

高等职业教育“十二五”社区管理与服务专业规划教材

社区服务

SHEQU FUWU

王红阳 杜 丹 主编 《
黄永红 主审 《



这是目前市场上第一部社区服务项目教材，具有鲜明的职业教育特色：

- ▶ 以项目为引导，以基础知识为保障，让学生在完成任务的过程中，掌握相关的理论知识，提高学生的专业动手能力和实践能力。
- ▶ 内容体系突出“模块——项目——任务——基础知识”主线，紧密联系实际，运用大量案例进行分析。
- ▶ 注重体现素质教育和创新能力培养，做到知识、能力和素质协调发展。



配电子课件



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

高等职业教育“十二五”社区管理与服务专业规划教材

社 区 服 务

主 编 王红阳 杜 丹

副主编 黄 捷 贾小波 沈 菊

参 编 （按姓氏笔画排序）

余海燕 吴婷琳 张俊强

李俊明 郭 军 蒋娅娜

廖 勇 蔡 伟



机 械 工 业 出 版 社

本书以项目为引导,以基础知识为保障,让学生在完成任务的过程中,掌握相关的理论知识和实践操作方法,以强化学生的专业动手能力和操作技能。全书共分3个模块、16个项目,全面介绍了社会主义市场经济条件下的社区服务模式和方法。全书在教材内容和体系上注重体现素质教育和创新能力培养,做到知识、能力和素质协调发展。本教材具有以下特点:内容体系突出“模块——项目——任务——基础知识”主线;紧密联系实际,运用大量案例进行分析。

本书不仅可以作为高等职业院校公共管理类尤其是社区管理与服务专业学生的教材和教学参考书,也可以作为民政系统管理人员、研究人员的参考用书。

为方便教学,本书配备了电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

社区服务/王红阳,牡丹主编. —北京:机械工业出版社,2012.12

高等职业教育“十二五”社区管理与服务专业规划教材

ISBN 978-7-111-40998-4

I. ①社… II. ①王… ②杜… III. ①社区服务—中国—高等职业教育—教材
IV. ①D669.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第311981号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:徐春涛 责任编辑:徐春涛

封面设计:张静 责任印制:张楠

北京双青印刷厂印刷

2013年1月第1版第1次印刷

184mm×260mm·14.25印张·353千字

标准书号:ISBN 978-7-111-40998-4

定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

序 言

中共十六届六中全会以来,在全党全国上下努力构建社会主义和谐社会的形势下,社区建设被赋予了新的政治内涵、历史任务和时代特点。社区服务深入人心,和谐社区建设成效显著,农村社区建设全面推进。社区建设在中国社会转型、体制转轨、新的社会管理格局构建过程中的地位更加凸显,作用更加重要。随着社区建设的全面深入推进,对工作人员的专业素质要求也日益提高。教材是教学的重要依据,为了适应新形势下基层社区管理与服务专业人才培养需要,我们组织全国部分社区管理与服务专业教育单位有关专家、学者,编写了这套高职高专社区管理与服务专业规划教材。

这套教材内容涵盖了高职社区管理与服务专业主要基本技术课程和专业综合能力课程,准确定位人才培养目标,紧扣该专业人才核心能力,突出应用性、操作性、实践性、技术性,符合高等职业教育的基本规律和特征。

本套教材共9本,根据教材所对应课程的特点,分为两种模式进行编写:

(1)项目教材(5本) 按照任务驱动、项目导向的特征进行编写。这5本教材是《社区服务》(王红阳、牡丹主编,重庆青年职业技术学院)、《社会工作方法》(芮洋主编,重庆城市管理职业学院)、《社会调查方法》(赵淑兰主编,重庆城市管理职业学院)、《社区管理实务》(刘燕、韩晋主编,长沙民政职业技术学院)、《民政工作》(徐静春、李光华主编,武汉民政职业学院)。

