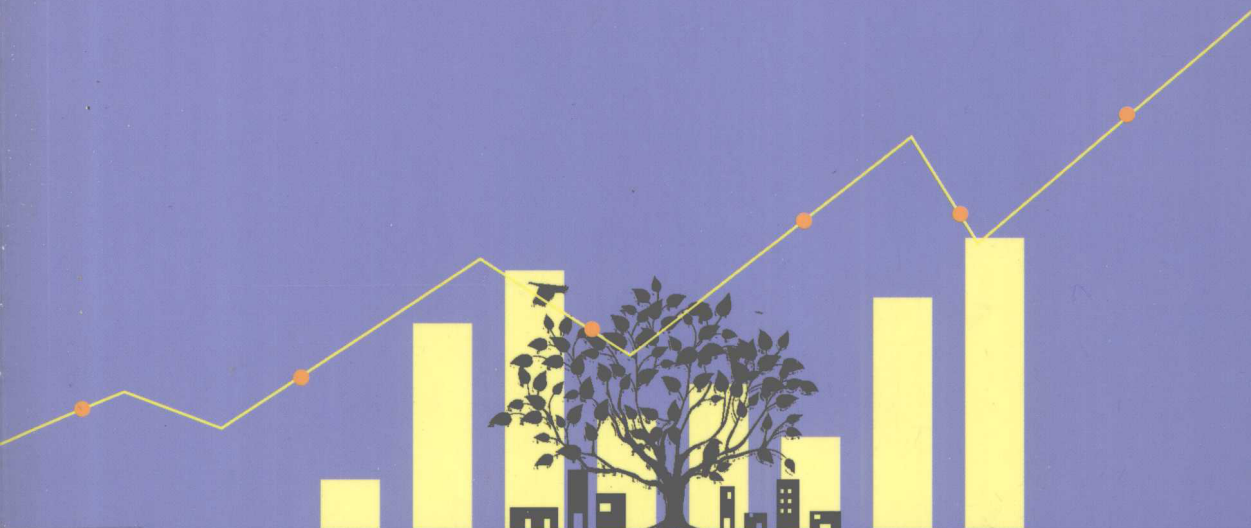


北京社区魅力指数报告

2008~2009

北京城市服务管理广播 著



BEIJING PUBLIC SERVICE RADIO

凤凰出版传媒集团
凤凰出版社



北京城市服务管理广播
Beijing Public Service Radio

著

北京社区魅力指数报告

2008 ~ 2009

凤凰出版传媒集团
凤凰出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

北京社区魅力指数报告：2008～2009 / 北京城市服务管理广播著. -- 南京：凤凰出版社，2010.3
ISBN 978-7-80729-685-0

I. ①北… II. ①北… III. ①社区—城市建设—研究报告—北京市—2008～2009 IV. ①D669.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第030554号

书 名 北京社区魅力指数报告(2008~2009)

著 者 北京城市服务管理广播

责任编辑 王如月

文字编辑 邓微星

出版发行 凤凰出版传媒集团 凤凰出版社

出 品 凤凰出版传媒集团 北京凤凰天下文化发展有限公司

集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>

印 刷 北京泽宇印刷有限公司(北京市怀柔区庙城镇王史山村)

开 本 700×1000毫米 1/16

印 张 14.75

字 数 220千字

版 次 2010年3月第1版 2010年3月第1次印刷

标准书号 ISBN 978-7-80729-685-0

定 价 55.00元

(凡印装错误可向发行部调换, 联系电话: 010-58572106)

目 录

序 言	北京魅力社区评选与北京社区魅力指数研究	001
前 言	北京社区魅力指数研究的提出	005
	一、研究背景及目的	005
	二、北京社区魅力指数指标体系介绍	007
	三、北京社区魅力指数权重体系介绍	010
	四、北京社区魅力指数计算方法介绍	013
	五、北京社区魅力指数研究过程及方法	014
总报告	北京市社会建设进程中的魅力社区建设	015
	一、魅力社区建设是北京市社会建设的一个重要领域	015
	二、北京社区魅力指数调查研究的主要发现	017
	三、进一步推进北京市社区建设的思考与建议	027
第一章	社区管理：机制魅力	035
	一、社区管理对于魅力社区的作用	035
	二、居民感受的社区管理	037
	三、结论与建议	055
第二章	社区安全：底线魅力	061
	一、社区安全对于魅力社区的作用	061
	二、居民感受的社区安全	062
	三、结论与建议	087

