

# 城市社区邻里和谐中的新楼组范式

## ——以上海市 A 社区为例

程新友

华东理工大学社会与公共管理学院

**导读：**楼组比家庭大，比社区小，是构建社区和谐邻里关系的重要平台。在邻里关系普遍淡漠的今天，创新社区楼组范式，明确“三个延伸”，完善“三个机制”，畅通居民的沟通渠道，夯实文明社会的基础，成为建设和谐社区的重要内容。

**关键词：**楼组；邻里关系；和谐社区



### 一、引言

楼组，指由居住在同一幢楼里的家庭共同组成的社会共同体。它是城市居民基础的生活场所，是家庭间互动的纽带，更是发挥群众自治管理的平台，在城市社区管理创新中具有重要的地位。“家庭是细胞，楼组是基础”，通过开展楼组建设，营造融洽的、互助的、富有人情味的邻里关系，已成为影响居民生活质量和心理健康一个不可忽视的因素。长久以来，上海客观的居住环境，逼仄的住房条件，使邻里关系成为居民生活的重要内容之一，形成了沪上传统的里弄文化。如何将传统的社会伦理文化与现代和谐发展理念有机结合，全面推进楼组建设，实现党十六大提出的“完善城市居民自治，建设管理有序、文明祥和的新型社区”目标，已成为城市社区文化建设的重要内容之一。

## 二、A 社区的基本状况

A 社区辖区面积 3.97 平方公里，23 个居民区，实有人口约 10 万。有居民楼组约 1880 个，其中 80 年代以前建造的售后公房占到 80% 以上，是个典型的老公房居住区，房屋空间狭小，设施落后。通过对 A 社区内 23 个居民区发放问卷、走访居民区干部、召开群众座谈会等，95.6% 的居民认为有必要开展楼组建设。

### (一) 新居民激增，传统邻里关系面临挑战

伴随着城市的扩张发展，大批外来人员涌入上海。A 社区紧靠两大开发区，区域内交通便利，餐饮娱乐业发达，生活设施齐备，承载着大量外来务工人员的租房需求，目前社区 3 万户居民中，房屋转手、出租所占的比例达 50% 左右。新居民的入住打破了以往相识相知的邻里关系，并对邻里之间交往提出了新课题。

### (二) 社区原住居民老龄化现象严重

A 社区内原住居民可分为征地农民、动迁居民及在职职工，目前这些居民渐渐步入老年，社区老龄化程度达到 21%，高于 19% 的上海平均水平。同时 A 社区便利、舒适的生活环境，也吸引了不少老人在此买房养老，社区老龄化现象有进一步加剧的趋势。退休后的老人生活空闲，有着交流、交友、娱乐、被照顾的需求，对社区服务提出了新的要求。

### (三) 邻里关系淡化，入民宅盗窃案时有发生

尽管治安防范是社区的重点工作，但发生在楼组内的入民宅盗窃案至今仍未得到根本控制。老公房一般是一梯四至八户居民，由于邻里之间不熟识、不相知，即便来了陌生人，也没人能发现；即便认出了陌生人，也没人愿意管闲事，使得犯罪分子有机可乘。



### (四) 居委在开展楼组建设中存在的问题

楼组建设是一项长期的基础工作，有着功夫深、见效慢、成效不明显的特点。在调查中发现，一是近两年各居民区忙于开展团队建设，创设文体俱乐部，对楼组工作有所淡化；二是居委干部充实调整后，年龄降低，但坐办公室时间多了，下楼组时间少了，与居民的交情浅了；三是楼组长与楼组不完全匹配，全社区共有 1830 个楼组，楼组长仅 1730 人，存在 100 人的缺口；同时年龄偏大，楼组长大多由退休的同志担任，以女性 55 岁、男性 60 岁退休计算，55—70 岁是担任楼组长的黄金年龄。但在调研中发现，70 岁以上楼组长占楼组长总人数的 20%，有的居民区 70 岁以上楼组长达到 42.22%。

