



社区管理与品牌建设

Community Management and Brand Construction

◎ 刘秀玲 编著

吉林人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

社区管理与品牌建设/刘秀玲编著.—长春:吉林人民出版社,2009.7

ISBN 978-7-206-06201-8

I.社… II.刘… III.社区—管理—研究—中国 IV.D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 101900 号

社区管理与品牌建设

编 著:刘秀玲

责任编辑:陈亚南

封面设计:杨 志

责任校对:陆 雨

吉林人民出版社出版 发行 (长春市人民大街 7548 号 邮政编码:130022)

印 刷:本溪越秀彩色广告印刷有限公司

发行热线:0431-85378025

开 本:16

印 张:12.75

字数:220 千字

标准书号:ISBN 978-7-206-06201-8

版 次:2009 年 7 月第 1 版 印 次:2009 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1-3 000 册

定 价:28.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

总 序

社区之与人们，就像世间的道路一样，你可以一日不用它，但你绝不能一辈子不用它；社区之与人们，就像食物和水一样，你可以一日和几日不用它，但你绝不能一生不用它；社区之与困难群体、弱势群体、城乡居民，就像每个人的家一样，当你遇到困难、受到委屈的时候，尽可以回到这里寻找慰藉、得到安抚。因此我们可以说，加强社区建设和管理，就像我们建设、经营自己温馨的家一样，不管它已经发生了怎样的变化，获得了多么大的成绩，我们都还要不遗余力地去呵护它、完善它和发展它。

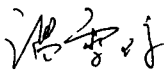
党的十七大明确提出了“发展基层民主，保障人民享有更多更切实的民主权利，是人民当家作主最有效、最广泛的途径”、“要健全基层党组织领导的充满活力的基层群众自治机制，把城乡社区建设成为管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体”。这一论述告诉我们，坚持不懈地抓好社区管理与社区品牌建设，就是贯彻落实党的十七大精神和科学发展观，坚持开展精品社区建设、和谐社区建设、示范社区建设的一个全新实践，是用当今人类社会所创造的最新理论成果来指导实践，延伸和拓展我们社区建设思路与理念的最新尝试。

那么该如何加强我国当前的社区建设与管理，加大社区品牌建设的力度

呢？辽宁省本溪市溪湖区委党校刘秀玲老师通过几年来的调查研究、专访专家学者、参与指导社区干部实践等方式，对我国社区建设进行了近十年的潜心研究，著述了这本《社区管理与品牌建设》一书。其主旨就是想运用品牌学知识和品牌建设战略的理念，运用管理学的思想体系，对社区组织建设和社区组织行为两个方面进行了系统的分析、优化，提出了以全国和省、市多个层次的社区品牌建设为社区建设核心理念的观点，借以达到提高社区公共服务职能的有效性和提供社区公共服务（产品）品质的作用。

该书共分上、中、下三篇。上篇是重点热点访谈，由作者专访我国党史党建方面的著名专家、社区建设与管理体制改革领域的权威人物和品牌形象与设计领域的专家，解答并阐释了社区管理的有关重点、热点问题，高屋建瓴，给人启迪。中篇是理论与实践篇，运用管理学的思想，系统阐述了城乡社区建设与管理理论，以及国内外的社区品牌建设做法和实践案例等。下篇是探索与创新，深情回忆了党和国家领导人对棚户区社区建设的关怀与期待，以及本溪各级党委、政府、各社区自治组织和社区管理者，在社区管理与社区品牌建设的实践中打造“本溪模式”所付出的艰辛努力，进一步提出了探索社区管理和社区品牌建设的构想。

此书的最大亮点是以创新的思维，提出了社区管理行为审视的观点及社区品牌建设的类型等，对我国城市社区管理与品牌建设、农村社区建设试点实践具有指导性意义。希望各级领导干部和广大社区工作者，能以这个理念来启发自己思路，拓宽工作视野，为本地区经济社会又好又快地发展做出更大的贡献。



2009年5月10日

代序

从 1999 年民政部提出探索城市社区建设算起，我国社区建设经历了从无到有，从城市到农村十个寒暑的煎熬和磨砺，终于化蛹成蝶，凤凰涅槃，成为经济社会结构中极其重要的、不可替代的组成部分；成为党联系群众的纽带、政府治国理政的平台；形成了经济组织、政府和公共事业组织与民间组织所构成的全新的社会组织体系架构，留下了清晰而又坚实的足迹。

