

Social Management of Cities
and Chain Mode of Public Services



城市社会管理 与 公共服务连锁化模式

—○ 于显洋 主编

中国商业出版社

城市社会管理与 公共服务连锁化模式

于显洋 主编

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

城市社会管理与公共服务连锁化模式 / 于显洋主编 .
—北京: 中国商业出版社, 2008.11

ISBN 978 - 7 - 5044 - 5955 - 8

I . 城… II . 于… III . 城市管理 - 社会服务 - 研究
IV . F293 - C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 171392 号

责任编辑: 唐伟荣

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺 1 号)
新华书店总店北京发行所经销
北京明月印务有限责任公司印刷

*

787 × 1092 毫米 16 开 20.75 印张 300 千字
2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月第 1 次印刷
定价: 45.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

海淀区北下关社区综合治理模式课题组

组 长：潘开云 林德江 张振西

副组长：于显洋 张元美

委 员：韩志民 王曼谕 李殿成 刘 玮
郭树良 郑秀山 杨根水 肖险峰 霍一伟

本书主编：于显洋

编写人员：于显洋 宋雪飞 张鸿鹏
赵 璐 周 颖 卜玉婷

前言

社区是指在一定地域空间中的人群生活共同体。如何理解社区，每个人都根据自己的研究来确定。国内普遍认同的社区概念主要由民政部门首先提出，他们特别强调“地域空间”的意义，社区基本就是指原有的居委会地域范围，也有一些地产开发商把自己建设的生活小区称之为社区。我们在从事城市社区调研时常常会被问到社区这个外来概念的含义。其实，最早滕尼斯的社区没有明确的地域概念，只是我国把它确定在特定地域范围内，很多民政部门的领导也说这是我们的创造。因此，我们各级政府下发的文件都把社区定义在居委会的范围内。但是，这个概念的限定给社区实际工作的开展带来了很多问题。例如，社区文化、社区养老、社区医疗以及社区民间组织建设都由于不能够跨社区开展工作而使得良好的愿望被搁置。

我们在建设北下关社区模式时也充分注意到了这一点，经过与专家、街道干部的讨论，以及走访社区居委会，最后我们认为把社区定义在街道层面比较符合实际工作需要，我们要提倡“街道大社区”的概念，工作开展要有“街道一盘棋”的思路。因此，我们在社区民间组织发展，社区义工队伍建设，以及社区信息化建设方面都是以街道为“节点”进行。这也是北下关模式的突出特点。

在社区信息化建设方面，很多专家和政府官员认为信息化的“节点”应该是一个城市，或者城市中的一个区，从以往实践看这两个“节点”都未能取得预期效果。以一个城市或者区政府为“节点”不符合社区服务的“三贴近”原则，因为街道以上的政府机构是“纵向管理”系统，每个局、委、办都有自己的电子政务系统，相互之间不能够兼容，而社区建设涉及政府各个部门，很难协调一致。相反，街道则属于“横向块状”管理系统，符合社区特性，每个街道基本都是按照自然地理区域进行区隔。因此，“街道大社区”可以很好地处理社区事务，可以实现统筹辖区资源的目标，体现街道服务“三贴近”的原则。

2006年5月课题开始正式启动，2007年底课题基本完成，北下关社区

公共服务连锁化模式基本得到认可。北下关街道作为北京市社区服务站建设的试点单位，也是海淀区的示范单位。2006年5月，北下关街道社区办主任张元美找到我们，希望我们能够合作，共同把社区服务站工作做好。我们课题组（海淀区北下关社区综合治理模式课题组）与张主任和街道办主任潘开云经过了无数次的思想碰撞、讨论和反复修改，最后写出实施方案。记得张主任每天都是工作到很晚才回家，由于我当时在沈阳做社区调研，有几次我晚上12点从沈阳回来我们还要讨论课题计划，准备第二天的会议资料，张主任那种忘我的工作精神至今都让我感动，我们之间的合作一直比较顺利。同样，与北下关街道办主任潘开云的合作也是一件让人愉快的事情，他是一个有着八年街道工作经验的老江湖，经验丰富，思路敏捷，耐心细致，而且是一个善于合作并能够接受新观念新思路的政府官员，北下关模式就是在他的带领下完成了最初的工作；后来北下关街道林德江主任的到来，使这项工作又上了一个新的台阶，推进并完善了北下关模式，并得到社会各界的普遍认可。