第三章	社区服务：根基魅力	093
	一、社区服务对于魅力社区的作用	093
	二、居民感受的社区服务	095
	三、结论与建议	119
第四章	社区文化：深层魅力	123
	一、社区文化对于魅力社区的作用	123
	二、居民感受的社区文化	124
	三、结论与建议	143
第五章	社区参与：自主魅力	149
	一、社区参与对于魅力社区的作用	149
	二、居民感受的社区参与	151
	三、结论与建议	177
第六章	社区环境：外在魅力	181
	一、社区环境对于魅力社区的作用	181
	二、居民感受的社区环境	182
	三、结论与建议	208
附录 1	技术报告	213
	一、研究背景及目的	213
	二、指数得分	215
	三、研究方法	217
	四、技术说明	219
	五、受访者背景特征	220
附录 2	社区魅力自测小问卷	227
参考文献		230

序 言

北京魅力社区评选与北京社区魅力指数研究

汪 良

2009 年底，北京第四届魅力社区评选活动刚刚结束，北京社区魅力指数诞生了。单从名字看，北京魅力社区评选和北京社区魅力指数就是“一母同胞”。事实上，这一个评选，一个指数，都是北京人民广播电台城市服务管理广播所为。

这两件事都得到了北京市政府有关部门的支持、指导，但其性质都还是“民间”的。因此，投入巨大的人力、物力和财力，就是媒体——城市服务管理广播的事。

2006 年，刚成立不久的城市管理广播把目标听众锁定为社区居民，搞魅力社区评选活动的目的，是要让更多的人关注社区建设和发展，这是我们作为媒体的社会责任。

在北京这个有着 1700 多万人口的超大型城市中，分布着大大小小 2500 多个社区。紧张、忙碌的工作之后，每个人都会回到社区，回到自己的家中。上了点儿岁数的人大都还对北京的胡同、小院记忆犹新，那些朝夕相处的街坊，那浓浓的邻里感情，就是北京过去社区温暖的记忆。如今，搬进了高楼大厦的人们住得宽敞了，社区环境好多了，生活方便舒适了，可是很多人觉得生活中似乎少了点儿什么。一些专家学者提出了“社区重建”的理念，就是主张通过对居民的教育和社区中的交往、互动，重建和谐的邻里关系。



“社区”一词起源于拉丁语，表示共同的东西和亲密的伙伴关系。如今，关于社区的定义五花八门，但是不同的定义却有着相同之处，那就是社区不仅是位置、处所的代表，更是人的集合。

关于魅力，人们也有不同的理解。魅力社区评选所说的“魅力”更多体现的是人的魅力。魅力社区不仅衡量社区的环境、居住条件方面，更看重的是这个社区的居民在邻里交往和对待社区的公共利益方面所表现的态度和采取的行动。

魅力社区评选与其他社区评选的最大不同之处在于它的理念——“重在参与”。也就是说，它不是简单地评优，而是通过评选调动居民参与社区事务的积极性，增强居民对社区的认同、归属和凝聚力。

经过4年的评选活动，我们高兴地看到，越来越多的社区居民开始自觉地参与到社区的各项公共事务中，越来越多的人在构建和谐邻里关系的过程中表现出了巨大的热情，成为现代都市文明的一道风景。

在这一过程中，魅力社区评选活动的策划、组织人员都对“社区”有了新的认识，也为我们所做的工作感到骄傲。我们竭尽所能，把居民动员起来，把项目工作法引入到社区工作中，为专家与社区工作者牵线搭桥，让社区工作者经受锻炼，推动社区居民的民主自治。评选不是十全十美的，在相当大的范围内还引起了争议。但是，我们坚信，今天我们所做的绝不会随时间而流逝，时间将证明，我们的付出是有价值的。社区建设需要社会各方面的支持，作为媒体，我们应该履行应尽的社会责任。

