

城市社区服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

目 次

前 言 III

引 言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织 2

 4.1 总则 2

 4.2 组织的类型 2

 4.3 职责和权限 3

5 策划 3

 5.1 应对风险和机遇的措施 3

 5.2 服务目标 3

 5.3 服务策划 4

6 服务资源 4

 6.1 人员 4

 6.2 社会资源 5

 6.3 场所 6

 6.4 设施 6

7 服务项目 7

 7.1 总则 7

 7.2 社区为民服务 7

 7.3 社区便民服务 7

 7.4 社区安民服务 8

 7.5 其它社区服务 8

8 服务提供 8

 8.1 服务礼仪 8

 8.2 服务标识 9

 8.3 服务信息 9

 8.4 服务制度 9

 8.5 服务咨询 10

 8.6 窗口服务 10

 8.7 网格化服务 11

 8.8 社区活动 12

 8.9 社区营造 12

 8.10 服务补救和应急 13

9 服务监督和评价 13

9.1 服务监督 13

9.2 投诉处理 13

9.3 服务评价 14

10 服务改进 14

10.1 不符合和纠正措施 14

10.2 持续改进 14

附录 A （资料性） “一站式”服务流程..... 15

参考文献 16

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由××××提出。

本标准由××××归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

引 言

0.1 总则

社区治理是国家治理的基石。统筹推进城乡社区治理，是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。社区服务体系建设，对于社区提供多样化、规范化的服务，满足人民对美好生活的需求，促进社区的全面发展和进步，具有重要的意义。

社区服务坚持和加强党的全面领导，坚持以人民为中心，以增进人民福祉为出发点和落脚点，以强化为民便民安民服务为着力点，以改革创新和能力建设为抓手，推进社区服务设施建设，构建政府、市场、社会多方参与格局，完善社区服务机制，提高社区服务专业化水平，推动社会治理重心落到基层社区，让人民生活更加美好，让基层更加稳定，为推进基层治理能力和治理水平现代化建设奠定坚实的基础。

本标准给出了城市社区服务提供的组织、人员、场所、设施、服务项目、服务提供、服务监督评价和服务改进等方面的要求，用于规范城市社区服务及服务提供。

在本标准中使用如下动词：

- “应”表示要求；
- “宜”表示建议；
- “可”表示允许；
- “能”表示可能或能够。

“注”的内容是理解和说明有关要求的指南。

0.2 基本理念

0.2.1 党的全面领导

坚持的加强党的全面领导，将党的领导贯穿于城市社区服务建设的全过程和各方面，促进提升基层党组织组织力，厚植党的执政基础。

0.2.2 以人民为中心

社区服务必须坚持以人民为中心，以增进人民福祉为出发点和落脚点，不断满足社区人民群众多方面的需求。坚持人民主体地位，回应群众新期待新需求，不断改善人民生活品质，增强人民群众获得感幸福感安全感，努力做到群众有需求、社区有服务。

0.2.3 共建共治共享

社区服务本着共建、共治、共享的理念，由社区相关方参与，兼顾社区管理、服务、协同、公众参与等多个主体活动，将社区建设成人人有责、人人尽责、人人享有的基层治理共同体，建设成居民之间相互交流、协助和共享的平台，建设成党和政府连接社区居民的桥梁。

0.2.4 创新发展

社区服务坚持政府主导，多方参与，扩大市场、社会供给，推动社区服务业高质量发展，推动创造灵活就业岗位，带动有效投资，为构建创新发展格局提供支撑。

0.2.5 因地制宜

坚持因地制宜，突出问题导向，坚持政府、市场和社会不同定位，把握不同社区、不同类型社区特点，重点突破、分层推进、发布实施，全方位提升社区服务水平。

0.2.6 多方参与

社区服务针对社区居民的需求，整合政府、社会组织、社区居民等多方资源，通过多种方式提供形式多样的服务，实现邻里守望、近邻互助、自愿共建、服务万家的社区服务宗旨。

0.2.7 可持续发展

社区可持续发展是整个社会可持续性的基石，通过对社区规划采取长远的观点，尊重当前和未来几代人的需求，包括提供韧性的能力和资源，以实现社区的可持续发展目标。社区可持续发展的领域包括：社区治理和多方参与、教育和能力建设、文化和社区认同、社区互助、社区环境、安全和治安、基础设施、改进和创新能力等。

