



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.1—2006

社区服务指南 第 1 部分：总则

Guideline for community service—
Part 1: General

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

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 基本原则	2
4.1 健全社区服务体系	2
4.2 倡导志愿服务	2
4.3 服务多样性	2
4.4 沟通	2
4.5 协商决策	3
5 社区组织	3
5.1 社区共建组织	3
5.2 居民自治组织	4
5.3 社区服务组织	5
6 制度建设	6
6.1 基本要求	6
6.2 共建组织工作文件	6
6.3 服务组织工作文件	6
6.4 居民委员会工作文件	7
6.5 社区档案	7
6.6 社区服务信息化建设	7
7 服务资源	8
7.1 社区工作者	8
7.2 志愿者	8
7.3 培训	9
7.4 服务设施	10
7.5 工作环境	11
8 社区服务质量居民满意度的评价方法	11
8.1 基本要求	11
8.2 评价方法	11
8.3 评价要素	11
参考文献	13

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第1部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、中华人民共和国民政部、中国社会科学院社会学研究所、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、上海市虹口区曲阳路街道工作委员会、青岛市北区浮山后社区工作委员会、武汉市江岸区百步亭社区、北京市朝阳区园业主委员会、北京市海淀区人民政府上地街道办事处、南京市质量技术监督局、北京市东城区和平里街道办事处、深圳市永兴元科技有限公司。

本部分主要起草人：左佩兰、冯卫、柳成洋、尹彦、李镜、汤晋苏、王颖、王桐叙、王波。

引 言

随着我国经济、社会的快速发展,社区建设越来越多地引起政府和居民的关注,居民多方面的需求给社区服务提出了更新更高的要求。因此,加强和改进社区服务工作,有利于体现政府职能的转变,有利于解决问题、化解矛盾、促进社会和谐。社区组织的服务提供能力应成为衡量社会和谐程度的尺度之一。

本标准的制定参考了国际标准化组织制定的质量管理体系标准和国际标准化组织消费者政策委员会制定的《服务标准化指南》。

本标准给出了建立社区组织的形式、社区组织制度建设、社区服务的原则、方法和要求,对规范社区服务和促进社区发展具有指导性作用。

社区组织在提高管理和服务质量水平时,应特别关注本标准中涉及的内容,例如:

- 社区组织的职责;
- 建立服务体系;
- 组织的制度建设;
- 社区工作者的职业素质;
- 社区服务质量居民满意度的评价。

社区服务指南

第 1 部分：总则

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了建立社区组织的形式、社区组织制度建设、社区服务质量居民满意度的评价方法指南。

本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 20647 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

社区 community

居住在一定地域内的人们所组成的多种社会关系的生活共同体。

3.2

社区服务 community services

社区组织直接为社区成员提供的公共服务和其他物质、文化、生活服务。

注:社区服务主要通过公益性、福利性和经营性方式进行。

3.3

组织 organization

职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

示例:公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或者组合。

注 1: 安排通常是有序的。

注 2: 组织可以是公有的或私有的。

[GB/T 19000—2000 中定义 3.3.1]

3.4

社区共建组织 community cooperation organization

为整合资源,开展社会合作形成的组织。

3.5

社区工作者 community worker

以从事社区公共事务管理和社区服务项目管理工作为职业的、具有基本的社区工作专业知识的工作人员。

3.6

社区志愿服务 community voluntary worker

个人自愿用自身的时间、技能等资源,在社区为居民和社区慈善事业、公益事业提供帮助或服务的

行为。

3.7

社区服务提供商 community service provider

为社区居民、业主提供商业性服务的组织。

4 基本原则

4.1 健全社区服务体系

社区组织应满足社区居民的物质、文化、生活需要,建立起覆盖全体社区成员、服务主体多元、服务门类齐全的社区服务体系。

4.1.1 社区服务体系

社区服务体系的内容主要包括:

- 环境管理;
- 文化、教育、体育服务;
- 卫生服务;
- 法律服务;
- 青少年服务;
- 社区扶助服务;
- 家政服务;
- 物业服务等。

4.1.2 社区服务体系的方式

建立社区服务体系可以通过以下方式:

- 公益性服务;
- 福利性服务;
- 社会服务提供商提供的商业性服务。

4.2 倡导志愿服务

社区组织在居民中应倡导志愿服务的精神,满足居民以志愿行动表达建设社区的意愿,倡导不分年龄段的志愿服务精神。

4.3 服务多样性

社区组织应针对居民的需求,将社区管理措施、公共政策、社区公共设施的使用、公共服务信息通过直接、方便、快速的多种方法提供给居民。

实现服务多样性的方法宜包括:

- 建立信息回馈制度;
- 保持服务资源的稳定;
- 保持服务信息传递方式的多样性等。

4.4 沟通

社区组织应对社区成员的服务需求建立沟通制度,接受社区成员的监督评议,增加工作透明度,并应关注社区成员(其中包括社区工作者)的抱怨或在接触中的困难。

实现社区成员有效的沟通联系应满足以下要求:

- 具备沟通联系方面的知识和必要的技能;
- 社区服务方式的信息传递;
- 提供适当的、居民容易接受的、有效的沟通联络和设施;
- 与弱势群体的沟通联系方法;
- 组织各种沟通活动;

——社区成员反映问题回应的时间要求等。

4.5 协商决策

社区组织应对社区建设中涉及居民利益的重大事项进行协商,并将协商的结果告之居民,还应将协商的过程制度化。

5 社区组织

5.1 社区共建组织

社区共建组织应是社区的组织体系。

社区共建组织宜由区、街道召集,组织的名称可以是:社区委员会、社区理事会、社区协调管理委员会等。

5.1.1 组成形式

社区共建组织可以由以下组成:

- 社区内的单位成员,如,驻社区单位、政府有关部门、非营利的民间组织、社会团体、企业代表;
- 居民委员会;
- 服务组织,例如,社区服务中心、社区事务管理中心;
- 服务提供商;
- 中小学校、大专院校;
- 居民代表等。

5.1.2 管理承诺

5.1.2.1 质量管理体系

社区共建组织可以通过以下活动,逐步建立、实施社区质量管理体系并持续改进。社区共建组织的总负责人应组织制定和实施质量管理体系。

- 制定社区服务质量方针;
- 确保社区服务各项目标、指标和管理方案的制定;
- 定期进行管理的评审;
- 确保服务资源的合理利用;
- 向社区组织传达建立社区质量管理体系的必要性等。

5.1.2.2 职责与工作范围

社区共建组织可建立有效的质量管理体系,组织应规定各部门的职责,每个社区工作者均应了解自己的职责。除在工作文件中规定其职责和权限以外,还可以采用组织结构图和职能分配表来表述各部门之间和相关人员在组织中的位置、所承担的职能,以及相互关系。

社区共建组织应有以下职责:

- 制定社区共建工作制度;
- 制定和实施居民参与社区建设的计划和方案;
- 对社区工作进行协调及开展资源共享、共建;
- 开拓与社会的联系,争取社会捐助;
- 进行监督:包括对社区服务组织、自治组织进行监督、对政府公共服务的监督。

社区共建组织应对公共突发事件、公众负面舆论、环境保护、能源消耗、资源合理利用、公共卫生等社会发展隐忧,具有可预见性,并做出合理应对的策略。

- 开展评估和评价:包括对社区发展现状、社区综合管理、服务组织、自治组织作用的评估和评价。

5.1.2.3 目标

社区共建组织应根据居民的构成,所处城市或地区经济发展状况制定一个满足质量管理体系要求

的社区发展方案,确立发展方针和目标。

制定的方针目标可以包括:

- 社区发展规划;
- 获得社区建设和发展的资源保证;
- 从公共管理角度出发,提出保护环境的方法和措施;
- 建立社区居民广泛参与社区事务的方法和要求;
- 从社区的角度出发,建立社会舆论的监督方法,提高城市社会自我控制能力;
- 开展社区行动的方案和措施等。

5.1.2.4 作用

社区共建组织应与政府、社会组织、企业建立合作关系并起到桥梁和纽带作用。

社区共建组织的重要作用应体现在以下几方面:

- 制定和保持社区服务提供时的质量方针和质量目标;
- 通过增强社区工作者和志愿者的质量管理意识,在社区的各种组织中促进质量方针和质量目标的实现;
- 在社区建设中,应确保社区组织关注社区成员的需求和期望,在服务提供中提高对满足社区成员需求重要性的认识;
- 确保实施适宜的社区服务提供程序;
- 确保在社区服务提供中各种资源的合理利用;
- 落实有关质量方针和质量目标的具体措施;
- 改进质量管理体系的具体措施;
- 定期组织评审质量管理体系。

5.2 居民自治组织

5.2.1 组成形式

居民自治组织应是社区公共事务、公益事业中自我决策、自我设计、自我管理、自我教育、自我服务、自我监督的组织。

居民自治组织人选,应推选具有知识和能力、有代表性、广泛性、热心公益事业并有良好品德行为的人士,例如:

- 居民代表;
- 律师、媒体人士;
- 外来人口代表;
- 弱势群体的代表;
- 处在社区范围内的单位代表等。

5.2.2 社区居民委员会

5.2.2.1 职责

社区居民委员会应办理有关居民的公共事务并围绕着社区自治事物开展工作。

社区居民委员会应在居民中倡导互相团结、尊重和帮助,使居民养成良好的生活习惯和社会公德。

社区内的大量民事纠纷应通过社区居民委员会调解,以帮助节省居民的诉讼成本和国家的司法资源。

社区居民委员会应避免和克服行政化倾向。

社区居民委员会的主要职责包括以下几点:

- 商讨本社区全体居民的重大事项和公益事业;
- 组织社区居民开展自助和互助服务;
- 倡导社区居民和社区单位开展社会捐赠;

- 提供多种形式的便民服务；
- 组织居民参与社区公益活动；
- 负责管理社区服务设施的合理利用；
- 联系社区单位，实现社区资源共享等。

5.2.2.2 作用

社区居民委员会的主要作用包括以下几点：

- 热心为居民服务，关注居民的需求和期望；
- 维护居民的利益，开展协调沟通；
- 积极向政府管理部门反映居民的要求和建议；
- 定期听取居民对社区服务的建议和意见；
- 维护社区的公共利益，对社区内出现的矛盾和重大决策可以举行由居民参加的听证会；
- 根据社区居民的不同需求，有责任协助组建、扶助社区的自治组织；
- 对政府行政管理的监督；
- 对社区居民公约的监督等。

5.3 社区服务组织

5.3.1 类型

社区服务组织宜是以下类型：

- 综合性的社区服务组织，例如：社区服务中心、社区事务管理中心、社区公共服务社、社区服务协会等；
- 单项社区服务组织，例如：志愿者组织、老年人组织、群众性文体组织、社区绿化队等。

5.3.2 职责

社区服务组织应以创造社会效益、为居民提供社区公共服务为目标。

为方便居民的识别，社区服务组织宜有社区服务标志。

根据本社区自身的特点和需求，拟订实施目标及优先发展顺序，并且通过多方面的努力满足为居民服务的需要。

社区服务组织主要职责包括以下几点：

- 协助居民委员会开展社区公共服务活动；
- 为社区居民提供帮助和支持；
- 引进为社区提供服务的专业服务商；
- 开展社区工作者和志愿者的教育与培训；
- 对社区各类服务设施的管理和规划；
- 对聘用的社区服务人员进行考核；
- 对签约的服务提供商进行评估和监督；
- 接受社区共建组织的评估和监督等。

5.3.3 服务需求调查

服务组织在为社区提供服务前应进行社区需求调查，调查对象以居民和社区内的单位为主。

调查时应注重以下几方面：

- 居民对服务项目、服务方式的需求；
- 社区居民消费能力；
- 老年人、残障人、儿童、贫困户、优抚对象、失业人员、外地务工人员的需求；
- 对志愿者的需求；
- 社区内单位的需求；
- 社区资金的筹集渠道等。

服务组织应通过社区服务网络或组织志愿者向居民进行服务需求调查。

调查方式宜采用以下几种：

- 座谈会、谈心会；
- 入户走访居民家庭；
- 建立社区服务信箱；
- 网上调查；
- 建立热线服务电话；
- 问卷调查等。

5.3.4 服务项目

服务项目的设置应考虑服务对象的需求，各服务项目还可以根据居民类型、阶层的变化以及居民对生活质量更高目标的追求做出相应调整。

设置服务项目时可以重点考虑：

- 针对社区居民需求设计的服务项目；
- 根据本社区需求配置服务设施；
- 根据当地社会、经济发展的实际水平设置服务项目；
- 社区服务还应优先考虑，面向老年人、伤病人、残障人、优抚对象、贫困户、少年儿童、失业人员、外地务工人员提供的服务等。

6 制度建设

6.1 基本要求

社区的各种组织应建立健全各项制度，并逐步形成管理体系，以确保各项工作符合规定的要求。

管理体系应满足以下目的：

- 不断改进组织的业绩；
- 承担社会责任；
- 增强居民和其他相关方满意的程度；
- 降低成本和减少风险；
- 提高信誉和组织形象；
- 满足评价的需要等。

6.2 共建组织工作文件

社区共建组织应根据质量管理体系中制度建设的要求，建立工作文件，这些工作文件宜是标准的形式：

- 社区共建组织关系网络的信息管理要求；
- 社区共建工作协调要求；
- 社区共建联席会议、决议要求；
- 社区资源配置规划；
- 社区资源共享要求；
- 大额资金使用的报告制度要求；
- 社会捐赠的使用要求；
- 重要事项的报告制度要求；
- 社区民意调查与服务评估要求；
- 沟通制度要求等。

6.3 服务组织工作文件

工作文件中应提出以下要求：

- 根据组织工作制度制定的工作规范；
- 志愿者档案要求；
- 志愿者的招募、注册、培训、激励、回报、监督要求；
- 社区公共应急预案；
- 资金、财务、审计管理；
- 社区行动方案。

6.4 居民委员会工作文件

工作文件中应提出以下要求：

- 会议议事和决议要求；
- 居民委员会定期报告工作要求；
- 重大事务公开制度；
- 对外发文原则和程序的要求；
- 文件和档案的要求；
- 社区维修基金管理和使用办法；
- 社区产权人代表大会代表提案要求；
- 居民委员会工作守则；
- 社区居民行为规范等。

6.5 社区档案

社区组织应建立社区发展历史记录，将具有保存价值的图片、声像、影像资料存入社区基础资源信息库。

基础资源信息库的形式应具有可视性、直观性。

基础资源信息库内容可以包括：

- 社区规划；
- 社区身份；
- 居民构成；
- 建筑风貌；
- 历年社区与社会组织的合作项目；
- 重要会议纪要、录像带、照片；
- 调查报告、总结报告等。

6.6 社区服务信息化建设

6.6.1 基本要求

社区服务组织宜建立社区服务信息管理与公共服务平台，实现基础信息的互联互通、资源共享。

社区服务信息化建设中的代码使用、数据元的定义、数据格式的界定、数据采集的规范、数据交换和系统接入的要求等应符合相关国家标准的规定。

社区服务信息公共平台应统一规划、分步实施、简单易学、方便实用、及时更新，并采取加密措施。

6.6.2 目标

社区服务组织应根据居民的构成特点、所处城市或地区的经济发展状况以及信息化建设软、硬件环境要求，建立社区服务信息化系统。

发展目标可以包括：

- 社区服务信息化中、长期发展规划；
- 建立社区服务信息化管理制度；
- 建立社区居民与社区组织参与社区信息化建设的方法和要求；
- 规划社区服务信息化建设和发展的资源；

