

DJGXXXX

杭州高新技术产业开发区（滨江）地方技术性规范

DJGXXXX/TXXXX—XXXX

社区美好生活共同体运营与管理规范

（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	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 运营要求	2
6 管理要求	4
7 评价与改进	4
附录 A（资料性）社区美好生活共同体的类型	5
附录 B（规范性）社区美好生活共同体标识标牌	6
附录 C（规范性）社区美好生活共同体运营与管理评估表	7
参考文献	9

前 言

本文件按照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由杭州市滨江区民政局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：杭州市滨江区民政局、绍兴市柯桥区亲民社会工作服务中心。

本文件主要起草人：周小刚、顾定扬、陈超、陈科艺、马良、阎军楠、陈攀。

社区美好生活共同体运营与管理规范

1 范围

本文件规定了社区美好生活共同体运营和管理在空间、设施和功能层面的基本要求，在方式、人员和服务层面的运营要求，在内部和外部管理层面的管理要求，以及绩效评价和改进措施等内容。

本文件适用于滨江区范围内示范型、标准型和基础型的社区美好生活共同体（具体见附录A）的运营与管理。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 50763 无障碍设计规范

MZ/T 071 社区社会工作服务指南

MZ/T 094 社会工作方法 个案工作

MZ/T 095 社会工作方法 小组工作

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区美好生活共同体 good life community

社区美好生活共同体以“邻聚里 HOME+”为核心理念，是一个集社区服务和社区治理为一体，并聚焦社区“一老一小”服务等功能性综合体；也具有集成社区党群服务中心、居民议事厅、社会组织服务中心等的阵地性综合体。既是社区服务的输送阵地、社区居民的共享空间，也是社区共治的合作平台。

3.2

政府购买服务 government procurement

各级国家机关及其部门将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由具备条件的社会力量承担，并根据服务数量和质量等因素向其支付费用的行为。

3.3

社会组织 social organization

狭义上是指在民政部门依法履行登记手续的社会团体、基金会、民办非企业单位（社会服务机构）。广义上还包括群团组织、备案性的社区社会组织等。其最大特性是非营利性。

3.4

社区社会组织 community social organization

由本社区为主的公民、法人和其他组织自愿组成，以本社区或相邻的社区为活动范围，整合社区相关资源，满足居民多样化需求的社会组织。业务领域主要涉及生活服务、公益慈善、文体活动、专业疏导、经济合作、环境保护等。该类组织主要以备案为主，可登记成立。

4 基本要求

4.1 基本空间要求

社区美好生活共同体用房选址在居民集中、交通便利、群众办事方便的地方；可与社区党群服务中心、居家养老服务照料中心、文化礼堂或卫生服务站等社区服务用房整合。服务场所应统一悬挂社区美好生活共同体“邻聚里（HOME+）”的标识标牌（可参见附录 B 图 B.1 和图 B.2）。

4.2 基本设施要求

4.2.1 房屋建筑宜采用钢筋混凝土结构，符合 GB 2894 公共安全规定，配备灭火器材、防火器具、标志标识、紧急疏散通道；符合 GB 13495.1 消防安全规定；建立无障碍设施，符合 GB 50763 无障碍安全规定；

4.2.2 功能布局合理，动静区分、静养结合，根据相应的功能配备相应的设施设备。

4.3 基本功能要求

4.3.1 各社区美好生活共同体应以社区居民美好生活需求为本，以全面推进社区治理和社区服务为中心，以服务居民、协商议事、组织培育为基本服务功能，并应设立相应的功能区域，宜包括但不限于：“一滨办”、综合办公室、居民议事厅、社会组织孵化中心、多功能文体活动室、城市书房阅览室、心理咨询室、社会工作专业工作室、邻里食堂（老年食堂）和托幼中心等；

4.3.2 各社区美好生活共同体可结合社区实际情况，自行增加特色服务项目，拓展服务功能。

5 运营要求

5.1 运营方式

社区美好生活共同体宜采取政府购买服务的社会化运作方式，鼓励和支持引进依法登记并具有专职工作人员的社会组织承接运营，并签订服务购买合同。也可以采用社区自行运营或引入第三方联合运营的模式展开。