(2)改良型的理实结合教材(4本) 在编写中,我们针对社区管理与服务专业对象的特殊性,深刻理解理论知识的“必需、够用”,准确把握社区管理与服务专业人才理论素养与操作技术需求之间的关系,最大限度地简化知识体系,提炼操作实务,凸显操作性、应用性和技术性,同时涉猎理论亮点,兼顾理论热点,化解理论难点,淡化理论色彩,意在把近期需要与长期发展有机结合,培养学生可持续发展能力。案例导入、相关资料等立体板块的设置,更是为构建理论知识简明平实,操作实务系统扎实的编写风格锦上添花。这4本教材是《社会学基础》(钟俊主编,武汉民政职业学院)、《社会保障基础》(张剑主编,中华女子学院山东分院)、《社会心理学基础》(杨珺主编,中华女子学院山东分院)、《社区建设政策与法规》(黄永红主编,重庆城市管理职业学院)。

本套教材不仅具有系统的知识体系,同时还根据编者理解,设计了教学环节相关要素,具体包括案例(文摘)导入、学习目标、要点提示、问题思考、学习重点及本章小结等,意在为教师的教学提供参考;各章之后所设计的各类练习题、案例分析等,目的在于方便学生自主学习;教材之后所配的电子课件等教学资源,目的在于适应现代教育教学的需要。

本套教材的编写得到了机械工业出版社有关领导的高度重视和大力支持;策划编辑徐春涛自始至终负责了教材编写的相关策划、推进、指导工作;重庆城市管理职业学院黄永红教授担任该套系列教材的主审,负责整套教材的人员组织协调、总体策划,方案确定、大纲审定、体例规范,编写风格拟厘及最终审稿工作;各位主编均为全国社区管理与服务专业教学单位的专家骨干,本着高度的责任感和事业心,为该套教材的撰写付出了艰辛的劳动,在此一并表示诚挚谢意。



本套教材针对高职学生的学习实际，大量吸纳了当前社区建设工作的新成果、新经验、新信息，既反映了社区建设的实践动态，也对社区建设管理与服务中的实际问题给予了回应，因此不仅可以作为高职社区管理与服务专业学生的专业教材，也可供社区建设一线实际工作者参考阅读之用。当然，限于编者水平和编写时间，不足之处在所难免，敬请业内同仁予以指正。

重庆城市管理职业学院 黄永红

前 言

本书通过对国内外社区服务的最新理论和案例的研究分析,探索社会主义市场经济条件下的社区服务模式和方法,结合高职教育的教改成果进行编写。本书以项目为引导以基础知识为保障,让学生在完成任务的过程中,掌握相关的理论知识和实践操作方法,以强化学生的专业动手能力和操作技能。全书在教材内容和体系上注重体现素质教育和创新能力培养,做到知识、能力和素质协调发展。本教材具有以下特点:

(1) 内容体系以“模块——项目——任务——基础知识”为主线。全书共3大模块、16个项目,每个项目包括几个具体任务,让学生在完成任务过程中掌握必要的理论知识和技能。

(2) 紧密联系实际,运用大量案例进行分析。本书提出了完善社区服务的模式和方法,对构建和谐社区建设具有一定理论价值和实用价值。

本教材由王红阳和牡丹担任主编,负责大纲的设计和统稿工作;由黄捷、贾小波和沈菊担任副主编负责全书的校订工作。具体编写分工如下:牡丹编写项目一和项目六;蔡伟编写项目二;蒋娅娜编写项目三;王红阳编写项目四和项目十六;李俊明编写项目五;廖勇编写项目七;余海燕编写项目八、项目十二和项目十五;吴婷琳编写项目九;沈菊编写项目十和项目十一;张俊强编写项目十三;郭军编写项目十四。

本教材在编写过程中,参考和引用了众多专家和学者的相关资料,在此谨向在教材参考文献中列出的和未列出的专家和学者表示最诚挚的谢意。特别感谢重庆城市管理职业学院黄永红教授和机械工业出版社徐春涛编辑的大力支持。