——建立信息反馈渠道与社会监督管理方法。

6.6.3 重点建设内容

重点建设内容应包括：

- 社区综合服务门户系统；
- 社区综合服务信息的共享系统；
- 社区服务信息管理系统；
- 社区服务供应组织管理系统等。

6.6.4 居民对服务信息的获取

社区服务组织对服务信息的发布应采取多种形式。还应考虑老年人、残疾人如何获得这些服务信息的方法。

这些形式可以包括：

- 社区公共信息网；
- 社区服务热线；
- 由志愿者的定向传递；
- 社区定点公示；
- 发放便民服务卡等。

7 服务资源

7.1 社区工作者

7.1.1 管理和要求

社区工作者应具有相关的社会科学、人文科学的知识，还应努力关注自然科学和高新技术的发展对人类社会发展的影响，并在社区工作中吸收这些成果，不断改进工作方法。

社区工作者应根据社区发展需要不断扩展知识结构，增强法律、法规、标准化、心理学、社会学、老年学、组织管理学、信息科学、文学艺术、体育休闲、音乐、美学等相关知识。

社区工作者宜具备大专以上学历，并具有社会工作实践经验。

社区组织应根据社区发展和目标，建立以人为本的社区工作者人力资源开发和管理的工作系统。

人员的管理可以包括：

- 制定社区人力资源规划；
- 制定提高社区工作者技能的培训教育计划；
- 职业道德和良好行为规范的教育；
- 建立激励机制；
- 对绩效的评价等。

7.1.2 能力发挥

社区组织应确保社区工作者具备卓越绩效的能力。

社区组织应营造充分发挥社区工作者能力的良好工作环境，调动社区工作者的潜能和积极性。

社区组织的最高管理者应调查、了解社区工作者的建议和意见，并且根据不同的工作岗位，提供有针对性的支持和帮助。

7.2 志愿者

7.2.1 管理

志愿者服务应充分体现志愿服务的自愿性，并充分尊重个人自我实现的愿望。

志愿者服务组织应建立招募、注册、培训、评价、激励、服务时间储蓄等制度和管理文件。

工作方法应注重：

- 确保志愿者服务能得到社区组织的支持；

- 志愿者资源与服务需求的匹配;
- 参与志愿服务的方式;
- 建立志愿者资源信息库。

7.2.2 重点服务对象

7.2.2.1 重点对象

开展社区志愿服务的重点对象是:

- 老年人、残障人;
- 未成年人;
- 外来务工人员;
- 下岗失业人员;
- 低收入家庭;
- 遭受突发灾难的个人与家庭。

7.2.2.2 重点领域

志愿服务重点领域包括以下几方面:

- 社会救助、慈善公益;
- 优扶助残、敬老扶幼;
- 治安巡逻;
- 环境保护、科普咨询;
- 法律援助、社区矫正等。

7.2.3 招募

志愿者服务组织在招募志愿者时应注重志愿岗位能够吸引志愿者,了解志愿者参与服务的动机和期望,社区居民委员会应对申请志愿者进行审查和遴选。

志愿者招募宜采用如下方式:

- 在社区内设立志愿者招募办公室;
- 张贴招募启示、公开招募电话;
- 接受志愿者的个人信息资料;
- 开展一对一的面试,挑选具备所需专业素质和技能的志愿者;
- 由社区志愿者组织与志愿者签订《社区志愿者合作协议书》等。

7.2.4 需考虑的事项

- 发挥志愿者自身特长,力所能及地参与社区志愿服务;
- 发挥老年人的资源优势;
- 参加为失业人员提供就业指导、技能培训、法律帮助的志愿者应以专业人员为宜,该类志愿者可以是在职或退休的教师、各类咨询专家;
- 为困难家庭提供的义务家庭教师服务,该类志愿者应以大学生和在职或退休教师为宜;
- 没有特殊专业技能的志愿者,宜从事探访、照顾、组织服务等。

7.2.5 评价

社区组织应对社区志愿服务进行评价,评价的目的是通过沟通、加强了解、促进双方的工作。

7.2.6 认可和激励

社区组织应建立对志愿者的认可和激励管理制度。认可和激励是一个持续性的过程,不断的肯定志愿者对组织贡献的价值,通过它可以让每个志愿者感觉到志愿服务的重要性。

7.3 培训

7.3.1 基本要求

社区组织应针对社区工作者、志愿者的不同的岗位和职位,实施以增强追求卓越绩效的意识、提高

工作技能、实现社区成员满意为核心的教育培训,并将培训纳入到工作制度中。

培训内容中,应包括权利义务、服务态度、服务技能的培训,并根据提供服务的性质和特点,按照服务岗位的需求进行培训,还应根据需求及时更新培训内容。

培训宜包括以下内容:

- 社区工作理论、国家对社区的方针政策;
- 服务理念、职业道德、良好的人际沟通能力;
- 专业知识和技能;
- 组织、动员、宣传等技巧;
- 交流、沟通的技能;
- 服务项目的基本知识;
- 服务岗位的工作规范、工作程序;
- 对国际志愿者为中国社区提供的服务,应开展跨文化方面的培训等。

7.3.2 培训的方式

服务组织可以邀请教育、咨询和专业机构,对居民委员会、社区服务组织的工作人员进行专业培训。

培训方式可以通过观摩、讲座、实地考察、观看影像资料、专题讨论、角色扮演、示范操作等形式进行。

7.4 服务设施

7.4.1 基本要求

社区居民委员会和社区服务组织应充分利用设施资源,满足社区成员需求,完善社区服务功能。

利用社区共建的服务设施资源,应坚持公益性原则。

办公用房和服务设施,应根据当地经济社会发展水平,并结合居民和实际居住人口的数量合理确定。

室内活动用房应配有必要的活动设施和用品,还应有一处面积较大的单体空间,便于居民开展活动。

室外活动场地应有提供居民开展健身、休闲等活动的必要的设施。

7.4.2 类别

服务设施资源包括:

- 操场、游泳馆、健身房等体育设施;
- 礼堂、图书室、培训教室、多功能厅等教育、文化、娱乐设施;
- 餐厅、浴室等生活服务设施;
- 医务室、健康咨询等卫生设施;
- 残障人康复服务设施;
- 其他可以满足社区服务需求的基础设施等。

7.4.3 管理

社区居民委员会和社区服务组织应建立服务设施的管理制度,并指定专人负责和维护,服务设施的安全卫生要求应符合国家标准的规定。

为方便居民的识别,社区服务设施应有图形符号标志。

7.4.4 利用

对服务设施的利用,可以广泛征求社区居民的意见。

在服务设施的利用上,可以根据社区居民的人员构成、服务需求和服务时段等实际情况,设置灵活的服务项目,安排灵活的服务时间,开展多种形式的服务活动。

7.5 工作环境

社区各种组织应保障在提供服务时有良好的办公条件和人文环境。

良好的办公条件可以考虑以下要素：

- 有适宜的办公场所；
- 确保办公环境的安全性和应急措施；
- 居民接待厅的安全、卫生、舒适、美观；
- 合理配置办公基本设施；
- 和谐的人际关系等。

8 社区服务质量居民满意度的评价方法

8.1 基本要求

社区服务评价应注重考虑持续改进的能力，达到社区质量管理体系的各项要求，追求卓越绩效。

组织应建立居民满意度的信息来源，通过测量居民对社区生活、环境、服务设施、安全、人际关系交往的感受建立倾听“居民的声音”的沟通渠道，特别要针对不同群体进行调查，从而预测未来发展和改进服务的需求。

服务组织应从各种不同的途径收集反映社区服务质量的信息，及时的分析和利用这些信息，以求不断的改进社区服务的内容和业绩。

社区居民调查问卷应是最有效的获取信息来源的途径之一。

居民对社区服务质量的满意度方面的信息可通过以下方法获得：

- 与居民的直接沟通；
- 问卷调查；
- 消费者组织的报告；
- 来自各种媒体的报道；
- 有关社区发展的研究成果等。

8.2 评价方法

社区组织在收到相关的信息后，宜采用适当的统计方法，分析和确定居民的满意程度，并将结果提供给有关各方。

8.3 评价要素

社区服务居民满意度的评价，是了解社区服务体系是否合理的一种途径，评价要素中应充分考虑居民合理的主观需求和与客观现实相吻合的程度。

服务质量居民满意度的评价要素：

- 社区的类型；
- 社区环境管理；
- 社区文化娱乐；
- 社区治安；
- 社区教育；
- 社区便民服务；
- 为老年人、残障人、优抚对象、贫困户、少年儿童、失业人员、外地务工人员提供的服务；
- 服务商提供的服务；
- 服务设施的利用率；
- 社区生态环境保护；

- 社区志愿者服务；
- 社区与所在城市的发展水平；
- 社区居民的整体经济收入水平；
- 居民参与社区事物的状况；
- 居民投诉；
- 居民对社区服务质量总体状况的评价等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19023—2003 质量管理体系文件指南
 - [3] GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则
 - [4] GB/T 14001—2004 环境管理体系 要求及使用指南
 - [5] GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分 总则
 - [6] 国际标准化组织消费者政策委员会制定的“服务标准化工作指南”
-



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.2—2006

社区服务指南 第2部分：环境管理

Guidelines for community service—
Part 2: Environment management

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

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 总则	1
4.1 维护城市形象	1
4.2 建立环境友好型社区	1
5 社区绿化	2
5.1 植物配置	2
5.2 设施配置	2
6 社区卫生	2
6.1 总则	2
6.2 基本设施配置要求	2
6.3 垃圾的收集和运输	3
6.4 公共部位和场地的清洁	4
7 社区环境保护	4
7.1 总则	4
7.2 组织职责	4
7.3 培训	4
7.4 档案管理	4
7.5 社区环境污染的防治措施	5
7.6 社区资源的节约措施	5
7.7 宣传与教育	6
8 社区公共信息标志	6
8.1 警示标志	6
8.2 交通标志	7
8.3 楼牌、单元门牌标志	7
9 社区环境管理人员的资质要求	7
9.1 基本知识	7
9.2 态度	7
9.3 服务技能	8
参考文献	9

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第2部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国科学院生态环境研究中心、城市建设研究院、北京大学环境学院、北京银达物业管理有限责任公司、上海陆家嘴物业管理有限公司、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：柳成洋、左佩兰、冯卫、何世龙、吕士健、张巍、薛福志、杨晟、尹彦。

引 言

随着人们生活水平的提高,对于居住环境提出了更高的要求。因此,加强社区环境管理已成为社区服务的主要任务。制定本标准的主要目的在于建立完善的社区环境管理制度,培养专业化的社区环境管理人员,维护城市形象以及实现整个社会的可持续发展。

本标准的制定考虑了 GB/T 19000 族标准中所阐明的质量管理体系要求,以及国际标准化组织消费者政策委员会(ISO/COPOCLO)提出的“服务标准化指南”,并结合我国社区环境管理的实际情况,提出了对社区环境管理组织和人员的基本要求。

本标准所涉及的社区环境管理主要包括绿化管理、卫生管理、污染防治以及相应的环境保护制度。



社区服务指南

第2部分:环境管理

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了社区环境绿化、卫生管理和环境保护的要求,以及从事社区环境管理的人员的资质要求。

本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB 18597—2001 危险废物贮存污染控制标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

危险废物 hazardous wastes

列入国家危险废物名录或根据国家规定的危险废物鉴别标准和鉴别方法认定的具有危险特性的废物。

[GB 18597—2001 的定义 3.1]

4 总则

4.1 维护城市形象

社区建设应维护城市的整体形象,营造良好的居住环境。

维护城市形象的途径应主要包括:

- 社区中各种建筑物外观保持整洁;
- 社区中各类设施合理布局;
- 充分考虑社区居民的需求;
- 关注特殊群体的需求(例如:老年人、残障人);
- 完善应对突发事件的措施。

4.2 建立环境友好型社区

从事社区环境管理的组织应采取有效措施,节约社区中的各类资源,从而确保整个社会的可持续发展。

建立环境友好型社区的途径应主要包括:

- 培养社区居民和组织保护环境意识;
- 宣传国家相关的政策、法律、法规和标准;
- 培养专业化的社区环境管理人员;
- 建立完善的社区环境管理制度。

5 社区绿化

5.1 植物配置

社区绿化植物主要包括木本、草本、藤本、水生等类型,其配置应遵循以下原则:

- 满足社区绿地的性质和功能的要求;
- 植物造景与绿地总体布局相一致;
- 根据植物生态环境条件选择恰当的植物种类;
- 乔灌木丰实适度;
- 合理的密度;
- 体现植物的季节变化;
- 具有一定的多样性和层次性。

在建筑密集的地区,社区宜采用垂直绿化和屋顶绿化。

选择树种应考虑以下原则:

- 易于管理;
- 改善环境;
- 保证居民身体健康。

5.2 设施配置

社区绿地内活动设施的配置应符合下列要求:

- 宅间绿地配置供老人和儿童休闲用的设施(例如:坐凳、小桌、转椅);
- 中心绿地设有居民活动场所及相应的设施。

6 社区卫生

6.1 总则

社区的环境卫生直接关系到居民的身体健康,因此,应加强社区环境卫生的建设与管理,从而为居民提供一个清洁、舒适的生活环境。

社区环境卫生管理的范围应主要包括:

- 基本设施的配置;
- 垃圾的收集和运输;
- 社区公共部位的清洁(例如:公共走廊、楼梯);
- 社区公共场地的清洁(例如:道路、绿化带、停车场)。

6.2 基本设施配置要求

6.2.1 总则

基本设施是社区环境卫生管理的物质基础,因此,社区中应配置完善的环境卫生管理设施,并建立一套健全的管理制度。

社区环境卫生基本设施宜主要包括:

- 公共设施(例如:公共卫生间、化粪池、垃圾容器、果皮箱);
- 工程设施(例如:垃圾转运站);
- 工作人员作业和休息的场所。

6.2.2 公共卫生间

根据社区的现状和居民的需求,环境管理组织宜考虑设置公共卫生间。

公共卫生间的配置应符合以下要求:

- 外观与社区整体环境相协调;
- 根据社区居民实际需求确定公共卫生间的数量和建筑面积;

- 入口处设置明显的统一的标志；
- 内部设施齐全并保持空气流通和光线充足；
- 内部设置老年人、残障人专用蹲位和无障碍通道；
- 具备完善的技术措施(例如：防异味、防鼠)。

6.2.3 垃圾容器和垃圾容器间(房)

垃圾容器和垃圾容器间(房)的配置应符合以下要求：

- 设置位置固定；
- 易于垃圾的分类收集和机械化清除；
- 垃圾容器应密封并具有易于识别的标志；
- 依据使用人口和垃圾日排出量计算总容量。

6.2.4 垃圾箱

垃圾箱的设计应符合美观、卫生、耐用、防雨、阻燃的要求，并应定期清洗、消毒。

6.2.5 垃圾转运站

垃圾转运站的配置应符合以下要求：

- 设置位置不应影响居民的正常生活；
- 数量和规模应根据社区的实际需求确定；
- 外形设计应美观、密闭；
- 应配置相关设施(例如：防尘设施、防污染扩散设施、污水处理设施、清洗设施)；
- 应符合相关国家环境监测标准。

6.2.6 小型垃圾运输车

小型垃圾运输车的配置应符合以下要求：

- 垃圾运输车应密闭，并做到专车专用；
- 运转车应与垃圾收运方式相配套；
- 分类收集地区应有分类运转措施；
- 应定期清洗和消毒。

6.3 垃圾的收集和运输

6.3.1 垃圾收集

垃圾收集应符合以下要求：

- 设施摆放的位置应固定；
- 确保垃圾收集设施和场地的清洁；
- 每日定时收集垃圾；
- 不可再回收垃圾(例如：废旧家具、家用电器、电池)应按指定地点存放并定期消除。

为了节约资源、保护环境，社区应逐步实现垃圾的分类收集。

6.3.2 垃圾运输

垃圾运输应符合以下要求：

- 确保垃圾运输设施和场地的清洁；
- 装卸垃圾的过程中应采取降尘措施；
- 运输过程中应尽量降低噪声；
- 运输垃圾的车辆应密闭，并确保无垃圾的散落和滴漏。

6.3.3 危险废物的收集和运输

危险废物的收集和运输应符合以下要求：

- 社区中应设置专门服务人员负责危险废物的收集和运输；
- 设置危险废物的收集容器并具有易于识别的标志；

- 选择并联络拥有处理危险废物资质的组织；
- 确保危险废物在运输过程中的安全。

6.4 公共部位和场地的清洁

社区环境管理组织应在不干扰居民正常生活的前提下,定时对社区公共部位和场地进行清洁,并确保无暴露垃圾和污物。

7 社区环境保护

7.1 总则

社区环境管理组织应建立完善的环境保护体系,防止环境污染,节约资源,从而保护和改善居民的生活环境。

社区环境保护体系应主要包括以下内容:

- 设立负责社区环境保护的组织机构;
- 建立从事社区环境保护人员的培训制度;
- 建立社区环境保护的档案制度;
- 完善社区污染防治措施;
- 完善社区资源节约措施;
- 对社区居民进行环境保护的宣传与教育;
- 建立环境突发事件的应急响应机制。

