

FOTILE 方太

因爱伟大

# 幸福社区共建

指导意见书



# 目录

## 01 / 前言

## 02 / 幸福社区建设的时代背景

---

2.1 社会生活共同体是幸福的社会基础 .....	02
2.2 增强人民群众的幸福感和全面建成小康社会的重要体现 .....	02
2.3 社区治理是实现全面小康社会的必然选择 .....	02
2.4 文化是建设幸福社区的重要支点 .....	03
2.5 为了亿万家庭的幸福是方太的企业使命 .....	03

## 03 / 幸福社区建设的理论基础

---

3.1 社会生活共同体是幸福的社会基础 .....	04
3.2 增强人民群众的幸福感和全面建成小康社会的重要体现 .....	04
3.3 社区治理是实现全面小康社会的必然选择 .....	04
3.4 文化是建设幸福社区的重要支点 .....	05

## 04 / 幸福社区建设的核心理念

## 05 / 幸福社区评价指标体系

---

5.1 功能定位	06
5.2 构建依据	07
5.2.1 客观指标和主观指标相平衡	07
5.2.2 结果指标和过程指标相统一	07
5.3 适用范围	07
5.4 体系框架	07
5.4.1 居住小区评价指标体系框架	08
5.4.2 15分钟生活圈评价指标体系框架	10
5.4.3 评价指标体系框架应用场景	12
5.5 具体内容	13
5.5.1 美善环境	13
5.5.2 精诚服务	16
5.5.3 和乐成长	18
5.5.4 互助公益	20
附件一：名词释义	21
附件二：参考文件	22

# 01 前言

---

随着我国社会主义市场经济体制改革的深化、社会职业结构的变化和社会管理体制的转轨，城市社区已经由过去的单纯居民居住点，转变为各种社会群体的集聚点、各种利益的交汇点、人与社会的交融点和社会生活的支撑点，其重要性日益凸显。

因此，建设幸福中国、实现中国梦，重心在基层，基础在社区。建设幸福社区是我国社会经济发展到一定阶段的必然要求，也是构建社会主义和谐社会的切入点，更是实现中国梦的有机组成部分。

为了更好地参与和推动幸福社区建设工作，2020年方太集团发起了“幸福社区共建公益计划”，并编写了“幸福社区共建指导意见书”。

本意见书由方太集团发起，联合恩派公益基金会和知行社区研究院共同起草，并征询了多家物业地产公司的意见和建议，在编写过程中也得到了中国社会工作教育协会副秘书长、华东理工大学社会与公共管理学院院长 何雪松教授，深圳大学城市治理研究院、深圳大学社会管理创新研究所所长 唐娟教授，华东理工大学城镇治理研究中心、中国城乡发展研究中心副主任 黄忠怀副教授以及深圳市社会科学院副研究员 徐宇珊博士的悉心指导，并对本意见书的修改完善提出了宝贵的意见。

方太集团将秉持“共建、共创、共享”的理念，期待与更多志同道合的社区居委会、房产商、物业公司精诚合作，打造幸福社区，让整个中华大地都成为“安其居，甘其食，美其服，乐其俗”的幸福之地，为亿万家庭的幸福，为中华文化的繁荣兴盛和中华民族的伟大复兴做出应有的贡献。

## 02 幸福社区建设的时代背景

### 2.1 社会生活共同体是幸福的社会基础

幸福是人的合理需要的满足，是对于美好生活的一种体验或感受。这种感受具有主观性，但又离不开客观生活要素的支撑。幸福是人们最为频繁谈起的生活目标，是人们对于理想生活状态的一种憧憬。由于人的需要是多层次的，而且是不不断变化的，因此，人们对幸福的追求也是永无止境的。同时，任何一个人都是生活于社会共同体或社区之中。社会学的社区概念，重视居住成员相互之间密切的社会关系。社区是密切互动、守望相助、富有人情味的地域人群体生活的共同体。因此，幸福不仅仅是建立在每一个人的幸福感受基础之上，更应该构建在社会共同体的群体生活之上。

### 2.2 增强人民群众的幸福感和全面建成小康社会的重要体现

2020年全面建成小康社会，是“两个一百年”奋斗目标的第一个百年奋斗目标，是我们党向人民、向历史做出的庄严承诺，是近14亿中国人民的共同期盼。全面建成小康社会是实实在在的目标，要让人民群众拥有更多获得感、幸福感、安全感。习近平总书记在党的十九届中央政治局常委同中外记者见面时的讲话中指出，“我们要牢记人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标，坚持以人民为中心的发展思想，努力抓好保障和改善民生各项工作，不断增强人民的获得感、幸福感、安全感，不断推进全体人民共同富裕。”

随着经济社会发展，人民美好生活需要日益广泛，不仅对物质文化生活提出更高要求，而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长。小康社会的建设成果就是要进一步转化为人民群众的获得感、幸福感、安全感，让人民群众有更好的教育、更稳定的工作、更满意的收入、更可靠的社会保障、更高水平的医疗卫生服务、更舒适的居住条件、更优美的环境。

### 2.3 社区治理是实现全面小康社会的必然选择

社区是我国社会治理的基本单元，全面建设高水平小康社会，重心在基层，基础在社区。

早在2007年，党的十七大报告就明确要求，把城乡社区建设成“管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体”，为社区建设预定了目标。而党的十九大报告则进一步指出，要加强社区治理体系建设，推动社会治理重心向基层下移，发挥社会组织作用，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。可见，打造共建共治共享的社区治理体

系，对于推进我国基层治理体系和治理能力的现代化，进一步提升人民群众的获得感、幸福感、安全感，具有十分重要的意义。

## 2.4 文化是建设幸福社区的重要支点

党的十九大报告提出，要在丰厚文化积淀中凝聚更强大的创新活力，以打造文化新高地。而把社区建构成社会生活的共同体，既是国家给社区建设预定的目标，也隐含着对社区文化创新的高要求。正是社区文化在社区共同体打造中的独特重要性，文化成为社区建设的主要支点。伴随市场化与公共机制的深入发展，社区传统的血缘地缘纽带趋向弱化，利益关系趋于多元化与人际关系趋向功利化，相关社区问题增多。这些问题的解决或缓解，几乎都在很大程度上依赖于社区文化的支持。

