

《城市社区服务规范》福建省地方标准 (征求意见稿)

编制说明

《城市社区服务规范》标准起草小组

2021年11月

一、工作概况

（一）任务来源

为进一步贯彻落实党的十九届四中、《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）、《中共中央 国务院 关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》和《“十四五”民政事业发展规划》的要求，加强和创新社会治理，推动社会治理和服务重心向基层下移，把更多资源下沉到基层，更好提供精准化、精细化服务；深化城乡社区服务体系建设加快城乡社区公共服务体系建设。福建省民政厅根据基层政权建设和社区治理的总体工作规划，提出了建立社区服务标准的工作要求，由福建省民政厅归口，组织相关单位进行标准起草。

（二）主要起草单位

标准主要起草单位包括：福建省民政厅、方圆标志认证集团福建有限公司、福州市民政局、福建农林大学、福州市台江区金斗社区等。

（三）编制目的和意义

党的十九届四中全会指出，社会治理是国家治理的重要方面，必须加强和创新社会治理，完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体；推动社会治理和服务重心向基层下移，把更多资源下沉到基层，更好提供精准化、精细化服务。

城乡社区是社会治理的基本单元。社区治理事关党和国家大政方针贯彻落实，事关居民群众切身利益，事关城乡基层和谐稳定。为深入贯彻落实党的十九届四中全会精神，按照中共中央、国务院和省委、省政府关于加强完善城乡社区治理的部署要求，为居民群众提供更加精准化、精细化服务，迫切需要建立社区服务相关规范标准，并组织开展质量认证体系建

设。社区服务质量认证体系建设是创新城乡社区治理的重要方式，对于实现党领导下的政府治理和社会调节、居民自治良性互动，促进城乡社区治理体系和治理能力现代化具有重要的意义，有利于全面提升城乡社区治理标准化、科学化和精细化，树立标杆，引导社区持续提高服务水平。

福建省社区众多，目前存在硬件参差不齐、过渡行政化、事务性工作过多影响服务性职能等问题，通过标准化明确社区组织设置、基本硬件配置、明确核心服务职能设置及其要求，具有非常的必要性。

现阶段中央对基层治理体系和治理能力空前重视，2021年4月28日中共中央和国务院发布了《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》，对社区的建设提出了国家层面的顶层设计，现阶段编写社区建设和服务相关标准可谓时间非常成熟。

计划通过三步走的路径，推动形成基层党组织领导、基层政府主导的多方参与、共同治理的城乡社区治理体系，社区治理能力和服务质量水平显著提升。

（四）主要工作过程

1. 文献研究，掌握资料

标准编写组广泛收集国际国内相关标准和政策文件，共收集国际标准3个，国家标准55个，地方标准44个，民政部行业标准13个，以及国家政策法规、民政部门规章等，形成标准清单，对现有标准文件进行分析，形成社区服务研究报告，为社区服务标准体系设计和标准编制提供输入信息。

国际先进的社区公共服务有着全新的理念和流程。例如：一个社工服务案例，包括接案、预估、计划、介入、评估和结案6个阶段，具有专业化、准确化、高效化等特点。与世界发达国家相比，我国社区公共服务总体上仍处于初级发展阶段，与社区居民日益增长的服务需求还有不小的差

距。

我国于 2006 年正式开始研制社区管理与服务标准，制定了社区服务指南 9 个部分（GB/T 20647 社区服务指南），包括社区管理与服务最基本的标准和概括性的 8 个方面。随着社区职能和服务需求的变化，标准中服务内容和要求与实际情况有了差异。

民政部门制定了一些和社区相关的标准，但是侧重在与专业社会机构相关，如《MZ/T 167—2021 儿童福利机构社会工作服务规范》、《MZ/T 169—2021 养老机构社会工作服务规范》；其中一些基础性标准可以用于新制定标准的引用，如《MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语》。

当前地方标准主要有通用性标准、特定主题社区类标准、特定服务机构类标准等。部分地区制定了通用性的社区标准，如天津的《DB12_T 891-2019 社区社会工作服务规范》，内蒙古《DB15_T 1789-2020 社区工作服务规范》。部分地区制定特定主题的社区建设标准，如内蒙古《DB15_T 1792.1-2020 和谐社区建设规范》系列 4 个标准。多数地方标准为针对特定的服务机构或特定服务主体，以养老服务和志愿者服务类标准占多数，志愿服务类标准如湖北省《DB42_T 1568-2020 社区志愿服务管理规范》、安徽省《DB34_T 3504-2019 社区志愿服务规范》、内蒙古《DB15_T 1788-2020 社区志愿服务规范》；养老服务类标准如深圳市《DB4403_T 69-2020 社区养老服务质量评价规范》、河北省《DB13_T 5364-2021 社区居家养老长期照护服务规范》、山东省《DB37_T 4087-2020 社区医养结合服务基本规范》等。

现有社区服务及相关标准主要存在以下问题：1) 缺乏系统性，未对社区服务标准进行系统的规划。2) 缺乏针对性，部分标准过于笼统，可操作性不够。3) 未结合社区实际情况，未充分考虑不同地区社会文化、经济发展水平、社区治理方式的差异，未结合社区服务的内容和方式的实

际特点。4) 整体服务与管理水平偏低，导致社区居民参与公共服务活动的积极性不高，居民对社区公共服务的参与率与满意度低，难以为社区健康发展提供有力支撑。

2. 社区调研，了解现状

通过现场和线上调研，了解社区资源配置情况和服务提供情况，为标准制定提供依据。台江洋头口社区、仓山港埕社区、马尾马限社区、晋安紫阳社区、鼓楼中山社区。编制调查问卷，对全省9地市社区开展线上问卷调查，共回收1040份，有效问卷852份，对调查情况进行分析汇总，现场了调研报告。