7.2 组织职责

社区中应设立负责环境保护的组织机构,组织的职责应主要包括:

- 制定并实施社区环境保护的相关制度;
- 为社区环境保护提供必要的资源;
- 培养从事社区环境保护的人员;
- 组建环境保护的志愿者队伍;
- 组织社区居民参加环境保护活动。

7.3 培训

7.3.1 培训要求

从事社区环境保护的人员应定期参加培训,从而全面提高其综合素质,实现专业化服务。

培训应满足以下要求:

- 根据社区环境保护的相关要求编排培训内容;
- 采取理论与实践相结合的培训方式;
- 聘请具备培训资格的教师;
- 提供培训所需的场地和设备;
- 建立培训效果的评价制度。

7.3.2 培训内容

培训的内容应主要包括:

- 从业人员的道德规范;
- 与社区环境保护相关的法律、法规、政策和标准;
- 社区环境保护的专业知识;
- 从事社区环境保护的技能。

7.4 档案管理

组织应将社区环境保护过程中形成的各种记录进行汇总,建立规范的档案,作为组织管理的依据。

档案管理应满足以下要求:

- 记录的内容主要包括社区的环境状况和社区环境保护的活动情况；
- 在充分调研的基础上完成各项记录；
- 确保各项记录的真实、详细；
- 采用信息化技术对档案进行管理；
- 及时补充和更新各项记录；
- 实现档案的分类管理。

7.5 社区环境污染的防治措施

7.5.1 总则

社区环境管理组织应按照相关法律、法规和标准的要求,避免和减少环境污染对居民造成的各种危害,保障居民的身体健康。

社区环境污染防治的种类应主要包括:

- 大气污染;
- 水污染;
- 垃圾污染;
- 噪声污染;
- 其他污染(例如:光污染、电磁辐射污染、生物污染等)。

7.5.2 大气污染防治

大气污染防治的主要措施应包括:

- 减少烟尘排放;
- 配备除尘设施;
- 清理社区中易产生烟尘的物品;
- 防止在社区中焚烧易产生有毒有害气体的物品;
- 加强对社区内经营性组织(例如:饭店、洗浴中心)排烟除尘设备的监督;
- 加强对社区内易发生气体泄漏的设施的监督(例如:化粪池)。

7.5.3 水污染防治

水污染防治的主要措施应包括:

- 监督社区中的污水处理设施的维护和管理;
- 加强对社区中经营型组织(例如:饭店)污水排放的监督;
- 加强对水污染防治的宣传教育。

7.5.4 垃圾污染防治

垃圾污染防治的主要措施应包括:

- 实施垃圾分类管理;
- 管理并维护垃圾处理设施。

7.5.5 噪声污染防治

噪声污染防治的主要措施应包括:

- 监督社区活动场所的噪音污染防治;
- 规定社区内建筑施工和室内外装修的时间;
- 加强对社区内娱乐场所(例如:舞厅)音响设备的监督。

7.6 社区资源的节约措施

社区环境管理组织应采取措施节约资源,实现资源的循环再利用,最大限度地降低资源消耗。

社区资源节约措施应主要包括:

- 采用节能装置(例如:在社区街道照明采用节能灯);
- 充分利用现有资源;

- 促进建立资源的循环利用系统；
- 组织社区居民开展有关节约能源的各类活动。

7.7 宣传与教育

7.7.1 总则

居民是社区环境保护的主体之一,组织应采取有效措施向居民宣传环境保护的知识,培养环境保护的意识,使其积极参与到社区环境保护的活动中。

宣传与教育的主要内容应包括:

- 对居民参与社区环境保护的现状进行调查研究;
- 配置宣传与教育的基本设施;
- 开展宣传与教育的系列活动;
- 组建社区环境保护的志愿者队伍;
- 教育居民增强环境保护的自律意识。

7.7.2 调查研究

组织应通过多种方式(例如:召开居民座谈会、发放调查问卷)对居民参与社区环境保护的现状进行调查研究,以制定有效的宣传与教育的措施。

调查研究的内容应主要包括:

- 居民环境保护的意识;
- 居民对社区环境的满意程度;
- 居民参与社区环境保护的程度;
- 居民对现有的宣传与教育活动的满意程度;
- 居民的自律程度;
- 居民希望采用的宣传与教育形式。

7.7.3 基本设施

组织应利用社区的现有资源,提供进行宣传与教育必备的基本设施(例如:宣传栏)。

配置的基本设施应满足以下要求:

- 与社区整体环境相协调;
- 位置相对固定;
- 定期进行维护;
- 定期更新宣传与教育的内容。

7.7.4 宣传与教育活动

组织应(开展)有针对性地宣传与教育系列活动,其形式应主要包括:

- 普及环境保护知识的活动(例如:举办讲座、发放环保手册);
- 组织居民之间的交流活动(例如:成立联谊会);
- 激励居民参与社区环境保护的活动(例如:卫生之家评比、举办评选绿色家庭活动)。

7.7.5 志愿者队伍

社区应组建环境保护的志愿者队伍,其主要职责包括:

- 组织并参加各类社区环境保护的活动;
- 向相关组织机构反映居民的意见;
- 向居民宣传社区环境保护的相关政策。

8 社区公共信息标志

8.1 警示标志

社区中涉及人身安全的场所和设施应设置易于识别的警示标志。

社区警示标志的设置范围应主要包括：

- 可能造成人身伤害的场所和相关设备的标志(例如：运动器械的“使用方法”标志)；
- 向居民提示某些危险因素的标志(例如：游泳池的“深水区”标志)；
- 应急标志(例如：“安全出口”的标志)；
- 供特殊人群使用的场所或设施的标志(例如：残障人通道的“无障碍通道”标志)；
- 危险物品的存放场所的标志；
- 临时标志(例如：清洗地面作业时设置的“小心地滑”标志)。

8.2 交通标志

社区中应设置易于识别的交通指示、警告等标志，以确保社区的交通安全。

社区交通安全标志的设置范围应主要包括：

- 限制车辆噪音的标志；
- 限制车辆速度的标志；
- 限制车辆承载量的标志；
- 禁止车辆通行的标志；
- 引导车辆行驶方向的标志；
- 车辆慢行的标志。

社区的停车库或停车场中应设置交通安全的标志(例如：车辆停放标志、指引车辆行驶方向的标志)。

8.3 楼牌、单元门牌标志

社区中应设置楼牌、单元门标志，以便于居民识别。

社区楼牌、单元门牌标志的设置应符合以下要求：

- 社区内每栋楼牌均应配有楼牌和单元门牌；
- 社区内的楼牌、单元门牌的颜色、样式和悬挂位置应保持一致；
- 社区的入口处和岔路口应设有明显的小区分布图和指路标志牌。

社区入口处的小区分布图的主要内容应包括：

- 各功能区的平面位置；
- 每栋楼的平面位置和楼号；
- 主要服务设施的平面位置；
- 社区内交通流向要求。

9 社区环境管理人员的资质要求

9.1 基本知识

社区环境管理人员应具备从事社区环境管理的基本知识，主要包括：

- 相关的法律、法规、政策和标准；
- 社区环境绿化管理的基本知识；
- 社区环境卫生管理的基本知识；
- 社区环境保护的基本知识。

9.2 态度

社区环境管理人员应端正工作态度，较差的工作态度是造成居民投诉的主要原因。

社区环境管理人员的工作态度应满足以下要求：

- 对所从事的工作负责；
- 关注居民的需求；
- 履行服务承诺；

- 使用礼貌用语；
- 规范服务行为。

9.3 服务技能

社区环境管理人员应具备完成主要任务的基本技能,主要包括:

- 具备宣传相关法律、法规和标准的能力;
- 具备解释组织的投诉处理程序的能力;
- 具备与居民沟通的能力;
- 掌握为居民提供服务时的礼仪;
- 掌握基本设备和设施的使用方法;
- 具备管理社区环境的能力;
- 具备应对突发事件的能力。

参 考 文 献

- [1] GB 14554—1993 恶臭污染物排放标准
 - [2] GB/T 17242—1998 投诉处理指南
 - [3] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求(idt ISO 9001:2000)
 - [4] GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南(idt ISO 9004:2000)
 - [5] GB 18599—2001 一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准
-



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.3—2006

社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务

Guideline for community service—
Part 3: Culture, education and sports service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

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 基本原则	1
5 社区文化服务的要求和主要内容	2
5.1 一般要求	2
5.2 主要内容	2
6 社区教育服务的要求和主要内容	2
6.1 一般要求	2
6.2 主要内容	3
7 社区体育服务的要求和主要内容	4
7.1 一般要求	4
7.2 主要内容	4
8 社区文化、教育、体育设施	5
8.1 社区文化、教育设施	5
8.2 社区体育设施	6
9 社区文化、教育、体育服务组织和人员要求	6
9.1 社区文化组织	6
9.2 社区文化服务人员	8
9.3 社区教育组织	8
9.4 社区教育服务人员	9
9.5 社区体育组织	9
9.6 社区体育指导员	10
10 社区文化、教育、体育服务质量的评价	11
10.1 满意度	11
10.2 评价指标	11
10.3 监督与投诉	12

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第3部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、中华人民共和国教育部、中华人民共和国文化部、国家体育总局、教育部社区教育专家组、中国艺术科技研究所、北京体育大学、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：冯卫、左佩兰、柳成洋、尹彦、张志坤、闫平、叶忠海、赖立、王凯珍、计伟忠、闫贤良。

引 言

近年来,我国社会经济迅速发展,人民生活水平不断提高,加快发展社区服务日益重要,社区服务专业化、规范化水平亟待提高。深入开展标准化工作将为社区的健康、有序发展提供有力的技术支撑。

目前,我国城市居民生活水平不断提高,人们对社区文化、教育、体育的需求日益旺盛,社区文化、教育、体育在社区发展中的地位越来越突出。社区文化、教育、体育服务体现着社区成员的价值取向、道德评价和感情色彩,一经产生并被社区成员认同,便对每个成员具有一定的社会约束作用,使人们相互间的行为趋向协调和相互配合,共同形成社区凝聚力。

社区文化、教育、体育服务面对全体社区成员,工作具有综合性和多样性,如何最大限度地满足社区成员的需求,提高满意度,标准化工作是加强社会监督,切实维护社区成员利益的有力依据。社区文化、教育、体育服务国家标准的制定将为社区发展提供标准化的技术支持,为国家相关的法律、法规提供实际操作的工具,为提高社区文化、教育、体育服务组织管理水平,规范服务人员的服务行为,提高服务质量,维护社区成员利益打下基础。



社区服务指南

第3部分：文化、教育、体育服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分规定了社区文化、教育、体育服务的术语和定义,服务内容和要求,社区中文化、教育、体育的设施要求,对服务组织和人员的要求,以及服务质量评价的一般指标。

本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB 9669 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准

GB 19079—2005 体育场所开放条件与技术要求

GB/T 20647.1—2006 社区服务指南 第1部分：总则

3 术语和定义

GB/T 20647.1—2006 确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

社区文化 community culture of art

在社区中,以社区全体成员为对象,以开展满足社区成员多样化需求的文化活动为主要内容的群体文化活动,如:戏曲、舞蹈、音乐、书画等。

注:本标准所述社区文化为非广义文化。

3.2

社区教育 community education

在社区中,开发、利用各种教育资源,以社区全体成员为对象,开展旨在提高成员的素质和生活质量,促进成员的全面发展和社区可持续发展的教育活动。

3.3

社区体育 community sports

在社区中,利用自然环境和体育设施,以社区全体成员为对象,以满足社区成员的体育需求,增进社区成员的身心健康,巩固和发展社区成员之间的感情为主要目的,就近、就便开展的区域性体育活动。

4 基本原则

4.1 面向全员

社区文化、教育、体育服务要面向社区的全体成员,服务的内容、方式要综合考虑社区所有成员的生活方式、文化层次、宗教信仰,提供社区成员需要的文化、教育、体育服务。

4.2 协调配合

社区中文化、教育、体育服务相互渗透、相互作用,各相关组织和人员在开展服务时应加强沟通与合

作,为建设和谐、健康的社区文化共同努力。

4.3 内容多样

社区文化、教育、体育服务的内容要多样化,需要把握各类成员的特点、兴趣爱好,提供尽量丰富多彩的、形式多样的服务。

4.4 资源共享

社区中各种资源要统筹开发、利用,加强社会相关方面的协调,使社区有限的资源有效地为社区成员所共享。

4.5 促进和谐

社区文化、教育、体育服务要以社会共生的观念,引导、促进社区不同群体之间沟通,培养社区成员的公民意识,增强社区成员的凝聚力、归属感,形成和谐的社区。

5 社区文化服务的要求和主要内容

5.1 一般要求

提供社区文化服务一般应符合如下要求:

- 培育社区成员健康、高尚的审美情趣,倡导健康、文明的生活方式,弘扬民族优秀传统文化艺术;
- 应使不同年龄、不同性别的成员都可分享到社区文化活动的乐趣,并从中得到精神上的享受;
- 文化活动的內容应健康、文明,适合国情,符合伦理道德,有益于社区成员尤其是青少年的身心健康,不应有赌博、色情、迷信、暴力、歧视等不健康色彩的内容。

5.2 主要内容

社区文化服务的主要内容包括以下几方面。

5.2.1 开展社区公益文化活动。如:利用文化馆、美术馆、科技馆、公共图书馆、博物馆、纪念馆及各种场所开展的文化活动。

5.2.2 社区文艺组织举办的社区性的民俗、艺术类的节庆活动,主要包括:

- 依托当地自然、人文资源,组织具有民族特色和地方特色的习俗、风俗性聚会等文化活动;
- 除传统节日的文化活动外,社区节庆活动还包括文化庆典等,如:邻里节、艺术节等新兴节日活动。

5.2.3 以社区成员集体文化休闲、家庭文化形态为主的娱乐服务活动,如:音乐、书画、戏曲、舞蹈、时装表演等。

5.2.4 以社区专业演艺人员为核心的社区专业性文化活动,将公益文化与群众性的自娱自乐活动相结合。

5.2.5 商业娱乐活动,主要包括:

- 以社区内娱乐服务场所的经营活动为主的文化活动;
- 企业贸易、商业促销所举办的文化类宣传活动,形成独特的商业性文化活动。如服饰文化节、茶文化节等。

5.2.6 构筑社区人文景观的文化基础建设活动,人文景观主要包括:

- 历史遗迹、古典建筑;
- 地方特色的博物馆、艺术馆、陈列室;
- 生活园区中公共空间的建设,如:绿地、雕塑、壁画等。

6 社区教育服务的要求和主要内容

6.1 一般要求

6.1.1 社区教育应维护成员的学习基本权利,满足终生学习的需要,为社区内所有愿意接受教育和培

训者,提供学习、培训和受教育的机会,不应受年龄和学历的限制。

6.1.2 社区教育活动内容应丰富、覆盖面大,学习课程的设置应多样化,学习和授课方式灵活,广泛采用现代化技术手段。

6.1.3 建立健全社区教育组织机构和专职、兼职与志愿者相结合的社区教育队伍;充分利用现代化信息技术,促进社区教育组织和信息网络的建设和完善。

6.1.4 充分利用社区的文化、教育设施,使社区教育资源充分共享;努力整合社区、学校、家庭等社会各方面教育力量,形成整体的教育合力。

6.2 主要内容

社区教育服务是构建终身教育体系的基础,以社区教育对象划分的社区教育服务,主要包括以下内容。

6.2.1 婴幼儿教育

- 配合社区医疗保健服务对婴幼儿进行跟踪指导,为婴幼儿早期教育和保健提供咨询、服务;
- 创建社区亲子活动中心(活动室),开展亲子游戏,亲子运动等,使孩子在充满爱心和良好刺激的环境中成长;
- 向家长传授科学育儿的理念和方法;
- 开展社区学前教育,对社区内未入托散居儿童开展学前教育咨询活动。

