

# 坚实的脚步

上海基层社会管理创新经验实录

崔明华 主编

上海三联书店



# 坚实的 脚步

崔明华 主编



上海三联书店

## 图书在版编目(CIP)数据

坚实的脚步:上海基层社会管理创新经验实录/崔明华主  
编. —上海:上海三联书店,2012. 11  
ISBN 978-7-5426-4030-7

I. ①坚… II. ①崔… III. ①社会管理-上海市-文集  
IV. ①D675.1-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 259697 号

## 坚实的脚步

——上海基层社会管理创新经验实录

主 编 / 崔明华

责任编辑 / 叶 庆

装帧设计 / 鲁继德

监 制 / 任中伟

出版发行 / 上海三联书店

(201199)上海市都市路 4855 号 2 号楼 10 楼

网 址 / [www.sjpc1932.com](http://www.sjpc1932.com)

邮购电话 / (021)24175971

印 刷 / 上海惠顿实业公司

版 次 / 2012 年 11 月第 1 版

印 次 / 2012 年 11 月第 1 次印刷

开 本 / 710 × 1000 1/16

字 数 / 450 千字

印 张 / 26

书 号 / ISBN 978-7-5426-4030-7/C · 455

定 价 / 52.00 元

## 序

近年来,党中央十分重视社会建设,把社会建设放到“四位一体”的中国特色社会主义事业总体格局之中。上海按照中央要求,召开市社会建设工作大会,先后出台加强社会建设的系列文件,提出用5-10年时间,探索形成具有中国特色、时代特征、上海特点的社会建设基本框架,努力构建公共服务、社会保障、社区治理、社会组织发展、社会矛盾调处、社会建设工作六大体系,紧紧围绕“转型驱动、创新发展”,加快实现“四个率先”、加快建设“四个中心”和社会主义现代化国际大都市的要求,加强社会管理法制、体制、能力建设,建设特大型城市的社会管理体系,提高社会管理科学化水平。

为充分和集中展示上海社会建设和管理工作的实践探索和宝贵经验,上海市社会工作党委、上海市社会建设委员会办公室与《文汇报》合作,开辟了“社会建设”专版,自2010年3月创刊至2012年3月已刊出50期,专版正日益成为传播基层社会建设和管理探索及经验的宣传阵地,成为本市社会建设和管理工作的重要窗口,受到了各级社会建设专职干部和广大读者的好评。

本书将已刊出的50期《文汇报》“社会建设”专版中反映社会建设和管理探索实践的典型经验,整理汇编成《坚实的脚步——上海基层社会管理创新经验实录》,并付梓出版,旨在通过现代化的传播媒体,真实记录开展社会建设体制机制的艰苦探索,全面反映热情服务民生、回应群众关切的不懈努力,演绎和展示社会建设各主体当家理事、建设幸福家园的精彩故事。

在本书的编排体例上,我们把这些鲜活的、具有创新意义的、各具特色的典型案例按内容重点分成十个专题:“关爱你我他,为民细无声”——推进公共服务均等化、发展成果惠及百姓;“共商共治,共建共享,为了我们共同的家园”——各社会建设主体协同解决社会管理难题;“社区我们当家理事,建设和谐港湾”——激发居民踊跃参与社区建设的热情;“以贴心服务,诠释幸福的新概念”——专业和周到的服务,为生活添彩;“新农村、新生活、新天地”——温馨家园、幸福港湾,共

建和谐新农村；“社会组织：助推社会发展”——积极参与，协同互动，共创和谐社会；“社会工作者：传递爱的使者”——以我的微笑换取你的认可，以我的专业促进社会发展；“整资源，建平台，社会管理无缝隙”——为了人民的幸福和平安，敢于打破陈规，不断创新；“党建引领，开创一片新天地”——党建联建共建，在社区服务中体现“有形”、“有效”；“和谐之根：群众工作零距离”——面对面、手牵手，真诚回应群众的诉求和关切。这些鲜活的报道，只是上海社会建设探索和社会管理创新的一个缩影，只是上海在创新驱动、转型发展，构建和谐社会的征程上跨出的一小步。