魅力社区评选具有广泛宣传和动员的特点，但是，随着评选的推进，积极参与的社区对评选标准的完善提出了更高的希望。也就是说，我们不仅要充分发动群众，激发大家的热情，同时也要冷静地分析社区的现状、存在的问题，研究对策。

2006年，我们委托零点市场调查与分析公司开展了一项社区调查，名为“北京居民社区生活满意度调查”，这应该是如今“魅力指数”的雏形。这个调查主要涉及社区的10个方面，是以我们制定的《北京魅力社区评选十条参考条件》为基础的。当时，我们只是想，评选魅力社区应该有一个标准。我们参考了《北京市和谐社区建设指导标准》和民政部的《全国和谐社区建设示范单位指导标准（试

行)》，经过反复研究，一个通俗易懂、便于传诵的参考标准产生了。它们包括：大事小事有人管、日常生活很方便、环境优美设施全、社区安全有保障、环保措施见成效、应急处理很及时、饲养宠物不扰邻、停车文明又有序、文体活动多又好、邻里和睦风尚高。2009年，我们又增加了一条——志愿服务渠道广。值得自豪的是，至今，这些魅力社区的参考条件依然在社区居民口中传诵，代表着居民对理想社区的期盼。

2009年，我们决定在参考条件和三年前调查的基础上，再次开展全市居民的社区生活满意度调查，并以此发展为一个独立考察社区魅力程度的指标体系，称为“北京社区魅力指数”。

在构建社区魅力指数体系的过程中，我们反复研究了社区管理、社区安全、社区服务、社区文化、社区参与和社区环境6大方面所涉及的问题，每一个指标都经过了反复斟酌。比如关于社区停车问题，我们既要调查硬件设施是否健全，也要考量社区停车管理服务、居民文明停车方面等软件因素。

关于社区参与，我们的讨论最多。一方面，魅力社区评选的核心理念就是“重在参与”，我们自然要将其列为重要的指标。另一方面，社区参与有广义、狭义之分，至今在理论和实践层面还有很多不同意见，包括魅力社区专家团的成员对此也有很多争论。社区魅力指数研究人员认为，社区参与应该是有深刻内涵和广泛外延的概念，为了便于研究，我们将其规范为趋向狭义的社区参与，包括了社区文体活动的参与、社区志愿活动的参与和社区公益活动的参与。这样，社区参与的尺度在社区魅力指数中被明确缩小了，目的是便于研究。

据了解，北京社区魅力指数是全国第一个非官方发布的社区指数。它的最大特点是反映了居民对社区现状的感受，也反映出居民对理想社区的愿望。调查的所有数据均来自专业调查人员对北京市2000多名居民的入户调查。问卷中所有的问题都是普通居民可以回答的，所有的问题也都立足于居民对社区的直接或间接感受，这充分体现了那句话：社区好不好，居民最有发言权。

社区魅力指数指标体系在最终确立之前，听取了专家学者、社区工作者、普通居民、媒体人士、政府人士等各方面的意见，经过调查、分析、讨论，历时半



年,现在终于和大家见面了。这其中有很多新鲜的数据和分析,希望能给社区工作者和对此感兴趣的朋友一些启发。同时,我们也希望能为政府部门的决策提供参考。此外,我们还根据指标体系制作了一个简化版本的居民自测问卷,希望每一个居民都可以通过测试看看自己所居住的社区究竟魅力几何。

魅力社区评选经过了4年的时间,从一场发动居民的“运动”,到了有指标体系指引的阶段。这就是我们从自发到自觉、从感性到理性的过程。也许,社区的未来正是需要这样自发的精神、自觉的意识,需要我们都去感性地体会、理性地思考。

