

疫情防控中基层应急社会动员的逻辑、机制与优化策略

徐明¹,郭磊¹,任韬²

(1.中国社会科学院大学管理学院,北京 102488; 2.首都经济贸易大学统计学院,北京 100070)

摘要:基层应急社会动员是公共安全应急管理的重要手段和支撑,在新冠肺炎疫情面前,社会治理调档切换至公共安全应急管理,加强和完善基层应急社会动员体系和机制建设是公共安全应急管理和重大疫情防控的内在要求。基于我国当前所面临的新冠肺炎重大疫情场景,对基层应急社会动员的现实逻辑进行阐释与解读,对其工作机制与运作模式进行探索与梳理,运用大数据技术和多案例研究方法,分析新冠肺炎疫情期间基层应急动员所存在的具体问题,并提出完善优化策略,以期为基础应急社会动员的深入研究以及指导实践提供有力的支持与借鉴。

关键词:新冠疫情防控;基层应急动员;逻辑;机制;优化策略

中图分类号:C916 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-4970(2020)03-0040-12

2020年农历跨年之际,一场没有硝烟的“疫”,牵动着全国人民的心。新型冠状病毒感染的肺炎疫情不断扩散,从武汉波及全国,疫情防控已成为当前国家治理面临的头等大事。新冠肺炎疫情发生以来,举国行动,全民动员,我国采取了最彻底、最严格的防控举措,打响了疫情防控的人民战争^[1]。从冲锋在前的医护工作者到紧张攻关的科研人员,从闻令而动的人民子弟兵到联防联控的基层一线,从抓紧复工复产的生产企业到捐款捐物的慈善公益人士,各行各业、各种社会资源和社会力量都被动员起来,唯有人人行动、户户参与、万众一心、众志成城,

才能打赢这场疫情防控阻击战。

疫情就是命令,防控就是责任。在疫情防控中,基层社区是最基本的组织单元,也是外防输入、内防扩散最有效的防线^[2]。守住这条防线,就能阻断传染源,切断传播路径,阻止疫情扩散蔓延。在社区层面开展协调有序的基层应急社会动员,能最大程度地保障人民群众的生命安全,稳定社会与民心,对于打赢这场疫情防控攻坚战起到至关重要的作用。统筹做好疫情防控和民生保障,对基层社区来说,既是一次大战,也是一次大考。如何做好社区疫情防控工作,做好社区的基层应急社会动员工作,已经成为当前基

收稿日期:2020-03-20

基金项目:中共北京市委社工民政局决策咨询课题(JCZX202005);中国社会科学院大学新文科学术研究卓越学者项目(2020-KYLY04-18);中国社会科学院大学校级卓越学者项目(校20200001)

作者简介:徐明(1974—),男,江苏扬州人,教授,博士,从事社会治理、人力资源开发与管理研究。

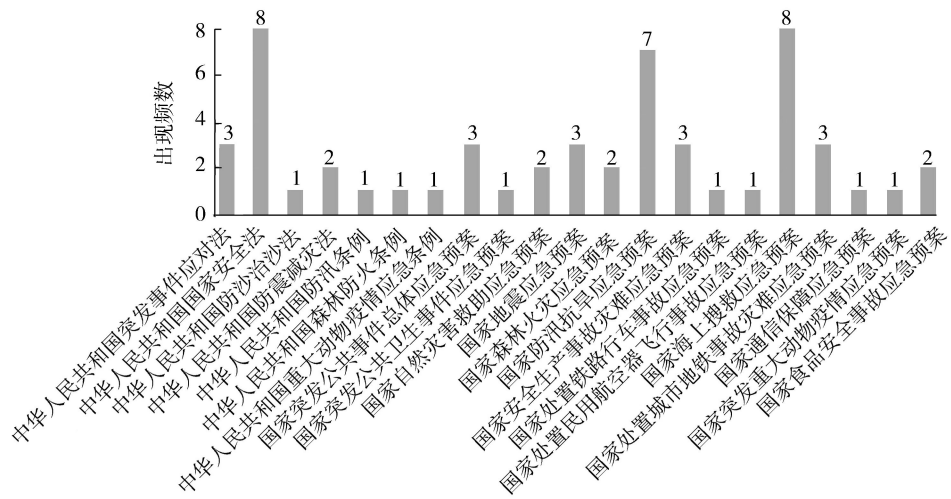
层社会治理面临的严峻挑战。基于以上背景,本研究旨在阐明基层应急社会动员的现实逻辑,理清社区疫情防控中的基层应急社会动员运行机制与运作模式,运用多案例研究法分析基层应急社会动员存在的问题,并提出切实有效的优化策略。

一、应急社会动员文献研究

美国学者多伊奇认为“社会动员是人们所承担的绝大多数旧的社会、经济、心理义务受到侵蚀而崩溃的过程,同时也是指人们获得新的社会化模式和行为模式的过程”^[3]。在这个定义中,社会动员被视作一种政治发展手段和带有导向性的社会过程。亨廷顿提出社会动员意味着人们的态度、价值观和期望向现代社会看齐^[4],柯林等认为社会动员有3个关键性影响因素:被动员的欲望、动员的能力以及与集体行动网络的联系^[5]。国内学者王振海、李德成等认为社会动员即政府、政党或社会团体等多元主体,以某种价值观或信仰,通过引导、改变社会成员的态度、价值观和期望达成某种共识,发动社会成员积极参与配合社会活动,从而实现相应期望目的^[6-7]。贺治方指出社会动员作为国家治理的一种重要方式,既是整合社会力量、凝聚社会共识、增进社会团结、促进社会参与的重要手段,也是克服治理现代化进程中各种矛盾、挑战和困境的有效方法,是推进国家治理现代化的重要途径^[8]。

面对突发事件等危机,社会动员的意义和价值更为明显。麦肯泰尔指出危机事件的爆发使社会表现出紧急一致性,政府部门及领导人、企业、社会共同应对突发事件,公民也更愿意合作参与到应急过程中来^[9]。阿里奥等提出国家制定灾害计划,目的就是协调各种进程并指导利益攸关方加强应急准备和反应,社会动员是有效应对突发灾害的关键能力之一^[10]。陶本贝克、弗里斯等研究发现社区中出现突发疫情防控的障碍,即社区防控的“最后一英里”,为弥补这一英里,投资越来越集中在技术上,以加速自下而上的信息传递,但是若社会成员不参与,仅靠技术无法解决“最后一英里”的难题^[11-12]。国内学者龙太江、廖业扬、卢文刚等也提出在危机情况下社会处于紧急状态中,秩序、价值暂时性匮乏引发严重的社会失范行为,仅依靠政府的力量不可能战胜危机,而社会动员能够使整个社会的潜能和力量得到释放,在短时间内迅速形成应对突发事件的强大合力^[13-15]。房宁认为应急社会动员机制便是“一方有难,八分支援”等精神在突发事件应急管理中的体现^[16]。林鸿潮指出在危机发生时需要动员全社会的资源和力量共同抗击战胜危机,动员也因此成为危机管理的重要手段和环节^[17]。