6.2.2 青少年教育

- 配合学校开展思想品德教育,开展多种形式的弘扬爱国主义、集体主义和中华民族精神的教育活动,引导学生树立正确的人生观和价值观;
- 充分利用社区内各类教育机构,如:少年宫、少年儿童活动中心、图书馆(室)、科技馆、体育馆、艺术馆等,以多种形式对青少年进行校外教育,寓教于乐,丰富校外生活,增进身心健康;
- 开展对青少年的法制宣传教育,坚持正面疏导、因人施教,对问题青少年做好帮教工作,开通心理热线、开设心理门诊,预防和矫治问题青少年;
- 宣传、引导青少年关心社区,关心他人,积极从事志愿者活动,并倡导敬老、爱老的精神;
- 与学校合作,进行中小學生校外活动的辅导、培训;
- 针对社区内青少年存在的问题,开展心理咨询和学习指导;
- 对青少年上网和操作电脑方面进行正确的引导和安全监控;
- 在社区里开展适合青少年特点和兴趣爱好、文化素养方面的培训;如音乐、书法、舞蹈、绘画等方面的培训;
- 进行安全(交通安全、自我保护)、保护环境等方面的宣传教育。

6.2.3 成年人教育

- 加强文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法等社会公德教育和邻里团结互助的家庭美德教育,提高社区成员道德素质;
- 宣传、讲解与社区成员切身利益密切相关的或日常生活经常会用到的法律知识;
- 开展对家庭和睦、家庭财务、健身等与生活息息相关的多方面专题知识讲座;
- 设立社区再就业培训中心,开展各种职业技能的培训;
- 组织社区成员学习生活技能类知识;
- 开设社会工作课程,为社区管理机构的工作人员、社区志愿者等提供培训;
- 为了丰富生活,充实社区成员自身精神需求,提高修养和情趣,开展各种兴趣教育课程培训;
- 开办社区家长学校,使家长了解科学的家庭教育知识:
 - 对单亲家庭教育、独生子女教育,进行特殊辅导,可举办研讨会,交流成功的教育经验;
 - 开展亲子活动,促进家长和子女之间的交流和理解;
- 倡导敬老、爱老的精神,促进社区相关人士关注及了解老年人的需要;

- 为社区成员提供全面多样的家教中介服务；
- 对失业人员教育培训，为失业人员顺利进入职业市场开展准备性的职业教育；对失业人员进行思想引导和心理调适。

6.2.4 老年人教育

- 为满足老年人不断丰富、更新知识的需求，在社区开办面向全体老年人的老年学校；
- 组织社区老年人协会、俱乐部等团体，定期或定时组织老年人开展书画、棋类、运动、健身等休闲类活动；
- 为老年人举办医疗保健等方面的专场咨询及讲座；
- 帮助老年人了解年龄增长带来的生理、心理的转变和适应方法，提倡积极的晚年生活。

6.2.5 残障人教育

- 针对不同类型的残障人进行生活自理的辅导和教育；
- 以提高残障人生活质量和生存技能为重点，根据残障人的特点开展职业技能培训，设计适宜残障人接受的培训课程项目；
- 对残障人进行心理调适的辅导和教育，鼓励他们积极、乐观地参与社会活动。

6.2.6 外来人员教育培训

- 开展对外来人员法制、健康卫生、安全等方面的教育培训和帮助，使他们懂得如何保护、争取自身的合法权益；
- 教育、引导、提高外来人员的思想道德修养和科学文化素质，培养他们良好的生活习惯，协助他们融入社区生活，增强他们对社区的归属感；
- 采取多种形式对外来人员进行职业道德和劳动技能的教育培训和帮助。

7 社区体育服务的要求和主要内容

7.1 一般要求

社区中开展体育活动应满足社区成员不断增长的体育需求，提高社区成员的身心健康水平，充分调动社区成员参加体育活动的积极性；培养社区成员的自主意识、组织能力和自治能力，依靠其自身力量开展社区体育活动。

一般应符合以下要求：

- a) 开展体育活动的对象应以全体社区成员为主体；
- b) 组织管理方式以社区成员自我管理为主；
- c) 制定社区体育发展规划和具体实施计划，确定合理的社区体育发展目标；
- d) 逐渐培养、建立社区体育活动的骨干队伍；
- e) 根据社区实际情况，社区体育活动内容的选定应符合以下要求：
 - 以经常性健身活动为主，个人锻炼与集体活动相结合；
 - 能够业余、自愿参加的活动；
 - 活动内容科学、文明；
 - 选择小型灵活、形式多样的活动；
- f) 定期举办表演活动以及综合性和单项体育竞赛等；
- g) 开展体育健身与医疗保健相结合，传统健身养生法与现代健身方式相结合的体育活动。

在社区体育管理中根据社区体育的场地、设施条件和各社区间的差异因地制宜。

7.2 主要内容

7.2.1 基本内容

社区体育服务的基本内容包括：

- 为社区成员提供体育知识的传授、咨询和健身方法的指导；

- 开展体育技能和体育竞赛组织方法的培训；
- 组织社区成员开展日常性的社区体育活动；
- 组织社区成员开展经常性的体育比赛和表演活动；
- 组织社区成员进行体质测定，开展《普通人群体育锻炼标准》测试；
- 加强社区体育组织建设和管理；
- 做好社区内体育场地器材和设施的管理与维护工作；
- 建立社区成员的活动状况、组织状况等档案。

7.2.2 面向不同对象的社区体育服务内容

a) 青少年体育服务

- 根据少年儿童的生理发育特点，组织身体各方面能力的锻炼，如跳、跑、平衡、投掷、游泳等体育活动；
- 组织生动、有趣的集体活动项目。

b) 老年人体育服务

- 组织开展全身性、强度不太大，如：长跑、快走、游泳、骑自行车、太极拳等活动；
- 根据老年人的年龄、性别、体力特点和健康状况组织集体活动项目。

c) 残障、伤病人员体育服务

- 开展适合残障人参与的体育活动项目；
- 配合医疗康复，开展促进伤病痊愈和肌体功能恢复的体育项目。

8 社区文化、教育、体育设施

8.1 社区文化、教育设施

8.1.1 设施的配置

社区文化、教育设施的配置要求如下：

- 应具有门类齐全、功能实用的文化活动服务设备、设施；
- 根据社区的经济和实际可能，有计划、有步骤和因地制宜地建设文化设施，如：文化宫、文化站、文化室、少年宫、青年宫、俱乐部等；
- 常住人口在5千人以上的社区应具备不少于500 m²的娱乐活动场所；
- 常住人口在1万人以上的社区宜设立800 m²~3 000 m²的中心活动场所；
- 常住人口在1万人以上的社区，宜建立面积为1 000 m²~3 000 m²的室内教育文体活动中心，如：60人座教室，200人以上多功能室，万册图书室等，承担社区教育活动的日常工作，并实现一室多能，资源共享。

8.1.2 设施的管理

社区文化、教育设施管理的一般要求如下。

- 8.1.2.1 室内公共服务设施应有充足的灯光照明和应急照明设备，并制定较为完善、具体的管理办法。
- 8.1.2.2 室内公共服务设施应保持清洁卫生、良好通风，卫生要求符合GB 9664、GB 19079、GB 9669等相关要求。
- 8.1.2.3 使用的设施、设备均应取得技术检验部门验收合格证书，并符合国家有关部门制定的安全监督管理规定。
- 8.1.2.4 社区公共文化设施，包括各类公共图书馆、博物馆、纪念馆、文化馆、美术馆等宜按有关规定向中小學生、老年人免费开放。
- 8.1.2.5 社区公共图书馆应：
 - 配有1名以上的专职管理员；
 - 配备计算机管理服务，实现图书馆的联网和资源共享；

——设立成人区、儿童区,并建立完善的管理制度。

8.2 社区体育设施

8.2.1 设施的配置

8.2.1.1 社区体育设施的配置应考虑以下因素:

- 所在城市及社区的人口规模、社会经济、气候、民族和体育传统等特点;
- 社区体育设施的服务半径,合理确定社区体育项目及其用地指标;
- 社区体育设施的设置不能影响社区成员的正常生活。

8.2.1.2 社区体育设施配置的要求如下:

- a) 社区体育设施建设应纳入城市规划,符合统一规划、合理布局、因地制宜、综合开发、配套建设的原则;
- b) 社区体育设施占用面积应考虑以下因素:
 - 运动场地适应多种体育项目,具备多功能;
 - 室内外活动场地的配置要充分考虑当地气候条件。

8.2.1.3 旧社区改建时,应增设体育设施。

8.2.2 设施的管理

为保障社区成员充分使用社区体育设施,对社区体育设施应有相应的管理措施:

- a) 所有体育设施都有完备的管理规章制度;
- b) 使用的体育设施、设备均应取得技术检验部门验收合格证书,并符合国家有关部门制定的安全监督管理规定;
- c) 由专人负责社区内各体育场地设施的登记、维护、管理工作,做到定期检查,定期维护;
- d) 社区在组织体育活动时,保证社区成员日常体育活动的安全,不出现重大人身安全事故,保证各种体育器材对人身安全不构成威胁;
- e) 使用的体育设施、设备均应在醒目位置说明使用的安全须知;
- f) 辖区单位、学校的体育场地设施应对社区成员开放,并制定具体的管理办法;
- g) 任何单位和个人不应随意侵占、破坏和挪用体育场地设施。

9 社区文化、教育、体育服务组织和人员要求

9.1 社区文化组织

9.1.1 社区文化组织的组成

社区文化组织由政府组织和社会组织组成。

9.1.1.1 社区文化政府组织

社区文化政府组织主要包括:

- 文化委员会;
- 文化馆(站)。

9.1.1.2 社区文化社会组织

社区文化社会组织主要包括:

- 社区文化团体;
- 文化中介组织;
- 文化活动中心、文化室、文化宫、青少年宫、青年之家、老年之家、俱乐部;
- 社区图书馆、社区美术馆、社区艺术馆;
- 通过网络形成的虚拟文化团体;
- 具有文化内容和文化艺术活动的经营机构等。

9.1.2 文化委员会

文化委员会是社区文化的主要管理组织,其主要职责如下:

- a) 制定社区文化发展规划和服务宗旨,决策社区文化组织形式、活动内容;
- b) 组织实施国家文化行政管理部门安排的任务和重大文化艺术活动;
- c) 制定社区文化的管理制度;
- d) 整合社区文化资源,推进资源共享,为社区文化艺术活动提供支持和帮助;
- e) 引导、协调社区文化艺术活动;
- f) 组织、培养文化艺术志愿者,选拔文艺骨干、文化工作积极分子;
- g) 宣传、推广各类公益文化的慈善事业,管理各类捐赠、赞助社区文化的物品和资金;
- h) 负责社区之间的文化艺术交流活动,协助支持国际间社区文化交流活动;
- i) 对社区网络文化内容进行监督管理。

9.1.3 文化馆(站)

文化馆(站)的主要职责如下:

- a) 积极推广求知、求乐、求美的文化艺术活动,引导社区文化向民族传统艺术和现代高雅文化方向发展;
- b) 组织、开展社区文化的创作和研究,实验文化创新;
- c) 组织开展搜集、整理、保护民族民间非物质文化遗产,建立、健全社区文化艺术档案(资料);
- d) 承担本辖区的文化艺术指导、示范职责,组织开展各类文艺演出、知识讲座、影视录像发行放映、游艺等群众性文化艺术(娱乐)活动;
- e) 面向社区积极举办各类文艺培训班;
- f) 组织开展社区文艺骨干、文化工作者等人员的业务培训,提供社区艺术教育师资及其管理;
- g) 向社会组织提供艺术活动的道具、服装、乐器等的租赁业务;
- h) 负责国际间社区文化交流活动;
- i) 负责所属社区文化的调查研究,撰写调查研究报告。

9.1.4 社会组织

提供社区文化服务的社会组织可开展以下文化活动:

- a) 有助于弘扬民族优秀文化
 - 广泛开展民族传统文化活动,繁荣民族节日;
 - 活跃民间的风俗活动,开发社区特色文化和地域文化,创建文化社区。
- b) 有利于制度文化建设
 - 宣传国家政策、法律法规;
 - 宣传物业管理的规章制度,宣传社区公共制度。
- c) 有利于道德建设
 - 开展有助于建设相互关爱、相互尊重、邻里和睦、守望相助、祥和友爱的社区文化活动;
 - 开展对外来人员、孤寡老人、空巢老人、少年儿童、残疾人、失业人员、劳改释放和劳教解教人员等群体的伦理关怀和人文关怀的文化活动。
- d) 有利于文明建设
 - 开展自然环境保护、文物保护的文化活动;
 - 积极推进社会文明建设、保护非物资文化遗产和政治文明宣传的文化活动;
 - 开展科普推广,抵制封建迷信、邪教的文化活动。
- e) 提高社区居民的文化素质和艺术修养
 - 组建各类文艺活动组织,如:诗社、书法班、歌舞团、合唱团、模特队、英语角等;
 - 举办社区艺术节、音乐会、演唱会、歌咏比赛、书画笔会、收藏展览等艺术活动。

f) 提高社区成员的危机应对能力

- 针对天然或人为灾害,建立社区成员的危机意识、防范意识;
- 培养社区成员抗御危机、挑战危机的健康心理。

9.2 社区文化服务人员

9.2.1 社区文化专职人员

专门从事社区文化工作人员的基本要求为:

- 具有一定的文化知识和艺术素质;
- 具有丰富的管理知识和经验;
- 热爱社区文化事业,具有较高的道德修养;
- 熟知文化政策、法律法规。

9.2.2 社区文化兼职工作人员

兼职从事社区文化服务人员的基本要求为:

- 具有一项或多项文化、艺术特长的文化艺术工作者;
- 热爱社区文化事业,具有文化艺术管理和指导经验;
- 能积极参与社区文化的议事、协调、专业指导工作;
- 具有一定的组织能力和合作、沟通能力。

9.2.3 社区文化服务志愿者

参与社区文化活动的志愿者应符合以下要求:

- 爱好社区文化艺术活动;
- 具有基本的文化艺术知识。

9.3 社区教育组织

社区教育组织的形式有多种,本部分仅对社区教育委员会、社区学校和社区学院进行了规范。

9.3.1 社区教育委员会

社区教育委员会为社区教育的管理组织,其主要职责如下:

- 制定社区教育方针、制度;
- 制定社区教育规划,确定社区教育重大事项安排;
- 检查、评估社区教育服务;
- 统筹和协调社区教育各方力量,整合社区教育资源。

9.3.2 社区学校

社区学校是社区利用辖区内各类教育资源建立的,面向社区成员的社区教育活动机构。

建立社区学校应符合以下基本条件:

- 有明确的办学宗旨,办学章程,切实可行的教学计划;
- 拥有熟悉教育业务、有组织管理能力的领导团队;
- 配备一定数量的热爱社区教育、有良好品德和较高教学水平的专、兼职教师;
- 具备相对稳定的、能满足需要的教学用房、场地和设备;
- 有相对稳定的资金来源。

9.3.3 社区学院

社区学院主要讲授学术的、文化的、职业的教育内容,目的是使社区成员能就近得到高中后各类教育。

9.3.3.1 社区学院的服务功能

社区学院应体现如下服务功能:

- 教育服务;
- 社区教育业务指导;

——社区文化建设服务；

——社区咨询服务。

9.3.3.2 社区学院的要求

社区学院一般应符合以下要求：

——组建具有较高的组织管理、教育业务能力和办学经验的领导团队；

——拥有教育教学必需的场地、设备等；

——配备具有一定数量、素质优良、专兼职结合的师资队伍；

——具有与建校相适应的资金来源；

——能够面向社区成员，适应学生不同需求，设置多科性、综合性课程；

——教学方法灵活多样，因人而异。

9.4 社区教育服务人员

9.4.1 社区教育的一般工作人员

9.4.1.1 社区教育工作者由专职人员、兼职人员和志愿者构成。

9.4.1.2 社区专职教育人员的基本要求如下：

a) 热爱社区教育，具有良好的品德，有较强的心理承受能力和吃苦精神；

b) 较好掌握社区教育专业及其相关知识，包括：社区理论、社区教育学、社区教育管理学、教育社会学、社会心理学等；

c) 具有较强的社区教育基本能力，包括：

——教育教学组织；

——社会调查研究；

——课程开发；

——社会沟通、协调；

——语言文字表达等能力；

d) 需经过有资质的教育培训机构在岗培训，持有上岗资格证书，或相当的专业证书。

9.4.2 社区教育辅导员

社区教育辅导员一般为教育行政机构从中小学选派的在职教师，其具体职责为：

——协助组织社区专题教育，开展社区各类学习活动；

——协助社区学校工作，承担一定的教学任务，以及课程开发和教学组织工作；

——协调、沟通社区与学校、企事业单位的联系，促进社区教育资源的整合；

——协助组织社区教育志愿者；

——研究社区教育理论，培植、总结社区教育成功案例。

9.5 社区体育组织

9.5.1 社区体育组织的一般形式和要求

9.5.1.1 社区体育组织的一般形式

社区体育组织是社区成员根据共同的目的和兴趣自愿组成，以辖区内特定的体育场地设施为依托，经常开展体育活动的群众体育组织。

社区体育组织有以下形式：

——行政主导类

是在体育行政部门指导下，以政府组织为依托的组织形式，如：社区体育服务中心、社区体育俱乐部、街道组织的各类社区体育协会；

——自发社团类

是社区成员在体育锻炼过程中根据不同爱好的项目而自发建立的各类社区体育组织，如：体育活动点、辅导站、社区单项体育协会；

——松散活动类

在社区中规模不等的晨晚锻炼点、指导站和体育锻炼小组、项目运动队、健身活动点等；

——区域协作类

是在社区内企事业单位、学校合作形成的不同项目、不同人群、不同类型的各种体育协会组织。

9.5.1.2 社区体育组织的一般要求

社区体育组织应符合以下一般要求：

- 应掌握社区体育工作的基本知识和方法，提高社区体育的科学性；
- 掌握和了解社区成员的体育需求，培养成员的体育兴趣和自觉参加体育锻炼的习惯；
- 加强安全管理，制定体育设施的维护、保养管理规章制度。

