

社区工作实务系列丛书 |

# 社区工作与服务 实务

李笑●主编

SHEQU  
GONGZUO YU FUWU  
SHIWU



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

社区工作实务系列丛书 |

# 社区工作与服务 实务

李笑 ● 主编

SHEQU  
GONGZUO YU FUWU  
SHIWU



经济管理出版社  
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

**图书在版编目 (CIP) 数据**

社区工作与服务实务/李笑主编. —北京: 经济管理出版社, 2014. 9  
ISBN 978 - 7 - 5096 - 3217 - 8

I. ①社… II. ①李… III. ①社区—工作—中国②社区服务—中国 IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 147945 号

组稿编辑: 谭 伟

责任编辑: 谭 伟 王 琰

责任印制: 司东翔

责任校对: 陈 颖

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: [www.E-mp.com.cn](http://www.E-mp.com.cn)

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京晨旭印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 18.5

字 数: 363 千字

版 次: 2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 3217 - 8

定 价: 48.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

# 本书编委会

主 编：李 笑

副主编：朱玉侠 谭 伟

编 委：李正乐 林 侠

李全超 安玉超

# 前 言

随着社会主义市场经济的发展和城镇化进程的加快，社区在经济社会发展中越来越重要，社区居民对社区服务的需求越来越多、要求越来越高。做好社区工作、提高社区服务水平，对于提高居民生活质量、扩大就业、化解社会矛盾、促进和谐社会建设都具有重要意义。

社区工作者的工作与服务水平怎样才能加强和提升？这就要求社区工作者必须坚持以人为本，着眼于居民多层次、多样化的物质文化需求，特别是对居民最关心、最需要、通过努力又可以解决的问题及时提供服务，为社区居民排忧解难，做到公平、公正、公开，清正廉洁，办事公道，坚持群众路线，从群众中来到群众中去，视群众如父母、如亲人，把国家的方针政策不折不扣地传达给居民，同时把老百姓的诉求反映给上级政府部门，真正起到桥梁和纽带的作用。

社区工作者是国家治理的基石，其工作是严谨的、细致的。他们工作在基层社区，是党的社区方针、政策的重要贯彻者和直接执行者，肩负维护社区社会稳定、带领居民致富奔小康的重任，是党在社区实施核心领导的关键群体，这种特殊的重要作用任何人无法替代。为了提高社区工作者在日常工作中的服务水平，增强社区工作者的工作技能，作者策划了“社区工作实务系列”选题，编撰了《社区工作与服务实务》，为社区工作者们提供参考，为当前的社区服务工作与发展提供前瞻性指导。

本书采用浅显的语言，阐述了新时期社区工作者应该如何加强工作，如何为当地居民办实事、办好事的方式方法，是社区工作者们不可多得的学习参考。

本书突出了三大特点：

(1) 实用性与可用性。本书从社区的工作实际出发，突出实用、



够用，可读性高、可操作性强的特点，力争把本书做成社区工作者的案头必备。

(2) 全面性与通俗性。本书内容丰富而全面，语言通俗易懂，涉及社区服务工作的方方面面，使社区工作者能够轻松掌握和运用。

(3) 新颖性与创新性。本书在篇章架构和内容形式方面，新颖、创新、独到，并糅合了最新的社区服务理念，具有超前的时代感。

总之，它是一本社区工作与服务的指导用书，是基层社区人员提高能力、增强服务意识的最佳读物，具有很强的参考价值和实用价值。

# 目 录

## 第一章 社区策划与规划工作

一、社区策划概述 .....	1
二、社区策划过程 .....	10
三、社区规划概述与内容 .....	24
四、社区规划功能和意义 .....	27
五、社区规划的程序 .....	28
六、社区规划方法与实施 .....	33

## 第二章 社区党建与宣传工作

一、社区党建概述 .....	36
二、社区党建存在的问题 .....	46
三、如何做好社区党建创新工作 .....	50
四、如何做好社区党风廉政建设 .....	53
五、社区宣传工作管理 .....	59

