

网格化管理在老旧小区治理中的应用困境与优化路径

——以四川省L县N社区为例

梅李雪

(沈阳师范大学, 辽宁省沈阳市, 110034; 1586902230@qq.com)

摘要: 随着城市化进程的加速, 老旧小区治理成为提升城市品质与居民生活质量的关键环节。网格化管理作为一种创新的社会治理模式, 近年来在老旧小区治理领域得到了广泛应用。然而, 其实际应用过程中面临诸多困境, 亟待深入研究并提出优化路径。本文以四川省L县N社区为例, 探讨网格化管理在老旧小区治理中的应用现状及其面临的资源分配不均、信息沟通不畅、居民参与度低等困境, 并从政策支持、管理体制、技术应用、居民观念等方面分析成因。在此基础上, 提出完善政策体系、优化管理流程、加强信息技术应用、提升居民参与意识等优化路径, 以期提升老旧小区治理水平, 为相关研究和实践提供参考。

关键词: 网格化管理; 老旧小区; 治理困境; 优化路径

引言

老旧小区作为城市发展的历史遗留问题, 其治理水平直接关系到城市的整体品质与居民生活质量的提升。随着城市化进程的加速, 老旧小区在基础设施老化、管理服务滞后等方面的短板日益凸显, 成为制约城市高质量发展的重要因素 [1]。在这一背景下, 网格化管理作为一种新兴的社会治理模式, 因其精细化、高效化的特点, 被广泛应用于老旧小区治理实践中。网格化管理通过将社区划分为若干网格单元, 并配备专职网格员负责信息采集、问题反馈与协调解决, 显著提升了基层治理的响应速度与精准度 [2]。然而, 尽管网格化管理在理论上具有诸多优势, 其实际应用仍面临诸多挑战, 尤其是在资源分配、信息沟通及居民参与等方面存在明显不足。因此, 深入研究网格化管理在老旧小区治理中的应用困境及其优化路径, 不仅有助于提升基层治理效能, 也为实现城市治理现代化提供了重要参考。

当前学术界对网格化管理在老旧小区治理领域的研究已取得一定成果, 主要聚焦于治理模式的创新、技术应用以及多元主体协同等方面。有学者指出, 网格化管理通过整合社区资源与信息平台建设, 能够有效缓解老旧小区治理中的“双重失灵”问题, 即社会联结失灵与市场化管理缺位 [3]。同时, 也有研究强调, 网格化管理的成功实施依赖于政策支持、技术应用及居民参与的协同推进, 任何环节的缺失都可能导致治理效果大打折扣 [4]。然而, 现有研究仍存在一定局限性: 一方面, 多数研究侧重于理论探讨, 缺乏对具体案例的深入分析; 另一方面, 对于网格化管理在实际运行中面临的权责不清、技术赋能不足等问题的关注相对较少。基于此, 本文以N社区为例, 旨在通过实证研究弥补上述不足, 为网格化管理在老旧小区治理中的优化提供更具针对性的建议。

本文旨在通过对四川省L县N社区的实证研究, 深入剖析网格化管理在老旧小区治理中的应用困境, 并提出具有针对性和可操作性的优化路径。具体而言, 本文将围绕N社区网格化管理的现状展开分析, 揭示其在资源分配、信息沟通及居民参与等方面存在的问题, 并结合相关政策与实践经验, 探索如何通过完善政策体系、优化管理流程、加强信息技术应用以及提升居民参与意识等措施, 破解当前治理难题 [5]。通过本研究, 期望为其他类似社区提供有益借鉴, 推动老旧小区治理水平的整体提升, 进而助力城市治理现代化的实现。