总之，与北下关街道的这次合作对我来说是一次很好的理论联系实际的机会，同时也是一次极大的冒险，因为我知道我的很多想法与当下一些官员和学者的观点略有不同，能否顺利实现预期目的，能否真正为社区提供良好模式也是我最为担心的事情。

关于北下关社区服务站建设模式思想和经验主要来源于如下几个方面：

一是与北京市民政局基层政权建设处的李建国处长的合作。我们在2002年的时候开始合作项目，就是把中国人民大学社会学系的学生委派到基层社区锻炼实习，让他们去深入基层了解中国社会的实际。我们戏称其为“新的知识青年上山下乡运动”。我们与李处长共同研究出调研地点，选择的标准就是在北京市社区建设中处于领先并优秀的社区，希望我们的学生从诸多不同的社区找到它们共同的特点，寻找出北京社区的发展和建设模式。当时的学生主要由两部分组成，一是1999级社会学本科生，二是部分研究生；分成若干调查小组，分别到不同的居委会和村委会担任主任助理，每个小组写出一个调研报告，主题就是这个社区的运作模式，他们如何开展工作，如何从事社区活动，以及存在的问题，等等。

二是与德国专家，杜伊斯堡大学教授托马斯·海贝勒（Thomas Heberer）博士的合作研究。我们的工作开始于2002年，先后访问了沈阳、重庆和

深圳。每个城市访问两个街道的两个社区，访谈对象是与社区建设相关的各个层面上的主管领导和社区居委会干部与居民，人数大约是 80 名左右。沈阳是一个衰落的老工业基地，这里的社区居民大多有过相同经历和共同的感受，彼此大多比较熟悉，人与人之间的关系相对友好，较容易接近；对本社区居民和外来居民基本不设防，被我们称之为“新集体主义”的社区模式。对重庆的选择主要是考虑社区空间结构特点。山城重庆人文地理特色明显，由两江（嘉陵江与长江）和诸多山脉形成块状格局，它们又通过“桥”与“洞”相互连接在一起，组成一个美丽的山城。由此，我们想像着这个城市的社区居民就有着自身独特的行为特色，他们相互关系紧密，经常看到一群人围在火锅前大声地说笑着挥汗咀嚼；由于平坦路面稀缺，使得彼此见面扎堆的机会增多；他们不太会关注山外的世界、两江对岸情况，安心于自己眼前的生活；他们也付出更多的时间和精力在工作上；行为方式也会有着区别于其他城市的特点。选择深圳主要希望从中找出未来中国社区可能的走向。深圳是一个后建后发展的现代化城市，也是一个陌生人和年轻人聚集的城市，在这个城市里随处可见酒吧和娱乐场所，它们为不同的人群提供服务，很多这样的场所都是吵闹和喧嚣的，人们相互间语言交流显得很少。他们很少有人把深圳作为自己的家园，都当自己是过客，他们花在职业培训和工作上的时间最多，都有自己的梦想并总是努力着。

三是从 2006 年开始与澳大利亚大学教授 Liugi Tomba（邓利杰）博士进行合作，开展在沈阳的社区调研工作。基本思路与做法与海贝勒教授一致，他使我更多地理解了沈阳这个城市，尤其铁西区的一些做法给了我很大的启示并验证了我原来的想法是可行的。一是“拆除”围墙在这里成为事实，包括铁西区政府大楼办公室透明门窗的设计都体现了一种新的服务理念和工作方式，我在这里看到的不再是“关闭的门”，而是开放的，方便的，更为接近百姓的工作方式；同时“开放”的社区格局也是开放政府的体现，当我们问及社区百姓的看法时，他们也不习惯由封闭转为开放，担心安全担心失序和混乱，但是我们在这个社区的调查结果却是一年中只有忽略不计的十几次的小偷小摸，尽管他们有各种各样的担心，可他们并没有发现左邻右舍出现不正常的状况。二是劳动公园的启示。在我们的访谈中常常听他们说起在劳动公园的休闲活动，于是我们先后多次到劳动公园去观察。那是个很奇特的地方，没有围墙隔档，很多市民聚集在一起唱歌、跳舞、打牌、手工制作、闲聊家常，等等。他们中男男女女老老少少，每天都是熙熙攘攘来来去去，

