

从跨界到嵌合： 城市“物业养老”的实践逻辑与发展路径

易艳阳

【摘要】“物业养老”是城市社区居家养老服务的创新实践。我国的“物业养老”源起于部分物业服务企业的跨界探索,物业企业从业务边界、运营边界、职能边界、形象边界四重维度初步跨越了组织的固有边界,参与社区居家养老服务供给。“物业养老”在跨界探索中遭遇到消费层面、专业层面、治理层面以及认同层面的实践阻滞。因此,“物业养老”需向“多维嵌合”的发展路径转型,理顺供需结构、提升专业能力、优化治理机制、开展文化建设,全方位、多维度地嵌合于城市社区居家养老服务生态系统,助力物业服务与养老服务的高质量融合发展。

【关键词】物业养老;社区居家养老服务;城市物业服务;跨界;嵌合

【作者简介】易艳阳,女,南京林业大学人文社会科学学院社会学系副教授,硕士生导师,管理学博士,江苏省习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心南京林业大学基地研究人员(南京 210037)。

【原文出处】《内蒙古社会科学》(呼和浩特),2023.6.183~190

【基金项目】江苏省高校哲学社会科学重大项目“江苏民营养老机构的发展生态与韧性建设研究”(编号:2023SJZD080);江苏省社会科学基金青年项目“整体性治理视角下苏南地区普惠托育服务多元供给路径研究”(编号:22SHC011)。

推动老龄事业与产业协同发展,拓展、优化养老服务供给是积极应对人口老龄化国家战略的重要内容。“以居家为基础,以社区为依托,以机构为补充”是我国养老服务体系建设的思路。出于传统观念与生活习惯,居住于家中、在熟悉的社区环境里“原居安老”是我国老年人的普遍诉求。社区居家养老是切合我国文化传统与基本国情的基础性、支柱性的老年服务供给模式。政府部门、基层社区、社会组织、企业和志愿者等多元主体积极介入社区居家养老服务供给,开展了多样化、特色化的养老实践探索。然而,目前我国社区居家养老服务的供给覆盖、供给质量、供给效用等仍然缺位或错位于深度老龄化背景下老年人日益增长的健康养老需求。因此,进一步激活社会资源、创新服务形式、提升养老服务的供给能力是保障老有安养、增进民生福祉的重要议题。

在城市社区,物业企业是与居民生活息息相关的市场化主体。部分物业企业通过发挥自身的地缘优势、资源优势与经营优势,为社区老年人提供上门家政、助餐助行、文化娱乐等基础服务,自发地探索居家养老服务业务。这一物业服务与养老服务领域的零星创新探索得到了官方的关注、认可和积极推动。2013年9月,国务院发布的《关于加快发展养老服务业的若干意见》(国发[2013]35号)提出,要“引入社会组织和家政、物业等企业,兴办或运营老年送餐、社区日间照料、老年活动中心等形式多样的养老服务项目。”2019年4月,国务院办公厅印发的《关于推进养老服务发展的意见》(国办发[2019]5号),首次将“物业养老”作为专门养老服务模式纳入国家的宏观政策规划。2020年12月,住建部等六部委发布了《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的

意见》(建房[2020]92号,以下简称《意见》),以专项政策明确了“积极探索‘物业服务+养老服务’模式”的发展要求。2021年12月,《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》(国发[2021]35号)中有三处提到了“物业企业”。目前,上海、南京、成都等地推进“物业+养老”试点。“物业养老”逐渐成为盘活、整合的社区资源,是增加居家养老服务的有效供给、拓展企业的业务范围与盈收渠道、促进养老产业发展的多赢实践探索。关于物业企业供给养老服务的研究大多基于物业管理视角,且呈现出新闻报道多和学术研究少以及个案呈现多和学理分析少的特点。仅有个别学者从公共管理学视角分析了物业企业介入养老服务的主要优势^[1]、机会策略^[2]、瓶颈短板^[3]和发展设想^[4]。本文试图链接理论与实际,从学理层面归纳物业企业参与社区居家养老服务供给的实践机理,从实践层面探究“物业养老”模式的创新发展路径,以期优化我国社区居家养老服务生态,促进物业服务与养老服务的高质量融合发展。