5.2 运营人员

5.2.1 承接运营社区美好生活共同体的社会组织需派驻专职社会工作者和服务人员，按照合同开展运营和管理工作。采取社区自行运营和第三方联合运营的应安排专职社区工作者负责该项工作；

5.2.2 专职工作人员应统一着装，按照相关管理制度、岗位职责和工作手册提供规范性服务；

5.2.3 应加强专职人员培训，持证社会工作者参加继续教育每年不少于 50 学时。

5.3 运营服务

社区美好生活共同体提供“一站式”服务，对前来寻求服务或帮助的居民提供接待、指引服务。对于暂不能提供的服务需求，提供联络、指引其到相应部门或提供转介服务。

5.4 服务内容

社区美好生活共同体运营服务基本内容包括：婴幼儿服务、老年人服务、青少年服务、残障康复服务、家庭服务、社会救助服务、文化服务、协商议事服务、组织培育服务和社会工作专业服务 etc.

5.4.1 婴幼儿服务

- 5.4.1.1 依托上级医疗卫生机构、社会组织及志愿者等，建立覆盖医学、心理、教育、健康等领域的育儿专家库；
- 5.4.1.2 通过亲子活动、家庭课堂、入户指导、照护手册应用等方式，利用互联网等信息化手段，为婴幼儿家庭开展新生儿访视、膳食营养指导、生长发育监测、预防接种、安全防护指导、疾病防控等服务；
- 5.4.1.3 为家长及婴幼儿照护者提供科学育儿指导，增强家庭科学育儿能力；
- 5.4.1.4 针对性开展婴幼儿照护有关的宣传教育，推动婴幼儿照护服务从业人员职业道德建设。

5.4.2 老年人服务

- 5.4.2.1 开展多元化的老年人活动，引导老年人积极参与群体生活及区域内事务，促进老年人与社区的联系，提供老年人社区心理健康服务；
- 5.4.2.2 重点关注并服务区域内的残疾老年人、独居空巢老年人、困难老年人等。

5.4.3 青少年服务

- 5.4.3.1 为青少年提供心理评估、发展性心理辅导、专业心理咨询、行为训练；
- 5.4.3.2 为青少年提供亲子关系支持、人际关系协调及危机干预等服务；
- 5.4.3.3 为青少年提供学习辅导、职业规划辅导；
- 5.4.3.4 重点关注并服务区域内有心理行为问题、家庭困难、遭遇家庭重大变故等的青少年。

5.4.4 残障康复服务

- 5.4.4.1 为残障人士提供康复服务、就业及职业培训、心理评估、心理咨询、社会融入、资源链接等支持性服务；
- 5.4.4.2 为有条件的残障人士提供学业服务、就业及劳动就业服务；
- 5.4.4.3 重点关注并服务区域内的独立生活能力缺乏、失业、就业能力缺乏等的残疾群体。

5.4.5 家庭服务

- 5.4.5.1 提供家庭危机介入、婚姻家庭关系调处、亲子关系教育；
- 5.4.5.2 提供家暴防治宣传、健康生活管理等服务。

5.4.6 社会救助服务

- 5.4.6.1 开展社会救助对象排查、需求分析、建档访视、家庭经济状况调查评估、绩效评价和满意度调查等；
- 5.4.6.2 开展社会救助政策宣传、业务培训、档案管理等服务；
- 5.4.6.3 为救助对象提供心理疏导、精神慰藉、照料护理、康复训练、资源链接、能力提升等服务。

5.4.7 文化服务

- 5.4.7.1 培育和践行社会主义核心价值观，大力弘扬优秀传统文化；
- 5.4.7.2 保护和传承社区的文化遗产和社区记忆；
- 5.4.7.3 发现和宣传服务区域内的道德模范、好人好事，营造崇德向善的风尚。

