

全国高等学校岗位技能型人才培养模式创新·社区治理系列教材

社区物业管理

Community Property Management

陈玉萍 黄安心◎编著



 广东高等教育出版社
Guangdong Higher Education Press

全国高等学校岗位技能

社区治理系列教材

广东省教育科学“十二五”规划研究项目“物业管理理论创新与专业教育知识体系构建研究”课题成果

广州市高等学校第四批教育教学改革项目“开放教育社区物业管理服务人才培养模式研究”课题成果

社区物业管理

Community Property Management

陈玉萍 黄安心◎编著



广东高等教育出版社
Guangdong Higher Education Press

广州

图书在版编目 (CIP) 数据

社区物业管理 / 陈玉萍, 黄安心编著. — 广州: 广东高等教育出版社, 2015. 12

ISBN 978 - 7 - 5361 - 5433 - 9

I. ①社… II. ①陈… ②黄… III. ①社区管理 - 物业管理 - 中国
IV. ①F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 224757 号

社区物业管理

SHEQU WUYE GUANLI

| | |
|------|--|
| 出版发行 | 广东高等教育出版社 地址: 广州市天河区林和西横路 邮政编码: 510500 电话: (020) 87552765 http://www.gdgjs.com.cn |
| 印 刷 | 佛山市浩文彩色印刷有限公司 |
| 开 本 | 787 毫米 × 1092 毫米 1/16 |
| 印 张 | 15.25 |
| 字 数 | 352 千字 |
| 版 次 | 2015 年 12 月第 1 版 |
| 印 次 | 2015 年 12 月第 1 次印刷 |
| 定 价 | 35.00 元 |



内容提要

本教材根据新型社区治理对岗位技能型物业管理人才培养需要，采用全新物业管理学知识体系设计编写而成。

本书共九章，主要内容包括社区物业管理概述、社区物业管理理论与方法、社区物业管理关系及体制、社区物业行政管理、业主自治与物业管理、居民自治与物业管理、社区综合管理服务、社区物业委托管理服务、虚拟社区管理服务。内容涵盖社区物业管理基本知识、社区物业管理基本理论与方法、社区物业管理关系及体制、社区物业管理服务业务活动领域四大知识模块内容。

本书可供高职高专和应用本科物业管理专业学生使用，也可以作为社区管理与服务、社会工作、行政管理、房地产开发与经营等相关专业学生的选修教材，还可作为社区各类管理服务人员岗位培训教材。




序 言

社区物业管理作为物业管理、社区管理和基层行政管理工作的重要领域，越来越被人们重视，特别是近10年来物业管理纠纷案频繁发生，主要是社区物业管理纠纷，严重影响了城乡社区文明建设和社会和谐。解决社区物业管理纠纷问题，需要大量具有相关专业素养和技能的社区物业管理人才。但目前的高等学校在物业管理、社区管理、行政管理课程模块设计和专业教育知识内容选择上存在对社区物业管理工作漠视和简单应付的问题，影响了相关专业人才培养的质量。

目前已有的社区物业管理教科书，主要突出物业服务公司物业项目经营管理的业务特点和物业管理的一般知识介绍，而对社区特点或物业管理的社区特性，较少涉及，同时对我国工业化、城市化、城镇化过程中形成的城乡新型社区物业管理的个性研究也不足。另外，由于基层行政管理、社区管理、社区服务、社会工作等专业人员对社区物业管理知识知之甚少，以致产生错误的判断和不当的行为，产生不必要的法律纠纷，或者干脆采取回避的态度，放任相关领域的社会问题的滋生和蔓延。这些现象已经成为制约我国社区管理和物业管理发展的重要因素，需要从源头上解决，即需要从相关的理论创新、人才培养抓起。而人才的培养需要一本能反映社区物业管理特点，揭示社区物业管理规律的教材。

近几年来，本团队成员承担了几个相关的理论研究和应用研究课题，在深入社区的调查研究中，接触了不少基层行政干部、社区管理人员、物业服务公司管理人员和社区家庭服务中心的管理人员及社会工作者、志愿者、义工，了解到他们对社区物业管理知识的渴求。他们普遍缺乏社区物业管理知识，或缺乏从社区治理角度理解社区物业管理问题的理论知识和实际技能。同样，在一些高校的专业计划论证会上也了解到相关课程的缺失、相关