1. N社区网格化管理应用现状与困境

1.1. N社区网格化管理应用现状

N社区网格化管理的人员构成主要包括网格长、网格员以及居民自治小组代表，其组织层级呈现为“社区—网格—楼栋”的三级结构。在这一架构中，网格长负责整体协调与监督，网格员则承担具体事务的执行与信息收集工作，而居民自治小组代表作为联系居民的桥梁，协助推动社区治理工作的落实 [6]。各层级职责明确分工，社区层面主要负责政策传达与资源调配，网格层面侧重于日常巡查与问题解决，楼栋层面则聚焦于居民需求的反馈与服务的精准化提供。这种层级化管理架构旨在通过细化治理单元，提升社区治理的精细化水平。

N社区网格化管理的日常工作流程以发现问题、信息传递与问题解决为核心环节。网格员每日进行巡查，将发现的问题通过移动终端上传至信息管理平台，平台对问题进行分类并分派至相关部门处理。信息传递方式主要依赖于数字化平台与线下沟通相结合，确保信息的及时性与准确性 [7]。在问题解决机制方面，N社区建立了“分级响应”模式，即简单问题由网格员直接解决，复杂问题则逐级上报至社区或上级部门协调处理。此外，社区还定期召开网格化管理例会，汇总问题进展并制定下一步工作计划，以保障治理工作的高效运行。

自实施网格化管理以来，N社区在小区环境改善与居民生活便利性提升方面取得了显著成效。首先，社区环境得到有效整治，乱搭乱建现象明显减少，卫生状况得到大幅改善，这得益于网格化管理对社区空间的精细化划分与动态监控。其次，居民生活便利性显著提升，例如通过网格化平台实现了公共服务预约、意见投诉在线处理等功能，大大缩短了居民办事时间。此外，网格化管理还促进了社区内部资源的整合与优化配置，为居民提供了更加多样化的服务选择，增强了居民的获得感和满意度。

1.2. N社区网格化管理面临的困境

N社区在网格化管理过程中面临显著的资源分配不均问题，主要体现在人力、物力与财力资源在不同网格间的配置失衡。部分人口密集或治理任务较重的网格，因资源不足而导致治理效果难以达到预期目标，而一些人口稀少或问题较少的网格却存在资源闲置的现象 [8]。这种资源错配不仅影响了治理效率，还加剧了网格间的治理能力差异，导致整体治理水平难以均衡发展。此外，财力资源的不足尤其突出，由于缺乏稳定的资金来源与科学的资金分配机制，部分网格在基础设施维护与公共服务提供方面面临较大压力，进一步制约了治理效能的提升。

信息沟通不畅是N社区网格化管理中的一大难题，主要表现为信息在网格员、居民与管理部门之间传递的不及时与不准确。一方面，网格员在信息采集与上传过程中，由于技术手段的局限性或操作不规范，常出现信息漏录、数据错误等问题，影响了问题处理的时效性。另一方面，居民与管理部门之间的信息互动渠道有限，导致居民的需求与反馈无法及时传达至相关部门，进而引发居民对网格化管理的不满情绪。此外，不同部门之间的信息壁垒尚未完全消除，信息共享机制不完善，使得多元主体在协同治理中存在信息盲区，难以形成有效的治理合力。

N社区居民对网格化管理的参与热情普遍不高，参与渠道有限的现象较为突出，这对社区治理的整体效果形成了明显阻碍。一方面，部分居民对网格化管理的认知不足，认为其仅是政府主导的行政管理工具，与自身利益关联不大，因而缺乏参与积极性 [9]。另一方面，社区在居民参与渠道的设计上存在不足，现有的参与方式多以线下会议为主，缺乏线上平台等便捷化手段，难以满足年轻居民群体的参与需求。此外，居民自治小组的作用未能充分发挥，部分居民对自治组织的信任度较低，导致其在网格化管理中的桥梁作用难以有效体现，进一步削弱了居民的参与意愿与社区凝聚力。