这就是我们所做的,我们还会这样做下去,为了我们的和谐家园和我们应尽的责任。

前 言

北京社区魅力指数研究的提出

一、研究背景及目的

党的十六大，特别是党的十六届六中全会，把构建社会主义和谐社会作为一项重大的战略任务，提上我们党的议事日程。构建和谐社会是一个宏大的社会系统工程，是我们党从全面建设小康社会、开创中国特色社会主义事业新局面提出的一项重大任务。

社区是广大居民主要的生产生活场所，也是城市管理工作的依托。在社会主义现代化建设的新发展阶段，社会人、社区人已经逐渐代替了单位人。社区中的流动人口逐渐增加，同时大量的社会管理、社会服务、社会保障功能从政府和单位转让到了社区，这些都使得社区承担起更大的社会责任。这些年，随着城市社区建设工作的推进，社区已经成为基层民主自治的坚实平台，成为居民参与管理社会事务和国家事务的起点。因此，社区和谐已经成为整个社会和谐的重要推动力。建设和谐社区是时代的呼唤，是城市物质文明、政治文明、精神文明建设与社会和谐建设全面发展的必然要求。大力加强社区建设，努力营造和谐社区，对构建社会主义和谐社会具有十分重大的意义。

魅力社区评选活动是共建和谐社区、共享幸福生活的一种方式，是动员广大



市民参与社区建设的社会公益活动。此活动通过市民广泛参与讨论和评选,动员社会各方面关注、支持和谐社区建设,提高社区管理和服务水平,树立优秀社区典型,促进市民对社区的认同、归属,增强凝聚力,从而参与社区建设。

2006年,北京人民广播电台城市服务管理广播联合多家媒体开展了北京市首届魅力社区评选活动,时至今日,魅力社区评选活动已经进行到了第四届。第四届魅力社区评选是北京市社会建设工作领导小组各成员单位会同有关单位共同开展的“迎接国庆、服务社会、建构和谐、促进发展”系列活动之一,评选日期始于2009年5月24日,止于10月31日。

本届评选以“社区志愿服务”为主题,反映社区志愿服务项目在参与度、经常化和有效性方面的情况。本届魅力社区产生的办法是:组委会组织专家从所有提交的方案中选出100个提名方案,并按照“100进60”“60进20”“20进10”的进程,最终评选出“北京第四届(2009年度)魅力社区”。本次活动首次发布“北京社区魅力指数”。该指数以居民主观评价为特点,内容涵盖社区管理、社区服务、社区安全、社区环境、社区文化和社区参与6个方面,是衡量北京市社区建设、管理水平和社区居民满意度的重要指标。

为深入衡量北京市社区建设管理水平,从客观的角度了解社区居民居住生活的满意度,并用科学的手段测量北京社区魅力指数,北京城市服务管理广播委托北京零点调查公司同期开展北京市居民社区状况调查。

本次调查的主要研究目的包括以下几方面内容:

(1) 建立一套客观公正的北京社区魅力指数指标体系,用以全面测量北京社区建设的整体水平,形成北京社区魅力指数。

(2) 深入研究社区建设管理各分项指标与魅力指数之间的关系,从而探讨北京市社区建设的方方面面对于居民生活质量的影响。

(3) 深入挖掘在社区建设中居民最为关注和亟待解决的问题,同时具体分析影响居民满意度的背后的原因,为未来进一步提升社区建设水平提供指导方向。

二、北京社区魅力指数指标体系介绍

1. 指标和指数的含义

指标 (Indicators): 表示一个概念或变量含义的一组可观察到的事物, 称做这一概念或变量的一组指标^[1]。概念是抽象的, 指标则是具体的; 概念是人们的主观印象, 而指标则是客观存在的事物。比如“社区服务”是一个抽象概念, 我们可以用一组指标来测量, 包括日常生活中买东西是否方便、乘坐公交车是否便利、基础医疗服务是否能够满足、子女入学入托是否方便等等。

