



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

社区管理

SHEQU GUANLI

主 编 赵 勤 周良才
副主编 王艳峰

中国社区管理案例

社区管理

SHEQU GUANLI

中国社区管理案例

中国社区管理案例
中国社区管理案例

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

社 区 管 理

主 编 赵 勤 周良才
副主编 王艳峰

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

社区管理/赵勤,周良才主编. —北京:中国劳动社会保障出版社,2007
ISBN 978-7-5045-6068-1

I. 社… II. ①赵… ②周… III. 社区-管理-中国-高等学校:技术学校-教材 IV. D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 018982 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×960毫米 16开本 18.25印张 335千字

2007年2月第1版 2007年2月第1次印刷

定价:25.00元

读者服务部电话:010-64929211

发行部电话:010-64927085

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64911344

前 言

随着我国改革的不断深入，社区的地位和作用越来越重要。2006年，民政部为了贯彻落实党的十六届六中全会精神，针对社区工作做了七个方面的工作部署，要求：一要切实完善居民自治，推进基层社会民主；二要切实加强社区管理，提高基层治理水平；三要切实拓展社区服务，提高居民生活质量；四要切实搞好社区治安，促进社会稳定；五要切实繁荣社区文化，促进社会进步；六要切实改善人居环境，促进人与自然和谐发展；七要切实搞好社区党建，为建设和谐社区提供保证。社区工作的重要地位要求社区管理的水平也要不断提高，社区管理者及与社区管理相关专业的学生只有系统地学习有关社区管理的知识并掌握相应的社区工作技能、技巧，才能在社区工作中发挥更大的作用。

本书在编写过程中注重系统性、理论性与实践性相结合。理论部分以够用为度，力求把理论阐释得准确、清楚、简练、实用，并将近几年来国内外学者关于社区管理的最新研究成果、最前沿的理论吸收进来，让理论作为指导实践的基础；同时，我们注重对学生进行相关社区管理技能的训练，在每一章我们都安排了多个最新的、具有中国特点的社区管理案例，在每一章的后面，我们都安排了案例思考题，让学习者通过案例分析逐步了解社区管理理论与观点在现实中的应用以及在不同环境下的变异；每章在整体描述的基础上，归纳出本章小结、复习思考题，使学习者便于复习和巩固。

本书由赵勤、周良才担任主编，王艳峰任副主编。沈阳工程学院赵勤和王艳峰负责前期策划，拟定了全书的编写提纲并做了大量前期资料的搜集、整理工作。重庆城市管理职业学院周良才和赵勤对全书的结构安排、体系设计进行了调整，并共同负责全书的组织及统稿工作。以下是各章节的编写者：赵勤（沈阳工程学院）编写第一章、第二章、第十一章第二节；周良才（重庆城市管理职业学院）编写第五章（第一、第二、第三节）、第六章、第十章；王艳峰（沈阳工程

学院)编写第七章、第八章;齐芳(重庆城市管理职业学院)编写第五章第四节、第九章;雷鸣(沈阳工程学院)编写第三章;王爱华(沈阳工程学院)编写第四章;魏玉东(沈阳工程学院)编写第十一章(第一、第三节)、陈阳(沈阳工程学院)编写第十二章;徐林(辽宁省团校)编写第十三章;李飞虎(重庆城市管理职业学院)编写第十四章。

本书在策划和编写过程中,全国高等职业社区管理与服务专业人才培养协作会会长于雷教授和沈阳工程学院政法系主任武新教授对全书的结构和内容等提出了许多宝贵的意见,并提供了很多便利条件,保证了书稿的顺利完成。本书在出版过程中得到了中国劳动社会保障出版社的大力支持,在此致以深深的谢意!

在编写过程中,我们直接或间接地参阅、借鉴和引用了大量的国内外有关的专著、教科书、论文和媒体的相关报道,因数量很多,难以一一列举,在此对有关著作或文章的原作者表示最诚挚的谢忱。

由于收集的资料和我们的水平有限,书中难免存在各种错误和不当之处,恳请广大专家、学者、同行和广大读者批评指正。

编者

2007年1月

内 容 简 介

本书将理论和实践相结合，本着便于操作的原则，按照管理工作的基本流程，阐述社区管理的基本内容。具体包括：我国社区管理现有的几种模式及未来发展趋势、社区管理组织、社区管理者、社区规划、社区管理的各种实践活动（包括社区环境管理、社区文化管理、社区治安管理、社区卫生管理等）、社区管理信息化、社区管理绩效评估、社区管理伦理以及社区管理工作方法。

本书作为普通高等教育“十一五”国家级规划教材，可供社区管理、物业管理、房地产开发、社会工作等专业的专科生、本科生学习与参考，同时也可作为相关政府主管部门、街道、社区以及工会、共青团、妇联等部门工作人员的培训教材及民政系统各种社会保障、社会福利部门从业人员进行系统培训的参考书籍。