但是也会看到很多“孤独”的人，他们来这里是为了“看热闹”，因为这里总是有“热闹”可看，对他们来说，这里成了一个排遣孤独和寂寞的场所。

这期间我先后三次去德国考察社区建设情况，我在杜伊斯堡市走访过规划局、青少年局、环保局、市政府等等，还参观了很多儿童活动场所，尤其是青少年活动的“蓝房子”，它是我在北下关地区服务站模式设计中的主要思想来源。

接手北下关社区综合治理模式项目后，我与研究团队一起走遍了北下关地区各个社区居委会，试图找出社区问题的症结，指出解决问题的有效方法。本着当时北下关街道办事处倡导的“三贴近”（贴近社区、贴近家庭和贴近居民）工作原则，并试图完善社区服务体系，我们设计出如下北下关模式：

物理沟通平台的设计思路和实施是一个创新。我们这个项目完成之后，有个报社记者以“破墙”为题写过一个报道。我们是通过信息化手段“穿透”各个楼院的“墙”，目的是希望城市居民能够从自己家里走出来，融入社区，积极参与社区活动，因此需要一个或多个各种类型的活动场所，把人们留在外面，并享受到在一起活动的快乐。这些物理平台包括各类活动场所（例如，老人服务中心、爱心家园、社区服务站、市民文化活动中心、爱心家园、小小社区居委会），以及一些社区民间组织活动机构，例如社区民间组织联合会，等等。

通过访谈以及我们的研究和实践经验，在创新北下关模式时我们冒险性地引入了商业服务连锁化模式。这种模式改变了我们的工作思路。

关于社区服务站与社区居委会分工的设计。社区服务站主要承担两项工作，即公共服务和便利服务。公共服务在这里特指政府下沉的工作，完成政府交办的工作任务，是政府与社区民众接触的桥梁和纽带。便利服务主要是与居民实际生活密切相关的繁杂事务。这项工作应该由市场化的公司运作更有效率，但是目前情况是居民需要还比较零散，不具备市场化条件，等将来时机成熟，居民需要普遍化之后自然就会出现专业化的社区服务机构，到那个时候服务站就把该项工作外包出去。社区居委会今后主要从事社区公益服务，发展民间组织，带动居民参与社区事务，收集居民意见和建议，提供给社区居民代表大会，确定之后由服务站具体执行。这种工作上的划分一方面把居委会工作人员从过去繁重的工作负担中解脱出来，另一方面居委会工作的回归也更好地体现了社区民主自治的精神，为巩固基层政权，完善基层社

会治理提供了渠道和平台。

北下关社区服务连锁化新模式是在检讨以往社区建设错误理念的基础上打造出来的，这种思维观念主要表现在以下几个方面。

1. 有关社区建设资金投入不足的问题。这是各级政府、专家学者和社区居民普遍反映的问题，也都认为这是社区建设裹足不前的最大症结所在。我经常说钱不是问题，问题是怎么去用钱，你需要钱的理由和用钱来做什么事情是最重要的。因为我觉得政府不缺钱，企业与个人也都相对富有，但是我们如何设计一种方式最有效益，最有价值，最有可持续性是靠钱和用钱的根据。我们认为北下关模式可以回答这些疑问，当初海淀区政府考察这个项目时就曾提出过无论在财力和物力上都会大力支持就是例证。

2. 有关社区建设领导支持不够的问题。我们都希望有领导的支持，而且领导支持是很重要的，街道办林德江主任曾说过一句精辟的话语：老大难、老大难、老大出头就不难。但是若能够让“老大”出头，关键看你做的事情是不是符合社区百姓需要，是不是符合政府建设目标以及具备可持续性，我们建设的北下关模式就先后得到两届主任的大力支持。

3. 有关社区建设缺乏市场化运作的问题。在社区建设中无论专家学者还是政府官员都提出过或者认为政府做不好的事情就应该引入市场化公司。企业（公司）的运作是以盈利为目标，他们一定是在有利可图的基础上做事，这就与社区服务有着本质的区别。在这里我们应该明确哪些是政府应该做的事情，哪些是民众自己可以做的，那些政府必须做的事情就没有理由交由市场化的公司，例如社区公共服务领域。其次，不同发展阶段需要不同的服务模式，目前我国社区建设还刚刚起步，居民还不能完全适应花钱买服务的工作方式。