由于编写时间仓促,编写水平有限,不足之处,在所难免。恳请同行专家和广大读者不吝赐教,提出宝贵意见,予以批评指正,以便改进。

编 者

目 录

序言

前言

模块一 社区服务认知

项目一 社区服务对象和服务项目认知.....	2
任务一 走进社区,设计社区服务项目	2
任务二 策划一份社区服务活动方案	8
拓展训练	11
复习思考题	12
项目二 社区服务模式和方法认知	13
任务一 搜集和分析社区服务模式	13
任务二 掌握社区服务的工作方法	17
任务三 撰写一份社区服务分析报告	20
拓展训练	26
复习思考题	27
项目三 社区服务评估认知	28
任务一 制定和完善社区服务评估指标	28
任务二 设计一份社区服务评估方案	33
拓展训练	36
复习思考题	40

模块二 面向社区一般居民的服务

项目四 开展社区便民利民服务	42
任务一 了解社区便民利民服务的具体项目	42
任务二 掌握社区便民利民服务的方式	47
任务三 设计社区便民利民服务方案	54
拓展训练	57
复习思考题	58
项目五 开展社区文化服务	59
任务一 了解社区文化服务的具体项目	59
任务二 掌握社区文化服务的方式	63
任务三 组织一次社区文化活动	66



拓展训练.....	69
复习思考题.....	70
项目六 创建社区信息服务平台	71
任务一 了解社区信息服务的具体项目.....	71
任务二 建设社区信息服务平台.....	75
任务三 设计社区信息服务流程.....	79
拓展训练.....	82
复习思考题.....	84

模块三 面向社区特殊群体的服务

项目七 指导社区老年服务.....	86
任务一 了解社区老年服务的具体项目.....	86
任务二 掌握社区老年服务的方式.....	92
任务三 组织一次社区老年服务活动.....	96
拓展训练.....	101
复习思考题.....	102
项目八 开展社区青少年儿童服务.....	103
任务一 了解社区青少年儿童服务的具体项目.....	103
任务二 掌握社区青少年儿童服务的方法.....	106
任务三 开展一次社区青少年儿童服务活动.....	109
拓展训练.....	111
复习思考题.....	112
项目九 开展社区妇女服务.....	114
任务一 社区妇女服务的具体项目.....	114
任务二 掌握社区妇女服务的方式.....	118
任务三 组织一次社区妇女服务活动.....	122
拓展训练.....	124
复习思考题.....	126
项目十 开展社区残疾人服务.....	127
任务一 了解社区残疾人服务的具体项目.....	127
任务二 掌握社区残疾人服务的工作方法.....	133
任务三 组织和实施社区志愿者助残活动.....	138
拓展训练.....	141
复习思考题.....	142
项目十一 开展社区优抚对象服务.....	143
任务一 了解社区优抚对象和服务的具体项目.....	143



任务二 掌握社区优抚服务的工作方法	148
任务三 开展一次社区优抚对象服务活动	151
拓展训练	153
复习思考题	154
项目十二 开展社区流动人口服务	155
任务一 组织社区流动人口清查工作	155
任务二 创建社区流动人口信息平台	159
任务三 整合社区资源 开展教育培训 提升流动人口素质	164
拓展训练	167
复习思考题	168
项目十三 开展社区社会保障服务	169
任务一 了解社区社会保障服务的具体项目	169
任务二 掌握社区社会保障服务的工作方法	172
任务三 开展社区低保服务活动	174
拓展训练	176
复习思考题	177
项目十四 指导社区再就业服务	178
任务一 开展就业信息咨询	178
任务二 协调就业社会资源	181
任务三 组织就业技术培训	184
任务四 建立和管理社区就业档案	186
拓展训练	190
复习思考题	190
项目十五 开展社区不良行为矫治服务	192
任务一 了解社区矫正服务对象和具体项目	192
任务二 掌握社区矫正服务的服务方式	196
任务三 开展一次未成年人社区矫正服务活动	201
拓展训练	206
复习思考题	206
项目十六 新型农村社区服务初探	208
任务一 了解和构建新农村社区	208
任务二 探索新农村社区服务模式	215
拓展训练	217
复习思考题	219
参考文献	220