5.4.8 协商议事服务

在社区党组织、居民委员会的指导下，协助和配合有关方面(物业公司、业主委员会、其他组织和部门等)，对城乡社区的公共事务、公益事业、涉及社区发展和群众利益的事项，通过社区联席会、社区党员代表会议、居民会议、居民议事会、听证会、协调会、评议会等形式，引导居民有序参与社区协商议事。

5.4.9 组织培育服务

5.4.9.1 通过多种形式开展社区调查，立足服务区域的实际和需求，培育和发展社区社会组织和志愿服务团队，组织居民开展自助、互助服务活动，积极参与基层民主协商；

5.4.9.2 培育的社区社会组织通过承接项目的形式，做好走访、宣传、调查摸底、活动组织策划等工作。

5.4.10 专业社工服务

5.4.10.1 个案工作服务运用社会工作专业的知识、方法和技巧，帮助有需求的个人或家庭，改善其与社会环境之间适应状况的活动，具体服务展开应符合 MZ/T 094 的规定；

5.4.10.2 小组工作服务运用小组活动形式开展的旨在恢复和增强个人的、团体的社会功能，推动社会发展，具体服务展开应符合 MZ/T 095 的规定；

5.4.10.3 社区工作服务以社区的整体性和集体性需求为目标开展的旨在挖掘社区资源，动员社区居民参与，形成社区治理共同体，具体服务展开应符合 MZ/T 071 的规定。

6 管理要求

6.1 内部管理

6.1.1 运营主体应建立健全管理制度，管理和维护服务设施。保持环境整洁、美观，公示开放时间、内容等；

6.1.2 运营主体应制定社区服务情况统计表及来访居民需求信息登记表。每年建立社会组织及居民需求信息档案；

6.1.3 运营主体应对来社区美好生活共同体活动的人员和参访人员进行流量及诉求登记，进行统计和分析；

6.1.4 运营主体应做好防火、防电、防食物中毒、防意外伤害等安全防范和应急预案工作；

6.1.5 运营主体应严格执行资金使用计划，实行项目资金专账核算，做到专款专用。

6.2 外部管理

6.2.1 鼓励各职能部门依托社区美好生活共同体开展各类社区服务，资源整合；

6.2.2 各单位拟在社区建设相关服务设施的，每年年初应报备当地现代社区建设领导小组办公室。结合各街道年初上报的社区美好生活共同体建设计划，由现代社区建设领导小组办公室统筹安排后公布建设名单；

6.2.3 区、街道两级可制定社区美好生活共同体建设和运营资金补助办法，宜每年安排一定专项经费用于社区美好生活共同体的运营。根据运营及评估情况，区级财政可给予街道一定配套补助；