4. 关于社区安全和谐的理解。我曾经参加过北京市朝阳区一个社区开展的“建立国际化安全社区”评审工作，当时我提出两个问题，一是关于国际化的看法，二是关于安全社区的看法。国际化社区到底是美国化还是欧洲化，抑或是日本化？这是一个很不务实的概念，看上去很美但并不是社区居民认可的做法，很多事情都有一个标准，我们必须考虑本地本社区的实际状况，在全球化状态下，本地化就是最好的国际化，如果说是为了迎合来这个社区居住的国际友人，那就更应该强调本地特色，而不是相反，那样注定不会被认同。其次，关于安全社区建设，很多官员和学者都认可安装更多的监视探头，并以安装探头的数量来证明社区的安全。这样的做法尤其得到一些

学者的赞同并加以理论解释。我认为社区安全在于创造更多的沟通平台，让社区居民相互之间有更多的了解机会，人们就会从家里走出来，参与活动多了，人们之间就会更加熟悉，实际上这就起到了人与人之间的“相互监督”，这才是真正的安全感产生的本质。安装监控探头只可能阻止某种不良行为的产生，居民安全感并没有被建立起来，相反在密集监控探头下生活更会觉得不安全和心理上的不舒服。这就是我们为什么要在北下关模式中搭建物理沟通平台的初衷。

5. 关于学习其他社区模式的做法。我曾经积极主张学习其他地区社区建设的经验，现在也不反对居委会工作人员要走出去参观学习。但是这种学习一定要根据本地实际，学习应该是一种思维习惯而不是操作方法。2002年我们在北京开展社区研究时就以先进社区模式为对象，试图找出他们的共性，打造北京社区建设模式，但结果却是徒劳无功。我们发现每个社区都有自己的特色，都有自己的手段，因为每个社区居民构成不同、发展阶段不同，遇到的问题就不同，那么解决的方式就一定是差异化的。那种试图用一种模式统领社区建设的思路在理论上站不住脚，实践中更行不通。

6. 关于社区百姓参与积极性低、居民素质低的看法。工作搞不好或者遇到阻力的时候常常就是抱怨民众不支持，不积极参与，我相信只要符合群众需要，加之服务结构设计简单化、快捷化和便利化，就一定会得到百姓的认可。我们最初在设计这一模式的时候也担心没有人“买账”，其实不然，比如下沉到南二社区的医药费报销项目就得到社区及周边群众的普遍认可。

北下关模式最早建在南二社区，很多实验项目都在这里开始运行，我们的研究团队在这里做了大量创新性工作，开过无数次现场会议，对前来参观的机构和领导，以及媒体记者做过很多解释，逐步得到本社区和周围社区居民的认可。尤其是社区主任聂小华，得到她的理解和支持是我最为欣慰的事情，我常常对前来参观的领导和记者说，聂主任说的就是我要说的，她对连锁化社区服务站的建设和北下关模式非常了解，而且理解得很正确。在此，我对聂主任表示衷心感谢。没有实践领域的认同和支持，我们的工作就是失败。

感谢海淀区社会建设办的潘开云主任（曾任北下关街道办主任），北下关模式是我们共同努力的结果。感谢北京市民政局的李建国处长，他是个爱思考并能够听取多方意见的政府官员，我们的合作一直卓有成效，如果没有2003年的“非典”事件，我们合作的“新知识青年上山下乡”项目会更有成效，更有影响力。

感谢北下关街道办的肖险峰、余年和董玥等，他们是我们的研究项目成员，没有他们的支持与合作也不会有北下关模式的成功。

感谢托马斯·海贝勒教授给我提供前往德国的机会，感谢德国研究联合会（DFG）的资助，没有他们我也没有机会深入到各地去了解城市社区的状态。感谢德国德意志学术交流中心（DADA），是他们资助我前往德国考察学习，我才有机会理解德国社区以及他们所关注的领域。

这项工作还得到了各级政府部门和专家学者的大力支持和肯定，没有他们的支持我们的工作也无法正常和顺利地开展下去，他们分别是民政部的王金华，国务院信息办的李伟，北京市民政局的温庆云，张素改，霍一伟等，海淀区副区长吴亚梅，信息办的张德根，民政局副局长张剑，他们经常来街道指导我们的工作，给我们提出许多建设性建议。

