

社区管理（第3版） /21世纪公共管理系列教材



[社区管理（第3版） /21世纪公共管理系列教材_下载链接1](#)

著者:汪大海，魏娜，郇建立 著，汪大海 等 编

[社区管理（第3版） /21世纪公共管理系列教材_下载链接1](#)

标签

评论

书写的不错，解释的很到位，通俗易懂。

为了备考公务员购买的，内容编写全面，而且通俗易懂，还附有试题，案例以及案例分析。基本上看了都能记得住。

最近对社区管理很有兴趣，于是在同学的推荐下买了这本书，好像是本科的教材，内容很详细，很有逻辑，好书，可以读读

哈哈哈哈哈

社区管理（第3版）/21世纪公共管理系列教材

这是我见过的最具理论基础的书，实用性也很强，顶。

应老师要求买来上课用的

~比学校教务科划算。送货快~~~~~

正在拜读 正版图书 质量没问题

包装不错。就是没有时间看。

一本很好的书，值得一看。

质量什么的都感觉挺好的

学校要求买的，京东的配送速度，没得说的。

教材，似乎还是本校教师编写

书很好 很正 还没看 快递很好

不错，有助于学习管理方面知识。

可以的书

好好好

。 。 。

！ 好

说什么预计19号送到，结果到23号才送过来

好

《21世纪公共管理系列教材：社区管理（第3版）》内容涵盖了社区管理的定义、分类及国内外的社区管理体制和治理经验，既是了解我国当代社区状况的一本好书，也是开拓管理视野的良好工具。

《21世纪公共管理系列教材：社区管理（第3版）》既可供行政管理、社区管理、物业管理、社会工作等专业的本、专科生学习与参考，同时也可作为基层政府部门、社区、街道办事处等机构的工作人员提供参考。第1篇 绪论 第1章 社区与社区管理 1.1 社区的含义与构成要素 1.2 社区管理的基本概念 1.3 社区管理的体制 1.4 社区管理同相关领域的关系 本章小结 关键术语 复习思考题 阅读材料 第2篇 社区管理的主体 第2章 街道办事处与居民委员会 2.1 街道办事处 2.2 居民委员会 2.3 街道办事处与居民委员会的关系 本章小结 关键术语 复习思考题 阅读材料 第3章 物业管理公司与业主委员会 3.1 物业管理公司 3.2 业主委员会 3.3 物业管理公司与业主委员会的关系及其他 本章小结 关键术语 复习思考题 阅读材料 第3篇 社区管理的内容 第4章 社区服务 4.1 社区服务的兴起与发展 4.2 社区服务的含义与内容 4.3 社区服务的运作模式与工作方法 4.4 社区服务的成就与不足 本章小结 关键术语 复习思考题 阅读材料 第5章 社区卫生 5.1 社区卫生服务的兴起与发展 5.2 社区卫生服务的基本内容 5.3 社区卫生服务的组织形式与工作方法 本章小结 关键术语 复习思考题 阅读材料 第6章 社区文化 6.1 社区文化的含义与特点 …… 第4篇 国外社区管理的实践与发展趋势 参考文献

“但愿你昨晚一夜睡得安稳。”斯佳丽下楼用餐时，苏埃伦说。她的嗓音甜得令人作呕。“你熬过了种种打击，一定是累惨了！”现在黑妈妈已死，免战牌也该摘下来了。

斯佳丽的绿眼珠闪烁着刺人光芒。知道苏埃伦心里正在想着她苦苦哀求瑞特别离开她的那一幕丢脸事。她也甜腻腻地回说：“我的头还没碰到枕头，就已睡得不省人事，乡村的空气真新鲜！真舒爽！”你这讨厌鬼！她在心里啐了一句。斯佳丽原来的那间卧房现已换了主人，变成苏埃伦大女儿苏西的卧室，使斯佳丽感觉自己像个陌生人。她确信苏埃伦心里也有数。不过无所谓，若想要实现计划，就得勉为其难地与苏埃伦友好相处。她冲着妹妹一笑。

“什么事这么好笑，难道我的鼻子上有脏啊什么的？”

苏埃伦的声调真叫斯佳丽恨得牙痒痒的，但她还是陪着笑脸。“对不起，苏埃伦，我刚想起昨晚做的一个愚蠢的梦。我梦到我们全回到童年时期，黑妈妈用桃枝鞭打我的腿。你记不记得那种枝条抽人有多痛？”

苏埃伦格格笑出声。“当然记得。露蒂也用它来鞭打我女儿，每次她打她们就像打在我腿上一样疼。”

斯佳丽留神看她妹妹的脸色。“想不到今天我身上竟没疤痕累累。那时候的我是那样一个令人憎恶的小姑娘，真不明白你和卡丽恩怎能容忍得了我。”她在硬面包上抹奶油，宛如只有这件事值得她关心。