0.3 社区服务管理框架

本标准采用基于“策划-实施-检查-改进（PDCA）”的过程方法开展社区服务提供。

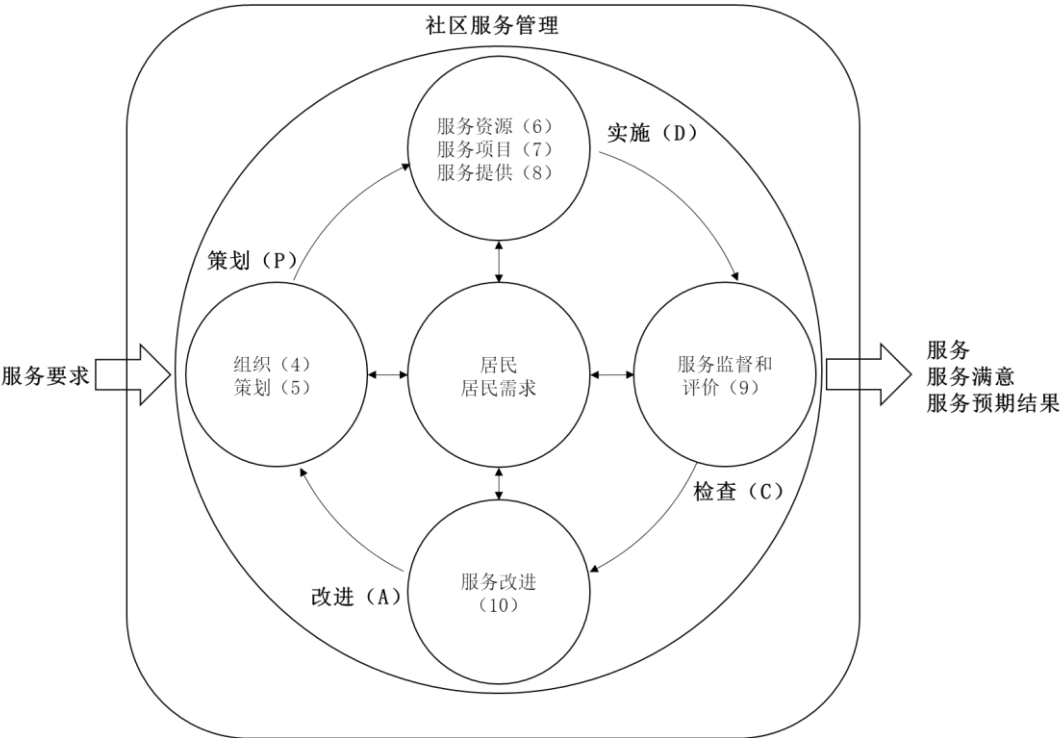
在实现社区服务预期结果的过程中，系统地理解和管理相互关联的过程有助于提高社区服务提供的有效性和效率，此种方法能够对服务管理中相互关联和相互依赖的过程进行有效控制，以增强服务提供整体绩效。

过程方法包括按照服务目标和要求，对各过程及其相互作用，系统地进行规定和管理，从而实现预期结果。可通过采用PDCA循环以及风险方法（见5.1）对服务过程进行整体管理，从而有效利用机遇并防止发生非预期结果。

PDCA循环是一个迭代过程，可被用于实现持续改进。它可应用于社区服务管理全过程及其每个单独过程。PDCA循环可以简要描述如下：

- 策划(Plan)：根据服务需求，建立服务目标及服务提供过程，确定实现结果所需的资源，并识别和应对风险和机遇；
- 实施(Do)：实施所策划的服务过程；
- 检查(Check)：根据服务目标、服务要求，对服务过程和服务进行监视和测量(适用时)，并报告结果；
- 改进(Act)：采取措施持续改进服务绩效。

本标准将PDCA循环融入社区服务提供框架中，体现了以“居民和居民需求”为中心，通过“策划-实施-检查-改进”的PDCA循环持续满足社区居民不断增长的物质和精神需求的社区服务模型。



注：括号中的数字表示本标准的相应章。

图1 社区服务提供模型

城市社区服务规范

1 范围

本标准规定了城市社区服务的管理、人员、场所、设施以及社区服务项目、服务提供、服务监督评价及服务改进等要求。

本标准适用于城市社区服务提供，可作为城市社区服务的内外部评价依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分:安全标志和安全标记的设计原则
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 32170.2-2015 政务服务中心标准化工作指南 第2部分: 标准体系
- GB/T 34300-2017 城乡社区网格化服务管理规范
- GB/T 36735-2018 社区便民服务中心服务规范
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- DB35/T 1324-2013 社区服务站“一站式”服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区 community

聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。

[GB/T 36735-2018, 定义3.1]

3.2

社区服务 community service

社区组织直接为社区成员提供公共服务和其他物质、文化、生活服务。

注：社区服务可以通过多种方式提供，包括窗口服务、网格化服务、入户服务和社区活动等。

[GB/T 36735-2018, 定义3.2，增加注解]

3.3

社区服务站 community service station

在社区设立的综合性、多功能的服务大楼或服务场所。

[DB35/T 1324-2013, 定义3.4]

3.4

“一站式”服务 One-stop service

社区服务站内设立多功能的服务大厅或服务场所，是社区办理社区公共事务和公益事业的载体和平台，具体承办社区居民相关的生活类服务，协助城市基层人民政府或者它的派出机关为社区居民提供各类公共服务。

[DB35/T 1324-2013, 定义3.3]

3.5

社区工作者 community worker

以从事社区公共事务管理并提供社区服务，具有一定社区工作专业知识的人员，一般包括社区党委、社区居民委员会（以下简称“两委”）和社区其它专职工作人员。

[GB/T 36735-2018, 定义3.3修改]

3.6

社会工作者（社工） social worker

专职从事社会工作服务的专业人员。

注：社会工作者的专业能力可以通过社会工作者职业水平考试获得。

[修改MZ/T 071-2016, 定义3.2，增加注解]

3.7

窗口 counter

进驻部门或社区组织设立的服务单元。

[修改GB/T 32170.2-2015, 定义3.4]

3.8

网格 grid

城市社区及其它特定空间区划之内划分的基层综合服务管理单元。

[修改自GB/T 34300-2017, 定义3.5]