社区不仅是地域性概念，更是具有共享结构的单元，文化或人文属性是其重要属性，社区文化是社区建设的应有之义。社区文化除了是一定地域内的居民在价值理念、生活方式、历史传统、风俗习惯与集体意识等方面所具有之共性特点的统称，更应该传承优秀传统文化，创新现代文明，弘扬红色文化。

社会主义核心价值观作为社会文化的价值取向，是建设有中国特色社会主义文化和社会主义精神文明建设的重要内容，这些文化对居民幸福生活的建构，甚至对把人从种种现代生活的困扰中解脱或缓解出来，都具有不可替代的功能。

## 2.5 为了亿万家庭的幸福是方太的企业使命

2018年，方太宣布了全新的企业使命——“为了亿万家庭的幸福”。这是继2015年方太提出“成为一家伟大的企业”的新愿景后，又一次对核心理念的重大升级。何为幸福？幸福是人类永恒的追求，幸福是一种源自内心的感受，幸福是物质与精神双丰收、是事业与生命双成长。所以新使命要求方太，不但要提供无与伦比的高品质产品和服务，打造健康环保有品位的生活方式，还要大力弘扬中华文化，让亿万家庭享受更加美好的生活，实现幸福圆满的人生。

“亿万家庭的幸福”是一个巨大而长期的工程，2018年方太提出了三个目标：未来十年让一千万家庭提升幸福感、让十万企业家迈向伟大企业、未来十年方太将与合作伙伴一道，共同打造一万个幸福社区。

# 03 幸福社区建设的理论基础

## 3.1 马斯洛需求层次理论

马斯洛需求层次理论是亚伯拉罕·马斯洛于1943年提出，其基本内容是将人的需求从低到高依次分为生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求等五种需求。

基于社区场景，方太认为社区的首要功能是居住，满足社区居民“居者有其屋”的生存需求；而如何让居住者生活得更好，则需要通过延展社会功能，通过公共参与的设计让居住者有归属感，最终才能达致与社区共成长的自我价值实现。

基于此，幸福社区建议内容和评价指标体系应该涵盖居住者对于社区的“生存、归属和成长”的不同层次的需求。

## 3.2 社区生态系统理论

社区生态系统理论主张所有的有机体都是系统，每个系统由不同的亚系统组成，同时又是更大系统的一部分。这种社会生态系统可以分为微观系统、中观系统和宏观系统三种类型。其中微观系统是指个人；中观系统是指对个人有影响的小群体，例如家庭、社区、单位等；宏观系统则是指比家庭等小群体更大的一些社会系统。

一个社区的发展离不开多方协同，社区主体是居住者，但是社区的共同体成员不只是居民，社区是在互动中不断螺旋式上升发展的。因此，幸福社区建设内容和评价指标体系应该涵盖幸福社区建设的利益相关方主体，如：政府部门、物业公司、地产公司、社区居委会、业主委员会、在社区开展服务的社会服务机构和企业等。

## 3.3 社会资本理论

社会资本理论是罗伯特·帕特南政治思想的重要组成部分。一个地区具有共同的历史渊源和独特的文化环境，人们容易相互熟知并成为关系密切的社区，组成紧密的公民参与网络。这一网络通过各种方式对破坏人们信任关系的人或行为进行惩罚而得到加强。这种公民精神及公民参与所体现的就是社会资本。

基于社会资本理论，一个社区的居住者之间的联系直接影响着社区内不同利益主体之间的交易成本。因此，幸福社区建设内容和评价指标体系应该重视社区内人与人之间的关系，重视社区的自我组织和自我调控能力，实现社区居民自治，形成人人关心、参与、支持、热爱、团结、和谐的幸福家园。

### 3.4 韧性社区理论

近年来，随着国内外对社区研究的不断深入，“韧性社区”的概念也越发普及。“韧性”原为物理学概念，指材料在变形和破裂过程中吸收能量的能力。韧性越好，则越能吸收能量，越不容易破裂。将韧性的概念移植于社区，则指社区在面对危机和压力情况下的自组织、自适应和自我恢复能力。具体而言，韧性社区即是在危机情形下能够快速组织联动响应、快速链接内外资源、最大程度减轻冲击，具备自组织、自适应和自我恢复能力，并能实现可持续稳定发展的社区。

幸福社区建设内容和评价指标体系应该要涵盖到社区在环境、组织制度、社会资本等方面的抗风险和应对危机的能力。

## 04 幸福社区建设的核心理念

---

根据我国民政部的定义，社区是指“聚居在一定地域范围内、具有共同意识和共同利益的人们所组成的社会生活共同体”，是人们赖以生存发展的共同家园。同时，社区也是社会构成的基本单元，社区治理也是国家治理体系与治理能力现代化纵深发展的“最后一公里”。

所以在一定地域范围内的人们能够组成社会生活共同体，是基于共同生活中的纽带起到的不可或缺的连接作用。而要打造幸福社区，方太认为路径则是在社区的共同生活中营造高品质的“纽带”，而幸福社区则是使社区居民普遍具有安全感、归属感、尊重感和成就感的社会生活共同体，也是环境整洁、服务完善、文明和谐、守望相助、自主自治的新型社区和幸福家园。幸福社区不仅指个人幸福，更主要的是一种共同体的幸福。

幸福是人们对于美好生活的一种体验或感受，这种感受具有主观性，但是，它又离不开客观生活要素的支撑。基于社会生活共同体，方太提出从“美善环境”、“精诚服务”、“和乐成长”和“互助公益”四个方面共同打造幸福社区。

基于社区居民对于“服务”的需要，方太提出“美善环境”和“精诚服务”。

“美善环境”是产品硬件和物质条件。何谓美善环境？美是就视觉而言，即是赏心悦目；善是就功能而言，即是以人为本。社区硬件条件是实现幸福社区的重要基础。所谓社区硬件条件包括：住房状况、社区设施和社区环境等。社区居民选择某一个社区，注重的当然是社区的基础建设，尤其是房屋的质量与社区的基本设施。