苏埃伦面露怀疑神色。“你确实把我们折磨得好苦，斯佳丽。而且你总是有办法把吵架的责任栽到我们头上。”

“我知道。我实在真讨人厌。甚至到我们长大了仍然本性难改。北佬来这里抢掠一空后，我把你和卡丽恩当成骡子一般使唤，逼你们去田里采棉花。”

“你差点没把我们整死。我们两个得了伤寒，病得奄奄一息，你却硬拖我们下床，逼我们下田到毒太阳里？”苏埃伦愈说愈带劲，发泄出内心积压多年的牢骚。

斯佳丽小声忏悔，点头鼓励她继续说下去。苏埃伦多爱发牢骚啊！

她心想。这对她来说是个无上乐趣。好不容易抓住空档插嘴道：

“我觉得自己好卑鄙，没能给你任何补偿。威尔也真是，不接受我一毛钱，毕竟钱是给塔拉的，塔拉也算是我的家呀。”

“这件事我对他说过不下一百次了。”苏埃伦说。我相信你准对他说过，斯佳丽自忖。“男人都是这副牛脾性。”她顿了顿，“哦！我刚想到一个主意，苏埃伦。无论如何你一定要答应我，你答应了就是对我做了件大好事。而且不会给威尔添麻烦。我想把埃拉和韦德留在这里寄养，定期寄钱给你好不好？他们住在城区，全养得瘦皮猴儿似的，多吸一点乡村空气对他们大有好处。”

“这我不敢随便答应！斯佳丽。等我肚里的孩子出世，这里会更拥挤。”苏埃伦虽面露贪婪之色，不过仍很小心。

“那我来说好了，”斯佳丽同情地低声说，“韦德的食量也十分惊人。不过这里对这些城里的小可怜虫，有极大的帮助。我估计光是填饱他们的肚子，替他们买鞋的花费，每个月就要一百块钱左右。”

斯佳丽不知威尔在塔拉做牛做马，一年所得有没有一百块现金。苏

当然在接受这样的服务时，每个人的感觉也不尽相同。有些人会跟我一样，觉得这家宾馆的服务非常周到，给人很亲切的感觉；但也可能有些人会觉得名字是自己的隐私，服务人员这样直呼自己的姓名是一种不礼貌的行为；还有些人可能根本就没有注意到服务人员的这一细微之处，毫无感觉。

但我相信，大部分顾客都不会对这样细致周到的服务产生反感。要知道，我在宾馆只住了一两天，他们却能在这么短暂的时间内，把工作做到如此细微，足以说明宾馆对顾客的重视。我想，如果大多数人拨通服务部电话后，能够听到对方亲切地叫出自己的名字，礼貌地问候自己需要什么服务的话，都会有一种回家般的温馨感觉。虽然这家宾馆的规模并不是很大，但是在服务方面的认真细致程度，以及员工训练有素的每一个动作和微笑，都会给顾客留下深刻的印象。

“事前期待”与实际结果对于从事酒店、快餐店、银行证券交易所、医院、学校、运输、通信等服务行业的公司来说，在经营过程中为顾客提供的服务，就是企业的产品，只不过这种产品没有实际形态，是一种无形的产品。也正是由于这种特殊属性，其内在的品质和管理的优劣就显得更为复杂和重要。

首先，服务品质的好坏是“看”不见的。因此，很难像购买普通商品一样，具体区分哪一种服务物有所值，哪一种服务不尽如人意。此外，由于每个人的生活习惯和价值取向也存在着差异，对于相同的服务，不同的人会有不同的看法。可以说，服务质量的好与坏，没有一个明确的标准。

另外，每一位员工特别是管理层都应该明确认识到，服务是不能“库存”的。如果按照第一产业的生产营销理论来解释，就是说服务这种特殊商品的生产和消费是同步进行的。如果一个企业在为客户提供服务的过程中，发现自身存在着不足之处，即使试图改善服务质量，也是于事无补的。原因很简单，就是上面我们所说的，服务这种商品其生产和消费是同步进行的。在企业意识到自身服务品质存在问题的同时，企业已经把这种服务提供给了自己的客户，而客户买到这种劣质服务后，就绝对不会再次光顾这家企业。可能有些人会想，我们可以像工厂生产产品一样，在成品出场之前仔细检验一下我们将要提供给客户的服务，避免由于服务的不到位而导致客户的流失。这种想法固然很好，但是要知道，服务不像生产一台机器那样，坏了可以修理，零件磨损了可以更换，服务是不能修理的，更没有替代品。

除此之外，由于服务主要是依靠人的力量来完成的，又由于每个人的知识水平、劳动技能等等素质存在着客观差异，相应地，所提供的服务质量也就会参差不齐。因此，在品质方面，服务业比生产制造业存在着更多更为复杂的问题。

书评

[社区管理（第3版） /21世纪公共管理系列教材_下载链接1](#)