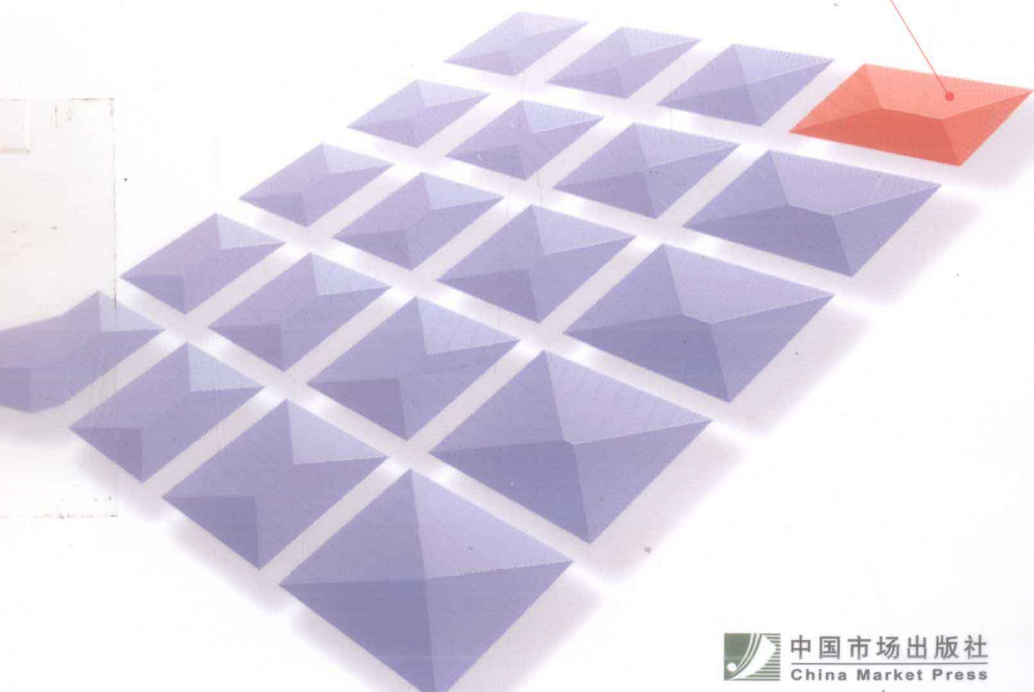


湖南省哲学社会科学基金资助项目
湖南省科技计划资助项目
湖南商学院优秀学术专著基金资助

社区服务 信息化管理研究

——以长株潭城市群为例

张楚文◎著



中国市场出版社
China Market Press

图书在版编目 (CIP) 数据

社区服务信息化管理研究：以长株潭城市群为例/张楚文著.
—北京：中国市场出版社，2011
ISBN 978-7-5092-0747-5

I. ①社… II. ①张… III. ①社区服务-信息化-研究-中国
IV. ①D669.3-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 040074 号

书 名：社区服务信息化管理研究——以长株潭城市群为例
作 者：张楚文
责任编辑：许 慧
出版发行：中国市场出版社
地 址：北京市西城区月坛北小街 2 号院 3 号楼 (100837)
电 话：编辑部 (010) 68012468 读者服务部 (010) 68022950
 发行部 (010) 68021338 68020340 68053489
 68024335 68033577 68033539
经 销：新华书店
印 刷：河北省高碑店市鑫宏源印刷包装有限责任公司
规 格：880×1230 毫米 1/32 7.25 印张 200 千字
版 本：2011 年 4 月第 1 版
印 次：2011 年 4 月第 1 次印刷
书 号：ISBN 978-7-5092-0747-5
定 价：26.00 元