作为社会治理重要的方法和手段,“动员”在公共安全应急管理领域的法律法规、国家及各省突发事件应急预案中出现频率较高(图1)。在相关



国家突发公共事件应急相关法律、条例及预案

图1 “动员”在国家突发公共事件应急相关法律、条例及预案中出现的频数分布
(数据来源:根据国家相关法律、条例及预案整理)

法律、条例中共出现 17 次,在国家层面各类突发事件应急预案中共出现 38 次,平均频数达到 3 次。2007 年《中华人民共和国突发事件应对法》(以下简称《突发事件应对法》)第六条明确规定:“国家建立有效的社会动员机制,增强全民的公共安全和防范风险的意识,提高全社会的避险救助能力”^[18]⁵。从立法角度规定了社会动员作为突发事件有效应对机制的这一国家层面制度安排。2015 年《中华人民共和国国家安全法》中的“动员”出现的频数更是达到 8 次之多,进一步明确在何种状态下总动员和局部动员的应用场景^[19]。此外,我国从 2003 年 SARS 疫情以后,开始从国家-地方-基层逐级构建“一案三制”公共安全应急管理体系,各省、市、自治区突发公共事件应急预案中“动员”出现频数共达到 160 次,平均达到 6 次,其中北京、广西、云南等省、市的频数均达到 10 次以上(图 2)。我国突发公共事件应急管理的历史和实践也说明,应急社会动员是整合、协调、引导各种社会资源和社会力量,有效应对突发事件,维护公共安全的助推器。

二、基层应急社会动员的现实逻辑

面对具有突发性、紧迫性、高度威胁性的新冠疫情,政府如果仍按常规管理方式应对,其有效性必然

大打折扣,甚至很可能因贻误时机导致疫情蔓延。因此,面对疫情,政府必须迅速行动起来,调动全社会资源和力量,才有可能控制并战胜疫情。此时,社会治理的主要内容是应对突发公共卫生事件的应急管理,社会动员也从日常社会动员调档切换为应急社会动员。社会治理的共建共享共治的格局相应调整为突发公共卫生事件中的共防、共控、共管的应急管理格局。

基层社会动员是围绕基层社会治理目标开展工作的,社会治理主要包含政治、经济、文化、社会以及公共安全^[20]等五个目标,这些目标共同构成了基层社会动员的多元目标函数。在重大疫情面前,政治目标、社会目标和公共安全目标成为应急动员最主要的目标。应急动员的政治目标是保证党和政府在基层一系列防控疫情、救治病患、疫后恢复的战略部署和方针政策的执行;社会目标是动员广大民众共同参与并维护社区秩序、管控舆情、保障民生,进而使社区公共利益最大化;公共安全目标则是动员社区全体民众排查摸底、分类引流、救治病患、心理疏导,保障居民身心健康,维护社区公共安全。基层应急社会动员正是围绕以上目标开展动员,最终为社区的共防、共控、共管应急管理格局提供重要保障。

一是基层应急社会动员的核心动员主体和领导

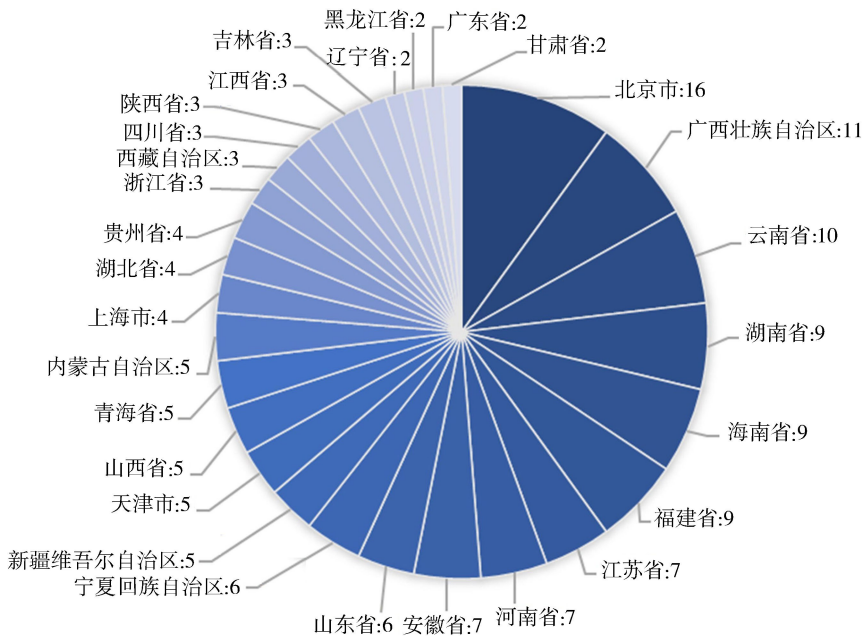


图 2 “动员”在各省突发公共事件应急预案中出现的频数分布
(数据来源:根据各省应急预案整理)

力量是党组织,基层党组织通过特有的思想政治动员方式和组织动员方式,以实现“掌握思想领导是掌握一切领导的第一位”^[21]的目标。通过对社区内党员、团员等自上而下地动员,调动组织资源和政治资源。以疫情防控、舆情引导、保障民生等为主要工作面向,以示范动员、宣传动员、思想动员、媒体动员等方式引导动员对象开展如志愿者服务、社区摸排、值守大门等活动,从而实现特定意涵的社区政治、社会等目标。这是基层应急动员现实逻辑之一。

二是针对疫情的斗争中,党组织、政府是主导力量,社会组织、企事业单位、业委会以及广大人民群众是主体力量,应急社会动员便是双方力量协同合作、共同抗“疫”的桥梁与纽带。防控疫情、救治病患既需要政党、政府动员政治、行政资源加以应对,也需要民众与社会的通力配合。在基层社区,需要居民杜绝聚集性社交活动,减少不必要的人员流动以及注意个人卫生、增强自我防护意识;需要加强对“四类重点人群”的排查监控^[22];需要相关单位部门、公共场所、家庭等加强消毒。这些目标的达成,都离不开广泛有效地应急动员^[13]。基层应急社会动员在本质上正是引导或激励公众配合,促使公众形成或改变其价值观念与期望,积极持续地参与到疫情防控中,从而保障基层社区公共安全目标实现。这是基层应急动员现实逻辑之二。

三是传染病疫情不仅造成病患病情危重乃至死亡,也会对公众心理产生负面影响,引起恐慌,降低社会安全感。这种心理创伤和恐慌情绪若不及时疏解,有可能出现更严重地扩散。社区通过持续宣讲疫情防控知识和处置常识,使民众了解病毒的性质、特征、发病规律、潜伏时间、如何预防等知识,从而对病毒本身有科学认识,避免由于信息不对称造成恐慌;同时,通过应急动员,在人民群众心中树立起积极防控疫情、救治病患的负责任的政府形象,有助于提升政府公信力,增强公众战胜疫情的信心。在党和政府带领下,积极有效的应急社会动员能促进个体道德情操升华和民族精神弘扬,激发起广大人民群众临危不惧、同心协力,守望相恤、共克时艰,取得抗击疫情胜利的强大精神动力。这是基层应急动员现实逻辑之三。