尤其是从我区 2000 年成为全国首批 26 个城市社区建设试验区之一，2007 年成为全省首批农村社区建设试点区以来，我市彩玉、河沿社区等一批社区组织和社区工作者，先后受到了朱镕基、温家宝、李克强、曾培炎、薄熙来等党和国家领导人的亲临视察和慰问；受到了国家民政部、司法部、团中央、全国妇联等有关部委的表彰奖励。

回首过去，我们感到最多的是关心和鼓舞，思考最多的是探索和创新，心中祈盼的是如何把社区建设推向新的科学管理阶段，实现品牌社区建设和管理的新目标。

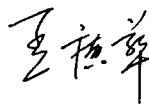
城市社区管理在我国是一门全新的管理类学科，是以社区管理实践内在规律和行为为研究对象的一门综合学科，在社区管理理论也逐渐向系统、科学化的方向发展的过程中，涌现出了许多适合本地实际的管理模式。因此，

了解国内外的社区管理方法，对于我们做好社区管理，加快推动和谐社会的建设步伐是非常有益的。

这次党校刘秀玲从社区发展大局出发，精心撰写了《社区管理与品牌建设》一书，试从科学管理和指导实践的角度，重新思考审视我国过去社区建设的一些有效做法，并根据农村和城市社区建设实践，提出了探索品牌社区建设的新思路，体现了不唯上、不唯书、只唯实的严谨治学的科学精神。

滚滚长江东逝水，浪花淘尽英雄。让每一个曾经或正在参与变革、创新的人，都能从中获得感悟与启迪，是创作本书的愿望之一，也是我引以为荣的事。

是为序。



2009年5月6日

目 录

上篇 重点与热点访谈

第一章 专家学者谈社区管理与社区品牌建设	(3)
一、专访全国著名党史党建专家——王炳林教授	(3)
(一) 社区的党风、政风和民风	(3)
(二) 社区的民主管理	(5)
二、访全国社区管理体制变革专家——徐家良	(6)
(一) 城市社区管理体制可以“吸纳”社会矛盾的功能	(6)
(二) 美国纽约“Community voices heard”公共援助组织的 作用	(8)
三、访清华大学品牌战略与形象设计专家——杨志	(9)
(一) 社区规划与社区品牌	(9)
(二) 品牌社区建设的软硬环境	(11)
(三) 品牌社区建设新理念的培育	(12)
(四) 农村社区品牌建设	(13)
(五) 社区品牌的形象建设	(14)

中篇 理论与实践

第二章 农村社区建设与管理理论	(19)
一、农村社区建设的基本理论	(19)
(一) 农村社区与农村社区建设的定义、含义及特征	(19)
(二) 农村社区建设的意义	(22)
(三) 农村社区建设与相关范畴的关系	(23)
(四) 农村社区建设的重要性和可行性	(25)
(五) 农村社区建设的基本原则与主要内容	(29)
(六) 农村社区建设规划的内涵和重点	(30)
(七) 农村社区建设应避免的误区	(32)
二、农村社区建设与管理理论	(34)
(一) 农村社区建设的指导思想	(34)
(二) 农村社区建设与管理的目标	(34)
(三) 农村社区建设与管理任务	(35)
(四) 农村社区建设与管理的效果	(36)
三、农村社区文化建设与管理的类型	(37)
(一) 农村社区文化的定义	(37)
(二) 农村社区文化建设的方法	(38)
(三) 农村社区文化的类型	(39)
第三章 农村社区的品牌建设	(43)
(一) 推行“政府主导型”的农村社区管理模式	(43)
(二) 逐渐解决城乡二元结构	(44)
(三) 构筑农业社会化服务体系	(45)
(四) 农村社区品牌建设人才的培养	(51)
第四章 农村品牌社区建设的作用与案例	(53)
一、品牌社区在农村社区建设试点中的作用	(53)
二、品牌农村社区建设与管理案例	(53)
(一) 江西省农村村落社区建设的做法	(53)
(二) 青岛市农村社区建设的做法	(55)

(三) 湖北秭归农村社区建设的做法	(57)
三、农村社区管理体制与框架的典型案例分析	(58)
(一) 重庆市永川农村社区建设“2+3+N”模式	(58)
(二) 江苏省太仓市农村社区建设“一村一中心”体制	(59)
(三) 江苏“扬中模式”	(60)
(四) 本溪农村建设“一村一社区多分站”模式	(60)
四、农村社区民主管理案例	(61)
(一) 以“四权”决策为重点, 搭建基层民主管理平台	(62)
(二) 以社区邻里中心为依托, 搭建为民服务平台	(62)
(三) 以社区工作者为主体, 搭建基层组织平台建设平台	(62)
五、农村社区建设绩效考评机制案例	(63)
六、“政府主导型”的农村社区经济与品牌社区建设案例	(64)