## 第三章 社区文化与教育工作

一、社区文化概述 .....	64
二、社区文化管理 .....	72
三、社区文化建设 .....	79
四、社区教育概述 .....	86
五、社区教育模式 .....	92
六、社区教育的管理与实施 .....	97



七、我国社区教育存在的问题及其对策 ..... 103

## 第四章 社区环境与卫生工作

一、社区环境工作概述 ..... 107  
二、社区环境的污染及防治 ..... 113  
三、社区环境的保护与建设 ..... 119  
四、如何打造绿色社区 ..... 124  
五、社区卫生工作概述 ..... 129  
六、社区卫生工作内容与模式 ..... 135  
七、社区卫生工作存在的问题及对策 ..... 146

## 第五章 社区老龄与服务工作

一、社区老龄工作概述 ..... 162  
二、社区养老助老服务 ..... 175  
三、社区老龄工作经验和问题 ..... 187  
四、社区服务工作概述 ..... 189  
五、社区服务内容与方式 ..... 196  
六、社区家政服务的内容 ..... 211  
七、社区服务管理体制与运行机制 ..... 216  
八、我国社区服务成就与存在的问题 ..... 219

## 第六章 社区计划生育服务工作

一、计划生育概述 ..... 225  
二、社区计划生育技术服务内容和原则 ..... 228  
三、社区计划生育工作存在的问题 ..... 229  
四、改进社区计划生育工作的对策 ..... 231

## 第七章 社区社会保障服务工作

一、社区保障概述 ..... 238  
二、社区保障体系 ..... 244



三、社区保障功能 .....	247
四、我国社区保障的现状 .....	249
五、完善社区保障体系的理念和措施 .....	252

## 第八章 社区智能化建设工作

一、社区智能化概述 .....	260
二、智能化社区建设规划 .....	263
三、智能化社区建设技术 .....	266
四、智能化社区软件建设 .....	274
五、智能化社区网络管理 .....	278
参考文献 .....	283

# 第一章 社区策划与规划工作

## 一、社区策划概述

### (一) 社区策划的含义

社区策划是指对社区工作的筹谋。即对社区要开展什么工作，要达到什么目的、什么目标，准备采取什么方式、方法、措施、手段和步骤，在行动之前先进行一番运筹、谋划。在行动前先有所打算，有所设计、计划和安排。所谓策划，就是人们在行动前的筹谋。筹谋是人所特有的自觉能动性，是自觉运用脑力的一种理性行为。对自己所要做什么事、为什么要做、想达到什么目的、怎样来达到目的等一系列有关的事进行考虑，提出一套办法。策划不是空泛的而是具体的，它由具体的策划者、策划对象、策划环境等元素构成，有其具体的内容，不同的策划对象构成不同内容的策划种类。社区策划就是以社区工作为对象、为内容的策划。社区作为社会的客观存在，存在一个由自发到自觉的历史发展过程，当其处于自发形成的阶段时，人们对其性质、内容、组织形式、运行机制等还一无所知，就谈不上什么社区策划。当人们对其有所认识，但只处于感性直观状态，并以这种感性直观的认识，凭借经验进行社区工作时，也不能称为严格意义上科学的社区策划，只能称为经验性的社区打算。严格意义上的科学策划，是指以理性为主导，在一定的理论、思想观念指导下对社区工作的思考、运筹、谋划、设计和打算。

当代中国的社区策划，必须从当代中国社区建设的实际出发，把世界社区发展过程中的共性与当代中国社区建设过程中的个性有机地结合起来，并加以具体化。因而，我们现在的社区策划就是指：在建设中国特色社会主义理论指引下，把党和国家的各项方针政策与社区建设的具体实践有机地结合起来，科学地筹划社区工作，为社区各项工作的开展和决策提供可行的、最佳的方案。社区策划是社区策划工作者在全面审视社区各项工作实践的基础上，正确运用马克思主义的理论和思想方法，结合党和国家在现阶段的各项方针政策，在全面的分析研究和预测的基础上，筹划社区各项工作的一种理性的创造行为。



