

破解物业难题 数据赋能基层善治

——专访江苏智数领域信息科技有限公司总经理邱士臣

本报记者 徐厚正

物业治理是徐州基层治理中最贴近民生的核心环节。业主意见分散、物业交接僵持、法定表决难落地、高频投诉难根治等问题，长期成为社区治理的堵点。作为徐州本土权威的第三方民意调查企业，江苏智数领域信息科技有限公司（臻研君）以专业问卷调研为核心工具，深度对标《徐州市住宅物业管理条例》，精准衔接市八部门物业违法违规查处清单，用客观数据凝聚民意“公约数”、破解治理僵局。近日，记者专访臻研君总经理邱士臣，深入了解这家第三方机构如何以数据为笔、以合规为尺、以民生为纲，在实践中破题、在方法上提质、在机制上长效，全方位助力徐州基层物业治理走向精准化、法治化、常态化，为城市基层善治注入专业力量。



实践落地：问卷破局，直击物业治理五大痛点

基层物业治理的核心难题，在于将碎片化、情绪化的业主诉求，转化为可落地、可采信、可执行的治理依据。邱士臣表示，臻研君的问卷调研始终立足徐州社区实际，把破解现实痛点作为第一目标。在徐州某大型成熟社区物业更换工作中，问卷成为凝聚民意的“定盘星”，将模糊的不满转化为量化指标，让沉默的多数有效发声，更以第三方客观报告平息争议、打破交接僵局，为社区与行政部门提供了坚实的数据支撑。

调研设计坚持分层分类，精准区分自治权利、服务需求与矛盾诉求。针对物管会侧重生存级基础服务，针对业委会深挖治理级公共议题，配合逻辑跳题技术识别业主参与意愿，为组织建设与议事规则提供量化依据。同时，调研全程嵌入《徐州市住宅物业管理条例》法定要求，实行实名、实房、实名认证，严格落实“双三分之二”“双过半”表决规则，全流程留痕、数字签章加持，让报告具备司法与行政采信的证据效力。

针对环境卫生、公共收益等高频投诉，调研摒弃粗放打分，采用场景化细项评价，绘制治理“热力图”，精准定位楼栋与服务短板。数据同步推送物业整改、纳入街道红黑榜，倒逼服务从“大水漫灌”转向“精准滴灌”。针对老年群体，调研搭建“数字+适老”双轨通道，大号纸质问卷搭配入户辅助填写，用利弊权衡题引导理性表达，既保障数字参与权，又让治理决策充满人文温情，真正贴合徐州老旧小区改造与民生实际。

专业方法：权威建模，筑牢基层治理数据底座

第三方调研的核心竞争力，在于专业、严谨、可对接行政监管的指标体系与技术手段。邱士臣介绍，臻研君已将徐州八部门联合发布的物业违法违规查处清单全面转化为标准化调研指标库，问卷直接对应公共空间占用、公共收益挪用、消防通道堵塞等法治红线，让普通满意度调查升级为基层治理合规性体检。发现问题可直接形成线索上报城管、住建部门，实现民间调研与行政监管的无缝联动。

为保证民意代表性，公司采用分层比例抽样，按户型、楼栋、入住时长设定配额，平衡高低楼层、新老业主诉求。通过交叉分析剔除干扰，区分个体偏见与普适需求，针对不同房型业主的物业费差异提出平衡方案。线上线下融合的采集系统进一步保障真实高效：线上用地理围栏、验证码防篡改，线下由专业人员入户核验，每份问卷附带时空戳与逻辑校验，效率提升70%以上，从源头杜绝“被代表”。

数据价值不止于发现问题，更在于生成解决方案。通过关联性回归分析，臻研君为公共收益不透明、物业费欠缴等顽疾找到根因，形成对标方案与提升模型，把数据堆砌转化为可执行的治理路线图。同时首创“1+N”动态评价模式，年度深度体检搭配季度轻量化回访，为物业建立整改信用档案，形成“调查—整改—回访”闭环，实现服务质量实时监测，推动三方互信治理生态成型。

长效赋能：机制升级，推动治理从被动到主动

真正的基层治理现代化，是从被动处置矛盾转向主动预防、常态赋能。邱士臣认为，问卷调研不仅是解决单次事件的工具，更是植入小区的理性议事体系。通过持续调研沉淀动态诉求数据库，帮助徐州各社区建立常态化微调研机制，让业主习惯用数据说话、理性表达，培育自治骨干，把应激式治理升级为预防式机制，夯实长治久安的民意基础。

在服务政府决策层面，臻研君整合全市各类型小区脱敏数据，构建徐州物业治理宏观画像，精准提炼高龄电梯维保、老旧小区停车等共性问题，定期向住建、街道提交专报，为政策制定、资金优化、收费指导价提供数据底座，推动政府管理从经验驱动转向数据驱动。

公司还推动建立“满意度—评级—收费”联动机制，用满意度系数衔接物业星级与费率调整，为优质物业涨价提供民意依据，对低效物业触发约谈解聘，以市场化手段促进行业良性循环。调研深度嵌入“党建引领+网格治理”模式，成为网格员入户走访的轻量化抓手，后台实时呈现网格矛盾与党员参与度，让问卷成为党群连心感应器，实现民意在网格收集、问题在网格解决。

面向未来，臻研君将聚焦城市更新需求，研发加装电梯利益补偿模型、智慧物业隐私权调研算法，引入AI语义分析实现矛盾预警，持续以专业第三方力量，赋能徐州基层治理向更精细、更智慧、更有温度的新阶段迈进。

