

| 天津市社区社会工作实务指导丛书 |

# 社区社会工作案例选编

## 精神文化篇

SHEQU SHEHUI GONGZUO ANLI XUANBIAN  
JINGSHEN WENHUAPIAN



天津市社会工作协会 编



中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

| 天津市社区社会工作实务指导丛书 |

# 社区社会工作案例选编

## 精神文化篇

SHEQU SHEHUI GONGZUO ANLI XUANBIAN  
JINGSHEN WENHUAPIAN



天津市社会工作协会 编

中国社会科学出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

## 图书在版编目 (CIP) 数据

社区社会工作案例选编·精神文化篇 / 天津市社会工作协会编. —北京: 中国社会出版社, 2017. 3

(天津市社区社会工作实务指导丛书)

ISBN 978 - 7 - 5087 - 5587 - 8

I. ①社… II. ①天… III. ①社区—社会工作—  
案例—天津 IV. ①D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 022764 号

---

丛 书 名: 天津市社区社会工作实务指导丛书  
书 名: 社区社会工作案例选编·精神文化篇  
编 者: 天津市社会工作协会

---

出 版 人: 浦善新  
终 审 人: 王 前  
责 任 编 辑: 张 迟

责任校对: 董凯丰

---

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通 联 方 法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电 话: 编辑室: (010) 58124856

销售部: (010) 58124850

网 址: [www.shcbs.com.cn](http://www.shcbs.com.cn)

[shcbs.mca.gov.cn](http://shcbs.mca.gov.cn)

经 销: 各地新华书店



中国社会出版社天猫旗舰店

---

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 18.75

字 数: 309 千字

版 次: 2017 年 3 月第 1 版

印 次: 2017 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 56.00 元



中国社会出版社微信公众号

# 天津市社区社会工作实务指导丛书编委会

顾 问 石 强 刘 晨 王 津 李 欣 汪绍霞  
曲崇田 陈 旭 暴国正 张玉强 任庆龙  
丁伯春 陈桂宏 董建礼 王广泉 董学海  
吴 鹏

主 任 杨丽荣

副主任 孟广伟

成 员 刘 功 王 超 张自革 王 卓 陈佳慧  
周文彬 张 浩 沙德喜 刘庆爱 崔秀玲  
王 玉 胡晓蓉 崔宏利 张桂英 毕秀山  
吴永华 侯春艳 张佳果 李 红 杨顺茹  
胡园园 解晓越 李 霁 孙 艳 梁志国  
李易聪



## 前言 | PREFACE

社会工作是一门科学，也是一门专业，其目的在于协助人们解决其个人、群体（尤其是家庭）、社区的问题，以及运用个案工作、小组工作、社区工作、行政和研究等方法，促使个人、群体和社区之间的关系达到满意的状态。

为了更好地帮助广大社区社会工作者尽快掌握科学、专业的助人技巧，提高社会工作人员职业素质和专业水平，天津市社会工作协会联合全市各区民政部门，成立编委会，收集整理基层社区工作人员开展工作的亲身事例、工作经历、创建项目等，通过层层筛选、择优录用，汇编形成一套“天津市社区社会工作实务指导丛书”。

本套丛书分为三个部分，共6册。第一部分为社区社会工作典型案例，包括《社区社会工作案例选编·民主协商篇》《社区社会工作案例选编·为民解困篇（上下）》《社区社会工作案例选编·处理纠纷篇》《社区社会工作案例选编·精神文化篇》4册；第二部分为最暖心社工故事，《最暖心社工故事选编》1册；第三部分为最具影响力社工项目，《最具影响力社工项目选编》1册。

本书内容均为专业社工、社工机构或服务对象亲身经历的实务案例，内容真实。同时，本书在理念、技巧、方法和问题解决方面都较好地体现了社会工作的专业性、理论性和创新性，具有很强的示范性和借鉴性。