## （二）社区策划的性质

为了加深对社区策划含义的了解，弄清社区策划的性质是有必要的。社区策划本身是一种工作，是一种以社区为工作对象的谋划性工作，着重承担着社区的设计、规划、各项工作怎样开展、疑难问题采用什么办法解决等谋划性任务，是一种出谋划策性工作。它与以社区为对象的决策性工作、实地操作性工作有所不同。社区策划的这种性质决定了其工作人员职、责、权的范围，是对社区工作提出建设性建议，通常是以向决策机构、领导提交策划方案的方式来履行其职责，他们有建议权而无决定权，其策划的方案可能被采纳，也可能被否决，策划者无权决定其策划出来的方案是否一定会付诸实施。策划方案的实施，必须经过决策机构批准，再由实际工作人员操作，化为实践的行动。社区策划的这种工作性质，也就决定了社区策划者一般是由经验丰富、理论知识广博、足智多谋的一些人来承担的。对这些人员的具体要求，与掌握权力的决策者和具体操办的实践工作者是有所不同的。

## （三）社区策划与社区决策、社区实践的关系

社区策划与社区决策、社区实践的关系，是既有区别又有联系、辩证统一的关系。

### 1. 三者的区别

社区策划是对社区工作方案的筹谋；社区决策是对社区工作做出决定；社区实践是对社区工作采取的实际行动。三者是有明显区别的。

### 2. 三者的联系

社区策划与社区决策、社区实践虽有区别，但是三者之间又是相互依赖、相互制约、相互包含、相互渗透的，在一定条件下是相互转化，紧密相联且密不可分的。

社区策划与社区决策的联系表现为如下三点：

（1）两者相互依赖、相互制约。社区的决策工作必须依赖于社区的策划工作。策划是决策的前提条件。在社区的策划工作还没有做好、还没有策划出几种不同的方案时，决策层的领导者就无法进行方案的抉择。没有策划就没有决策，如果在没有做好策划工作的情况下就做出某种决定，就是一种盲目性的表现，是与科学决策相违背的，其后果是很危险的。科学的决策必须建立在周密策划的基础上，社区策划工作的质量直接制约着社区决策工作的质量。反之，策划工作也依赖于决策层领导如何指导，策划什么、策划的任务是什么等一系列重大问题，都是由决策层做出的，策划者的策划工作必须服从于、服务于决策层领导的决定。社区策划工作依赖于社区决策层的指导，决策层所做出的决定是否正确，其质量如何，对策划的质量也起着制约作用。离开了决策的指导，策划工作就会失



去方向、目标。无方向、无目标、没有具体任务的策划是毫无意义的。决策层提出了明确的任务，策划工作就好开展。例如，民政部于20世纪80年代后期，组织人员对社区建设进行了策划，提出了关于在全国推进社区建设的意见，为党中央、国务院的决策提供了方案。党中央、国务院对“意见”研究后表示同意并由中共中央办公厅、国务院办公厅发出通知转发这一意见，要求各地、各部门结合实际情况，认真贯彻执行。这就可以看到决策以策划为基础，策划以决策为指导的关系。党中央、国务院一旦对民政部的“意见”批准，做出在全国推进社区建设的决策，全国各地、各部门，就必须结合实际情况，认真贯彻执行。同时，“意见”也成为决策性文件，对各地区社区建设的策划工作予以指导，各地都不能偏离“意见”的精神，否则就会偏离方向。所以说社区策划与社区决策两者是相互依赖、相互制约的关系。

(2) 两者相互包含、相互渗透。一方面，从社区策划的全过程来看，策划以决策为指导，在策划的过程中包含着决策的成分。例如，社区建设在策划过程中，自始至终贯彻着党中央关于构建社会主义和谐社会的决议精神，社区建设的策划工作，就是围绕如何实现党中央决议的要求而展开的，策划之中内在地包含决策。