一、跨界探索:城市“物业养老”的实践逻辑

所谓“物业养老”,是由物业企业作为供给主体的社区居家养老服务模式。物业企业基于组织资源禀赋与服务对象需求,参与到城市社区居家养老服务供给中,为老年人提供在地化、特色化的养老服务。“物业养老”源起于个别物业企业的自发探索,发展于国家对养老产业政策的推进,其实践逻辑可视为物业企业跨越“组织边界”的组织创新过程。“组织边界”是组织与其他主体相区别、相连接、相沟通的界线。根据作为市场主体的物业企业在运营发展生态中的四个主要资源交换方或利益相关方(即服务对象、政府、非营利组织、社会公众),可将组织边界划分为业务边界、运营边界、职能边界与形象边界四重维度,而“物业养老”的发展则可被视为物业企业对其组织边界的多重跨越探索性实践。

(一)跨越业务边界:从“以事为本”到“以人为本”

“业务”是面向组织客户端的相关事务。物业企业的“业务边界”是由行业属性、机构性质、注册登记的“业务范围”等所限定的事务界线,明确了企业与服务对象即小区业主之间的契约与资源互动关系。我国内地的物业管理服务是住房商品化的产

物,是地产开发产业链的末端环节。以小区业主为服务对象的物业企业的传统业务范围是“四保一服”,包括卫生保洁、安全保卫、绿化保养、设施保修以及客服中心。这些业务的共同特点是“以事务为中心”,处理与业主居住生活密切相关的各类具体事务,以营造良好的生活环境与提升居住体验。21世纪初,出于公益情怀与社会责任,个别物业企业开始探索在其传统业务之外的业主关怀服务,而小区居家老年人正是物业关怀照顾的重点对象。2013年以来,在国家养老产业政策的激励下,诸多地产开发集团旗下的品牌物业企业拓展出居家老年人照顾业务,开展了差异化的实践探索,如保利物业的“和院健康生活馆”项目^[5]、绿城物业的“椿龄驿站”项目^[6]等。物业企业从“四保一服”的传统事务性工作开拓出“以人民为中心”的居家关怀照顾业务。可见,“物业养老”既是企业跨越业务边界的创新实践,又是企业运作理念人本化转型的初步体现。

(二)跨越运营边界:从“纯粹商业”到“公益嵌入”

“运营”是与组织产品生产或服务提供相关联的运作管理活动。物业企业的“运营边界”是指由组织定位与目标所限定的内部管理方式和资源获取路径。作为市场主体的物业企业有其天然的市场化运营边界,在此意义上,运营边界实质上划定了作为市场化主体的物业企业与作为公益性主体的非营利机构之间的关系。商业化是传统物业企业运营的基本出发点。物业企业的基本目标定位是盈利,即以物业服务契约为依据,依循商业化逻辑自主经营、自负盈亏,提供小区环境与安全的维护等基础性服务,通过收取物业费途径,获取经济报酬。在国家养老产业政策的激励下,大多数物业企业参与养老服务供给是出于营利性动机,但由于服务对象的特殊性,作为养老产业的“物业养老”仍然具有一定的公益性导向。物业企业往往将公益理念、服务意识嵌入于组织的商业化运营之中,具体表现为:以直接发展养老业务部门或者链接公益养老资源的形式,通过便利可及的服务场所、响应迅速的服务时效、契合个性化需求的服务内容等,进一步打通老年服务的“最后一米”,实现服务的精准、高效递送,以提升居家老年人的生活福祉,同时营造亲睦良好的社区人文氛

围。例如,上海等地的物业企业推行“一站式服务”,将“24小时物业”融入上门服务、人文关怀等养老服务,有效地满足了老年人的需求;一些物业企业开展免费送餐、免费理发等常态化的助老活动。由此,物业企业参与老年服务供给是跨越传统的纯粹商业化的运营边界、以“市场+公益”路径兑现其组织价值的探索性实践。

(三)跨越职能边界:从“小区管理”到“基层治理”