我们力图使《坚实的脚步——上海基层社会管理创新经验实录》一书成为广大关注参与社会建设工作的基层工作者较为生动的参考读物。本书所录的这些报道有三个鲜明的特点：一是探索性。社会建设工作尚处于起步阶段，需要不断地探索，不断地创新，不断地发展。本书中大量篇幅反映的就是来自于基层大胆思考，勇于创新，以求务实的态度所进行的探索。二是广泛性。本书较为全面地收集了本市各部门、各区县社会建设工作探索与实践的典型案例。涉及从市、区、街镇、居（村）委、社会组织、党的组织、群众团队等不同层次的多种类型组织，多角度、多侧面地以写实的手法反映出社会建设和管理工作典型经验。三是实用性。本书把视角更多地放在工作面上，反映的不少成功案例和成熟经验，操作性强，并具有一定的可复制性，可供从事社会建设工作的同志借鉴和参考。

谨以此书献给本市各级参与社会建设和管理的干部和群众。希望通过本书的出版发行，使全社会共同来关注上海的社会建设工作，齐心协力，献计献策，身体力行，不断创新，切实提高工作实效，以优异的成绩向党的十八大献礼。



2012年9月

# 目 录

|         |     |
|---------|-----|
| 序 ..... | (1) |
|---------|-----|

## 一、关爱你我他,为民细无声

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 在立体关爱中“牵手夕阳” .....      | (3)  |
| 让独生子女父母享受“七彩晚年” .....   | (5)  |
| 健康档案激活医院潜力 .....        | (7)  |
| 织下“天网”,让百姓吃得放心 .....    | (9)  |
| 小小慈善超市发挥帮困大力量 .....     | (11) |
| 奏响音符,滋润封闭的心灵 .....      | (13) |
| 破解“十补九不足”之困 .....       | (15) |
| 如何用“小钱”帮助更多人 .....      | (16) |
| 为失业者多找几条路 .....         | (18) |
| 就业引导让学生“殊途同归” .....     | (20) |
| 职场启航前先“加满油” .....       | (21) |
| “老法师”力助青年“当老板” .....    | (23) |
| 当好创业者的“引路人” .....       | (25) |
| 廿二载,小诊室里有大爱 .....       | (27) |
| 小镇小楼里有大爱心 .....         | (29) |
| 77 家大学生企业存活率达 78% ..... | (30) |
| “老小孩”:十年携老,网上冲浪 .....   | (33) |
| 从“纸上谈兵”到“实战演练” .....    | (35) |
| 崇明文化下乡 “百千万”工程受欢迎 ..... | (37) |
| 家门口的文化大舞台 .....         | (39) |
| 出门十分钟 琴棋书画中 .....       | (41) |

|                     |      |
|---------------------|------|
| 软硬齐抓 推义务教育均等化 ..... | (43) |
| 送文化惠及 50 万农民工 ..... | (45) |
| “春风”化作“及时雨” .....   | (48) |

## 二、共商共治,共建共享,为了我们共同的家园

|                         |      |
|-------------------------|------|
| “自治金”让居民自治更有活力 .....    | (53) |
| “社管委”:巧力办大事 .....       | (55) |
| 小区自治 社区共治 .....         | (58) |
| 弄管会:螺蛳壳里做道场 .....       | (59) |
| “三社互动”创社会工作新路 .....     | (61) |
| 精确信息助社区服务精细化 .....      | (64) |
| 社区民意搭上网络直通车 .....       | (65) |
| 电子日志:街道工作“助推器” .....    | (67) |
| 小区的事大家“开会”说了算 .....     | (69) |
| 多方合力 共建和谐社区 .....       | (71) |
| 800 名独居老人“全覆盖” .....    | (73) |
| “下沉”到社区 组团解民忧 .....     | (75) |
| 讲台给观众,话筒交百姓 .....       | (77) |
| “组团”出击,和马路集市说再见 .....   | (79) |
| 散发第二故乡的温暖 .....         | (82) |
| 热心解忧的“娘家人” .....        | (83) |
| “邻里节”:走出小家 融入大家 .....   | (85) |
| 病友之家:让“游击队”变“正规军” ..... | (87) |
| 让维权“省时省力又省钱” .....      | (89) |