3.9

网格化服务 grid service

以网格为社区服务的提供范围，由社区指定专人负责网格内的日常事务、公共服务和政务服务等事项的社区服务提供方式。

4 组织

4.1 总则

社区应有明确的管理组织架构，社区管理组织架构应以党组织为核心、基层群众性自治组织为主导、社区居民为主体、社会组织和辖区单位共同参与。

4.2 组织的类型

社区组织包含以下类型：

- a) 社区党组织，含社区党委、小区党支部、楼栋党小组等；
- b) 社区自治组织，含社区居民委员会、居务监督委员会、人民调解委员会等；

- c) 社会组织，含注册的社区组织和备案的社会组织；
- d) 社区共建组织，含政府有关单位、辖区企事业单位、学校等。

4.3 职责和权限

主要职责包括：

- a) 落实党和政府方针政策
- b) 确定服务方针、目标和服务项目；
- c) 配置并管理服务所需要的场所和设施；
- d) 制定服务流程和要求；
- e) 按要求开展各项服务；
- f) 对服务进行评价和改进。

应根据所提供的服务项目和内容，设置不同部门或岗位，并确定各部门或岗位的职责和权限。

应考虑采用网格化矩阵式管理，为每个网格配置网格管理员，并确定网格管理员的职责。

5 策划

5.1 应对风险和机遇的措施

策划社区服务时，应考虑社区内部资源和能力、外部环境、相关方的需求和期望以及法律法规的要求，并确认服务提供过程中需要应对的风险和机遇。

应确定以下内容：

- a) 与社区服务相关的风险，及其应对措施；
- b) 与社区服务相关的机遇，及其应对措施；
- c) 将相关措施整合到服务提供过程中，并实施。

策划过程中，应考虑服务变更带来的风险和机遇，以及潜在的紧急情况。

5.2 服务目标

应在不同的层级制定服务目标，服务目标宜考虑以下内容：

- a) 服务资源相关方面，如：
 - 服务组织；
 - 服务人员；
 - 服务环境、设施。
- b) 服务过程相关方面，如：
 - 服务信息；
 - 服务环节（服务现场、服务收费、服务投诉等）。
- c) 服务结果方面，如：
 - 服务满意度；
 - 功能性；
 - 经济性；
 - 安全性；
 - 时间性；
 - 舒适性；

——文明性。

5.3 服务策划

社区应对提供的服务进行策划，策划时应考虑服务目标、风险和机遇、服务要求，以及本标准的要求。

服务策划应包含以下内容：

- a) 服务清单；
- b) 服务要求；
- c) 可能影响服务和服务提供的限制条件；
- d) 服务提供过程的职责和权限；
- e) 服务实施计划；
- f) 相关法律法规和标准的要求；
- g) 服务提供所需的资源，包含人员、场所、设施、技术和财务资源等；
- h) 服务提供方式，如由社区组织提供、购买社会组织提供的服务、由志愿组织或志愿者提供服务。

服务策划的结果应形成必要的文件化信息，可形成适当的文件形式，如年度服务计划、服务策划报告、服务实施方案等。

6 服务资源

6.1 人员

6.1.1 人员类型

社区工作人员包含以下类型：

- a) 社区工作者；
- b) 社会工作者；
- c) 社区志愿者；
- d) 其它工作人员。

6.1.2 配置

社区应确定并配置所需的社区工作者，以有效实施社区服务的提供。确定社区工作者人数时应考虑社区常住人口规模、社区人员的类别、提供的社区服务类别和内容等因素。

社区工作者配置总数按社区常住人口数分为三类，其人员数量应符合下表要求。

表1 社区规模分类及社区工作者人数

类别	常住人口数（人）	社区工作者人数（人）	社区工作者中 持证社会工作者人数 （人）
一类	6000及以上	≥13	≥5
二类	3000~6000（不含）	≥10	≥4
三类	3000以下（不含）	≥7	≥3

社区常住人口 6000 人以上的大型社区，按常住人口每 1000 人增加一个社区工作者的标准进行配置。

6.1.3 能力

6.1.3.1 应确定社区工作者应具备的素质和能力，以确保这些人员是能够胜任的。素质和能力应包括：

a) 素质

- 爱岗敬业，乐于奉献，一心为民。
- 具有良好的职业道德、心理素质，良好的语言表达、沟通和应变能力。
- 具备社区服务相关的基础知识。
- 遵守法律法规和社区工作纪律。

b) 能力

- 业务能力：熟悉所从事的服务项目相关服务流程和要求。
- 专业能力：熟悉相关服务专业知识和技能，如心理学、社会学等
- 熟悉相关的设备设施和服务相关的信息系统的使用方法。
- 能够按规定完成相关服务工作。

6.1.3.2 人员素质和能力可以通过以下方式获得：

- a) 教育；
- b) 岗前培训，应对人员进行岗前培训，经考核合格后方可上岗。
- c) 定期培训，社区工作人员每年至少参加一次培训，社区“一站式”服务窗口工作人员每半年至少参加一次所在街道便民服务中心组织的业务培训。
- d) 职业教育或职业技能训练。