“职能”主要是指组织公共性的职责与功能。物业企业的“职能边界”是指由组织的性质、禀赋、能力等所限定的物业企业介入公共事务的职责范围界限,具体表现为作为企业的物业服务单位与作为公共事务核心主导者的行政化主体之间的权力与资源界限及其互动关系。传统物业企业依循市场化经营主体的逻辑而运作,较少承担公共性职能,组织行动的基本出发点是经由各项事务性工作的小区管理,维护居民社区的整洁与安全,在赢取市场收益的同时间接地实现了人民安居乐业与社会安全稳定的功能。物业企业作为街道等基层行政主体的“辖区单位”,接受住建部门等行政主体的监管。在“共建共享”的治理理念下,部分基层政府推进“党建引领+红色物业”的治理模式,突出物业服务在民生保障中的重要位置,以党建引领提升物业的服务水平,共建和谐文明社区,满足人民群众对美好生活的需要。物业企业逐渐被基层政府吸纳为社区治理主体,跨越了传统的职能边界,拓展了包括居家老年人生活照顾、儿童托管、邻里互动、文化营造等公共性职能。2019年以来,作为居家社区养老的一种模式,“物业养老”成为民政部门的重点工作之一。例如,南京市致力于通过物业服务全覆盖来推进养老服务全覆盖,以期破解老旧小区养老配套紧缺、服务供应不足等难题。在政府治理的吸纳和企业创新的驱动下,物业企业跨越传统的“小区管理”的职能边界,积极响应社会力量参与养老服务供给的社会政策,拓展了老年服务等公共性职能,逐步成长为基层治理的重要力量。

(四)跨越形象边界:从“琐碎劳动”到“综合服务”

“形象”是指社会公众对组织的认知与评价。物业企业的形象边界限定了由企业的价值愿景、实践

特色、宣传公关等所形塑的组织的公众印象与信念系统。形象边界是企业与公众互动沟通的媒介,也是影响社会公众的理解和认同甚至参与组织行动的重要因素。传统的物业管理以“四保一服”等劳动密集型的事务性工作为主要业务范围,而物业管理中的主要职业工种(如保安、保洁等)常常被社会公众视为低端职业。中老龄化、低文化程度、琐碎化体力劳动、综合素质不高、低技术含量等是普通群众对于传统物业行业的刻板化标签。近年来,部分品牌物业企业积极推进业务的转型升级与多元化经营,以全人群服务理念开展专业化、“管家式”的综合物业服务,初步淡化了公众对于物业管理“低端、琐碎、体力劳动”的传统认知。在国家养老产业政策的强力推动下,多家物业企业利用地缘、场地与人力优势对接家政、健康、文娱等外部资源,以物业用房与物业人员等内部资源为依托提供养老服务,并充分挖掘服务特色,开展诸如“健康生活馆”“学院式养老”等品牌化的包装与宣传。由此,物业企业的多元化、个性化的服务供给有助于扭转社会公众对于物业行业属于“低端劳动”的负面认知,培育现代化的物业综合服务品牌,建立积极正面的组织形象,提升物业企业的公众评价度与社会影响力。

二、跨界阻滞:城市“物业养老”的实践困境

根据以上分析,“物业养老”作为一类新型养老服务模式,是物业企业跨越多重组织边界,拓展业务范围,创新运营方式,融入基层治理,优化企业形象,实践城市社区居家养老服务供给的新路径。目前,“物业养老”仅在部分大中城市得以探索发展,物业企业在“跨界”提供居家养老服务中仍然面临着实践难题,遭遇了消费市场、政策制度、能力资源与社会认同等层面的阻滞。

(一)跨越业务边界中的消费阻滞

物业企业跨越传统的“四保一服”的事务性业务边界,拓展出“以人为中心”的居家老人照顾等服务。作为营利性主体,物业企业的基本定位是以物业服务供给兑现商业价值。物业企业跨界开展养老服务,需要从“物业费收缴”的传统的单一化营利模式转型为“服务创收”的多渠道、多源流的利润获取途径。物业企业通过参与养老服务供给获取稳定的

利润,这是“物业养老”可持续发展的基本动力。除了政府补贴之外,物业企业面向服务对象提供的有偿服务收费应当是其重要的盈利增长点。然而,目前作为“物业养老”消费端的城市老年群体,大多数仍习惯于接受“免费服务”,老年人付费购买服务的意愿与能力不足,尚难以在消费端兑现物业养老服务的经济价值。此外,部分物业企业尤其是具有地产开发背景的大型品牌企业致力于以连锁化、标准化的形式运营养老服务业务,以期打造品质化的“物业养老”品牌,以整齐划一的服务运营模式推进“物业养老”实践,常常表现为显著高端化的定价取向。然而,高档定位的养老服务仅仅能吸引到极少数的城市高收入老年人消费,偏离了大部分老年人优质平价的服务消费需求。“物业养老”服务的市场定位模糊,服务定价困难,有效需求不足,尚难以形成可持续、充分性的消费市场。由此,物业企业的盈利诉求与服务对象的低消费意愿之间的供需张力构成了物业企业跨越业务边界、拓展养老服务业务的消费端阻滞。