前 言

硬性资源相对匮乏、服务需求多元化的社区，同样要面对我国过往 20 多年偏重国内生产总值增长速度的发展模式显现出的一些弊端，如：城乡之间、地区之间、不同阶层之间的“受益水平”很不平衡；经济与社会发展不协调，社会保障和公共服务相对滞后；经济长期处于高投入、高消耗、高排放、不协调、难循环、低效益的外延式粗放型增长，受资源和能源的制约越来越大，等等。正是在此背景下，党中央及时提出了“坚持以人为本，实现全面、协调、可持续发展”的科学发展观和“两型社会”建设要求。社区服务信息化促进资源节约型、环境友好型社区建设，加强社区公众之间及与企业的交流和合作，建立美好邻里关系，为当地社区公众及企业开发和倡导社会信任、道德和人际关系等良好的环境资源，宣传循环经济，倡导绿色消费，创造整洁、优美、和谐、有序的社区环境，建设生态文明社区，实现人与自然、人与环境的和谐。

社区服务信息化的实现程度，标志着社区服务的层次和水平。当前我国正处于经济结构的转变与社会结构的转型期间，社区建设是民生建设的关键环节，社区服务水平已成为“两型”社会进步和经济发展的一个重要标志。随着居民收入水平和对生活

质量要求的提高,加之城镇人口老龄化及家庭结构的变化,预示着人们对社区服务的需求无论从量上还是质上,都要求越来越多,越来越高,而我国城镇居民社区服务需求的满足率却很低。社区服务信息化可以利用信息技术更快捷、更充分地发挥社区服务的功能,满足人们对社区服务的需要,最大限度地提高社区公众的幸福指数,让社区公众“活得有尊严、活得幸福”。

本书立足“关注民生,建设两型社会·服务型社区”的时代发展要求,围绕真正让“两型”社区成为每一位公众的生活福地和精神乐园、为每一位社区公众服务的理想和目标来展开。本书对社区服务信息化可持续发展模式、实施路径等提出了比较系统的政策建议与对策,形成了一些富有创新意义的理论观点,如“挖掘长株潭社区服务信息资源,开发利用社区服务信息化建设中的商业机会,促进长株潭社区服务信息化可持续发展”、“基于信息资源规划的社区服务信息化跨越式发展论”、“政校企合作开发推广社区综合服务平台模式论”、“建立健全基于供应链的社区服务信息化协同服务体系”、“产学研一体的信息资源管理创新人才培养社区试验基地创新论”、“社区服务信息化柔性服务资源开发”等等观点。笔者希望这些见解有利于社区管理服务人员、政府、社区信息化服务商、其他社区服务企业以及高校、图书馆、科研机构等社区服务主体找到其主攻方向,同时,对社区服务信息化理论的深入研究以及政府制定相关政策及社区信息化发展战略具有一定的参考价值。本书运用实证分析法对长株潭城市群社区服务信息化管理的非均衡状态进行了分析,根据文献一般描述提出假设,再利用计量经济模型或综合评价方法对社区信息化主要面临着社区在线服务能力弱、信息化需求压抑、信息机构生态功能

及社区信息服务生态环境等方面进行实证检验；运用规范研究方法对社区服务信息化可持续化发展模式设计、基于信息资源规划的社区服务信息资源整合、社区服务信息化综合服务平台设计、社区信息化协同服务体系和社区信息化发展的柔性资源开发等内容进行了深入的阐述，试图在实证研究的基础上，结合相关的理论、国内外经验与“两型”社会改革发展的动力要求，给出社区信息化发展的模式、策略和具体的制度支持等，形成本研究的核心成果。

本书提出社区服务信息化管理和可持续化发展模式，应在遵循市场化和科学发展观等原则的基础上，结合社区在线服务需求的实际，构建合理的机制体系，并完善内部治理机制和外部管理体制，促进其协同服务生态主体功能的正常发挥。

本书关注社区信息化建设进程中由于严重信息孤岛造成社区服务信息贫乏、数据混乱、信息效率低下等问题，提出抓住目前社区服务信息化跨越式发展的关键时机，运用信息资源规划的信息工程方法，构建信息资源规划方案/数据标准，将众多内容分散、权限复杂的社区信息资源，通过统一平台管理的信息组织、管理与发布流程，实现社区信息系统集成及资源优化配置，以提高社区服务的效率和水平。