6.2 社会资源

6.2.1 总则

通过引导社会力量参与社区服务，实现以社区为平台、社会组织为载体、专业社会工作人才为支撑的“三社联动”机制。

6.2.2 社会资源的类型

社会资源包括以下类型：

- 社会组织（含社区社会组织）；
- 自愿者服务队伍；
- 志愿者；
- 共建单位
- 其它社会资源。

6.2.3 社会资源的配置

社区应有注册或备案的社会组织至少12个，每个社会组织每年至少应参与一次社区服务项目或社区活动。

社区注册志愿者人数占社区人口比例达到18%及以上。志愿者服务队伍不少于5支，每支队伍的志愿者不少于5人。

社区宜通过“三社联动”的形式承接政府购买的社区服务项目，如社区助幼、助老、助教等服务项目。

社区组织宜与辖区单位签订共建协议，建立资源清单和需求清单，共享场所、设施和其它资源。

6.3 场所

6.3.1 配置

社区应确定并配置所需的服务场所，以有效实施社区服务的提供。确定服务场所时应考虑社区常住人口规模、社区人员的类别、提供的社区服务类别和内容等因素。

社区场所配置规模按社区常住人口数分为三类，其场所面积应符合下表要求。

表2 社区规模分类及场所面积

类别	常住人口数（人）	场所面积（平方米）
一类	6000及以上	≥800
二类	3000~6000（不含）	≥700
三类	3000人以下（不含）	≥600

社区常住人口9000人以上的大型社区，按常住人口每2000人增加100平方米社区场所的标准进行配置。

社区场所由办公场所和服务及活动场所构成，其中服务及活动场所面积应占社区场所总面积的80%以上。社区宜通过优化场所空间布局、精简整合办公场所、推行开放式办公等方式，增加社区居民的活动场所空间。

有条件的区域宜设立社区服务站，与社区组织共用办公和服务场所，为居民提供“一站式”服务。

6.3.2 功能

应根据社区所提供的服务种类和内容，设置社区场所的功能。

社区办公场所宜由社区办公室、调解室、警务室、计划生育服务室、社会工作室、慈善物品保管室、辅助用房等构成。

社区服务及活动场所宜由服务厅、居民议事室、社会组织活动室、文体活动室、阅览室、残疾人康复室、多功能室及公共卫生间等构成。

社区场所宜包括室外活动场地、绿地、道路、停车场地等配套场地。

6.4 设施

6.4.1 基础设施

社区应确定并提供各类基础设施，以满足社区服务的要求。

各类基础设施可包括：

- 办公设施，如计算机、打印机、复印机、电话机等；
- 服务设施，如等候休息座椅、填表桌台等；
- 文化设施，如图书馆、阅览室等；
- 体育设施，如室内、外健身器材，运动器材等；
- 生活设施，如餐厅、饮水机等；

- 卫生健康设施，如残障人员康复设施，健康检查设施等；
- 应急设施，如应急药箱、消防器材等；
- 其它满足社区服务需求的基础设施。

社区应对基础设施进行管理，建立管理制度、进行检查维护，基础设施的安全卫生应符合国家相关法规和标准要求。

服务设施应有图形符号标识或文字使用说明（见8.2），以方便居民识别和使用。

6.4.2 信息化设施

社区应确定并提供必要的信息化设施，以满足社区服务的要求。信息化建设应考虑：

- a) 政务服务信息化，利用一体化政务服务平台，在社区配置自助服务一体机等终端服务设施。
- b) 居民生活服务信息化，建立社区综合治理信息化网络平台、智慧社区综合管理平台。应用互联网、移动终端等方式提供网上社区服务。物联网、智能终端等信息设备应用于社区安防、预警、养老、应急救援等方面。

社区信息化设施应考虑老年人使用习惯，进行适老化和无障碍方面的优化和设计。

应对信息化设施的进行管理，建立管理制度，对软、硬件进行检查维护。信息化设施的建设、使用和维护过程中应考虑信息安全方面的要求。

7 服务项目

7.1 总则

社区应根据服务策划的结果确定需提供的服务项目，社区服务宜从为民服务、便民服务、安民服务及其它社区服务等方面提供。

7.2 社区为民服务

社区为民服务为社区居民提供基本公共服务项目，主要包括：

- a) 社区托育服务，含孕产妇健康服务、基础避孕服务、预防接种服务、儿童健康服务、未成年人服务等。
- b) 社区教育服务，含思想道德、文化艺术、知识技能、生活常识等教育培训服务，在校学生参与社区服务实践活动等。
- c) 社区就业服务，含就业信息、职业介绍、就业指导、失业登记、流动人员人事档案管理服务；在校学生到社区实习、就业服务；高校毕业生就业、创业服务等。
- d) 社区医疗服务，含健康教育宣传、居民健康档案服务；传染病及突发公共卫生事件报告和处理、卫生监督协管；慢性病患者、精神障碍患者、艾滋病患者及高危人群干预工作等。
- e) 社区养老服务，含老年人社区居家养老服务，高龄、失能和独居老人探访服务等。
- f) 社区帮扶救助服务，含最低生活保障服务，特困人群救助、医疗救助、临时救助、受灾人员救助、残疾人生活补助，特殊儿童基本生活保障、困境儿童保障等服务。
- g) 社区优军服务，含优待抚恤发放服务，退役军人就业创业服务等。
- h) 社区文体服务，含社区图书馆、阅览室等文化服务，各类文化体育公共服务等。