(二)跨越运营边界中的专业阻滞

物业企业跨越传统的纯粹商业性的运营边界,将公益思维嵌入企业的市场化运作之中,是其拓展老年服务业务的必由之路。传统物业管理服务是依据合同契约为业主提供的市场化服务,区别于物业企业的常规业务,养老服务强调“以人为中心”的专业化服务理念与技能实践。然而,目前我国大部分物业企业的管理框架与人员结构尚难以支撑起社区居家养老服务的专业性实践,具体表现在四个方面。一是专业的服务理念缺位。物业企业提供养老服务的基本动机是拓宽企业的盈收渠道,物业服务人员习惯于从事环境维护等事务性工作,尚未形成老服务的人本化理念。二是专业的团队架构缺失。专业为老团队是老年服务供给的必要人力资源基础。物业企业大多以整合现有人员的方式提供服务,如由物业保洁提供上门家政服务、由物业管家开展咨询陪同服务等。然而,由于兼职性质的人员配置存在岗位职责不清、权利义务不明等问题,缺乏专门的物业养老服务团队架构,难以统筹实现高质量的养老服务供给。三是专业的服务能力不足。物业

服务人员常常仅凭经验与热情兼职提供养老服务,大多数人员未接受过系统化的养老服务上岗培训与日常教育,对服务对象的生理心理特征、不同老年人的需求特质、各类养老服务的流程标准、资源整合链接等专业理论与知识的理解和掌握得不充分,导致针对老年人特殊需求的专业化服务能力不足。四是专业的服务内容受限。由于受到人员与资源的限制,物业企业所提供的养老服务以家务料理、助餐助行、文化娱乐、探视陪同等基础性内容为主,而对于老年人需求更为迫切的健康服务、护理服务、心理服务等更具专业性的环节,仅凭物业企业自身的力量尚难以胜任。因此,受制于物业企业的固有组织性质与人员构成,物业企业在跨越运营边界开展公益型服务型养老业务时,遭遇了多重专业性阻滞,难以保证专业化的服务供给。

(三)跨越职能边界中的政策阻滞

物业企业涉足养老服务,是其跨越职能边界履行公共服务与基层治理职能的过程。作为民生福祉的重要保障,养老服务产业具有鲜明的政策导向性。自2013年以来多部委联合出台了相关文件,鼓励社会化主体尤其是市场主体参与养老服务供给。2020年的《意见》在中央层面初步确立了物业企业发展社区居家养老服务的政策基础。各地方出台了相关文件,以政策试点的方式推进“物业养老”实践。然而,总体看来,有关“物业养老”的服务性质、政府补贴、部门协同等方面的政策不明确,尚不足以为物业养老实践提供明确、有力的政策指引与监管规制。

首先,在性质定位方面,物业企业的市场主体性质决定了其须按照市场规律与契约合同开展运营,但养老服务更多地包含了国家责任、社会互助、市场供需、家庭义务等多重逻辑要义。^[7]“物业养老”服务的性质是“养老事业”或“养老产业”还是二者兼具?目前,我国政策层面尚未对此有明确的界定。其次,在政府补贴方面,中央的《意见》未提及政府补贴,地方的试点文件对于“物业养老”的政府支持政策也不甚明了。例如,北京市的文件提出“企业自愿参与、政府适度支持”的原则,规定如果物业企业直接开办社区养老服务驿站,则可以享受各类驿站运营的政府补贴与扶持,但针对不开办“驿站”的情形,该文件