信息化是人类物质文明和精神文明的升华，对任何地区和社会组织来说，信息化就是深入的体制改革和管理变革的过程。近几年在国外和我国北京、上海等大城市实施的城市网格化管理，是城市管理模式的一种革命和创新，其创新理念是实现城市社区管理和服务的主动化、精细化、标准化、长效化及个性化服务。网格化管理是一种真正实现以人为本社区服务的重要理论和方

法，本书将网格化管理等理论方法引入了社区服务及其信息化管理的理论和实践体系的研究。

在本书写作过程中，参考了诸多学者的相关研究成果，在此表示感谢。由于时间和经费原因，笔者认为本书仍存在如下不足之处：社区在线服务供求真实数据的获取及其科学分析，面上和点上的数据收集和分析仍需进一步规范化、标准化；社区服务信息化管理的实现如何与经济社会发展战略政策对接，如长株潭城市群社区服务信息资源整合的组织领导，以及协同服务的标准和制度体系等，这些是社区服务信息化管理研究的重大难题，还需进一步深入研究；社区服务信息化管理和发展的模式、策略和制度支持体系，仍需在实验和实证研究过程中不断完善；社区服务新的研究领域如社区服务柔性服务能力研究需进一步深化。对本书存在的疏漏和需要改进之处，恳请专家和读者提出宝贵意见。

本书系湖南省哲学社会科学基金资助课题（09YBA088）和湖南省科技厅科技计划资助项目（2010GK3020）研究内容和研究成果，项目组全体成员参加了讨论与实证研究，笔者也在此对大家的帮助表示感谢！

张楚文

于湖南商学院信息学院

2011年4月

目 录

第 1 章 导论	1
1.1 问题的提出和选题的意义	2
1.2 中国社区建设理论发展进程与信息 生态理论的逻辑演进	7
1.3 社区信息化管理的理论基础	17
1.4 主要观点和创新	31
1.5 各章节安排及要点	34
第 2 章 社区服务信息化管理的非均衡状态实证分析	36
2.1 社区服务信息化概述	36
2.2 长株潭城市群社区服务信息化管理现状调查	53
2.3 社区在线服务满意度实证分析	69
2.4 社区服务信息化管理中亟待解决的主要矛盾	80
第 3 章 社区服务信息化可持续化发展模式设计	86
3.1 国内外社区服务信息化建设经验借鉴	86
3.2 社区服务信息化可持续化发展模式探索	101
3.3 加快推进社区信息化协同服务产业链 模式的措施体系	112

第4章 基于信息资源规划的社区服务信息资源整合	119
4.1 社区服务信息化跨越式发展思路	119
4.2 社区服务信息资源整合模式	121
4.3 基于信息资源规划的社区服务信息 资源整合流程	127
4.4 基于信息资源规划的社区服务信息化 系统总体设计	137
4.5 社区服务信息化的组织实施	140
第5章 社区服务信息化平台设计	147
5.1 社区服务信息化平台的设计思路和目标	147
5.2 社区服务信息化平台的流程再造	154
5.3 街道/社区服务信息化综合平台架构	158
5.4 街道/社区服务信息化综合平台设计原则	160
5.5 街道/社区服务信息化综合平台内容设计	166
第6章 社区协同服务供应链体系构建	173
6.1 浦东社区协同服务供应链体系构建	173
6.2 社区协同服务供应链系统结构	176
6.3 建立社区协同服务供应链管理系统的标准	179
6.4 再造社区协同服务供应链的业务流程	182
6.5 社区协同服务供应链的实践	185
第7章 社区服务信息化柔性资源开发	195
7.1 社区柔性服务资源的界定	195
7.2 校社企合作的信息化管理创新人才培养模式	197
参考文献	213

第 1 章

导 论

目前，我国政府正处于由“全能型”向“公共服务型”转变的重要时期，因此，作为政府信息化建设的关键部分电子政务的末梢系统——社区信息化建设也将更注重体现公共服务功能。如何解决我国社区信息化建设中认识上和操作上的症结问题，更好地体现公共服务功能，是社区信息化研究的主要方向之一。

