

社区服务“尊重需求”的管理耦合 ——以秦川社区实践为例

林圣乔

四川省社会科学院研究生学院, 四川 成都

收稿日期: 2024年11月19日; 录用日期: 2025年1月16日; 发布日期: 2025年1月26日

摘要

在社区治理领域, 社区服务是核心议题。深入探究社区服务如何满足居民的“尊重需求”意义重大。本研究先综述社区服务及其需求, 明确“尊重需求”在其中的重要性, 该需求的满足有助于提升居民获得感、幸福感与安全感。然后引入秦川社区服务实践验证, 探讨需求层次理论和人本主义需要理论在社区高质量服务中的内涵。研究表明高质量社区服务涵盖多方面内容, 应基于居民需求构建分层分类、差异化、专业化且具针对性的服务体系, 将需求理论应用于服务实践。

关键词

社区服务, 尊重需求, 秦川社区, 管理探索

The Management Integration of “Respect for Needs” in Community Service

—Taking the Practice in Qinchuan Community as an Example

Shengqiao Lin

Graduate School, Sichuan Academy of Social Sciences, Chengdu Sichuan

Received: Nov. 19th, 2024; accepted: Jan. 16th, 2025; published: Jan. 26th, 2025

Abstract

In the realm of community governance, community service stands as a pivotal topic. Delving into how community services fulfill residents' “need for respect” holds immense importance. This study initially examines community services and their corresponding needs, underscoring the significance of “need for respect” within this context. Fulfilling this need significantly boosts residents' sense of gain, happiness, and security. Subsequently, the Qinchuan community service practice is

introduced to validate and explore the implications of the hierarchy of needs theory and humanistic needs theory in delivering high-quality community services. Research indicates that high-quality community services encompass a wide range of aspects. Therefore, it is imperative to construct a hierarchical, differentiated, specialized, and targeted service system tailored to residents' needs, thereby applying demand theory to service practice.

Keywords

Community Service, Respect for Needs, Qinchuan Community, Management Exploration

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

社区，作为特定地域范围内人类生活的共同体，是基于共同的生活空间、共享的文化观念以及社会关系纽带而形成的[1]。社区服务并非新事物，其历史可追溯至人类社会早期。然而，尽管社区服务的重要性不言而喻，但在诸多情形下，它却难以获得社区居民的广泛认可与积极评价。这往往是因为社区服务的提供者在服务态度、服务方法以及服务能力等方面存在诸多缺陷。这些缺陷可能致使社区居民对服务体验不满，甚至产生抵触心理，进而削弱社区服务的效能。这种现象不仅有悖于社区服务提升社区成员福祉、促进社会和谐之初衷，而且是社区治理中一个亟待深刻反思的问题。社区服务的有效性取决于服务提供者与服务对象之间的良性互动，而这种互动的基石正是尊重与理解。因此，如何提升社区服务质量，特别是在态度、方法和能力等方面加以改进，是当前急需解决的问题，也是社区服务研究的关键议题之一。本研究首先阐述社区服务及其需求，随后引入万源市秦川社区的服务实践，进一步拓展需求层次理论和人本主义需要理论在社区高质量服务中的理论内涵。

2. 社区服务及其需求的理论阐释

2.1. 社区管理、服务与情感管理概念辨析

2.1.1. 社区管理的内涵界定

关于“社区管理”概念学界主要有三种学说。第一，管理现象说。社区管理是人们对自己赖以生存和生活的地域进行共同管理的行为[2]。第二，管理过程说。从狭义的角度来理解，社区管理通常是指导、监督、约束和规范社区建设中的各种具体行为和活动，而从广义的角度去理解，它还包括社区的规划、组织、指挥、控制和协调的这样一个过程[3]。第三，社区行政说。社区管理主要指在一定社区内部的各种组织，为了促进社区的健康发展、满足社区居民的物质文化需求而进行的一系列自我管理或行政管理活动[4]。第四，社区自我管理说。社区管理是指在党和政府的领导下，各类社区主体对社区各项公共事务进行的自我管理[5]。

结合上述学说，本文将社区管理定义为在党和政府领导下，各类社区主体共同参与指导、监督规范社区活动，以实现社区繁荣发展的过程。

2.1.2. 社区服务概念剖析

社区服务的概念被正式提出于 20 世纪 50 年代，又被称为“社区照顾”“社区工作”，旨在帮助居民解决温饱，改善生活质量[6]。就我国而言，社区服务曾在 1987 年的民政部举办的社区服务研讨会上，

有过一段简单的表述：“社区服务是指在政府机关的支持下，动员社区成员参与互助式的社会服务，并解决当地的社会问题。”

随着我国走向现代化建设的不断发展，社区服务的内涵也在不断深化。关于社区服务的性质，目前学界存在两种观点[7]。第一种观点，狭义社区服务学说认为，社区服务的基本性质是非营利性，即社区服务实际上应只包含福利性服务，而不应包含商业性服务。该学说的学者认为，社区服务应该是在政府的资金、政策等方面支持下，通过社区内外的各种相关资源调度，从而进行的福利性服务。

与之相对的广义社区服务学说则认为，社区服务的基本性质除了非营利性还应包含营利性，政府部门对这一观点持首要意见。例如有学者认为，把社区服务的商业性纳入社区服务体系之中，比狭义社区服务更具包容性。只有将有偿性与无偿性相结合，才能做大社区服务这块蛋糕，在经济相对不发达的地区推进社区服务。在目前的情况下，适当地引入便民性的社区服务对于满足居民的所有社会福利需求来说是十分必要的[8]。

社区服务的提供方式以及其实施方式是社区服务的重要组成部分也是国内外学者研究的热点。David Osborne 和 Ted Gaebler 认为，虽然政府仍然是公共服务的主要提供者，但是社区工作者应该利用多种方式，比如协商、合作、互助等，努力为居民提供更有价值的、更有效率的服务[9]。Luke A. Munford (2020) 强调，非营利组织有责任在社会中发挥积极的作用，以推动社会发展，并获得政府的支持与鼓励[10]。

随着时代的发展，国外的社区服务已从以往的政府单方面提供的模式发生了巨大的改变，现在是政府、社区以及社会组织三方共同参与的模式[11]。国内的学者对于社区服务的主体也主要是从政府和社会组织等其他组织展开研究的。王国枫指出，政府应当积极参与社会服务，为社会服务的发展提供全面的支持，不断加大投入，制定完善的发展规划，并且实施有力的监管，以确保社会服务的顺利运行[12]。郭金云强调，结合我国国情，政府是城市社区服务的主体，同时应当鼓励和支持各类社会组织、居民和非盈利性机构的参与[13]，以促进社区服务的运行。

近年来，国内外学者一直致力于探索社区主体的发展模式，并且强调了政府的作用。然而，相关的研究内容仍然相当有限，尤其是针对社会组织和其他社区主体参与社区服务的途径和内容，以及其他社区主体如何参与到社区服务中来的问题，尚缺乏有效的指导和建议。