只提及“由各区评估后给予相应的参照性补贴”。这显然是较为含糊的政策表述。最后,在部门协同方面,中央层面的《意见》是由物业企业的主管部门即住建部牵头并由发改委、民政、卫健、医保、老龄办多部委联合发布的,而各地试点实践的地方政策文本往往是由养老服务的主导部门即民政部门牵头发布的。虽然《意见》强调了“协同推进机制”,但总体上针对“物业养老”的核心主导部门、各部门的职责义务、部门协调议事机制等尚未形成明确、统一的政策规定,这在一定程度上会导致协作困境与监管失灵。由此,关于物业企业参与社区居家养老供给的性质定位、政府支持、部门协同等政策上的模糊性在一定程度上构成了“物业养老”规范有序发展的政策阻滞。

(四)跨越形象边界中的认同阻滞

物业企业跨越传统的低端劳动的形象边界承担起养老服务等公共服务职能,有助于物业企业塑造积极正面的组织形象、赢取社区业主的认可与社会公众的认同。然而,物业企业在实践中常常面临着公众认同障碍,具体表现在三个方面。第一,物业企业与小区业主之间的固有矛盾所导致的负面企业形象。虽然城市物业服务迅速扩张,但物业管理中仍存在服务不规范、收费不透明、人员素质不高等诸多问题。小区业主对物业管理的满意度较低,可能会拖欠物业费,导致恶性循环。甚至个别小区的业主与物业企业关系交恶并发生冲突性事件,“不負責任”“只会收物业费”“黑物业”等是不少业主对于物业企业的负面评价。个别城市小区居民探索“去物业化”,以自管自治的方式进行小区管理。物业企业与小区业主之间的不良关系阻碍了“物业养老”的发展。第二,部分业主不认同将小区公共设施改作养老用途。盘活小区闲置的、低效使用的公共用房是“物业养老”的资源优势,但小区公共用房的用途转换需经全体业主同意。由于不同居民的利益诉求点相异,公共用房转为养老设施常常难以得到所有业主的认同,甚至个别地区发生过反对小区内部办养老的邻避冲突事件。第三,城市社区互助文化的淡漠导致内生力量参与的不足。由于城市社区居住的隔离性和社区公共空间的狭小性,社区居民的交往互动频次较低,居民对于公共事务与志愿服务的参与度不

高,社区的互助和敬老助老文化淡漠,“物业养老”对于城市社区内生性服务资源的凝聚整合不足。

总之,由于物业企业自身的负面形象、小区业主的自利动机和城市社区的凝聚互助乏力,社区公众对于“物业养老”认同的文化心理基础相对薄弱,物业企业开展养老服务并实现突破性形象边界的跨越仍然任重道远。

三、多维嵌合:城市“物业养老”的发展路径

由于面临着诸多实践阻滞,“物业养老”亟须从个别企业的跨界探索向“多维嵌合”的路径转型。“嵌合”即“嵌入并结合”,是指不同事物之间在嵌入或互嵌之后,结合成新的嵌合体,能较好地合作、协同、整合和一体化行动。^[8]作为养老服务供给中的跨界行动者,物业企业服务需在国家政策的激励与支持下深耕社区、理性定位、强化能力、链接资源、改良文化,并与其他服务主体协同合作,进一步全方位、多层面地嵌合于社区居家养老服务生态,从而提升服务的质量与效能,推动“物业养老”成为城市养老服务体系的有效构成。

(一)需求嵌合:服务供给与服务对象的诉求相对接

需求嵌合是指作为物业企业新拓业务的社区居家养老服务之供给定位需嵌入城市社区的消费场域,契合社区老年人的服务诉求、需求重点以及消费能力,以实现养老服务供给的供需结构平衡。^[9]需求嵌合是“物业养老”获取可持续发展动能的前提。物业企业顺利地跨越业务边界、拓展养老服务的基本要点是超越“供需脱嵌”^[10],体察社区老年人的服务诉求和消费意愿,以精准有效的服务供给顺利地实现养老服务的价值兑现。“物业养老”服务的价值兑现表现在社会价值与经济价值两个层面。社会价值指向老年人福祉的提升,经济价值指向企业的增收提效,二者均以精准、理性的服务定位为基础,具体措施包括三个方面。第一,充分调研,厘清定位。作为“公益+市场”的服务实践,“物业养老”需根据不同社区老年服务对象的经济实力、消费意愿等具体情形,确立差异化的服务定位。例如,针对老年人消费能力与消费意愿不高的老旧小区,“物业养老”应定位为普惠型,以免费或低价的服务为主,以政府养老服务补贴作为其主要的资金来源。针对老年人