第五章 城市社区建设与管理理论

一、城市社区建设的基本理论	(67)
(一) 社区的概念起源及性质	(67)
(二) 城市社区组织体系的架构与职责	(69)
(三) 城市社区的基本特征	(71)
(四) 社区建设的指导思想和总体要求	(71)
(五) 城市社区建设的基本内容、原则和特点	(72)
(六) 城市社区的服务对象、服务内容及功能	(73)
(七) 我国城市和谐社区建设的标准	(74)
(八) 我国社区示范城建设的基本标准	(75)
二、我国社区管理的演变与发展	(76)
(一) 中国第一个居民委员会的由来及社区管理演变	(76)
(二) 城市社区建设与管理的目标及其发展过程	(78)
(三) 社区管理体制的基本框架、内容和基本特征	(79)
(四) 社区管理主体与类型	(80)
(五) 实现社区管理最佳效果的途径——创新品牌社区管理	(81)
三、社区管理行为审视与管理方法	(82)
(一) 社区微观管理行为的审视与优化	(83)
(二) 政府社区对宏观管理行为的审视与优化	(85)

第六章 社区品牌建设及类型	(88)
一、品牌的含义及特征	(88)
(一) 品牌的含义	(88)
(二) 品牌的特征	(89)
(三) 品牌的内涵	(89)
二、品牌社区建设与管理意义	(92)
(一) 品牌社区建设与管理含义	(92)
(二) 品牌社区建设的方法	(93)
(三) 品牌社区建设的类型	(96)
(四) 品牌社区建设的规划	(97)
三、品牌社区建设与管理决策	(98)
(一) 社区建设与管理决策的主体	(98)
(二) 社区管理科学决策的程序	(99)
(三) 采取科学的决策方法	(100)
(四) 建立社区管理科学的决策组织体系	(101)
四、社区品牌建设的类型与实践	(102)
(一) 社区体制模式方面的品牌模式	(102)
(二) 社区管理服务方面的品牌模式	(105)
第七章 国外社区品牌建设的模式效应	(109)
一、社区品牌管理的社会效应	(109)
二、国外社区管理模式	(114)

下篇 地方探索

第八章 社区管理与品牌建设探索	(133)
一、党的关心、重视是地方探索的动力	(133)
(一) 江泽民总书记十分重视与关心社区建设	(133)
(二) 以胡锦涛总书记为代表的党中央十分重视和关心社区建设	(134)
二、党和国家领导人对本溪社区的关怀与期待	(136)
(一) 邓小平、陈云、朱镕基对本溪社区的关怀与期待	(136)

(二) 温家宝、曾培炎、李克强、薄熙来等国家领导人关怀棚 户社区建设	(141)
三、本溪社区管理建设实践与社区品牌建设	(145)
(一) 本溪市社区建设发展阶段与“本溪模式”	(145)
(二) 本溪市城市社区特点与品牌建设	(148)
第九章 社区品牌建设与管理探索	(159)
一、探索以服务为主社区品牌建设的新思路	(159)
(一) 探索政府对社区管理者的服务, 培养高素质的社区管 理人才	(159)
(二) 探索提高社区自治管理能力方面的服务, 使社区微观 管理科学化	(160)
(三) 探索加强社区物业市场化服务和养老社会化服务	(160)
(四) 探索加快推进社区管理信息化服务, 推进城市管理现 代化	(161)
二、结合地区特点探索社区品牌建设新模式	(161)
附录:	(163)
1. 中华人民共和国城市居民委员会组织法	(163)
2. 中华人民共和国村民委员会组织法 (1998 年 11 月 4 日主席令 第 9 号公布)	(166)
3. 民政部关于在全国推进城市社区建设的意见	(170)
4. 民函 [2006] 222 号 民政部关于开展“建设和谐社区示范单 位”创建活动的通知	(176)
5. 全国农村社区建设实验县 (市、区) 工作实施方案	(180)
6. 关于做好农村社区建设实验 (试点) 工作的意见 (辽民发 【2008】6 号)	(183)
主要参考文献	(187)
后记	(189)