## 三、社区我们当家理事,建设和谐港湾

|                        |      |
|------------------------|------|
| 平安紫藤苑 和谐新家园 .....      | (95) |
| “1+6”议事会:议出和谐金点子 ..... | (97) |
| “1+5”塑造和谐邻里关系 .....    | (99) |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 自助之花 香溢众邻 .....        | (101) |
| 构筑百姓“当家理事”乐园 .....     | (103) |
| 业委会成为“市民公共客厅” .....    | (104) |
| 自治协会:由“议”到“动”的枢纽 ..... | (106) |
| “一社三会”共商长效自治 .....     | (108) |
| 海纳百川的“小小联合国” .....     | (109) |
| 门挨着门,心贴着心 .....        | (111) |
| 自治探索:从“神经末梢”出发 .....   | (112) |
| 把工作做到居民心坎上 .....       | (114) |
| 楼组建设:脉动促心动 .....       | (116) |
| 开心坊 共建自治家园 .....       | (118) |
| 让外来人员找到家的感觉 .....      | (120) |
| 老乡管老乡,诉求有“娘家” .....    | (121) |
| 来沪“落脚点”成温馨家园 .....     | (123) |

#### 四、以贴心服务,诠释幸福的新概念

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 为“夕阳红”增亮色添活力 .....   | (127) |
| “金钥匙”开启社区公益之门 .....  | (129) |
| 在家享受专业医护服务 .....     | (131) |
| 在关爱社区中闪烁知性光芒 .....   | (132) |
| 各族同胞都能开心融入社区 .....   | (134) |
| 全家老小玩转“水晶宫” .....    | (135) |
| “常青藤”缘何绿树常青 .....    | (137) |
| 社区服务“打包派送”上家门 .....  | (138) |
| 撬动全民健身的杠杆 .....      | (140) |
| 进会所:居民“开门第八件事” ..... | (142) |
| 居民身边的“健康管家” .....    | (144) |
| 七个功能区 一个大家庭 .....    | (146) |
| 从“一口受理”到“全区通办” ..... | (148) |

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 社区会馆里总有欢歌笑语 .....     | (150) |
| “小区事情我来管” .....       | (152) |
| 人性化措施提升幸福指数 .....     | (153) |
| “融文化”聚拢“洋居民” .....    | (155) |
| “心桥”工程促社区和谐 .....     | (156) |
| 打破隔阂 营造“睦邻之家” .....   | (159) |
| 10 元 20 元就能看病配药 ..... | (161) |
| “外来姐妹”感受异乡温暖 .....    | (163) |
| 关爱,从“摇篮”到“摇椅” .....   | (164) |

## 五、新农村、新生活、新天地

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| “三全服务”无微不至 .....      | (169) |
| 力求“三室三点”全覆盖 .....     | (171) |
| 乡村建社区 村民变居民 .....     | (172) |
| “一二三四”法,共建和谐村 .....   | (174) |
| 新村民成就太平村一方太平 .....    | (176) |
| “一居一品”共建温馨家园 .....    | (178) |
| 三农监管员有三大“法宝” .....    | (180) |
| 主题型社区拉近居民距离 .....     | (181) |
| 10 支志愿者队伍凝聚社区民心 ..... | (182) |
| 拉起走村访户的希望纽带 .....     | (185) |
| 嘉定徐行:一根草传承千载清韵 .....  | (187) |
| 失地农民当股东享分红 .....      | (188) |
| 让“大家庭”更有序更融洽 .....    | (190) |
| 借摄影艺术铸特色品牌 .....      | (192) |
| 村民自治从“亮家底”开始 .....    | (194) |
| 组务工作站架起“连心桥” .....    | (196) |
| 有困惑,就动动手指 .....       | (197) |
| “难点村”变身“幸福村” .....    | (199) |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 足不出村,农民就能办成事 ..... | (201) |
| “宅基老娘舅”织起应急网 ..... | (203) |