或其家庭收入消费水平较高的中高档新建小区,“物业养老”可定位为中高端品牌型,在保证基础性服务供给的前提下积极拓展个性化服务,以获取额外利润。第二,适当定价,吸引消费。物业企业在提供收费型养老服务时,应充分利用自身的场地和人员整合优势,压缩服务成本,尽量以低于市场的价格为小区老年人提供保洁、助餐等服务,既有助于吸引老年人自主消费,又能体现服务的公益性。第三,适度营销,拉动需求。以个性化、高品质的养老服务为基础,物业企业可通过布展宣传、社区活动、免费体验、口碑营销等方式进行老年服务的适度化营销推广,提升老年人对高端服务的认知度与接纳度,激发老年人付费购买养老服务的意愿。

(二)能力嵌合:专业资质培育与专业协同联盟相配合

能力嵌合是指物业企业在跨越运营边界开展服务性、公益性的养老业务时,须强化其专业化的素养培育与资源链接,提升其为老服务的专业能力,协同其与其他养老服务主体之间的关系,有效地融入社区居家养老服务生态。能力嵌合是提升“物业养老”服务质量的基本保障。“物业养老”中的能力嵌合需着力于激活、协调、整合物业企业内外服务生态中的专业化元素,积极应对边界跨越中的专业阻滞,可采用专业资质培育与专业协同联盟两条路径。一方面,专业资质培育是指着力提升物业企业自身的专业化养老服务能力。物业企业内部专门设置养老服务业务部门,搭建专业化的服务框架,通过专门职位或物业管家兼任的方式设置为老服务顾问岗位,通过定期化、多元化的培训,在团队框架、理念价值、沟通方式等方面全面提升物业企业自身的养老服务专业化水平。另一方面,专业协同联盟是指物业企业发挥其在养老服务中的“集成器”^[14]功能,积极对接外部专业为老服务主体,及时响应社区老年人的个性化需求,提供以居家上门为主要形式的服务,包括家务助理、身体护理、助餐助浴、健康咨询和精神慰藉等。物业企业通过供场地、配人员、搭平台,与相关养老服务机构、涉老服务企业、社会工作机构、街道社工站、健康医疗机构、心理服务机构、志愿服务团体等积极对接,订立合作协议。鼓励企业运用数

智化技术,搭建为老服务智慧共享信息系统,链接专业服务资源,构筑专业为老服务协同联盟,从而提升“物业养老”的品质。总之,物业企业通过资质培育与协同联盟,采取直接服务与服务集成的方式,优化养老服务的运营,积极提升专业为老服务能力,构建“复合化的功能平台”^[12],促进各类养老服务资源的有机整合,助力“物业养老”跨越专业阻滞并嵌合于城市社区居家养老服务体系。

(三)治理嵌合:政策保障的推进与社会责任的践履相协同

治理嵌合是指通过“物业养老”的体制机制优化与政策的协同整合,有效推动物业企业跨越职能边界积极参与基层治理,使其嵌合于城市社区治理共同体,凸显物业企业作为基层治理主体的职能属性。治理嵌合是物业养老效能发挥的制度基础。治理嵌合需从政策与物业企业两个方面协同推进,将政策保障的推进与企业社会责任的践履相结合,进一步激活并发挥“物业养老”的社会治理效能。在政策层面,各地方需进一步厘清相关的体制机制,包括部门协同机制、监督管理机制、政府补贴机制等,以保障“物业养老”的规范化、可持续发展。为了强化“物业养老”的部门协作与有序推进,相关政策文件的发布可由各部门联合发文升级为由人民政府发文。明确将作为养老服务业务主管的民政部门认定为“物业养老”的核心主导部门,负责“物业养老”的指导推进、标准制定与监管评估;明晰住建、卫健等其他部门的权责义务,确立各部门之间的协商对话制度;细化优化物业企业参与社区居家养老服务供给的各类政府补贴政策,将日常运营补贴和“以奖代补”等相结合,把握补贴的公平性与效率性^[13],激励并支持“物业养老”的规范化运营。在企业层面,物业企业需主动作为,超越其单纯牟利性主体的角色,积极践履其作为能动性治理主体的职能。一方面,物业企业应充分发挥其作为市场主体在管理效率、资源链接、技术运用等方面的优势;另一方面,物业企业应主动践履企业的社会责任,通过敏锐的需求体察、精准的服务递送、定期开展志愿服务、免费赠予体验等形式,在商业利益与公益善行之间寻求平衡点。^{[14](P.240)}有条件的企业应积极优化基层党建机