综合不同学者关于社区服务内涵、提供方式和提供主体的观点与学说，本研究将社区服务定义为：社区作为群众自治组织进行自我服务，为社区居民提供不同类型的服务以满足居民的各种需求。在社区服务的实施过程中，尊重社区居民的意愿是至关重要的。无论是服务类型的选择，还是服务方式的确定，都应当充分考虑居民的想法。例如，在规划社区的商业性服务时，需要尊重居民对于商业服务种类、规模以及经营方式的意见，避免因忽视居民需求而导致服务无法达到预期效果。这种尊重体现了社区服务以人为本的理念，是构建和谐社区服务关系的基础。

2.1.3. 情感管理内涵的解读

情感管理在理论界尚未有统一的定义。在国内发表的关于情感管理的文献中，引用较多的是陈桂玲在《情感管理》一书中提出的观点，她认为所谓情感管理，就是管理者以真挚的情感，增强与员工之间的情感联系与思想沟通，满足员工的心理需求，进而提高工作效率和效果，并促进组织目标实现的管理方式。本研究采用这一观点。情感管理属于管理范畴中的高层次管理，这要求管理者具备尊重意识。尊重是多方面的，包括尊重人的尊严、基本权力和责任、个体和社会价值以及人在自身发展中的主体地位。尊重是人类各民族在漫长历史发展过程中形成的基本伦理理念和道德共识，也是我国传统美德的基本内容。管理者通过尊重、理解和温暖员工的方式来调动员工的积极性，促使员工在工作中发挥主人翁意识，激发工作积极性，从而形成情感管理所追求的良性循环。

在社区服务的情境下，我们可以发现“尊重需求”是社区服务及其需求概念中的重要组成部分。社区居民作为社区服务的接受者，他们如同情感管理中的员工一样，有着被尊重的需求。这种尊重需求体现在多个方面，如在社区服务的规划阶段，尊重居民对服务内容的期望；在服务提供过程中，尊重居民的反馈和建议；在社区事务决策时，尊重居民的参与权等。社区服务只有充分满足居民的尊重需求，才能真正实现以居民需求为导向的服务目标，构建更加和谐、高效的社区服务体系。

2.2. 社区服务的类型剖析

社区服务的涵盖了社区居民生活的，衣食住行用，娱乐、养老、儿童教育，以及医疗等各个方面。

2.2.1. 居住方面的社区服务类型

积极应对人口老龄化是新时代中国的重要命题[14]。根据国家统计局数据显示，截至2023年末，我国60岁及以上老年人口为29,697万人，占总人口的21.1%，65岁及以上老年人口为21,676万人，占总人口的15.4%。老年人口的绝对数量和相对比重将持续攀升，据有关预测，到本世纪中叶，我国人口老龄化将达到最高峰，老年人口数量基本上要翻一番。庞大的老年人口规模和加快的老龄化速度，均迫切要求加快推进养老服务体系[15]。鉴于此，在“住”的问题上需要社区提供的服务应当着眼于社区养老方面，给老年人在两个层面上提供帮助：

第一，通过居住权的设立解决独居老人的日间照料问题。居住权是指以居住为目的，对他人的住房及其附属设施所享有的占有、使用的权利[16]。居住权的功能之一就是优化房屋所有权与财产利用权的配置，从而有效提升房屋的利用效率[17]。具体到社区养老服务上，社区里的多数老年人其实并不缺住的资源，他们实际面临的问题是即使拥有房屋的所有权但缺乏陪伴者，因此，从让老年人老有所养以及提升房屋利用效率的角度，社区在“住”的层面上可以牵头联系律所、公安机关以及法律服务机构等搭建社区服务平台，通过居住权的设立为老年人寻找一位居住权的权利人，由该权利人作为老年人的居住陪伴者从而满足独居老人的日间照料需求，在订立居住权、履行居住权甚至于发生纠纷的过程中，法律服务等机构各司其职，从而充分保证老人合法权益。这样一来，不仅能让那些尚未有能力购买房屋的人住有所居，还能让老年人老有所养，让他们有更多的幸福感、安全感。

第二，与社区设立居住权，构建以房养老新路径。2021年1月1日施行的《民法典》，创立了“居住权”这一新型用益物权，居住权为“以房养老”提供了制度支持。我国正逐渐步入老龄化社会，以房养老也正成为养老经济模式中不可忽视的一环。既有的以房养老模式，无论是反向抵押还是售后租回，都因为现有的制度而面临不可协调的矛盾，实践效果并不理想。例如，就售后租回模式而言，由老年人将房产出售给金融机构，获取定期的金钱给付，并将该房屋租回自己居住。金融机构可以直接获得房屋的所有权，风险较小。但由于老年人只能售房后获得债权，因而对老年人而言有较大风险。不少老年人在同意设置该模式后，又反悔并要求终止合同，这说明这种模式不能形成长期稳定的机制。

居住权制度的设立则能在一定程度上解决前述问题，为以房养老提供法律支撑。依据这一制度，老年人可以与相关金融机构达成设定居住权并以房养老的协议，由老年人将其房屋所有权在协议生效后转移给金融机构，金融机构在该房屋上为老年人设定永久居住权，由金融机构根据房屋的价值向老年人进行定期的金钱给付，从而确保其生活质量不下降。

由于老年人向金融机构转让房屋所有权的目的在于养老，故在老年人有生之年，金融机构虽可取得所有权，但还不能实际占有该房屋，而只有在老人身故后，金融机构才能享有完整的所有权。而老年人则在获得一笔充足的养老金的同时，又能够享有居住权，对该房屋进行长期的居住。将该经验运用到社区建设中，老年人通过给自己设置居住权将自己的房屋赠与社区，由社区来进行财产性的照料和管理，社区获得收益从而支持社区的服务，同时老年人也通过协议的约定，通过居住权获得的各种各样的照料

和赡养方面的帮助。

2.2.2. 娱乐方面的社区服务类型

《老年人权益保护法》规定：地方各级人民政府和有关部门、基层群众性自治组织，应当将养老服务设施纳入城乡社区配套设施建设规划，建立适应老年人需要的生活服务、文化体育活动、日间照料、疾病护理与康复等服务设施和网点，就近为老年人提供服务。《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》也将丰富老年人文体休闲生活作为一项重点任务。一个社会幸福不幸福，很重要的是看老年人幸福不幸福。让老年人有一个幸福的晚年，关注老年人精神健康，丰富老年人娱乐活动，真正做到“老有所乐”是社区服务的一个很重要的内容。社区应当为老年人提供活动场地，增加对老年文化娱乐设施的投入，培养老年人对社区的归属感[18]。