模

块

一

社区服务认知

● 能力目标

提高使用文献阅读、网络搜索来获取信息、整理信息和处理信息的能力。

● 知识目标

掌握社区服务的基本含义及其特点；理解社区服务工作的对象和工作内容；了解社区服务基本知识要求和能力要求；了解社区服务的模式；掌握社区服务的基本方法；策划社区服务活动方案；撰写和评估社区服务分析报告。

● 态度情感与价值观目标

了解社区服务常识；理解社区服务职业；热爱社区服务职业。

项目一

社区服务对象和服务项目认知

项目概述

本项目要求学生通过查找文献、社区服务观摩和实地走访调查，了解社区服务的内涵，分析社区服务资源和社区服务对象，在此基础上设计社区服务项目和策划社区服务活动方案。重点培养学生收集信息和分析整理信息的能力。

背景介绍

建国初期，城市居民委员会开展的尊老爱幼、扶困助残、教育失足青少年、开展一些便民活动等，是我国最早的社会服务的雏形。党的十一届三中全会提出以经济建设为中心，解放生产力，实行改革开放，推动城市社会结构变革，这给计划经济体制下的社会福利体制带来一系列的冲击。例如，工厂企业摆脱数十年小企业大福利的负担，将一些社会能承担的社会福利工作转向了社会；随着居民生活水平的提高，减轻家务劳动的呼声越来越大，推进家务劳动的社会化就成为必然的需求；人口老龄化的加速，家族规模的缩小，家庭功能的削弱，靠家庭维系的自我保障转向社会保障。面对城镇居民日益广泛的社会服务需求，仅靠政府是难以全部满足的。因此，只有政府出面，依靠社会、依靠基层、发动社会、发挥社区潜能，走自我保障、自我服务、自我发展、自我完善的具有中国特色的社区服务发展道路，才能适度地缓解日益突出的社会服务问题。鉴于上述情况，民政部早在 1986 年末提出了在城市开展社区服务，并在 1987 年的武汉会议上，把社区服务工作推向全国。

任务一 走进社区，设计社区服务项目

任务描述

社区服务是一项动态的服务社会事业。随着社区服务工作的深入，社区服务内容愈来愈丰富，项目内容愈来愈细。服务对象由以前的孤、残、病、贫、优抚人员发展到以孤、残、病、贫、优抚人员为重点对象，面向全体社区居民。社区服务的项目由照顾特殊人群



需要的单一项目发展到照顾所有社区居民各类型、各层次需要的服务项目。学生通过阅读《北京市西城区的社区服务》，了解社区服务的含义和特征，分析社区服务的对象和设计社区主要服务项目。

任务实施

北京市西城区的社区服务

北京市西城区的社区服务始终把服务百姓、提高群众生活质量作为出发点和落脚点，从为老年人、残疾人、优抚对象、少年儿童服务入手，逐步形成了健全的社区服务网络，每年都为百姓办一批好事，如二龙路街道为安置下岗职工开通了百姓热线，德外街道为下岗职工开办了职业介绍所，有些街道在托儿所的基础上兴办了托老所。目前，全区已经形成了 15 个服务系列，即敬老服务、中介服务、助残服务、青少年服务、优抚服务、婚姻服务、便民服务、特教服务、计划生育服务、民俗改革、环境卫生、社区文体、社区康复、社区教育、扶贫带困，每年的受益人数都在 100 万人次以上。1993 年以来，西城区的社区服务逐步走上了以服务养服务、以实业养事业的道路，初步实现了社区服务自我管理、自我服务、自我发展的目标。