9.5.2 社区体育健身俱乐部

9.5.2.1 社区体育健身俱乐部的资质要求

社区体育健身俱乐部应符合如下要求：

- 建立俱乐部章程；
- 有管理机构和负责人；
- 具有相对固定的活动场所；
- 设置基本的活动项目；
- 经常组织会员开展活动，进行培训和指导；
- 有较完善的体育活动管理制度；
- 有能组织、指导会员开展体育锻炼的社会体育指导员；
- 有积极参与社区体育工作的志愿者；
- 有比较稳定的经费来源。

9.5.2.2 社区体育健身俱乐部的管理要求

社区体育健身俱乐部的管理应符合如下要求：

- 俱乐部的建立要到所在地民政部门、街道办事处或社区居委会登记、注册，日常管理由民政部门、街道办事处文教科或社区居委会负责；
- 俱乐部业务上接受所在基层体育行政部门的指导；
- 要建立会员名录和俱乐部工作档案；
- 俱乐部应制定工作计划和工作总结，并上交业务主管部门；
- 俱乐部要坚持定期组织开展丰富多样的体育活动，活动应最大容量的吸纳社区人员参加；
- 俱乐部财务账目清楚，每年进行经费使用情况审计，并向会员公布经费使用情况。

9.6 社区体育指导员

社区体育指导员是在社区群众性体育活动中从事技能传授、锻炼指导和组织管理工作的人员。社区体育指导员应符合以下要求：

- 遵守法律与社会公德，热心社会体育事业，积极从事社会体育工作；
- 具备健全的人格，积极的精神状态；
- 具有良好的人际沟通能力；
- 具有国家认可的社会体育指导员资格；
- 能够在开展群众性体育健身活动中传授技能、指导锻炼和组织管理，具有制定和组织实施运动计划的能力；
- 具有一定的基础医学和运动生理学知识；
- 能够指导社区成员进行适合年龄、性别、健康状况的特点的体育活动，考虑到每个人的具体情况和爱好，选择运动项目的强度。

10 社区文化、教育、体育服务质量的评价

10.1 满意度

社区文化、教育、体育服务组织应以各种方式收集社区成员对服务质量的信息,及时分析这些信息,不断改进服务的内容和质量。社区成员对社区文化、教育、体育服务满意度信息的收集方式可以采用:

- 直接与社区成员沟通;
- 向社区成员发放调查问卷;
- 委托专业调查机构;
- 收集各种渠道的社区成员投诉。

10.2 评价指标

10.2.1 评价一般指标

社区文化、教育、体育服务质量的评价主要以社区成员的知晓度、认同度、参与度和满意度作为依据,从而体现以人为本的原则。

评价一般指标包括:

- 全年接受服务的社区成员达全体成员的50%以上;
- 社区成员接受服务的满意率达到60%以上;
- 设施利用率、完好率达到90%以上。

10.2.2 社区文化服务质量评价指标

评价社区文化服务质量可采用表1所列指标。

表1 社区文化服务质量评价指标

序号	一级指标	二级指标
1	领导和管理	中长期社区文化发展规划; 年度工作实施计划; 工作检查和监督制度; 调查报告。
2	组织和人员	政府组织; 社会组织; 组织制度; 志愿者队伍。
3	设施、设备	文艺排练场所; 文化活动现场; 文化艺术器具、书籍; 文化艺术表演场所。
4	文化活动	社区文化活动次数; 社区文化活动参与率; 社区文化的品质。
5	成效	社区文化活动获奖数量(含文化社区); 社区文化特色; 社区文艺活动的创新性; 社区居民的满意度; 社区发展。

10.2.3 社区教育服务质量评价指标

评价社区教育服务质量,选取指标的原则遵循综合性、针对性、简易性、实效性,评价指标可采用表2所列指标。

表2 社区教育服务质量评价指标

序号	一级指标	二级指标
1	领导与管理	指导思想; 规划与计划; 管理制度; 社会责任。
2	组织和人员	管理机构; 师资人员; 志愿者队伍; 培训。
3	设施、设备	教学场所; 教学设备; 网络设施和利用。
4	教育活动	教育培训; 团队活动; 其他。
5	成效	学员知识水平和素质提高程度; 社区成员生活质量提高程度; 社区成员满意度; 社区发展。

10.3 监督与投诉

社区组织应主动接受成员的监督,对外公布监督、投诉电话,并认真及时地处理成员的意见和建议,投诉必复,将处理结果及时通知投诉者。



中华人民共和国国家标准

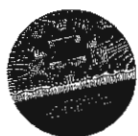
GB/T 20647.4—2006

社区服务指南 第4部分：卫生服务

Guideline for community service—
Part 4: Healthcare service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语	1
4 基本原则	1
5 社区卫生服务的主要内容和要求	2
5.1 社区健康教育	2
5.2 社区预防	2
5.3 社区保健	4
5.4 社区康复	6
5.5 社区计划生育服务	6
5.6 社区治疗	6
6 社区卫生服务管理	7
6.1 组织和人员	7
6.2 社区卫生信息管理	8
7 社区卫生服务的评价	9
7.1 评价原则	9
7.2 评价内容	9
7.3 评价程序	11
附录 A (资料性附录) 个人健康档案表	12

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则
- 第2部分：环境管理
- 第3部分：文化、教育、体育服务
- 第4部分：卫生服务
- 第5部分：法律服务
- 第6部分：青少年服务
- 第7部分：社区扶助服务
- 第8部分：家政服务
- 第9部分：物业服务

本部分为 GB/T 20647 第4部分。

本部分的附录 A 是资料性附录。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、卫生部医院管理研究所、北京市东城区和平里街道社区服务中心、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：冯卫、左佩兰、柳成洋、尹彦、冯文、俞汝龙、王桐叙。

引 言

随着我国社会经济的快速发展,社区发展和社区服务的重要性不断提高,社区服务迫切需要规范化管理。深入开展标准化工作将为社区的健康、有序发展提供有力的技术支撑。

社区卫生服务是社区服务中的重要内容。伴随着我国医疗卫生体制改革的深化,社区卫生服务获得迅速发展,并成为实现人人享有初级卫生保健目标的基本环节。社区卫生服务是社会医疗卫生保障体系的重要组成部分,发展社区卫生服务是解决居民常见病、多发病防治问题和应对突发公共卫生事件的有效途径。开展社区卫生服务对于坚持预防为主、防治结合的方针,优化城市卫生服务结构,方便群众就医,减轻费用负担,建立和谐的医患关系具有重要意义。

社区卫生服务面对全体社区成员,工作具有综合性和多样性,如何使社区卫生服务最大限度地满足社区居民的需求,提高满意度,标准化工作是加强社会监督,切实维护社区居民利益的有力依据。社区卫生服务国家标准的制定将为社区发展提供标准化的技术支持,为国家相关的法律、法规的实施提供实际操作的工具,为提高社区卫生服务组织管理水平,规范服务人员的服务行为,提高服务质量,维护社区居民利益打下基础。



社区服务指南

第4部分：卫生服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分规定了社区中卫生服务的术语和定义、内容和要求、对服务组织及服务人员的要求和服务评价。

本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本部分，然而，鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本部分。

GB/T 20647.1 社区服务指南 第1部分：总则

3 术语

GB/T 20647.1 确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

社区卫生服务 community healthcare service

以基层卫生服务机构为主体，以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人、贫困居民为服务重点，以解决社区主要卫生问题、满足社区基本卫生需求为目的，融健康教育、预防、保健、康复、计划生育技术服务和一般常见病、多发病的诊疗为一体，提供安全、有效、经济、便捷的公共卫生服务和基本医疗服务。

3.2

社区保健 community health care

以健康为中心，以社区居民为对象，以家庭为基础，采用系统管理的办法，向社区提供连续和综合的保健性服务。

3.3

社区康复 community based rehabilitation

是患者（残疾者）经过临床治疗阶段后，为促进身心进一步恢复，由社区卫生服务机构提供的康复服务。

3.4

社区健康教育 community health education

是以社区居民为对象，以促进社区居民健康为目标，有组织、有计划、有评价地进行健康教育活动。目的是促进和引导社区居民建立健康理念，关心自身、家庭和社区居民的健康问题，养成健康的行为和生活方式，提高自我保健能力和群体健康水平。

4 基本原则

4.1 坚持社区公共卫生和基本医疗服务并重，中西医并重，防治结合。

4.2 坚持社区卫生服务的公益性质，注重卫生服务的公平、效率和可及性。

4.3 坚持以人为本，提供安全、有效、便捷、经济的卫生服务。

5 社区卫生服务的主要内容和要求

5.1 社区健康教育

5.1.1 一般内容

社区健康教育内容一般包括以下几方面：

- 倡导并进行健康行为方式的教育；
- 根据社区存在的主要健康问题，确定社区健康教育的重点对象和主要内容，制定健康教育工作计划并组织实施；
- 针对影响不同社区人群健康的主要危险因素，开展以社区为基础的多种形式的健康教育与健康促进活动；
- 协助有关部门动员社区居民参与健康教育；
- 开展社区居民健康知识、信念、行为改善和健康状况的评价；
- 针对亚健康人群的健康教育。

5.1.2 社区常见疾病的健康教育

社区常见疾病的健康教育有以下几个方面：

a) 慢性非传染性疾病的健康教育

- 提倡健康的生活方式，控制行为危险因素，对不良生活方式进行干预；
- 普及慢性病防治知识，提高社区居民的自我保健能力。

b) 传染病的健康教育

- 加强对传染病的传染源、传播途径以及防治方法的宣传教育；
- 宣传、传授传染病患者的预防、治疗和家庭护理知识；
- 加强计划免疫的宣传教育；
- 宣传法定传染病的疫情报告、隔离与消毒知识；
- 宣传、树立自我保健意识和人人为社区健康负责的观念，开展传染病的社区预防与卫生公德教育，针对危害健康的行为和生活方式进行引导和教育。

c) 有针对性地进行地方病防治知识的宣传教育。

d) 针对意外伤害问题进行安全教育。

5.1.3 家庭健康教育

家庭健康教育的主要内容包括：

- 合理的膳食与营养；
- 饮水、饮食卫生；
- 家庭急救与护理；
- 家庭常用消毒知识、居室环境卫生；
- 生育健康；
- 家庭心理；
- 体育健身等。

5.2 社区预防

社区预防包含以终身服务为内容的综合性预防，以重点健康问题为内容的传染性疾病预防和慢性非传染性疾病预防等方面。社区卫生服务组织应开展多方面的预防工作。

5.2.1 综合性预防

5.2.1.1 个体预防

针对居民个体的社区预防工作主要有以下几方面：

a) 生命准备和生长阶段的预防服务

孕妇和儿童为服务重点,主要服务内容有:

- 开展优生优育指导;
- 哺乳期的母乳喂养指导;
- 按期进行儿童免疫接种;
- 宣传、教育儿童养成良好的生活习惯、健康行为,培养社会适应能力。

b) 生命保护阶段的预防服务

此阶段以青壮年为服务重点,主要服务内容有:

- 进行健康知识宣传、教育,提倡健康的生活行为方式;
- 配合职业病防治部门,有针对性地进行职业卫生教育,识别并避免各种职业危害;
- 提倡保持社区环境卫生的良好习惯等。

c) 晚年生活阶段的预防服务

此阶段以老年人为服务重点,主要服务内容有:

- 倡导健康的生活行为方式,提高生活质量;
- 预防慢性病造成的功能障碍和残疾。

5.2.1.2 家庭预防

针对家庭开展的预防工作包括:

- 开展以家庭为单位的健康教育,干预有害健康的危险因素,控制不良行为;
- 针对家庭阶段性问题(包括生理、心理上的)给予针对性的预防性指导。

5.2.1.3 群体预防

对社区成员群体预防的主要内容有:

- 通过调查研究,确定社区需要优先解决的卫生和健康问题;
- 制定社区人群的干预目标,提出干预对策和措施,提供综合性预防服务;
- 收集居民健康信息,评价人群健康状况,配合医疗信息管理,建立居民健康档案;
- 协助开展地方病的调研,了解流行程度;
- 配合有关部门加强环境卫生监督、食品卫生监督和职业卫生监督。

5.2.2 传染性疾病的预防与管理

5.2.2.1 计划免疫

社区计划免疫接种的主要工作内容包括:

- 实施国家法定接种项目的疫苗接种;
- 实施其他免疫接种项目的接种;
- 计划免疫的查漏补种;
- 免疫反应事件的及时报告和应急处理。

5.2.2.2 强化免疫

社区强化免疫接种的主要工作内容包括:

- 根据上级疾病控制部门的要求和当地疫情的发展趋势,确定强化免疫的接种项目;
- 通知社区内的目标人群,设置临时接种点,按照规定程序管理接种疫苗、具体实施免疫接种。

5.2.2.3 特殊人群的免疫

针对社区特殊人群的免疫工作主要包括:

- 在当地疾病控制部门的指导下,确定接受免疫接种的特殊人群和接种项目;
- 按照规定程序管理接种疫苗、实施免疫接种;
- 接种反应的调查、分析和处理等工作。

5.2.2.4 传染性疾病的预防

为预防传染性疾病,社区卫生服务机构应有如下管理措施:

- 宣传预防传染性疾病的防治知识和方法；
- 及时发现传染病病例,并进行核实,及时报告；
- 协助有关部门进行疫苗接种效果的监测和评价；
- 执行传染病信息管理制度；
- 协助疾病控制部门及相关部门做好传染病患者的隔离、消毒和管理工作；
- 在有关部门的指导下,开展流行病学调查和排查工作,采取针对性的干预措施,控制传染源,切断传播途径；
- 协助有关医疗机构对传染病恢复期患者进行追踪观察；
- 建立突发公共卫生事件的应急机制。

5.2.3 慢性非传染性疾病的预防

5.2.3.1 精神卫生预防

对社区居民开展精神卫生预防工作,主要包括：

- 开展心理(精神)卫生咨询、宣传和教育活动,采取有效措施,减轻社区居民的精神紧张问题,矫正不正常心理行为；
- 对心理行为问题进行有效甄别,早期发现和治疗精神疾患,根据需要及时转诊；
- 协助有关部门建立社区精神卫生防治网络,指导和监督康复期精神病患者接受继续治疗和康复治疗。

5.2.3.2 其他慢性非传染性疾病的预防

对社区居民开展心脑血管疾病、骨关节疾病、糖尿病、恶性肿瘤等疾病为主的慢性非传染性疾病的预防工作,主要包括以下内容：

- 开展慢性非传染性疾病的卫生宣传和教育活动,倡导健康生活方式；
- 开展慢性非传染性疾病的卫生咨询、危险因素筛查和行为干预；
- 开展慢性非传染性疾病患者的追踪检测,防止造成功能障碍和残疾。