## 六、社会组织:助推社会发展

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 巧补政策缝隙 汇聚爱心暖流 .....    | (207) |
| “产业链”让公益走得更远 .....     | (209) |
| “三区融合”+“三社互动” .....    | (211) |
| 上海会展业站在“世博巨人”肩膀上 ..... | (213) |
| 吸引更多侨胞关注世博 .....       | (215) |
| 走进“驿家”门,都是一家人 .....    | (216) |
| 政府好帮手 机构好参谋 .....      | (218) |
| 信用之上架”鹊桥“ .....        | (219) |
| 做自由演艺人的坚强后盾 .....      | (221) |
| 民营医院发出闪亮名片 .....       | (223) |
| 引领时代文化 反哺青年团体 .....    | (225) |
| 志愿调解领域“探路者” .....      | (228) |
| 让物业管理“亮”在阳光下 .....     | (229) |
| 让青春在公益活动中飞扬 .....      | (231) |
| “便捷列车”满载服务开进社区 .....   | (233) |
| “萤火虫”之光照亮社区服务新领域 ..... | (235) |
| 全新模式“穿越安全迷雾” .....     | (237) |
| 重塑身边的“社交网络” .....      | (238) |
| 企业携手公益 专长服务社会 .....    | (240) |
| 找对钥匙,没有打不开的锁 .....     | (242) |
| 让更多公益新力量“破壳而出” .....   | (244) |
| 发挥优势,选准培植土壤 .....      | (246) |
| “多位一体”拓宽服务舞台 .....     | (248) |
| “三联动”有效辐射公益影响 .....    | (249) |

## 七、社会工作者：传递爱的使者

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 居委干部“一专”变“多能” .....   | (255) |
| 专业社工助推社会和谐 .....      | (257) |
| 在“三个基地”中找到“金钥匙” ..... | (259) |
| “低成本”力量创和谐社区 .....    | (260) |
| “小巷总理”变身“社区版主” .....  | (262) |
| “小巷总理”开始“两条腿走路” ..... | (264) |
| 打造多领域广覆盖社工队伍 .....    | (265) |
| 在人性化服务中彰显专业水准 .....   | (268) |
| 社工服务“量身订制” .....      | (269) |
| 打造新生代居委干部大学堂 .....    | (271) |
| “放牛班的孩子”在这里歌唱 .....   | (273) |
| 让“外来娃”感受浦东温情 .....    | (275) |
| 老人“空巢”不空虚 .....       | (276) |
| 春风化雨 润物无声 .....       | (278) |
| 华夏义工：传递爱心的使者 .....    | (280) |
| 白玛龙珍：盛开在上海的高原雪莲 ..... | (282) |
| 趣享公益 乐当好人 .....       | (284) |
| 为困难家庭送教上门十二年 .....    | (286) |
| 哪个孩子不该在爱中长大？ .....    | (287) |
| 张宁：公益“赶碳号”快乐起航 .....  | (289) |
| 消防演练浓烟里跑跑才管用 .....    | (292) |
| “老娘舅”商务楼内显身手 .....    | (294) |
| “大保姆”变身“出品人” .....    | (295) |

