公共事业管理中的社区服务与社区建设

韩烨昆

英国伯明翰大学，英国伯明翰，B15 2TT；

摘要：在城市化进程加速的背景下，社区作为城市基本单元的重要性日益凸显。文章以公共事业管理中的社区服务与社区建设为研究对象，深入分析了其概念内涵、面临的挑战及优化策略。通过对服务供给与需求不匹配、居民参与度不高、智慧化水平待提高等问题的剖析，提出了强化需求导向、加强资源整合、提升居民参与度、加快智慧化建设等优化方法，旨在提升社区治理水平、构建和谐社区，对推动城市可持续发展具有重要意义。

关键词：公共事业管理；社区服务；社区建设
DOI:10.69979/3029-2700.24.3.038

引言：随着我国城镇化水平的不断提高，社区作为城市治理的基本单元，其服务质量和建设水平直接关系到居民的生活品质和城市的整体发展。然而，在快速城市化的进程中，社区服务与建设面临着诸多挑战，如何有效应对这些挑战，提升社区治理水平，成为当前公共事业管理领域的一个重要课题。文章聚焦于社区服务与社区建设在公共事业管理中的角色，旨在深入分析其内涵、面临的问题及优化策略，为提升社区治理效能、促进城市和谐发展提供理论支撑和实践指导。

1 社区服务与社区建设的概念界定

1.1 社区服务

社区服务是一种以社区为基础、以居民需求为导向的综合性服务体系。它涵盖了广泛的领域，包括但不限于生活照料、医疗保健、文化教育、环境卫生等方面。这种服务模式的核心在于提升居民的生活质量，促进社区和谐发展[1]。在现代社会治理背景下，社区服务已经成为连接政府与居民的重要纽带，是实现基层民主、增强社会凝聚力的有效途径。社区服务的特点在于其贴近性和针对性。它不同于传统的行政服务，更加注重服务对象的个性化需求，能够快速响应并适应社区内部的变化。通过整合各类资源，社区服务为居民提供了便捷、高效的生活支持系统。同时，它也是培育社区文化、增强邻里关系的重要载体。在实践中，社区服务常常采取多元化的供给模式，既有政府主导的公共服务，也有社会组织参与的志愿服务，还包括市场化运作的商业服务，形成了多方协作、互补共赢的服务格局。

1.2 社区建设

社区建设是一个多维度、系统性的社会工程，旨在通过物质环境改善、制度机制完善、人文氛围营造等多方面的努力，提升社区的整体功能和居民的生活品质。它不仅关注硬件设施的更新与升级，更强调软实力的培育与发展。社区建设的目标是打造一个安全、宜居、富有活力的生活空间，使居民能够在此获得归属感和幸福感。在社区建设过程中，需要充分考虑社区的历史文化背景、人口结构特征、经济发展水平等因素，采取因地制宜的策略。它涉及城市规划、社会学、心理学等多个学科领域的知识，要求建设者具备跨学科的视野和综合规划能力。社区建设的核心在于激发社区的内生动力，培养居民的主人翁意识，鼓励他们积极参与到社区事务的决策和管理中来。通过不断完善社区治理机制，构建多元主体共同参与的合作平台，社区建设能够实现可持续发展，不断满足居民日益增长的美好生活需求。

2 社区服务与建设面临的挑战

2.1 服务供给与需求的动态平衡

随着社会经济的快速发展和人口结构的变化，居民对社区服务的需求呈现出多元化和个性化的特征，需求的变化速度往往快于服务供给的调整速度，导致某些领域的服务供给相对过剩[2]。而另一些领域则存在供给不足的现象，例如在老龄化程度较高的社区，养老服务的需求可能远超现有的供给能力；而在年轻人聚集的社区，儿童教育和职业发展类服务的供给又可能显得不足。此外，服务质量和效率的提升也面临着挑战。标准化服务模式虽然能够提高效率，但可能难以满足居民的个性化需求，而过度强调个性化服务又可能导致资源利用效率的下降。如何在标准化和个性化之间找到平衡点，成为社区服务供给侧改革的关键问题。同时，服务供给主体的多元化虽然增加了服务的多样性，但也带来了服务质