“精诚服务”是服务软件和精神条件，合格的物业管理服务是实现幸福社区的基本条件。以业主为中心，精于业，诚于心，方能为业主提供安心服务，才能让业主获得安全感、归属感、尊重感，从而大大提升业主的幸福感。

基于社区居住者对于“关系”的需要，方太提出“和乐成长”和“互助公益”。

“和乐成长”是自我学习和心灵成长，居民生活素养是幸福社区的生活质量提升的主要体现。通过幸福课堂和睦邻活动培养社区情感、社区凝聚力、社区责任感和归属感，重视社区社会组织 and 人际关系的协调。

“互助公益”是利他互助和行善积福。守望相助、自治的社区关系是幸福社区的活力保障。居民既是建设幸福社区的主体，也是建设幸福社区的客体。幸福社区缺少不了社区成员密切交往与和谐的邻里关系，也少不了社区居民对社区公共事务和活动的参与和意见表达。建设幸福社区的核心问题在于如何激发社区活力，让居民真正参与到建设幸福社区的过程中来。只有具备极大活力的社区，才可能实现高品位的幸福社区。

## 05 幸福社区评价指标体系

---

### 5.1 功能定位

为了更好的推动“幸福社区共建公益计划”，为各共建方提供幸福社区的建设方向指引，在幸福社区建设的核心理念下，方太提出了幸福社区评价指标体系。

本指标体系希望可以从整体和系统的视角，客观有效地描述城市社区的发展状态；为社区建设的多元主体达成幸福社区建设共识提供一个有效的对话基础，为社区工作策略的制定提供依据。

### 5.2 构建依据

#### 5.2.1 客观指标和主观指标相平衡

“幸福社区”指标本身而言，应该分为客观指标和主观指标，平衡主客观因素。

客观指标，即各类服务设施、举措要达到的客观效果，评价的是最终结果。但是，幸福与否，又是居民的主观感受，是个体对现有生活状态符合自己期望水平的一种肯定，是个体对整个生活评价后的总体体验，是个体对当下客观环境影响的主观感知。因此，在指标体系的设计中会设计相应的权重来平衡对于幸福的主客观因素。

### 5.2.1 客观指标和主观指标相平衡

“幸福社区”指标本身而言，应该分为客观指标和主观指标，平衡主客观因素。

客观指标，即各类服务设施、举措要达到的客观效果，评价的是最终结果。但是，幸福与否，又是居民的主观感受，是个体对现有生活状态符合自己期望水平的一种肯定，是个体对整个生活评价后的总体体验，是个体对当下客观环境影响的主观感知。因此，在指标体系的设计中会设计相应的权重来平衡对于幸福的主客观因素。

### 5.2.2 结果指标和过程指标相统一

幸福社区评价应该是评价最终的结果，比如社区的环境、社区的服务、居民的互动状态等因素，但是如何能达成这样的结果需要过程中的机制保障。而机制则是协调社区居民之间、居民和社区社会组织之间、居民与社区社会组织和设施环境之间、居民与社区社会组织和社区服务之间以及设施环境和社区服务之间关系以更好地发挥作用的具体运行方式。因此，在指标体系的设计中会考虑机制的因素和权重。

## 5.3 适用范围

本指导意见书所指的社区是指以城市居住小区或以居住小区为中心步行15分钟内的居住生活圈。农村社区的居住环境、居民文化及管理机制、生产生计与城市社区有很大差异性，所以不在本指标体系评估范围。

居住小区，一般称小区，是指被城市道路或自然分界线所围合，并与居住人口规模(10000~15000人)相对应，配建有一套能满足该区居民基本的物质与文化生活所需的公共服务设施的居住生活聚居地。

15分钟生活圈是指在15分钟步行范围内(约1公里范围)，配备生活所需的基本服务功能与公共活动空间，作为打造社区生活的基本单元。

## 5.4 体系框架

在通过对社区居民、物业管理公司、居委会、居民的调研访谈，社区实践以及征求了专家学者意见的基础上，方太提出了幸福社区评价指标体系框架。

幸福社区一级指标包括“美善环境”、“精诚服务”、“和乐成长”和“互助公益”四个方面，分别从环境、服务、素养和关系角度建立框架。二级指标有8个方面，包括绿色环境、人文空间、基础服务、增值服务、生活素养、邻里关系、互助共济和志愿公益。24个三级指标，包括基础设施、空间秩序、社区环保、人文标识、人文景观、邻里中心、安全秩序、维护维修、清洁养护、教育医疗、文化生活、特色服务、学习成长、健康生活、家庭关系、人际交往、互动分享、主题社群、互助互济、协商调解、共同治理、公益氛围、爱心捐赠、志愿服务等。

### 5.4.1 居住小区评价指标体系框架

一级	二级	三级	具体含义	实施主体
美善环境	绿色环境	基础设施	小区绿化：小区绿化率、绿化保存率	地产公司、物业公司
			交通设施：小区内交通	地产公司
			安全设施：户内安全设施	地产公司、物业公司
			安全设施：楼栋安全设施	地产公司、物业公司
			安全设施：小区安全设施	地产公司、物业公司
			文体设施：健身点、室外文体活动场所、儿童娱乐设施	地产公司
			教育配套：幼儿园、社区图书馆	政府市政、地产公司
			商业配套：购物、餐饮、便民	物业公司
		空间秩序	小区建筑物楼道秩序整洁	物业公司
			小区建筑物整洁美观	物业公司
			小区内无违章搭建	物业公司
		社区环保	住宅质量合格且服务健康环保要求	地产公司
			小区远离污染源，有效控制污染	地产公司、物业公司
			小区生活垃圾分类达标	物业公司、业委会、方太
	人文空间	人文标识	标识导向系统和社区文化标识	社区居委、物业公司、业委会、方太
		人文景观	建筑小品和活力空间	物业公司、业委会、社会组织、方太
		邻里中心	社区无偿或低偿服务场所	地产公司、社会组织、业委会、方太