2. N社区网格化管理困境原因分析

2.1. 政策支持力度不足

现有政策在N社区网格化管理的资金扶持与政策引导方面存在明显欠缺，导致管理运行受到显著限制。尽管已出台部分老旧小区治理政策，但针对网格化管理的专项支持仍然不足。例如，在资金扶持方面，各级政府尚未明确多层次、多主体的投资方向，致使区级财政状况与直管公房公司的实际能力未能得到充分评估，进而影响老旧小区提升改造工程的推进。此外，政策引导的缺失使得社会资源难以有效参与网格化管理，无法形成多元共治格局。这种政策支持的不足不仅限制了N社区网格化管理的资源配置，也削弱了其治理效能的整体提升。

2.2. 管理体制不完善

N社区网格化管理中条块分割与职责不清等管理体制问题显著影响了管理效率。从治理实践来看，政府在推进社区网格化治理过程中发挥了主导性作用，但同时也导致了行政色彩过浓的现象。社区与行政部门之间的职责边界模糊，政府干预普遍存在，使得网格员在实际工作中承担了大量非本职任务，如统计、汇总和上报等事务性工作，而忽视了服务职能的发挥。此外，权责不对等的问题也较为突出。随着网格化管理的逐步扩展，其职能范围已涵盖社区管理、党建、食药安全等多个领域，但权力和资源并未随之有效下放，导致基层治理陷入“有责无权”的困境。这种管理体制的不完善进一步加剧了治理过程中的协调难度，降低了管理效率。

2.3. 技术应用水平有限

N社区在网格化管理信息系统建设与数据分析利用等技术应用方面存在薄弱环节，制约了管理效能的提升。研究表明，数字化治理技术是社区网格化管理的重要支撑，然而N社区在技术手段的研发、运行及维护方面表现较为低效。例如，社区内部缺乏自主研发能力与专业化信息技术人才，导致信息管理平台和智能系统的功能设计难以满足实际需求。此外，信息传递过程中常出现漏录、卡顿和数据错误等问题，信息壁垒的存在使得多元主体之间的信息交流流于表面，难以实现深度协同。这些问题表明，技术应用水平的不足已成为N社区网格化管理的重要瓶颈。

2.4. 居民观念因素

N社区居民对网格化管理的认识不足与传统观念的影响是导致其参与度不高的重要原因。调查数据显示，社区居民对网格化管理的具体运行方式缺乏了解，遇事倾向于直接寻求网格员帮助，而非主动参与治理事务。这一现象反映出居民对社区自治理念的接受程度较低，传统观念中“等靠要”思想依然根深蒂固。此外，居民参与渠道的有限性也进一步削弱了其参与意愿。由于缺乏多样化的参与平台，居民难以有效表达诉求或参与决策过程，从而形成了一种被动参与的局面。这种观念因素不仅阻碍了社区治理的深入开展，也限制了网格化管理效能的全面提升。

3. N社区网格化管理优化路径

3.1. 完善政策体系

为提升N社区网格化管理的运行效率，政府应加大对资金投入的支持力度，并明确资金用途与监管机制。资金投入是保障网格化管理可持续发展的基础条件，尤其在老旧小区治理中，资金短缺往往导致基础设施改善不足、服务质量低下等问题。具体而言，政府可通过设立专项资金账户，将资金主要用于信息化建设、人员培训以及公共服务设施升级等方面。同时，需建立完善的资金监管机制，确保资金使用透明化与高效化，避免出现资源浪费或挪用现象。此外，还应评估区级财政状况与直管公房公司的实际能力，合理分配资金，以减轻基层财政压力，从而全面提升网格化管理的运行水平。

除资金支持外，制定更具针对性的政策以引导社会资源参与N社区网格化管理同样至关重要。当前，老旧小区治理面临多元主体参与不足的问题，这在一定程度上限制了治理效能的提升[4]。因此，政府应出台激励政策，鼓励社会组织、市场力量及居民志愿者等多方主体积极参与网格化管理。例如，可以通过税收优惠、奖励措施等方式吸引企业和社会机构投入社区服务领域。同时，还需明确各主体在网格化管理中的职责与作用，形成多元共治格局。这种政策引导不仅能够缓解政府单一主导的压力，还能有效整合社会资源，推动社区治理向更加专业化、精细化的方向发展。