量参差不齐和管理难度增加的问题。如何建立有效的质量监管和评估机制，确保服务质量的持续提升，是社区服务体系建设中需要重点关注的方面。

2.2 居民参与的深度和广度

当前，许多社区面临着参与渠道不够畅通、参与形式单一、参与效果不够理想等问题。这些问题的存在一方面反映了传统的社区治理模式与现代社会公民参与意识之间的矛盾，另一方面也体现了社区组织动员能力和居民自治能力的不足。居民参与的动力机制是另一个需要关注的方面。在快节奏的现代生活中，居民可能因为工作繁忙、个人兴趣或者对参与效果的怀疑而缺乏参与社区事务的积极性。如何设计有吸引力的参与机制，使居民能够在参与过程中获得成就感和归属感，是提高参与度的关键。同时，参与能力的培养也是一个长期的过程，居民可能因为缺乏相关知识和技能而在参与中感到力不从心，这就需要社区提供相应的培训和支持，帮助居民提升参与能力。

2.3 智慧化转型的系统性推进

在信息技术快速发展的背景下，社区服务与建设的智慧化转型面临着系统性推进的挑战，这一挑战主要体现在技术应用与实际需求的匹配、数据安全与隐私保护、以及智慧化建设的可持续发展等方面。智慧社区建设不仅仅是技术的简单应用 更需要从社区治理的整体视角出发，统筹考虑技术、管理、服务等多个层面的协同发展在技术应用方面。如何选择适合本社区特点的智慧化解决方案，避免盲目追求高大上的技术而忽视实际需求，是许多社区面临的共同问题。数据的收集、存储、分析和应用也面临着挑战，一方面需要打破数据孤岛 实现各类数据的互联互通，另一方面又要确保数据安全和居民隐私不受侵犯，这就要求在技术应用和制度设计上做出平衡。此外，智慧化建设的可持续性也值得关注，包括技术更新的成本控制、运维人才的培养、以及居民对新技术的接受程度等，都是需要长期规划和持续投入的方面。

3 公共事业管理中社区服务与社区建设的优化策略

3.1 强化需求导向，实施精准服务

在公共事业管理的框架下，强化需求导向并实施精准服务是优化社区服务与建设的关键策略。这一策略的核心在于准确把握居民的多元化需求，并将其转化为有针对性的服务供给。实现这一目标需要建立科学的需求评估机制，运用大数据分析等先进技术，深入挖掘居民的显性和隐性需求[3]。通过定期开展社区调查、设立居民意见反馈渠道、组织社区议事会等多种形式，收集和分析居民的需求信息，从而为制定精准服务策略提供依据。同时，建立动态的需求响应机制也至关重要，这要求社区服务体系具备足够的灵活性和适应性，能够根据需求的变化及时调整服务内容和方式。在服务供给方面，应当注重服务的分层分类，针对不同群体的特殊需求设计个性化的服务方案。例如，针对老年群体，可以提供上门医疗、生活照料等服务；针对年轻家庭，可以重点发展儿童教育和职业培训服务。此外，建立服务质量评估体系，定期收集居民的满意度反馈，并将评估结果作为改进服务的重要依据，形成需求评估、服务供给、质量评估的闭环管理机制。通过这种方式，不仅能够提高服务的精准度和有效性，还能够促进资源的优化配置，避免服务供给的盲目性和资源浪费。在实施过程中，应当注意平衡普惠性服务和个性化服务之间的关系，确保基本公共服务的覆盖面的同时，满足特殊群体的差异化需求，从而实现社区服务的公平性和效率的统一。

3.2 加强资源整合，形成服务合力

在社区服务与建设的优化过程中，加强资源整合、形成服务合力是一项重要策略。这一策略的实施需要打破传统的部门壁垒和条块分割，构建政府、社会组织、企业和居民多方参与的协同服务网络。通过建立跨部门、跨领域的合作机制，整合各方资源，实现信息共享、优势互补、协同创新。政府应当发挥引导和协调作用，制定相关政策法规，为多元主体参与社区服务创造良好的制度环境[4]。同时，鼓励和支持社会组织、企业参与社区服务，通过购买服务、项目合作等方式，引入市场机制和社会力量，丰富服务供给的来源和形式。在资源整合的过程中，建立统一的社区信息平台至关重要。这个平台应当能够实现各类资源信息的汇集、分析和共享，为精准对接需求与供给提供技术支持。同时，应当注重发挥社区自身的资源优势，如志愿者队伍、居民互助网络等，这些非正式的资源往往具有灵活性和亲和力的特点，能够有效补充正式服务的不足。此外，构建区域性的资源共享机制也是一个值得关注的方向，通过建立跨社区的合作网络，实现资源的优化配置和互补共享。在具体实施中，可以设立社区服务资源协调中心，负责统筹各类资源，协调各方关系，确保资源的有效利用和公平分配。通过这种多方参与、资源共享的模式，不仅能够提高服务供给的数量和质量，还能够培育多元化的服