另一方面，从社区决策的角度来看，决策并不是一个简单的决定。它包含着许多具体的内容，当决定做什么的同时，决策要指出该项工作的目的、意义、内容、要求、步骤等，其中就涉及策划工作。例如，我国决定在全国范围内积极推进城市社区建设，这个决策以《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》的文件形式公布，文件中就有许多涉及策划方面的内容。文件提出：①充分认识推进城市社区建设的重大意义；②明确城市社区建设的指导思想、基本原则和主要目标；③促进城市社区建设各项工作的开展；④加强城市社区组织和队伍建设；⑤制定规划，加强领导，形成推进城市社区建设的整体合力。在这五个方面中，还有具体的安排和要求。从决策的角度看，这些是全国社区工作都必须遵照执行的决议性文件。从策划的角度看，这些又是有关如何推动社区建设的基本思路，具有决策与策划的两重性。两者相互渗透、相互交融，不宜机械地截然分开。可见，社区决策也内在地包含着策划。

(3) 两者在一定条件下相互转化。社区工作中的策划与决策，一般情况下是策划在前，决策在后，先谋而后断。但是这种区分并不是绝对的，而是相对的。因为，策划与决策不是静止的状态，而是一个动态的过程，两者都往往是相互交替的。在解决某个具体问题之前，大量的工作是有关这一问题的调查研究，收集和处理有关信息，然后再做拟定方案的策划工作。一旦方案拟定，便由策划阶段转化为对方案的选择，转入决策阶段。通过对方案的反复比较、讨论、论



证、修正、补充，然后对方案做出决定，决策工作便暂告结束。当决定做出之后，又面临如何具体贯彻落实的问题，在贯彻落实的过程中，又会碰到新问题，这时对于决策方案的实施，需要进一步细化，进一步作精心的策划。在贯彻落实的过程中，既是对原策划方案的检验过程，同时又是对其进一步的修正和完善的过程。此时决策转化为策划，又转化为新的策划过程。

社区策划、社区决策、社区实践，三者是既有区别又有联系的矛盾统一体。社区策划处于由决策到实践的过渡地位，它将社区决策与社区实践联结起来，由其内在的矛盾运动而推动社区的不断变化发展。这一过程大体上相当于认识论中由实践到认识，再由认识到实践的不断转化过程。在社区策划与决策的过程中，需要从社区实践中作大量调查研究，收集和处理有关信息等，这一过程大体上相当于由实践到认识，由感性认识上升到理性认识的转化过程，也就是毛泽东所说的“从群众中来”，把群众中分散的无系统的意见“集中起来”，经过一番研究探讨，形成一些比较系统、全面、反映事物本质的意见的过程。当决策做出之后，又要将决策付诸实践，这一过程，大体上相当于由认识到实践的转化过程，也就是毛泽东所说的“到群众中去”的过程。策划、决策既是由实践到认识第一次飞跃的终点，又是由认识到实践第二次飞跃的起点。这种不断的循环往复，就构成了由社区实践到社区策划、决策，再由社区决策、策划到社区实践，不断相互转化的无穷发展过程。从而推动社区建设不断向前发展。这种相互依赖、相互渗透、相互转化的过程，与认识发展规律是一致的，与党的群众路线的工作方法也是一致的。

#### （四）社区策划的重要性

社区策划工作是一项极为重要的工作，其重要性表现在以下几个方面：

##### 1. 社区工作过程中的重要环节

社区策划是认识向实践飞跃的中介环节，是自觉地、有目的、有意识地进行社区各项工作所不可缺少的环节。因为我们搞任何工作，首先要对该项工作的对象有所认识，然后以获得的认识来指导实践，开展工作。其中要经历由实践到认识的飞跃和再由认识到实践的飞跃过程。人们的认识从实践开始，由感性上升到理性，得到对客观事物及其规律的认识，这是认识的第一次能动的飞跃。它以知识、信息、理论体系的形式贮存于人们的头脑中。人们将获得的知识信息、理论运用于实践，这是认识的第二次能动的飞跃，而且是更重要的一次飞跃，这个阶段就是由认识向实践飞跃的环节，是联结认识到实践的中介。要实现这个飞跃，就要做许多工作，这个工作就是策划工作。没有这个策划工作，就不可能完成飞跃的任务。它如同连接由认识向实践过渡的桥，当这个桥还没有建成时，认识仅仅以知识形态而存在，它可以对人们的思想观念产生影响，但不会对现实产生直