师资的不足和学生在社区物业管理知识方面的素质缺陷。这些都是社区管理和物业管理教育工作者必须重点关注，且需要倾注心血来解决的问题。

社区问题的解决依赖于社区资源的有机整合，依赖于社区多元主体共同配合、协作、合作去综合解决。必要的前提是从理论上理顺社区管理关系，构建多元共生、共建、共赢的新型社区治理体系。社区治理理论知识和方法的综合运用，需要相关主体组织及人员具备一定的社区管理知识以及物业管理与社区管理有机衔接和融合的知识和技能，而不仅仅是狭义的物业管理领域的知识和技能。只有系统化、理论化和准确定位的社区物业管理教材，才能帮助学生形成完整的社区物业管理学科知识体系，养成良好的职业素养。为深入研究社区物业管理问题，本团队申报了一些课题，做了大量的调查研究工作，取得了一些成果。在黄安心主持下编写了“全国高等学校岗位技能型人才培养模式创新·社区治理系列教材”（包括《新型社区治理》《社区物业管理》《社区工作实务》《智慧社区概论》《社区就业与社会保障》《心理咨询与辅导》《社区法律实务》《社区居民自治工作实务》）。《社区物业管理》是系列教材之一。本书将使社区管理服务、社区行政管理、社区物业管理人才培养更加专业，更加规范，更加有针对性，更加符合社会需要。

本书的内容选择，主要根据社区物业管理、行政管理、社区管理、社会工作等相关职业岗位人才对社区物业管理基本理论知识的需要，物业管理等相关行业发展对社区物业管理服务人才素质规格的要求，考虑到基于信息化、开放式、个性发展等现代教育新元素对社区物业管理专业高等教育的影响，以及考虑到相应的社区物业管理人才培养模式改革、教学内容模块选择的变化需要等，以全新物业管理学知识体系与不同知识内容的教学功能有机结合，通过新颖的栏目设计，较好地实现了本书的教育教学功能设计目标。

本书内容涵盖社区物业管理基本知识、社区物业管理基本理论与方法、社区物业管理关系及体制、社区物业管理服务业务活



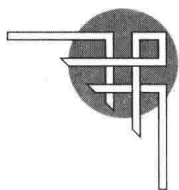
动领域四大知识模块内容。目的是要通过全面构建系统的社区物业管理知识体系，帮助学习者学习掌握社区物业管理知识，提升素质和工作效能。

本书编写工作具体分工如下：华中科技大学文化学院陈玉萍负责编写第六、第八、第九章，广州市广播电视大学黄安心负责编写第一、第二、第三、第四章，广东轻工职业技术学院黄娉婷负责编写第五、第七章。杜敏、陈妍、黄澜屿、梅汉荣、刘慧、陈少芬、吴伟明、陈晶等老师参加本书资料搜集整理工作。在编写过程中得到不少领导和专家学者的支持，特别感谢广州市广播电视大学弓鸿午校长、李文斐副校长，东南大学黄安永教授、广州大学陈德豪教授、武汉职业技术学院武敬教授、广东农工商职业技术学院杨志副教授、广州粤华物业服务有限公司李健辉总经理、广州市锦日物业服务有限公司人事处杨大志处长等领导 and 专家的支持！感谢广东高等教育出版社的支持和帮助。