三、基层应急社会动员运行机制及运作模式

对于基层应急社会动员来说,其工作内容和机

制应以党的十九大报告提出的“构建共建共治共享的社会治理格局”为指导,加强预防各类风险危机的能力,提高应对重大突发事件的整体性、协同性和精准性。充分发挥基层党组织、基层政府,社区动员主体作用,动员包括社区居民、社会组织在内等所有社会成员达成共同抗击疫情的共识,整合一切力量和资源守好防控疫情的基层防线。

1. 基层应急社会动员运行机制

基层应急社会动员的运行机制包括动员的主客体、3个层面的序次动员过程以及沟通协调、防灾(疫)减灾、服务帮扶和激励考核等子机制。

(1) 基层应急动员的主客体

基层应急社会动员的主体通常是基层党组织、基层政府、居(村)委会以及枢纽型社会组织。客体有社区内的物业公司、居民、业主委员会、社会组织、驻区企事业单位,其中居民是最主要的动员客体。居民的内部结构存在一定的差异性。将各类动员客体都组织动员起来,这也是应急动员的难点和重点。因此,应根据社区资源禀赋和结构特点,开展适合疫情需要的应急动员,具体来说,对于老旧社区,中老年人是居民主体,此时应被动员待在家中,减少被传染的概率,应充分动员社区的中青年党员团员参与社区应急管理。对于商品房社区,充分动员业委会和物业公司,组建社区应急服务队为居民的生活提供保障。对于城乡结合部社区或是农村社区则应充分动员新乡绅人士、青年党团员、退役军人等开展社区防疫工作。此外,驻区企事业单位也是动员客体中重要的对象之一。驻区企事业单位拥有着比个体更强大的调动资源的能力和优势,能够为社区的应急管理提供防疫物资、培训以及单位志愿者。

(2) 基层应急动员的过程

基层应急动员的运行过程是一个系统工程,包括街道、社区和居民3个层面,通过街道—社区—居民三级序次逐级动员,构成基层应急社会动员完整链条。

在街道层面,基层应急动员需要将上级关于疫情防控的政策和方针落实为具象化的方法和手段,这就需要在党的组织体系、政府行政体系内部应急动员,这种内部的动员以政治动员和行政动员为主,主客体分别是区政府和街道办事处、居委会,也包括横向部门之间的动员和纵向各科层体系的动员,动员的主要目标是协调防护物资、协调与定点收治医院的接驳渠道以及动员相关企业复工复产赶制应急

物资等。街道层面的动员为基层疫情防控提供政策、组织和行政资源保障。

在社区层面,街道、社区党组织、居委会成为这个层面的动员主体,而街道所辖的两新组织、社区社会组织和驻区企事业单位是主要的动员客体,在这个层面的应急动员主要是对体制外的组织以及体制内但无隶属关系的组织开展的社会动员。一方面,这些组织和企事业单位由于长期与基层党组织、街道、社区等存在依附、互嵌等合作关系,因此有着动员的制度基础。另一方面,一些社会组织本身就是卫生健康类的社会服务组织,应对突发疫情有一定的专业优势,一些企事业单位应急管理体系较成熟,有专业人才应对如突发停电停水等事故以及发现社区内的安全隐患。社区层面的应急动员可为基层防控提供专业人才、社会资源保障。

居民层面上,社区党组织、居委会以及枢纽型社会组织成为这个层面的动员主体,而社区内的自组织如业主委员会、意见领袖和广大居民是动员客体。随着单位制的解体,社会原子化程度逐步加深,居民利益诉求呈分散化面向,很多居民并未在体制内工作,缺乏政治动员的制度基础,因此用简单的政治动员或行政命令的手段自然不会奏效,这也是应急动员中社区党组织、居委会工作的难点。我们党在革命战争年代赖以战胜强大敌人的制胜法宝就是紧紧依靠群众,走群众路线。这就要求基层党组织、社区居(村)委会通过创新动员手段和方法,采用情理动员、参与动员、内化动员、惩戒动员等多种手段开展动员工作^[23]。枢纽型社会组织则可以通过平时引导居民参与社会服务等志愿活动拉近与居民的距离,达到动员的目的。居民层面上的应急动员为基层疫情防控提供最重要的群众基础。

(3) 基层应急社会动员的运行机制

基层应急社会动员的运行机制,包括沟通协调、防灾(疫)减灾、服务帮扶和激励考核等子机制。

在疫情面前,防灾(疫)减灾机制上升为首要工作机制,成为应急社会动员的核心环节。2016年中共中央国务院发布《关于推进防灾减灾救灾体制机制改革的意见》就提出“努力实现从注重灾后救助向注重灾前预防转变,从应对单一灾种向综合减灾转变,从减少灾害损失向减轻灾害风险转变”^[24]。在疫情面前,把保障人民群众生命安全放在首位,增强全民防灾减灾意识,对公众开展防疫减灾知识普及

和自救互救技能培训,减少人员伤亡和财产损失,将疫情损失降到最低。防疫和减灾需有机结合,同样需要事前预防、控制风险,坚持常态防灾防疫和非常态战疫救灾相统一,构建有效的防灾(疫)减灾机制。

沟通协调机制关系着基层应急社会动员的成效。没有有效沟通,就不可能有高效的动员^[25]。平时基层政府及社区需要加强对各类应急和自我防护知识的宣传与讲解,当突发疫情和灾害出现之后,各部门之间的高效沟通和统筹协调至关重要,基层政府及社区通过宣传栏、公告栏、政府及社区APP等,线上线下共同加强对上级防控应急政策措施的宣传,提升与社区居民双向沟通的效率,快速准确把握社区居民的需求并及时给予回应。自上而下的指令传递和自下而上的信息反馈必须畅通无阻,方能通过上下通达的防控信息网络,打通疫情防控宣传“最后一公里”,营造全民参与、联防联控的社会氛围^[26]。

服务帮扶机制是基层应急社会动员的主要内容。新冠肺炎疫情对广大人民尤其是武汉疫情“重灾区”的人民带来了极大的伤害,无论是身体上的病痛,还是心理上的冲击,需要得到及时适宜的服务帮扶。社区是服务帮扶的“启动者”,应急动员的服务帮扶机制则是“启动按钮”和“动力系统”。通过动员社会组织、企事业单位、居民等组建志愿者服务队,回应社区居民需求,为居民提供送菜送药、快递传送等民生保障服务,对于社区鳏寡孤独者、残障人士等特殊人群提供救助帮扶。通过“红色跑楼团”“包楼栋”等服务,保障民众生活秩序的同时,广泛宣传、逐户排查、加强人员进出管理^[27]。

激励考核机制为基层应急社会动员提供组织保障。在应急动员中,奖惩机制的有效运行要求有功必赏,有过必罚^[28]。《突发事件应对法》第六十一条也规定“公民参加应急救援工作或者协助维护社会秩序期间,其在本单位的工资待遇和福利不变;表现突出、成绩显著的,由县级以上人民政府给予表彰或者奖励”^{[18]25-26}。对于基层的政府工作人员、社区工作者和社区志愿者,需要建立相应的激励考核机制保障其合法权益,对成功预防、及时预警和先期处置方面实施有效行为和积极贡献的^[29],应予以物质奖励和精神褒扬,进而提高社区居民、志愿者、社会组织等社会力量在应急社会动员中的积极性^[30]。

