

doi:10.11835/j.issn.1008-5831.2016.01.025

欢迎按以下格式引用:肖云,邓睿.城市社区服务供需主体互动回应机制构建[J].重庆大学学报(社会科学版),2016(1):197-202.

Citation Format: XIAO Yun, DENG Rui. Interactive and respondent mechanisms for supply and demand sides of the city community servi[J]. Journal of Chongqing University(Social Science Edition), 2016(1):197-202.

城市社区服务供需主体 互动回应机制构建

肖云^a, 邓睿^b

(重庆大学 a. 公共管理学院; b. 经济与工商管理学院, 重庆 400044)

摘要:社区居委会与居民是城市社区服务供需架构中的关键主体,两者之间的互动回应严重不足制约了社区服务质量的提升。在调研的基础上,运用“回应”理论探讨城市社区服务供需双方的互动关系,对双方互动回应面临的障碍进行分析,并从居民社区主体意识、居委会服务意识及人员素质、互动回应渠道等方面剖析二者互动回应“失效”的原因,提出构建城市社区服务供需主体互动回应机制的路径。

关键词:城市社区服务;供需主体;互动回应;机制构建

中图分类号:C912.81 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2016)01-0197-06

一、问题的提出

构建以社区为重点的基层社会管理和服务体系已成为加强社会建设与创新社会管理的当务之急。《社区服务体系规划(2011—2015)》(下称《规划》)提出,要理顺社区内外权责关系,健全政府部门之间的协调机制、与社区之间的协作机制、社区组织之间的互动机制,优化社区服务发展的制度环境。与社区服务的种类及要求相适应,社区服务的供给主体主要包括政府、社区自治组织、第三部门和商业性组织。当前以社区居委会为代表的社区自治组织是中国社区服务的最直接供给者^[1],而居民无疑是社区服务的主要需求者,作为城市社区服务供需架构中的两个关键主体,有效互动回应对于整个社区服务体系建设意义重大。

“回应”作为对一类社会互动现象、关系及过程的理论规制,主要指多元主体在一定社会结构中基于共同利益、诉求的应答、认同、实化及实践的互动过程^[2]。一个特定的回应关系的建构,必须首先存在某种诉求,然后才有应答,因此互动主体主要表现为两种角色类型:一是诉求的提出者,二是诉求的应答者,即诉求主体和回应主体,二者在社会回应中可能重叠也可能相互转换^[3]。在社区服务供需主体的关系范畴中,社区居民作为诉求主体向居委会提出自己的服务需求时,社区居委会作为回应主体只有积极回应,方能向社区居民提供有针对性的高质量服务;从另一种意义上说,当居委会作为诉求主体提出要求时,作为回应主体的社区居民如果能积极响应,也可以达成对社区服务工作目标的认同并转化为实际行动,这样供需主体才可能形成稳定持续的互动回应关系。但调查显示,现阶段社区居民对居委会提供的服务知晓度很低,他们主动提出诉求的积极性不高,导致居委会不能针对居民需求提供有效服务;同时居委会在号召居民齐心协力

修回日期:2015-09-12

基金项目:国家社会科学基金项目“我国失能老人多元需求分析与长期照护服务体系的构建”(12BSH071)

作者简介:肖云(1955-),女,重庆人,重庆大学公共管理学院教授,硕士研究生导师,主要从事社会保障与社会工作研究;邓睿(1991-),男,河南固始人,重庆大学经济与工商管理学院博士研究生,主要从事劳动经济与社会保障研究。

共同提升社区服务时也无法得到居民的积极响应,供需双方互动回应度不高,良性的互动回应关系尚未形成,直接影响了社区服务体系的构建与完善。本文着眼于分析社区服务供需双方的两个关键主体在形成良性互动回应关系中存在的问题及原因,认为应构建双方的互动回应机制以保证供需主体互动回应关系的稳定性与持续性,从而全面提升社区服务质量,以利于实现《规划》中提出的构建社区服务体系的目标。

二、社区服务供需主体互动回应关系形成的障碍分析

(一)需求主体缺乏提出诉求的主动性

作为需求主体的社区居民只有主动表达自己的服务诉求,居委会方能根据他们所提需求进行有针对性的社区服务供给。但有53.2%的社区居民表示不认识社区居委会的工作人员^①,同时仅有31.4%的社区居民表示遇到困难时会考虑向社区工作人员提出诉求,相当一部分社区居民潜意识里并不认为社区居委会及工作人员能够为他们“排忧解难”,正是由于对社区居委会及工作人员缺乏足够的信任,社区居民在社区生活中很难主动向居委会表达服务诉求,更谈不上积极响应居委会的要求,居委会也难以针对居民诉求进行满意的服务供给,供需主体的互动回应关系不能稳定建立,同时还有可能进一步拉大主体双方的距离。