接的作用。在现实的社会中，我们可以看到，有一些人，他们仅仅停留于理论的研究，对于如何用理论去解决实际中需要解决的问题，并没有提出任何具体的设想、办法，他们的工作一般属于基础理论性的工作，这些工作也是必要的，对这些人我们可以称为理论家、学者。为了解决某些面临的现实问题，仅仅从实践中获得认识、掌握信息、了解对象的情况、具有理论知识、懂得某些道理，还是不够的，还必须解决如何运用理论知识做好实际工作的问题，还必须提出具体的办法、方案、措施等。如果没有做这些策划的工作，或这些策划工作做得不够充分就采取行动，就是一种盲目的实践，盲目的实践往往会事与愿违。要减少或防止盲目性就要在行动前先进行一番策划。社区策划工作的有无及其质量的好坏，直接关系到社区具体工作的开展及其工作的实际效果，因此，社区策划是非常重要的，是不应该轻视，更是不应该忽视的。

### 2. 社会改革与建设不可缺少的一项工作

社会是由许多社区构成的，社区是社会的基层组织，两者相互制约、相互影响、相互作用、密不可分。一个国家要进行改革与建设，首先要制定一个国家全局性、长远性的战略大政方针，要制定总体的规划，要提出一系列相关的政策、措施，也就是说要进行总体策划。然而，方针、政策、规划的实现，则必须由全国各行各业、各个省市地区结合自身的情况，制定相应的方针、政策、规划措施进行具体落实。社区工作虽不是一个国家社会改革与建设工作的全部，但由于社区的地域因素、人口因素及其是社会的缩影等特性，决定了它与社会改革与建设的关系，具有其他各行各业所不可取代的地位和作用。社区策划实质上是一个国家、一个省市的策划工作向社会基层的延伸，是策划由总体到局部的具体化。仅有总体策划而无局部策划，总体的战略方针、政策就不可能得到落实。如果各个社区策划的一套与总体的策划相左，那么，国家、省市策划所制定的方针、政策、规划，都将成为一纸空文。社区策划一方面受国家、省市所制定的方针、政策、规划的支配；另一方面，它反过来又对一个国家、省市战略方针、政策、规划的实现及社会面貌的变化起着巨大的制约、影响等反作用。因此，社区策划绝不可轻视，更不可忽视。

### 3. 社区工作由经验走向科学的客观要求

对社区策划工作的重要性，人们的认识有一个过程。有相当长的一段时间，人们对社区工作的重要性认识不够，它突出地表现在对社区工作人员的安排上，原先从事居委会工作的人员，一般文化程度不高，更谈不上具有社区专业的系统理论知识和社区策划的知识。人们一般认为社区工作是最简单的工作，上面布置什么就做什么，只要有一点工作经验就行了。凭经验办事，在城市社区居委会中成为一种普遍的现象。以往社区工作，主要依靠社区工作人员个人的经验，尤其



是主要负责人的经验。随着我国社会改革开放和建设事业的不断深入发展,随着现代化管理手段向信息化、网络化发展的趋势,随着人们对社会改革开放与建设规律的认识提高,随着对科学发展观重要性认识的提高,随着对社区建设在构建和谐社会中重要性认识的提高,对社区工作也提出了新的要求。原来那一套仅仅凭经验搞社区的居委会工作方式,已不能适应形势发展的要求。社区工作人员不能停留于过去的经验水平,而必须具有科学发展观,必须具有科学的社区工作的理论和实践知识,其中包括科学的社区策划知识,掌握现代化的科学工作方法和手段,使社区策划由经验走向科学。这是时代的要求,是我国社会改革、建设发展的客观要求,也是社区工作发展的必然趋势。因此,社区策划的科学化是非常重要的,也是应该引起高度重视的。