本书编写过程中，参考了不少专家学者的研究成果，列出的参考资料中也可能有所遗漏，敬请批评指正！

编 者

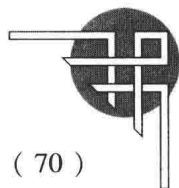
2015年7月16日于广州麓湖



目 录

| | |
|---------------------------------|--------|
| 第一章 社区物业管理概述 | (1) |
| 学习目标 | (1) |
| 知识节点 | (1) |
| 案例导入 | (1) |
| 第一节 社区与物业管理区域 | (2) |
| 一、社区 | (2) |
| 二、物业管理区域 | (5) |
| 第二节 社区物业管理性质、特点与任务 | (6) |
| 一、社区物业管理的性质 | (6) |
| 二、社区物业管理的特点 | (7) |
| 三、社区物业管理的任务 | (8) |
| 第三节 社区物业管理内容与体系 | (9) |
| 一、社区物业管理的内容 | (9) |
| 二、社区物业管理体系 | (9) |
| 第四节 社区物业管理发展 | (11) |
| 一、社区物业管理在我国的兴起 | (11) |
| 二、我国社区物业管理发展的特征 | (13) |
| 三、我国社区物业管理的基本模式 | (14) |
| 本章小结 | (15) |
| 问题思考 | (15) |
| 案例研讨 | (15) |
| 实践活动 | (16) |
| 第二章 社区物业管理理论与方法 | (17) |
| 学习目标 | (17) |
| 知识节点 | (17) |
| 案例导入 | (17) |
| 第一节 社区建设与管理理论 | (19) |
| 一、社区文化与和谐社区建设 | (19) |
| 二、社区管理与物业管理 | (22) |
| 第二节 行政管理理论 | (23) |
| 一、行政管理理论概述 | (23) |
| 二、物业服务行政管理 | (24) |
| 第三节 城市管理理论 | (26) |

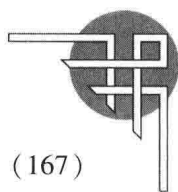
| | |
|------------------------|--------|
| 一、城市管理理论概述 | (26) |
| 二、城市建设中发挥物业管理的作用 | (28) |
| 第四节 委托—代理理论 | (29) |
| 一、委托—代理理论概述 | (29) |
| 二、物业管理中的委托代理 | (30) |
| 第五节 社区物业管理方法 | (32) |
| 一、企业战略管理方法 | (32) |
| 二、团队管理方法 | (34) |
| 三、虚拟管理方法 | (36) |
| 四、质量管理方法 | (38) |
| 五、项目管理方法 | (39) |
| 六、客户关系管理方法 | (40) |
| 七、沟通方法 | (43) |
| 八、心理学方法 | (45) |
| 本章小结 | (47) |
| 问题思考 | (47) |
| 案例研讨 | (48) |
| 实践活动 | (48) |
| 第三章 社区物业管理关系及体制 | (50) |
| 学习目标 | (50) |
| 知识节点 | (50) |
| 案例导入 | (50) |
| 第一节 社区物业管理关系 | (51) |
| 一、房地产开发与物业管理 | (51) |
| 二、政府行政行为与物业管理 | (52) |
| 三、公用事业经营与物业管理 | (52) |
| 四、社会自治与物业管理 | (53) |
| 五、物业服务企业与物业管理 | (54) |
| 第二节 社区物业管理体制 | (56) |
| 一、物业管理体制概述 | (56) |
| 二、中国物业管理体制改革 | (57) |
| 第三节 社区变迁与治理模式变革 | (62) |
| 一、社区变迁 | (62) |
| 二、社区治理模式变革 | (64) |
| 本章小结 | (67) |
| 问题思考 | (68) |
| 案例研讨 | (68) |
| 实践活动 | (69) |



| | |
|-----------------------------|---------|
| 第四章 社区物业行政管理 | (70) |
| 学习目标 | (70) |
| 知识节点 | (70) |
| 案例导入 | (70) |
| 第一节 社区物业行政管理概述 | (73) |
| 一、物业行业行政管理 | (73) |
| 二、物业服务企业行政管理 | (75) |
| 第二节 社区物业行政工作 | (77) |
| 一、社区行政部门的物业管理工作 | (77) |
| 二、物业服务企业的行政工作 | (79) |
| 第三节 社区物业行政管理改革 | (81) |
| 一、物业管理行业管理基本制度建设 | (81) |
| 二、当前物业行政管理存在的问题及对策 | (85) |
| 本章小结 | (87) |
| 问题思考 | (87) |
| 案例研讨 | (87) |
| 实践活动 | (88) |
| 第五章 业主自治与物业管理 | (90) |
| 学习目标 | (90) |
| 知识节点 | (90) |
| 案例导入 | (90) |
| 第一节 建筑物区分所有权 | (91) |
| 一、建筑物区分所有权的含义、特征及类型 | (91) |
| 二、建筑物区分所有权的内容 | (93) |
| 第二节 业主与非业主使用人 | (96) |
| 一、业主的定义与类型 | (96) |
| 二、业主的权利与义务 | (97) |
| 三、非业主使用人的权利与义务 | (100) |
| 第三节 业主大会及其运作 | (101) |
| 一、业主大会制度 | (101) |
| 二、业主大会的运作 | (103) |
| 第四节 业主委员会及其运作 | (107) |
| 一、组建业主委员会 | (107) |
| 二、业主委员会的成立与备案 | (109) |
| 三、业主委员会的职责与运作 | (109) |
| 四、管理规约 | (110) |
| 本章小结 | (111) |
| 问题思考 | (111) |