2. 基层应急社会动员的运作模式

动员模式是指由动员主体发起、组织动员活动

所采取的方式、方法等的总称^[31],基于前期的研究,笔者按照动员对象的参与程度以及政府对社会力量赋能赋能程度的不同,将基层应急社会动员分为自上而下的行政型动员、党员模范的志愿型动员、社会赋能的组织型动员和多元参与的互动型动员等四类模式(图3)。



图3 基层应急社会动员模式

(1) 自上而下的行政型动员

顾名思义,自上而下的行政型动员模式就是由政府采用政治或行政动员方式,动员、组织、发动全社会的力量应对疫情。这种动员模式也有学者称之为体制内动员、命令型动员^[32]或对社会的动员^[13]。作为传统的动员模式,有着覆盖面广、速度快、效率高的显著特点,体现“集中力量办大事”的国家力量和制度优势^[32]。新冠疫情期间,基层党组织、基层政府、社区等进行体制内动员,快速组建由街道社区工作人员、公安、社区医院医疗防疫专业人员组成的社区摸排团队,地毯式、全覆盖拉网摸排“四类重点人员”。

自上而下的行政体系是该模式赖以存在并发挥作用的基础,但随着“单位制”的解体以及服务型政府的建设,这种动员模式正日益面临挑战。一方面,单位不再是政治、经济、文化功能合一的组织单元,取而代之的基层街道社区,作为职业共同体和生活共同体相分离的流动的空间^[33]。社会个体以原子化的形态存在其中,来自体制内的行政指令对其动员作用和效果有限。另一方面,基层社区居委会、村委会也正逐渐剥离其行政化的工作事务^[34],而向着真正的基层群众性自治组织转型,行政色彩逐渐淡化,基层行政动员的组织基础也在变化。

(2) 党员模范的志愿型动员

在我国,中国共产党是唯一的执政党,其初心和

使命就是为中国人民谋幸福,为中华民族谋复兴^[35]。党员在应急动员中起模范带头作用,这与党章对党员的义务规定是一致的,那就是“为了保护国家和人民的利益,在一切困难和危险的时刻挺身而出,英勇斗争,不怕牺牲”^[36]。志愿者是以自己的时间、知识、技能、体力等自愿、无偿向社会或他人提供公益服务的自然人^[37]。将政党动员与志愿服务有机结合在一起,是中国特色社会动员的形态之一。党员在危难之时挺身而出与志愿服务精神的利他主义在本质上有其逻辑的内在一致性。将二者有机结合,既符合我国的国情,也是基层党的建设重要组成部分。

当疫情来临,包括街道社区的党员、社区居民党员挺身而出,战斗在社区防疫的一线,成为“疫情中的逆行者”。他们以实际行动体现着党员的责任和担当,以模范动员的方式发展壮大社区志愿者队伍。社区中的党员、团员等志愿者形成社区摸排小组,利用社区居民志愿者的人头熟、社交面广的优势,开展摸底排查,从而在基层筑起社区防控的第一道防线^[38]。这种动员模式能将体制内不同序列、体制内外的社会力量动员起来,适应单位制解体后街居社区制的组织样态,因此也是疫情防控中基层应急社会动员的主要模式。

(3) 社会赋能的组织型动员

服务型政党的建设以及服务型政府的转型,都要求重新审视“国家-社会”关系。动员社会的力量参与基层社会治理,就需要对社会赋能、赋权,激活社会力量,进而动员引领更广泛的社会参与。党、政府向社会赋能赋权主要是通过扶植培育枢纽型社会组织^[39],最大化发挥枢纽型社会组织的活力和能量,再由枢纽型社会组织开展各种服务活动凝聚人心,引导、动员其他社会组织、市场组织、社区居民自组织,对接社区资源与需求,进而达成动员目标的模式。

党和政府向社区枢纽型社会组织赋能,由枢纽型社会组织开展各类活动或培训,宣传《中华人民共和国传染病防治法》《突发事件应对法》等相关法律法规。新冠疫情期间,一方面,在人们对于疫情的风险和危害不了解时,以宣传动员手段开展防疫知识普及和防控举措的宣传。另一方面,以参与动员手段协调、动员周边商场超市针对居民生活需求提供送菜到小区服务^[40];以内化动员手段激活社区其他组织及力量,在社区内开展无接触送物上门等志

愿服务^[41]。由此,凝聚社区抗击疫情的力量,保障居民的日常生活,维护社区正常秩序。

(4)多元主体的互动型动员

十九届四中全会确定的“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”社会治理方针是基层治理体系及能力现代化的内在要求和基本遵循。基层社会治理共同体正在成为基层社会治理的主要目标和核心方向,共同体意味着多元主体的广泛参与,意味着参与的多元化和目标的多样性。基层党组织、基层政府、社区自治组织、企事业单位、社会组织以及居民等都是共同体中的治理主体。它们既是治理主体,也是动员的主体。一些学者将其称为“由社会动员”^[13]或“治理型动员”^[32]。在疫情面前,更应充分发挥各多元主体的力量。

一是基层党组织与辖区企事业单位、行业领域党组织以及各类组织共融共建^[42]。通过党建将基层各单位、组织联系起来,以党建为纽带拉近基层与各单位、组织的距离,摸清社会资源底数,精准对接社区需求,打通体制内不同序列、体制内外的连接通道,开展互动动员。二是基层街道社区自上而下的行政动员与党员模范的志愿动员相结合。自上而下的行政动员到社区居委会便戛然而止,由党员模范的志愿动员打通居委会向社区其他组织及居民的动员,疏通由政府到基层民众的疫情防控动员链;三是居委会、村委会等群众自治组织、枢纽型社会组织对其他组织、居民开展的线上线下结合的活动动员。使广大社区居民了解防疫工作的各项举措和步骤,在疏解消除居民的恐慌心理和不良情绪的基础上,鼓励其他组织及民众积极主动参与疫情防控工作。以上三类动员构成了多元治理格局下基层应急社会动员的现实图景,将过去传统社会动员的主客体关系转变为社会动员的多元主体互动关系。这种动员模式既能有序互动、激发活力,又能资源互补、全员动员,正在成为基层社会动员的主体和目标模式。

四、新冠疫情防控中基层应急社会动员存在的问题

对于问题和优化策略,本研究运用多案例研究方法^[43],采用大数据技术,以“新冠肺炎”+“疫情”+“社会动员”+“应急”+“基层社区”+“案例”+“新闻报道”为检索词,从2020年1月20日至3月25日互联网上相关信息共命中539条记录,使用