(二)供给主体的回应缺乏积极性和针对性

居委会作为社区服务供给主体,应积极主动了解居民需求并用针对性的社区服务进行回应。但49.3%的社区居民表示没有接受过社区提供的服务,51.3%的社区居民感到社区提供的服务不能满足实际需求,致使社区居民对社区服务的接受度和满足度较低。居委会缺乏回应积极性的同时还缺乏针对性,调查显示,社区服务供给项目与社区居民需求存在一定程度的错位,社区居民认为目前应优先提供的部分社区服务同样是其感到最为欠缺的,如社区居民认为应优先提供的六项服务^②依次为帮助弱势群体(81.9%)、改善环境卫生(74.7%)、医疗保健(58.5%)、调节社区纠纷(58.1%)、提供保洁保安(54.4%);而目前感到最为欠缺的则依次是帮助解决就业问题(49.9%)、为流动人口服务(44.3%)、家政服务(42.1%)、医疗保健(39.1%)、文体活动(35.1%)、社会保障(45.9%)。帮助弱势群体解决就业问题是社区重要的服务工作,这一项既是居民认为应优先提供的服务,又是他们感到最为欠缺的服务,类似情况还体现在医疗保健与社会保障等服务方面,这一对比反映了社区工作人员未能准确把握社区居民的服务需求,致使社区服务供给与社区居民需求无法有效对接。作为供给主体的居委会掌握了社区资源调配权,是社会回应关系中的强势主体,有较强的回应能力和话语权;社区居民往往处于“弱势”地位被动接受服务,即便服务供给不能满足其需求,也无力按照自身意愿改变现状。因此居委会更应以服务者的姿态主动了解居民服务诉求,从而使社区服务惠及每位居民。而目前社区居委会作为回应主体所提供的服务在数量和质量上都难以满足居民需求,主要还源于社区居委会与居民缺乏持续稳定的互动回应关系。

(三)供需主体双方的良性沟通较为匮乏

居委会与社区居民要建立互动回应关系需进行良好的沟通,实现居委会向居民传递组织要求和服务信息,使居民了解社区服务,进而响应居委会的号召并参与到社区服务建设之中,同时居委会也可以此了解居民所需,这有助于社区服务供需主体双方减少误会和加深了解,进一步实现合作共赢以提升社区服务水平。然而63.5%的社区居民仅仅通过居委会的宣传栏了解社区工作,通过社区举办的活动(29.4%)和提供服务(33.2%)了解社区工作的只占1/3左右。同时在对社区服务工作是否清楚的认识上,40.6%的社区工作人员与12.1%的社区居民认为清楚;社区工作人员认为只有11.4%的社区居民不清楚社区服务工作,而高达52.9%的社区居民表示不清楚居委会的服务工作(图1)。有35.8%的社区居民对社区工作人员的服务态度不满意。可见,社区居民与居委会不仅缺乏直接沟通,在对社区提供服务的认知上也有很大差异。双方之间存在着较大的“信息鸿沟”,服务信息不能实现双向流通,由此导致的服务供给变动性大、多样性不足和针对性不强等问题,成为当前居民对社区服务现状不满的根源之一^[1]。

^①本文数据来源:“重庆城乡社区服务发展中的差异与社区服务体系的构建”课题组成员动员重庆大学学生于2013年2月利用寒假在自己家乡社区随机进行问卷调查,调查涉及到全国11省(自治区、直辖市)。社区居民部分的问卷共发出1296份,收回有效问卷1180份,有效回收率为91%;社区工作人员部分的问卷共发放568份,收回有效问卷508份,有效回收率为89%。抽取其中的663份城市社区居民问卷和244位城市社区工作人员问卷进行了本次研究。