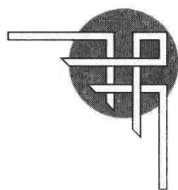
| | |
|----------------------------------|--------------|
| 案例研讨 | (111) |
| 实践活动 | (112) |
| 第六章 居民自治与物业管理 | (114) |
| 学习目标 | (114) |
| 知识节点 | (114) |
| 案例导入 | (114) |
| 第一节 居民自治 | (117) |
| 一、居民自治概述 | (117) |
| 二、居民委员会 | (120) |
| 第二节 居民自治与物业管理 | (127) |
| 一、居民自治与业主自治的区别联系 | (127) |
| 二、物业管理机构与业主和业主委员会、居民委员会的矛盾 | (129) |
| 三、理顺居民委员会、业主委员会与物业服务企业关系 | (132) |
| 第三节 村民自治与物业管理 | (134) |
| 一、村民自治概述 | (134) |
| 二、村民委员会 | (138) |
| 三、农村集体经济组织 | (140) |
| 四、农村社区物业管理 | (143) |
| 本章小结 | (148) |
| 问题思考 | (148) |
| 案例研讨 | (148) |
| 实践活动 | (149) |
| 第七章 社区综合管理服务 | (150) |
| 学习目标 | (150) |
| 知识节点 | (150) |
| 案例导入 | (150) |
| 第一节 社区综合管理服务概述 | (152) |
| 一、社区综合管理服务的主体与内容 | (152) |
| 二、物业小区综合管理服务的模式 | (153) |
| 第二节 社区治安管理服务 | (156) |
| 一、社区治安综合治理的含义与主要任务 | (156) |
| 二、加强社区综合治理的管理措施 | (157) |
| 三、社区治安综合治理的主要经验 | (159) |
| 第三节 社区出租屋管理服务 | (162) |
| 一、制定房屋租赁方案的程序 | (162) |
| 二、房屋租金的确定 | (164) |
| 三、房屋租赁管理的一般程序 | (166) |
| 第四节 社区公寓管理服务 | (167) |



| | |
|-----------------------------|--------------|
| 一、服务性公寓的含义 | (167) |
| 二、服务性公寓的服务项目 | (167) |
| 三、公寓服务和社区卫生 | (168) |
| 四、保安消防服务 | (169) |
| 五、公寓工程维护及工程顾问 | (169) |
| 六、公寓社区俱乐部服务 | (169) |
| 七、市场租赁服务 | (170) |
| 第五节 社区人口管理服务 | (170) |
| 一、社区常住人口管理 | (170) |
| 二、社区流动人口管理 | (171) |
| 本章小结 | (174) |
| 问题思考 | (175) |
| 案例研讨 | (175) |
| 实践活动 | (176) |
| 第八章 社区物业委托管理服务 | (177) |
| 学习目标 | (177) |
| 知识节点 | (177) |
| 案例导入 | (177) |
| 第一节 物业服务概述 | (178) |
| 一、服务的含义及特点 | (178) |
| 二、物业服务特点与内容 | (179) |
| 第二节 社区物业委托服务 | (183) |
| 一、物业委托服务概述 | (183) |
| 二、委托性特约服务的项目 | (184) |
| 三、委托性特约服务开展的注意事项 | (184) |
| 四、委托服务需求的调查 | (185) |
| 五、委托性特约服务项目的策划 | (186) |
| 六、政府购买物业服务企业的社区服务 | (186) |
| 第三节 资产经营服务 | (190) |
| 一、核心资产经营 | (191) |
| 二、辅助资产经营 | (193) |
| 三、物业延伸资产经营 | (195) |
| 第四节 社区物业服务质量与监督 | (196) |
| 一、物业服务质量管理概述 | (196) |
| 二、提高物业服务质量管理的方法 | (198) |
| 三、物业服务质量体系认证 | (200) |
| 本章小结 | (203) |
| 问题思考 | (204) |