3.2. 优化管理流程

3.2.1. 明确职责分工

在N社区网格化管理中，重新梳理各主体的职责分工是优化管理流程的关键步骤之一。目前，由于条块分割和职责不清，导致网格化管理过程中出现权责不对等现象，进而影响管理效率。为此，应科学定位各主体的职责边界，避免职责交叉与推诿现象的发生。例如，政府部门应承担宏观指导与资源协调的责任，而社区居委会则侧重于居民需求收集与反馈工作。此外，网格员作为基层治理的重要执行者，其职责应进一步细化，包括信息采集、问题排查及服务对接等具体任务。通过明确职责分工，可以显著提高网格化管理的运行效率，为居民提供更优质的服务。

3.2.2. 加强部门协作

打破条块分割、实现信息共享与资源整合是加强N社区网格化管理部门间协作的核心目标。在实际运行中，不同部门之间的信息壁垒往往导致治理效率低下，甚至引发“有组织不負責任”的现象。因此，建立跨部门协同工作机制显得尤为重要。一方面，可以通过搭建统一的信息平台，实现数据互联互通，减少信息孤岛现象；另一方面，应制定标准化的协作流程，明确各部门在问题解决中的角色与任务，确保工作衔接顺畅。此外，定期召开联席会议也是促进部门间沟通的有效方式，有助于及时解决治理过程中出现的复杂问题，从而提升整体治理效能。

3.3. 加强信息技术应用

3.3.1. 升级信息系统

针对N社区网格化管理中存在的治理技术碎片化问题，升级信息系统已成为当务之急。现有的信息管理平台虽已初步实现多元互联，但在功能设计、数据整合及操作便捷性方面仍存在诸多不足。因此，建议对现有系统进行全面升级，重点提升数据采集、传输与分析能力。例如，引入大数据技术，实现对居民需求、社区资源等信息的实时监测与动态分析，为管理决策提供科学依据。同时，还需优化用户界面，简化操作流程，降低网格员的工作负担。此外，考虑到社区内部缺乏自主研发能力，可委托专业科技公司进行定制化开发，确保系统功能与社区实际需求高度契合。

3.3.2. 培养技术人才

在升级信息系统的同时，加强N社区网格化管理技术人才培养也是提升管理效能的重要举措。目前，网格员普遍缺乏信息技术应用能力，这不仅限制了信息系统的充分利用，也影响了治理效率的提升 [10]。为此，应制定系统的培训计划，定期组织网格员参加信息技术相关课程的学习，掌握数据采集、平台操作及数据分析等基本技能。此外，还可以通过引进外部技术专家或与其他社区合作交流的方式，提升网格员的技术水平。值得注意的是，培养技术人才不仅是提高管理效能的手段，更是推动社区治理现代化的重要保障，有助于实现技术与治理的深度融合。

3.4. 提升居民参与意识

3.4.1. 加强宣传教育

提高N社区居民对网格化管理的认识与理解，是增强其参与意愿的前提条件。当前，居民参与度低的主要原因在于对网格化管理的认知不足以及传统观念的影响。因此，应通过开展多种形式的宣传活动，向居民普及网格化管理的基本概念、运行模式及其重要意义。例如，可以利用社区公告栏、微信公众号等媒介发布相关信息，同时组织线下讲座或互动活动，邀请居民亲身体验网格化管理的实际成效。此外，还应注意宣传内容的针对性与趣味性，避免过于专业化的表述，使居民更容易接受并产生共鸣。通过持续深入的宣传教育，可以逐步改变居民的传统观念，激发其参与社区治理的积极性。