城市社区服务信息化是城市信息化的重要基石，是国家网络资源库的一个有机组成部分。它是一项系统工程，包括街道办公平台、社区管理平台、社区服务平台、小区管理平台和家庭信息化平台等。社区服务信息化即通过计算机通信和网络技术，把现代城市社区的各种物质文化资源和生活服务信息映射到社区信息系统之中，使城市社区居民可以通过网络和其他信息系统实现与社会的全方位沟通，使居民与居民、商家及政府部门之间的关系更加密切，对城市社区资源的利用更为便利和有效，以满足居民日益增长的信息需求和服务需求，从而大幅度提高城市社区居民的现代化生活质量。城市社区服务信息化不是一般性质的城市网络虚拟社区，而是以网络化、智能化、数字化及信息化为基础建立的大型网络服务平台，它定位于服务，并分解为政府服务、社区服务、公共服务等方面，为社区提供全方位、多元化服务的信息化社区服务体系。它集中了城市社区宽带网络系统、社区服务

系统、社区管理系统、智能控制系统和互联网应用等先进技术。这些网络集成实现了多网融合，包含了通信、娱乐、医疗、保险、金融等的一系列工程。

1.1 问题的提出和选题的意义

长株潭一体化即要通过在经济、交通、金融、环境治理以及信息上的一体化，根本解决长株潭城市群发展的效率、效益和环境等问题。目前长株潭城市群经济、交通、金融、环境治理一体化实践上经历了一些困惑，取得了很大的成绩。然而，关系长株潭城市群民生的社区服务信息化仍面临着一系列改革需求。长株潭一体化发展消除长株潭之间结构制衡，为长株潭城市群社区信息化发展提供了内在动力和目标导向，而长株潭城市群社区信息化服务水平的提高则是推进长株潭城市群信息化改革发展的重要途径。社区服务供给不足成为解决我国社区民生问题的瓶颈，温家宝总理 2009 年、2010 年连续两年的政府工作报告提及一项项详尽的惠民政策和措施，民生问题甚至已经演变成了“7+1”（收入、住房、就业、教育、医疗卫生、文化建设、国家投入+社区服务）问题，因此，社区改革和公共服务信息化发展一直是近年来学术界研究的热点和难点。要促进社区公共服务水平提高，必须推进社区服务体系改革创新，特别是社区服务信息化体系创新，提高社区服务效率，满足社区服务需求，将社区服务信息化工程真正做成民生工程而不是形象工程，这是国内学者的一般共识。

1.1.1 社区信息生态环境问题凸显

长株潭城市群社区服务信息化建设已经具备较好的基础，但服务效果仍较弱，社区各主体特别是居民满意度较低，社区服务

和管理效率不高。社区信息制度环境、政府的服务和电子政务发展水平等都是社区信息生态链上的关键因子。如电子政务整体发展水平、政府的服务理念、水平及结构对社区信息服务体系创新具有决定性作用。长株潭城市群电子政务整体发展水平不高,以及政府的服务理念、水平及结构落后,致使社区综合服务平台能提供给各社区主体的服务项目和质量有限,是限制社区综合服务平台可持续发展的主要原因之一。另外,针对资金相对匮乏的社区和相对微利的社区服务业,需政府给予必要的指导及政策引导,构建一个多元化、因地制宜、可持续化的长株潭城市群社区信息化发展制度,着力改善长株潭城市群社区信息生态制度环境。

20世纪60年代初期传播学者马歇尔·麦克卢汉(H. Marshall McLuhan)首次提出媒介生态的概念,为了保持信息生态系统的平衡,信息生态学(Information Ecology)作为一门研究信息—人—环境之间关系的新兴学科,开始成为国际上一个重要的学术研究领域。从长株潭城市群社区信息生态环境的角度,深入探究长株潭城市群社区信息化发展“瓶颈”的深层原因,研究长株潭城市群社区信息化可持续化发展模式及其战略制定,很有价值。余小鹏等(2008、2009)分别将信息生态学理论运用于Internet环境下信息生态模型研究,以及Internet环境下信息生态系统失衡研究;王晰巍等将其运用于电子商务中的信息生态模型构建实证研究,分析了电子商务网中的信息生态因子、信息生态链和信息生态圈等问题。但目前为止,还没有社区信息生态理论和实践方面的研究。从长株潭城市群信息生态环境视角对长株潭社区信息化可持续化发展进行研究具有很大理论和实践价值。