| | |
|-----------------------------------|--------------|
| 案例研讨 | (204) |
| 实践活动 | (206) |
| 第九章 虚拟社区管理服务 | (208) |
| 学习目标 | (208) |
| 知识节点 | (208) |
| 案例导入 | (208) |
| 第一节 虚拟社区概述 | (211) |
| 一、“网络社区”的概念与发展 | (211) |
| 二、网络社区的特征 | (212) |
| 三、网络社区的作用 | (214) |
| 四、网络社区与现实社区的关系 | (216) |
| 第二节 物业服务与虚拟社区 | (218) |
| 一、数字社区概述 | (218) |
| 二、数字社区的功能 | (219) |
| 三、业主论坛、社区网与数字化聚居 | (221) |
| 第三节 智能与信息技术在物业服务中的应用 | (222) |
| 一、概述 | (222) |
| 二、办公自动化系统 | (223) |
| 三、物业管理信息系统 | (225) |
| 本章小结 | (228) |
| 问题思考 | (228) |
| 案例研讨 | (228) |
| 实践活动 | (229) |
| 参考文献 | (230) |



第一章 社区物业管理概述

【学习目标】

1. 了解：社区、物业管理区域的含义；社区物业管理的性质、特点与任务；社区物业管理的发展历程与特征。
2. 熟悉：社区物业管理的体系；社区物业管理的基本模式。
3. 掌握：社区物业管理的内容。

【知识节点】

社区；物业管理区域；内容；基本模式

【案例导入】

地产商开始想办法“二次开发”社区

“万科的未来定位就是要从产品供应商角色转化到配套服务商的角色。”万科总裁这么说。超过10家“第五食堂”“万物仓”已在万科遍布全国的社区中铺开试点。“目前我们是中国最大的社区服务运营商，谁知道5年后我们会不会是中国最大的社区网络服务平台呢？”花样年主席潘军这么说的时候，该集团旗下物业公司正在积极准备分拆上市。

除了他们，招商、中海、长城等许多老牌物业公司纷纷推出以“社区商业”和“便民服务”为核心的增值服务。一时间，“社区”与“服务”成为房地产开发商和物业服务公司口中最热门的概念，成为楼市竞争的重点。业内人士分析，物业公司争相尝试新概念，表面上看是为了丰富社区配套，提升客户满意度，背后则是市场竞争策略的调整。

挖掘小区资源，拓展社区服务是物业公司适应市场竞争发展需要的必由之路。“说到底，物业管理的对象虽然是房地产产品，但它服务的对象是人。物的内涵很窄，对它的管理是物业公司的主业，盈利却不足以支持公司发展。于是，人变成了社区运营者们开始挖掘的最重要的资源。”深圳市物业管理协会秘书长认为，主业盈利不足是物业公司转型的最大动力。经过30多年的发展，我国物业管理从最初的植根于房地产业，只是一种对房地产的后期服务，到如今有独立的公司运营，全面介入房地产业的开发销售与售后服务。

目前全国物业公司在管和可管面积已超过了200亿平方米，而且增量在不断放大。尽管如此，“不赚钱”却是多数物业公司难以发展的桎梏，有很大比例的物业公司还依赖于背后的房地产开发商供血。“物业公司仅仅靠收物业管理费肯定是入不敷出的，而



物业费上涨很难。如果服务内容不改变，不发掘新的盈利点，物业公司将难以为继。”万科物业创始人陈之平强调，只有完全市场化、不依赖地产商的物业公司，才能形成更长和更广泛的生产链，产生更好的社会效益、经济效益和环境效益。

因此，如何有效整合物业管理的上下游资源，进行优化配置，充分挖掘社区经济的潜力，成为摆在所有物业公司面前的大课题。幸好，庞大的物业管理产业规模为物业管理的产业化提供了基础。

以花样年为例，花样年物业管理业务在管项目超过 500 个，去年已经盈利 4 000 多万元，传统物管服务加上增值服务，营收 1.7 亿元，成为该集团重要的“现金奶牛”之一。他们的探索主要集中在物业托管、社区小额金融服务、社区电商平台的搭建和微商圈的打造。万科尝试的则是另外一条路。依托于大社区的基础条件，开设“第五食堂”，在满足业主就餐需求的同时，增强家庭、邻里聚会交流，使社区文化更为丰富。开元物业的“彩云计划”、长城的“社区养老服务”，以及政府推进的家易通网络终端服务模式等，都是从人性化的角度出发，提高物业服务价值。而“绿色物业管理”这一概念的推行，则是将物业管理拉回到对物管理的本质上，从节能环保方面提高管理效率，提高社区生活质量。