## 八、整资源，建平台，社会管理无缝隙

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 工厂虽歇业 欠薪及时发 .....  | (301) |
| 助迷途少年重塑“心”起点 ..... | (303) |
| 多元整合，编织社区安全网 ..... | (305) |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 变“中转站”为合理诉求“终点站” ..... | (307) |
| 来沪建设者的维权后援团 .....      | (308) |
| 为社会和谐注入“润滑剂” .....     | (311) |
| “专科医生”变“全科医生” .....    | (313) |
| “巡”字做文章,“化”上下功夫 .....  | (315) |
| 以“海纳”精神服务“新上海人” .....  | (317) |
| “要让游客观博不留遗憾” .....     | (319) |
| 跨界协力,齐解“结合部之难” .....   | (321) |
| “大联勤”有了“升级版” .....     | (323) |
| “新周浦人”融入“老周浦镇” .....   | (325) |
| 培训加关爱,融入不再难 .....      | (326) |
| 回头浪子成了有贡献的人 .....      | (328) |
| 聚起来一团火 散开来一片红 .....    | (330) |
| 端平劳动争议这碗水 .....        | (331) |
| 为戒毒康复人员建“第二个家” .....   | (334) |
| 下好综治维稳“一盘棋” .....      | (335) |
| 阵地前移,拓展普法纵深 .....      | (337) |
| 在萌芽处消融劳动纠纷 .....       | (338) |
| 兄弟姐妹的“贴心港湾” .....      | (340) |

## 九、党建引领,开创一片新天地

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 一个“针眼”三条“线” .....           | (345) |
| “六个便利”方便白领生活 .....          | (347) |
| 两万“世博先锋”驻守“前客堂” .....       | (349) |
| 沟通理解互助 携手奉献世博 .....         | (351) |
| “同心家园”打通无形之墙 .....          | (352) |
| 在互联中呈现“有形” 在共建中实现“有效” ..... | (354) |
| 党员“亮身份”打破邻里隔阂 .....         | (355) |
| 85 个“邻里点”助力居家养老 .....       | (357) |

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 迎世博与惠民生形成良性循环 .....  | (359) |
| 薛家宅的“平安账本” .....     | (361) |
| “三区联动”共建“香樟家园” ..... | (362) |
| 精心筹划 当好参谋 激励推动 ..... | (364) |

## 十、和谐之根：群众工作零距离

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 在第二故乡体面劳动 .....       | (369) |
| 民需民情有了快速通道 .....      | (371) |
| 政务网成居民与政府“互动地带” ..... | (373) |
| “零距离”攻下“老大难” .....    | (375) |
| 社会管理中的“巾帼力量” .....    | (376) |
| 带着感情解民生难题 .....       | (378) |
| 走进民心,让田林“甜”又“灵” ..... | (379) |
| 凝聚放大服务力量 .....        | (381) |
| 组团服务:楼组党建“升级版” .....  | (383) |
| 本本记满民情 心中装着百姓 .....   | (385) |
| “姐妹情”传递爱心力量 .....     | (387) |
| 给员工做做“精神按摩” .....     | (389) |
| 工作有效果 群众得实惠 .....     | (391) |
| 组团式走访巧解百姓愁 .....      | (392) |
| 做青少年成长路上的“守护神” .....  | (394) |
| 为了生命和爱的延续 .....       | (395) |
| “智力助残”播撒关爱阳光 .....    | (397) |
| 以工作室为纽带,听民声解民忧 .....  | (399) |
| “飞来凤”:为来沪妇女筑新家 .....  | (401) |
| 后记 .....              | (404) |



# 1. 关爱你我他，为民细无声

---

推进公共服务均等化、发展成果惠及百姓



## 在立体关爱中“牵手夕阳”

——杨浦区的街道养老服务管理之道

杨浦区的老龄化程度很高,24.26万老人占到户籍总人口的22.3%,但养老工作却屡屡走在全市前列。在杨浦区创建国家级“老年友好”示范城区的实践中,工作创新越来越多:制定养老机构、老年活动室、助餐点、托老所的管理、考核和补贴办