1.1.2 社区信息资源高效整合问题

街道办事处作为政府的基层派出机构,直接承担着社区建设大量而细致的具体工作。属地化管理体制建立以来,街道办事处

对社区管理的职能发生了重大转变,从原来为少数特殊居民群体管理服务为主转变为对社区内综合事务进行全方位管理服务。这一转变对办事处的影响是巨大的,对其社区工作流程、事务处理方法及反应速度等都提出了更高的要求。原有的工作模式和工作思路已不能满足新形势下对社区管理部门的要求,迫切需要一种新的适合当前工作需要的解决方案。通过广泛调查和细致分析,当前阻碍长株潭城市群社区信息化建设的主要因素除了体制等原因外,“信息孤岛”问题是制约长株潭城市群社区信息化的“瓶颈”。长株潭城市群社区信息化建设缺乏全面规划,信息化建设的标准不明确,“信息孤岛”现象严重阻碍了城市社区信息化的可持续发展。社区信息化标准包括数据采集的基本要素、数据的来源、数据采集的方法及要求等,据统计,社区管理与服务项目多达 150 多项,“信息孤岛”问题使社区管理与服务信息的采集、发等工作大量重复,同样的数据可能有上百次输入,严重影响了社区服务效率性。

高效地整合长株潭城市群社区信息资源,实现城市社区居民、社区管理者、社区服务主体以及社区其他相关组织间的信息交流与协作,具有积极的科学意义和重要的应用价值。

1.1.3 确立社区信息化服务的目标和原则问题

近年来我国一些大城市引进的网格化管理,是城市管理模式的一种革命和创新,是服务型政府建设的一项重要举措。一些城市将网格化管理运用于城市治安与管理、市场监管机制、劳动保障管理等领域,对切实提高城市管理水平,有效解决城市运行和市政公共服务中存在的问题,实现科教兴市主战略,构建和谐社会取得了一些成绩。

网格化管理可理解为一种管理思想和模式,每个城市、每个街道、每个社区都能根据各自的实际,创新、制定自己的网格化管理方案。它又是一种管理活动、一个具体的管理过程;也是一

种系统的管理方法，或者说是一种网格化管理标准和规范，具有一整套规范统一的管理标准和流程；更是一种数字化平台或信息系统，即运用网格化建模方法建立的网格化管理数字化平台或信息系统等。

由于信息技术的应用，在管理中就出现了精细管理、敏捷管理、扁平化管理、闭环管理等现代管理理念。精细管理理念与网格化信息技术的结合使管理效率的提高成为现实；敏捷管理理念与网格化信息技术的结合，使管理信息的实时传递方式发生了根本变化；扁平化管理理念与网格化技术结合，使管理中信息不对称问题得到有效解决；闭环管理理念与网格化技术的结合，使管理监督评价体系发挥了重要的保障作用；个性化管理理念与网格化技术的结合使现代管理的“人本”原则得以实现。我们将网格化管理定义为是借用计算机网络管理的思想，将管理对象按照一定的标准划分成若干网格单元，利用现代信息技术和各网格单元间的协调机制，使各个网格单元之间能有效地进行信息交流，透明地共享组织的资源，以最终达到整合组织资源、提高管理效率的现代化管理思想。

将网格化管理和技术引入社区服务创新和流程的再造，将实现社区服务和管理的精细化和人性化作为长株潭城市群社区信息化服务的目标和原则，并且对具体的长株潭城市群社区精细化服务和管理实施路径及其信息系统和平台的研究，无疑在理论和实践上均具有很高的价值。