任务引导

引导 1 通过上面的案例学习，走进社区，让学生了解社区服务的含义、特点和要求。

1. 社区服务的含义和特征

(1) 社区服务的含义 社区服务是工业化、现代化的产物，最早产生于英国。1869 年，在索里牧师的倡导下，英国伦敦成立了第一个以济贫为主要功能的社区服务组织——慈善组织会社。他将伦敦全市划分为若干区，每区建立一个分支机构和志愿者委员会主持本区的救济分配工作。这种做法很快影响到了英国的其他城市。美国于 1877 年在水牛城成立了第一个慈善组织会社，其后 6 年间美国慈善组织会社发展到了 25 个，形成了一个风行英美的慈善组织会社运动。继慈善组织会社运动之后，在英美又兴起了睦邻组织运动。在我国，社区服务只是改革开放的产物。20 世纪 80 年代后期，民政部开始倡导开展社区服务，并从理论上界定了社区服务含义、性质和目标。1992 年，中共中央、国务院发表了《关于加快第三产业的决定》，首次将社区服务列入第三产业，并指出要优先发展。随后，民政部又联合国务院所属的 13 个部委颁布了《关于加快发展社区服务的意见》，这两个文件的出台很大程度上推动了我国社区服务实践和理论研究的发展。社区服务这个概念在西方国家用得不多，他们一般用“社区照顾”“社区福利服务”等概念。在我国，社区服务这个概念有一个不断丰富和完善的过程。下面结合近 10 多年来我国社区服务的具体发展，对社区服务这个概念作个界定。

社区服务，就是在党和政府的指导和扶持下，为满足居民的多类型、多层次需求，调动社区资源，依托社区，由社区机构和志愿者向社区弱势群体及广大居民提供的具有社会福利性、公益性和互助性的活动。它是社会保障的重要组成部分，属于社会服务保障的范畴。



(2) 社区服务的特征

① 福利性。福利性是相对经营性而言，它是以社会效益为前提，以方便群众、增强群众对社区的归属感和认同感为目标。在服务对象上，首先着眼于民政对象等最需要社会提供帮助的人群；在服务方式上，区别不同对象，实行有偿、无偿、低偿服务相结合，经营的收入用于服务的再投入，使社区服务获得自我生存、自我发展的内在动力。

② 群众性。社区服务从本质上说，就是一种群众性的自助互利服务行为，它必须依靠群众，又服务群众。只有依靠群众，才能具有浓厚的群众基础，获得巨大的能源，吸取丰富的营养，使社区服务长盛不衰；只有服务群众，处处为群众着想，真正为他们解决实际问题，使其得到实惠，才能获得群众支持，吸引广大居民积极参与，形成宏大的服务队伍。社区服务的群众性，既是主体与客体、权利与义务的统一，又是社区服务思想的具体体现。

③ 地缘性。地缘性的特点主要表现在：服务范围有一定的地域界线，是一种就近性、属地性服务；服务对象以辖区成员为主，着眼于利用和开发本社区资源；服务内容的确立、服务方式的选择都要根据社区情况而定，以满足本社区群众的需要为前提。

④ 互助性。社区服务是政府倡导组织下的社区居民的自助互助服务。香港把它叫作“守望相助”。群众既是参与者，又是受益者，倡导“我为人人，人人为我”的精神。

2. 社区服务的要求

(1) 社区服务必须以人为本 社区服务归根结底是为社区居民提供服务，其最终目标是促进人的全面发展和社会的全面进步。因此社区服务必须尊重社区居民的需要，服务的对象首先要考虑最需要服务的人群，然后才是一般居民；服务的项目要充分考虑社区居民的实际情况，具体问题具体分析，不搞形式主义；服务形式要考虑到社区居民的各种情况，尽可能实现多样化，满足社区不同类型居民要求。

(2) 社区服务必须立足社区 人的一切活动都是从某种需要出发的，都是为了实现某种需要。社区服务也不能忘了它是为实现一定的社区需要而进行的活动。社区需要，既不同于政府或某个机构、团体的需要，也不同于社区中个别居民的需要，它是社区居民的公共需要、共同需要和集体需要。社区服务的组织者，在制定目标和计划、采取措施时，都必须考虑是否适应了社区的需要。如若脱离了社区需要，社区服务就会难以为继，无法推行，或者流于形式。

