



策划:孙璇 刘云  
统筹:刘云 徐炜伦 陈玉霞  
设计:伍岩龙

近一个月来,新冠肺炎疫情再次考验着广州的城市治理能力,作为社会治理的基本单元,社区无疑是最重要的一道防线,一方面需要防止社区外感染源的进入;另一方面也要防止社区内人员流动交叉感染。可以说,社区内的每一个人都在这场抗疫防疫战中都不再是一个个体,而是守望相助、利害共享的整体。

回顾一个多月以来广州这场抗疫防疫阻击战,社工、街道工作人员、物业人员、医务人员以及民警等共同筑起的一道道坚固防线,最大限度地保障了社区居民的安全,连续5天(截至6月23日24时)本土无新增确诊病例和境内无症状感染者,展现出防疫过程中的“广州速度”“广州担当”。

同时,我们看到不仅“大声公”(粤语,指大喇叭)喊话重出江湖,还有发挥着重要作用的无人机、无人车、信息管理系统、智能追踪系统等智能设备和数字化平台。专家认为,这些智慧系统和邻里之间的和谐关系就是未来社区的真实写照,相信在疫情过后,未来社区的治理将更加注重数字化、人本化。



## 小生活圈里的治理大智慧

文/羊城晚报记者 刘云 徐炜伦 陈玉霞



五羊邨邻里之间聊家常(资料照片) 徐炜伦 摄



五羊社区居民常在休闲场所切磋棋艺(资料照片) 徐炜伦 摄



美丽的社区提供更丰富的休闲场所(资料图片) 陈玉霞 摄

## A 未来社区服务将覆盖更多公共领域

随着人们对生活品质要求的提升,评价一个社区往往需要更多地考虑社区是否能够提供教育、养老、健康、交通、商业等各种功能。

暨南大学新闻与传播学院教授曹鹤认为,现代意义上的社区不同于传统的村居街道“熟人”社会,一定意义上是“陌生人”共享的公共生活空间,共享相应服务、共担相关责任。现代新型社区的构成,除了生活便捷、出行方便、服务配套,更在于公共空间的舒展和连接,陌生人之间的信任和安全,各种公共服务资源的连接和输送。

广东财经大学公共管理学院副教授李晓燕表示,改革开放以来,原有的“单位”概念开始松动,人们对“单位”的依存度开始削减,出现了“单位人”向“社区人”逐步过渡的趋势。特别是近20年来,社区承担的社会职能越来越丰富和重要,比如社区养老、社区医疗、社区教育等社区公共服务,提升社区治理能力迫在眉睫。

更有专家认为,社区里不仅有原住民还有一定数量的外来人口,他们的职业背景、从事行业、受教育程度均不尽相同,但却共享着社区内的公共领域,因此,现代社区更讲究多元共治。

以新冠肺炎疫情的防控来看,社区是联防联控的关键一环。我们可以看到在广州不少优秀社区当中,能够打赢这场抗疫防疫战的,不仅依赖于某个团体,而是凭借街道村居人员、基层民警和医务人员组成“三人小组”,还有商户、物业和志愿者等合力保障社区正常运转,他们既明晰自身的职责所在,又能强化协同合作,实现多元共治。

如今,不少房企旗下项目在社区打造包括运动场所、商铺、图书馆等种种公共生活空间,更有项目将周边区域划分为“10分钟生活圈”“30分钟生活圈”甚至“1小时生活圈”,意味着新型社区将有可能突破地域限制,转而成为居民日常活动可以触达的各种场所,社区这一小生活圈的治理也将考验着整个城市治理的大智慧。

## 越秀区农林街:线上有速度 线下有温度

社区治理是一项不容易的大工程。越秀区农林街,资料显示范围为1.08平方公里,其线上线下共同治理的模式,为当地居民增添了幸福感。

### 家门口的服务站 居民便捷好帮手

沿着和中山一路交会的农林东路往北走约50米,在鲜红的“东园新村幸福社区”八个字旁边,记者看到“农林街东园新农村社区综合文化服务中心”和“社区党群服务站”。绿树成荫、干净平整的农林东路上,居住社区里统一带着复古气息的装饰,让人感觉到这片烟火气里的新活力。