### 三、加强楼组建设，构筑和谐社区

#### （一）明确“三个延伸”，创新楼组建设理念

通过调查研究，笔者深深感到社区管理要细化，社区服务要人性化，社区工作者要群众化，必须重申楼组的基础作用，创新楼组建设的理念。为此，要努力推进“三个延伸”的工作。

##### 一是将工作重心从居民区延伸到楼组。

结合上海市实有人口试点工作的契机，根据“百户单元”管理要求，以200户，约8—9个楼组，重新划“块”，做到社区全覆盖；规范块长工作，推出“一三一”楼组工作法，即一个网络（居委会→块长→楼组长→四大员→楼组党员联络员、居民代表、业主代表、党员），三本台帐（实有人口信息表、出租户情况登记表、楼组骨干情况表），一项考核（块长季度百分考核，由楼组长从十个方面考评），提高块长做楼组工作的能力；通过特色楼组创建，使街道各职能科室将工作落实到楼组，示范到基层，并建立考评检查、现场办公、群众评估体系，以确保工作重心从街道指导层面、居民区工作层面、群众评价层面向楼组延伸。

##### 二是将工作对象从楼组长延伸到每一户居民。

通过建立、完善《楼组知情册》引导居委干部、楼组长开展楼内居民互访活动，通过访问、调研，将生活在楼组内的居民粗略划分为三类：依靠对象（如党员、老干部等）、服务对象（如独居老人、残疾人、重大病人等）、关心对象（如吸毒人员、两劳释放人员等）。精细划分共有19种人。针对各种人群不同的需求，调动居民区整合居民的、社会的、行政的力量，开展特色服务，使社情民意反应更顺畅化，服务群众更人性化。

##### 三是将工作内容从邻里互助延伸到全方位和谐创建。

通过深入调查，深感楼组创建的内容要多样化。在基层实践的基础上，社区楼组建设提出了“五在楼组”的和谐创建理念：组织开展“楼组沙龙聚会”，“给新上海人提个醒”等活动，使邻里相认相交相助在楼组；选举楼组党员联络员，广泛创建党员示范楼，党建工作落实在楼组；动员居民自觉交纳管理费，自觉不在走道乱堆物，营造优美生活环境，将物业管理沉到楼组；通过“自律式”文明公约制订、协商性“当家人会议”召开、推荐“一长四大员”等，把基层民主践行在楼组；结合楼组实际情况，推广“学一学、扫一扫、劝一劝、帮一帮”楼组礼仪，把文明建设深化在楼组。

#### （二）完善“三个机制”，提高创建积极性

调动广大群众参与积极性，楼组长、块长工作积极性和街道服务基层的积极性，这些是楼组建设长效常态的重要保证，为此还要完善管理机制、参与机制、激励机制。

##### 首先，整合管理机制，提高创建积极性。

一是建立楼组长管理机制。明确楼组长的基本要求，以不断增强楼组长总体责任；明确楼组长产生的民主程序，以提高楼组长的公信力；规定对楼组长的关怀措施，以鼓励楼组长的奉献精神。

二是规范楼组工作机制。即每月一次楼组长会议，核对居民变动情况，通报社情民意；每半年一次“当家人会议”，开展楼组文化活动，协商楼组事务；每年一次居代会，由居民对区、街道居民工作进行民主测评；每年一次居民区楼组建设中途检查、

楼组建设推进会，以检查促进创建，用交流巩固经验，做实楼组工作。

三是行政指导支持机制。为把楼组工作做扎实，由街道为每个居民区提供楼组建设经费，匹配居民区爱民帮困经费，订阅100多种报刊杂志；完善楼组建设的发展目标，要求每个居民区积极开展文明楼组创建活动，文明楼组不低于80%，三年内达到95%，特色楼组作为文明楼组的排头兵，不低于10%，三年内达到30%。

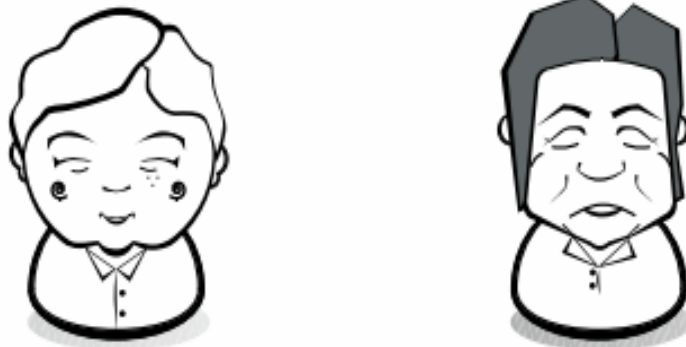
### 其次，丰富参与机制，扩大受益面。

一是开展楼组“三小”工程建设。建立《楼组知情册》，动态摸清楼组内的人员信息，加强居民交往交流、结对互助；梳理修缮楼道内小物件，明确防盗门、公用灯、信报箱、小黑板、公约牌等各类基础固化设施，倡导“公共财产有人管，门锁不灵有人报，好事新风常宣传，文明公约共遵守”的楼道新风；建设环保小设施，设立废纸箱、废电池箱等，保持楼内整洁，养成环保习惯。