（资料来源：《南方都市报》，2013-07-19，已做改编）

启示：

物业小区曾经是开发商和物业公司的最爱，也带给了房主许多城市梦，但是经过 30 多年的发展，小区这一商品房开发单元，已经融入了当地社区或者本身就是一个社区，物业管理也开始自觉或不自觉地开始了社区服务的业务转换。本案例透露出国内知名物业服务公司向社区服务方向做业务转型或业务拓展的重大信号，也昭示着社区物业管理理论创新、理念更新、物业管理专业教育知识内容调整和改革培养适应社区发展需要的物业管理人才培养模式的重要机遇。

第一节 社区与物业管理区域

一、社区

1. 社区的概念

作为社会学的基本概念的“社区”一词是从英文“community”翻译过来的，其含义是共同体和亲密的伙伴。社区是社会和经济发展的必然产物，随着社会的发展，社区在人类生活中的作用越来越大，因而引起了社会学家对社区的关注，关于社区的研究也就随之产生。社区研究起源于西欧，发展于美国，而后影响到中国。社区研究以其丰富的调查资料和理论成果在世界社会学界占有重要的一席之地，不仅为社区建设提供了重要的理论支持，而且也为研究现代城市物业管理提供了理论来源。

关于社区的定义，如果抛开某种特定的研究角度，从构成社区的客观要素出发，社区即是由生活在一定的地域范围内的，拥有某种互动关系、地方特征的生活方式和共同的文化心理，且彼此依存的社会群体和社会组织所形成的社会生活共同体。它一般是指



地域性的、规模较小的基层社区。我国目前所称的社区，在城市一般指街道，在农村则指乡、镇或自然村。

2. 社区的要素和类型

(1) 社区的要素

根据社区的定义，我们可以看出社区主要由以下5个方面的要素构成。

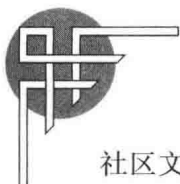
第一，地域要素。社区是地域性的社会，必须占有一定地域，它是人们从事社会活动的区域。正是由于考虑到了地域空间因素，社区研究才与社会学的其他研究区分开来。没有地域要素，社区就不可能存在。我国目前社区的地域范围往往被界定在行政区域内，在城市一般指街道管辖区，在乡村则指乡、镇或自然村。它是以街道、马路、河道、地界等自然地理或人为区划等来规定的行政区域。社区管理就是对这一地域的人群、组织及社会活动进行的管理。

第二，人口要素。仅仅有地域范围而没有人群的区域概念不是社区概念。换言之，没有人群，社区就没有了对象和主体。人口是社区构成的第二大要素，主要包括4方面的内容：人口的数量、构成、分布和流动。

第三，区位要素。相对于地域要素来说，区位是指社区内部的人口及其活动的空间分布。在社区内部，人口及其活动的空间分布是有规律的，某些活动往往集中于社区的某一特定部位，逐渐出现了活动与生活设施的空间分布特征，而在社区内形成了不同区域，如自发形成的菜市场、集市、体育运动场、文化娱乐场所等。在传统的农业社区，土地利用形式比较简单，基本上作为农田和宅基地来使用。但在现代城市社区，由于社会生活的复杂化，土地的利用形式也比较复杂，形成特定的功能分区，如工业区、商业区、住宅区及娱乐区。城市社区在时间和空间方面的特点，决定了社区区位建设和管理的复杂性。

第四，结构要素。社区的结构要素是指社区内的各种社会群体和组织相互之间的关系。在社区的地域范围内存在诸多的社会群体和组织，包括家庭、业主委员会、居民委员会、政府职能部门的派出机构、党政机关、学校、医院、生产部门、商业服务部门以及社区居民自发组织起来的各类社会团体等。城市社区内群体和组织的多样化以及各部分之间关系的复杂化，不仅是社区结构理论研究上的难题，而且也在实践上给社区管理加大了难度。