1.1.4 具有街道和社区工作、环境特点的街道/社区信息化系统缺乏

一是目前长株潭没有针对街道和社区工作特点和工作环境专门研制街道/社区信息化系统，照搬上级政府电子政务系统现象严重。政府电子政务系统已经深入到街道办事处，街道办事处的信息化也随着电子政务系统的深入开始起步。上级政府各职能部

门（如计生、劳保、统计等）都按对其工作有利的原则，对办事处信息系统提出建设要求，造成了信息孤岛现象。特定电脑特定窗口办理特定业务，数据资源无法共享，数据重复录入，多处维护和数据不一致，无法支持跨部门的应用，领导不能及时、准确、全面掌握情况，系统管理维护困难等弊端增加了办事处的工作压力。造成这种现象的原因在于我国“条块分割的二维管理体制”，但根本原因是在街道办事处信息化建设中，没有针对街道办事处工作特点和工作环境专门进行研究，而是沿用了政府电子政务建设的思路和方法。正是因为这种认识上的偏差使得基于电子政务系统的街道办事处信息化系统没有统一的定式。因此，要整合社区信息化服务与街道办事处信息化建设，两者不能各自独立建设。近几年来，很多办事处使用了部分信息化社区应用系统。这些系统大多是社区网站形式，功能上更多地体现在社区内成员信息的发布。这些系统是社区独自建设的，没有结合街道办事处的信息系统，无法及时共享政府的信息资源，也无法持续性得到政府的指导和支持，容易造成这类系统虎头蛇尾，建成后不久就销声匿迹，生命周期极为短暂。

二是没有整合社区信息化服务网站，形成长株潭城市群统一信息服务平台。目前部分街道办事处已初步应用的社区信息化系统，例如街道/社区事务管理系统、社区网站、社区紧急报警、社区电子通告屏、社区视频监控等，都是针对社区某一特定需求而实施的，各自独立建设，独成子系统，功能单一，技术标准五花八门，各子系统数据无法共享和互联互通，运行维护复杂，也不利于节约资源，如：长株潭城市群社区按1 000计数，每个独立的社区网站的费用就至少达1 000万以上。

1.1.5 体制性障碍等形成的协同服务困境

社区服务信息化涉及许多部门和领域，在线服务必须通过协同服务才能实现社区服务信息化的价值，满足社区服务信息化需

求。社区在线服务要实现协同服务,需要得到工商、劳动、财税、土管、人事等部门的紧密配合,需要政府协调、整合各部门的力量,需要社区各服务主体形成齐心协力推进社区服务信息化发展的合力。而目前社区服务的管理体制不顺,存在着多头管理、条块分割甚至互相扯皮等问题。由于部门之间难协调,给社区服务信息化协同服务实现造成很大困难,社区服务推进缓慢。

1.2 中国社区建设理论发展进程 与信息生态理论的逻辑演进

1.2.1 中国社区建设理论发展进程

自1987年民政部提出社区服务概念,并制定了建立和完善社区服务体系的发展目标至今,我国的城市社区建设取得了长足的进步,整体上基本摆脱了原始的单位制模式,部分经济较发达的地区开始探索信息化社区建设。

中共十七大报告将以民生为重点的社区建设摆在更加突出的位置,显示了中央把工作立足点定位在人民最关心、最直接、最现实的切身利益方面。报告指出:“研究社会主义和谐社会要加强城市基层自治组织建设,从建设和谐社区入手,使社区在提高人民生活水平和质量上发挥服务作用,在密切党和政府同人民群众的关系上发挥桥梁作用,在维护社会稳定,为群众创造安居乐业的良好环境上发挥促进作用。”从而深刻阐明了在构建和谐社会中,社区建设不可替代的历史地位和基础作用,也为加强资源节约型、环境友好型“两型”社区建设指明了方向。