一级	二级	三级	具体含义	实施主体
精诚服务	基础服务	安全秩序	居民小区内安全秩序的维护	物业公司、方太
		维护维修	居民小区内设施设备的保养	物业公司、方太
		清洁养护	居民小区内环境卫生的养护	物业公司、方太
	增值服务	教育医疗	提供增值家庭服务	物业公司、 社会组织和其他企业
		文化生活	文化活动和社区教育宣导	物业公司、方太
		特色服务	便民有偿服务	物业公司、方太
和乐成长	生活素养	学习成长	社区教育的匹配度和参与度	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织、方太
		健康生活	国民体质达标、体育锻炼时长、 急救技能掌握	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织、方太
		家庭关系	父母关系、夫妻关系、亲子关系的和谐	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织、方太
	邻里关系	人际交往	区居民在社区认识（叫出名字） 足够的其他社区成员，且能满足 居民自己在社区的社交需求	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织、方太
		互动分享	社区居民在社区与经常与其他社区成员 打招呼、交流、拜访、分享信息，且能 满足居民自己在社区的社交需求	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织、方太
		主题社群	社区居民发起或加入社区不同的 主题社群	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织、方太
互助公益	互助共治	互助互济	居民需要帮助时能够及时获得帮助	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织
		协商调解	邻里之间矛盾纠纷化解的及时性	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织
		共同治理	社区规范、治理机制、业委会履职、 社区社会组织	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织

一级	二级	三级	具体含义	实施主体
	志愿公益	公益氛围	慈善理念的普及、热点事件的知晓度、 志愿者登记人数	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织、方太
		爱心捐赠	社区居民积极参与爱心捐赠， 有过捐赠行为	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 社区社会组织、方太
		志愿服务	社区居民积极参与志愿服务， 有过志愿服务行为	社区居委、物业公司、 业委会、社会组织、 方太

#### 5.4.2 15分钟生活圈评价指标体系框架

一级	二级	三级	具体含义	实施主体
美善环境	绿色环境	基础设施	小区绿化：小区绿化率、绿化保存率	地产公司、物业公司
			交通设施：小区内交通	地产公司
			交通设施：小区外交通	政府市政
			安全设施：户内安全设施	地产公司、物业公司
			安全设施：楼栋安全设施	地产公司、物业公司
			安全设施：小区安全设施	地产公司、物业公司
			文体设施：场馆、健身点、 室外文体活动场所、儿童娱乐设施	政府市政、地产公司
			医疗配套：日间照料中心、 社区健康服务中心	政府市政、社区居委
			商业配套：购物、餐饮、便民	物业公司
		空间秩序	小区建筑物楼道秩序整洁	物业公司
			小区建筑物整洁美观	物业公司
			小区内无违章搭建	物业公司

一级	二级	三级	具体含义	实施主体
		社区环保	住宅质量合格且服务健康环保要求	地产公司
			小区远离污染源，有效控制污染	地产公司、物业公司
			小区生活垃圾分类达标	物业公司、业委会、方太
	人文空间	人文标识	标识导向系统和社区文化标识	社区居委、物业公司、业委会、方太
		人文景观	建筑小品和活力空间	物业公司、业委会、社会组织、方太
		邻里中心	社区无偿或低偿服务场所	地产公司、社会组织、业委会、方太
精诚服务	基础服务	安全秩序	居民小区内安全秩序的维护	物业公司、方太
		维护维修	居民小区内设施设备的保养	物业公司、方太
		清洁养护	居民小区内环境卫生的养护	物业公司、方太
	增值服务	教育医疗	提供增值家庭服务	物业公司、社会组织和其他企业
		文化生活	文化活动和社区教育宣导	物业公司、方太
		特色服务	便民有偿服务	物业公司、方太
和乐成长	生活素养	学习成长	社区教育的匹配度和参与度	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织、方太
		健康生活	国民体质达标、体育锻炼时长、急救技能掌握	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织、方太
		家庭关系	父母关系、夫妻关系、亲子关系的和谐	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织、方太
	邻里关系	人际交往	区居民在社区认识（叫出名字）足够的其他社区成员，且能满足居民自己在社区的社交需求	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织、方太
		互动分享	社区居民在社区与经常与其他社区成员打招呼、交流、拜访、分享信息，且能满足居民自己在社区的社交需求	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织、方太

一级	二级	三级	具体含义	实施主体
		主题社群	社区居民发起或加入社区不同的主题社群	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织、方太
互助公益	互助共治	互助互济	居民需要帮助时能够及时获得帮助	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织
		协商调解	邻里之间矛盾纠纷化解的及时性	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织
		共同治理	社区规范、治理机制、业委会履职、自治队伍	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织
	志愿公益	公益氛围	慈善理念的普及、热点事件的知晓度、志愿者登记人数	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织、方太
		爱心捐赠	社区居民积极参与爱心捐赠，有过捐赠行为	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、社区社会组织、方太
		志愿服务	社区居民积极参与志愿服务，有过志愿服务行为	社区居委、物业公司、业委会、社会组织、方太

### 5.4.3 评价指标体系框架应用场景

两个框架基于同一个幸福社区核心理念萃取而来，只是测评范围和涉及到的测评维度略有不同。

“居住小区评价指标体系框架”以物业管辖地域范围进行测评，局限在物业管理小区的范围内；而“15分钟生活圈评价指标体系框架”则以物业管理小区为核心，辐射周边15分钟步行距离（约1.5公里）范围作为一个居住区域。

在涉及到小区所处的外部交通设施、文体设施、医疗配套、养老配套、教育配套等方面在物业小区范围内和15分钟生活圈范围内的配置标准是不一样的。例如，在文体设施的评价标准维度，“居住小区评价指标体系框架”只会评估健身点、室外文体活动场所、儿童娱乐设施的齐备度，这在物业小区范围内作为居民的问题配套是足够达到的标准，而在“15分钟生活圈评价指标体系框架”则会增加健身点、室外文体活动场所、儿童娱乐设施以外的体育场馆的内容，而场馆的配置就与市政规划和社区的管理职能相关了，超出了居住小区物业管理的范畴。