## 目录 | CONTENTS

- 1 | 创建优美环境 筑造和谐家园..... 赵 洁
- 5 | “百分百”改造更换“三大管”..... 孙长亭
- 8 | 汇聚各方力量解难题 创建平安家园促和谐..... 陈艳梅
- 12 | 让我们一路同行..... 王连明
- 15 | 开展老年人文体活动典型案例..... 涂博君
- 19 | 疏通下水管道还百姓一个整洁的环境..... 元吉里社区
- 22 | 社区共创建 携手促和谐..... 黄亚琴
- 26 | 加强社区文化建设 活跃社区文化活动..... 马 萍
- 31 | 从源头抓起治理小区乱设摊位..... 河北区建昌街道桥园里社区
- 33 | “温馨寒冬 情满三和”包饺子活动..... 三和社区
- 37 | 清理楼道陈年堆物 还居民良好居住环境..... 育红里社区
- 40 | 趣味运动庆“三八”节社区女性减压力..... 曹 青
- 43 | 拆地锁改造绿地 还居民良好居住环境..... 李艳华
- 48 | 社区改造 温暖人心..... 爱贤里社区
- 50 | 平整小区路面 保障平安出行..... 王 妍
- 53 | 重阳节爱老敬老活动..... 郑 楠
- 56 | 爱灌老人 情沐社区..... 张 萌
- 63 | 治理小区“疑难杂症” 居民委员会充当“全科大夫”..... 高世浙
- 66 | 清脏治乱 还居民美丽家园..... 朱长江
- 70 | 引导民主参与 增强社区凝聚力..... 孙 欣
- 75 | 加强社区道路建设 推进构建和谐社区..... 季 旭
- 78 | 制止私搭乱建 共建文明社区..... 张 娟



81	清洁社区 维护绿色家园 .....	徐福娜
85	积极开展“共驻共建”推进社区和谐发展 .....	杨 丽
88	密切联系群众 构建服务新模式 .....	张 伟
94	社区工作案例之创文明楼门工作 .....	王 丽
98	巧手生活 颐养乐学——最美夕阳红手工活动案例 .....	张 晴
102	老旧小区的参与式治理 .....	陈红红
108	共建和谐社区典型案例 .....	李 英
112	富贵家园小区业委会工作案例 .....	张桂霞
115	新居民 新体制 新创新 .....	王 静
119	新建社区管理现状与对策研究 .....	郑立云
124	发挥居民自治 共建美好家园 .....	孙婉君
129	贴心服务 打造美丽社区 .....	金湾花园社区
134	翠景园社区典型工作案例 .....	曹 蕊
137	美丽社区温情行 .....	武清社区服务协会
142	飞起小雏鹰 共建中国梦 .....	张云蓓
146	“暖心老年人”社区公益剪发活动 .....	石晓岩
151	重阳节活动案例 .....	王 欣
155	环境综合治理典型案例 .....	盛 铃
159	小队伍作用大 帮忙解困在社区 .....	岳万海
164	规范准物业管理 打造和谐社区 .....	张曼莉
168	提升改造部分问题案例 .....	齐秀梅
171	同在一片蓝天下 .....	戴 萍
174	远亲不如近邻 .....	傅金金
177	深化网格化管理 落实规范化服务 .....	刘 静
183	完善社区教育体系 实现社区文化大繁荣 .....	杨 宽
188	业主委员会换届选举 .....	丰梅霞
191	维护社区环境 建设美丽社区 .....	吕 蕾
194	丰富老年人生活 让爱在社区扬帆起航 .....	王洪维
197	走百家门 知百家情 解百家难 暖百家心 .....	张美丽
200	中秋节老少同乐做月饼 .....	黄 宁
204	拆除违章搭建 打造宜居环境 .....	王 喆

- 208 | 社区开展消夏纳凉晚会工作案例 ..... 罗兰花园社区
- 211 | 社区文化阵地聚人心 ..... 李 彤
- 216 | 为社区老人撑起“平安伞” ..... 迟 旭
- 221 | 用法律基石构建和谐社区 ..... 王 菊
- 234 | 环湖东里社区典型案例 ..... 林 娜
- 238 | 社区养生讲座 ..... 刘 媛
- 241 | 发挥社区作用 共建美丽社区 ..... 高智玥
- 245 | 民族同庆 奏响社区和谐乐章 ..... 李 莉
- 248 | 公益项目 助推社区爱老服务 ..... 李 莉
- 252 | 在探索中推动关心下一代工作 ..... 张兆新
- 257 | 共建整洁美丽家园 ..... 左维英
- 261 | 老旧社区培养居民骨干带动社区服务 ..... 曹 静
- 266 | 推动参与志愿活动 完善社区服务网络 ..... 孙 倩
- 270 | 解决社区综合环境问题案例分析 ..... 王 冬
- 277 | 情暖夕阳 幸福共享 ..... 董袭慧
- 280 | 社区老龄工作案例 ..... 西园西里社区
- 285 | 打造健康成长乐园 ..... 于欣濂



