

SHEQU
FAZHAN
CONG
SHU



社区经营与社区服务

陈澹
许彬
王时浩等
著

中国社会出版社

社区发展丛书

社区经营与社区服务

陈 湍 许 彬 王时浩等 著

中国社会出版社

图书在版编目(CIP)数据

社区经营与社区服务/陈潞等著. —北京: 中国
出版社, 2005.1

(社区发展丛书)

ISBN 7-5087-0315-4

I. 社... II. 陈... III. ①社区-经营-研究-中
国 ②社区服务-研究-中国 IV. D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 113680 号

社区经营与社区服务

著 者 陈 潞 许 彬 王时浩 等

责任编辑 秦 艳 向 飞

出版发行 中国出版社

地 址 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

邮政编码 100032

电 话 (010)66020531(策划部)

(010)66051698(发行部)

(010)66060275(邮购部)

传 真 (010)66026806 66051713

电子邮件 xiangfei@wanglaohu.com

印 刷 山西惠民福利印刷厂

经 销 新华书店

开 本 880×1230 1/32

字 数 180 千字

印 张 8.25

版 次 2005 年 1 月第 1 版

印 次 2005 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-5087-0315-4/D·197

定 价 15.00 元

未经出版者许可不得摘编、转载本书 中国社会版图书, 版权所有, 侵权必究。
中国社会版图书, 印装错误可随时调换。

社区发展丛书

编委会名单

主 编 戚锦方

副主编 于燕燕

编 委 (按姓氏笔画排序)

于燕燕 王时浩 石 瑒

白志刚 刘化杰 刘善敏

许 彬 汪志广 陈 澣

卓斯廉 孟 固 赵志强

贾 征



江苏省金湖县
纪检监察机关
干部向市民征
求意见

写在前面的话

随着我国社会主义市场经济体制的发展，政府、市场与社会的分化日益明显，社区作为社会发展的基本单元，正逐步发挥着越来越重要的作用，社区经营和社区服务作为社区建设的重要内容，其功能与角色也日益彰显。社区经营和社区服务是社区建设深化发展的产物，它随着我国城市社会经济的飞速发展应运而生。1986年，为配合城市经济体制改革，民政部首先倡导社区服务，旨在城市开展以民政对象为主的福利服务和便民利民服务。从此以后，社区服务进入千家万户，深受群众欢迎，为方便城市居民生活起到了积极的作用。在人们对社区建设在我国经济和社会发展过程中的重要作用形成广泛共识的同时，许多非常重要的现实问题也随之而来：广大人民群众需要什么样的社区服务，谁来提供这些服务？社区服务所需要的资源从何而来，如何取得和利用这些资源？社区服务产业化和社区经营是否可能，何以实现？社区服务机构和人员在突发性事件处理中应该起到什么样的作用？……这些问题的解决，关系到我国目前社区经营和社区服务的健康发展，关系到我国城市社区建设的顺利进行。

这些问题，我们没有现成的答案，也没有可以直接搬用的经验，需要在“一手抓实验，一手抓研究”的过程中积极探索并予以解决。本书就是我们多年来致力于这些问题的研究的初步成果。在开篇中，有必要先简要地介绍一下本书各章的主要

河北省沙县
居民晨练



上海市长宁区程家桥街道嘉都社区居委会为社区老人选扇子、用旧节电环保、扇子纳凉

内容，以便读者更好地把握我们的研究思路和写作逻辑。

本书第一章在厘清“社区”的概念及其分类的基础上，阐述了当代中国以“行政区——社区”为主要模式的社区管理体制的缘起、发展、问题和改革方向。作者还从经营城市的基本理念出发来探讨经营社区问题以及在我国推进社区经营的制度框架，结合我国的实际分析和考察了社区经营的政治、经济和文化等诸方面的环境因素，并提出了营造社区经营环境的一系列对策性建议，从而赋予了“里仁为美”这一古训在现代城市社区建设中新的内涵。

第二章着力于探讨社区经营与全面建设小康社会这两者之间的契合关系。作者结合全面建设小康社会的需要，指出社区服务的健康发展是实现以“小政府、大服务、大社会”为特征的全面小康的必由之路。作者将政治学领域的“治理”概念引入社区建设之中，认为我国目前的社会转型给社区建设带来的一系列变化使得“社区自治”成为现实的必然选择。作者在考察了美国、加拿大等国在社区经营方面的先进经验的基础上，得出了“公民社会的演进是经营社区的社会基础”这一结论并由此指出了我国社区工作和社区服务的自治化、社会化和专业化趋势。