这样设置也是考虑到不同的利益相关方可以有与各自的职责范围相关、相对有差异的评价维度。作为物业公司来说，我们建议以“居住小区评价指标体系框架”作为基准来评估物业小区的状态；如果是社区居委会，我们建议以“15分钟生活圈评价指标体系框架”作为基准来评估一个居住组团的社区状态。

## 5.5 具体内容

### 5.5.1 美善环境

“美善环境”是产品硬件和物质条件。社区硬件条件是实现幸福社区的重要基础。我们认为一个社区硬件条件包括绿色环境和人文空间两个部分。

绿色环境部分主要评价社区在自然环境和基础设施的完备度和达标率。分成了基础设施、空间秩序和社区环保三个部分。基础设施包括小区绿化、交通设施、安全设施、文体设施、教育配套、医疗配套、商业配套七个方面，评估的是齐全；空间秩序包括了建筑物内、建筑物外墙和小区公共空间三个方面，评估的是整洁；社区环保部分包括了建筑质量、环境质量和垃圾分类三个方面，评估的是环保；

#### 5.5.1.1 绿色环境

绿色环境包括基础设施、空间秩序和社区环保三个方面。

##### 5.5.1.1.1 基础设施

基础设施包括小区绿化、交通设施、安全设施、文体设施、教育配套、医疗配套、商业配套七个方面。

###### 5.5.1.1.1.1 小区绿化

- 小区绿地率大于35%，绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象
- 小区绿化保存率和种植成活率大于97%，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃
- 居民对小区绿化的满意度大于80%

###### 5.5.1.1.1.2 交通设施

小区内交通

- 小区内道路平整，无坑洼积水，井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行
- 小区内车行道实现人车分流，并满足消防通道无障碍要求
- 小区内步行道应连续贯通，并满足行动障碍人士出行的需要
- 小区内能够提供足够的、符合标准的停车场地
- 小区内应设置自行车停泊位，停泊点距建筑入口不应大于200m
- 居民对小区内交通的满意度大于80%

社区外交通

- 小区出入口到达城市公共交通站点步行距离不超过400m
- 距离小区最近的公交站点及地铁站线路数量总和大于5条
- 居民对小区外交通的满意度大于80%

###### 5.5.1.1.1.3 安全设施

户内安全设施

- 小区内居住建筑户内紧急呼叫按钮位置显著，便于操作，覆盖率达到100%



-小区内居住建筑户内应安装燃气泄漏自动报警装置，覆盖率达到100%

-居民对户内安全设施的满意度大于80%

#### 楼栋安全设施

-小区内居住建筑门禁系统覆盖率达到100%

-小区现有可用消防设施楼栋覆盖率达到100%

-居民对楼栋安全设施的满意度大于80%

#### 小区安全设施

-小区可用监控摄像头覆盖率（道路、出入口、单元、小区围墙、高空抛物）达到100%，无监控死角

-小区内应配备民防急救箱等急救工具和微型消防站点

-居民对小区安全设施的满意度大于80%

#### 5.5.1.1.1.4 文体设施

-社区应配备综合健身馆、游泳池和球场等基础保障体育场馆各1处，人均体育场地面积达到1.8平方米，步行距离不大于1000m

-小区应建立室内和室外多种形式结合的社区健身点并配套健身设施，且配套体育设施用地达到室内人均建筑面积不低于0.1平方米或室外人均用地不低于0.3平方米的标准，步行距离300米可达

-小区应配置可以满足社区居民活动需求的室外文体活动场所至少1处，步行距离1000米可达

-小区应配置可以满足社区儿童活动需求的儿童娱乐设施至少1处，步行距离300米可达

-居民对文体设施的满意度大于80%

#### 5.5.1.1.1.5 教育配套

-小区应配置幼儿园1处，步行距离不大于300m

-小区应配置社区图书馆1处，社区图书馆图书总量达到5000册，步行距离不大于1000m

-社区应配置小学1处，步行距离不大于500m

-社区应配置初级中学1处，步行距离不大于1000m

-居民对教育配套的满意度大于80%

#### 5.5.1.1.1.6 医疗配套

-社区应配置社区卫生服务中心1处，步行距离不大于1000m

-社区应配置日间照料中心1处，步行距离不大于500m

-居民对医疗配套的满意度大于80%

-社区应配置小学1处，步行距离不大于500m

-社区应配置初级中学1处，步行距离不大于1000m

-居民对教育配套的满意度大于80%

#### 5.5.1.1.1.7 商业配套

##### 购物服务

-小区配置超市、菜场、便利店/食杂店、药店/保健品店、家电数码零售至少各1处，步行距离不大于500m

#### 餐饮服务

-小区配置正餐（中式/西式）、快餐、休闲食品、面包烘焙至少各1处，步行距离不大于500m

#### 便民服务

-小区配置金融机构、美容美发、摄影扩印、家政维修至少各1处，步行距离不大于500m

-居民对商业配套的满意度大于80%

#### 5.5.1.1.2 空间秩序

空间秩序包括建筑物内、建筑物外墙和小区公共空间三个方面。

-小区居住建筑和公共建筑楼道无乱贴乱写乱画，无擅自占用和堆放杂物现象

-小区居住建筑和公共建筑清洁美观，外观完好，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹、无乱贴乱写乱画现象