制,通过党建的嵌入保障企业的政治方向并提升其组织能力^[15],引领物业服务、社区服务与养老服务融合发展,助力社区居家养老服务的高质量供给,提升社区居民的生活满意度和安全感,有效地履行物业服务企业作为基层治理主体的公共职能。

(四)文化嵌合:组织文化建设与社区文化营造相融合

文化嵌合是指物业企业跨越形象边界,加强企业文化建设,向公众呈现为老服务的组织新形象,营造城市社区互助敬老的文化氛围,促进物业企业的公众形象的转型升级,推进“物业养老”在文化层面嵌合于现代社区助老价值体系。文化嵌合是“物业养老”实践的价值支撑。一方面,企业自身的文化建设是获取“物业养老”公众认同的基础。物业企业需建立与养老服务相适应的企业文化^[16],将服务型理念全面注入企业的价值愿景、管理方式与业务运营。物业企业在处理物业服务基础业务时,应耐心沟通、细心体察,积极回应业主的诉求,塑造和谐良好的物业服务关系生态。在此基础上,物业企业应加强针对管理人员与服务团队的敬老助老价值观教育,突出以人为本、以服务对象为中心、尊重认同等职业伦理的指引。另一方面,社区助老文化氛围的营建是凝聚“物业养老”内生资源的精神动力。在具体操作上,“物业养老”需从文化层面挖掘社区内生型资源。一方面,以家风教育为抓手,培育积极老龄化理念,强化家庭孝老的文化伦理,鼓励稳健的家庭养老规划;另一方面,以新时代文明实践为依托,通过社区居民喜闻乐见的文化形式,强化对“孝顺”“友爱”“老吾老以及人之老”等优秀传统文化的宣传与弘扬。物业企业可策划各类社区邻里文化活动,构建社区居民交流互动的平台。借力“时间银行”等志愿激励机制,激发社区居民互助和参与的动机。通过多重文化濡染,逐步营造守望相助、敬老助老的良好社区氛围,推进城市老年友好型社区建设^[17],夯实“物业养老”的社会认同基础。通过企业服务型文化建设与社区互助型文化营造相融合来厚植为老服务的文化土壤^[18],是推动“物业养老”发展的重要标尺。

四、结论与讨论

“整合社区居家养老服务资源,夯实社区居家养

老服务内容,建构区域性社区居家养老服务体系,是在我国社会新矛盾和未富先老背景下政界和学界形成的共识。”^[19]党的二十大报告指出,要发展养老事业和养老产业,推动实现全体老年人享有基本养老服务。^{[20](P.49)}作为城市社区居家养老服务供给的新型实践,“物业养老”可作为推进基本养老服务基层落地、构筑社区老年服务平台^[21]、推进“老年人福利治理”^[22]现代化的创新发展路径之一。“物业养老”源起于部分物业企业对于其跨越组织边界、发掘新“蓝海市场”的探索性实践。在国家养老产业政策的推动下和企业盈收渠道拓展的驱动下,部分物业在城区社区开展养老服务探索,初步实践了其业务边界、运营边界、职能边界以及形象边界的多重跨越。作为跨界探索的“物业养老”在实践中遭遇了消费不畅、专业受限、政策含糊、认同度低等阻滞,物业企业开展社区居家养老服务存在定位不清、盈利渠道不明、服务质量参差、社会认同度不高等问题。因此,推进“物业养老”的高质量发展,应实践“多维嵌合”的发展路径。“物业养老”只有从供需关系、专业能力、体制机制、文化建设等维度,全方位地嵌合于我国城市社区居家养老服务生态系统,才能助力养老服务的多元化、可持续、高品质、规范化发展。

在实施积极应对人口老龄化的国家战略的背景下,“物业养老”是充分激活社会化市场化主体参与社区居家养老服务供给的创新性实践。物业企业参与养老服务供给并不是要替代养老机构、社区、志愿团队等既有的助老服务主体,而是要实现与现有社区居家老年人服务生态的有机融合。作为由市场主体参与的新型养老服务形态,相关实践难题与痛点仍有待进一步破解。例如,“物业养老”的盈收模式、“物业养老”的数字赋能、“物业养老”的康养融合、不同社区“物业养老”的差异化发展、“物业养老”的基层社区治理融入机制等议题仍需进一步探索与研究。

参考文献:

- [1]孙松林,许红寨.物业管理企业助力居家养老的意义[J].现代物业,2008,(2).
- [2]吕正辉.物业企业开展居家养老服务的机会与策略[J].当代经济,2017,(36).