^②调查问卷中该题项共设计了14类服务项目,本文根据频次高低分别提取了居民目前认为应优先提供的六项服务和感到最为欠缺的六项服务。

(四)需求主体回应度总体偏低

“回应度”是对回应过程中参与回应的多元主体间互动信息的相互吸纳和行为相互影响程度的一种总体判断和描述。体现回应度的四组内生性关系是响应与激发、过滤与调适、扭曲与限制和抵触与消解^[4]。在社区守望相助的共同体中,如果服务供给主体提供的服务项目或举行的社区活动能够得到需求主体的认同与接纳,需求主体便可能会用实际行动积极响应,进而主动参与到社区服务体系建设中。调查显示,有76.5%的社区居民认为构建社区服务体系需要广大居民的积极参与,但83.6%的社区居民表示没有参加过社区服务,而且37.4%和38.1%的社区居民对社区目前提供的服务项目及服务质量评价较低和不满意。这说明社区居民对居委会的社区服务建设号召并没有高度认同、接纳与响应,而是根据自己的主观判断和价值取向对居委会的号召或要求进行过滤或筛选,反映社区共同利益的信息由此可能被社区居民限制或忽略,甚至“抵触与消解”,使供需主体双方回应过程中断,最终导致回应度降低和回应关系解构。

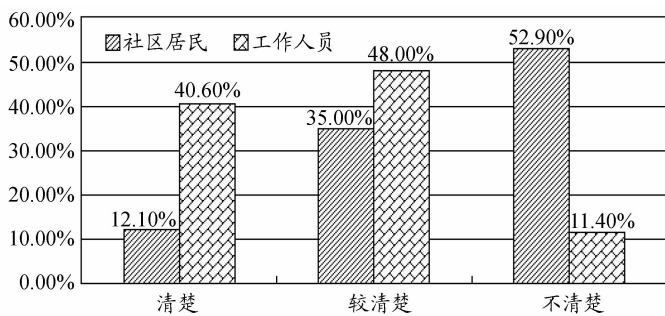


图1 社区居民和工作人员对于社区服务知晓度的认知对比

三、社区服务供需主体互动回应“失效”的原因分析

(一)社区居民的主体意识尚未形成

社区居民的主体意识主要指居民对自身以独立的社区成员身份参与社区服务等活动的认知。基于这种认知,社区居民不仅仅将自己看作是被动接受服务的客体,而是以主人翁姿态为社区发展积极贡献自身力量,包括提出社区发展的建设性意见及参与社区组织的各项服务活动。而目前社区居民对于社区服务的认识存在一定偏差,仍有30.3%的社区居民认为社区的服务工作“应该让社区工作人员自己去做”,说明相当一部分社区居民潜意识里仅仅将自己看作是接受社区服务的客体,而不是积极投身社区服务的主体。有学者指出,在单位制向社区制的转轨过程中,“单位记忆”的延续伴随的“社区记忆”的缺失在某些群体中较为突出,单位占据了人们社会生活的大部分,社区更多地被看作是单纯的物理居住空间,开展自我管理和社区服务的功能被忽视甚至遗忘^[5]。社区居民认知上的“错位”淡化了其参与社区服务的责任感,加之居委会的回应“缺位”,进一步消解了社区居民提出服务诉求的主动性,这些问题都直接阻碍了社区居民主体意识的形成,使他们难以积极响应居委会共建社区的号召,更难以转化为投身社区服务体系建设的实际行动。

(二)社区工作人员的服务意识淡薄和素质较低

社区服务体系的完善与优化需要处于“优势”地位的居委会积极回应社区居民服务诉求,这首先要求居委会及工作人员有明确的服务意识和良好的业务素质。而目前居委会缺乏主动为社区居民服务的意识,在居委会承担的总计6大类150多项任务中,95%以上都是上级职能部门布置的任务,居委会实际上变成了政府的“脚”^[6],导致其忙于回应上级交予的任务,却疏于回应社区居民诉求。由服务供给主体向单一领导者的角色转变,使居委会的服务意识逐渐淡化,很难将社区居民视为平等主体进行良性互动。

高素质的社区工作人员是实现互动回应的必要条件,但社区服务队伍整体素质与社区服务的发展要求不适应已成为制约社区服务发展的一个主要因素^[7]。调查显示,他们的年龄集中在40~55岁之间,79.5%为大专及以上学历,仅有25.8%的工作人员持有社会工作职业资格证书,26.7%的工作人员表示近三年未参加过社区服务工作的相关培训,在接受过培训的人员中,参加过两天以上培训的普遍在3次以下,即平均每年不足1次。在社区工作人员素质不高的情况下,专业人才匮乏问题也日渐凸显,75.7%的社区尚没有社会工作专业毕业的大学生,这与《规划》中提出的“力争到‘十二五’期末每个社区至少拥有一名大学生或一名社会工作专业人员”的目标存在较大差距。近年来社区建设出现了一些新情况,经济发展与社会关系的变化催生了“空巢家庭”陪护、老年人身心保健服务、婚姻家庭问题咨询与援助等一批新的服务需求,同时居民对社区提供服务的需求越来越向智能化、多样化发展^[8]。社区服务的项目和内容已基本覆盖了居民物质生活和精神生活的各个领域,服务内容已由早期的10多项发展到现在的200多项^[9]。由于大多数社区工作人员缺乏专业培训,面对新情况和新问题感到力不从心,难以有效回应社区居民的多元需求。