目 录

第一章 社区和社区管理	(1)
第一节 社区	(2)
一、社区概念的界定	(2)
二、社区的功能	(4)
三、社区的分类	(5)
第二节 社区管理	(8)
一、社区管理的界定	(8)
二、社区管理的特征	(10)
三、社区管理的基本原则	(11)
四、社区管理的主要内容	(13)
本章小结	(13)
复习思考题	(14)
应用案例	(14)
第二章 我国社区管理现状	(15)
第一节 我国社区的发展历史	(16)
第一阶段：建立与初步发展阶段（1949—1966年）	(16)
第二阶段：恢复性发展阶段（1976—1987年）	(17)
第三阶段：从社区服务到社区建设的新时期（1987年至今）	(18)
第二节 社区管理体制	(20)
一、社区管理体制的含义	(20)

二、完善的社区管理体制的特点	(21)
三、我国社区管理体制的构建原则	(22)
四、我国社区管理体制的基本框架	(23)
五、当前我国社区管理体制存在的问题	(24)
第三节 现有社区管理模式及未来发展趋势	(25)
一、我国现有社区管理模式介绍	(25)
二、我国社区管理模式的未来发展趋势	(29)
本章小结	(33)
复习思考题	(34)
案例思考	(34)
第三章 社区管理组织	(35)
第一节 社区组织概述	(36)
一、组织的含义及发展过程	(36)
二、社区组织的含义及内部结构	(36)
三、社区组织体系	(38)
四、社区管理组织体系	(39)
五、社区管理组织的功能	(40)
第二节 社区党政组织	(41)
一、社区党政组织的构成	(41)
二、街道办事处	(41)
三、社区党政组织建设的基本途径	(43)
第三节 社区自治组织与社区中介组织	(44)
一、社区自治组织	(44)
二、社区中介组织	(47)
第四节 物业管理公司和业主委员会	(48)
一、物业管理公司	(48)

二、业主委员会	(51)
三、物业管理公司与业主委员会的关系	(53)
本章小结	(54)
复习思考题	(55)
应用案例	(55)
第四章 社区管理者	(57)
第一节 社区管理者的含义及特征	(58)
一、管理者的含义	(58)
二、社区管理者的含义	(58)
三、社区管理者的特征	(58)
第二节 社区管理者的素质要求	(59)
一、一般管理者的素质要求	(59)
二、社区管理者的具体素质要求	(60)
第三节 社区管理者的教育与培训	(66)
一、社区管理者培训的目的	(66)
二、社区管理者培训的种类	(67)
三、社区管理者培训的内容	(68)
第四节 社区组织的人员配备	(69)
一、人员配备的过程	(69)
二、人员配备的原则	(70)
三、人员配备中应注意的问题	(71)
本章小结	(72)
复习思考题	(73)
应用案例	(73)
第五章 社区规划	(75)
第一节 社区规划的含义、基本原则和意义	(76)

一、社区规划的含义	(76)
二、社区规划的基本原则	(76)
三、社区规划的意义	(78)
第二节 社区规划的基本内容	(79)
一、社区规划的类型	(79)
二、社区规划的基本内容	(80)
第三节 社区规划的程序与方法	(82)
一、社区规划的程序	(82)
二、社区规划的方法	(87)
三、社区规划的实施	(88)
第四节 社区规划指标	(89)
一、社区规划指标的概念及其要求	(89)
二、社区规划指标体系	(90)
本章小结	(101)
复习思考题	(101)
应用案例 1	(102)
应用案例 2	(102)
第六章 社区环境管理	(105)
第一节 社区环境与社区环境管理	(106)
一、社区环境的含义	(106)
二、社区环境的构成	(106)
三、社区环境管理与社会环境的关系	(107)
四、社区环境管理对社会环境的作用	(107)
第二节 社区自然环境管理	(108)
一、社区绿化环境建设与管理	(108)
二、社区清洁卫生环境建设与管理	(109)

三、社区环境污染及治理	(111)
第三节 社区社会环境和人文环境管理	(116)
一、社区社会环境管理	(116)
二、社区人文环境管理	(118)
第四节 加强社区环境管理的措施及方法	(119)
一、着眼长远, 统筹规划	(119)
二、依法整治, 严加管理	(120)
三、建立健全社区环境管理机制, 提高管理效率	(121)
四、精心设计活动载体, 提高管理工作实效	(121)
五、以社区可持续发展为导向, 发展社区环境教育	(122)
本章小结	(123)
复习思考题	(124)
应用案例 1	(124)
应用案例 2	(125)
第七章 社区服务管理	(127)
第一节 社区服务概述	(128)
一、社区服务的含义及性质	(128)
二、社区服务的基本内容	(129)
第二节 社区服务的兴起和发展	(131)
一、国外社区服务的兴起和发展	(131)
二、中国社区服务的兴起和发展	(133)
第三节 社区服务的管理与实施	(134)
一、建立社区服务的管理机构	(134)
二、制定社区服务规划	(135)
三、筹集社区服务资金	(137)
四、优化社区服务的人力资源配置	(137)