在党群服务站内,设有宽敞的长者饭堂、日托中心和活动室等功能空间,一位工作人员介绍:“这片区域每天预订的长者餐食有六七十份,很多长者不想在家做饭,就提前一天预订好,来长者饭堂用餐(疫情期间暂停堂食)。政府补贴一部分钱,自

已出一部分钱。”据介绍,如果社区居民想要互相交流,也可以到服务站聊聊家常。

很多想获得帮助的居民,也喜欢到服务站来。在整洁的服务站里,一位阿婆来找工作人员帮忙,阿婆想去社区取药,但自己无法出示健康码。工作人员先帮阿婆把健康码刷出来,又担心阿婆以后不会操作,于是将刷健康码的步骤一一写在纸上,叮嘱说:“如果下次刷不出来,您再来找我。”工作人员说,这个片区长者较多,遇到问题都会来找她们帮忙,她们很乐意服务。

在服务站旁边,还有一个“吴承泽党员律师工作室”,这是该街道的党建品牌之一。工作人员说,现在很多事情都可以在“越秀人家”小程序里解决。记者根据指引进入“越秀人家”小程序,选择“农林街”点击进入,上面分有“党建服务”“办事



### 掌上办事厅 智能高效省时省心

农林街地处越秀核心区,各种生活配套设施齐全,居住人口密度较大,对社区服务需求也比较大。居民事无小事,如何服务才能更符合居民日益增长的生活需求?农林街的答案是:推进数字化社区管理建设。

在东园社区党群服务站,工作人员说,现在很多事情都可以在“越秀人家”小程序里解决。记者根据指引进入“越秀人家”小程序,选择“农林街”点击进入,上面分有“党建服务”“办

办证”“为您服务”和“社会协同”等菜单,还有“粤核酸”“我要反映”“议一议”等常用功能菜单。其中“为您服务”菜单里,纳入了广州市家政服务综合平台、党群律师工作室、居家养老服务、长者饭堂、加装电梯智囊团等板块,根据指引点击进入下一級菜单,可以方便地获得相应的服务及解决方式。

通过数字化、智能化的科技赋能,农林街正逐步提升社会治理的高效、科学、透明、精细化水平,帮助居民解决痛点、疏通堵点、破除难点,推出“一门式、一站式”政务服务。

(文/图 陈玉霞)

## 广州碧桂园: 跨世纪“老广式”温情大社区

在5月底开始的抗疫防疫过程中,位于番禺区洛浦街的广州碧桂园用高效的服务质量展现出跨世纪老社区的“老广式”温情。不少业主说:“病毒无法侵蚀一座城的坚强底色,疫情不会冲淡广碧社区的温情。”

### 碧桂园速度 四天完成两轮核酸检测

5月29日,南浦岛暂时全封闭进行全员核酸检测,广州碧桂园在接到首轮全员核酸检测通知后,社区党总支联合广州碧桂园分公司党支部迅速筹备,大量业主志愿者和服务人员并肩作战,上下一心,短短四天完成了两次核酸检测,覆盖11个苑区5640户业主,展示了社区防疫的碧桂园速度。

为了降低业主聚集的风险,广州碧桂园物业团队按照苑区对业主进行分时段检测安排:由凤凰管家通过朋友圈及业主群全天候发布检测安排通知;志愿者及物管安保人员不定时到每栋楼

### 专家观点

周如南(中山大学传播与设计学院副教授、广州市社会创新中心理事长):

## 社区是居民幸福感 和归属感的来源之地

社区既不是国家政治空间概念,也不是家庭私人空间概念,它是国与家之间即我们的日常生活之地,是居民幸福感和归属感的来源之地,打通服务民生的“最后一公里”,通常来讲就是打通社区这一社会治理的基本单元。

开展社区治理工作,必须完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系。基层社区治理本质上是民众自我管理、自我服务的过程,彼此共同打造生活共同体,社区发展从来都是本地人自己投身其中才可以进行,而不只是从上面和外面完成的。