指数 (Indexs) 概念广泛应用于经济学、统计学、社会学等各个领域。统计学认为, 指数的概念有广义和狭义两种理解。广义指数泛指所有研究社会经济现象数量变动的相对数, 用来表明现象在不同时间、不同空间、不同总体等相对变动情况下的统计指标, 比如动态相对数、比较相对数、计划完成程度相对数。狭义指数仅指反映不能直接相加的复杂社会经济现象在数量上综合变动情况的相对数, 比如零售物价指数、消费价格指数、股价指数。本次研究中的指数概念为狭义指数概念。

2. 北京社区魅力指数的含义

北京社区魅力指数的具体含义为: 普通社区居民为提升所属社区的生活质量, 优化社区环境, 扩大社区社交半径, 提升社区服务效率, 以达到提高社区宜居水平为目的的能力。北京社区魅力指数可以用量化的方式展示一个城市社区建设管理影响人民生活的程度与方式。

北京社区魅力指数有如下三个特征:

- (1) 所有指标均来自主观评价, 不含社会经济统计数据。
- (2) 普通社区居民是社区魅力的评价主体。

[1] 风笑天:《现代社会调查方法(第二版)》, 华中科技大学出版社 2001 年版。



(3) 评价角度包含主观感受和客观原因两个角度。

3. 北京社区魅力指数的指标体系

北京社区魅力指数的指标体系由 6 个一级指标构成，包括社区管理、社区安全、社区服务、社区文化、社区参与以及社区环境。

6 个一级指标中，每个指标下面细分为二级指标和三级指标，共包括 26 个二级指标和 34 个三级指标，具体请见表 1。

表 1 北京社区魅力指数评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
社区管理	沟通机制	社区事务公开	有关居民切身利益的信息是否能够公开透明
		意见表达渠道	居民有意见和建议能否顺畅表达
		宣传教育效果	城市管理政策与措施（如鞭炮限放、交通限行等）、法制、公德宣传是否让居民有体会
	事务管理	事务管理参与	居民参与社区选举、居民会议以及提出社区管理意见和建议的比例，居民参与意愿
		居民矛盾调解	居民日常矛盾的调解
	服务态度	管理服务主动性	对社区管理机构工作人员的服务评价
		管理服务耐心程度	对社区管理机构工作人员的服务评价
	应急处理	紧急事故处理	水电气热以及其他紧急事故的应对
社区安全	安全设施	设施使用情况	设备状态（完好还是破损）、使用情况（运转还是闲置）
	安保人员	安保人员配备	社区保安、片儿警、巡逻员等
	隐患防治	有无安全隐患	电梯、电线、消防通道、安全护栏等状态
	安全知识	安全知识普及	防盗防扒、消防安全、防暴力侵害、灾害避险自救、卫生防疫等方面

(接上表)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
社区服务	日常消费	消费场所远近	到社区附近消费场所（比如菜场）的距离是否适宜
		门类是否齐全	社区附近消费场所门类能否满足日常需求
	出行交通	公共交通便利性	到最近的公交站所需的时间
	停车服务	停车服务便利性	社区居民拥有的主要车辆停车是否方便
	康复医疗	医疗服务便利性	各类医疗机构是否能够满足居民咨询就诊需求
	子女教育	入学入托情况	能否按居民期望实现就近入学入托
	家政服务	家政服务便利性	使用家政服务的比例、服务效果
社区文化	邻里交往	日常交往融洽度	知道多少邻居的全名或姓，邻里来往渠道
		邻里互助情况	遇到问题互相帮忙的情况
	敬老扶弱	敬老扶弱氛围	社区敬老扶弱文化的体现：礼让、尊重情况
	志愿服务	志愿服务氛围	社区志愿服务的活动比例，居民对社区志愿服务氛围的评价
	文体活动	特色活动情况	有无不同于日常文体活动的特色活动，创建社区特色文化的努力程度
		日常活动情况	日常文体活动的类型，反映社区日常文化生活的形态
社区参与	文体参与	文体活动参与	居民参与文体活动的比例
	志愿活动	志愿活动参与	居民参与志愿活动的比例（义务巡逻、义务为老年人服务等）
	公益活动	公益活动参与	居民参与公益活动的比例（募捐、献血、植树、环保等）