总结相关老年人文体活动研究，可以得出常见的老年人娱乐活动有书画、棋牌、散步、聊天、体育锻炼等。社区应该从老年人的实际需求出发，组织策划开展相应的文娱活动，例如在适宜的季节社区可以开展一些社会热点事件的探讨活动让社区内老年人可以各抒己见，甚至于范围可以不限限于单个社区，社区与社区之间也可以作相互联合。这样不仅能促进老年人之间友好交流，同时老年人也能通过阐述自己的见解训练语言、思考能力同时又满足了老年人的精神文化需求。

学习也是老年人延缓衰老的一个有效的手段，“老有所学”是老年人精神文化建设十分重要的一环。因此，对于社区而言可以开展诸如社区专家诉说的活动即邀请社区中退出了学术研究，教学科研工作的高级知识分子分享人生的所得所想，并由社区工作人员记录下来，说不定相关经验最后会出版成集成为社会的财富。部分老年人也会有体育锻炼的需求，差异化的社区服务对于满足这部分老年人的需求可以充分利用社区的健身路径，组织开展体育锻炼活动，让有体育锻炼需求的老年人互相之间能够交流以达到精神上的满足。

2.2.3. 出行方面的社区服务类型

老吾老，以及人之老。聚焦和加强适老化无障碍出行服务一直是政府的一项重点工作，尤其是随着我国已经全面进入老龄化社会，适老化无障碍出行服务工作也成为了实施积极应对人口老龄化国家战略的必然要求[19]。

在社区层面上，适老化无障碍出行体现在社区为老年人提供外出的一些辅助性的帮助上。

具体而言，社区可以组织搭建一个社区出行服务平台，社区的老年人将前往的目的地告诉给社区出行服务平台，社区服务平台的工作人员会帮你解决这个问题。在这个过程，出行的老年人可以选择自己出行的方式如顺风车或是专车，社区出行服务平台可以整合社区内的顺风车资源，在提供便捷的同时也能为老年人降低出行成本，平台在这中间起到一个保证人的作用，在完成出行服务后老年人及时缴纳相应金额给平台。社区出行平台的搭建依赖于社区对于老年人出行需求的调查，比如一个社区内的老年人更加偏向于公共交通还是出租车或者是使用出行平台，有了这些数据之后才便于社区出行平台整合资源。总之即使现在出行服务在是有很多选择，但要变得对老年人比较的友好，其核心还是在于弄清老年人出行需求从而提供对应的服务。

2.2.4. 日常生活便捷服务类型

社区给社区居民提供的日常生活服务即“用”的方面，通常而言社区居民的生活日常服务者是其所在社区的物业。但对于需要多方协调、涉及到公共资源方面的日常服务，物业的能力不足以满足。这时候就需要由社区承担相应的责任。

比如，说日常生活中常见的快递问题，快递的投递方式通常是放在驿站、快递柜或者送货上门但在实践中由于快递投递人员工作量大，管理不规范等问题，快递投递没有固定的规范，对于社区内的老年

人而言由于其在文化差异、身体状况等均存在较大差异,社区这时应当牵头,针对不同老年人督促快递人员采取不同送件的方式,例如针对上下楼困难的老人的快递采取配送到家的模式而对于一些身体状况良好但不识字的老人社区应督促派件员尽量避免放入快递柜等。

建立社区老年日间照料中心也是社区日常便捷服务提供的一个很重要的内容。社区老年人日间照料中心作为一种新兴的老年人日间养老服务载体,为社区养老服务的完善提供了至关重要的支持。社区日间养老融合了家庭养老和机构养老的优点,巧妙地整合了社区资源,为有需求的老年人提供了高质量的养老服务[20]。老年日间照料中心是符合当代养老需求的一种新型的健康养老方式。它不仅可以让老人白天入托接受照顾和参加活动获得更好的照顾,还可以缓解家庭照顾的压力。社区老年日间照料已成为一种融合了专业机构照护和家庭照料的全新模式[21]。社区老年日间照料中心所提供的服务对象,通常是那些年过六旬的长者,其中包括高龄、空巢、残疾、优抚、低保或低收入等老年人。日间照料中心提供种类多样的服务,包括膳食供应、个人照顾、保健康复、休闲娱乐、健康监测等从老人的情感需求和身体健康两方面出发,全方位为老人提供所需服务。

2.2.5. 儿童方面的社区服务类型

儿童的生存与发展相关事项一直是党和国家持续关注的问题并且也是其工作的重点内容[22]。党的十九大报告中更是明确将“幼有所育”放于民生首位,党的二十大报告中继续坚持保障妇女儿童合法权益,在幼有所育上持续用力。相关政策也在持续推出。在社区这一层面,2022年9月,国家发改委等部门联合印发了《城市儿童友好空间建设导则(试行)》,推动社区儿童友好空间建设是社区的一项重要任务。

建设儿童友好空间,社区应当充分利用社区低效空间设置了儿童游戏场地和体育运动场地,为儿童交流、活动等提供了特色趣味的场所,打造出社区的特色亮点。同时配建托育、幼儿园、儿童之家等儿童服务设施,积极推进社区其他服务设施如社区综合服务站、卫生服务站、文化站等的适儿化改造。

当前社会青年人由于工作等原因,接送,教育小孩的责任往往落在了老人身上,社区儿童友好空间的建立还能极大的减小老人的工作量,提升小孩教育质量,丰富小孩的课外生活真正做到幼有所育。

2.2.6. 医疗方面的社区服务类型

社区服务在医疗方面提供服务主要体现为建立社区卫生服务中心。基于国家卫生健康委办公厅2019年发布的《社区医院基本标准》将社区医院定义为以家庭和居民为服务对象,以居民健康为中心,提供常见病、多发病和慢性病的基本医疗服务和基本公共卫生服务的非营利性医疗机构——现有医疗服务能力达到一定水平的社区卫生服务中心。随着医疗服务体系的日渐完善,我国不断加大对基层医疗卫生机构的投入力度,倡导“小病到社区,大病上医院”的分级诊疗模式,完善医疗资源合理配置。社区卫生服务中心作为守护群众健康的第一道防线,承担着落实分级诊疗,进一步实现区域内优质资源扩容的重要任务[23],对社区居民的健康保健和疾病防治有着重要作用[24]。

2.3. 社区服务的要求解析

2.3.1. 以需求为导向构建分层分类社区服务体系的必要性

在社区应当为社区居民提供什么样的社区服务这个问题上,首先应当从社区居民的实际需求着眼,具体而言,我们可以将社区服务需求层次划分为紧迫的社区服务,一般性社会服务和针对特殊社区居民的社区服务三层:

第一层次的需求为“紧迫的社区服务”。区别于一般社会服务,其主要是针对在社区发生灾害,或者社区居民的利益面临紧迫性的威胁时,社区所提供的服务,例如在诸如地震、火灾发生时,社区应当