6.2.4 应积极争取各方社会力量参与社区美好生活共同体的建设与运营。

7 评价与改进

7.1 绩效评价

7.1.1 社区美好生活共同体的运营和管理工作，社区居民满意率均应不低于 90%；

7.1.2 区民政部门和各街道应以年度为单位委托第三方评估机构对社区美好生活共同体的运营与管理情况进行中期和终期评估，评估表见附录；

7.1.3 评估结果可作为社区绩效考核、运营方后期继续签约的依据。

7.2 改进措施

7.2.1 区民政部门和街道应以季度为单位，委托第三方评估机构对社区美好生活共同体的运营与管理进行监测和反馈，查漏补缺，并及时做好指导工作；

7.2.2 根据上一年度的评价结果，针对存在问题的运营与管理事项，运营方须重点解决该事项问题，并将改进过程和结果向民政部门和街道汇报。

附 录 A
(规范性)
社区美好生活共同体的类型

表A.1给出了社区美好生活共同体的类型。

表A.1 社区美好生活共同体的三种类型（根据评估分值来确定）

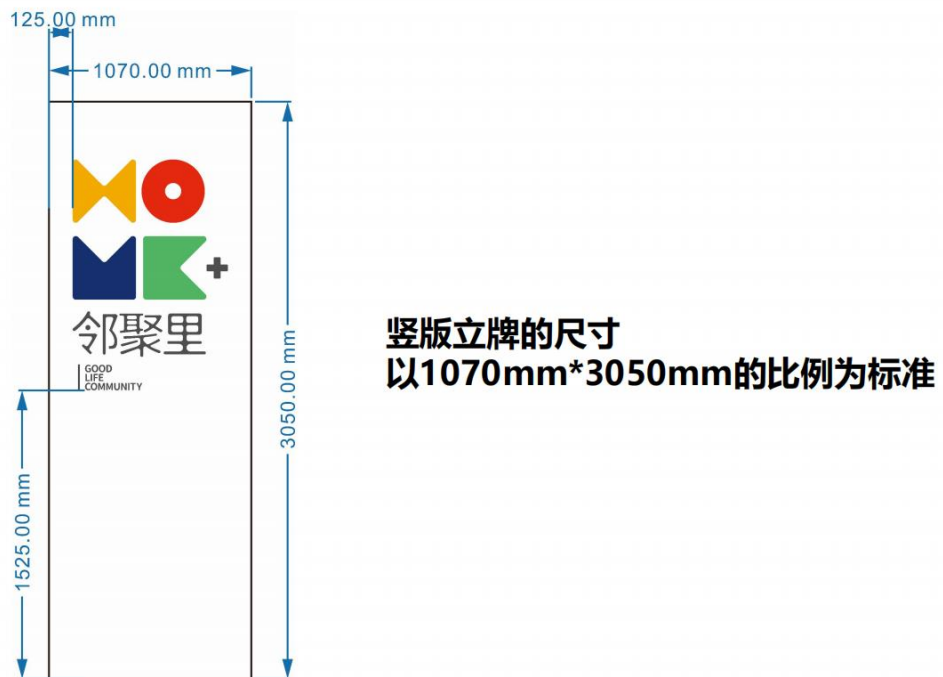
类型	示范型	标准型	基础型	备注
评估分比值	0.9及以上	0.8—0.9（不包含0.9）	0.8以下（不包含0.8）	