(3) 社区服务必须资源共享 社区服务的开展需要大量资源。发展社区服务，必须始终把立足点放在充分开发和利用社区内部资源这一点上。现代社会工作理论指出：福利国家的实践表明，社区福利完全依靠政府提供的外部资源来实现是不利于社区建设的，只会削弱社区居民的意志，养成大家对公共福利不闻不问的习惯。因此，现代社会工作理论十分强调以社区自身福利建设为内容的社区服务，必须以开发利用自身资源为主，接受政府等提供的外部资源为辅，不能颠倒了两者的位置。

(4) 社区服务要做到科学化与专业化 过去社区服务一直被当作一种常识性的社区活动，靠经验进行。随着现代社会的发展和进步，社区服务的组织和管理率先出现了科学化和专业化的趋势。

科学化，就是用科学的方法和知识来组织和管理社区服务。例如，在制定社区服务计划时，首先要进行社会调查，为社区服务的开展提供科学的、非经验性的、较为客观的依据。



专业化,是指社会工作包括社区服务正在成为一门专门的活动和知识,需要有专门人员进行,这是与社会工作的科学化、知识化以及复杂化相适应的过程。在我国,社区服务以往主要是一些简单的服务活动,如发放补助物资、对老人进行生活照料、开展一些小规模的义务劳动等,好像不需要什么专门的知识 and 培训,人人都能从事。然而,随着我国社会主义事业的发展,这种情形显得越来越不适应。我国的社区服务从组织、管理一直到服务活动本身,都将会越来越需要由掌握专门知识,经过专门培训的专门人才来领导、来组织、来实施,社区服务的专业化是不可避免的趋势。社区服务的专业化要求一方面用专业知识培训社区服务工作人员;另一方面努力建设一支社区服务的专门队伍,使社区服务的专门工作者和志愿工作者相互结合、相互配合。

引导 2 通过学习,了解社区服务的主要对象和掌握社区服务的主要项目有哪些。

1. 社区服务的对象

(1) 特殊群体 特殊群体包括弱势群体、优抚对象和边缘群体。

① 弱势群体,是指那些因主、客观原因导致政治势力小、经济条件差、社会地位低、心理高度敏感、在社会竞争中处于不利地位的人群,如残障人士、老年人、未成年人、妇女、最低保障对象、失业人员等。

② 优抚对象,包括现役军人家属、革命伤残军人、复员军人、因公牺牲军人的家属、病故军人家属、军队离退休干部等。

③ 边缘人群,是指那些因为社会流动或者社会越轨而导致不适应社会的人群,如外来人口、社会越轨人群等。

(2) 一般社区居民 不分年龄、性别、婚否、文化程度、职业、党派、宗教信仰、生活方式、个性偏好,只要是本社区的居民都属于本社区服务的对象。

2. 设计社区服务项目(见表 1-1)

表 1-1 社区服务项目

项 目	服 务 内 容	对 象
便民利民服务	生活服务、便民超市、家政服务、美容美发服务、维修服务、中介服务等	社区居民
社区文化服务	制度文化(传统风俗、礼仪、习惯等)、文化组织、文化室、宣传队、社区教育、体育健身等	
社区信息服务	社区网络(网络建设和维护)、社区信息平台等	
社区卫生服务	社区医疗服务中心等	
再就业服务	就业信息咨询、组织就业技术培训、就业中介、建立就业档案等	
社区治安服务	保安队、警务室、社区监控系统、社区调解室、物业管理等	
社区保障服务	社区保障服务咨询、低保、医疗、养老、保险、保障档案管理	现役军人及家属、复员退伍军人、烈士家属、因公牺牲军人家属、病故军人家属
优抚对象服务	拥军优属、落户安置、就业安置、特殊服务等	