提供紧急救援、建立庇护所、物资支持等服务，以及在医疗上提供紧急医疗服务。

第二层次的需求为“一般性社会服务”。一般性社会服务是在一个社区范围内，社区相关工作人员所提供的涵盖内容最广泛、涉及范围最多的社区服务。其包含了社区居民生活的衣食住行等方方面面。需要注意的是，“一般性”并不意味着“一刀切”社区在提供一般性社会服务时还是应当以当地社区居民的实际需求作为导向，从这个意义上来说一般性社会服务是衡量一个社区所提供服务质量高低的重要标准，其涉及方面广、涉及人群多的特征，为社区服务提出了更高的要求。

第三层次的需求为“针对社区居民的特殊服务”。所谓“特殊社区居民”主要是指因为身体或智力残障、精神健康问题等原因而需要获得社区额外的关注和服务的一类人群，例如残障人士、失能老人等特殊群体。这类特殊群体往往伴随着行为能力部分或者完全丧失等问题，需要社区提供持续性，涉及其生活方方面面的服务。

2.3.2. 差异化社区服务的内涵与构建路径

社区服务，在考虑居民的需求的同时，还需要为社区居民的生活提供便捷，很多社区会采用建立社区服务中心的形式为社区居民集中提供社区服务，但在实践中，社区服务中心的形式并不能满足于社区内的所有社区居民例如腿脚不便的老年群体，这在一个社区范围内有着相当的数量。因此针对不同社区居民的不同需要，提供差异化社区服务是社区服务要求中重要的一项。

差异化社区服务就是有针对性的，分类分层的为社区里不同类型的居民提供服务，是为社区居民提供获得感，幸福感和安全感的服务。

随着数字时代的到来，智慧社区平台的不断完善为社区针对不同人群的不同需求提供更加精确的服务提供了可能性，智慧社区平台依托于信息化社区的搭建，信息化进入社区是当前时代的一种趋势[25]，具体而言智慧社区平台是指运用智能化的信息手段对社区服务和管理进行流程梳理和重构，从而达到提高服务管理水平的根本目的[26]。智慧平台在搜集需求方面有着较之于传统方式难以比拟的优势，我们生活中所使用很多应用软件在大数据，算力的加持下能够做到针对不同受众群里推送不同内容，并且随着算力的不断发展，推送精度也在不断提高，将之运用到社区智慧平台上，可以真正实现为社区不同类型居民提供差异化服务。

2.3.3. 专业化社区服务的目标与实现策略

专业化，是高质量发展的要求。运用到社区服务层面，要想建立高质量社区服务，那么社区服务的专业化便是必不可少的。专业化社区服务由专业的服务平台，专业的服务人员和专业的服务机构三点所构成。例如在加拿大，有些社区通过提供上门服务来满足老年人的需求，比如老人想在家里享用烧烤，可以通过社区平台预约，由社区联系餐饮服务，这种餐饮服务的提供者可以是社区自己的餐饮部门也可以是社区联系的资质合格的餐饮从业者。在这个过程中，社区平台就是专业的服务平台，餐饮服务的从业者，从业机构就是专业的服务人员。社区就是专业的服务机构。

建立高质量社区服务不仅需要社区工作人员了解社区居民的需求，提供服务差异化服务，提供的专业化也是其中重要的一环。社区居民需求能够得到满足，这种满足需要是专业且标准高的，这对于我们的社区服务提出了高要求。实践中一些社区喜欢通过建立社区服务中心来提供服务，但服务中心并不总能满足所有居民的需求，例如对于需要日间照料服务但又腿脚不便的老人来说前往社区服务中心是不现实的。因此，社区服务平台的建设需要考虑如何更便捷、更安全地服务社区。

3. 秦川社区服务实践的实证考察

秦川社区是四川省达州市万源市古东关街道下辖的一个普通社区，成立于2004年5月，幅员1.5平

方公里，社区内企业、商户 500 余家，现有常住人口 1.5 万余人，1~18 岁青少年 1933 名其中留守儿童 45 名，60 岁以上老人 2300 名，其中留守老人 67 名。该社区先后于 2021 年被确定第二批四川省绿色社区，于 2022 年被选作四川省省第三批城乡社区治理试点单位(便民服务型)。秦川社区的居民满意度是它非常亮眼的一项指标，下文将围绕该社区治理的做法探讨其拥有高满意度的原因。

3.1. 社区服务深入居民内心的举措与成效

3.1.1. 社区借鉴经验化解居民矛盾纠纷的实践探索

“枫桥经验”是在党的领导下由浙江诸暨枫桥等地干部群众创造和发展起来的宝贵经验，属于典型的中国原创性本土经验。其诞生于社会主义革命和建设时期，其是教育人改造人的经验，致力于解决敌我矛盾和人民内部矛盾。发展于改革开放和社会主义现代化建设新时期，是社会治安综合治理、平安建设的经验，致力于解决属于人民内部矛盾性质的社会矛盾；创新于中国特色社会主义新时代，是基层治理现代化的重要经验，致力于解决基层社会矛盾[27]。

正如党的二十大报告指出，“在社会基层坚持和发展新时代‘枫桥经验’，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制。加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。”“桥枫经验”作为当前我国基层社会治理中的重要内容[28]，如何运用新时代“枫桥经验”推动社区治理现代化，推进社会治理创新，持续放大基层治理效能，有着重大意义。

秦川社区将桥枫经验运用到社区矛盾纠纷解决之中，做到了矛盾不出社区。具体而言，秦川社区工作人员在社区居民发生矛盾需要他帮助解决纠纷时第一时间赶往纠纷现场，耐心倾听双方的观点，在纠纷较为复杂的时候联系专业人士参与纠纷调解，找出事情的原委和症结，对症下药，及时化解矛盾，解决纠纷。

通过这种及时的纠纷调解方式，秦川社区的居民在以后遇到类似矛盾时可以运用社区先前调解的经验来处理，真正做到矛盾不出社区，达到了社区居民之间互相体谅，互相谦让，互相包容的效果。

3.1.2. 社区以服务心态满足居民解决困难需求的具体方式

秦川社区将所有社区相关工作人员的电话号码，公布在社区服务平台上。以“社区居民需要，随时提供服务”作为社区的服务公约，常会出现在社区的各个地方与社区居民聊日常，得知他们的需求以及生活上遇到的问题并及时解决。

应当说，以服务者的心态，从社区居民的利益诉求出发解决问题，也是秦川社区处理纠纷的重要方法。社区居民的矛盾冲突往往带有很强的生活场景，生活习惯和生活规范的色彩。这个时候就要求社区服务必须有针对性，社区提供的服务或者解决问题的方法，说话的方式，以及调整矛盾的具体的技巧都和社区居民能否接受你的这样一种调解方案有直接的关系。

因此，提供社区服务的工作人员把自己当成了为社区居民服务的服务者，这种服务者心态非常重要。以秦川社区 20 年老上访户的事例为例，这个 20 年老上访户的起因是因为他对 20 来年前的一次拆迁不太满意，他最初要求社区为他解决，但结果让他感到不满意。