# 创建优美环境 筑造和谐家园

赵 洁

## 一、背景介绍

福明社区位于劝业场街道西北部，是典型老旧城区，房屋多为近百年老旧建筑。河南路29号大院（以下简称河南路29号）便是其中之一，这里曾经是我社区一大卫生死角和治安难点。大院由将近百年的老式日本三层建筑构成，现有60余户住户，只有十一二户是原住户，其他绝大部分都是外地租户。胡同路面坑洼不平，下水管道坍塌，经常出现堵塞导致污水常年外溢的现象，臭味难闻，院门系老旧木门，年久失修早已破损，入室盗窃案件频发，居民平安指数、幸福指数急剧下降。

## 二、分析预估

针对河南路29号情况，社区进行了两个方面的预估，一方面是对河南路29号环境和治安现状进行了预估：（1）由房屋管道老化造成；（2）外地租户较多，常年的不文明生活习惯造成；（3）院门年久失修昼夜敞开，经常有陌生人出入，造成河南路29号经常失窃。

另一方面社区针对如何解决现状的实施方案进行了预估：（1）社区工作人员对楼内的60余户住户进行了逐一走访，征求意见，广泛听取他们的意见和建议；（2）召开公安、排水、道路、房管、燃气、街道社区相关部门现场会，就如何解决下水管道堵塞问题制订可行性方案。





### 三、服务计划

#### (一) 服务目标

通过整合社区资源做好河南路 29 号的治理整顿，切实为群众排忧解难，增强社区党组织的凝聚力，提升居民对社区的归属感和认同感。真正做到“民事、民议、民决”，为社区和谐稳定发挥积极的作用。

#### (二) 服务策略

综合河南路 29 号实际情况，客观方面：(1) 联系保洁队做好河南路 29 号卫生清理工作；(2) 向有关部门申报为民服务专项基金，用于为居民铺设路面和重新修缮安全公共大门；(3) 由排水、房管部门做好下水管道的更换工作。主观方面：(1) 由楼内的志愿治安巡逻员加强巡逻，做好邻里守望；(2) 社区公安通过宣传和鼓励的方式，引导全院居民树立公德意识、安全意识。

#### (三) 服务程序

为做好河南路 29 号院的治理整顿工作，首先落实民主协商制度，请楼内的群众代表召开环境治理专题会议，征求他们的意见；其次，召开公安、排水、道路、房管、燃气、街道社区相关部门现场会，针对如何解决下水管道堵塞问题找出可行性方案；最后以公安部门为主对居民进行宣传和教育，树立公德意识、安全意识，做好邻里守望工作。

### 四、服务计划实施过程

第一，我社区在做好了精心安排、充分了解社情民意的情况下，在河南路 29 号院召开了环境治理专题会议，请到了楼内的居民代表征求他们的意见。经居民充分酝酿，比较统一的意见是由社区协调相关部门做好下水管道的更换和疏通工作，社区协调街保洁队做好 29 号院的环境治理工作，大门进行修缮，每户配备钥匙，晚上锁好院门，做好安全防范工作。同

时，院内居民以吴淑敏、唐鸿山为主做好院内的治安巡逻工作，注意陌生人的出入，如有新租住户入住，与楼内的邻居做好备案工作。

第二，召集公安、排水、道路、房管、燃气、街道社区相关部门现场会，经过现场勘查决定，给河南路29号院下水管道重新做好外管道的铺设，直接与主管道连接，此项工作由排水部门承担，道路、燃气部门配合，院内下水管道的疏通由房管站承担。社区、公安配合各部门做好此项工作。分工明确后短短两天内，29号大院的下水管道完全修缮，多日外溢的臭水终于消失了。

第三，社区联系街道保洁队进行了近一个月的清整工作，社区党委充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，带领主任们、保洁队员一起，冲在第一线，多年不动的卫生死角被清理干净了，火险隐患消除了，院内整齐了，楼道的堆物明显减少了。

第四，院内清理过后社区第一时间联系施工单位火速对29号院进行路面铺设，经过重新铺设，原来坑洼不平的胡同路面平整了，粉刷了楼道的墙壁，修缮了公共院门。

第五，社区主任们配合公安民警张贴温馨提示，做好宣传工作，宣传文明公约，告知他们自觉爱护环境卫生，不要向下水道内乱扔大件垃圾，避免造成堵塞，要提高安全防范意识，租房户们都对社区提出的要求纷纷表示理解并能够自觉做到。

## 五、总结评估

经过对河南路29号院的综合治理，院内的环境卫生有了明显的转变，院内整齐了，火险隐患消除了，楼道的堆物明显减少了，再也没有难闻的臭味了，院内墙壁白了，院内的路面平了，居民们喜笑颜开，纷纷表示再也不用担心人身安全问题了，多年解决不了的难题在上下通力合作的情况下得到彻底解决。院内的治安状况也有了明显的改善，居民的平安指数和幸福指数都在提升。