老年人助餐点是“社区养老”的一大亮点,深受老年居民欢迎。

《文汇报》记者 戴森森摄

法;组建区级“老年志愿者协会”;整合资源推出居家养老“十助”服务,推出“八无忧”保障措施,规避养老服务风险。2007年以来,区民政局和区老龄办通过“牵手夕阳”关爱计划,为独居老人打造一张关爱网。这其中,平凉街道灵活发挥“老年协会”等社团的作用,加强了老年人的自我组织。

### 编一张“立体关爱网”

10月9日,杨浦区举行“庆祝上海市第23个敬老日大会”,为杨浦十佳“助老关爱员”、“护理员”、“志愿者”等颁奖。平凉街道老龄干部戎月华很高兴,因为平凉街道收获颇丰,众人参与的“独居老人关爱网”是她的骄傲。

戎月华介绍,2004年首创的“长青志愿者工作坊”是关爱网的基础。其后平凉街道又聘用10名专职关爱员对口联系30名重点老人,吸收兼职助理关爱员和护理员,形成一张“专职关爱员—助理关爱员—上门护理员—心理志愿者”的立体关爱网。这种做法已在杨浦全区推广。到今年,区民政局共配备了100名专职

关爱员,350 余名助理关爱员,定时定点将服务带到老人家中。

杨浦区不少街道地处老城区,很多老人住在老式里弄房子,“亭子间”、“三层阁”缺乏独立的卫浴设施。关爱员们开展了针对性的“倒便桶”、“清洗床铺”、“冬季接送洗浴”等助老服务,一对一陪护更加贴心。

不仅如此,关爱员还将服务延伸到精神慰藉上。退休教师盛秀英家住怀德社区,儿女远在海外,晚年丧偶后一直难以走出阴影。志愿者工作坊获悉老人喜爱手工编织,选派擅长编织的志愿者吴金花上门谈心,共同到老年学校学习、切磋丝袜花编织。盛老师日渐开朗,一年后还举办了个人手工编织展览。

### “三菜一汤”标准化管理

肉饼炖蛋、咖喱土豆、卷心菜、黄豆猪手汤——这是一个普通日子里平凉街道老年人助餐点的菜谱。每天中午,同样的饭菜盛在硬塑料餐盒中,由 7 辆电动车配送到独居老人家中。

“街道有很多养老创新服务。譬如关爱员、托老所、助餐中心等。但是光有这些创意不够,还需要标准化管理来落实。”戎月华说,“每人一档、每月一表。每位老人都有申请表、评估表,及个人信息一本,数据库及时更新。甚至个人信息中还会标注个人才艺,比如我们正准备依据数据库邀请几位老人加入拉丁舞沙龙。”

对于关爱员来说,每人都有一张考核表和一张考勤表,每月装订成册。每完成一项任务都有相应的积分,达到一定的积分,街道对关爱员进行嘉奖。考核制度凝聚人心,档案管理则使服务规范有序。

传统的家庭养老过于分散,养老服务包含了各种形式的内容,只有集中提供、统一监督,质量标准化才有保障。标准化和集约化是“家庭养老”向“居家—社区养老”变化的基础,也是街道的养老管理之道。

### 社团模式让更多老人受益

街道的标准化管理,依靠的基础是社区内的“老年协会”。一般来说,每个街道的老龄干部只有一两人,管理上万名老年人何其不易;而平凉老年协会有 250 名会员,能覆盖整张“关爱网”下的志愿者、关爱员。

社工师张立清是协会中最年轻的常任理事,她正在策划组织老年书法班学员在区文化馆举办一次作品展览。活动策划书上,场地、用具、礼品等一应俱全。张立清说:“我们每月碰头开会,把想法申报给街道。应该感谢街道给老年协会这个平台,放手激发了我们的积极性。”以老年活动室为例,老年协会制定了清晰的目