第五，社会心理要素。在社区内，各个家庭、单位、部门、机关、团体等，都是由社区成员个体组成的。当人们生活于一定的社区之中时，人们总是通过血缘、业缘、地缘等关系，与社区中相互联系又有区别的个体联结成种种不同的社会关系。在人与人的互动关系中，以及社区群体与社区个体之间的互动关系中，社区的性质和规模对社区成员的心理和行为产生极大的影响，反过来，社区的个体心理因素也对社区的变化发展和社区主体的行为方式产生巨大的影响。社区的社会心理要素通常会内化为社区成员对本社区的认同感、归属感和社区精神，而外化于具有一定文化传统和人文背景的生活方式、行为方式和文化心理取向。同时，长期生活在同一地域的人们，会在衣着服饰、饮食习惯、接人待物、婚丧礼俗等方面，形成一种具有地方点的生活方式，甚至形成一种约定俗成的默契。这种具有特定人文背景和社区心理，构成社区的内聚力。在未来的



社区文明建设和管理中，社区心理的健康发展将变得越来越重要。

(2) 社区的类型

由于社区类型的复杂性，同时也由于研究侧重点的不同，目前社会学界对社区的分类还没有统一的意见。比较常见的分类角度，主要有以下几种。

第一，按照社区的空间特征来划分。一是法定社区。即通常所说的地方行政区，如城市中的各行政区划，各个区、街道所辖的地域范围形成的社区，农村中的乡、镇、村等行政单位所辖的地域范围形成的社区等。法定社区由一级政府或授权政府的派出机构来充当占主导地位的管理主体，负责协调社区内的其他管理主体，并对社区进行综合管理。二是自然社区。它是人们在生产和生活中自然形成的村落和聚集地，如农村中的自然村落、自然镇，因重大工程而大规模搬迁的居民的聚集地，农村人口向城市流动过程中形成的自然迁移人口的聚集地等。这类社区内成员的血缘、亲缘、地缘关系密切，宗族势力较大，乡规民约和宗族家法构成社区的约束要素之一。三是专能社区。它是指人们从事某些专门活动而形成于一定空间的聚集区，如上海的浦东新区的路家嘴金融贸易区、外高桥保税区、张江高科技园区等，就是这类社区。

第二，按照农村—城市边界理论标准划分。一是城市社区，指在城市区域内由各种从事非农业劳动的人群组成的区域范围。其特征表现为：人口密集，异质性强；成员关系既复杂又松散，其心理受社区组织和社区外的环境影响大；结构要素复杂，物质要素齐全，管理水平较高。二是小城镇社区，即由生活在小城镇范围内，不从事农业劳动的人群所形成的区域范围。它具有农村社区向城市社区过渡的特征。它的人口要素与城市接近；结构要素和社会心理要素与农村社区的特征相类似；物质要素则介于这两类社区之间。城市郊区也属于此类社区，具有混合型的性质。三是农村社区，指以从事农业生产为主要谋生手段的农民所形成的区域范围。社区成员的同质性强，关系密切，流动性小，其社会心理受家庭影响大；结构要素比较简单，物质条件比较薄弱。

第三，按照社区形成方式划分。社区可分为四种类型：一是单位型社区，是指由企事业单位建成的，以单位人群为主体，由本单位职工及家属构成，有独立管辖区域界限，并实行封闭式管理的社区。这种社区在计划经济时代机关企事业单位办社会的模式下，普遍存在，目前仍然是重要的社区类型。二是小区型社区，是由商品住宅成建制开发形成的封闭式小区。功能设施配套，并由物业公司实行独立的、封闭式的专业物业管理。此类社区是城市化发展的主要产物，改革开放以来大量新建的住宅小区都是这种类型。它是中国物业管理行业企业发展的摇篮。三是板块型社区，是由行政区划根据物业设施设备的关联性、社区发展历史文化等自然因素形成的街区。通常是以三级以上马路圈划定的社区，是老城区社区单元存在的方式，是目前传统的城市社区的主要类型。当然广义上也包括农村社区、远离城市的工矿区。这些社区的主要特征是“老”“旧”“脏”“差”。国土资源部与广东省开展部省合作在广东推进“三旧（旧城镇、旧厂房、旧村庄）改造”举措，不但节约了土地资源，也提升了社区层次和文明水平。四是功能型社区，主要是由于社会、政治、经济、生态等专门功能要求而建立起来的具有特定功能的物业区域，如工业园区、高新技术开发区、生态休闲区、CBD（中央商务区）、物流园区、大学城、文化娱乐区等。这些功能社区专能活动非常频繁，人员密集、流动