经过社区主任进行回访，居民反映由于29号院已经安装了暖气，要求将院内的土道进行封堵，此项工作将在下一步落实。





## 六、专业反思

本案例深入贯彻了社会工作“助人自助”“利他主义”“民主参与”“平等意识”的专业工作理念，在解决的过程中，分别使用了社区工作方法的“社区策划模式”“地区发展模式”两种社区工作方式，充分整合社区资源，集中体现了基层协商民主机制的落实，化解社区矛盾，提高社区自治能力，解决好百姓的诉求，确确实实解决了群众关心的热点难点问题，提升了居民对社区的归属感和认同感，对社区和谐稳定起到了良好的作用。

(作者单位：和平区劝业场街道福明社区)

# “百分百”改造更换“三大管”

孙长亭

近年来，天津市实施旧楼区居住功能综合提升改造，更换住户室内燃气管、自来水管和下水管（以下简称“三大管”）。面对居民住户多种情况，实施起来困难较大。开封道社区居民委员会所辖开封里小区，实现了更换“三大管”一片不差、一户不落，做到了100%。

## 一、背景介绍

开封道社区所辖开封里小区有6栋高层住宅楼，常住居民484户。房屋建设于20世纪80年代，燃气管、自来水管和下水管严重老化，特别是下水管堵塞时有发生，造成污水粪便跑冒，居民生活深受困扰。在区、街道领导的关心帮助下，开封里小区纳入了旧楼区居住功能综合提升改造，政府出资为居民免费更换“三大管”。

## 二、分析预估

为高层住宅楼更换居民室内管道可不是件容易的事，要求从上到下每片一户不差地更换。经过入户走访，社区工作人员了解到有的居民进行了室内装修，拆除恢复怕麻烦，不愿改；有的居民因子女不在身边，搬动物品不方便，不想改；有的房屋闲置，找不到房主，无法改；有的签字同意了，干的时候又提出新要求，不让改。致使更换工程难以实施。





### 三、服务计划

旧楼区居住功能综合提升改造，是市政府实施的惠民工程，关系人民群众的切身利益。如何把实事办好，是摆在社区居民委员会面前的课题。在分析预估的基础上，制订如下服务计划：

#### （一）服务目标

开封里小区 484 户居民，实现一片不差，一户不落，全部完成更换“三大管”，明显提升居民居住质量，让群众受益得实惠。

#### （二）服务策略

一是统一思想，提高认识。社区居民委员会利用多种形式大张旗鼓地进行宣传，用事实说话，把“要你改”变为“我要改”。

二是规范服务，确保质量。在社区张贴公示设计方案、队伍资质、管材质量和维修保障等资料，让老百姓心中有数。打消“怎么改”的疑虑，确保“改得好”的结果。

三是发动群众，广泛参与。社区居民委员会多次召开居民代表会、意见征询会，进行沟通交流。广泛发动群众，在每个楼门栋建立以党员、志愿者为骨干的服务小分队，激发邻里互助的热情。

#### （三）服务程序

社区工作人员一方面入户到居民家中做耐心细致的思想工作，因人而异，一户一策；另一方面找施工方协商最佳改造方案，在楼里做出样板间工程，让居民参观，发挥示范引领作用。

### 四、服务计划实施过程

在实施过程中，居民家中小拆小改，搬搬动动，党员志愿者一起帮忙干；大拆大改协助联系装修队上门服务；青年人上班请不了假的留下钥匙安排专人照看；老年人停水做不了饭的邻居送去热乎乎的饭菜；对闲置多

年无人居住的空房，多方联系帮助查找房主。可以说是磨破了嘴，跑断了腿，片片都有小故事。

这样，社区党员志愿者编织起服务群众的网络，楼门里的居民就是这个小分队的责任区，居民有困难、有问题不出楼门，党员志愿者做到下情上达，小分队成员就能上门服务，使问题得到及时解决。

在施工接近尾声时，有两片遇到了较大的阻力，原因是有两户新婚居民房屋装修不久，而且档次较高，思想工作一时做不通，影响到44户管道的更换。当时年终将至，望着群众期待的眼神，社区主任向居民郑重承诺，“我们绝不言弃，有1%的希望，我们就要尽100%的努力，开封里一户也不落下”，稳定了居民的情绪，让群众吃了“定心丸”。同时社区工作人员多次与房主沟通交流，采取房主自行担一点、上下邻居凑一点、社区帮助筹一点的办法，解决了拆改费用。居民委员会协助联系找来装修队，并负责监理拆改全过程，做到房主、邻里都满意。经过大家的共同努力，开封里小区更换“三大管”，实现了484户一户不差达到100%，使百姓受益得到了实惠。社区群众说：“这是一个奇迹。”