基础知识

1. 社区服务的功能

(1) 支持功能 承接企业、事业单位在改革中逐步向社会转移的社会化服务，减轻他们的负担和压力；同时根据他们的需要提供相应的服务，支持他们的发展；做好各类服务，为他们的发展营造一个良好的环境；发挥单位与个体之间的桥梁作用，使社区居民和驻区单位之间形成一种支持的关系。

(2) 满足功能 随着社会发展，人口老龄化加剧、家庭结构小型化，居民需求也越来越多样化、个性化，我们可以通过充分调动社区资源，开展相应的社区服务来满足居民的不同需求。

(3) 保障功能 每个社区都存在老年人、残疾人、妇女等弱势群体，他们的基本生存权利和发展权利应该得到保障。可以通过开展社区服务使这些人的基本权利得到保障或者不受侵犯和伤害。

(4) 稳定功能 这主要是针对社区里的优抚对象、失业人群、边缘人群的服务而言的。这些人群的服务做好了，就可以减少许多社会不稳定因素。随着社会的发展，新问题和矛盾的出现，在社区解决好这些问题有利于国家的稳定和发展。

(5) 预防功能 社区服务人员通过对社区的情况进行调查分析，对那些可能出现的问题做到心中有数，然后采取有效的服务制止问题的出现和矛盾的恶化。

(6) 整合功能 通过社区服务可以发挥以下几个整合作用：①整合社区资源，每个社区都拥有自己比较独特的地理资源、生物资源、环境资源、人文资源等，通过社区服务可以将他们很好地整合起来，发挥作用；②整合人际关系，一个社区的居民往往通过开展各种活动来达到互动，融洽彼此之间的关系，对社区形成一种归属感和认同感；③整合社区功能，为社区居民和驻区单位提供服务，成为居民和驻区单位的美好家园。

2. 社区服务与商业服务的比较（见表 1-2）

表 1-2 社区服务与商业服务比较表

服务类型	性质	服务对象	服务目的	服务方式	使用机制
社区服务	社会福利	优先考虑弱势群体，然后是其他社区居民	社会效益	自我服务和互助	道德机制
商业服务	市场经营	直接面向所有居民	经济效益	单纯的经济关系	市场机制

3. 社区服务对和谐社区建设的影响

社区服务在和谐社会建设中的作用是由社区服务的功能决定的，和谐社会建设除了需要公平正义的分配制度、相亲相爱的家庭伦理、团结友爱的邻里关系、整洁优美的环境、和谐的社会关系、诚信文明的语言行为外，还需要方便舒适的社区服务。

(1) 社区服务是建设和谐社区的基础。社区服务的最终发展必将促使社会福利制度的发展，社会福利制度是社会弱势群体的止痛药，是和谐社区关系的润滑剂，落实社会福利项目的社区服务必然会对和谐社区建设起到关键性的作用。



(2) 社区服务是沟通和满足邻里之间、居民之间的物质和精神文化需要方面的桥梁和纽带。

(3) 社区服务是凝聚社区人心、增加居民认同感、增强社区和谐的载体。

(4) 社区服务在发送社会福利、调节利益关系、调和社区关系、缓解居民压力、促进社区和谐方面发挥保障作用。

案例阅读

服务专业受到好评

2007年9月,贵州省遵义县龙坑镇共青团社区党支部、居委会率先在全县开通服务专线,为社区3651户居民、12626人设立了便民利民服务站、便民利民服务卡、便民利民服务专线,旨在进一步加强社区党总支的战斗力、创造力、凝聚力,发挥社区党员干部在创建和谐社区中的先锋模范作用带头作用,构建维护稳定的信息网络机制。为了使服务专线发挥作用,共青社区在辖区范围内设置了监督电话,并为全社区112名党员发放了服务联系卡,社区还聘请了在当地威望较高、有一定影响力的居民作为义务监督员,社区两委干部向广大群众作出承诺,及时办理群众所想、所急、所盼的事情。社区在收到群众放映的问题后,在24小时内作出答复。

