会，可见租户对于业主

大会的参与度是相对较低的。另外，由调查可知这些租户绝大多数知道如何向业委会提出建议但只有少数人真的尝试过，在线下走访中，他们反馈最多的途径就是小区微信群以及物业。

总体来看，租户对于小区业主大会以及业委会的参与度是极低的，在反馈途径方面，他们有两种选择：一是由房主搭建沟通桥梁，那么也会增加过程中的影响因素，比如说房主本身对于业主大会以及业委会的参与度低，那么即使租户提出了意见，房主也不能很好地传达从而阻塞了反馈途径；二是由租户自己向相关部门反映，这样可以避免许多影响因素，但弊端在于如果反馈过多会给相关部门带来巨大的工作量。对于租户来说在居住期间的反馈途径是相对缺乏的，所以在业委会体系以及社区治理体系中对于租户的权益保护意识也需要加强。

2.4 小区住户对业委会工作的满意度

在总体角度，问卷调查结果显示调查对象对业委会的满意度平均得分为 6.77 分（满分 10 分）。这说明业主对业委会工作的整体满意度处于中等偏上的水平，但仍有一定提升的空间。其中，打 8 分和 7 分的业主占总样本的 43.07%，反映出多数业主对业委会的工作还是持认可态度的。不过，仍有 9.49% 的业主给出了 5 分及以下的低分，这表明有一部分业主对业委会的工作存在明显的不满情绪。

在调查中，部分业主对业委会的工作存在不满主要集中在以下几个方面：1、工作公开化方面，26.28% 的业主认为公开化不足，透明度需加强，问卷数据显示主要集中在财务公示和会议记录公开上，而在线下走访中我们也发现了有些业委会的公开化程度低，导致业主忽视了业委会的存在感；2、问题处理效率与效果方面，22.78% 的业主表示不满，主要问题为响应速度慢或问题解决不彻底，个别业委会推脱责任导致问题处理效率大大降低；3、公共设施使用方面，23.36% 的业主不满意，主要集中在停车位紧张和设施老旧；4、业委会工作短板方面，经费监管（27.01%）和选举体系（27.74%）得分较低，未听取业主意见（24.09%）和对物业监督不足（23.36%）也是主要问题，反映出业委会工作存在两极分化现象。

3 对策

根据本次调查，我们发现业主最关注业委会的沟通透明度和居民参与度（占比近 80%），尤其是希望加强定期沟通（如座谈会、会议）和举办社区活动。同时在管理规范性（如监督、程序完善）和基础设施（如停车位）方面需改进。

表1 调查对象对业委会未来的发展的建议和期望

主题类别	高频关键词/建议	频次	占比
沟通与参与	加强沟通、定期会议、听取意见、透明度	32	55.2%
活动与邻里关系	组织活动、增进邻里关系、交流	14	24.1%
管理与服务	规范管理、提升服务、监督力度	7	12.1%
设施与权益	停车位、公共设施、保障权益	3	5.2%
其他	选物业、青年参与、环境设计	2	3.4%

结合表1,为了提升公众参与度,业委会工作机制可以从以下几个方面进行优化。首先,业委会要保持工作透明化,定期向业主公开工作进展和财务支出等信息,增强业主的信任感和参与感,减少误解与猜疑。业委会重要信息不公开,或者公开内容不充分、公开力度不够,也是业委会信任缺失的之一^[2]。对于重大事项,如小区物业费调整、设施改造等,要全程公开征求意见、专家论证、投票结果等环节,让居民了解治理全过程,看到努力和成效。

其次,业委会应灵活设置工作方式,优化工作流程,简化不必要的环节,减少工作时间并提高工作效率。业委会组织效率低下,普通业主参与不足,就难以对社区公共事务产生影响^[3]。提高了业委会工作效率就在一定程度上可以吸引一些原本因为时间精力不够的年轻业主加入业委会的工作中来。同时,可以利用线上投票、讨论群等方式,允许业主通过线上方式参与讨论和决策。在实地调查中我们了解到大部分小区都会依靠微信群作为主要沟通途径之一,但部分小区业主表示这些群一般用来发布相关通知,但却缺乏业主向上的反馈。如果可以利用线上平台促进线上业委会与业主的双向交流,这不仅可以大大减少业主的时间成本,提高参与便利性,从而提升业主参与小区事务的积极性,也可以使业委会更加了解小区内的具体问题,从而提出相关解决对策。

为了进一步激发业主的积极性,业委会可以建立激励机制,设立积分制度,根据业主的参与情况和贡献程度给予相应的积分奖励。可以设置业委会成员志愿服务的激励机制,通过积分活动、打卡活动等对业委会积极分子进行物质奖励和精神激励,对业委会主要工作人员提供一定的工作补贴^[4]。积分可用于兑换小区服务或优惠,如物业费折扣、小区活动优先参与权等,鼓励更多业主参与到小区治理中来。

此外,业委会要定期收集业主意见,通过问卷调查、座谈会等方式,了解业主对业委会工作的看法和建议,并及时调整和优化工作方式。对于业主提出的问题和建议,要及时反馈处理结果,让业主感受到自己的意见被重视,从而提高参与的积极性。通过这些措施,可以有效提升公众对业委会工作的参与度,增强小区治理的透明度和民主性,促进小区的和谐发展。

最后,业委会需要加强宣传与引导,通过多种渠道如小区公告栏、业主微信群、举办讲座等,定期宣传业委会的职责、工作内容和成果,让业主更全面地了解业委会的工作,进而提升对业委会的认知与支持。同时,利用线上线下结合的方式,通过小区广播、公告栏及纸质通知分发等,及时发布业委会工作动态和小区重要信息,引导业主积极参与小区事务,增强业主对小区管理的归属感和责任感。经过几年的探索实践,上海市在党建引领业委会规范化运作方面积累了比较成熟的经验,同时形成了比较标准化的评估体系和合理方法^[5],在今后可以继续发挥党建引领作用助力业委会规范化运作,同时也可领导业主们参与进来。

值得一提的是在实地调查的过程中,我们发现有些治理有所成效的业委会会开通微信公众号,这种形式在加强信息公开化的同时还在潜移默化间监督着业委委员更高效地履行职能。这不仅促进了对业委会工作的宣传、建立了与业主之间的信任关系,还在一定程度上规范化了业委会的工作,值得借鉴学习。

参考文献

- [1] 孟晓玲,冯燕梅. 我国社会组织参与社区治理的模式、困境与路径[J]. 西安财经大学学报,2021,34(03):109-118.
- [2] 杨秋菊. 城市社区业委会信任缺失的原因及对策探讨[J]. 上海房地,2025,(03):11-15.
- [3] 胡那苏图. 我国社区治理“碎片化”整合机制探析[J]. 行政与法,2020,(03):82-90.
- [4] 黄小珊. 小区治理中党建型业委会的运作机制研究[D]. 武汉大学,2021.
- [5] 盛智明. 党建引领业委会规范化建设与提质增能[J]. 住宅与房地产,2024,(13):19-22.

基金项目:上海工程技术大学大学生创新创业训练计划项目资助(cx2403029)

作者简介:陆依凡(2003.12-),女,汉族,上海市,上海工程技术大学,2022级本科生,公共事业管理专业