附录 B
(规范性)
社区美好生活共同体标识标牌

社区美好生活共同体（邻聚里HOME+）的标牌制作应符合图B.1、图B.2的要求。



图B.1 社区美好生活共同体门头标识标牌制作要求



图B.2 社区美好生活共同体立式标识标牌制作要求

附录 C
(规范性)
社区美好生活共同体运营与管理评估表

表C.1给出了社区美好生活共同体运营与管理评估标准。

表C.1 社区美好生活共同体运营与管理评估标准

序号	评价内容	评价指标	评分规则	分值	
1	基本设置	环境设施	选址科学	选址在居民集中、交通便利、群众办事方便的地方得2分。	2
		标识醒目	在室外显著位置规范设置“邻聚里(HOME+)”标识得2分。	2	
		布局合理	1、空间布局合理，动静区分、静养结合得1分； 2、空间布局大开间、少隔断得1分。	2	
		环境卫生	1、落实垃圾分类管理制度得2分； 2、室内环境卫生整洁，地面无烟蒂、纸屑等垃圾和积水现象，墙体没有乱涂乱画、污渍和脱落现象，室外周边环境整洁，无乱堆乱放、乱停车等现象，得2分，发现一处扣0.5分。	4	
2	功能设置	活动功能	1、有居家养老中心（或老年活动室）得2分，地面防滑系数大于R9得0.5分，墙面暖色温馨得0.5分； 2、有儿童活动室得2分，地面铺设软质地胶得0.5分，配备科学教育、艺术培训等功能得0.5分； 3、有公共活动室得2分； 4、有共享书房得2分。	10	
		议事功能	有居民议事厅得2分，墙面未使用木饰板或大理石得0.5分，地面材质为地砖得0.5分。	3	
		服务功能	有“一滨办”，窗口设置红蓝橙三色“一滨办”标识得0.5分，整体装饰颜色不超过三种得0.5分，地面材质为地砖或地胶得0.5分，服务台舒适无遮挡得0.5分。	2	
3	运营管理	制度建设	管理制度	1、建立工作人员管理制度、岗位职责和工作守则得0.5分； 2、通过资料查阅和人员访谈考查制度落实情况，严格按制度规定执行，得0.5；存在部分不一致之处，得0.5分；大部分未落实或者完全不落实，得0分。	1
		运营制度	1、建立场地、功能室使用制度、服务流程等运营制度得0.5分； 2、通过资料查阅和人员访谈考查制度落实情况，按制度执行，得0.5分；存在部分不一致之处，得0.5分；大部分未落实或者完全不落实，得0分。	1	
		安全制度	1、各项消防安全制度建立完善得1分，比较完善得0.5分； 2、经常性开展消防安全教育培训得1分，教育培训记录不完整扣0.5分，未开展教育培训，得0分； 3、定期开展消防安全巡查，发现安全隐患立即消除，得1分；发现隐患未能及时整改，每处扣0.5分；巡查记录不完备，扣0.5分；未定期开展巡查，得0.5分。	3	
4	队伍建设	社工人才	1、工作人员中持有中级及以上社会工作证书每个得1分，持有初级社会工作者证书每个得0.5分，最高得5分； 2、工作人员年度接受培训平均不少于20学时得2分，每少10学时减0.5分。	7	
		社会组织	1、引进专业社会组织开展服务和活动，每引进一家得1分，最高得4分； 2、培育社区社会组织，每备案或注册一家得1分，最高得3分。	7	

表C.1 社区美好生活共同体运营与管理评估标准（续）

序号	评价内容	评价指标	评分规则	分值
		志愿者	1、在册志愿者名单每20人得0.5分，最高得3分； 2、累计志愿服务时数每500小时得0.5分，最高得3分。	6
5	服务开展	常态开放	1、每天开放时间不少于12小时，开放天数每周不少于5天得1分； 2、每月须提前制定月度活动安排，并告之服务对象得1分。	2
		主题活动	有组织性开展各类主题文化活动，每月不少于5场，其中50-100人活动全年不少于8场，100人以上不少于2场（活动记录、通知、手写签到表、照片），得2分，每少1场扣0.5分。	2
		专业服务	为辖区内老年人、儿童青少年、妇女家庭、社会救助对象等群体开展专项社会工作服务，每开展一个个案或小组得0.5分，最高得2分。	2
		民主协商	聚焦社区治理问题和服务对象的利益诉求，有目的、有组织性地开展民主协商，确定议事规则，形成议事结果，决议执行。每开展一次民主协商得0.5分，最高得3分。	3
6	成效评价	居民满意度	居民满意度（从空间改造、功能构成、服务水平、惠民定价、参与积极性、社区归属感）等方面开展的综合评价。随机抽取辖区30名居民、电话抽取30名居民进行满意度调查，通过第三方测评方式计算满意率，该项总分25分，实际得分按照满意率折算。	25
		品牌成效	1、策划符合社区特色的整体性品牌得2分； 2、策划并实施符合社区需求与特色的品牌服务项目，每一个品牌项目得2.5分，最高得5分。	7
		媒体报道	1、获市级以上经验交流、领导批示的，按市级1分、省级2分、国家级3分加分，不重复加分； 2、经验做法在媒体或刊物上刊登的，按市级1分、省级2分、国家级3分加分，不重复加分。	6
		荣誉表彰	获得荣誉，按市级1分、省级2分、国家级3分加分，不重复加分。	3

参 考 文 献

- 【1】 《中华人民共和国消防法》
- 【2】 《浙江省防汛防台抗旱条例》
- 【3】 《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》
- 【4】 《浙江高质量发展建设共同富裕示范区实施方案（2021-2025）》
- 【5】 《浙江省城乡现代社区服务体系建设“十四五”规划》
- 【6】 《浙江省村级议事协商规范指引》
- 【7】 《滨江区现代产业社区治理与服务规范》