3.4.2. 拓宽参与渠道

为了方便居民参与网格化管理事务，建立多样化的参与渠道同样不可或缺。目前，N社区居民参与渠道有限，这在一定程度上阻碍了社区治理的深入开展。因此，建议通过线上平台与线下活动相结合的方式，拓宽居民参与路径。例如，开发专门的社区治理APP，让居民能够随时随地提交意见、反映问题或参与投票决策。同时，还可以定期举办居民议事会，邀请居民代表就社区治理中的热点问题进行讨论，共同制定解决方案。此外，依托网格重新组建居民自治小组，探索网格化管理服务团队与居民自治小组领导的兼任机制，也是一种有效的参与形式。通过这些措施，不仅可以增强居民的主人翁意识，还能为社区治理注入更多活力与创造力。

4. 结语

4.1. 研究总结

本研究以四川省L县N社区为例，深入剖析了网格化管理在老旧小区治理中的应用困境及其优化路径。研究表明，N社区在推行网格化管理过程中面临资源分配不均、信息沟通不畅以及居民参与度低等多重挑战，这些问题的根源在于政策支持力度不足、管理体制不完善、技术应用水平有限以及居民观念因素的影响。针对上述困境，本文提出了包括完善政策体系、优化管理流程、加强信息技术应用以及提升居民参与意识在内

的多项优化路径。这些措施旨在通过加大资金扶持和强化政策引导,明确职责分工并加强部门协作,升级信息系统并培养技术人才,同时通过宣传教育拓宽参与渠道,从而全面提升网格化管理效能。优化网格化管理不仅有助于解决N社区当前面临的实际问题,还为其他类似老旧小区治理提供了可借鉴的经验,对提升社区治理水平具有重要意义。

4.2. 未来展望

随着城市化进程的持续推进,老旧小区治理将成为城市高质量发展的重要议题,而网格化管理作为一种新兴模式,其应用前景广阔但亦充满挑战。未来研究应重点关注如何进一步深化多元主体协同治理机制,探索社会资源与市场力量参与网格化管理的有效路径,从而实现治理资源的优化配置。此外,随着信息技术的快速发展,智能化技术在网格化管理中的应用潜力值得深入挖掘,例如大数据分析、人工智能和区块链技术等,或将为提升管理效率提供新的解决方案。同时,居民观念的转变与参与意识的提升仍是未来研究的重点方向之一,需进一步探索如何通过制度设计和文化建设激发居民的自治活力。总之,网格化管理在老旧小区治理中的未来发展需要结合技术创新与社会实践,不断优化管理模式,以适应新时代人民群众对美好生活的需求。

参考文献

- [1] 陈代弟.城镇单位老旧小区的管理困境及应对策略研究[J].中共南宁市委党校学报,2022,24(1):54-60.
- [2] 余晓艳;张勇;赵银侠.城市老旧小区综合治理问题与对策的实证研究[J].长安大学学报(社会科学版),2020,22(3):68-77.
- [3] 张妮.社区网格化治理面临的困境与路径优化[J].领导科学论坛,2022(6):65-68.
- [4] 郭斌;李杨;周润玉;刘乐;张蕾.中国情境下的城市老旧小区管理模式创新研究[J].中国软科学,2021(2):46-56.
- [5] 张增辉;常登宇.从碎片化表征到整体性治理:城市社区网格化治理的路径优化[J].无锡商业职业技术学院学报,2023,23(5):47-53.
- [6] 方付建;申应城.治理单元视域下社区网格化推进路径研究[J].社会科学动态,2021(4):12-17.
- [7] 曹纳熙;商小平.优化基层网格化管理模式的路径研究——以复合治理理论为视角[J].辽宁公安司法管理干部学院学报,2022(1):60-67.
- [8] 刘锐;刘磊.权责分立与风险分配:网格化管理困境分析[J].求实,2020(6):42-56.
- [9] 徐静.社区网格化管理问题研究——以L社区为例[J].新丝路,2023(4):68-70.
- [10] 杨红.“微网实格”助推城市社区治理效能提升——以成都市为例[J].新丝路,2024(11):103-105.