目前,不少社会问题需要社区整合更多社会资源和社会力量,或自我组织起来,围绕社区基层问题来进行统合。现在有大量社会建设或者社区建设实践开始出现,也有了关于社会企业、社区社会组织、社区基金会的种种讨论。

早在2011年,广东省已出台了《关于加强社会建设的决定》等文件,最重要的逻辑就是推动政府一元治理走向政府、市场二元治理,最终实现政府、市场和社会多元共建共治共享的社会治理格局。广东在社会建设方面走在了全国前列,社会组织蓬勃发展,政府开始职能转变,包括政府

购买服务、培育了大量社工和志愿者,这些都是广东社会建设包括社区建设非常重要的特色。

如广州市番禺区建立由社区居(村)委会、社会企业、社区基金组成的“五社联动”工作模式,这是一种十分有意义的社区治理探索模式,目前已实现全区覆盖,形成了275个共建共治共享生态圈,让居民有效地参与到社区治理中来,促进社区建设良性健康发展。

以《广州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》来看,相关内容为社区治理的目标、主体、方向、路径等方面制定了一个较清晰的蓝图,从不同维度对如何提升社区居民的幸福感、安全感、归属感形成了一定的回应。未来社区治理也应更加注重公共空间打造,组织更丰富的活动增加居民的凝聚力。

此外,社区治理不同于社区管理,社区治理需要更多地满足居民的需求,随着互联网时代的到来,未来社区必须建设基于大数据的数字化平台,更加精准地洞察、发现、回应、满足人民群众在各类生活场景当中的需求。于政府而言,通过数字化平台建设也能有效打通“信息孤岛”,对维持治安和社会稳定均有帮助。

李晓燕(广东财经大学公共管理学院副教授):

## 未来社区:实现“从愿景 到实景”的美丽嬗变

当前,广州正在加快推进城市治理体系和治理能力现代化,社区作为社会的神经末梢,如何科学规划、强化社区治理,事关民生福祉,事关城市未来。

社区治理的主体是多元的,包括政府、企业、社区工作者、社区社会组织、居民、志愿者等,不同主体既要各司其职,又要加强协同治理、实现多元共治。

其中,有三点需要注意:

一是强化市域治理条件下的社区治理。目前,广州市的社区治理正在步入深水区和攻坚区,要适时转变治理模式,超越一直以来的社区治理创新碎片化、低水平重复等问题,在市域层面加强社区治理统筹。

二是加强回应能力。在经济社会急速发展的今天,各级政府要与时俱进,立足于社区公共利益的增

进,提高社区治理效能,及时回应社区出现的各种新问题、新诉求。

三是重视数字化条件下的多元共治。伴随数字化改革的推进,企业和社会主体日益成为社区治理的推动力量,以各种各样的形式推动政府去解决社区治理问题,在这一过程中各主体间的合作越来越密切。因此,数字化改革是影响社区治理的一个非常重要的系统环境或者系统性要素。

近年来,浙江杭州等城市建设未来社区建设,可以为广大市民提供鲜活的地方经验和丰富的政策启示。下一步,广州市有必要将未来的社区建设工作推向深入,促进社区建设工作向系统化、制度化、精细化、在地化,实现“从试点到创建”“从愿景到实景”的美丽嬗变。

(采访整理/徐炜伦)



广州碧桂园社区党总支联合业主志愿者和业主们一起抗疫防疫 受访方供图

### 社区简介

广州碧桂园位于番禺区洛浦街道南浦岛蒲华路,占地面积近800亩,于1999年开盘,至今业主人数过万,是市内知名的“跨世纪”大社区。

碧桂园服务团队持续组织多社团百花齐放的品牌社区文化活动,令社区成为洛浦街道“文艺标兵”的聚集地。

业服务人员还主动把我送回家。”翠苑的赵姨在业主群发文感谢广州碧桂园的服务人员。

像这样的事情还有很多。在碧桂园服务人士看来,业主与物业团队早已成为大家庭中互相陪伴成长的存在。(陈玉霞)