Octopus8.0进行数据抓取,然后进行数据比对与清洗,剔除重复、与主题明显不符、没有实际内容等共筛选出有效数据277条,计25.2万字,为保证数据资料的信效度,以案例发布来源为中央媒体(三报一刊)、新华网、人民网、地方政府党媒、官媒为筛选条件,进一步对数据资料进行清洗,共筛选得到有效数据179条,计16.2万字。导入并建立新冠肺炎疫情基层应急动员案例数据库。再使用Nvivo11Plus将数据库的文本及图片数据进行编码以及聚类分析,得到问题类和优化策略类两大核心类属。

通过研究发现,在此次新冠肺炎疫情防控中,基层应急社会动员存在一些问题和漏洞,需要尽快查漏补缺,加以完善。

1.难以快速从常态动员模式一键切换为应急动员模式

新冠肺炎疫情来势凶猛,能否快速从“和风细雨”式的日常社会动员模式一键切换“疾风骤雨”式的应急动员模式,对基层社会治理的体系和能力都是巨大的考验。日常社会动员模式与应急社会动员模式最大的不同,是治理目标的主次顺序变化以及动员手段的立体化组合运用。作为社会治理的重要方式和手段,社会动员是围绕治理目标开展工作。如前文所述,面对突发公共事件,政治、经济、文化、社会以及公共安全五大社会治理目标的主次顺序发生变化,政治、社会及公共安全成为最主要的应急动员目标。动员手段也从平面化操作手段转变为立体化复合手段,由于需要全社会全员参与,因此动员的对象是全体社区成员,在动员手段上表现为政治动员与志愿动员相结合、体制内动员与体制外动员相结合、物质动员与人力动员相结合、被动式动员与主动式动员相结合、自上而下动员与自下而上动员相结合等。在基层疫情防控中,高效的应急社会动员的支撑必不可少,通过社会总动员的方式快速动员全社会力量积极参与社区疫情防控^[25],以切断传染源、阻截传播途径以及保护易感人群,同时切实履行社区治理责任,维护社区正常秩序和保障民生。

而现实情况却是在新冠疫情暴发后,一些地方的基层社会动员并未一键从常态动员模式切换到应急动员模式,出现了转运重症患者紧张慌乱、社区运送食品工作失误等问题^[44-45]。究其原因,一是以常态动员方式应对非常态应急动员场景。在疫情防控救治中存在工作滞后、衔接无序、组织混乱、隔离措施不到

位等问题。二是缺乏立体化动员手段的组合运用。

2. 应急动员体系无法应对高负荷强运转的疫情防控场景

疫情就是命令,防控就是责任。疫情是考量基层应急管理体系效率和治理能力的试金石。社会治理能力的高低强弱直接体现在社会动员的效率和效果上。不少基层社区行政化事务较繁杂,对于来自上级的各种检查、报表、统计、调查等行政事务疲于应付,不能保证足够的精力和时间深入居民群众之中了解诉求,倾听心声。疫情来临之际,一些社区干部抱怨居民积极性不高,社区组织动员效率低下。这与平时社区与居民之间的交流互动较少不无关系,社区平时在社会动员中所积累的社会资本与群众基础不足,没有切实完成社会动员制度和机制建设,基层三层面社会动员链存在结构性梗阻,以致动员机制有制度不落实,动员有声音无行动。社区日常工作一张皮,居民需求一张皮,长期处于两张皮情况。在疫情发生后,自然无法密切快速动员群众,形成“一呼百应”的理想动员局面。这就出现疫情防控各项工作中,数量有限的社区工作人员再加上一些社区志愿者承担大量的摸排调查、社区大门站岗执勤、密切接触者居家隔离监控以及居民买菜送药等生活保障工作,根本无法应对高负荷强运转的疫情防控场景,出现了居民的真正需求未得到及时回应等问题^[46]。

3. 社区相关资源底数不清,应急社会动员方向不明,力度不足

通常基层社区的资源除了行政性、政策性资源以外,还包括社区的人力和社会资源。社会治理常态化运作时,一些社区没有摸清辖区内资源底数,不了解社区内部的人力和社会资源的巨大潜力,应被动员起来的社区内的人力资本、社会资本却被尘封冷冻,其潜力和活力并未被激发出来。原因在于社区仅仅满足于解决居民群众的显性需求,对于深层次的隐性需求没有动力探究,也无暇关注。对于社区内居民中专业人士、知识分子、慈善人士、媒体人士等人力资源底数不清;对于各种专业化社会组织、企事业单位的关注度不够。一方面,部分社区抱怨摸底排查中跑断腿,还难以得到居民群众的理解,甚至被误解为逃避责任^[47];另一方面,居民待在家中,乐观社区的自我表演。究其原因,平时常态化的社会动员缺乏全面性和深度。对社区相关人力和社

会资源的底数不清,应急社会动员方向不明、力度不足,自然在疫情面前,走路径依赖的老路,在体制内动员的人员加上为数不多的社区志愿者仓促上阵,难以达成动员社区全员共同防控的局面。

4. 动员过程缺乏人文关怀,防控措施简单化

在疫情防控工作中,一些基层社区采取严厉防控措施,取得了明显的效果。但在具体操作过程中,对于居民不遵守防控举措的行为如临大敌,在动员过程中缺乏人文关怀,简单粗暴,甚至矫枉过正^[48]。全国许多地区还出现了返乡返工人员禁止进入小区的情况,甚至一些奋战在抗“疫”一线的医护人员也遭到“特殊对待”,有的小区以居民“怕他们携带病毒回来”为由贴出了“医务人员禁止入内”的公告^[49]。出现这些问题的主要原因在于,一些基层社区疫情防控人手不足,直接安排物业公司保安、社区志愿者等辅助摸排、或守卫社区大门,这些在第一线维持秩序的人员素质参差不齐,缺乏协调沟通以及相应的技能训练和日常应急演练和演练,遇到不配合防疫工作的人就不知所措,手段用力过猛,态度简单粗暴,将本来“硬核”的防疫举措简单化为“硬来”。

5. 基层应急动员中形式主义、官僚主义依然存在

基层党委、政府和社区清晰定位自身的职责是有效防控的前提。在疫情防控 and 救治中,基层党委、政府和社区应该脚踏实地地进行疫情防控和救治,动员一切力量共同抗击疫情。但是形式主义、官僚主义并未完全消除,导致在疫情防控与救治过程中频繁出现形式主义现象。部分领导干部对新冠肺炎疫情防范思想僵化、麻木不仁,没有实事求是、清晰理性的判断,对疫情盲目乐观;按部就班、手足无措,仍然用常态化手段应对爆发的疫情,基层部门和工作人员缺乏应急准备工作和应急能力;推诿扯皮、尸位素餐,忘记“全心全意为人民服务”这一根本宗旨,出现违反纪律、敷衍了事、履责不力等问题,甚至在疫情面前临阵脱逃。疫情防控中,基层工作人员不得不填写大量内容一致,只是形式略有不同的表格;一些医院的医护人员被各种“加油鼓劲会议”绊住脚步;一些社区在动员社区防疫志愿服务活动中“拍照留痕”现象仍然存在^[50];部分社区在社区消毒、垃圾清理、送菜上门等工作中敷衍了事^[46]。这些形式主义和官僚主义消耗浪费了本就紧张的抗疫人力、物力和时间,严重干扰了防疫救治工作的正常进行。