二是完善楼组安全防范设施。提高小区物防能力，重点要求居民加固门窗的防盗设施，包括加固楼道窗栅栏；公用部位的窗户加装防盗窗栅栏；有条件的楼组要动员居民共同出资安装电子防盗门，提高楼组的防范等级；免费开展煤气检测，为困难家庭免费更换有隐患的煤气灶；加强防范宣传，提高居民自我防范意识，形成邻里守望相助的良好氛围。

三是大力推进民心工程。实施“平改坡”等小区综合改造工程，采用政府出一点，业主维修基金拿一点，街道居民贴一点的“三个一点”的办法，给居民楼带帽（“平改坡”）、换胆（调换上下水管）、穿新衣（外墙粉刷、添补绿化、改建通道），全街道受益居民将近2万户，受益面达到65%以上；利用“三个一点”推进楼道防盗门安装，三年来共安装防盗门305扇，受益居民将近7000户，有效降低了入室盗窃案的发生。

四是积极推动社区文化活动，A社区投资为每个居民区建造活动室和健身点，大力组织群众文化团队，每年组织读书节、歌咏节、旅游节、体育节，组织“百万家庭网上行”、公共安全讲堂、各类病友俱乐部等文化团队活动，与社区学校签约，组织学校资源向社区开放，吸引居民群众从楼组走向小区、社区、学校，交朋友、舒心胸、长本事。



### 第三，优化激励机制，扩大建设成果。

一是优化评比机制。改变以往单纯由居委干部举荐的评选情况，组织开展由群众打分、楼组“咬尾巴”、“一季度一评”的楼组长评选等方式，评选先进楼组、星级楼组。民主参与的评选过程，增强了楼组“争先学先保先”的荣誉感。

二是改进表彰方式。改变以往“开一个大会组织一次表彰”，影响力有限、影响面不广的情况，以发放到社区每家每户的社

区报为宣传阵地，陆续开辟“社区之星”、“凡人新事”、“党员视窗”等专栏，动态报道社区中的好人好事、新风新貌，开设“左邻右居”专栏，报道楼组建设中的经验做法、优秀楼组长等，将表扬方式长效化、动态化、生动化，使先进典型家喻户晓、深入人心。

三是推出服务品牌项目。把在楼组建设中涌现的深受居民欢迎的工作项目化，把在楼组建设中涌现出来的热心群众组成团队，持续推动服务群众的工作，如以社区居民施红心名字命名的“红心法律擦咨询站”，集结了 40 多名法律工作者，既鼓励了施红心同志，又使法律咨询这项受群众欢迎的工作项目化运作；组建了街道在职党员志愿者总站，以党课报告、春节拜访慰问劳模、助学结对等活动项目化运作，深入楼组，放大了党员在楼组中的作用。

四是树立先进典型。在社区文化的影响下，大批有能力有水平的社区居民参与到社区建设中，发挥了积极的作用，通过发掘宣传，推荐他们的优秀事迹，积极向社会各界引荐，涌现一批先进个人。如上海市精神文明“十佳好事”获得者王正海老人，全国综合治理先进个人获得者蒋志康，社区居民推选的小区人大代表唐秋生，上海市优秀共产党员王琴英等，引领着社区居民，使“小区是我家，爱心奉献它”的理念深入人心。

#### 四、小结

楼组建设对于社区优美居住环境、优化邻里关系、提升优质生活、夯实文明社区的基础，具有不可替代的作用。开展“楼组创建系列活动”，以楼组为生活平台，增进了邻里之间的相识相交相融相助，营造了温馨和谐的楼组氛围；以楼组为联系纽带，畅通与居民的沟通渠道，增进对民生民计的认识，改善了社情民意的传递；以楼组建设为出发点，发挥楼组建设的基础作用，优化邻里关系、改善居住环境、提升生活质量，夯实文明社区的基础，实现和谐社区目标。

#### 参考文献：

- [1] 邱素琴。楼组党建：社区党建的新视角[J]。上海党史与党建，2009，(4)。
- [2] 徐云。楼组文化：社区党建新载体[J]。社区，2008，(4)。
- [3] 乔安水。居民楼组建设的内在动力[J]。上海市建设职工大学学报，2000，(6)。
- [4] 郭荣茂，杨贵华。城市社区资源整合中的自组织能力建设[J]。上海城市管理职业技术学院学报，2009，(3)。