第三章是作者对“优质生活社区”这一社区经营的目标追求和精神动力的讨论。作者认为，社区经营和社区服务必须贯彻“以人为本”的原则，必须以人的全面发展为核心，以满足居民需要为基础，以居民参与为内在动力，以人、社区和环境的可持续协调发展为尺度。作者详细考察了“优质社区生活”的安全性、便利性、舒适性和健康性，阐明了“以人为本、服务居民，资源共享、共驻共建，责权统一、管理有序，扩大民主、居民自治，因地制宜、循序渐进”的社区经营基本原则。

新疆生产建设兵团127团社区老年合唱团



江苏省金湖县
纪检监察机关
干部向市民征
求意见

第四章在总结前文的基础上，从理论角度探讨了社区经营的知识体系。在这一章中，作者阐述了多维视角下的自由和个性在社区生活中的重要地位以及社区作为实现公共利益和私人利益的手段的重要作用，探讨了社区公共产品和服务供给的一系列问题。饶有兴味的是，作者在这里着重研究了作为最佳社区实现方式的“蒂布特模型”，阐明了该模型对于构建现代社区服务、提高社区竞争力、完善社区规划等方面的重要意义。

第五章主要探讨的是社区服务和服务产业化问题。在这里，作者梳理了社区服务和社区经济的关系，在考察我国城市社区服务产业化发展的基本状况的基础上阐明了我国发展社区服务产业的意義。在这部分文章中，作者还对中外社区服务中的观念差异、经费来源、管理体制和服务模式等方面进行比较，找出了我国社区服务产业存在的问题及其成因，进而提出了我国社区服务产业化创新的指导思路和政策措施。

第六章讨论的是“社区时间银行”。作者从对时间的经济分析和对契约的平衡性分析入手阐明了其缘起，并论述了市民社会的兴起对这一社区服务供给新模式的决定性意义。在这里，作者还详细介绍了社区时间银行的组建模式和业务流程，分析了国外时间银行的运作情况以及这一体系下居委会、物业管理部门和志愿者三者的互动关系，指出社区时间银行的精神纽带是公益理念的建构，其支点在于志愿者的培养，其价值体现在公益服务的开展。

第七章是作者对社区经营和社区经济二者关系的思考。在这里，作者首先阐述了社区经济的产生、概念、特点及其主要内容，指出了发展社区经济的优势所在，并从内在和客观两个方面探讨了制约社区经济发展的主要因素，提出社区经济发展的两条途径及模式。作者随后论述了社区经营与社区经济的必

河北省沙县
居民展地



上海市市长宁区程家桥街道暑期组织小学生为社区老人送扇子,提倡节约用电,用扇子的凉

然联系,指出前者是后者可持续发展的重要条件。最后,作者从体制、政策、法制、观念等方面阐明了我国目前社区经济发展中的主要问题及其发展前景。

第八章是对经营社区的资源动员和效率问题的论述。作者首先梳理了社区资源动员的概念和内容,在考察社区资源动员的起源、发展和成功案例的前提下,阐明了该项工作存在的问题,并提出了相应的对策。在此基础上,作者进一步研究了社区经营的效率问题,论述了政府与社区组织的关系、社区组织架构、宏观环境等影响社区经营效率的因素,并提出了高效能地经营社区的一系列对策。

近几年来,尤其是2003年的“非典”疫情暴发以后,社区应急准备和危机管理问题成为人们颇为关注的问题,本书第九章是作者在这一问题上的研究成果。作者对“危机”和“危机管理”做出了科学的界定,详述了社区应急准备政策的制定、社区脆弱性评估、危机评估的方式方法,申明了社区危机管理的必要性和基本内容。在本章中,作者还以美国的先进经验为例,检讨了我国社区危机管理的缺失,强调必须加强我国社区危机管理的硬件、软件建设。

从结构上说,本书注意探讨了城市社区经营和社区服务的主要问题,这些问题互相联系、层层递进。但是,书中的每一个问题事实上也可以独立成篇,读者同样可以根据自己的兴趣选择其中的某些问题进行阅读。

在确定本书内容的时候,我们就已经很清楚地知道,对于蓬勃发展中的中国社区经营与社区服务的研究,是不可能在一本书中作出结论的。只要我国的社区建设继续发展,关于这一问题的研究就必将不断深入,我们期望本书的研究能起到一个抛砖引玉的作用,引起更多的学者同仁来关注我国的社区建设;



江苏省金湖县
纪检监察机关
干部向市民征
求意见

我们也期望本书的研究能够作为我们进一步探索的新的起点，
为日后在这个领域的深入研究搭建一个可资奋起的新的平台。
同时，由于水平有限，成稿仓促，本书的遗漏和不足之处在所
难免，恳请方家惠览斧正，不吝赐教。