因此，在这 20 年间他多次前往北京中央信访局上访，上访内容不仅包括他自己拆迁的争议，有时还会代他人上访。国家信访局在处理上访事件时的程序是把相关的问题转下来给相应具有管辖权的地方政府，要求地方政府解决。因此，中央信访局要求万源市当地必须派人到北京来，将老上访户接回去后为他处理问题。秦川社区为解决纠纷与万源市法学会和相关部门合作，专门就他的上访的事开始调查。调查结果为该纠纷个别小的细节有一定的道理，但在大方面上处理不存在问题。在找到症结后也成功最后化解了这位 20 年的老上访户的矛盾和问题，最后他决定不再上访。

2022年这位上访户向秦川社区提出了希望通过在社区售卖面食,以满足其工作和生活需要的需求,社区为此将上访户家附近的疫情期间用来做核酸的亭子改造为上访户的营业场所,从而解决了他的就业安置的问题。

3.2. 解决居民需求作为社区服务根本理念的体现

3.2.1. 以服务者工作态度达成居民需求满足的逻辑关系

在秦川社区的实践中,总结出一条重要经验:以服务者的心态来处理社区事务,将社区居民的利益与需求置于首位。秦川社区将所有社区工作人员的联系方式公布在社区服务平台上,承诺随时为居民提供服务,这使得居民的诉求能够在第一时间得到解决,社区也因此树立起亲近且值得信赖的形象。

除此之外,他不但关心居民的日常生活,而且在面对复杂的矛盾纠纷时,能够以耐心倾听、理性分析的态度从中探寻解决问题的方法,切实做到以服务者的心态和工作态度,满足社区居民的实际需求,即解决困难、化解矛盾。

3.2.2. 从居民利益诉求出发实施针对性服务的操作模式

针对性的服务方法,要求社区服务的相关人员仔细倾听争议双方的诉求,并根据不同情况采取不同的解决方案。在面对复杂的纠纷时,及时联系专业人士参与调解,找出问题的根源并针对性地解决,最终达到化解矛盾、维护社区和谐的目的。

这种针对性的服务,不仅提高了解决问题的效率,还增强了社区居民对社区管理者的信任和认同。借助桥枫经验做到矛盾不出社区,要求社区工作人员在社区居民发生纠纷时,应当第一时间赶往纠纷现场,积极协调纠纷双方从而及时、有效的化解纠纷。

3.2.3. 以提升服务质量与能力构建社区服务“一米线”的意义与措施

社区服务关系到社区居民的生活质量和社区的发展繁荣。传统社区服务中,往往会使用“最后一公里”概念。在社区服务中,其更加需要的是高效和有针对性,因此“一米线”的概念,更加能够体现出对于社区服务和社区管理的要求。

“一米线”并不远,看得见、摸得着,同时它又是一个相对安全的距离,社区服务旨在让老百姓有获得感、安全感、幸福感。因此,“一米线”这个新冠疫情中,被当作安全距离的概念,用在社区服务“重在落实和具有针对性”层面,似乎更加贴切些。

构建社区服务的“一米线”,要求社区服务相关人员,紧贴社区居民的需求,提供贴近社区居民需求、高效和有针对性的服务,这是提升社区服务质量、提高社区管理能力的重要举措。具体而言就是:一方面,要实现社区服务的“一米线”,需要建立一个全面的社区居民需求收集和反馈机制。通过社区居民的反馈意见、建议和需求,了解居民的实际需求,及时调整和改进服务内容和方式。具体而言,可以通过建立在线、线下的反馈管道。如社区服务平台、投诉热线、意见信箱等,让居民随时随地都能表达自己的意见和需求。

另一方面,加强社区服务人员的培训和素质提升。社区服务人员作为管理社区的主体,只有其具备专业知识和良好的服务意识,真正为社区居民提供符合其情感需求的服务,才能增加社区居民的主动性使其也能参与到社区建设之中从而达到社区管理,社区服务高质量发展的目的。具体而言,可以通过定期举办培训班、开展岗前培训和实操训练等方式,提升服务人员的综合素质和服务水平,让他们更加熟悉社区居民的需求,能够更加贴心地为居民服务。

3.3. 尊重居民需求与情感管理基本原则的协同关系

“院坝会”是秦川社区开展社区活动时常用的形式。与在社区服务中心开展的活动有所不同,“院

坝会”更贴近居民生活实际，更接地气。它能让更多社区居民参与其中，并且照顾到居民的情感。因为社区服务中心开展活动相对封闭，居民反映在那里不能畅所欲言，而且容纳人数有限。“院坝会”这种形式体现了社区以尊重为出发点进行管理，这是一种更高层次的管理——情感管理。如此一来，社区居民既能充分感受到被尊重，其积极性和社区主人翁意识也能得到培养，从而形成良好的正反馈机制。

此外，社区在组织开展活动时，会充分依据居民的具体需求来确定活动时间。一般而言，社区活动多在周末开展，但秦川社区有所不同，其活动时间往往会考虑居民的作息规律，通常选在下午。无论是像选择活动时间这样的“小事”，还是像 2017 年的“大事”——当时了解到秦川社区有 150 余户群众存在饮水困难，社区管理者频繁与水厂沟通协调，寻求解决办法。由于二次增压供水致使单价高出市场价格 3 倍，他四处寻找企业、联系安装队伍，历经诸多艰辛，最终减免了 7 万余元的材料费和安装费，重新铺设了饮水管道，彻底解决了 150 余户 600 余人的饮水难题。这些都体现出社区尊重居民需求以达成情感管理目的的理念。

社区的行为满足了社区居民对尊重的渴望，这意味着社区居民在社区范围内找到了自我的平衡，感受到被社区认可，这正是马斯洛需求层次理论中的尊重需求得到了实现。不仅如此，提供社区服务的过程也是社区管理的过程，以尊重为导向的管理能够使社区管理上升到情感管理的更高层次。在情感管理之下，社区中的每个居民会进一步激发社区主人翁意识，调动自身积极性，进而参与到社区建设当中。在这样一个良好的反馈机制里，作为社区管理者，在提升自身能力的同时能够服务和帮助他人，并接收他人的正向反馈，从而实现自我需求，这正如秦川社区管理者所说，把社区建设当作一项终身的事业。

4. 社区高质量服务的理论拓展与应用

社区高质量服务理论，主要是基于需求层次理论中的尊重需求理论。在社区服务中，秦川社区的朴素做法，放到理论层面即是通过高质量的针对性服务，获得社区居民满意度提升，证明其工作态度、工作措施和工作方法是具有可复制性的，是值得在理论层面大加肯定的。