7.3 社区便民服务

社区便民服务为社区居民提供多样化的生活服务项目，主要包括：

- a) 社区公共事业服务，含邮政、电信、电力、燃气、金融等公共事业服务。
- b) 社区生活服务，含物流配送、资源回收、家政、维修、房屋租赁、殡仪等生活服务。
- c) 社区物业服务，含老旧小区和无物业小区物业代管服务，社区公共场所、设施的管理维护等。
- d) 社区商业服务，通过引入社区商业组织提供各类商业便民服务，餐饮、零售、美容美发等。

7.4 社区安民服务

社区安民服务为社区居民提供社区治安、法律和应急相关的服务项目，主要包括：

- a) 社区治安服务，含社区综合治理，社区群防群治、联防联控等。
- b) 社区应急服务，含应急组织体系和预案，应急避难场所、应急物资准备，社区防灾监测，安全宣传培训等。
- c) 社区法律服务，含普法宣传、人民调解、法律援助、律师公证等服务。
- d) 社区矫正服务，含社区矫正、社区戒毒、刑满释放人员帮扶服务，纠纷调解、心理疏导、关系调适、社会融入等服务。

7.5 其它社区服务

社区组织可以根据居民需求的实际情况，因地制宜提供其它社区服务。其它社区服务可以包括：

- a) 社会组织提供的服务；
- b) 志愿者和志愿者组织提供的服务；
- c) 共建单位提供的服务；
- d) 居民自助互助服务；
- e) 其它市场化服务。

8 服务提供

8.1 服务礼仪

8.1.1 总则

社区工作人员应注重服务礼仪，包括仪容仪表、行为举止和服务语言等。做到言行得体、举止文明，自然真诚，工作期间精神饱满，态度热情亲切。

8.1.2 服务守则

- a) 服务过程中应做到以下要求：
 - 以社区居民需求为先；
 - 态度和蔼，热情亲切，文明用语；
 - 仪表端庄，穿戴整洁，正装上岗；
 - 耐心倾听，有问必答，清楚告知；
 - 虚心接受居民的评议、监督和投诉。
- b) 服务过程中不应出现以下情形：
 - 冷落、刁难、歧视社区居民；
 - 与社区居民争辩；
 - 推诿，随便说“不知道”、“不清楚”等；

- 与社区居民发生言语或肢体冲突；
- 在服务过程中使用手机；（工作需要除外）
- 在服务过程中有吃东西、聊天等妨碍服务开展的行为；
- 泄露居民个人信息及隐私。

8.2 服务标识

8.2.1 社区应在外部醒目位置挂置社区管理组织牌匾，包括社区党组织和基层群众性自治组织，以及“中国社区”标识。“中国社区”标识应符合《“中国社区”标识规范应用手册》的要求。社区内部应为服务对象设置服务引导和提示标识，内部标识宜使用统一的标识形式和颜色。

8.2.2 各部门进驻社区的服务标识，应根据需要结合社区相应的服务功能进行规范化标识，并与社区整体标识协调一致。

8.2.3 公共标志的形式和颜色应统一，标志符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。安全标志应符合 GB 2894 的要求，安全标志颜色应符合 GB 2893.1 的要求，包括但不限于：

- a) 禁止标志，如：“禁止吸烟”“禁止跨越”等；
- b) 警告标志，如：“注意安全”“当心火灾”等；
- c) 指令标志，如：“必须戴口罩”“必须拔出插头”等；
- d) 提示标志，如：“紧急出口”“应急电话”等。

8.2.4 宜在服务场所醒目位置张贴空间及物品布局图，或可视化照片等标志。

8.2.5 破损、过期、失效的标志应及时更换或撤除。

8.3 服务信息

社区应为居民及其它相关人员提供服务相关的信息，主要包括：

- a) 服务项目和内容；
- b) 服务计划和活动安排；
- c) 服务流程；
- d) 服务人员的基本情况；
- e) 适用时，服务时限和及时性要求；
- f) 适用时，政务服务事项基本信息，如事项名称、承办部门、设立依据、法定批准条件及法律、法规要求等；
- g) 适用时，全部费用及明细，以及支付相关的规定；
- h) 服务承诺和风险提示等。

社区应为居民及其它相关人员提供服务信息的获取渠道，如通过服务场所公示栏、宣传材料、媒体、互联网及社交平台等。适当时，可通过相关网络平台公示服务信息，并提供流程、表格下载等信息。

社区应为居民及其它相关人员提供信息咨询服务（见8.4），对服务相关信息进行必要的解释和说明。

服务信息应该真实、准确、完整，并具有时效性，服务信息应以居民及其它相关人员能够理解的方式提供，应考虑老年人获取和理解服务信息的特点。

8.4 服务制度

8.4.1 社区应建立有效的管理制度，对服务过程进行控制。主要制度应包含：

- a) 首问责任制度；

- b) 一次性告知制度；
- c) 服务流程
- d) 服务时限和限时办结制度；
- e) 错时上下班和休息日轮班制度；
- f) 民主评议、民主监督制度；
- g) 其它服务相关制度。