### (五) 社区策划的基本特征与类型

#### 1. 社区策划的基本特征

(1) 前瞻性。社区策划的前瞻性是指对社区各项工作所做的事先谋划,这种谋划是建立在对客观事物及其规律深刻把握基础上的,然后再借助逻辑思维的力量,预见到未来事物的发展趋势,从而使整个策划方案更加周密细致,以适应未来事物变化发展的趋势。有了前瞻性的社区策划,才能更好地掌握社区工作的主动权,把工作做深、做细、做实。

社区策划的前瞻性是社区策划活动的目的所决定的,社区策划是一项立足现实,面向未来的活动。社区策划必须对策划对象未来的各种发展变化的趋势进行预测、评估,从而使社区各项工作更加周全、有效。尤其是对那些可能出现的问题的预防,预见到可能出现的情况,事前策划预防措施,便可争取主动。

社区策划的前瞻性是当今时代发展的要求。随着我国社会改革与建设的快速发展,新的事物、新的观念、新的问题层出不穷。今天是先进的事物,明天就可能被淘汰,眼前看来平安无事,向前一望问题不少。这就要求我们在社区工作中,不仅要立足现在,而且要展望未来,要具有前瞻性。前瞻性的社区策划,要善于发现新事物,关心、支持、培育新事物的成长。要善于发现问题、善于抓住问题的实质,把问题解决于萌芽。前瞻性是社区策划的显著特征。

(2) 创新性。社区策划的创新性是指不因循守旧,不照抄照搬,而是把党和政府的各项方针政策和其他地区社区工作经验与本地区自身的条件特点和需要有机结合起来,创造性地策划一套适合本地区社区发展的新模式。我国现在社区建设尚处于初创阶段,社区建设的各个方面都要求我们不断地创新,只有大家共同努力地创新,才能走出一条具有中国社会主义特色的新型社区之路。

2006年3月,全国人大提出了构建创新型国家的要求。创新型国家离不开策划创新,社区建设创新离不开社区创新的策划。如何以科学发展观为统领,推进



社区民主自治新体制的建设,如何围绕社会主义新农村建设的课题进行创新策划,如何围绕提出的目标,将和谐社区的建设推向更新的、更高的发展阶段,诸如此类创新课题,决定了社区策划者必须具有创新精神、创新思维、创新能力。

创新的源泉来自于社区建设实践中的广大群众。社区策划的创新,一方面,要靠策划人员所具有的创造性思维的能力、渊博的知识、丰富的想象力、敏锐的洞察力;另一方面,更要靠策划人员深入群众、深入实践、善于听取群众的呼声,善于总结群众的经验。社区创新的策划,要求策划人员能够解放思想,充分发挥主观能动性,与时俱进,努力进行创造性策划。创新是对策划者的要求,也是社区策划必须具备的特征。

(3) 全面性。社区策划的全面性是指在社区建设的策划过程中,必须立足于整体,运用辩证的、系统的、综合的思维方法,对策划对象进行全面的思考、谋划。社区策划的全面性是事物发展本身的内在要求。社区是一个复杂的有机系统。各个子系统之间或要素之间有着内在的、不可分割的联系。反映到社区策划中,社区策划的全面性要求以唯物辩证法为指导,对社区建设的方方面面予以科学规划,合理构思,进行整体设计,筹划、制定出切实可行的方案。