-小区内无违章搭建

-居民对空间秩序的满意度大于80%

#### 5.5.1.1.3 社区环保

社区环保包括建筑质量、环境质量和垃圾分类三个方面。

##### 5.5.1.1.3.1 健康住宅

-小区内居住建筑和公共建筑无质量问题，符合国家相关质量要求和标准

-小区内居住建筑和公共建筑应符合国家对于建筑全寿命期内节能、节地、节水、节材、保护环境等要求

-居民对于住房质量的满意度大于80%

##### 5.5.1.1.3.2 环境质量

-小区远离污染源，避免或有效控制水污染、大气污染以及噪声超标等污染

-居民对于环境质量的满意度大于80%

##### 5.5.1.1.3.3 垃圾分类

-小区生活垃圾应按当地政府规定标准进行分类收集和清运，并达标

-居民对于垃圾分类的满意度大于80%

#### 5.5.1.2 人文空间

人文空间部分评价社区内具有人文因素的标识、景观和空间，我们认为社区的美善环境不仅仅是视觉上的美观、赏心悦目；更应满足人在社区的居住功能需求，更应该积极引导居民向上向善，因此，如社区应该有能代表中华优秀传统文化内涵，又能体现时代发展风貌，积极引导居民向上向善的社区文化标识我们认为也应该是幸福社区的一部分。同时，社区以家庭为单位，但是每个人的生活不仅仅局限在家庭内部，社区邻里中心对于营造社区公共生活至关重要，是社区居民公共生活的重要支撑点，在幸福社区的指标体系中，我们也纳入了这个部分。

人文空间包括社区内的人文标识、人文景观、邻里中心三个方面。

#### 5.5.1.2.1 人文标识

- 小区内具备完善的标识导向系统1套，公共设施和室内设施功能标识清晰，且实现与小区整体风格的协调设计
- 小区应该有能代表中华优秀传统文化内涵，又能体现时代发展风貌，积极引导居民向上向善的社区文化标识1套
- 居民对于人文标识的满意度大于80%

#### 5.5.1.2.2 人文景观

- 小区内建筑，在造型、体量、色彩及材料等方面应至少有1处体现地域文化特色
- 小区内设置建筑小品至少1处，花草树木与之配置得当，提升社区文化品质
- 针对使用状况不理想的小区域进行小型更新，打造活力空间至少1处
- 居民对于人文景观的满意度大于80%

#### 5.5.1.2.3 邻里中心

- 小区应该配置1处邻里中心，步行距离不大于1000m，用于无偿或低偿社区服务
- 邻里中心设置图书阅览、书画、歌舞、棋牌、四点半学校、青少年活动室、老年活动室等功能区域，至少提供不低于2种功能室设置或服务项目
- 每天向居民开放（除特殊情况外），开放时间不低于每周56小时
- 居民对于邻里中心的满意度大于80%

### 5.5.2 精诚服务

“精诚服务”是服务软件和精神条件，合格的物业管理服务是实现幸福社区的基本条件。现在城市居住小区，物业公司发挥着基础性的“公共服务”的职能，因此精诚服务部分我们从基础服务和增值服务两个部分，延展了物业公司在社区的“公共服务”内容和标准。

基础服务部分我们参照国内对于物业公司的考核评定，包括了安全秩序维护、设备维护维修和环境清洁保养三个方面的评价指标，这是物业服务的基础。

#### 5.5.2.1 基础服务

基础服务包括安全秩序维护、设备维护维修和环境清洁保养三个方面

##### 5.5.2.1.1 安全秩序

- 有专业保安队伍，实行24小时值班及巡逻制度
- 消防设施设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通
- 机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记
- 非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序
- 建立各种突发公共事件的处理机制、处理预案以及应急物资支援系统
- 居民对于安全秩序的服务满意度大于80%

##### 5.5.2.1.2 维护维修

- 小区建筑物装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象

- 小区共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范
- 小区室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻
- 小区排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象
- 小区供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准；制定停水及事故处理方案
- 小区制订供电系统管理措施并严格执行，记录完整：供电设备运行正常，配电室管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好
- 小区电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故，轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案
- 居民对于维护维修的服务满意度大于80%

#### 5.5.2.1.3 清洁养护

- 小区环卫设备完备，设有垃圾箱和垃圾中转站
- 清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁
- 小区垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀
- 小区房屋共用部位共用设施设备保持清洁
- 小区内道路等共用场地无卫生死角、无污水漫溢、无暴露垃圾、无乱扔废弃物
- 小区商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴乱画现象
- 小区无违反规定饲养宠物、家禽、家畜
- 居民对于清洁养护的服务满意度大于80%

#### 5.5.2.2 增值服务

增值服务部分我们设置的指标维度是教育医疗、文化生活和特色服务。

主要考虑到以下几个因素：

1) 目前家庭增值服务基本上在社区内难以完成服务的配送，如K12教育，往往孩子读个辅导班要送到很远，家长的时间成本很高，但是家庭服务的需求是在激增的，而且现在我们看到大多数的消费类企业都是布局社区店或者社区渠道，也是贴合了目前的消费趋势。业主买房是一时，但是买房后要在社区居住几十年，家庭服务是我们认为物业公司在未来社区运营的过程中，构建一体化的社区服务体系的重要内容，尤其以一老一小为主要服务对象。

2) 社区作为政府基层治理的最后一公里，我们认为物业公司作为小区的“公共服务”提供者，也需要承担与基层政府互动，进行文化倡导活动和社区教育宣导。

3) 物业公司除了物业费收入来源之外，我们认为也应该积极探索基于物业服务的有偿便民服务，多元化经营，这也是以物业公司为基础，进行社区一体化社会服务体系的重要内容。

##### 5.5.2.2.1 教育医疗

-通过资源整合，有效利用社会资源，在医疗、教育、体育、文化、保险等方面为居住者提供优质家庭服务至少1项，包括但不限于以下服务内容：

当60岁以上老年人口达到社区常住人口的25%以上时，或当65岁以上老年人口达到社区常住人口

的15%以上时，应当增加老年人服务设施，提供适老化改造，慢性病管理、社区食堂/厨房等服务当80岁以上高龄人口超过社区常住人口的10%以上，应当提供高龄人口医疗养护、慢性病管理、日常托管、家庭护理等服务