(三) 社区服务供需主体互动回应渠道不够畅通

互动回应渠道是连接居委会和社区居民双方的通道,渠道畅通才能使双方服务的诉求与回应及时到达对方,互动回应关系才可能稳定建立。社区居民诉求送达到供给方的及时准确程度关系到其能否获得针对性的社区服务,这要求居委会为社区居民提供现代化的服务诉求渠道。调查显示,社区居民表示非常愿意接受多样化的交互信息服务(70.6%),愿意通过数字化信息服务平台与社区沟通(72.4%),说明社区居民希望居委会搭建沟通平台并不断畅通诉求表达渠道,而目前网络作为社区内信息沟通的重要平台没有发挥应有作用,“两网化”管理作为社区有效管理方式可连接社区与居民,但普及率仅有32.4%。虽然许多社区认为实现了网络化管理,但社区网络一般用于同上级组织联系,而非与社区居民进行无障碍沟通。实现网络化管理的社区,一个工作人员兼任的“格长”常常面对上千居民,沟通的时效性与针对性均无法得到保障,影响了供需双方诉求和应答的及时对接,社区居民服务诉求的主动性乃至参与社区服务活动的积极性便可能随之消解,供需主体互动回应关系的稳定性和持续性也无法得到保障。

(四) 社区物质基础薄弱阻碍了互动回应机制的建立

互动回应机制的建立和运行需要一定的物质基础,居委会有了经费和服务设施保障才能扩大社区服务范围以更好地回应社区居民诉求。调查显示,89.1%的社区工作人员表示社区日常工作经费很紧张,主要源于资金渠道单一,84.8%的社区完全依靠财政拨款且额度很小。访谈得知,重庆市大部分社区居委会每年财政拨款仅在1~2万元左右,多数社区没有创收途径,用于提供社区服务方面的支出捉襟见肘。部分有创收能力的社区,其收入也远不能支撑服务开支,成都市武侯区凉水井街社区2014年3月公示的当月财政拨款6000元,自身创收4000元,总计1万元资金需面向辖区内1万余居民提供服务,加之日常行政开支,每位居民月平均服务经费不足1元。除此之外,社区服务设施总量供给不足,社区服务设施建设缺口达49.19%^[10]。在这种情况下,作为供给主体的居委会即使“有心”也无力回应社区居民的服务诉求。

社区经费的严重紧缺还影响到工作人员的积极性,社区工作人员承担的是基层的繁琐事务,但其薪酬水平普遍偏低,激励措施缺乏,直接影响了他们回应居民诉求的态度和效率。调查发现,大多数社区工作人员月薪集中在1000~3000元范围内(表1),重庆市社区居委会主任的平均工资不足2000元/月,低于重庆市人社局公布的2013年全市社平工资3783元/月^[11],69.1%的受访者表示社区工作人员不仅工资低且没有建立正常的工资增长机制。加之他们认为“社保待遇有差别”、“职业发展不理想”等,近50%的受访者坦言选择社区工作是一种无奈或者过渡,如果有更好选择会立即转移到其他行业工作。

表1 社区工作人员的工资水平

1 000 元以下	1 000 ~ 2 000 元	2 000 ~ 3 000 元	3 000 元以上
8.7%	53.7%	26.1%	11.5%

四、社区服务供需主体互动回应机制的实现路径

(一) 培育社区居民主体意识以激发其诉求的主动性

社区居民只有将自身视为提出需求和参与社区服务的主体时,才会关注社区服务发展状况并提出服务诉求。因此培养社区居民的主体意识,激发其诉求主动性是构建互动回应机制的首要前提。首先要提高社区在居民心中的认同感和归属感。对社区的认同是社区居民将自身视为社区主体的前提条件,社区居民需要认识到社区的自然环境、服务现状、人际关系与个人生活所需密切关联,作为社区主体应将社区建设的共治理念内化为自己的价值追求,外化为参与社区服务的行动,只有这样社区居民才能自觉将自己归属于社区。其次要注重培育主人翁意识和志愿精神,促使社区居民主体意识的形成。社区居委会应鼓励社区居民以主人翁的姿态为社区服务优化出谋划策,对于被采纳并实施的建议要给予建议者以表扬和奖励;社区居民还应积极参与社区组织的丰富多样的群众性科、教、体、娱活动,以增加社区主体之间的沟通互动机会,提高社区居民对于自身主体角色的感知度,促使其形成社区服务发展的共同愿景,主动关心社区并积极提出服务诉求,进而为供需主体互动回应机制的建立提供前提条件。