作者

2004 年 10 月



河北省涉县
居民晨跑





江苏省金湖县
纪检监察机关
干部向市民征
求意见

目 录

写在前面的话	1
第一章 “里仁为美”	1
第一节 经营社区的由来	2
一、社区结构及其治理模式的演进	2
二、社区治理模式	6
第二节 来自经营城市的经营理念	11
一、经营城市的基本理念	11
二、经营城市中的观念解放	15
第三节 经营社区和社区经营环境	16
一、经营社区	16
二、社区经营的环境	18
第二章 小康社会和经营社区	23
第一节 经营社区，打造小康社会	23
一、全面建设小康社会	23
二、小康社会和社区经营	27
第二节 小康社会的城市社区治理新模式	28
一、从统治到治理	28
二、我国社区的治理	30
第三节 经营社区的发展趋势	32
一、国内外经营社区的历程	32

河北省涉县
居民晨练





上海市长宁区程家桥街道暑期组织小学生为社区老人送扇子,提倡节能环保,用扇子纳凉

二、我国经营社区的尝试	36
三、我国城市社区经营的发展趋势	38

第三章 探寻“优质社区生活”

第一节 “SECH”社区:优质生活社区的要求	43
一、安全性 (Safety)	45
二、便利性 (Efficiency)	50
三、舒适性 (Comfort)	52
四、健康性 (Healthy)	53
第二节 实现“SECH”社区:社区经营五原则	54
一、以人为本,服务居民	54
二、资源共享,共驻共建	58
三、责权统一,管理有序	59
四、扩大民主,居民自治	60
五、因地制宜,循序渐进	65

第四章 经营社区的知识体系

第一节 自由、个性与社区	67
一、自由的多维视角	67
二、个性与共性	69
第二节 公共利益、私人利益与社区	70
一、对私利的追逐:公共利益的实现	70
二、对私利的追逐:公地悲剧	71
第三节 社区公共产品与公共服务	74
一、社区提供什么公共产品和服务	74
二、谁来提供社区公共产品和服务	74
三、如何取得社区公共产品和服务	75

新疆生产建设兵团农七师127团社区老年合唱团





江苏省金湖县
纪检监察机关
干部向市民征
求意见

第四节 蒂布特模型与最佳社区的构建	76
一、蒂布特模型与社区成员利益的最大化	76
二、最佳社区实现的条件	80
三、蒂布特模型的问题	85
四、蒂布特模型对构建最佳社区的意义	86
第五节 社区竞争力与社区经营	87
一、社区竞争力与社区规划	87
二、蒂布特模型与特色社区建设	95

第五章 社区服务和服务产业化

第一节 社区服务产业化	97
一、社区服务和社区经济	97
二、我国城市社区服务产业化发展的基本状况	101
第二节 中外社区服务模式比较	106
一、观念的差异	106
二、经费来源的不同	108
三、管理体制的差异	109
四、服务模式的不同	110
第三节 我国社区服务产业存在的问题及原因	112
一、问题的概述	112
二、原因的分析	114
第四节 社区服务产业化的创新及其政策措施	116
一、社区服务产业化的指导思路	116
二、社区服务产业化与社区经济互动发展的创新模式	119
三、拓宽社区服务产业化的资金来源渠道	123
四、社区服务产业化的保障机制：相关政策法规制度的配 套建设	124