## 五、总结与思考

通过这些民心工程的落地实施进一步增强了社区党组织、居民委员会在群众中的影响力和号召力，群众信你，说话好使。我们体会到：

一是社区的事，要依靠群众来办，要同群众商量着办，要让群众参与去办。更换“三大管”事关家家户户，只要把群众发动起来，让群众参与进来，再大的困难也能克服，再棘手的问题也能解决。这就叫作“众人拾柴火焰高”。

二是要讲究工作方法。方法和策略是成功与否的关键。面对当前群众思想多样化、利益诉求多元化的状况，要耐心细致地做好群众的思想工作，思想通则百事通。针对不同情况，分类施策，因人制宜。程序上不要怕麻烦，要一步一步地走，做到“瓜熟蒂落，水到渠成”。

三是老百姓的事不办则已，一办就要一抓到底，不成功绝不放弃，要有一股韧劲，要有一种精神。实施中每个环节都不能马虎，每一个细节都不能粗心，要抓细、抓实，这样才能成为让群众满意的工程。

（作者单位：和平区小白楼街道开封道社区）



# 汇聚各方力量解难题 创建平安家园促和谐

陈艳梅

## 一、背景介绍

2014年6月，金泉里社区居民40余人与29门天海物业公司因其公司私装移动发射信号塔事宜引发纠纷。居民一方以发射塔的信号强，离居民区太近，有害人体健康容易致癌为理由，要求天海物业公司对房顶安装的移动公司天线发射塔（基站）予以拆除。

## 二、分析预估

居民委员会在接到居民反映后，考虑到这件事情在居民中影响很大，社区居民委员会工作首要一条就是要让居民生活在和谐、稳定、安乐、宜居的生活环境中。所以，居民委员会孙主任一行人，第一时间来到天海物业公司，就发射天线塔事宜与天海物业公司进行交涉，为了居民群众的安全，要求他们不能在居民区楼顶建立基站。本着协商民主制度，发挥各方作用、保证居民一方平安的原则，居民委员会向天海物业提出：第一，移动公司建立新基站应该是很严格的，从选定到建站、基站占地或房屋租用及用电协议都应该有业主签订；第二，根据《中华人民共和国物权法》第七十条和第七十六条规定，不管发射塔对人是否有害，安装发射塔必须征得专有部门同意；第三，该移动公司安装信号基站时没有向周边居民进行公示征询意见，同时也没有出示环保审批的相关手续，并未向该小区全体业主征求意见。所以本着居民安全的原则，要求予以拆除。



### 三、服务计划

#### (一) 服务目标

社区居民委员会是一个繁多而复杂的工作，只有牢记“群众利益无小事”的服务宗旨，人民群众生活的家园是我们工作的重心，我们肩负着服务群众的重要责任。除了工作中要一心一意为社区居民服务外，生活中我们也不忘尽自己所能为居民排忧解难。努力为他们解决生活中遇到的实际问题，让每一位居民感受到社区大家庭的温暖。

#### (二) 服务策略

1. 召开现场协调会。
2. 召集居民联名签字。

### 四、服务计划实施过程

2014年6月，由于天海物业单方面与移动公司达成协议，在金泉里29门天海物业楼顶安装发射塔天线进行运行，金泉里居民与天海物业未达成一致，造成居民集会，随后把天海物业围占，封锁大门。社区居民委员会第一时间赶到现场，经调解并组织召开了第一次现场协调会，当时在场的有社区民警、综合执法、移动公司莫经理、天海物业代表、居民代表和居民委员会几方人员，迫于居民的压力，天海物业公司经理拿出了他们私下与移动单方面签订的同意移动公司在楼顶建基站协议书。居民当场表示不能接受，综合执法也提出，如果他们没有征得居民同意强行安装，就要没收全部设备。双方一直僵持到晚上12点钟才达成初步一致。迫于压力，移动公司同意不建了。通过现场协调会，进一步增强了社区和居民的情感沟通，社区真正起到群众和政府部门之间的桥梁和纽带作用。在一个晚上的协商会议上，居民们畅所欲言，非常高兴，感谢我们解决了居民反映的问题，真正为民办实事。

2015年12月25日，居民再次向社区居民委员会反映在社区金泉里29