6. 依循传统方法手段,缺乏大数据智能手段解决应急动员难题

在疫情防控中,前期的摸底排查工作尤为重要,因为这是落实“应收尽收、不漏一人”防控目标的前置性工作,社区的情况千差万别,通常一个基层社区的人口和户数少则百户、千户,多则上万户,如此大的排查力度和强度,还要在短时间内做到不漏一人,仅靠传统的人工为主的信息收集和统计手段,其繁杂程度是难以想象的。一些社区采用面访办法,带领民警、社区医疗卫生专业人员、志愿者组成摸排小组挨家挨户地毯式排查,然后组织专人进行信息比对和上报,由于缺乏大数据、云计算等数字动员技术手段,因此耗时费力,也仍然会挂一漏万。社区工作人员一边努力克服对疫情的恐惧心理,一边开展疫情防控工作,影响到后续工作效率^[51]。此外,摸排小组对新冠肺炎病毒的密切接触者上门随访排查时,还要填写各项表格,社区防疫摸排人员接触病毒的风险极高。并且密切接触者可能是处于潜伏期的被感染者,即使暂时未出现相应病症,仍具有极强的传染性,面访摸排人员容易被交叉传染,成为“移动的病毒源”,有可能传染之后要随访排查的居民。这些基层工作人员在摸排工作中迎难而上的精神和勇气固然可嘉,但方法手段并不足取。

五、新冠疫情防控中基层应急社会动员的优化策略

只有针对此次新冠肺炎疫情防控中基层应急社会动员存在的不足和漏洞,尽快加以完善优化,才能完善基层应急社会动员体系,更加高效地应对突发公共卫生事件。

1. 全周期管理,平战动员模式快速切换

基层需要加强由常态社会动员模式向非常态应急动员模式切换效率,强化“平战转化”机制。首先,在平时工作中,基层党委、政府和社区应全面贯彻“全周期管理”理念^[52],保持危机意识,积极向群众宣传应急和自救互救知识,加强演练和演习,时刻准备应对突发重大疫情。在复工复产前做好复工企业疫情应急处置演练,通过演练强化社区、物业、企业、复工人员、居民的责任,提升应对疫情的能力,严防由于复工复产导致疫情二次爆发的可能^[53]。其次,在发生重大突发疫情时,基层应急动员应迅速从常态模式切换到应急模式,采用立体化动员手段,集中动员一切力量,在严格防控排查、阻断疫情传播扩

散的同时,保障居民的基本生活和需求。通过网格化管理,迅速成立网格小组进行逐户逐人的精准排查,并发放疫情防控宣传资料,确保疫情防控“不漏一户、不漏一人”^[54]。

2. 落实主客体责任,加强社会动员体制机制实操化运行

疫情防控中,基层政府、社区必须明确自身的职责和责任,逐渐为社区减负,减少社区行政化事务,强化服务性工作。一是查找社会动员梗阻,切实打通街道—社区—居民三级序次动员链条,将上级的相关应急政策和方针落实为具体方法和措施,动员社区内的各类组织以及居民积极配合疫情的防控救治工作。在疫情防控中,充分整合社区机关干部、下沉党员干部、网格员、社区医疗机构工作者以及社区志愿者等多元主体的力量,紧紧依靠人民群众,共同打好战“疫”人民战争^[55-56]。二是有效整合基层应急动员的沟通协调机制、防灾(疫)减灾机制、服务帮扶机制和激励考核机制。在动员机制的制度框架下,进行事前风险预防和控制,各主体进行高效沟通、互相帮扶支持,并通过奖惩机制提高动员客体的积极性。

3. 摸清社区资源底数,动员并盘活激发社区资源活力

疫情防控中,基层社区需动员包括人力资源和社会资源在内的一切力量共同抗疫。对不同的人力资源分类引导,加强宣传教育及组织建设。一是可以利用各种经济普查、社会普查或以政府购买服务项目方式与科研院所高校等合作开展社会研究,通过梳理“资源清单”“需求清单”和“项目清单”,摸清社区资源底数。二是通过组织各种活动,如开放式党建吸纳辖区内单位、两新组织、居民等参与活动,实现围绕社区党委推动工作的“公转”,激发社区工作活力,精准对接资源与需求,盘活社区资源活力^[57]。三是运用网格化布局以网格、楼门为单位摸清社区人力资源(专业人士、知识分子、慈善公益人士等)的专业背景,掌握社区群众的需求和驻区单位的资源,找准服务方向,切实回应居民需求,提升居民安全感、幸福感和满意度。

4. 动员既要有力度,更要有温度

瘟疫无情,人有真心,防控务必把握好火候。一是充分发挥好基层应急动员的沟通协调机制,与居民多沟通,积极了解并回应居民的真实诉求。通过回流党团员、退役军人、社区志愿者等力量,深入社

区民众,保障居民基本生活秩序的同时,加强防疫宣传^[27]。二是对社区内鳏寡孤独者以及生活行动不便的特殊群体给予救助帮扶和更多关照,关心其各方面需求。为社区特殊群体提供上门服务,设立特殊群体热线,建立特殊群体紧急救援机制,主动发现辖区内“沉默的极少数”的救助需求^[58]。三是要避免由于擅自提高防控监管力度而导致社区矛盾,防止产生新的社会安全风险。通过对各项资源的合理调配,打造立体化疫情防控网,引导返回社区的人员第一时间扫码登记^[59]。四是深入倾听居家隔离人员心声。部署开展心理危机干预服务,有效疏导居民和工作人员因隔离或工作压力导致的焦虑、紧张、郁闷等情绪。筑起基层疫情防控的心理防线,帮助协调解决病患家庭困难,耐心疏导隔离居民的情绪^[60]。

5. 监督问责齐抓共管,杜绝应急动员中的形式主义、官僚主义

疫情的基层有效防控与救治需要自上而下动员与自下而上动员共同发挥作用。首先,在自上而下的应急动员中要避免形式主义、官僚主义等现象。杜绝“表格抗疫”“迎检大战”“鼓劲式会议”“作秀留痕”等形式主义做法,科学认识疫情并正确应对。积极通过线上的方式了解工作情况,不重复下通知提要求,不随意要求基层填报数据表格,不开不必要的动员会、座谈会、汇报会^[61]。其次,应培育自下而上动员的土壤,提升社区应急减灾的意识。以防灾减灾为抓手,构建基层社区的防灾(疫)减灾框架体系,借鉴欧美发达国家的社区应急管理经验,组建经过培训的专业化、或准专业化的社区应急队伍,平时加强投入和演练,战时才能一呼百应,使重大疫情陷入人民战争的汪洋大海之中。组成社区技术指导分队下沉社区,通过小组学习、模拟实操、分组演练等方式对防控队伍进行疫情处置防控、个人防护等方面的强化培训,提高社区防控疫情的应对能力^[62]。最后,发挥好先进个人及团队的模范带头作用,“一点”带动“一片”,团结动员群众共同抗疫,这是取得抗疫最终胜利的制胜法宝。通过党员模范带头,发挥党组织的凝聚力,扩大党员及志愿者队伍,全社区形成强大合力,共同认真做好社区疫情防控排查和民生服务工作^[56]。