4.1. 马斯诺需求层次理论与人本主义需要理论的践行

4.1.1. 马斯诺需求层次理论在社区服务中的应用要点

需求层次理论由美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛在《人类激励理论》一书中首次提出。该理论以人作为思考主体，以竖向层次结构对人类需求阶段进行了概括与总结，通常也被称为“马斯洛需求理论”或者“马斯洛需求金字塔理论”等。

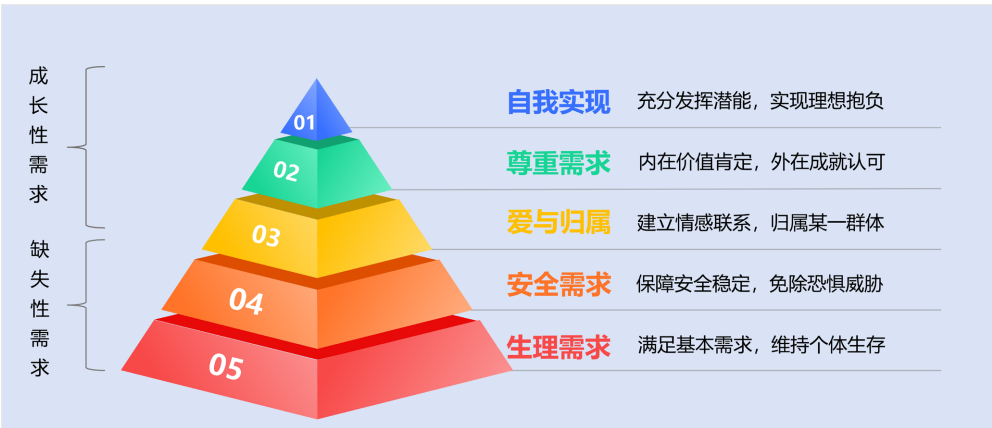


Figure 1. Maslow's hierarchy of needs diagram
图 1. 马斯洛需求层次图

在理论最初提出时，其为四层需求结构，而后在 1954 年出版的《动机与人格》中得到完善[29]。在该书中，马斯洛加入了最高层次自我实现需求，这一需求不仅体现于自我需求的本能价值之中，还应体现在社会中的自我价值。经过马斯洛对其理论的不断完善与扩充，逐渐演变成大众所熟知的五个层次，即生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。其中，前四层为缺陷需求，自我实现需求为增长需求，这可分为初级、中级、高级三个阶段，如图 1 所示。

在图 1 中，当基础层次的需求得到满足时，人便会向更高层次追求。每一需求层次之间存在内容的覆盖重叠，这体现了层次需求结构的过渡性与连续性。生理需求处于初级阶段的首位，当人满足最基本的生存需求后，便会考虑自身健康安全的防护，进而趋向于追求稳定的生活，即安全需求。

4.1.2. 人本主义需要理论对社区服务的指导意义

社交需求是与他人建立联系的重要方式之一，在当今现代化、数字化社会中不可或缺，同时也意味着向更高级别需求追求的开端。尊重需求体现为人在社会中寻求自我平衡并获得社会认可。自我实现需求作为最高层次的需求，在于追求自我的人生价值意义，在提升自身能力的同时能够服务和帮助他人，是一种目标性需求。虽然秦川社区管理者未必知晓马斯洛的需求层次理论，但他明白尊重社区居民通过问题、矛盾所反映出的需求，并及时有针对性地加以处理和解决，切实满足了社区居民被尊重的需求，从而实现了有效化解矛盾和纠纷的目标。

人本主义需要理论是美国耶鲁大学组织行为学教授克雷顿·奥尔德弗通过大量实证研究，在马斯洛需要层次论的基础上提出的一种新的人本主义需要理论。在具体实践中，奥尔德弗将员工的核心需要分为三类，即生存需要、相互关系需要、成长发展需要。其中，生存(existence)需要指满足人的生理和物质方面最基本的需求，涵盖衣食住行等基本需求以及生命财产需求，关系到人的生存，对应马斯洛需求理论中的生理与安全需求；相互关系(relatedness)需要，指个体在生活和工作中维持人际关系的需求，包括与人交际时产生的信任、理解、归属感和爱的需求，对应马斯洛需求理论中的归属与爱需求、尊重需求的外在部分；成长发展(growth)需要指个人谋求发展的内部需求，包括个人在学习、实践和工作中发挥潜力、实现创造性、施展才能等，对应马斯洛的尊重需要中的内在部分和自我实现的需要特征[30]。

这三种需要是逐级递进的关系，当较低层次的需要得到满足后，高级需要便会产生并渴望得到满足，在特定情况下，三种需要共同作用于人。这一理论常被应用于职业人员的激励和评价中。在上述两种需求层次理论内容中，均包含“尊重需求”。因此，在社区服务方面，每个生活在社区中的人都有被尊重的需求，这种被尊重的需求要求我们将他人视为与自己一样的个体，做到感同身受。客观而言，秦川社区做到了尊重社区居民的需求，从而拉近了与社区居民的心理距离。

也就是说，当我们期望得到他人尊重时，首先要审视自己是否尊重他人。在社区服务层面，社区居民有被尊重的需求，并且获得了被尊重的服务，那么，相应地也应该尊重社区服务人员。将尊重需求理论应用于社区服务中，社区中的一方一旦获得尊重或者给予他人尊重，那么，服务对象或者产生争议矛盾的双方，便能够本着性本善的原则去解决矛盾、争议和冲突，而非固执己见，这便是秦川社区高效工作的秘诀所在。

将“尊重需求”融入社区服务之中，秦川社区能够让社区居民有更多的获得感、幸福感和安全感，这种尊重需求最终会转化为一种相互的、友好的、积极的循环，最终达成传统文化中“你敬我一尺，我敬你一丈”的积极文化正能量效果。

4.2. 尊重需求在社区高质量服务中的应用实例分析

4.2.1. 尊重需求在不同社区服务类型中的体现

低质量、未体现尊重需求的服务会导致服务无人接受，被服务者心灰意冷，服务机制毫无起色。举

个例子，现在很多社区并未修建轮椅坡道，对于住在该社区的老年人，尤其是轮椅人士而言，其相互间串个门都不能轻易实现。

尤其是，绝大多数社区没有盲道，那么，如果社区里存在盲人群体，其出行这么一项作为社区基础服务的需求，都不能得到满足。还有一些社区公共设施存在问题，未修建地下停车场或者没有进行专用停车场划分，导致社区内机动车、非机动车占用公共道路，对于社区居民而言，正常走动都会变得不安全，更不用提对于轮椅人士、盲人、残障人士会造成巨大的不便。

以上这些例子中，社区居民的需求均未得到满足，换个角度看，社区提供的服务，并未体现出对于社区居民的基本尊重，那么，这样的服务就是低质量的。社区服务就其本身性质而言需要公众参与，公众支持和公众接纳，社区服务的相关工作人员，应当意识到为社区居民服务首先你得了解社区居民有什么需求，这些需求在目前社区服务实践中，哪些得到了完全的满足哪些没有得到任何满足，要把社区居民的需求变成具体的服务项目，变成具体的社区服务内容。