（接上表）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
社区环境	基建管理	基础设施完善度	道路、街灯、公共厕所、垃圾桶、服务于老年人和残障人士的无障碍设施等的建设
	绿化美化	绿化美化程度	居民社区绿化美化的评价
	车位管理	社区停车秩序	车辆停放（主要指私家车）是否有序、文明
	宠物饲养	养宠文明度	居民是否按照规定时限、规定方式饲养宠物
	环保治理	垃圾清运水平	垃圾分类、清运是否能够不影响居民作息、不影响社区美观
		有无噪音污染	社区噪音污染的来源以及影响

三、北京社区魅力指数权重体系介绍

1. 指标权重的含义

各个指标权重的大小体现了该指标对北京社区魅力水平影响的相对重要性，即对总指数水平影响的强弱程度。权重越大的指标对总指数的影响越大。本研究采用专家权重的方式为指标权重赋值。

2. 指标权重体系介绍

北京社区魅力指数的指标权重采用专家权重，通过专家德尔菲法征询了 14 位社区建设和社区管理领域专家的意见，并将公众的意见与专家意见融合，形成北京社区魅力指数的权重体系。

专家德尔菲法的本质是利用多领域专家的知识、经验、智慧等等无法数量化的带有很大模糊性的信息，通过匿名、背靠背的方式进行信息交换，逐步地取得

较一致的意见，以达到科学研究的目的。

与普通专家法相比，专家德尔菲法具有如下优点：

- (1) 预测的领域广泛，可以涉及各种指标、问题体系的建立。
- (2) 能充分发挥各位专家的作用，集思广益，准确性高。
- (3) 能把各位专家意见的分歧点表达出来，取各家之长，避各家之短。
- (4) 可以加快预测速度和节约预测费用。
- (5) 可以获得各种不同但有价值的观点和意见。

专家组的组成结构是决定专家德尔菲法成效的重要因素，专家背景不同，对问题的理解也不同，必然影响预测结果。本次研究中，参与专家德尔菲法的专家涵盖了各个领域，包括社区研究的学者、社区工作者、政府官员以及媒体人士 4 类。

北京社区魅力指数确定的指标权重体系，具体如表 2 所示。

表 2 北京社区魅力指数各级指标权重

一级指标	一级指标 平均权重 (%)	二级指标	三级指标	三级指标 平均权重 (%)
社区管理	24.70	沟通机制	社区事务公开	3.29
			意见表达渠道	3.82
			宣传教育效果	2.37
		事务管理	事务管理参与	3.42
			居民矛盾调解	2.51
		服务态度	管理服务主动性	3.09
			管理服务耐心程度	2.90
		应急处理	紧急事故处理	3.31
社区安全	13.24	安全设施	设施使用情况	3.41
		安保人员	安保人员配备	3.21
		隐患排查	有无安全隐患	3.38
		安全知识	安全知识普及	3.24



(接上表)

一级指标	一级指标 平均权重 (%)	二级指标	三级指标	三级指标 平均权重 (%)
社区服务	15.56	日常消费	消费场所远近	1.81
			门类是否齐全	1.75
		出行交通	公共交通便利性	2.21
		停车服务	停车服务便利性	2.20
		康复医疗	医疗服务便利性	2.88
		子女教育	入学入托情况	2.41
		家政服务	家政服务便利性	2.30
社区文化	15.96	邻里交往	日常交往融洽度	2.21
			邻里互助情况	2.55
		敬老扶弱	敬老扶弱氛围	3.16
		志愿服务	志愿服务氛围	3.48
		文体活动	特色活动情况	2.21
			日常活动情况	2.34
社区参与	13.23	文体参与	文体活动参与	4.07
		志愿活动	志愿活动参与	5.02
		公益活动	公益活动参与	4.14
社区环境	17.31	基建管理	基础设施完善度	3.25
		绿化美化	绿化美化程度	3.47
		车位管理	社区停车秩序	2.74
		宠物饲养	养宠文明度	2.85
		环保治理	垃圾清运水平	2.70
			有无噪音污染	2.29