(二) 强化居委会积极回应社区居民诉求的意识

社区居委会树立回应居民诉求的意识是社区服务供需主体互动回应机制建立的重要条件。一方面,居委会要明确服务主体的角色定位,强化积极回应意识以避免消极回应行为的发生。居委会工作人员应主动了解社区居民的服务需求并进行分类,及时回应社区居民急需的就业帮扶、医疗保健等服务,对暂不能提供

的服务也应及时告知处理意见。还要通过开展常态化活动营造“沟通、服务、便民”的文化氛围,以此培育服务意识和助人精神,推动居委会与社区居民建立平等的服务供需关系,形成“顾客导向”的服务供给模式,从而放低姿态真正关注社区居民现实诉求。另一方面,要进一步推动居委会的职能归位,建立严格的行政事务社区准入制以减少居委会承担的行政工作量,使其将更多时间用在社区服务项目的扩充以及服务质量的优化上,真正做到及时有效回应社区居民的服务诉求。

(三)提升居委会回应社区居民服务诉求的能力

居委会的组织化程度较高并掌握了社区资源,在互动回应关系中处于主动和优势地位,其回应能力是构建社区服务供需双方互动回应机制的根本保证。提升居委会的回应能力,需要实现制度化回应与非制度化回应的有机配合。一方面通过制度化回应助推居委会回应能力的提升,其着力点应放在社区服务征询机制和反馈机制的完善上,具体可通过开设咨询窗口、定期召开会议(社区听证会、民主恳谈会、社区代表会议)、专题研讨等常态化机制及时回应居民诉求,同时建立绩效考核指标体系全方位评估社区居民对于居委会回应行为的满意度,提高社区服务工作成效。另一方面要推动非制度化回应机制的完善,尤其是应侧重于针对居民临时服务需求的快速有效回应,如现场接待居民来访、接受电话询问及时回应等。总之,在制度化和非制度化的回应过程中,居委会通过对相关诉求信息进行判断、筛选、处理以提升回应能力,同时也整合了社区需求主体的相关利益,从而有助于互动回应机制的协调运转。

居委会回应能力的提升还要注重以居委会为核心的社区服务人才队伍建设。《社会工作专业人才队伍建设中长期规划(2011-2020年)》指出:“未系统受过社会工作专业教育的社会服务人员要普遍接受一定时数的社会工作专业培训。”应依托高校、培训机构等社会教育资源,有计划、有系统地对在岗社区工作人员进行培训,同时完善这一群体的薪酬保障、人才评价、表彰奖励制度,通过提升工作满意度重塑其在具体回应过程中的服务行为。还应逐步实现社区工作人员队伍的专业化,全面落实“一社区一名大学生”政策,对服务社区工作的大学生的人员编制、工资待遇、社会保障、招录公务员等方面给予一定政策倾斜,从而为社区服务工作创造“拴心留人”的好环境。

(四)畅通社区服务供需主体互动回应的渠道

渠道畅通是社区服务供需主体互动回应机制形成的关键因素,它不仅可使居委会及时掌握社区居民的需求动态,以不断提高社区服务的实效性,也可以强化社区居民的主体意识,激发其提出诉求并参与社区服务活动的积极性。首先,搭建主体双方无障碍直接沟通平台。如推进社区服务网络化建设,网络具有诉求传递速度快、信息储存容量大、沟通互动成本低、意愿表达顾虑少等优点,应鼓励社区居民应用微博、飞信等技术手段形成社区网络呼叫系统,构建社区信息化互动体系,以实现主体双方在社区服务信息上的良性沟通与互动。北京市西城区德胜街道2011年启动的“智能化民生服务与城市管理行动计划”^[12],为社区服务优化提供了一定经验。其次,通过间接沟通渠道实现双方的有效互动。当前社工组织、志愿者组织越来越多地介入到社区服务之中,客观上增加了社区主体的沟通渠道,社区供需主体双方均可通过这些组织开展的服务活动增进联系,特别是在居委会和社区居民之间传递彼此诉求,以实现服务信息的双向流通并推动供需主体互动回应机制的真正构建和良性运行。