全面性的社区策划离不开唯物辩证法。唯物辩证法认为,世界上任何一个事物都是一个复杂的矛盾集合体,而整个世界又是相互联系、相互作用着的有机整体。因此,在社区策划中,就要从事物本身的复杂性出发,把握事物内部之间各个方面的联系,找出并把握住其中本质的联系。例如,就社区服务来说,就有公益服务、特殊照顾服务、便民服务、保障服务等,其中每一个门类中又包含着丰富的内容,要搞好社区服务策划,就牵涉到许多方面,甚至涉及政府的一些政策和法规等,就必须全面考虑。社区策划的全面性,不仅要静态全面考虑,更要从动态发展变化考虑,要与时俱进。在唯物辩证法看来,事物之间复杂多样的联系不是固定不变的,而是不断发展变化的,因此,社区策划的全面性要符合事物发展变化的要求,在把握事物发展趋势的基础上,策划工作要适当超前,防止由于策划不周而造成不必要的损失。

总之,社区策划的全面性要从横向、纵向、内部、外部、静态、动态多方面的相互关系中考虑,以形成社区各个方面相互协调统一的优化结构,尽量调动各方面的积极因素,使总体功能达到最优化。使社区建设不断跃上新台阶。全面、周密是对策划的基本要求,也是社区策划的重要特征。

(4) 情理性。情理性是由社区工作的特点所决定的,社区的主体是人,工作对象也是人,工作必须具有人性化特点,反映到策划工作中,就表现为情理性特征。

情理性特征的实质是以人为本、全心全意为社区群众服务。社区建设中的





各项工作都要以最大多数人民的利益为核心，充分调动广大群众参与社区建设的积极性。在社区各项工作中，特别要做好扶贫帮困的工作。例如：要千方百计加大扶贫力度，切实改善贫困家庭状况；关心困难群体的生活，切实解决他们生活中的急、难、愁等问题。人是有感情的动物，人总是带着一定的情感去思维和行动。一般来说，当人们的需要得到满足，利益得到保障，就会产生肯定的、积极的情感和行为，他们就会感到生活在社区的温暖，增强社区归属意识。

社区策划的情理性，牵涉到社会生活的方方面面。从各种生活资料的日常供给，到解决各种复杂的人民内部矛盾，从特殊群体的社会救助、社会福利保障服务，到下岗失业人员的再就业服务，从妇幼保健、养老工作，到面向群众的便民、利民服务等，都体现着尊重人、理解人、关心人的思想和情感，都是社区策划情理性特征的具体体现。

(5) 协调性。协调性是指正确处理社区中各种利益和矛盾，使人与人和睦相处，人与社会、人与自然之间协调发展。社区策划就是要在如何增强社区内部的凝聚力，如何促使各个组织机构相互配合、协调合作，提高社区工作效率，如何推动和谐社区建设的进程等方面做好工作。因此，协调性是社区策划又一个重要特征。

## 2. 社区策划的基本类型

社区策划的类型，可以从多角度进行划分。按策划范围的大小不同来划分，有社区宏观策划与社区微观策划。社区宏观策划与微观策划有两层含义：其一，是指区域范围的相对不同。如：我国民政部对全国范围社区建设的策划，相对于各省市的社区建设策划而言，就属于社区宏观策划，各省市的社区建设策划就属于微观策划，而相对于省、市以下的社区而言，它又属于宏观策划。其二，是指策划内容范围的相对不同。社区宏观策划是从总体全局、长远出发，对社区各项工作进行综合性的战略性策划；社区微观策划是从某一方面、某一部分对社区具体工作细节进行技术性、战术性的策划。当然，宏观与微观具有相对性，在一定条件下可以相互转化。但两者的区别是客观存在的，宏观与微观的不同，社区策划的特点、具体任务、目标，策划的方式、方法，策划需要遵循的原则、步骤等也会有所差异。因此，对其进行分类研究是必要的。

社区策划按地域不同来划分，有城市社区策划与农村社区策划。两者在社区主体构成、空间地域环境条件等许多方面，都有所不同。策划的对象特点不同，策划在各方面也就应该有所不同。这就要求策划者，不仅要研究社区的共性，也要研究城乡社区各自的特点及内在规律，进行不同的策划。因此，这种划类的区分也是必要的，是有现实意义的。本书研究的重点是城市社区策划，也涉及农村社区策划。