5.3 社区保健

社区卫生保健工作应为社区重点人群提供综合性和连续性的保健服务,增强社区居民的保健意识,提高自我保健能力。

5.3.1 儿童保健

社区儿童保健的内容主要包括：

- a) 新生儿期保健,包括：
 - 新生儿访视、建卡；
 - 母乳喂养指导；
 - 新生儿护理指导；
 - 新生儿疾病防治,疾病筛查。
- b) 婴儿期保健,包括：
 - 早期教育及智力开发的指导；
 - 继续指导母乳喂养及正确断奶；
 - 生长发育评价,辅食添加及营养指导。
- c) 幼儿期保健,包括：
 - 语言和智力发育评价与指导；
 - 合理喂养的指导；
 - 意外伤害的预防；
 - 感染性疾病的预防；
 - 营养缺乏性疾病的防治。

- d) 学龄前期保健,包括:
 - 心理发育指导及咨询;
 - 生长发育监测;
 - 托幼机构卫生保健的指导;
 - 对高危儿童进行筛查,预防疾病和意外伤害的发生。
- e) 学龄期保健,包括:
 - 配合学校和家长做好青少年青春期教育和心理咨询等工作。

5.3.2 老年保健

社区老年人保健内容主要包括:

- a) 了解社区老年人的基本健康状况,主要有:
 - 生理机能状况;
 - 日常生活能力;
 - 精神状况;
 - 社会交往能力等。
- b) 老年人退休前后生活适应指导。
- c) 老年人进行疾病预防和自我保健的指导。
- d) 意外伤害的预防、自救和他救的指导。
- e) 开展衰老咨询、死亡教育以及临终关怀服务。

5.3.3 妇女保健

妇女保健应主要围绕社区中妇女的生理周期开展健康保健服务,其主要内容包括:

- a) 围婚期保健,主要包含以下方面:
 - 进行婚前卫生咨询与指导;
 - 婚前医学检查宣传;
 - 了解新婚夫妇的基本健康状况;
 - 开展婚姻、家庭生活指导和生理、心理咨询;
 - 进行生殖保健咨询与指导。
- b) 产前保健,主要包含以下方面:
 - 了解社区育龄夫妇的基本健康状况;
 - 早孕检查并建卡,以及孕卡的发放,配合有关部门进行高危孕产妇的筛查和随访,发现问题及时转诊,对孕妇及孕妇家属进行孕产期生殖保健等的指导。
- c) 产后保健,主要包含以下方面:
 - 开展产后家庭访视;
 - 提供产后恢复、产后避孕、家庭生活调整等方面的指导。
- d) 更年期保健,主要包含以下方面:
 - 广泛开展有关更年期生理卫生知识的宣传、教育和咨询;
 - 指导更年期妇女合理就医、饮食、锻炼和用药。
- e) 健康普查主要包含以下方面:
 - 开展妇女常见疾病的普查、普治工作。

5.3.4 职业人群保健

针对社区职业人群保健的内容主要包括:

- a) 在社区内进行职业卫生教育,包括:
 - 劳动心理卫生教育(如压力排解等);
 - 协助劳动安全监督部门开展劳动安全教育;

——协助职业病防治部门,有针对性地传授职业性中毒和意外伤害的救助知识等。

b) 加强女工劳动保护宣传,如:在女工经期、孕期、产期、哺乳期的劳动保护等。

5.4 社区康复

5.4.1 慢性病人的康复

针对社区中慢性病患者的康复服务,主要包括:

- 通过建立健康档案,了解、掌握社区居民慢性病患病情况;
- 开展社区居民行为能力的综合评定;
- 为社区中慢性病患者制定和实施康复训练计划;
- 以肢体功能的康复为重点,为社区中慢性病患者运用中西医结合等技术,开展多种形式的康复训练,提供家庭康复训练指导;
- 评价康复训练效果。

5.4.2 残疾人康复

针对社区中残疾人的康复服务,主要包括:

- 了解、掌握社区居民残疾发生的情况及残疾人的康复需求;
- 提供基础康复医疗护理服务;
- 康复训练指导服务;
- 知识普及服务;
- 心理疏导服务;
- 提供与康复有关的信息咨询等服务;
- 协助进行社区无障碍设施的维护和使用状况监督。

5.5 社区计划生育服务

社区中应开展计划生育咨询,提供适宜的技术服务,以提高社区卫生资源的利用,不断提高基层计划生育技术服务水平。

社区计划生育服务主要有以下几方面的内容:

- 宣传国家人口与计划生育的基本政策和相关法律、法规;
- 及时了解社区计划生育政策的执行情况,调查居民对计划生育技术服务的需求;
- 开展优生优育、生殖健康等知识的宣传教育和咨询服务;
- 提供婚前检查服务;
- 对社区内育龄妇女,掌握其结婚、怀孕、生育、节育和生殖健康动态情况;
- 开展避孕、节育措施的指导、咨询和服务;
- 建立和完善避孕药具的管理、发放制度;
- 开展节育手术后的咨询、访视和技术指导工作;
- 加强对社区内流动人口的计划生育管理和服务工作。

5.6 社区治疗

社区治疗主要有以下几方面的内容:

- 开展常见病、多发病的诊断、治疗和护理;
- 开展院前急救,对超出社区处置能力的危急重症病人及诊断不明,或诊断明确但超出社区治疗能力的病人,应及时向上级医疗单位转诊;
- 经上级医院明确诊断的患者以及恢复期的患者回到社区后的继续治疗;
- 对有功能障碍和残疾的居民实施社区护理;
- 家庭、医院内的临终关怀和安宁护理;
- 在有关部门的指导下,对突发公共卫生事件进行应急处理;
- 开展门诊、出诊、家庭病床等多种形式的社区治疗服务,提供多种形式的家庭医疗服务;

- 通过有效的医(护)患交流,鼓励患者及其家庭参与诊疗过程;
- 提供多种形式的家庭治疗服务;
- 建立、健全社区居民健康档案。

6 社区卫生服务管理

6.1 组织和人员

6.1.1 服务组织

社区卫生服务组织应以社区卫生服务中心和社区卫生服务站为主体,以诊所、医务所(室)、护理院等其他基层医疗机构为补充。

6.1.1.1 一般要求

社区卫生服务组织的一般要求如下:

- 社区卫生服务组织的设立应符合国家法律、法规要求的条件和审批程序;
- 在鼓励社会力量参与发展社区卫生服务时,应按照平等、竞争、择优的原则,统筹社区卫生服务机构发展;
- 社区卫生服务组织应按需求配备一定比例的全科医生和全科护士;
- 提供的卫生服务应具有可及性、连续性、综合性和适应性。

6.1.1.2 社区卫生服务中心

社区卫生服务中心的主要工作内容:

- 向社区居民提供健康教育、预防、保健、康复和计划生育技术服务;
- 治疗常见病、多发病,提供社区居民的转诊工作;
- 开展健康教育与健康促进工作;
- 对社区卫生服务站的工作进行技术指导;
- 为居民提供健康体检服务;
- 做好社区内传染病报告和疫情监测;
- 做好慢性非传染性疾病的防治和社区干预;
- 进行社区诊断,制定和实施社区卫生服务计划;
- 组织对过期药品的回收。

6.1.1.3 社区卫生服务站

社区卫生服务站的主要工作内容:

- 在责任区域范围内建立居民健康档案;
- 开展健康教育,传播卫生知识,提高社区居民自我保健能力;
- 积极做好妇幼保健、计划生育工作;
- 以预防为主,做好以传染病、地方病和寄生虫病为重点的防病工作;
- 准确、按时完成有关卫生信息资料的记录、统计和上报任务;
- 对常见病、多发病的初期或应急治疗,并提供转诊工作。

6.1.2 服务人员

6.1.2.1 一般要求

社区卫生服务人员一般应符合下列要求:

- a) 临床医务人员应具备法定资格;
- b) 掌握社区卫生服务相关法律、法规和规章制度;
- c) 社区卫生服务一般工作人员应:
 - 接受过相应的医学专业知识和技能的培训,以及国家相关法律、法规的培训;
 - 明确健康教育的职责。

6.1.2.2 社区全科医生

对社区全科医生的一般要求如下：

- 应具备法定资格；
- 具备对各种常见疾病和急诊处理的技能；
- 掌握以个人为中心,家庭为单位的社区照顾模式,在医疗活动中体现全方位的终身预防保健和健康管理意识和方法；
- 了解社区重点人群的特殊生理、心理问题及保健要求,掌握相关的预防、保健、健康咨询的技能和技巧；
- 掌握对社区卫生相关问题的处理技能；
- 应不断学习,提高专业知识、技能和社会工作能力、情感交流技术和管理能力。

6.2 社区卫生信息管理

社区卫生信息主要包括:社区的社会、经济背景信息、居民健康状况信息、卫生资源信息、卫生规划信息、卫生服务信息、卫生相关法律、法规、政策等信息。

6.2.1 健康档案

6.2.1.1 个人健康档案

个人健康档案是记录有关居民个体健康资料的系统化文件。一般包括以下内容(参见附录 A)。

- 基本资料；
- 病历记录；
- 健康检查记录；
- 保健记录；
- 健康教育记录等。

6.2.1.2 家庭健康档案

家庭健康档案一般包括以下内容：

- 基本资料；
- 家庭关系图或表；
- 家庭评估材料；
- 家庭成员健康资料(每个成员的健康资料参见 6.2.1.1 个人健康档案的主要内容)。

6.2.1.3 社区健康档案

社区健康档案一般包括:社区基本资料、居民健康状况、社区卫生资源、社区卫生服务状况等。

a) 社区基本资料

- 社区地理及环境状况以及影响居民健康的危险因素；
- 社区医疗、文化体育等组织的种类、配置及相互协同等情况；
- 社区经济状况,以及影响居民的健康因素；
- 社区动员潜力,即可以动员起来为居民健康服务的社区人力、物力和财力。

b) 居民健康状况

- 人口学资料；
- 患病资料；
- 死亡资料。

c) 社区卫生资源

- 社区内或附近医院(包括综合性医院和专科医院)、门诊部、保健所、疾病控制机构、诊所、民营医疗机构等卫生服务机构、福利机构、卫生教育机构等,这些机构的地点、服务范围、优势服务项目等的记录；
- 社区卫生服务人员的数量、结构等情况。

d) 社区卫生服务状况

- 门诊统计记录;
- 住院统计记录;
- 转诊统计记录。

6.2.1.4 健康档案管理

社区、家庭、个人的健康档案管理,应符合以下要求:

- 应制定有关健康档案的建立、保管、使用和保密制度;
- 社区卫生机构应妥善保管各类健康档案;
- 居民就诊、住院、转诊时,医务人员要按规定的格式填写病历;
- 对社区、家庭、个人的健康信息进行连续、动态管理;
- 有条件的机构应当发展数字化健康档案,形成网络化计算机管理。

6.2.2 社区卫生信息管理系统

社区卫生信息管理系统的设计应适合科学、人性化管理,其主要功能模块可以包括如下内容:

- 社区医疗管理系统;
- 病案管理系统;
- 临床信息管理系统;
- 检验信息管理系统;
- 医学影像管理系统;
- 家庭病床和社区出诊管理系统;
- 预防保健管理系统;
- 居民健康档案管理系统;
- 双向转诊管理系统等。

7 社区卫生服务的评价

7.1 评价原则

社区卫生服务评价应适应社会经济发展,并适应人们的基本医疗卫生需求和经济水平。社区卫生服务评价一般应遵循公平、效率、可行性原则。

7.2 评价内容

7.2.1 社区居民的卫生服务需要和满意度

7.2.1.1 社区居民一般卫生服务需要指标

评价社区居民卫生服务一般需要的指标包括:

- 两周患病率、两周卧床率、两周休工、休学率;
- 死亡率及死因谱;
- 传染病发病率、病死率;
- 慢性病患率;
- 居民健康自我评价。

7.2.1.2 满意度

评价社区卫生服务满意度的指标包括:

- 居民投诉率;
- 居民满意度,包括社区居民对社区卫生服务组织提供的各项服务的评分;
- 患者满意度;
- 政府满意度,政府主管机构对社区卫生服务效果的满意度和效益的满意度;
- 社区卫生工作人员的满意度。

7.2.2 社区卫生服务利用

7.2.2.1 医疗服务利用

主要指标有：

- 就诊率(住院率)；
- 门诊、急诊诊疗人次数；
- 年住院人次数、次均住院天数；
- 次均门诊费用、次均住院费用；
- 双向转诊率等。

7.2.2.2 预防服务利用

主要包括社区卫生服务中的预防接种、传染病管理、慢性非传染性疾病管理等。主要指标有：

- 疫苗接种率、接种覆盖率；
- 主要慢性病管理率；
- 传染病发病率；
- 家庭健康档案建立率等。

7.2.2.3 保健服务利用

常用指标有：

- 孕产妇系统保健管理率；
- 高危孕产妇系统保健管理率；
- 母乳喂养率；
- 新生儿建卡率、访视率；
- 儿童系统保健管理率；
- 14岁以下人群龋齿填充率等。

7.2.2.4 康复服务利用

主要是对功能障碍的患者和残疾人的康复。主要指标有：

- 康复项目的设置情况；
- 失能老年人康复指导率；
- 残疾人社区康复率；
- 精神病患者社区管理率。

7.2.2.5 健康教育利用

健康教育利用的主要指标有：

- 每年健康教育讲座次数；
- 健康处方发放数量；
- 社区人群健康知识知晓率；
- 基本健康行为形成率等。

7.2.2.6 计划生育技术服务利用

计划生育技术服务利用包括以下四类指标：

- 生育评估；
- 节育评估，如：宫内节育器随访率；
- 人工流产评估；
- 婚姻评估，如：新婚夫妇指导率等。

7.2.3 卫生资源

卫生资源由人力、物力、财力、技术和信息等组成，最常用指标有：

- 每千人口医生数；

- 每千人口护士数；
- 每千人口药剂师数等。

7.2.4 成本和效果

评价社区卫生服务的成本和效果常用的方法为成本效果分析。

7.3 评价程序

社区卫生服务评价的基本程序一般包括三个步骤：评价计划、预评价和实施评价。

7.3.1 评价计划

评价计划的主要内容：

- 要确定评价的目标；
- 确立评价需要回答的问题；
- 选择评价指标及其标准；
- 对评价工作进行详尽安排，写出评价方案。

7.3.2 预评价

预评价的主要内容：

- 检查所选择的方法和指标是否合理；
- 证实评价研究在组织上和技术上是否可行，时间安排是否适宜；
- 检查各个管理机构和执行部门是否尽到了自己的责任。

7.3.3 实施评价

7.3.3.1 收集资料

需收集的资料包括：

- a) 日常工作资料，如：卫生统计报表、社区卫生机构工作日志等；
- b) 专门调查的资料，通常采用以下方法取得：
 - 询问表调查；
 - 通讯询问调查；
 - 观察；
 - 健康检查等方法。

7.3.3.2 整理和分析资料

整理和分析资料分两个步骤：

- a) 调查资料的核对、整理和分析阶段；
- b) 对所取得的资料进行判断、推理，得出结论。

7.3.3.3 写出评价报告

评价报告主要包括：

- 评价的过程；
- 评价的主要发现和结论；
- 对结论的解释；
- 本评价的缺陷；
- 提出改进建议。

附 录 A
(资料性附录)
个人健康档案表

居民个人健康档案表

个人档案号_____身份证号_____医保账号_____
姓名_____性别_____出生年月_____出生地_____

一、人口学资料

1. 文化程度：

文盲 ☐ 小学 ☐ 初中 ☐ 高中或中专 ☐ 大专 ☐
本科 ☐ 研究生 ☐ 博士 ☐ 其他 ☐

2. 民族_____宗教信仰_____

3. 目前职业_____工作单位_____

4. 常住地址：_____省(直辖市、自治区)_____市(区、县)_____

5. 婚姻状况：

未婚 ☐ 已婚 ☐ 丧偶 ☐ 离异 ☐ 其他 ☐

6. 生母_____生父_____户主_____与户主关系_____

二、健康状况

1. 曾患疾病史

疾病名称	患病起止时间	就诊状况

2. 药物过敏史

序号	过敏药物名称	发生过敏时间	备注

3. 家族史

祖父母辈患病史_____

父母辈患病史_____

同辈患病史_____

(1) 高血压 (2) 冠心病 (3) 脑卒中 (4) 糖尿病 (5) 乳腺癌 (6) 卵巢癌 (7) 肝癌
(8) 肺癌 (9) 胃癌 (10) 食管癌 (11) 直肠癌 (12) 结肠癌 (13) 血友病 (14) 肥胖
(15) 高度近视 (16) 哮喘 (17) 过敏性疾病 (18) 精神疾病 (19) 其他 (20) 以上均无。