五、鼓励居民参与	(138)
六、社区服务的监督和评估	(138)
本章小结	(139)
复习思考题	(140)
应用案例	(140)
第八章 社区文化管理	(143)
第一节 社区文化概述	(144)
一、社区文化的含义	(144)
二、社区文化的构成要素	(145)
三、社区文化的特点	(146)
四、社区文化的功能	(147)
第二节 社区文化管理的内容和意义	(147)
一、社区文化管理的内容	(148)
二、社区文化管理的意义	(150)
第三节 社区文化管理的实施	(151)
一、我国社区文化管理面临的问题	(151)
二、社区文化管理的实施	(152)
本章小结	(157)
复习思考题	(157)
应用案例	(157)
第九章 社区治安管理	(159)
第一节 社区治安管理概述	(160)
一、社区治安管理的含义、目标与特征	(160)
二、社区治安管理的功能	(162)
第二节 社区治安管理的任务、要求和途径	(163)
一、社区治安管理的任务和要求	(163)

二、各部门在社区治安管理工作中的职责	(163)
三、强化社区治安管理的途径	(166)
第三节 社区治安综合治理	(169)
一、社区治安综合治理的含义、任务、要求及目标	(169)
二、社区治安综合治理的指导原则	(170)
三、社区治安综合治理的基本措施	(171)
四、社区普法、人民调解与安置帮教	(173)
本章小结	(177)
复习思考题	(177)
应用案例 1	(177)
应用案例 2	(178)
第十章 社区卫生服务与管理	(180)
第一节 社区卫生服务概述	(181)
一、社区卫生服务的含义	(181)
二、社区卫生服务的对象	(182)
三、社区卫生服务的特点	(183)
第二节 社区卫生服务的内容、任务与方法	(184)
一、社区卫生服务的内容	(184)
二、社区卫生服务的任务	(187)
三、社区卫生服务的方法	(187)
第三节 社区卫生服务机构的建设与管理	(188)
一、社区卫生服务机构的建设	(188)
二、社区卫生服务机构的管理	(192)
第四节 社区卫生服务的改革与发展	(194)
一、我国社区卫生服务的现状	(194)
二、我国社区卫生服务的进一步发展	(195)

本章小结	(197)
复习思考题	(198)
应用案例 1	(198)
应用案例 2	(199)
第十一章 社区管理绩效评估	(201)
第一节 绩效评估的意义和过程	(202)
一、绩效与评估	(202)
二、社区管理绩效评估的功能	(203)
三、社区管理绩效评估应坚持的原则	(204)
四、社区管理绩效评估的过程	(204)
第二节 社区员工工作绩效评估	(207)
一、评估的目的和作用	(207)
二、评估系统的建立	(208)
三、社区员工工作绩效评估的方法	(210)
第三节 社区组织工作绩效评估	(212)
一、评估的目的和作用	(213)
二、社区组织工作绩效评估的标准与存在的问题	(214)
三、社区组织工作绩效评估的方法	(216)
本章小结	(220)
复习思考题	(221)
案例思考	(221)
第十二章 社区管理信息化	(222)
第一节 信息化概述	(222)
一、信息化的定义	(222)
二、我国信息化建设的任务及进程	(223)
三、社区信息化的定义与功能	(225)

第二节	社区资源的信息化	(225)
一、	社区资源的定义及分类	(225)
二、	社区资源的特点	(226)
三、	社区资源信息化的实施	(227)
四、	社区资源信息化的主要内容	(228)
第三节	社区管理信息化	(229)
一、	社区管理信息化的含义	(229)
二、	社区管理信息化的作用	(230)
三、	社区管理信息化的指标细化	(231)
第四节	智能住宅小区建设	(233)
一、	智能住宅的功能	(233)
二、	智能住宅小区的功能	(234)
三、	我国建设智能住宅小区应注意的问题	(235)
本章小结	(236)
复习思考题	(236)
应用案例	(237)
第十三章	社区管理伦理	(238)
第一节	伦理道德的含义与功能	(239)
一、	伦理与道德规范体系	(239)
二、	道德的功能	(240)
三、	道德评价	(241)
第二节	社区管理伦理	(242)
一、	社区管理伦理的界定	(242)
二、	社区管理伦理在社区管理中发挥的作用	(242)
三、	影响管理伦理(道德)的因素	(244)
四、	提高社区管理伦理(道德)的途径	(246)

第三节 社区工作者的职业道德	(248)
一、社区工作者与职业道德	(248)
二、社区工作者职业道德的具体内容	(249)
三、社区工作者应遵循的行为准则	(251)
本章小结	(252)
复习思考题	(252)
应用案例	(253)
第十四章 社区管理方法	(254)
第一节 社区管理方法概述	(255)
一、社区管理方法的含义	(255)
二、社区管理方法的特点	(256)
三、社区管理方法的作用	(257)
第二节 社区调查方法	(257)
一、社区调查的含义	(257)
二、社区调查的类型	(257)
三、社区调查的主要方法	(259)
第三节 社会工作方法在社区管理中的应用	(260)
一、个案工作	(260)
二、小组工作	(264)
三、社区工作	(266)
本章小结	(268)
复习思考题	(269)
应用案例 1	(269)
应用案例 2	(271)
参考文献	(273)