重点与热点访谈

上篇



第一章

专家学者谈社区管理与社区品牌建设

经过十多年积极的探索，我国社区管理理论与实践都有较大创新和发展。但是，我国正处在社会转型的特殊时期，各种社会矛盾凸显，为了经济和社会的协调发展，积极解决中国社会社区建设的重点与热点问题。我们特邀了曾经来溪讲过学的专家、学者，谈城市社区组织与党的建设、社区管理体制、社区民主管理与品牌社区建设等有关的问题。下面是作者所做的访谈专题。

一、专访全国著名党史党建专家——王炳林教授

嘉宾介绍：王炳林 北京师范大学法学博士，教授，博士生导师，是我国著名的党建党史研究专家。现任北京师范大学党委副书记，兼任首都高校马克思主义研究会副会长、北京市统战理论研究会理事、教育部和北京市邓小平理论和“三个代表”重要思想研究中心特约研究员等。先后参加了中央马克思主义理论研究和建设工程，任课题组负责人。其博士论文《邓小平理论与中共党史学》，被评为全国优秀博士学位论文。出版了著作 8 部，发表学术论文六十余篇。现挂职任内蒙古自治区乌兰察布市副市长。

（一）社区的党风、政风和民风

主持人：您好王老师，非常感谢您接受我的访谈。党的十七大首次把“基层群众自治制度”纳入中国特色政治制度范畴，这是我们党不断推进社

会主义政治制度自我完善的生动体现。基层政权是我国国家政权的基础，加强社区党风、政风与民风建设，以优良的党风促政风、带民风，营造和谐的党群关系，是构建社会主义和谐社会的重要内容，也是促进社会和谐的关键环节。首先想请您谈一谈社区党风、政风与民风建设的问题。

王老师：这个问题提的非常好。党风、政风与民风问题，是一个十分重要的问题，也是检验我们党的执政能力和政府治国理政水平的一个缩影。如何切实加强党风、政风和民风建设？关键要抓好社区党员干部的党风建设，以此带动社区普通老百姓的民风建设。大家知道，每个党员都是生活在一个个具体的社区里，党员干部在居民区里面的表现，不仅仅是自己一个人的事情，而且还关系到党风民风，他们的言行，对居民的思想、行为，都会带来重要的影响，正所谓党风连着民风。我在接受《光明日报》记者的采访时，曾以题为《以优良的党风促政风带民风》为专题，谈过这个问题。我想实现这一目标，不仅需要党员干部在工作中去落实，更需要他们在社会的行为中，包括在社区生活中也要履行党员的义务，只不过服务或影响的对象可能是自己的邻居、居民。因为民风是在人民群众的社会实践活动中所逐渐形成，并被广泛认可的道德修养、处世态度和行为习惯，是社会风尚的主体，也是人们自我约束、自我管理的行为准则。民风的形成及其状况与政风的好坏密不可分。政风是政府机关、公务人员及社区行政人员所表现出来的行为作风和道德风范。政府的工作效率、工作作风，公务人员，特别是领导干部的言行，代表着党和政府的形象，也会影响社会的风尚及民风的走向。社区工作人员也是一样，居民群众从他们的身上去体会、去感受党的温暖。从国外一些国家政党的成败经验看，党的作风建设直接关系到党的形象，关系人心向背，关系党和国家的生死存亡。优良的党风可以促进廉洁高效政风的形成，并带动民风的淳化；否则，将导致政风不正，民风日下。所以，形成良好的政风和民风，关键在党风。党风端正了，就能以廉政取信于民，以勤政造福于民，就能形成“廉洁、勤政、务实、高效”的政务环境，就能带动“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”社会风气的形成。

主持人：如何做到以优良的党风促政风、带民风呢？

王老师：以优良的党风促政风、带民风，应该落实到党和国家的制度建设与实施方针政策的工作中去，落实到各级领导干部的思想和行动中去，落实到关心群众生产生活的工作中去，努力实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益。首先，要考虑并满足最大多数人的利益要求。最大多数人的利益是最紧要和最具有决定性的因素，这始终关系党执政的全局，关系国家