通过调研了解社区基本情况，包括：

- 常驻人口、人员类别，区域范围等；
- 现有硬件配置情况（场所面积、场所功能区域、服务设施、信息化设施等）
- 了解人员构成及岗位职责分工；
- 社会组织、志愿服务组织、志愿者情况；
- 社区服务项目，服务流程、服务要求等。

3. 起草标准，精心修订

2021年4月，处理标准编制工作组，制定总体工作计划和要求。

2021年5-6月，在开展文献研究和社区调研的基础上，策划社区服务标准体系，确定标准框架。

2021年7月，各编写成员根据标准框架编写内容，工作组进行内部沟通讨论，形成了《城市社区服务规范》（工作组讨论稿第一稿）。

2021年8月，征求民政系统专家和社区意见，工作组对标准进行了修订完善，形成了《城市社区服务规范》（工作组讨论稿第二稿）。

2021年9月16日，召开专家研讨会，会后根据研讨会意见，对标准

进行了修订，形成了《城市社区服务规范》（工作组讨论稿第三稿）。

2021年10月，在福州市选取了2个试点社区，根据标准内容再社区进行验证。

2021年11月9日，召开外部专家研讨会，会后根据研讨会意见，对标准进行了修订，形成了《城市社区服务规范》（征求意见稿）。

二、标准编制原则和主要内容的确定

（一）编制原则

1. 符合法律法规原则。城市社区服务工作应符合《中华人民共和国城市居民委员会组织法》《志愿服务条例》和有关社区服务的法律规和政策性文件的规定。

2. 协调性原则。城市社区服务规范的编制，必须全面地、系统地指导全省范围内社区服务工作，兼顾全省不同地区经济发展和社区服务水平和特点，提炼共性内容，明确服务项目和要求。

3. 采用国家标准原则。对于已有国家标准的内容尽量采用国家标准，本标准采用国家标准的内容包括《GB/T 36735-2018 社区便民服务中心服务规范》《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》等。

4. 兼容性原则。充分考虑标准的可扩展性和兼容性，为社区服务标准体系未来业务发展预留足够的扩展空间。

（二）标准内容

“引言”部分确定了社区服务的基本理念，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。

1 范围

规定了标准的主要内容和适用范围。

2 规范性引用文件

本标准引用了部分现有国家标准中与社区服务相关的内容，如《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 36735-2018 社区便民服务中心服务规范》等，以保持本标准和其它标准之间的统一协调。

3 术语和定义

本部分对“社区”、“社区服务”等9项术语进行了定义。术语的定义参照国家和地方相关标准，并考虑到本标准的实际应用进行了必要的调整，以确保术语的适用性。

4 组织

本部分明确了社区组织的类别和主要职责和权限。

5 策划

本部分明确了社区服务过程中可能的风险和机遇，以及相应的应对措施；建立服务目标；对服务进行策划。

6 服务资源

本部分明确了社区服务提供的资源需求，含人员、社会资源、场所、设施等。

7 服务项目

本部分明确了社区服务提供的项目，从为民服务、便民服务、安民服务和其它服务等四个类别进行说明。

8 服务提供

本部分明确了服务提供的要求，包括服务礼仪、服务标识、服务信息、服务制度、服务咨询、窗口服务、网格化服务、社区活动、社区营造、服务补救和应急等方面的要求。

9 服务监督和评价

本部分明确了服务监督和评价的要求，含服务监督、投诉处理、服务评价等方面。

10 服务改进

本部分明确了社区服务的改进机制，含不符合的处置、持续改进要求。

附录 A 提供了“一站式”服务流程图，为社区服务提供过程设计提供参考资料。

三、标准验证情况

本标准根据《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）、《中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》和《“十四五”民政事业发展规划》的要求制定，在制定过程中进行了充分的调研和论证。

标准制定过程中，在社区进行了充分沟通和调查，并在福州市台江区和晋安区的两个试点社区对标准内容进行了验证。

四、知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果

标准编制过程中对福建省内城市社区的基本情况和服务项目内容进行了调研，并结合十四五规划要求和社区服务的实际，为福建省城市社区建设和服务提供了标准指导。

本标准可以应用于全省城市社区设立和运行过程中的服务场所配置、服务设施配置、人员配置等服务资源的配置，用于规范社区服务项目和服务提供过程，提高社区供给和服务质量。社区服务评价标准可用于上级单位对社区服务进行评价，也可用于第三方的认证评价，通过认证评价活动

促进社区服务水平的提高。

六、采用国际标准和国外先进标准情况

未采标。

七、在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及标准的协调性

本标准编制过程依据相关的法律法规和政策，并充分参考了现有的国家、行业和地方标准，与现行法律法规和相关标准协调一致。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准无重大分歧意见。

九、标准性质的建议说明

本标准主要为全省城市社区服务场所、设施和人员等资源的配置，以及服务项目、服务要求，服务监督和改进等方面提供了重要的技术参考，为全省城市社区的设置和服务水平的提供依据。建议其性质为推荐性标准。

十、贯彻标准的要求和措施建议

本标准对城市社区服务资源配置、服务提供过程和要求、服务监督改进等工作具有指导意义，建议逐步扩大试点范围，在全省城市社区推广使用。

十一、替代或废止现行相关标准的建议

不涉及。

十二、其他应予说明的事项

无

标准起草小组

2021年11月15日