8.4.2 应建立与社区服务相关的文件和档案，文件和档案可以任何形式和载体存在，如纸质、电子、音频、视频等。档案和记录应包括：

- a) 服务策划相关的档案，如服务目标、服务计划、服务策划方案等；
- b) 服务过程相关的档案，如服务受理、办理等档案；
- c) 服务结果相关的档案，如办事回执、证件证明等领取档案；
- d) 服务反馈和投诉相关的档案；
- e) 服务评价相关的档案；
- f) 服务改进相关的档案；
- g) 社区组织管理过程相关的档案，如人员档案、会议记录等；
- h) 服务场所和设施管理相关的制度，如设施清单、设施维护档案等。

8.4.3 应对文件和档案进行控制，含建立、更新、保管、使用、存储、销毁等。

8.5 服务咨询

应设置导询服务窗口为服务对象做好咨询引导服务，导询服务窗口宜设置在社区服务场所入口显著位置，并有明显标识（见8.2），如“咨询”指示牌。

接待人员应为服务对象做好咨询、答疑、引导等服务；提供其所需服务相关的信息和文件资料的查询服务。

应开通电话咨询服务，及时接听、准确解答服务对象咨询，并做好通话记录。

宜开通社区网络平台，提供咨询和沟通入口或渠道。

8.6 窗口服务

8.6.1 受理

居民提出服务需求时，社区工作人员应及时接待。

- a) 服务项目属于“一站式”政务服务或公共服务事项的，按以下方式处理：
 - 1) 申请事项属于本岗位的职责范围，申请材料齐全、符合法定要求的，应当场受理；
 - 2) 申请材料不齐全或者不符合要求的，应一次性完整地告知服务对象需要补齐的全部内容；
 - 3) 对不属于本岗位权责范围内的实现，应告知服务对象应向有关岗位申请，并做好相关衔接工作；
 - 4) 对不属于本社区服务范围内的事项，应告知服务对象不受理并做好解释工作。
- b) 服务项目属于便民及其它服务事项的，社区工作人员应详细了解居民的需求，并按以下方式处理：
 - 1) 本社区工作人员能够直接提供的服务项目，应当场受理；
 - 2) 需要通过其它社会组织提供的服务，应与服务方沟通确认后，将相关服务信息传递到位；

3) 其它市场化的服务项目，应告知居民合作方的联系方式，或者相关信息的获取途径。
受理事项应做好记录。

8.6.2 办理

对能立即办理的事项，应当场及时办理。

对需走访、调研、协同才能处理事项，应承诺办理时限，限时办结。对需延长办理时限的，应提前告知服务对象现阶段处理情况及后续处理方案，随时保持好与服务对象的联系与沟通。网上办理事项应能够显示事项办理进度状态。

对需要移交上级相关单位处理的事项：

- a) 服务对象自行办理的，应告知相关部门的联系方式及办理程序、要求等信息；
- b) 由服务对象委托办理的，服务人员应全面了解事项情况，汇总材料后移交相关部门办理，事项处理完结后应及时向服务对象反馈处理结果。

经审查不具备批准条件的，服务人员详细说明理由或改正意见，并告知服务对象享有依法申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

8.6.3 回复

事项办结后，社区可以书面、面谈、电话、邮件等方式及时回复办理结果。超时办结及不能予以办理的事项，应说明原因，并做好解释工作。

涉及全体居民公共利益的事项，应通过居务公开栏、社区网站等渠道进行公开回复。

若对回复事项有异议或建议意见的，服务人员应在一个工作日内对该事项进行重新受理或者调整解释。

8.7 网格化服务

8.7.1 网格划分

根据本地实际，城市社区原则上宜按照300~500户或1000人左右为单位划分网格；对城市社区内较大商务楼宇、各类园区、商圈市场、学校、医院及有关企事业单位，可以结合实际划分为专属网格。

8.7.2 社会联动

应支持社会资源参与网格化服务过程，充分发动热心退休人员、老党员、老干部、物业人员、志愿者等，协助开展网格化服务。

8.7.3 信息采集

应通过入户走访、网格巡访、问卷调查、座谈交流等多种形式，及时、全面地了解、掌握和收集网格内的社情民意和服务需求。

网格员采集的社情民意信息，经分类分级审核后，录入网格化服务管理信息平台，采集的民生诉求信息，按照职责分工和程序设定，由社区或相关部门协调办理。

8.7.4 现场办理

网格管理员在工作中发现的服务需求、居民诉求、问题隐患等，应当及时协调处理。

对一般的社会矛盾纠纷，应充分沟通了解情况，网格管理员能够调解的当场调解。对于较为复杂的矛盾纠纷，及时向社区领导报告，并引导当事人到社区调解室，由社区组织联合调解。

应为网格内行动不便和特别困难人群提供便民代办服务，网格管理员应了解并告知代办事项的办理程序和要求，在征得居民委托后，收集有关证件、材料，进行代办服务。代办完成后，将相关证件、材料送还。

网格管理员在现场办理服务事项过程中需要入户服务时，相关要求见8.7。

8.7.5 流转办理

网格管理员无法现场处理的事项，应当及时上报社区，安排相关岗位人员处理（见8.4.2）。

宜建立信息化的工作流转平台，协同不同岗位、不同单位之间的信息传递和处理。

8.7.6 入户服务

社区工作者根据需要可对特定人群提供入户服务，如行动不便的老年人、残障人员、重病人员、居家隔离人员等。

入户服务前应了解服务对象的基本情况、服务需求等信息。携带与入户服务相关的文件资料、工作证件、服务用品等。宜两人一组提供入户服务，必要时与其它专业人员协同入户，如医护人员、康复人员等。入户时间宜提前预约。