当3岁以下幼儿人口比例达到30%时，应当增加幼儿托管设施，提供托育、早教服务

-接受服务的居民对于教育医疗的增值服务满意度大于80%

#### 5.5.2.2.2 文化生活

-组织开展有意义、健康向上的社区文化和教育活动，包括但不限于安全防范教育、防灾减灾教育、文化健身教育和环境卫生保障教育等活动，每年至少12次

-社区文化和教育活动覆盖社区常驻居民的50%

-居民对于文化生活的增值服务满意度大于80%

#### 5.5.2.2.3 特色服务

-为社区居民提供便民有偿服务至少1项，开展多种经营

-居民对于特色服务的满意度大于80%

除了社区的环境和服务，我们认为社区居民生活状态（社区状态即个体之间的连接）也是幸福社区很重要的评价维度。

幸福社区的居民应该是个什么状态？我们从两个维度来解构这种状态，第一个维度我们看的是每个居民的生活能力，即居民的生活素养。这种能力在社区场景中，我们分为三个层次，首先是个人生活能力，处理自己与自己的关系；其次是家庭生活能力，处理的是个人与家庭的关系；最后是社区生活能力，处理的是个人与社区的关系。第二个维度我们看的是社区居民的关注取向，根据取向不同，我们分为两个方面，一个方面是社区居民关注本社区内部的共同议题，并形成很好的解决机制；另一方面是社区居民关注社区以外的公共议题，并持续投入。疫情期间，我们发现关注本社区的事情是基础，但是如果隔壁社区发生了疫情，我们还能独善其身吗？社区和社区之间联动是建立在关心自己的社区事务基础上的延伸，因此，我们认为一个幸福社区的居民应该是既有对内的关注，也有对外的关怀。

### 5.5.3 和乐成长

和乐成长包括生活素养和邻里关系两个方面。

“和乐成长”是居民的自我学习和心灵成长，居民生活素养是幸福社区的生活质量提的主要体现。在这部分从生活素养和邻里关系两个部分来评价居民的个人生活能力、家庭生活能力和社区生活能力。

个人生活能力我们从学习成长和健康生活两个维度测评，在众多的个人生活能力的维度里面，我们认为个人的学习意愿和能力，以及个人的健康生活能力是最重要的基础。健康是个人幸福生活的基础，而学习是个人幸福生活的实现途径，有了基础和途径，最终实现什么样的幸福人生，就视每个人的个人情况而定。落到社区层面，我们采纳了国家关于“学习型社区”的概念来对标，即社区居民具有强烈的学习意识，社区学习环境和学习氛围浓郁，居民在社区教育中实现学习成长。

家庭生活能力我们从夫妻关系，父母关系和亲子关系三个维度评价相应的行为和能力的。

社区生活能力强调的是邻里关系的重要性。一个文明和谐的社会，必然是由人与人之间的和谐关系构成的。和睦亲近的邻里关系会让整个社区的氛围温馨友爱，但是邻里关系需要达到程度才是一个“好”的标准，我们认为只有一个标准，就是居民自己觉得“舒服”。

舒服是一个状态，也是允许每个人都可以有“和而不同”的社区关系，尊重差异，没有压迫感。举个例子，比如一个社区年长的阿姨，非常积极活跃，认识很多居民，也经常串门，她可能在社区认识上百人，但是也有一些社区中青年居民，可能没有年长阿姨认识这么多社区居民，也不喜欢不熟悉的人来串门，但是在社区也能很充分享受和几个熟悉的邻居一起跑步打球。不能说阿姨认识上百人就是好的邻里关系，中年居民只认识几个邻居就是不好的邻里关系。重点是每个人在社区的邻里关系要能满足每个人在社区的社交需求，我们可以推动大家在社区发展更多元的邻里关系，但是从结果来说，尊重个体差异的“舒服”是重要的。

这个部分我们从邻里关系的交往层次从浅到深，可以分为三个层次。第一个层次是人际交往，社区居民在社区认识的其他居民，叫的出名字。第二个层次是互动分享，社区居民能够和其他居民的相对频繁的交流，打招呼，聊天，拜访，分享信息等。第三个层次是主题社群，社区居民在相对固定的兴趣社群里，能够以回应自己在社区的生活需求为导向，建立相对稳定的社区关系。

最后评估的核心问题是，居民在社区的邻里关系程度与自己在社区的社交需求的匹配度。

### 5.5.3.1 生活素养

生活素养包括学习成长、健康生活和家庭关系三个方面。

#### 5.5.3.1.1 学习成长

- 接受各类社区教育活动的居民比例达到小区居民的80%以上
- 社区成年居民人均图书阅读量为5本/年以上
- 社区图书馆人均到馆次数达到平均一年1次（基于小区常住人口计算）
- 社区教育活动丰富多样，能满足不同年龄段居民的学习需要，对于教育物品类和质量的满意度达到80%。

#### 5.5.3.1.2 健康生活

- 小区居民达到《国民体质测定标准》合格以上的人数比例超过90%
- 每周参加体育锻炼频度3次及以上，每次体育锻炼持续时间30分钟及以上，每次体育锻炼的运动强度达到中等及以上的居民人数占小区常住人口35%以上
- 居民掌握基本的急救知识和技能占到占小区常住人口20%以上

#### 5.5.3.1.3 家庭关系

- 孝敬父母，尊重长辈，尽到赡养义务，注重家庭成员感情交流
- 夫妻互相尊重、平等相待，共担家务，工作上互相支持鼓励，生活上互相关心照顾
- 善待子女，疼爱子女，借鉴好的教育的方法，身体力行引导子女全面发展

### 5.5.3.2 邻里关系

邻里关系包括人际交往、互动分享和主题社群三个方面。

#### 5.5.3.2.1 人际交往

-社区居民在社区认识（叫出名字）足够的其他社区成员（包括物业人员、居委会），且80%的居民认为目前的交往水平能满足自己在社区的社交需求。

#### 5.5.3.2.2 互动分享

-社区居民在社区经常与其他社区成员（包括物业人员、居委会）打招呼、交流、拜访、分享信息，且80%的居民认为目前的互动水平能满足自己在社区的社交需求。

#### 5.5.3.2.3 主题社群

-社区居民发起或加入社区不同的主题社群，形成能够回应在社区的某一类或几类生活需求为导向、相对稳定的社区社群关系，包括但不限于：运动社群、文化社群、教育社群、休闲社群，且80%的居民认为目前的社群能满足自己在社区的社交需求。