河北省涉县
居民就医



上海市长宁区程
家桥街道为社区
小学生、老人、
残疾人、环保、
节能、节约、用
扇子纳凉

五、推进社区服务产业化的政策措施	125
------------------------	-----

第六章 社区时间银行	127
-------------------------	------------

第一节 社区时间银行的源起	128
---------------------	-----

一、时间的经济学分析	128
------------------	-----

二、契约的平衡性能	129
-----------------	-----

第二节 新生事物：社区时间银行	131
-----------------------	-----

一、银行新说	131
--------------	-----

二、社区时间银行：挡不住的风景	133
-----------------------	-----

第三节 社区时间银行的组建模式	138
-----------------------	-----

一、二合一：社区居委会和物业的联手	138
-------------------------	-----

二、社区内部志愿者联盟	141
-------------------	-----

第四节 社区时间银行的营销策略	143
-----------------------	-----

一、公益理念的建构：社区时间银行的精神纽带	143
-----------------------------	-----

二、志愿者的培养：社区时间银行的支点	147
--------------------------	-----

三、公益服务的开展：社区时间银行的价值体现	148
-----------------------------	-----

第五节 社区时间银行的业务流程分析	149
-------------------------	-----

一、资讯服务	149
--------------	-----

二、时间储蓄	151
--------------	-----

第六节 国外社区时间银行略影	153
----------------------	-----

第七章 社区经营和社区经济	155
----------------------------	------------

第一节 社区经济概述	155
------------------	-----

一、社区经济的产生	155
-----------------	-----

二、社区经济的概念	156
-----------------	-----

三、社区经济的特点	157
-----------------	-----

四、社区经济的主要内容	158
-------------------	-----

新疆生产建设兵团
第七师 127
团社区老年合
唱团



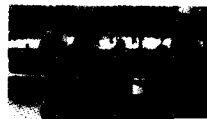
江苏省金湖县
纪检监察机关
干部向市民征
求意见

第二节 社区经济的发展	159
一、发展社区经济意义	159
二、发展社区经济的优势	160
三、社区经济发展的因素	160
四、社区经济开创期的主要筹资渠道	165
五、社区经济发展的模式	165
六、社区经济收入的使用	167
第三节 社区经营与社区经济的关系	167
一、社区经营与社区经济的必然联系	167
二、社区经济与社区经营的可持续发展	170
第四节 社区经济发展中的矛盾及前景	174
一、社区经济发展中的矛盾	174
二、社区经济的发展前景	177

第八章 经营社区的资源动员和效率

第一节 社区资源动员	180
一、社区资源动员概述	180
二、社区资源动员的内容	182
三、社区资源动员的起源与发展	188
四、社区资源动员存在的问题与对策	192
五、我国社区资源动员的成功案例	195
第二节 社区经营的效率	198
一、社区经营效率概述	198
二、影响社区经营效率的因素	199
三、提高社区经营效率的途径	205

河北省沙县
居民庭院



上海市长宁区程家桥街道嘉翔社区小学生为社区老人送扇子,提倡节约用电,用扇子纳凉

第九章 社区应急准备和危机管理	210
第一节 社区危机和应急准备	211
一、危机和危机管理	211
二、社区危机和社区应急准备	217
三、社区应急准备政策的制定	219
四、社区脆弱性(危险性)评估	221
第二节 社区危机管理	225
一、社区危机管理的基本特征	225
二、危机管理的重点:危机的防范	228
三、危机管理的基本内容	231
四、危机管理的结束	235
第三节 国外危机管理和我国的现状	238
一、国外危机管理及其经验——以美国为例	238
二、我国社区危机管理的缺失	241
 主要参考书目	243
后 记	246



江苏省金湖县
纪检监察机关
干部向市民征
求意见

第一章

“里仁为美”

——从经营城市到经营社区

子曰：“里仁为美。择不处仁，焉得知？”

子曰：“不仁者不可以久处约，不可以长处乐。仁者安仁，知者利仁。”

子曰：“唯仁者能好人，能恶人。”

子曰：“苟志于仁矣，无恶也。”

子曰：“我未见好仁者，恶不仁者。好仁者，无以尚之；恶不仁者，其为仁矣，不使不仁者加乎其身。有能一日用其力于仁矣乎？我未见力不足者。盖有之矣，我未之见也。”

子曰：“人之过也，各于其党。观过，斯知仁矣。”

子曰：“朝闻道，夕死可矣。”

——孔子：《论语》

1

河北省涉县
居民晨趣





上海市长宁区程
家桥街道暑期组
织小学生为社区
老人送扇子,提
倡节俭电环保,用
扇子纳凉

第一节 经营社区的由来

一、社区结构及其治理模式的演进

社区一词最早出现于德国社会学家 f·滕尼斯 1887 年出版的《社区与社会》(中译本书名为《共同体与社会》)一书中。他认为,社区是由具有共同价值观念的同质人口组成的关系密切、守望相助、富有人情味的社会团体。在滕尼斯关于社区的定义中包含了以下几层含义。首先,社区是一个自治组织,是由社区居民自己管理本社区大小事务的社会团体;其次,社区是一个富有人情味的团体,社区内的居民应该是互帮互助的;第三,社区内的居民之间是关系密切的,具有共同的价值观念,出入相友。

自滕尼斯诠释社区的概念以来,社区一词在社会科学领域被广泛应用。但是随着社会的发展和城市化进程的加快,其含义也发生了许多变化。目前对社区的不同解释主要表现为以下几个层面上。首先是不同学科之间存在差异。美国学者桑德斯曾据此将国外对社区概念的理解分为四种类型:①定性的理解。把社区视为一个居住的地方。②人类生态学的理解。把社区视为一个空间单位。③人类学理解。把社区视为一种生活方式。④社会学理解。把社区视为一种社会互动。其次,即使是同一学科内,不同学者对社区的理解也是有差异的。社会体系论者往往倾向于把社区当作是以某一地方为中心的比较持久的社会互动系统;社会冲突论者则认为社区是由资源、财富、权利和声望等分配不公平而产生的一种阶层形态;社会场论者又把社

新疆生产建设兵团 127
团社区老年合
唱团