以秦川社区为例，秦川社区通过构建“网格化 + 智能化”的线上线下相辅相成的服务体系，整合政法、应急、民兵、基层干部、志愿者“五支队伍”，构建市、乡、村、组、院落“五级”网格体系，创新实施“网格化 + 积分制”治理模式，让群众从“要我参与”变为“我要参与”。具体而言，秦川社区的智能化线上平台能为重点关注的老人，儿童配备智能手环、烟感、温感、健康一体机等设备，并且提供居家健康监测，实时轨迹跟踪，电子围栏等服务，并且通过建立监护人、社区、学校、医院信息交互机制和派单服务机制来提高社区服务的精确度和便捷度。

不仅如此，秦川社区依托社区党群服务中心，按照“资源共享，功能互融”原则，打造了服务多元智慧共享的“一站式”社区服务综合体，设置有群众接待，文娱活动，医疗卫生，共享食堂，智慧服务等特色化服务区域。群众接待区承揽为群众提供咨询，办事等基本公共服务并向群众宣传政策，展示工作的职责。文娱活动区还会开展针对社区儿童的作业辅导，兴趣课堂等志愿服务。对于老年人而言社区服务中心还设有社工服务区，医疗服务区等区域切实保障社区老人的身心健康。

好的社区服务应当是以尊重需求作为导向的，上海梅龙镇永联村吴介巷社区修建的永联村卫生室结合了“养老服务”“助餐服务”“老年健康中心”等基础功能并且增加了诊疗室、药房、健康咨询室等区域致力于为社区居民提供较为完备、便利的服务。大庆市让胡路创业八社区将倾力建设该社区将倾力建设和谐幸福宜居社区作为其服务宗旨，全面推行“网格化管理、组团式服务”工作模式，划分网格党小组，组织广大社工走出三百平，走进三百户，开展为民待服务，实施“上门式、预约式、错时式、保姆式”服务工作机制，全力为老会战和居民提供全方位、全天候、全覆盖的便民服务。这都与秦川社区的社区服务实践有异曲同工之处，即好的社区服务应当充分体现社区工作人员与社区居民之间的互相尊重，社区工作人员从当地居民的实际需求出发，切实的实施针对性服务项目。这样，社区服务才能真正走进居民心里，相对应的社区居民需要这种服务，接受这种服务，满意这种服务。于是，秦川社区也愿意为社区居民服务花费或者投入相应的金钱、时间和精力等等。

4.2.2. 尊重需求对社区服务质量提升的具体影响

尊重需求在社区服务质量提升方面有着多方面的具体影响。

尊重需求有助于精准定位社区服务的方向。当社区服务以尊重居民需求为出发点时，社区工作人员会深入了解居民的不同需求层次，包括生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求等。例如，对于老年人和残障人士的特殊需求，如无障碍设施建设是满足其安全需求和尊重需求的体现；为儿童提供优质的教育资源和安全的娱乐场所，是满足其成长发展需求以及尊重其成长权利的体现。这种精准定位能够避免服务的盲目性，确保资源的合理分配和有效利用，从而提升社区服务的针对性和有效性。

尊重需求能够增强社区居民对服务的认同感和参与度。当社区服务体现出对居民的尊重时，居民会感受到自己是社区的重要一员，自己的需求被重视。以社区决策过程为例，如果社区在规划公共设施建设或服务项目时，充分征求居民的意见，尊重居民的想法，居民会更愿意参与到社区事务中来。他们会积极配合社区服务工作的开展，如主动参与社区组织的志愿服务、环境卫生维护等活动。这种认同感和参与度的提升，不仅有助于社区服务的顺利实施，还能形成社区居民与社区服务之间的良性互动，进一步提升服务质量。

尊重需求有利于建立良好的社区服务关系。社区服务是一个涉及社区工作人员与居民之间互动的过程。在尊重需求的引导下，社区工作人员会以尊重、平等的态度对待居民，居民也会以同样的态度回应工作人员。例如，在社区服务中心的日常服务中，工作人员耐心倾听居民的诉求并积极解决问题，居民则会对工作人员的工作表示理解和支持。这种相互尊重的关系能够减少矛盾和冲突的产生，营造和谐的社区服务氛围，使社区服务在一个积极、稳定的环境中不断发展和完善。

尊重需求能够激发社区服务的创新活力。为了更好地满足居民不断变化的尊重需求，社区服务需要不断创新。例如，随着居民对数字化生活的需求增加，社区可以开发智能化服务平台，提供在线政务办理、社区活动预约、居民交流互动等功能。这种创新不仅能提升服务的便捷性和高效性，还能满足居民对现代生活方式的追求，进一步提升社区服务在居民心中的形象，从而全面提升社区服务质量。

4.3. 尊重需求构建社区高质量服务机制的策略探讨

秦川社区常住人口达 1.5 万余人，居民常因琐事发生纠纷，调解工作难度较大。为能更好地调解纠纷，社区坚持不断学习相关法律法规与政策，同时积极开展入户走访工作，对辖区内大多数家庭的情况都非常熟悉。

2020 年，秦川大道鸿锦庭瑞熙酒店装修致使楼上住户房屋出现裂纹，住户代表阻止酒店施工，并提出每户赔偿 5 万元的要求。酒店方与住户代表多次协商无果后，向社区求助。秦川社区立即组织社区人员入户了解每家受损情况及诉求，同时积极召开调解会议商讨解决办法。通过挨家挨户上门解释，并与酒店方积极沟通，最终在组织召开 20 次调解会议后，成功化解了这一纠纷。自 2004 年以来，秦川社区成功调解纠纷 100 余起，切实维护了社区的和谐稳定，为推动基层社会治理贡献了力量。社区管理者表示，虽不能做到尽善尽美，但社区居民无一举报，这正是因为我们将对社区居民的尊重切实融入到社区服务之中。

同时，秦川社区对待困难群众极为用心，经常入户走访，秉持深入社区开展工作的理念，还常常自掏腰包帮助群众。有一位社区居民高位瘫痪、丧失劳动力，与妻子离婚后独自抚养年幼的女儿。社区了解情况后，承诺每年资助其女儿读书 1000 元直至大学毕业，在其女儿大学期间，积极组织辖区单位为其捐助 2 万元学费，助力她顺利毕业。十几年来，社区坚持不定期上门走访，为这个家庭购买米、油、肉等生活物资。像这样的事例还有很多，其社区管理者在职的 20 年间，带头捐款 10 余万元，为 20 余名困难群众解决了就医、上学、生活等实际困难。

在这些事例中，社区与社区居民关系融洽，尊重居民需求，用心管理社区。在与社区居民沟通时，社区工作人员没有架子，不搞形式主义，更不使用强迫命令的工作方法，这是非常难得的。