(五)夯实互动回应机制形成的物质基础

坚实的物质基础是居委会回应社区居民服务诉求的基本保障。第一,加大财政对社区服务的投入力度。政府应将社区服务建设资金纳入财政预算,对于社区环卫、为老、咨询等专业技术性较强的服务项目,可灵活运用政府购买公共服务的形式,通过委托代理、合同出租、凭单制购买等方式面向社会力量招标,并建立服务供给质量的跟踪监督评价机制,以提高服务资金投入的社会效益。第二,拓宽资金筹集渠道。探索社区服务资金的社会化投入模式,逐步形成“政府投入为主、社会资金支持、低价收费补充”的服务运作机制,鼓励社会团体、企业、个人以多种方式投资兴办社区服务事业,建立多元化的投入分担机制。同时增强社区自筹资金的能力,坚持非营利性服务与有偿低偿服务、互助自助服务协同推进,以缓解社区服务体系建资金不足的压力。第三,加强社区服务硬件设施建设。着力落实《规划》中提出的“每个社区至少建设一个综合性、多功能的社区服务站,逐步形成以社区综合服务设施为主体、各类专项设施为配套、服务网点为补充、室内外设施相结合的设施网络”的要求,通过硬件设施的完善提升居委会回应社区居民诉求的质量,确保供需主体互动回应的有效性与持续性。

参考文献:

- [1] 颜德如,王诗悦. 中国社区服务建设: 当前的问题及新模式探索[J]. 黑龙江社会科学, 2013(1): 20-24.
- [2] 戚攻. 论“回应”范式[J]. 社会科学研究, 2006(4): 115-121.
- [3] 戚攻,刘冬梅. 论社会回应主体[J]. 探索, 2007(3): 178-183.
- [4] 戚攻,刘卫红. 论“回应度”及其研究范式[J]. 理论学刊, 2007(6): 70-74.
- [5] 王建民. 去单位化、社区记忆的缺失与重建——资源枯竭型城市社区建设的社会学分析[J]. 甘肃社会科学, 2006(6): 50-52.
- [6] 朱林伟. 社区居民需求—科层制要求与居委会的回应[D]. 华东理工大学, 2012: 34.
- [7] 修宏方. 城市社区服务的现实困境及对策分析[J]. 学术交流, 2010(8): 133-136.
- [8] 中国劳动保障新闻网. 打造社区服务人才队伍刻不容缓——访首都经济贸易大学劳动经济学院教师、人本管理研究中心研究员杨旭华博士[EB/OL]. [2015-02-06]. <http://www.clssn.com/html/home/report/50679-1.htm>.
- [9] 中央政府门户网站. 民政部部长李学举就《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》有关问题答中国政府网记者问[EB/OL]. [2015-07-17]. http://www.gov.cn/ztl/2006-07/17/content_479515.htm.
- [10] 中央政府门户网站. 国务院办公厅关于印发社区服务体系规划(2011-2015年)的通知[EB/OL]. [2014-12-29]. http://www.gov.cn/zwgk/2011-12/29/content_2032915.htm.
- [11] 重庆社保网. 重庆2013年度社平工资出台,社平工资3783元[EB/OL]. [2014-09-04]. <http://www.cqshebao.net/Show-33.htm>.
- [12] 新华网. 北京西城德胜街道:社区服务“现场直播”[EB/OL]. [2015-02-18]. http://www.bj.xinhuanet.com/bjpd_sdzx/2012-02/18/contentJ4730511.

Interactive and respondent mechanisms for supply and demand sides of the city community service

XIAO Yun^a, DENG Rui^b

(*a. School of Public Affairs, b. School of Economics and Business Administration, Chongqing University, Chongqing 400044, P. R. China*)

Abstract: Community residents and residents' committee are the key subject of supply and demand structure in the city community service, gravely insufficient interaction and response between the two constraints to optimize the quality of community services. On the basis of the investigation, we use the “response” theory to analyze the interaction between supply and demand sides of the city community services and illustrate the obstacles of interaction, analyze the reasons for lacking of interaction and response from the consciousness of residents, neighborhood quality of service, response channels, etc. And then we propose several paths to build interactive and respondent mechanisms.

Key words: city community service; the subject of supply and demand; interaction and response; mechanism construction

(责任编辑 彭建国)