入户服务人员应具备应急处置的常识和能力。

应记录入户服务相关的信息，包括：居民家庭基本情况、服务需求、服务过程、意见和建议等。

8.8 社区活动

8.8.1 应通过告知、宣传等方式，引导社区居民参与社区各项活动和事务。宜通过协商、合作等方式，与社会团体、志愿者组织协同开展社区活动。宜召集社区党员、退休人员 and 热心人士等参与社区活动的策划和组织。

8.8.2 社区组织活动时：

- a) 应根据活动主题制定方案，包括活动目标、内容、方法、时间安排和安全措施等；
- b) 按照活动方案精细组织实施，根据活动区域状况或活动特点，做好人员组织、场地布置等工作；
- c) 做好现场秩序维护和现场安全工作。

8.8.3 社区参与共建单位或上级部门的组织活动时：

- a) 应了解活动方案和计划，做好活动准备工作；
- b) 根据活动主题，结合社区实际情况，做好人员组织工作；
- c) 与主办方协调，落实后勤保障和安全措施。
- d) 按照活动方案精细组织实施，根据活动区域状况或活动特点，做好人员组织；
- e) 做好现场秩序维护和现场安全工作。

8.8.4 活动结束后，应及时对活动的内容、形式、方法和结果进行分析总结与评价。将活动相关的材料整理归档。

8.9 社区营造

社区应集合各类社会资源，从社区居民的生活需求出发，开展社区营造活动，实现社区共建共治，社区服务共享。

社区营造活动宜从以下方面开展：

——造“人”，充分利用社区的人力资源，满足社区居民的服务需求，达到邻里守望、邻里互助；

- 造“文”，通过继承社区共同历史文化，营造特有的社区文化，提高居民的文化归属感。
- 造“地”，通过社区地理环境的保持和特色发扬，打造宜居的社区环境。
- 造“产”，打造社区产业，引导社区产业和经济活动的集体经营，提供社区就业机会。
- 造“景”，社区生活环境、独特景观的创造。

8.10 服务补救和应急

8.10.1 服务补救

当社区工作人员在提供服务时出现偏差或造成损失时，应及时采取补救措施，必要时按10.1的要求采取改进措施。

8.10.2 应急准备和响应

应根据服务策划（见5.1）中识别的潜在紧急情况，建立突发事件应急预案，预案应：

- 明确应急工作管理的单位或人员及通讯联系方式，确保应急期间信息通畅；
- 明确专兼职应急队伍的组织和保障；
- 明确应急物资和装备的类型、数量、性能、存放位置、保管责任人及其联系方式等；
- 根据应急工作需要确定如交通运输保障、医疗保障、后期保障等其它相关保障措施。

开展应急培训和演练，广泛宣传应急法律法规和预防、避险等措施，增强应急意识。每年至少应开展一次综合应急演练，适时开展专项的应急演练。

对突发事件，应及时、主动向上级报告并按规定做好信息披露，告知事实情况及动态，避免错误信息和谣言传播。

应急物资宜包含以下类别：

- 多功能应急灯，具备照明、收音、报警、手摇充电等功能，用于应急照明等；
- 救生哨，可吹出高频求救信号，用于呼救；
- 逃生面具，保护面部，可提供有氧呼吸，用于地震、火灾逃生使用；
- 多功能组合工具，刀具、螺丝刀、钢钳等具备切割、开孔、固定等功能；
- 应急逃生绳，便于攀爬、逃生使用；
- 灭火器，用于初期火灾扑救；
- 灭火毯，用于扑灭油锅火等，隔离热源；
- 常用药品，抗感染、抗腹泻、止血等非处方药；
- 医用材料，碘伏棉棒、创可贴、纱布、绷带等，用于伤口消毒、杀菌、包扎等；
- 医用外科口罩、防护手套等。

9 服务监督 and 评价

9.1 服务监督

应采取内部监督和外部监督等形式对服务进行监督。内部监督包括内部自查、居务监督委员会等。外部监督包括政府及相关部门、社会组织、社区居民、新闻媒体及其它相关方的监督。

应公示社区工作者工基本信息，设立投诉电话、网络投诉等服务质量反馈和投诉机制。

应对服务反馈和服务监督的信息进行分析，以评价服务（见9.3）。

9.2 投诉处理

社区应制定投诉处理的流程和标准，规定投诉处理时间，并按以下要求处理投诉：

- a) 建立投诉受理渠道，并保持畅通；
- b) 受理投诉，记录相关信息；
- c) 调查处理；
- d) 及时反馈。

9.3 服务评价

9.3.1 社区应收集服务监督反馈、投诉处理、服务满意度等相关的信息，对社区服务进行评价。

注：服务评价形式可以是自我评价、主管部门评价、第三方评价等。

9.3.2 社区应通过不同的途径收集社区服务满意度相关的信息，并对收集的信息进行分析和评价，以发现改进的机会。服务满意度相关的信息来源包括：

- a) 政府监督检查结果的反馈；
- b) 社区居民满意度调查问卷；
- c) 服务过程的沟通、反馈；
- d) 相关方（社会组织、企业、志愿者）的反馈；
- e) 各类媒体的报道；
- f) 其它第三方的调查研究等。