服务专线开通以来,深受社区广大党员群众的好评,提高了工作效率,密切了社区与居民之间的关系,提高了党组织在群众中的影响力、向心力,扩大了党组织在社区中的覆盖面。居民朱义强说:“社区党总支、居委会这一举措做得好,拉近了我们和社区的距離,真正体现了社区党组织是群众的贴心人。”

【问题】阅读案例内容,思考社区服务专业化对于和谐社区建设的积极作用。

课间休息

我国社区服务的发展历程

中国社区服务的发展经历了如下几个阶段:

第一阶段:1986年~1993年,民政部门积极探索社会福利事业,从单一的、封闭的国家包办体制向国家、集体、个人一起办的转变,面向社会,多渠道、多层次、多种形式地发展社会福利事业,第一次提出了在城市开展社区服务工作的要求,并且在武汉、上海、北京、天津、重庆等地开始选择一些城区和街道,有目的、有计划、有步骤地开展社区服务试点工作,并在此基础上初步形成了社区服务的基本工作思路。

第二阶段:1993年~2000年,国家计委、民政部等中央14部委联合下发了《关于加快社区服务业的意见》,进一步明确了社区服务是社会保障体系和社会化服务体系中的一个重要行业,明确了社区服务的发展目标和基本任务,制定了相关的扶持保护政策,使社区服务逐步走上了全面发展的路子。

第三阶段:2000年11月至今,“两办”23号文件下发以来,社区服务已从最初探索社会福利社会办,转为职工福利向社会开放的一条新路子,向社会生活更广泛的领域拓展和延伸,对于促进经济发展、社会安定和人民生活质量的提高,发挥了重要作用。

任务二 策划一份社区服务活动方案

任务描述

通过阅读《阳光儿童，快乐成长》庆六一活动》，使学生掌握社区服务活动方案的设计步骤和要点。根据社区情况灵活设计社区服务活动方案。

任务实施

“阳光儿童，快乐成长”庆六一活动

1. 活动基本情况

- (1) 活动名称：“阳光儿童，快乐成长”庆六一活动
- (2) 活动对象：社区儿童及其家长、老年人
- (3) 参与人数：×××人
- (4) 社工姓名：××× ××× ×××
- (5) 督导姓名：×××

2. 活动背景目标

(1) 社会大背景 四川地震牵系着千千万万人民的心，举国上下万众一心抗震救灾。深圳是一个汇聚众多人才的地方，四川地震给在深圳工作的四川籍工人带来了很大的冲击。多少人民看着荧幕上的画面跟着一起落泪。多少人纷纷向受灾的群众伸出援助之手。

(2) 活动背景 切合六一儿童节的节日及四川地震对社区居民的影响，既庆祝节日，又为四川人民送上关心和祝福。

(3) 活动目标 宣传阳光家庭综合服务中心，为周末班的开班招募成员，并借此活动表达对四川地震灾害中的受难者表示深切哀悼，对幸存者传递祝福和祈愿，疏导四川地震对家长及儿童的心理影响，为社区孩子筹备一个特别的“儿童节”。

3. 理论与方法

疏导四川地震对家长及儿童的心理影响，运用的是减压团体工作方法。

减压团体（简称 CIST），是一个结构性的团体过程，主要以危机介入概念和心理教育的原则及技巧进行一步一步的分析与带领。减压团体进行的时间需要 1.5~3h，每个团体人数 8~12 人较为恰当，进行程序可分为 7 个步骤，即简介、搜集讯息、想法、反应、症状、教导、重新出发。

4. 活动内容

(1) 活动的策划阶段

召开小组会议讨论活动的目标及预期达到的效果，分析每个环节的可行性与操作性。小组 8 位社工每个人都有各自的分工，摊位游戏设计、联系外援表演团启鹏幼儿园、物资的准备、宣传单设计及横幅制作、背景音乐选取等