6. 运用大数据、区块链、云计算等智能化技术破解动员难题

将先进信息技术运用到疫情防控与救治过程

中,破解应急社会动员的难题。一是运用大数据平台对各种信息进行抓取,比如与移动公司联合,获得人员旅行、流动等信息,进行分析预测,推动动员主体之间数据互通、信息互联,构建辅助决策系统。尽可能科学地监控和掌握疫情信息,及时上报各种信息,对相关组织、个人等进行动员协调,实现严密防控、精准智控^[63]。二是利用区块链技术实现信息和指令的快速准确传递。疫情防控时,以社区的网格、楼栋、楼门等单位,构建记录链条,并以相关计算机系统予以存储,预设相应的算法进行物资调配、分类分流、隔离观察等行动,及时进行应急动员协调。复工复产时,抓取返工人员信息进行比对,方便企业提前做好相应的防疫物资、生活物资和生产物资筹备,为安全复工保驾护航^[64]。三是充分运用云计算等技术,实现疫情治理传统模式向网络化管理交互模式转变,对疫情数据及信息进行科学计算和精准匹配,降低疫情防控的成本,对紧急情况进行有效的事前预防与控制,提高防控协调动员的效率。特别是在病毒分析、疫苗新药研发等方面,云计算等技术将大大缩短其分析和研发周期^[65]。

六、结论与启示

基层应急社会动员是公共安全应急管理的重要内容和手段。加强和完善基层应急社会动员的体系和机制建设,是实现社区公共安全的重要保障和支撑,也是推进我国社会治理体系和治理能力现代化的内在要求。在基层应急社会动员中,基层党组织、基层政府是核心动员主体,通过多种方式手段形成辖区共同应对疫情的思想共识,引导、发动和组织社会成员参与疫情防控与救治,最终达到公共利益最大化和灾害损失最小化。基层应急社会动员的主要特征和工作内容是与疫情防控救治的阶段相匹配的,其核心是在党委的领导下组织以社区为载体的志愿服务,这也是应急社会动员运行机制的本质。

对基层应急社会动员逻辑、内容以及机制的深入探讨与研究,最终还应落脚到实践上。通过对全国各地在新冠肺炎疫情中基层应急社会动员的多案例研究,研究发现,在疫情防控中基层应急社会动员仍然存在一些问题:难以快速从常态动员模式一键切换应急动员模式;应急动员体系无法应对高负荷强运转的疫情防控场景;应急社会动员方向不明、力度不足;动员过程缺乏人文关怀,措施用力过猛;动

员中形式主义、官僚主义依然存在;缺乏大数据智能手段解决应急动员难题等。同时针对以上问题,结合多地案例提出以下优化策略:全周期管理,平战动员模式快速切换;落实主体责任,加强社会动员体制机制实操化运行;摸清社区资源底数,动员并盘活激发社区资源活力;动员既要有力度,更要有温度;监督问责齐抓共管,杜绝应急动员中的形式主义、官僚主义;运用大数据、区块链、云计算等智能化技术破解动员难题。

本研究通过大数据技术获得的案例数据具有极强的代表性和实操性,很多举措是新冠肺炎疫情防控中基层应急社会动员有效实施的重要经验,在疫情防控中经过了实践的检验。因此,发现并找准问题、有针对性地对问题进行完善优化,才能在这次疫情“大考”中积累宝贵经验,完善基层应急社会动员体系机制,增长应对突发事件的本领。从而有利于基层更好地应对处理突发公共卫生事件,维持社区秩序和保障公共安全。

参考文献:

[1] 研究新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作 中共中央总书记习近平主持会议[N]. 人民日报,2020-01-26(001).

[2] 以更坚定的信心更顽强的意志更果敢的措施坚决打赢疫情防控的人民战争总体战阻击战[N]. 人民日报,2020-02-11(001).

[3] DEUTSCH K. Social mobilization and political development [J]. The American Political Science Review, 1961(3): 493-514.

[4] HUNTINGTON S P. Political order in changing societies [M]. London: Yale University Press, 1968.

[5] KIRLIN J J, KIRLIN M K. Strengthening effective government- citizen connections through greater civic engagement[J]. Public Administration Review, 2002(9): 80-85.

[6] 王振海. 社会动员:一种国家治理方式[N]. 学习时报, 2014-05-26(A15).

[7] 李德成,郭常顺. 近十年社会动员问题研究综述[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2011(6): 46-54.

[8] 贺治方. 国家治理现代化视域下社会动员转型研究[J]. 湖湘论坛, 2018(5): 108-116.

[9] MCENTIRE D A. Disaster response and recovery: strategies and tactics for resilience[M]. New York: John Wiley & Sons Inc., 2007.

[10] RIOLEXUS A A, MAKUMBI I, BULAGE L, et al. The

logic model for uganda's health sector preparedness for public health threats and emergencies[J]. Global Health Action, 2019(12): 1-7.

[11] TAUBENBOCK H, GOSEBERG N, LAMMEL G, et al. Risk reduction at the last-mile: an attempt to turn science into action by the example of Padang [J]. Natural Hazards, 2013(1): 915-945.

[12] DE VRIES D H, RWEMISISI J T, MUSINGUZI L K, et al. The first mile: community experience of outbreak control during an ebola outbreak in luwero district, uganda [J]. BMC Public Health, 2016(16): 2-12.

[13] 龙太江. 从“对社会动员”到“由社会动员”——危机管理中的动员问题[J]. 政治与法律, 2005(2): 17-25.

[14] 廖业扬. 我国现行公共危机管理体制之优势[J]. 前沿, 2010(21): 155-160.

[15] 卢文刚,周爽. 大数据背景下救灾社会响应协同研究[J]. 青海民族研究, 2016(3): 16-22.

[16] 房宁. 谈我国政治与行政体制应对突发事件的优势[J]. 北京党史, 2003(4): 27-29.

[17] 林鸿潮. 论非常规突发事件应对中的市场机制——从社会动员的缺陷说起[J]. 暨南学报(哲学社会科学版), 2015(4): 40-47.

[18] 中华人民共和国突发事件应对法[M]. 北京:法律出版社, 2007.

[19] 中华人民共和国国家安全法[M]. 北京:中国法制出版社, 2015.

[20] 王慧,姜宝法. 突发公共卫生事件中的社会动员内容[J]. 中国卫生事业管理, 2008(11): 724-725.

[21] 毛泽东. 毛泽东文集:第二卷[M]. 北京:人民出版社, 2004: 435.

[22] 张茜,胡蔓. 武汉集中收治隔离“四类人员”[N]. 湖北日报, 2020-02-06(002).

[23] 费爱华. 新形势下的社会动员模式研究[J]. 南京社会科学, 2009(8): 53-56.

[24] 中华人民共和国中央人民政府网. 中共中央 国务院关于推进防灾减灾救灾体制机制改革的意见(2016年12月19日)[EB/OL]. [2017-01-10]. http://www.gov.cn/zhengce/2017-01/10/content_5158595.html.