务主体，形成可持续发展的社区服务生态系统。

3.3 提升居民参与度，构建共治共享格局

提升居民参与度，构建共治共享格局是优化社区服务与建设的核心策略之一。这一策略的实施旨在激发居民的主人翁意识，将被动接受服务的对象转变为社区建设的积极参与者和贡献者。实现这一转变需要从制度设计、参与机制和能力培养等多个层面入手。在制度层面，应当完善社区民主协商机制，建立健全居民议事会、业主委员会等自治组织，赋予居民在社区事务决策中的话语权[5]。通过定期举办社区论坛、公开听证会等形式，为居民参与社区治理提供制度化的渠道。同时，创新参与方式，利用互联网技术搭建线上参与平台，降低参与门槛，提高参与的便利性和即时性。在参与机制方面，应当注重设计多元化的激励措施，如建立社区积分制度，将居民参与社区事务的贡献量化为积分，并与社区福利挂钩，从而形成正向激励。此外，开展“最美社区人物”评选、优秀志愿者表彰等活动，通过精神激励提高居民参与的荣誉感和成就感。在能力培养方面，应当重视居民参与能力的提升，通过开展社区学院、市民讲堂等形式的培训活动，提高居民的公共事务管理能力和社区治理水平。同时，培育和支持社区社会组织的发展，为居民参与提供组织化的平台。通过这些措施，不仅能够提高居民参与的广度和深度，还能够培养居民的公共精神和社区认同感，从而形成政府引导、居民主导、多方协同的社区治理新格局。在这个过程中，社区工作者应当发挥桥梁和纽带作用，协调各方利益，化解矛盾冲突，促进形成共建共治共享的和谐社区氛围。

（四）加快智慧化建设，提升服务效能

在信息技术快速发展的背景下，加快智慧化建设、提升服务效能成为优化社区服务与建设的重要策略。智慧社区的建设不仅仅是技术的简单应用，更是社区治理模式的创新和升级。这一策略的实施需要从顶层设计、基础设施建设、应用场景开发等多个方面系统推进。在顶层设计方面，应当制定智慧社区建设的整体规划，明确建设目标、实施路径和评估标准，确保智慧化建设与社区实际需求相匹配。基础设施建设是智慧社区的物质基础，包括高速网络、物联网感知设备、智能终端等硬件设施的部署，以及数据中心、云平台等软件系统的搭建。这些基础设施的建设应当注重兼容性和可扩展性，为未来的技术升级和功能拓展预留空间。在应用场景开发方面，应当紧密结合居民的日常生活需求，开发一系列便捷、高效的智慧应用。例如，智能安防系统可以提高社区的安全系数；远程医疗咨询服务可以为行动不便的居民提供便利；智能垃圾分类设备可以促进环保理念的落实；社区信息发布平台可以提高信息传播的效率和精准度。在开发这些应用时，应当注重用户体验，设计简洁直观的界面，降低使用门槛，提高居民的接受度和使用率。同时，数据的收集、分析和应用是智慧社区建设的核心环节。通过建立统一的数据平台，实现各类数据的互联互通，为精准服务和科学决策提供支持。在这个过程中，必须高度重视数据安全和隐私保护，建立严格的数据管理制度和技术防护措施，确保居民信息的安全性。

结束语

通过对社区服务与社区建设在公共事业管理中角色的深入探讨，我们不难发现，社区治理正在经历从管理到服务、从单一到多元、从被动到主动的转型过程。这一转型不仅体现了公共事业管理理念的进步，也反映了社会治理模式的创新。未来的社区建设将更加注重需求导向、资源整合、居民参与和智慧赋能，形成政府引导、市场参与、社会协同、居民自治的多元共治格局。

参考文献

[1]杨景胜.基于公共组织基础建设与社区文化的思考[C]//对接京津——生态优先,绿色发展研讨会.;河北省廊坊市应用经济学会，2019.

[2]姜岩,孟毓.以社区服务为导向的公共事业管理专业实践教学基地建设研究[J].高教学刊,2018(23):3.

[3]席俊杰.公共事业发展与社区文化建设的分析[C]//京津廊都市区跨越式发展与廊坊功能再定位——第八届国家重大发展战略——京津冀协同发展:廊坊区位优势与对接高端城市论坛论文集.2014.

[4]吴永清.提升社区管理与服务能力的协同培养机制研究[J].东方企业文化,2015(14):2.

[5]汤尚.完善公共事业管理促进城市可持续发展[J].经营管理者,2011(8X):1.

作者简介：韩烨昆 2000.03.28，中国山西太原，男，公共管理硕士，公共管理，英国伯明翰大学