10 服务改进

10.1 不符合和纠正措施

应根据服务评价结果，识别和确定改进机会，采取必要的措施改进服务。对服务实施过程中，发生或者潜在的不符合采取措施：

- 服务不符合的分析和评审；
- 确定不符合或潜在不符合的原因；
- 确定并评审防止再发生的措施；
- 实施相应的措施；
- 评审措施的有效性。

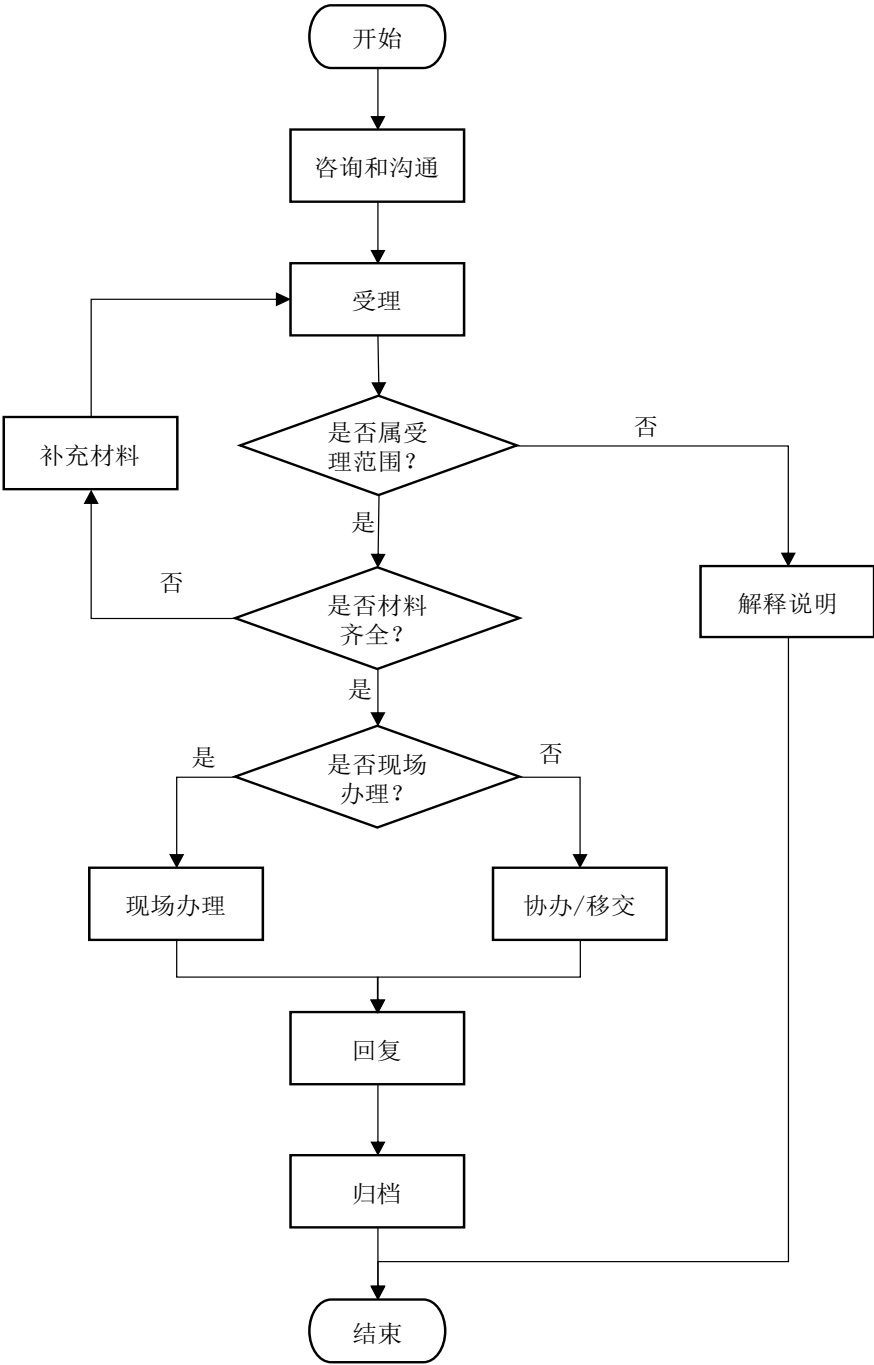
10.2 持续改进

应持续改进社区服务管理，服务改进可包括：

- a) 建立激励改进和创新的机制；
- b) 通过标杆对比、管理创新、技术创新等方式，持续改进服务的有效性和效率。

附 录 A
(资料性)
“一站式” 服务流程

社区服务窗口提供的“一站式” 服务流程如图A. 1。



图A. 1 “一站式” 服务流程图

参 考 文 献

1. GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
2. GB/T 20647.1-2006 社区服务指南 第1部分：总则
3. GB/T 31383-2015旅游景区游客中心设置与服务规范
4. GB/T 32169.3-2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求
5. GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范
6. GB/T 36733-2018 服务质量评价通则
7. GB/T 39054-2020 社区教育服务规范
8. MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南
9. 建标167-2014 城市社区服务站建设标准
10. DB35/T 1808-2018城乡社区网格员工作规范