4. 月经史(女性项目)

初潮日期_____ 经期_____ 周期_____ 绝经日期_____

三、行为习惯

1. 饮食:

主食(大米 ☐ 白面 ☐ 杂粮 ☐);一日_____餐;☐味(咸 ☐ 适中 ☐ 淡 ☐);

2. 饮水:

嗜好:白水 ☐ 茶 ☐ 咖啡 ☐ 其他_____3. 饮酒:经常 ☐ 偶尔 ☐ 从不 ☐4. 吸烟:经常 ☐ 偶尔 ☐ 从不 ☐

5. 锻炼规律_____ 喜好项目_____

四、健康检查记录

五、保健记录

六、卫生资源利用

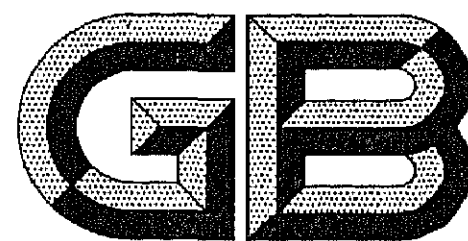
1. 医疗费用支付形式:

公费 ☐ 自费 ☐ 医保 ☐ 商保 ☐ 社会救济 ☐ 其他 ☐

2. 约定医院:_____

3. 卫生服务需求:

健康指导 ☐ 家庭病床 ☐ 定期体检 ☐ 上门诊疗 ☐ 康复指导 ☐其他 ☐



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.5—2006

社区服务指南 第5部分：法律服务

Guideline for community service—
Part 5: Law service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语	1
4 基本原则	1
5 社区法律服务的主要内容及要求	2
5.1 社区调解服务	2
5.2 社区司法行政服务	4
5.3 社区法律咨询与代理服务	5
5.4 社区法律援助服务	6
5.5 社区公证服务	8
5.6 社区矫正服务	9
5.7 社区安置帮教服务	10
6 组织和人员	11
6.1 社区人民调解委员会	11
6.2 基层司法所	12
6.3 基层法律服务所	12
6.4 社区矫正工作人员要求	14
6.5 社区公证员要求	14
6.6 社区法律援助工作人员的一般要求	14
附录 A (资料性附录) 法律援助的申请条件和程序	15
A.1 申请法律援助应具备的条件	15
A.2 申请法律援助的程序	15
附录 B (资料性附录) 法律援助工作表	16
B.1 法律援助申请表	16
B.2 法律援助报送审批表	17
B.3 法律援助指派联系函	18

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 第5部分。

本部分的附录 A 和附录 B 是资料性附录。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、中华人民共和国司法部、上海市司法局、中国社科院法学所、北京市东城区和平里街道社区服务中心、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：冯卫、左佩兰、柳成洋、尹彦、穆益斌、王桐叙。

引 言

近年来,我国社会经济迅速发展,人民生活水平不断提高,加快发展社区服务日益重要,社区服务专业化、规范化水平亟待提高。深入开展标准化工作将为社区的健康、有序发展提供有力的技术支撑。

法律服务是社区服务中重要的内容。随着社会经济结构、体制的变化,社区承接政府和企业分离职能的大量增加,社区环境日益复杂,迫切需要社区法律活动的全面开展,通过开展社区法律咨询、法律顾问、人民调解、法律援助、代理诉讼等法律服务,不仅能有效地维护当事人的合法权益,还在一定程度上缓解、疏导社会矛盾,有效地加强基层民主政治的建设,维护社会和谐稳定。

社区法律服务涉及面广,内涵丰富,怎样使法律服务工作更加贴近社区,提高广大居民对服务的满意度,标准化工作是加强社会监督,切实维护社区居民利益的有力依据。社区法律服务国家标准的制定将为实施国家相关的法律、法规提供实际操作的工具,从而提高社区法律服务组织管理水平,规范服务人员的服务行为,提高服务质量,加强社会监督,切实维护社区居民利益。

社区服务指南

第5部分：法律服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分规定了社区中法律服务的术语和定义、社区法律服务的内容和要求、对社区法律服务组织以及服务人员的要求。

本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本部分，然而，鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本部分。

GB/T 20647.1 社区服务指南 第1部分：总则

3 术语

GB/T 20647.1 确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

人民调解 mediation

基层社区人民调解委员会依据一定的法律、法规、政策和道德规范，教育、疏导纠纷当事人自愿达成和解协议、消除隔阂的活动。

3.2

社区矫正 community correction

将符合相关法律规定的社区矫正条件的罪犯置于社区内，由专门的国家机关在相关社会团体和民间组织以及社会志愿者的协助下，在判决、裁定或决定确定的期限内，矫正其犯罪心理和行为恶习，并促进其顺利回归社会的非监禁刑罚执行活动。

3.3

安置帮教 helping and arrangement

刑释解教人员安置帮教工作，简称安置帮教工作。是在各级政府领导下，依靠各有关部门和社会力量对刑满释放、解除劳教人员进行的一种非强制性的引导、扶助、教育和管理活动。

3.4

社区法律援助 community legal aid

基层法律服务人员为社区经济困难的公民提供免费的法律服务的行为，是法律援助制度的重要组成部分。

4 基本原则

4.1 依法服务

在社区中开展法律服务的组织和人员，其活动或行为均应依照我国的法律、法规的规定进行。

4.2 稳定团结

在社区中开展法律服务的组织和人员，应以促进社区稳定、和谐，居民安居乐业，邻里间团结互助为

目标。

4.3 预防为主

在社区中开展法律服务的组织和人员,应以预防违法犯罪的发生、化解纠纷矛盾,维护社会稳定为主。

5 社区法律服务的主要内容及要求

社区法律服务主要包括:调解服务、司法行政服务、法律咨询与代理服务、法律援助服务、公证服务、社区矫正服务、安置帮教服务。

5.1 社区调解服务

5.1.1 服务对象

社区调解服务的对象是在社区内生产和生活的居民个人、法人和其他组织或者是在社区内发生纠纷的、愿意接受人民调解委员会调解的当事人。

5.1.2 服务范围

5.1.2.1 受理纠纷调整申请的范围

人民调解委员会受理发生在下列范围的纠纷调解申请:

- 公民个人之间;
- 公民个人与法人之间;
- 其他社会组织之间。

涉及民事权利义务争议的各种纠纷。

5.1.2.2 不受理纠纷调解申请的范围

人民调解委员会不受理下列范围的纠纷:

- 法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的纠纷,或者法律、法规禁止采用民间调解方式解决的纠纷;
- 人民法院、人民检察院、公安机关或者其他行政机关已经受理或者解决的纠纷。

5.1.3 服务的程序

5.1.3.1 纠纷受理

人民调解组织受理调解纠纷申请时:

- 根据纠纷当事人的申请,受理调解纠纷;
- 当事人没有申请的,可以主动调解,但当事人表示异议的除外;
- 当事人申请调解纠纷,可以书面形式或口头形式申请;
- 受理申请后,应立即进行登记并询问、记录当事人基本情况;当事人以口头形式提出申请的,应对当事人提出的申请进行书面记录,并请其确认后签字或者盖章;
- 对不适宜受理的纠纷,应耐心解释,告知解决纠纷方式(如,向法院起诉等);
- 根据案件实际情况,对不适宜维护当事人合法权益的纠纷(如即将超过法律保护的最长诉讼时效的纠纷),应当如实、客观地告知当事人继续选择调解对其自身合法权益将产生何种影响,若当事人执意选择调解,应对相关情况进行登记,并请当事人确认后签字或盖章。

5.1.3.2 纠纷调解

人民调解组织在调解纠纷时宜采取以下程序:

- 分别向双方当事人询问纠纷的事实和情节,了解双方的要求及其理由,根据需要向有关方面调查核实,做好调解前的准备工作。
- 在调解前以口头或者书面形式告知当事人人民调解的性质、原则和效力,以及当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务。
- 在查明事实、分清责任的基础上,根据当事人的特点和纠纷性质、难易程度、问题发展变化的情

况,采取灵活多样的方式方法,开展耐心、细致的说服疏导工作,促使双方当事人互谅互让,消除隔阂,引导、帮助当事人达成解决纠纷的调解协议。

5.1.3.3 调解结果

社区中调解工作应尽量达成一定的结果,经调解解决的纠纷,其结果一般应满足以下要求:

- a) 有民事权利义务内容的,或者当事人要求制作书面调解协议的,应当制作书面调解协议。调解协议应当载明下列事项:
 - 双方当事人基本情况;
 - 纠纷简要事实、争议事项及双方责任;
 - 双方当事人的权利和义务;
 - 履行协议的方式、地点、期限;
 - 当事人签名,调解主持人签名,人民调解委员会印章(调解委员会没有印章的应加盖街道、居委会印章)。
- b) 调解协议由纠纷当事人各执一份,人民调解组织留存一份。
- c) 一般在一个月内调解结束。
- d) 向居民委员会或基层人民政府及时通报民间纠纷和调解工作的情况。
- e) 对于调解未成的纠纷可以进行重复调解或上交上级组织。

5.1.3.4 调解协议的履行

社区调解达成结果后,还应注重最终履行的效果,调解协议签定后宜采取以下方法促进调解协议的履行:

5.1.3.4.1 对调解结案的纠纷进行回访,了解协议执行情况。

5.1.3.4.2 对发生反复的纠纷及时进行再调解。

5.1.3.4.3 当事人不履行调解协议,或者达成协议后又反悔的,按下列情形分别处理:

- a) 当事人无正当理由不履行协议的,应做说服工作,督促其履行。
- b) 当事人提出协议内容不当,或者人民调解组织发现协议内容不当的:
 - 应征得双方当事人同意后,经调解变更原协议内容;
 - 或撤销原协议,达成新的调解协议。
- c) 对经督促仍不履行协议的,应告知当事人可以采取以下方式:
 - 请求基层人民政府处理;
 - 就调解协议的履行、变更、撤销向人民法院起诉。
- d) 当事人因对方不履行调解协议或者达成协议后又后悔,起诉到人民法院的民事案件,原承办该纠纷调解的人民调解组织应根据人民法院的要求提供帮助。

5.1.3.4.4 对已作出调解处理决定的纠纷,应当监督当事人自觉执行,对事后反悔拒不执行又不起诉的,可以采取法律许可的劝告措施督促执行,或动员帮助当事人诉诸司法程序解决。

5.1.4 调解方式

在调解纠纷时,可根据具体情况选择以下方式。

5.1.4.1 单独调解与共同调解

- a) 单独调解:由纠纷当事人所在地或纠纷发生地的人民调解委员会单独进行调解;
- b) 共同调解:对于跨地区、跨单位的民间纠纷,需要由两个或两个以上的人民调解组织协调配合,共同进行调解。

5.1.4.2 直接调解与间接调解

- a) 直接调解:调解人员将纠纷双方当事人召集在一起,主持调解他们之间的纠纷;
- b) 间接调解:调解人员动员、借助纠纷当事人以外的第三者的力量进行调解。

5.1.4.3 公开调解与非公开调解

- a) 公开调解:对于某些具有代表性的纠纷,人民调解委员认为对于宣传法律与政策、化解普遍存在矛盾有必要的,可经当事人同意,在调解纠纷时,向当地群众公布调解时间、调解场所,邀请当事人亲属或朋友参加,允许群众旁听,但必须注意保护当事人隐私、商业秘密等;
- b) 非公开调解:调解只有当事人在场,由人民调解组织的调解人员进行调解,没有其他与纠纷无关的人员参加。

5.1.4.4 联合调解

人民调解组织与其他群众团体、政府有关部门、司法机关等,相互配合、协同,综合解决民间纠纷。

5.1.5 调解档案

人民调解组织的调解档案所需各种文件格式,应按国家司法部统一制定的格式书写。调解档案应包括以下主要内容:

- 人民调解组织概况;
- 调解工作计划;
- 调解员基本情况;
- 调解员技能学习、培训记录;
- 纠纷调解记录;
- 法制宣传记录;
- 防激化纠纷排查记录;
- 调解工作总结等。

5.1.6 一般要求

社区中调解工作应以人民调解为主,针对社区中居民出现的各种适宜人民调解的矛盾或纠纷进行调解。

社区调解工作可妥善解决争议,促进社区和谐稳定,社区中开展调解工作一般应符合以下要求:

- a) 应是在双方当事人自愿平等的基础上进行调解;
- b) 依据法律、法规和相关政策、社会公德以及合理的民间风俗、习惯进行调解;
- c) 尊重当事人的诉讼权利,不应因未经调解或者调解不成而阻止当事人向人民法院起诉;
- d) 人民调解与治安行政调解、司法调解相配合,积极调解民间纠纷,预防民间纠纷激化;
- e) 对重大疑难纠纷特别是群体性纠纷的调解处理要及时与基层政府沟通,对随时可能激化的纠纷应采取必要的措施,有效地防止事态的扩大与恶化;
- f) 通过调解工作宣传法律、法规和政策,教育公民遵纪守法,尊重社会公德,预防纠纷发生;
- g) 给家庭暴力受害者以帮助,对家庭暴力的施暴者进行必要的教育,保护受害者的合法权益。

5.2 社区司法行政服务

5.2.1 服务对象

面向城市基层政权、社区居民、外来人员。

5.2.2 服务的主要内容

5.2.2.1 服务的一般内容

开展法制宣传、充当法制参谋和从事司法行政服务。在社区中开展法律服务的基层司法行政组织,其主要工作内容如下:

- 为基层政府机构的依法决策提供法律咨询服务;
- 协助基层政府机构依法管理社会事务,处理社会矛盾纠纷;
- 参与社区依法治理工作的指导和检查;
- 处理社区矛盾纠纷,指导人民调解工作;
- 指导、管理社区组织的法律服务工作;

- 参与社会治安综合治理工作；
- 指导、开展司法信访综合服务窗口工作；
- 协助处理与公安等部门的联动工作；
- 完成上级司法行政机关和基层政府机构交办的其他有关工作。

5.2.2.2 法制宣传内容

社区中进行法制宣传时，一般应包括以下主要内容：

- a) 学习、宣传国家法律、法规以及各部门专业法律、法规。
- b) 开展多种形式宣传、教育活动，如：
 - 发放法律知识读本；
 - 组织法律讲座；
 - 开展法律知识培训；
 - 组织法制文艺汇演；
 - 进行法律知识考试等。
- c) 设立社区普法学校、课堂，落实教室和办学设施，利用社区资源配备授课教师，制定教学计划，定期组织社区居民和流动人口开展普法教育。

5.2.3 要求

5.2.3.1 一般要求

社区中司法行政服务一般应符合以下要求：

- a) 根据国家司法部的统一规定和要求，结合当地实际和工作需要，建立与司法行政服务相关的学习制度和培训、自学的激励机制；
- b) 建立健全公开、公示制度，通过多种形式（如：设置举报电话、接待群众来访、聘请执法监督员等），接受群众和社会的监督；
- c) 建立健全自我监督制约和执法过错责任追究制度；
- d) 协助政府机构在社区制定依法治理工作的规划，推进和深化依法治理活动的有效开展，并对基层干部进行法律培训，不断提高其依法行政意识和依法行政的水平；
- e) 协助政府机构在社区建立行政执法责任制和行政执法检查、监督机制。

5.2.3.2 法制宣传的要求

在社区中开展法制宣传工作要做到：

- 制定社区法制宣传工作规划和年度计划，在社区组织开展日常法制宣传教育工作；
- 指导、协调本社区法制宣传教育工作的开展；
- 每个社区设立固定的法制宣传专栏，专栏内容及时更换；
- 法律图书应能基本满足居民学习法律的需要；
- 建立法制宣传教育志愿者队伍，定期举办法律咨询或其他法律服务活动；
- 每个社区有法制宣传员。

5.3 社区法律咨询与代理服务

5.3.1 服务对象

面向基层的政府机关、企业事业单位、群众自治性组织以及公民。

5.3.2 服务范围

根据我国司法行政工作的相关要求，社区中基层法律服务组织的服务范围主要应从事法律咨询和法律代理服务。

5.3.2.1 法律咨询的范围

社区法律咨询的范围如下：

- 解答社区居民提出的法律询问，依据法律、法规提出建议；

——受理社区居民来电、来信、来访、网上咨询等的法律请求事项。

5.3.2.2 法律代理服务的范围

社区法律代理服务的范围如下：

a) 代理法律文书，包括：

——各类法律文书的制作、审查、修订等；

——代写劳动、社会保障、安全生产、职工伤亡事故处理调查报告；工伤认定申请，劳动仲裁申诉书、劳动争议民事诉讼起诉书、上诉状；劳动行政复议申请书、起诉书、上诉状；安全生产行政处罚复议申请书、起诉书、上诉状等；