### 5.5.4 互助公益

“互助公益”是利他互助和行善积福。守望相助、自主自治的社区关系是幸福社区的活力保障。居民既是建设幸福社区的主体，也是建设幸福社区的客体。幸福社区少不了社区成员密切交往与和谐的邻里关系，也少不了社区居民对社区公共事务和活动的参与和意见表达。建设幸福社区的核心问题在于如何激发社区活力，让居民真正参与到建设幸福社区的过程中来。只有具备极大活力的社区，才可能实现高品位的幸福社区。

该部分包括互助共治和志愿公益两个方面来评价社区居民对内的关注，也有对外的关怀。

互助共治指社区内居民之间互相帮助、互相救济、共同治理公共的社区家园。志愿公益是指居民不仅关心社区内的事务，也积极参与社区外部的公益活动。

互助共治分为三个层次，从简单的互助，回应社区居民的生活需求；到解决问题，回应社区邻里的矛盾；再到社区层面的共同治理，回应互助共治的机制。逐级递增，从个人行为到社区机制。

志愿公益包括公益志愿精神和理念在社区的认知程度和志愿行为两个方面。

#### 5.5.4.1. 互助共治

互助共治分为三个层次：从简单的互助，回应社区居民的生活需求；到解决问题，回应社区邻里的矛盾；再到社区层面的共同治理，回应互助共治的机制。逐级递增，从个人行为到社区机制。

##### 5.5.4.1.1 互助互济

- 居民需要帮助时，可以便捷、及时地从物业处获得相应的帮助
- 居民需要帮助时，有认识的居民可以寻求帮助
- 居民遇到困难时，其他居民主动帮忙，并积极寻求解决办法

##### 5.5.4.1.2 协商调解

- 邻里之间矛盾纠纷，社区有渠道及时介入
- 邻里之间矛盾纠纷，社区有渠道能够化解

##### 5.5.4.1.3 共同治理

- 有多方共同参与形成的社区规范，并遵守
- 有互助协商的治理机制，并常态化运转
- 业主委员会按规定程序成立，并按章程履行职责
- 小区配齐楼院门栋长并有效发挥作用
- 小区居民形成的互助性质的社区社会组织不少于10支
- 小区两年内无群体性事件

#### 5.5.4.2 志愿公益

志愿公益包括公益志愿精神和理念在社区的认知程度和志愿行为两个方面。

##### 5.5.4.2.1 公益氛围

- 小区居民对于“公益慈善，志愿精神”等理念的知晓度达到100%
- 小区居民知晓1个近期社会上的公益慈善志愿活动、项目、事件的比例达到70%

##### 5.5.4.2.2 爱心捐赠

- 社区居民积极参与爱心捐赠，有过捐赠行为（资金或者物资）的居民比例超过30%

##### 5.5.4.2.3 志愿服务

- 社区居民积极参与志愿服务，有过志愿服务行为的居民比例超过30%

## 附件一：名词释义

---

1-居住小区：一般称小区，是指被城市道路或自然分界线所围合，并与居住人口规模（10000~15000人）相对应，配建有一套能满足该区居民基本的物质与文化生活所需的公共服务设施的居住生活聚居地。

2-15分钟生活圈：指在15分钟步行范围内（约1公里范围），配备生活所需的基本服务功能与公共活动空间，作为打造社区生活的基本单元。

3-社区（小区）居民：指社区（小区）常住人口，包括小区业主和租户，全年居住6个月以上就称常住人口。

4-社区社会组织：由社区居民发起成立，在城乡社区开展为民服务、公益慈善、邻里互助、文体娱乐和农村生产技术服务等活动的社会组织。

5-社会组织：是指企业事业单位、社会团体和其他社会力量以及公民个人利用非国有资产举办的，从事非营利性社会服务活动的社会组织。

6-小区绿地率：建设项目用地范围内各类绿地占地面积的总和与占建设项目用地面积的比率。



7-绿化保存率：植物栽植后成活两年以上的株数(m<sup>2</sup>、丛、延米)占总裁植株数(m<sup>2</sup>、丛、延米)的百分数。

8-绿化存活率：指植物成活数量与植物总量的百分比。

9-标识导向系统：标识导向系统是通过特定的符号、文字、标识牌等元素形成统一且连贯的空间指引体系和说明体系，辅助人在空间环境中一系列的移动行为，小区内的标识导向系统即为小区方位和功能区域标识。

10-建筑小品：布置在广场、绿地等室外环境中的小型建筑设施。这种建筑小品大部分除具有使用功能外，还必须具有观赏或装饰功能，以及造型上的艺术性。

11-生活素养：居民生活的能力。

12-中等运动强度：指在运动时心率达到最大心率的64%~76%的运动强度（最大心率等于220 减去年龄）。

## 附件二：参考文件

---

城市居住区规划设计规范GB50180

健康住宅建设技术规程CECS179：2009

绿色建筑评价标准GB50378-2006

环境空气质量标准GB 3095-2012

声环境质量标准GB 3096-2008

城市道路交通规划设计规范 GB 50220-95

社区商业设施设置与功能要求GB/T 37915-2019

生活饮用水卫生标准GB5749-2006

建筑给水排水设计规范GB50015-2019

15分钟生活区规划

体育发展“十三五”规划

云南省园林单位和园林小区申报与评审办法

全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则

全国文明社区指标考核体系

国民体质测定标准

慈善蓝皮书：中国慈善发展报告（2019）

李新娥.杨积堂.“幸福家园”社区建设的内涵与评价指标体系研究[J].北京联合大学学报, 2019,17(1)

李强.谈小燕.幸福社区理论、测量与实践探索—基于两个中产社区的实证调查研究[J].学术界,2016,10



如有意向加入“幸福社区共建公益计划”或想了解更多信息  
请联系邮箱：[huyqc@fotile.com](mailto:huyqc@fotile.com)