经济、政治、文化发展的全局，关系全国各族人民的团结和社会安定的全局。为真正实现最广大人民的根本利益，应处理好三方面关系：一要正确处理利益关系多样化和根本利益的关系。制定和贯彻党的方针政策，基本着眼点是要代表最广大人民的根本利益，正确反映和兼顾不同阶层、不同方面群众的利益，使全体人民朝着共同富裕的方向稳步前进。二要正确处理局部与全局的利益关系，自觉做到以大局为重，局部服从全局。三要正确处理当前利益和长远利益的关系。在改革过程中，要切实关心人民群众的疾苦，把关心群众同引导群众结合起来，把当前利益和长远利益正确地统一和结合起来。其次，要妥善处理与兼顾不同阶层、不同方面群众的利益关系。当前，“四个多样化”不断发展，各种利益矛盾尤为复杂。中国共产党作为执政党，应尽可能地反映和体现各个方面的利益要求，在发展过程中协调关系，化解矛盾，赢得社会各个利益群体的拥护和支持。这样才能最大限度地扩大执政的社会基础，巩固执政地位。再次，要切实解决好事关人民群众利益的实际问题。关心群众、代表群众利益，绝不是空洞的口号，必须具体地落实到解决群众生产和生活的实际问题。这样才能赢得民心，形成良好的民风。最后，必须深入开展党风廉政建设和反腐败斗争。党风正则干群和，如果腐败现象滋生蔓延而又不能得到有效遏制，就难以维护社会和谐，良好的政风和民风也难以形成。

（二）社区的民主管理

主持人：王老师，党的十七大报告提出“最广泛地动员和组织人民依法管理国家事务和社会事务，管理经济和文化事业”是加强基层政权建设重要任务；同时鲜明地提出了“公民政治参与有序扩大”、“人民享有更加充分的民主权利”、“依法实行民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，保障人民的知情权、参与权、表达权、监督权”；报告还将城乡社区建设、村务公开、发挥社会组织在扩大群众参与和反映群众诉求方面的积极作用、增强社会自治功能等内容写入其中。但在社区民主管理工作中，社区管理者反映社区部分居民普遍参与意识不强，请您结合这一现象谈一谈社区党组织在社区民主管理工作中，应如何发扬基层民主、表达民意？

王老师：党的形象与声誉的好坏，最终要由人民群众来评判，要由每一名生活在社区的党员、干部和国家公职人员的言行表达出来。同时，群众的情绪、态度以及社会舆论，也会成为监督制约党的执政水平的重要因素。在构建社会主义和谐社会的进程中，依靠充分发扬民主来保证履行党的执政使命，是我们党一直以来都非常重视的问题。党的十七大报告就作出了“坚定

不移发展社会主义民主政治”的重要论述，并阐明了发展基层民主的重大意义、发展目标、主要领域和基本要求。而早在1981年党的十一届六中全会上通过的《关于建国以来党的若干历史问题的决议》中，就曾提出了“在基层政权和基层社会生活中逐步实现人民的直接民主，特别要着重努力发展各城乡企业中劳动群众对于企业事务的民主管理”的要求，这说明发展基层民主，对于执政党的治国安邦是十分重要的。因此，社区党组织必须主动创造各种有利条件，调动人民群众参与社区自治管理的积极性，要建立起有效的激励广大居民参与管理社区的机制，发挥他们的首创精神，使全社会的创造能量充分释放出来，有效促进创新成果的不断涌现，创业活动蓬勃开展。要把创新精神贯穿于大到治国理政、小到社区管理的各个环节，切实保护广大群众的创新热情，鼓励他们的创新实践。要不断完善创新机制，宽容创新挫折，不断增强全社会的创造活力，使广大人民群众直接参与国家事务和政务的愿望得到发挥，为切实增强党风、政风，传达民声，化解社会基层矛盾作出努力。如果我们能够切实做到这一点，保证社区居民群众的心声有人听、建议上达有渠道，社区群众参与社区管理、表达民意的积极性就会调动出来。

二、访全国社区管理体制改革的专家——徐家良

嘉宾介绍：徐家良 北京师范大学管理学院公共管理系教授，北京师范大学公民社会与地方治理研究中心主任，行政管理专业博士生导师，北京大学法学（政治学）博士、社会学博士后，现任全国政策科学研究会理事，北京市社区建设工作领导小组社区管理体制改革的专家组成员。曾主持了民政部民间组织管理局招标课题“中国社会团体评估指标体系研究”。

（一）城市社区管理体制可以“吸纳”社会矛盾的功能

主持人：您好，徐老师，您是北京市社区建设工作领导小组社区管理体制改革的专家组成员，对社区管理颇有建树，同时你对全国一些城市的社区建设与管理进行大量的调研，会了解到各地城乡社区管理的一些情况，请您谈谈对我国城市社区管理体制可以“吸纳”社会矛盾的功能是怎样理解的？

徐老师：你好，主持人！是这样的，城市社区管理可以“吸纳”社会矛盾，是说我国现今的社区组织，具有调节基层社会民间矛盾，化解基层各种纠纷的功能，使社会矛盾在基层得到化解。为什么这样讲呢？主要有以下一些理由：