全书共分七章。第一章：社区服务站建设的理论与现实需要，这一章主要是文件解读和对社区建设现实的认识，是建立基本假设的过程；第二章：社区信息化与网络沟通平台建设，本章内容主要是社区服务站建设的基础条件，搭建信息化和网络化沟通平台；第三章：社区服务连锁化模式的设计与发展，本章内容主要是关于服务站连锁化模式的设计以及工作内容的划分；第四章：北下关街道工作模式的创新与发展，本章是围绕街道工作模式的改变。我们建设北下关社区服务模式是自下而上的模式，在社区服务站建设完成之后，根据服务站工作规范化、精细化要求与街道工作对接，力图把街道工作建设成为精细化、规范化和科学化的管理新模式；第五章：社区民间组织建设与发展，社区民间组织是社区物理沟通平台之一，是社区民主自治的基础，也是后单位社会发展条件；第六章：社会建设沟通平台的发展机制，本章主要搭建与社区服务站相配合的服务机构，它们基本属于社区居委会的工作范围，也是目前社区工作的主要内容；第七章：北下关社区发展模式的维护机制，我们认为一种新模式得以执行必须依靠诸多条件的成熟。这里主要从三个方面进行分析，一是成立了街道层面的新模式建设协调委员会，二是社区网络培训学校，主要是培训与新模式相关的人才队伍，三是社区试验基地的建立，目的是为社区连锁化服务模式提供可持续发展的理论指导，不断总结社区服务发展经验，整合社区资源，促进街道工作的良性发展。

于显洋

二〇〇八年六月于北京中国人民大学

目 录

第一章 社区服务站建设的理论与现实需要

一、社区建设是时代发展的需要	(1)
1. 理论意义	(2)
2. 指导思想	(4)
3. 基本原则	(5)
4. 目标和任务	(6)
5. 组织机制建设	(8)
二、社区服务的现实需求	(10)
1. 社区基础硬件设施建设不合理	(10)
2. 信息分散化、片段化	(11)
3. 社区资源整合利用率低	(12)
4. 社区服务专业化水平低	(13)
5. 社区居民自我参与程度不高	(14)
6. 发展社区自治组织的必要性	(17)
三、城市社区建设过程与理论思考	(19)
1. 城市社区建设的发展过程	(19)
2. 社区建设的功能分析	(25)
3. 社区内部的制度安排	(33)
4. 关于社区建设的理论思考	(41)

第二章 社区信息化与网络沟通平台建设

一、社区信息化的途径与功能	(44)
1. 信息化建设的背景	(44)

2. 关于社区信息化建设的理论研究	(46)
3. 社区信息化的条件和原则	(52)
4. 北下关街道社区信息化模式	(56)
5. 社区信息化的功能解释	(71)
二、社区服务站电子办公系统说明	(72)
1. 访问北下关街道★新共享文件夹★	(72)
2. 访问社区	(75)
3. 访问北京海淀电子政务系统	(76)

第三章 社区服务连锁化模式的设计与发展

一、社区服务站建设的实践与创新思路	(81)
1. 大连市社区公共服务社	(81)
2. 成都市锦江区的社区工作服务站	(83)
3. 美国在社区建设与社区参与上的一些做法	(85)
二、北下关地区街情	(86)
三、北下关街道的社区服务站建设	(90)
四、社区服务连锁化模式的设计	(92)
1. 连锁化服务站模式的合理性	(93)
2. 连锁化服务站的功能定位	(94)
3. 北下关社区服务综合治理模式解析	(95)
4. 连锁化服务站的生存条件	(101)
5. 社区服务站设计方案	(102)
五、社区服务站的相关规章制度	(107)
1. 社区服务站办事原则	(107)
2. 社区服务站办事承诺制度	(108)
3. 社区服务站的服务项目	(108)
4. 社区服务站工作暂行办法	(112)

六、社区居委会与服务站之关系	(116)
----------------------	-------

第四章 北下关街道工作模式的创新与发展

一、我国的街道办事处概况	(130)
1. 城市街道办事处的性质和特点	(130)
2. 城市街道管理体制的设置及历史沿革	(132)
3. 街道办事处的地位和作用	(135)
二、北下关街道社会管理现状及存在的问题	(137)
1. 国内街道管理机制现状及普遍存在的问题	(137)
2. 北下关街道社会管理体制存在的问题	(139)
三、科学化的决策	(140)
1. 政府科学决策的一般概念	(141)
2. 街道科学决策面临的主要问题	(144)
3. 北下关街道各科室工作梳理	(146)
四、精细化的管理	(148)
1. 精细化管理的概念	(149)
2. 街道精细化管理的特点	(149)
3. 北下关街道各科室工作项目梳理	(151)
4. 街道工作流程再造：地区综合业务工作体系建设	(181)
五、规范化的行为	(186)
1. 培训程序上的设计	(187)
2. 培训类型和内容上的设计	(189)
3. 完善法律法规，健全考核机制	(191)