[25] 郝晓宁,薄涛. 突发事件应急社会动员机制研究[J]. 中国行政管理, 2010(7): 62-66.

[26] 崔佳,常碧罗. 重庆江北区:指尖划动 群防群控[N]. 人民日报, 2020-02-04(004).

[27] 范昊天,靳博,龚相娟,等. 社区防控,我们在行动[N]. 人民日报, 2020-02-04(004).

[28] 梁建春,莫映宽,熊健敏. 基层政府应急管理的现状调查与分析[J]. 武汉理工大学学报(社会科学版), 2014(2): 175-180.

[29] 盘世贵. 借助网格化管理推进我国应急管理新常态建

- 设[J]. 学术论坛,2015(9):120-124.
- [30] 人民网. 沈阳市沈河区打造社区党建“四网融合”模式 全力搭建疫情防控组织防线[EB/OL]. [2020-02-17]. <http://ln.people.com.cn/n2/2020/0217/c378317-33803285.html>.
- [31] 徐明,李震国. 网络社会动员作用机制与路径选择[J]. 中国行政管理,2016(10):51-56.
- [32] 王宏伟,董克用. 应急社会动员模式的转变:从“命令型”到“治理型”[J]. 国家行政学院学报,2011(5):22-26.
- [33] 李威利. 空间单位化:城市基层治理中的政党动员与空间治理[J]. 马克思主义与现实,2018(6):184-190.
- [34] 新华网. 六部门发文:这20种证明不应由居委会和村委会出具[EB/OL]. [2020-04-27]. http://www.xinhuanet.com/2020-04/27/c_1125911231.html.
- [35] 习近平. 决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告[EB/OL]. [2017-10-27]. http://www.xinhuanet.com/2017-10/27/c_1121867529.html.
- [36] 中国共产党章程[M]. 北京:人民出版社,2017.
- [37] 志愿服务条例[M]. 北京:中国法制出版社,2017.
- [38] 程远州,潘俊强,王永战. 守严守牢社区这道防线[N]. 人民日报,2020-03-05(011).
- [39] 余永龙,刘耀东. 游走在政府与社会组织之间——枢纽型社会组织发展研究[J]. 探索,2014(2):154-158.
- [40] 马跃峰,蒋云龙,贺勇,等. 战斗在社区疫情防控第一线[N]. 人民日报,2020-02-07(013).
- [41] 张贺. 志愿之光 温暖你我[N]. 人民日报,2020-03-05(004).
- [42] 蒋刚. 推进基层党建共融共建共治共享[N]. 中国组织人事报,2017-09-15(006).
- [43] 孙海法,朱莹楚. 案例研究法的理论与应用[J]. 科学管理研究,2004(1):116-120.
- [44] 王贤. 战“疫”当前,失职失责必问责[N]. 经济日报,2020-02-12(002).
- [45] 朱昌俊. 环卫垃圾车运肉,仅仅只是“工作失误”?[EB/OL]. [2020-03-12]. http://guancha.gmw.cn/2020-03/12/content_33643008.html.
- [46] 新华网. 关注疫情防控 掩饰矛盾解决不了百姓生活保障问题[EB/OL]. [2020-03-05]. http://www.xinhuanet.com/2020-03/05/c_1125669220.html.
- [47] 新华网. 拉网大排查下的武汉社区:重压到极致后的转机[EB/OL]. [2020-02-18]. http://www.xinhuanet.com/politics/2020-02/18/c_1125591311.html.
- [48] 韩丹东,刘金波. 掌握比例原则杜绝“野蛮抗疫”[N]. 法制日报,2020-02-26(004).
- [49] 王心禾. 不让医务人员进小区:物业何以如此任性[N]. 检察日报,2020-02-11(004).
- [50] 周楠,生竹,雄鹰,等. 表格任务重如山、聚集动员喊口号、作秀留痕走过场——揭一揭抗疫中的“形式主义”[EB/OL]. [2020-02-12]. http://www.bj.xinhuanet.com/2020-02/12/c_1125565724.html.
- [51] 周琳,柳洁. 社区疫情防控最前线需要什么?[N]. 经济日报,2020-02-05(002).
- [52] 毫不放松抓紧抓实抓细各项防控工作 坚决打赢湖北保卫战武汉保卫战[N]. 人民日报,2020-03-11(001).
- [53] 华声新闻. 栖凤社区:开展应急处置演练 筑牢疫情防控堡垒[EB/OL]. [2020-02-27]. <http://hssq.voc.com.cn/content-5450-13.html>.
- [54] 肖军. 网格化管理 地毯式排查 怀化确保疫情防控不漏一人[N]. 湖南日报,2020-01-28(004).
- [55] 赵荣昌. “忍不住给他们的认真负责点个赞!”[N]. 成都日报,2020-02-17(001).
- [56] 任鹏,曹继军,颜维琦. 面对疫情大考:上海社区治理的“精”与“情”[N]. 光明日报,2020-02-07(005).
- [57] 花溪党建网. 盘活资源存量 提升服务增量——清浦社区党委发挥基层支部作用形成社区服务合力[EB/OL]. [2018-05-08]. <http://www.hxqdj.gov.cn/hxdjgov/B/022/002/5545.shtml>.
- [58] 东方网. 社区抗疫“八个新战法” 黄浦这个街道保障民生“超硬核”[EB/OL]. [2020-03-09]. <http://city.eastday.com/gk/20200309/ulai20401108.html>.
- [59] 人民网. 龙潭街道幸福社区打造立体化疫情防控网[EB/OL]. [2020-03-12]. <http://bj.people.com.cn/n2/2020/0312/c14540-33871289.html>.
- [60] 人民网. 真心服务居民 守好社区防控阵地[EB/OL]. [2020-03-13]. <http://hb.people.com.cn/n2/2020/0313/c194063-33873936.html>.
- [61] 人民网. 抗疫紧要关头,各地力避形式主义[EB/OL]. [2020-02-05]. <http://leaders.people.com.cn/n1/2020/0205/c58278-31571689.html>.
- [62] 北京疾病预防控制中心官网. 丰台疾控中心社区技术指导小分队筑牢疫情防控第一道防线[EB/OL]. [2020-03-02]. <https://www.bjcdc.org/article/61374/2020/3/1583128213687.html>.
- [63] 人民网. 杭州下城区:城市大脑数字驾驶舱上线“返岗返家”模块[EB/OL]. [2020-02-21]. <http://zj.people.com.cn/n2/2020/0221/c186327-33815833.html>.
- [64] 人民网. 杭州下城区文晖街道上线“工地智能复工系统”[EB/OL]. [2020-02-21]. <http://zj.people.com.cn/n2/2020/0221/c186327-33815885.html>.
- [65] 广州市黄埔区人民政府网. 5G+AI+云计算 打响数字化疫情防控阻击战[EB/OL]. [2020-02-09]. http://www.hp.gov.cn/xwzx/zwyw/content/post_5658312.html.

(责任编辑:许宇鹏)