实际上，在社区事务尤其是处理居民间矛盾、纠纷和棘手冲突时，能够心平气和，运用合情合理合法的沟通方式，认真倾听争议双方的看法、诉求和需求，将尊重居民需求切实落实到每一项社区服务工作中。这就如同将尊重需求以及温和友善的态度当作化解矛盾、冲突和争议的有力武器，从而往往能取得良好的效果。

对于社区居民而言，如果他们的需求在社区服务中，在尊重需求得以保障的前提下能够顺利实现和

落实，那么大家必然都会本着善良的原则去解决矛盾、争议和冲突，进而构建、维护和提升和谐的社区环境。

5. 结语

在社区治理体系里，社区服务处于核心地位，而社区居民的“尊重需求”是其中极具研究价值的关键要素。万源市秦川社区在社区服务实践中，就提供了极具说服力的例子。在这个例子中，当社区居民的“尊重需求”被重视和满足后，他们对社区服务的认同感与接纳度显著提高，进而在居住、出行、娱乐、日常便捷服务以及儿童友好空间等方面享受到高质量的社区服务，其获得感、幸福感与安全感也得到极大满足。通过需求层次理论和人本主义需要理论的验证可知，以社区居民需求为出发点构建分层、分类的社区服务体系，提供差异化、专业化、具有实时性和针对性的社区服务是切实可行且必要的。

社区服务的本质是满足社区居民的需求，“尊重需求”作为一种有效的沟通途径，当被最大程度满足时，能够为构建高质量的社区管理路径奠定基础。这种基于“尊重需求”的社区管理模式，与企业管理中通过真挚情感加强员工间的情感联系和思想沟通，满足员工心理需求从而提升工作效率和效果、推动组织目标达成的管理方式，有着相似的逻辑内涵。

社区工作人员作为社区服务的提供者，必须深刻认识到这一点。他们应当站在社区居民的角度积极主动地开展工作。在与社区居民互动过程中，必须认真对待每一次沟通交流，重视工作方式的合理性与科学性。通过尊重和理解社区居民的情感，切实满足社区居民的“尊重需求”，用心为社区居民提供服务。只有这样，社区管理才能上升到情感管理的层次，社区服务质量才能得到实质性提升，进而推动社区管理朝着高质量发展的方向稳步前进。这不仅有助于解决社区服务长期难以获得居民广泛认可和积极评价的难题，更是实现社区服务提升社区成员福祉、促进社会和谐这一初始目标的必然要求。同时，这也为未来的社区服务研究和实践提供了有益的参考和借鉴，激励更多社区工作者重视居民的“尊重需求”，不断探索和创新社区服务模式以适应不断发展变化的社区需求。

参考文献

- [1] 林丽鹂. 以需求为导向发展养老服务[N]. 人民日报, 2024-05-10(009).
- [2] 徐永祥. 社区发展论[M]. 上海: 华东理工大学出版社, 2021.
- [3] 张志浩. 关于社区建设若干问题的认识和研究[J]. 上海社会科学院学术季刊, 2000(4): 101-109.
- [4] 吴开松. 城市社区管理[M]. 北京: 科学出版社, 2006.
- [5] 张宝峰. 社区管理[M]. 郑州: 郑州大学出版社, 2006.
- [6] 汪大海, 魏娜, 郇建立. 社区管理[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2012.
- [7] 叶秋辰. 我国城市社区服务的问题与对策: 文献综述[J]. 南方论刊, 2022(10): 48-50.
- [8] 褚宸舸, 李德旺. 近十年人民调解“枫桥经验”研究的回顾与展望[J]. 民间法, 2018, 21(1): 120-130.
- [9] Osborne, D. and Gaebler, T. 改革政府: 企业家精神如何改革着公共部门[M]. 周敦仁, 译. 上海: 上海译文出版社, 2006.
- [10] Munford, L.A., Panagioti, M., Bower, P. and Skevington, S.M. (2020) Community Asset Participation and Social Medicine Increases Qualities of Life. *Social Science & Medicine*, **259**, Article 113149. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113149>
- [11] Lee, S. and Park, D. (2019) Community Attachment Formation and Its Influence on Sustainable Participation in a Digitalized Community: Focusing on Content and Social Capital of an Online Community. *Sustainability*, **11**, Article 2935. <https://doi.org/10.3390/su11102935>
- [12] 王国枫. 我国社区服务体系建设中存在的问题及解决对策[J]. 学术交流, 2005(3): 140-144.
- [13] 郭金云. 共生型社区服务的生成逻辑与优化路径[J]. 中国行政管理, 2022(7): 29-38.
- [14] 陆杰华, 林嘉琪. 长寿红利时代积极应对老龄化的战略视野及其行动框架[J]. 行政管理改革, 2022(1): 20-25.

-
- [15] 卢婷, 陈志刚. 社区嵌入式养老机构发展路径探析[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 2024, 48(2): 41-43.
- [16] 王利民. 民法典物权编中居住权的若干问题[J]. 学术月刊, 2019(7): 91-92.
- [17] 陈华彬. 设立居住权可以更好地保护弱势群体利益[N]. 检察日报, 2004-02-09(003).
- [18] 穆光宗. 老龄人口的精神赡养问题[J]. 中国人民大学学报, 2004(4): 124-129.
- [19] 温献伟. 多维度打造老年人出行友好环境[N]. 河南经济报, 2024-01-20(002).
- [20] 汪汐嫣. 松江区社区老年日间照料中心的养老需求回应研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海师范大学, 2023.
- [21] 杜闻雯. 社区老年日间照料服务中的社会工作介入[D]: [硕士学位论文]. 长春: 吉林大学, 2012.
- [22] 田珊楠. 沐浴在党的阳光下[N]. 中国妇女报, 2022-06-01(01).
- [23] 胡新雨, 唐馨怡. 上海市浦东新区社区医疗服务同质化调查与优化路径研究[J]. 中国初级卫生保健, 2024, 38(4): 28-31.
- [24] 许骏. 社区卫生服务中心人力资源管理优化策略分析[J]. 人事行政, 2024(8): 121-123.
- [25] 宋煜. 社区治理视角下的智慧社区的理论与实践研究[J]. 电子政务, 2015(6): 83-90.
- [26] 王京春, 高斌, 类延旭. 浅析智慧社区的相关概念及其应用实践: 以北京市海淀区清华园街道为例[J]. 理论导刊, 2012(11): 13-15.
- [27] 宋世明, 黄振威. 在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”[J]. 管理世界, 2023(1): 28-29.
- [28] 王洁. 新时代“枫桥经验”融入基层社会治理的路径探究[J]. 中国军转民, 2024(3): 61-62.
- [29] Maslow, A.H. (1943) A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
<https://doi.org/10.1037/h0054346>
- [30] 李晓曼. 基于“ERG 理论”的高校辅导员激励策略探究[J]. 教育与职业, 2015(6): 82-83.