第五章 社区民间组织的建设与发展

一、构建新型民间组织，完善社区服务系统	(195)
1. 建设有中国特色社会主义的要求	(196)

2. 创新社区组织管理体制模式的需要·····	(197)
3. 社区民间组织发展现状及其存在的问题·····	(198)
4. 北下关社区民间组织发展思路与经验·····	(201)
二、社区民间组织联合会成立后座谈纪要 ·····	(206)
1. 社区民间组织的现状·····	(207)
2. 联合会可用资源·····	(207)
三、北下关地区社区民间组织联合会的实践思考 ·····	(210)
1. 明确定位, 分级管理·····	(210)
2. 勇于创新, 构建组织新模式·····	(211)
3. 统筹资源, 创新机制, 完善具有地方特色的、规范化和 系统化的民间组织体系·····	(212)
4. 发挥作用, 促进和谐社区建设·····	(214)

第六章 社会建设沟通平台的发展机制

一、北下关街道弱势群体帮扶平台的建设与发展 ·····	(235)
1. 爱心家园的建设背景·····	(236)
2. 北下关爱心家园运行模式探索·····	(238)
3. 北下关爱心家园的运作规则·····	(239)
4. 北下关爱心家园的保障措施·····	(241)
二、北下关街道志愿者服务平台的建设与发展 ·····	(242)
1. 社区义工分会的项目背景·····	(242)
2. 社区义工分会建设的指导思想·····	(242)
3. 社区义工分会建设的发展目标·····	(243)
4. 社区义工分会建设的主要任务·····	(243)
5. 社区义工分会建设的保障措施·····	(247)
三、北下关街道养老服务平台的建设与发展 ·····	(249)
1. 居家养老服务的背景·····	(250)
2. 社区照顾的理论研究·····	(252)

3. 发展老人社区照顾事业的策略·····	(254)
4. 美国社会的老人服务机构·····	(256)
四、北下关街道消防安全服务平台的建设与发展 ·····	(257)
1. “消防进社区”的背景与意义·····	(257)
2. 理论背景：社区消防管理理论·····	(258)
3. 社区消防现状及问题·····	(260)
4. 推进消防社会化的有效机制·····	(263)
5. 讨论·····	(265)
五、北下关街道电影娱乐沟通平台的建设与发展 ·····	(266)
1. 电影进社区的项目背景·····	(266)
2. 电影进社区活动的目的及意义·····	(267)
3. 电影进社区的活动内容·····	(268)
4. 电影进社区的目标·····	(268)
5. 电影进社区活动的基本细则·····	(269)
6. 电影进社区活动的经费来源·····	(270)
7. 电影进社区活动的领导（工作）小组·····	(271)
8. 电影进社区活动中需进一步开展的工作·····	(271)
六、北下关街道市民文化活动展示平台的建设与发展 ·····	(272)
1. 市民文化展示中心的建设背景·····	(272)
2. 市民文化展示平台指导思想·····	(272)
3. 市民文化展示平台的发展目标·····	(273)
4. 市民文化展示平台的主要任务·····	(273)
5. 市民文化展示平台的保障措施·····	(276)

第七章 北下关社区发展模式的维护机制

一、中国人民大学北下关地区社区实验基地 ·····	(278)
1. 工作职能·····	(279)
2. 机构设置·····	(280)

3. 研究和选题原则·····	(281)
4. 2007 年工作目标·····	(282)
二、北下关街道社会管理与社区服务协调委员会·····	(284)
1. 领导机构人员名单·····	(284)
2. 协调委员会的职责任务·····	(285)
3. 社区服务站工作安排·····	(286)
4. 协调委员会的工作要求·····	(286)
三、北下关街道网络培训学校·····	(287)
1. 关于社区新模式工作成员素质研究·····	(287)
2. 北下关街道网络培训学校社区培训方案·····	(293)
四、关于社区建设的言论·····	(307)
五、社区服务站新模式引发的关注和新闻报道·····	(309)
1. 政府及相关单位的关注·····	(309)
2. 媒体报道及各界关注·····	(312)
六、北下关社区建设模式的理论与现实意义·····	(313)
1. 理论与方法论·····	(313)
2. 社区公共服务连锁化建设的实践意义·····	(313)