1. 社区与社区建设理论

社区是由聚居在一定地域范围内的人们所形成的社会生活共同体,是社会的基本单元。社区建设是民生建设的关键环节,如

何更科学更高效地建设社区成为社会所关心并付诸实践的热点问题。随着工业化、城市化和现代化的快速发展,社区越来越成为人们的生活、工作、学习休闲等活动的社会实体,成为现代社会的基本区域,社区建设和社区发展成为现代工业社会的客观要求。中共十七大报告将以民生为重点的社区建设摆在更加突出的位置,报告指出:“研究社会主义和谐社会要加强城市基层自治组织建设,从建设和谐社区入手,使社区在提高人民生活水平和质量上发挥服务作用,在密切党和政府同人民群众的关系上发挥桥梁作用,在维护社会稳定,为群众创造安居乐业的良好环境上发挥促进作用。”目前,社区定义有140多种。2000年民政部对社区概念表述为:“社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。”结合我国实际国情,按照便于管理服务、开发社区资源、社区自治的原则,以及地域性和认同感等社区构成要素,把城市社区定义为在一定区域内以从事工商业及其他非农业劳动人口为居住主体,有着特定生活方式且具有成员归属感的相对独立的社会共同体。即把城市社区定位在城市街道办事处所管辖的区域,或城市街道办事处所管辖的一个居委会为一个社区。随着社会的不断发展,社区不再仅仅是人们共同生活的特定区域,而逐步成为政府与群众联系的桥梁和纽带,成为政府实施其社会发展、社会管理功能的载体。

目前,支持社区建设的理论主要有三种:政府治理延伸、三方合作和发展市民社会。不同的理论取向之下会有不同的模式,在社区建设的实验阶段都设试点进行了尝试。

(1) 政府治理延伸理论。这种观点认为,从现时的社区建设情况来看,街道和居委会已经成为实质意义上的第三级和第四级的行政机构,这种行政力量一直向下延伸至社会最底层的格局的背后,仍是根深蒂固的“全能政府”或“官为民做主”的传统国家理念。如果政府仍然强而有力地介入社区建设的话,最终政府仍然是自己在办社会,城市中的国家与社会的关系不会发生基本

性的变化。而且，城市基层社会在并未能获得更为自主自治的空间的情况下，社会在基层政权不断强化的同时，也更加向受制于国家政权统治的方向发展。

这种理论取向的典型代表是上海的“自上而下的模式”，即采用“两级政府（市级和区级政府）、三级管理（市级、区级和街道一级）”的方式，将过去的党政权力转移到街道办事处，在加强发挥街道组织的管理职能的同时，增强街道的统筹协调能力，以街道为主体来组织居委会、中介组织、社会团体等各种社区主体，共同参与社区的公共事务和社会事务的管理。上海市甚至还提出“四级网络（居委会）、五级楼组（大楼）”的思路，实质是强化基层的行政职能，通过对政治和社会资源的控制实现自上而下的社会整合。

（2）三方合作理论。这种观点注重政府、社区组织以及社区居民三方的合作关系，但是也承认政府所处的强势主导地位。贺立平认为，社团对于政府应该是“依附性关系”，其通过替代政府的边缘职能以求生存。范明林通过研究上海一个委托非营利组织管理的社区中心和政府之间的新型关系，认为社区组织仍有可能从“依附性关系”转变为“自主性互动关系”。何艳玲亦指出，代表正式组织的基层政权和代表非正式组织的慈善会构成的合作化关系，会令街区公共服务从科层式供给（即基于政府科层体系的供给机制）转变到“合作化供给”。以上所有的学者都承认，在现时强国家、非营利组织发育滞后的时期，政府依然处于优势地位，但是社区组织、居民也能在与政府的关系中获得一定的活动空间。

所以，在具体实践模式上，就出现了一种政府和社区组织相互合作的关系，并且有政府和非营利组织合作的成功范例。例如上海华爱社区通过向社区发展局交代的方式，开创了政府和非政府组织密切合作、非政府组织受托经营管理社区及社会公共服务设施的成功范例。又如广州逢源街街道办事处通过慈善会组织筹款，救济、帮扶、服务街内的困难对象，既有效地调动了社区资