[3]陈杰,等.当前居家社区养老服务体系存在的短板与创新——兼论“社区+物业+养老服务”模式推广问题[J].行政管理改革,2022,(6).

[4]徐顽强,张婷.构建“五位一体”的物业养老服务体系[J].中国房地产,2019,(36).

[5]保利物业深耕社区居家养老,打造社群服务生态圈[J].城市开发,2018,(5).

[6]张玲.十年养老,居家可期——绿城椿龄康养“物业+居家”养老服务分享[J].城市开发,2021,(6).

[7]孙旭友.“物业+养老”服务模式的内在张力及其消解[J].前沿,2022,(6).

[8]王思斌.社会工作参与公共危机事件治理中专业功能的嵌合性实现——以新冠肺炎疫情防控治理为基础[J].社会工作与管理,2020,(6).

[9]赵一红,聂倩.供需与结构:中国社会养老服务体系建构的逻辑——基于六城市养老机构的实证调查[J].社会学研究,2022,(6).

[10]李静,沈丽婷.福利多元主义视角下大城市养老服务主体的角色重塑[J].河海大学学报(哲学社会科学版),2020,(4).

[11]吴理财,罗大蒙.志愿服务“集装箱”:基层公共服务资源整合及其生产机制——以皖北S镇“新时代文明实践”为例[J].求实,2022,(2).

[12]钱坤.城市基层治理秩序的复合化建构[J].兰州学刊,2022,(9).

[13]曲绍旭.公平与效率:城市居家养老服务政策的考量与进路[J].上海交通大学学报(哲学社会科学版),2022,(3).

[14]易艳阳.社区康养协同:城市老年服务模式新探[M].南京:江苏人民出版社,2021.

[15]马超峰,薛美琴.组织资源禀赋与社会组织党建嵌入类型——基于南京市社会组织的案例分析[J].学习与实践,2020,(6).

[16]王佳伟.物业服务如何助力破解社区养老服务难题[N].中国社会报,2022-02-17.

[17]蒋炜康,孙鹃娟.居住方式、居住环境与城乡老年心理健康——一个老年友好社区建设的分析框架[J].城市问题,2022,(1).

[18]刘妮娜,杜鹏.中国互助型社会养老的定位及发展方向[J].浙江工商大学学报,2022,(3).

[19]陈宁.城市社区居家养老服务资源整合的路径研究——以广州“3+X”模式为例[J].长白学刊,2021,(4).

[20]习近平.高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告(2022年10月16日)[M].北京:人民出版社,2022.

[21]唐钧.老年社区服务的历史演进和发展思路[J].社会工作,2022,(3).

[22]周沛.“福利整合”与“福利分置”:老年残疾人与残障老年人的福利治理[J].内蒙古社会科学,2020,(3).

From Cross-border to Chimerism:

The Practical Logic and Development Path of Urban Elderly Care by Property Enterprises

Yi Yanyang

Abstract: Elderly care by property enterprises is an innovative practice of urban community home-based elderly service. China's elderly care by property enterprises originates from the cross-border exploration of some property service enterprises. Property enterprises initially cross the organizational boundary from the dimensions of business-border, operation-border, function border and image-border, and participate in the supply of home-based elderly services. Elderly care by property enterprises has encountered practical obstacles at the consumption level, professional level, governance level and identity level in cross-border exploration. In view of this, elderly care by property enterprises needs to transform to the development path of multi-dimensional integration, straighten out the supply and demand structure, improve professional ability, optimize the governance mechanism, carry out cultural construction, embed and integrate into the urban community home-based elderly care service ecosystem, and help the high-quality integrated development of property services and elderly care services.

Key words: elderly care by property enterprises; community home-based elderly service; urban property service; cross-border; chimerism