——对委托的法律状态出具法律意见书等。

b) 代理非诉讼法律事务。

c) 应聘担任法律顾问。

5.3.3 一般要求

社区基层法律服务组织从事法律咨询与代理服务，一般应符合以下要求：

5.3.3.1 办理各项服务业务，应做到：

——以事实为依据，以法律为准绳；

——遵守职业纪律和道德；

——不超越职责权限。

5.3.3.2 提供的各项服务应面向社区内各类机构、组织和公民个人，服务方式力求方便和及时有效。

5.3.3.3 不同地区的基层法律服务组织，应根据需要相互协作；对重大、疑难的法律服务也可与当地律师事务所联合办理。

5.3.3.4 基层法律服务组织业务收费应合理，对国家规定可以酌情减免或缓收的费用应按规定执行。

5.3.3.5 办理结束法律服务业务后，应及时将有关业务材料按照档案管理规定，立卷归档；重大、疑难服务业务，还应写出书面总结，以积累经验。

5.4 社区法律援助服务

5.4.1 服务对象

法律援助服务的对象主要是居住在社区符合相关法律规定条件的公民。

5.4.2 服务范围

社区居民因经济困难无法委托法律代理人的，可以向法律援助机构申请法律援助，社区法律援助的范围如下：

a) 社区居民有下列需要代理的事项可以申请法律援助：

——依法请求国家赔偿的行政案件；

——请求给予社会保险待遇或者最低生活保障待遇的；

——请求发给抚恤金、救济金的法律事项；

——请求给付赡养费、抚养费、扶养费的；

——请求支付劳动报酬的；

——主张因见义勇为行为产生的民事权益的。

b) 刑事诉讼中有下列情形之一的，社区公民可以申请法律援助：

——犯罪嫌疑人在被侦查机关第一次讯问后或者采取强制措施之日起，因经济困难没有聘请律师的；

——公诉案件中的被害人及其法定代理人或者近亲属，自案件移送审查起诉之日起，因经济困难没有委托诉讼代理人的；

——自诉案件的自诉人及其法定代理人，自案件被人民法院受理之日起，因经济困难没有委托诉讼代理人的。

c) 申请法律援助的具体条件和程序,见附录 A。

5.4.3 服务的一般程序

社区法律援助服务的一般程序如下:

- a) 接受申请人的法律援助申请,指导申请人填写《法律援助申请表》(见第 B.1 章);
- b) 作好接待笔录;
- c) 审核《法律援助申请表》合格后,填写统一格式的《法律援助报送审批表》(见第 B.2 章);
- d) 将《法律援助报送审批表》连同申请人提供和收集的证明、证据材料,在 2 日内报送本区、县法律援助中心审批;
- e) 接受本区县法律援助中心的指派,并根据法律援助中心送达的《法律援助指派联系函》(见第 B.3 章)中的工作内容和要求,办理如下法律援助事项:
 - 1) 对符合条件者:
 - 做出同意提供法律援助的书面决定;
 - 指派承办法律援助事务的法律服务机构,并通知受援人;
 - 法律援助机构与受援人签订法律援助协议,明确免收或减收委托代理费用及双方的权利义务。
 - 2) 对不符合条件者,做出不予法律援助的决定,并书面通知申请人。
 - 3) 对不予法律援助决定有异议的申请人提出的复核申请,在规定日期内做出复核决定,并书面通知申请人。
 - 4) 在规定办结的期限内向指派该事项的法律援助中心办理报结归档工作。

5.4.4 服务的主要内容

社区法律援助工作的主要内容包括:

- 接受社区居民提出的法律援助申请,经初步审核,对符合法律援助条件和范围的,将收集的有
关材料报送上级法律援助中心审批;
- 接受上级法律援助中心的指派,办理代写部分非诉讼及民事诉讼的法律援助事项,开展法律援
助功能整合中的协调、协作工作。接受并处理法律热线转达的信息,开展本社区矛盾纠纷的疏
导、化解工作;
- 接受上级法律援助中心的委托,调查了解社区法律援助申请人的经济困难状况和有关法律援
助事项的事实情况,并及时将调查报告和取得的材料报送法律援助中心;
- 开展免费的法律咨询;
- 开展法律援助的宣传、社情民意的反映及信息交流工作。

5.4.5 一般要求

社区法律援助工作一般要求如下:

5.4.5.1 制度公开,包括:

- 法律援助的条件、范围、形式;
- 法律援助工作程序;
- 申请法律援助需要提供的证件、证明材料;
- 已接受援助人的公示,涉及当事人隐私的应征求当事人的意见。

5.4.5.2 法律援助机构自收到申请援助事项的全部材料后,在规定的日期内进行审查,做出是否予以法律援助的决定。

5.4.5.3 对申请人提出的复核申请,法律援助机构应当在收到复核申请之日起十五日内做出复核决定,并书面通知申请人。

5.4.5.4 在法律援助工作场所外应有明显标识。

5.4.5.5 法律援助工作场所应配有相应办公设施。

5.4.5.6 法律援助机构要加强与相关部门的配合协作。

5.5 社区公证服务

5.5.1 服务对象

社区公证服务的服务对象是社区内的自然人、法人或者其他组织。

5.5.2 服务范围

社区公证服务的服务范围是：

- a) 根据自然人、法人或者其他组织的申请,公证机构办理下列公证事项：
- 合同；
 - 继承；
 - 委托、声明、赠予、遗嘱；
 - 财产分割；
 - 招标投标、拍卖；
 - 婚姻状况、亲属关系、收养关系；
 - 出生、生存、死亡、身份、经历、学历、学位、职务、职称、有无违法犯罪记录；
 - 公司章程；
 - 保全证据；
 - 文书上的签名、印鉴、日期,文书的副本、影印本与原本相符；
 - 自然人、法人或者其他组织自愿申请办理的其他公证事项；
 - 法律、行政法规规定应当公证的事项,有关自然人、法人或者其他组织应当向公证机构申请办理公证。
- b) 根据自然人、法人或者其他组织的申请,公证机构可以办理下列事务：
- 法律、行政法规规定由公证机构登记的事务；
 - 提存；
 - 保管遗嘱、遗产或者其他与公证事项有关的财产、物品、文书；
 - 代写与公证事项有关的法律事务文书；
 - 提供公证法律咨询。

5.5.3 主要内容

社区公证服务的主要内容如下：

- 宣传国家公证事务的法律、法规,为社区居民提供公证事务的咨询；
- 介绍办理公证业务的程序、要求,指导社区居民公证申请；
- 依法办理社区居民申请的公证事项；
- 对行动不方便和有紧急事项的社区居民,提供上门服务。

5.5.4 一般要求

社区公证服务一般应满足以下要求：

- a) 公证机构应与社区签订提供法律服务的协议,并指派专人定向服务于一个或多个社区,定期、定时到社区提供公证法律服务。
- b) 在社区居民可以了解到的适当地点,公布以下信息：
- 本社区签约公证员姓名、联系电话；
 - 办理有关公证事项的指南资料；
 - 服务接待的时间。
- c) 公证机构要积极接受法律援助机构的指派,为不能支付法律服务费用的社区困难居民提供法

律援助。

5.6 社区矫正服务

5.6.1 服务对象

社区矫正的对象是罪行较轻,对社会危害性不大的罪犯或经过监管改造,有悔改表现,不致再危害社会的罪犯。社区矫正适用于下列5种罪犯:

- a) 被判处管制的。
- b) 被宣告缓刑的。
- c) 被暂予监外执行的。具体包括:
 - 有严重疾病需要保外就医的;
 - 怀孕或者正在哺乳自己婴儿的妇女;
 - 生活不能自理,适用暂予监外执行不致危害社会的。
- d) 被裁定假释的。
- e) 被剥夺政治权利,并在社会上服刑的。

在符合 a)至 e)项条件的情况下,对于罪行轻微、主观恶性不大的未成年犯、老病残犯、以及罪行较轻的初犯、过失犯等,可作为重点对象,实施社区矫正。

5.6.2 主要内容

社区矫正主要是矫正社区服刑人员的犯罪心理和行为恶习,主要内容包括:

- a) 通过各种形式对社区服刑人员:
 - 开展思想、法制、社会公德教育;
 - 矫正其不良心理和行为,使其悔过自新,弃恶从善,成为守法公民;
- b) 落实社区矫正的各项监督、管理措施;
- c) 指导、帮助解决社区服刑人员思想、生活、工作、法律、心理等方面的问题或特殊困难。

5.6.3 社区矫正档案

社区矫正档案包括:

- 矫正工作台账;
- 服刑人员矫正档案。

5.6.3.1 社区矫正工作台账

社区矫正工作台账一般应包括如下内容:

- 社区服刑人员的人户分离、外出审批、接待咨询记录;
- 社区服刑人员日常行为奖惩、司法奖惩的登记;
- 开展教育学习的工作记录,开展技能培训的计划和专题材料;
- 社区服刑人员参加公益劳动的记录;
- 为社区服刑人员帮困解难、就业推荐的工作记录;
- 社区矫正社会志愿者名册与专题材料。

5.6.3.2 社区服刑人员矫正档案

社区矫正服刑人员矫正档案一般应包括如下内容:

- a) 社区服刑人员法律文书的复印件,包括:
 - 法院签发的判决书、裁定书、执行通知书;
 - 监狱管理机关签发的监外执行(保外就医)证明书(或延长通知书)、保外就医征求意见书、保外就医取保书;
 - 剥夺政治权利人员的释放证明书;
- b) 社区矫正宣告书;
- c) 社区服刑人员工作记录簿;

- d) 社区服刑人员日常行为奖惩、司法奖惩材料;
- e) 社区服刑人员个别教育记录;
- f) 社区服刑人员思想汇报;
- g) 社区服刑人员公益劳动记录卡;
- h) 社区服刑人员期满鉴定书;
- i) 社区服刑人员期满宣告书。

5.6.4 服务的一般要求

开展社区矫正工作应做到:

- 确保社区的正常生活秩序得以维护,增强社区安全,在选择适用社会矫正制度的对象时严格按照法律规定进行;
- 按照有关法律、法规和政策的规定,按程序进行社区矫正工作,确保教育改造罪犯的刑罚目的切实实现;
- 社区矫正信息统计准确,上报及时;
- 社区矫正工作台账齐备,档案资料规范完整。

5.7 社区安置帮教服务

5.7.1 服务对象

安置帮教服务的主要对象是:

- 刑满释放和解除劳教,没有生活出路的人员;
- 有重新犯罪倾向的人员。

5.7.2 服务的主要内容

社区安置帮教服务的主要内容包括:

- 对服刑劳教人员回归社会前进行思想教育、就业技能培训;
- 向刑满释放、解除劳教人员户口所在地公安机关、接收单位介绍情况,移交有关档案、材料;
- 引导、扶助刑满释放、解除劳教人员就业或解决生活出路问题;
- 努力营造刑满释放、解除劳教人员就业和创业不受歧视的社区环境;
- 对有重新违法犯罪倾向的刑满释放、解除劳教人员进行帮助教育,落实预防重新违法犯罪的措施;
- 加强调查研究,掌握本地区刑释和解教人员回归社会后的情况,对他们跟踪调查、掌握去向,协助追逃工作,总结安置帮教经验,定期向上级报告工作,负责各项数据统计、信息反馈。

5.7.3 服务的一般程序

社区中安置帮教服务分三部分:衔接、安置和帮教。

5.7.4 一般要求

5.7.4.1 衔接工作

衔接工作的一般要求如下:

- 在刑释解教人员即将刑满释放或解除劳教前,组织人员到监所内进行访谈帮教,了解基本情况,做好回归衔接准备;
- 根据刑释解教人员本人的基本情况,通过工作部门或家属参加等方式将其接回,使其顺利回到社区。

5.7.4.2 安置工作

安置工作的一般要求如下:

- 指导刑释解教人员持刑满释放通知书或解除劳教通知书等材料到派出所申报户口,对于“人户分离”或其他特殊情况的,予以政策解答和指导;
- 建立刑释解教人员基本情况资料信息档案,并进行动态跟踪,并运用电脑、公务网络等科技手

段进行有效的管控；

- 根据刑释解教人员本人及家庭的实际情况,依据现行有关政策法规,协调有关部门给予劳动就业援助、民政救济帮困等,确保刑释解教人员的基本生活；
- 根据实际需要,联合社会力量,建立和发展刑释解教人员过渡性安置基地和过渡性安置场所。

5.7.4.3 帮教活动

帮教活动的一般要求如下：

- 定期对刑释解教人员进行心理辅导、思想谈心和动态跟踪等帮教活动；
- 尊重和保护帮教对象的人格尊严及隐密要求；
- 针对有重新违法犯罪倾向或危劣行为的刑释解教人员,重点开展帮教活动,遏制其重新违法犯罪倾向。

6 组织和人员

6.1 社区人民调解委员会

6.1.1 组织形式

社区人民调解委员会是社区中人民调解的主要组织。社区人民调解委员会为群众性自治组织,其组织形式一般是：

- 由三名以上委员组成,设主任一名,必要时可设副主任；
- 多民族聚居地区的人民调解委员会中,应当有人口数量较少民族的成员；
- 人民调解委员会中应当有妇女委员。

6.1.2 工作原则

社区人民调解组织在开展调解工作时应遵循以下原则：

- 依据法律、法规和政策进行调解,法律、法规和政策没有明确规定的,依据社会公德进行调解；
- 在双方当事人自愿平等的基础上进行调解；
- 尊重当事人的诉讼权利,不得因未经调解或者调解不成而阻止当事人向人民法院起诉。

6.1.3 工作要求

社区人民调解委员会在开展服务时,应按照以下要求进行：

- 建立健全岗位责任制,学习、考评、业务登记、统计和档案等各项规章制度；
- 人民调解委员会的标牌、印章、标志、徽章、程序、文书等应按国家规定,做到一致；
- 社区人民调解委员会应设立专门调解场所,聘请有资格的人员作为首席人民调解员。

6.1.4 人民调解员的要求

社区人民调解委员会工作人员应符合以下要求：

- a) 一般由本社区选举产生,也可由居民委员会成员、社区民警兼任或由基层司法所、居民委员会聘任；
- b) 应当具备高中以上文化程度；
- c) 需经岗位培训,考试合格,持证上岗；
- d) 应为人公正,联系群众,热心人民调解工作的人员；
- e) 具有一定的法律、政策水平和文化水平；
- f) 社区人民调解员调解纠纷时,不得有以下行为：
 - 徇私舞弊、吃请受礼；
 - 压制、打击、报复当事人；
 - 侮辱纠纷当事人；
 - 泄露当事人隐私；

g) 社区人民调解员应定期参加培训,包括:岗位培训、年度培训、示范性培训等。

6.2 基层司法所

6.2.1 基本要求

在社区中开展法律服务的基层司法所,一般应符合下列要求:

- a) 明确工作人员职责,建立岗位目标责任制度和体现责权一致原则的定期考评、勤政廉政、奖勤罚懒等人事管理、激励机制;
- b) 建立健全重大业务请示报告、集体研讨制度和对突发、易激化事件的快速反应机制;
- c) 建立健全与开展业务相配套的登记、统计和档案管理制度;
- d) 根据国家司法部的统一规定和要求,结合当地实际和工作需要,建立与司法相关的学习制度和培训、自学的激励机制;
- e) 建立健全公开、公示制度,做到:
 - 工作职责、工作程序、工作结果公开;
 - 通过多种形式(如:设置举报电话、接待群众来访、聘请执法监督员等),接受群众和社会的监督;
- f) 建立健全自我监督制约和执法过错责任追究制度。

6.2.2 基层司法所工作人员要求

在基层司法所从事法律服务的工作人员,应符合下列要求:

- 热爱司法行政工作,具有相关的法律专业知识和一定的工作经验;
- 新录用人员应由司法行政机关会同人事部门面向社会公开招录,并严格按照用人标准、招录程序以及审核、审批、任免权限规范运作;
- 新录用人员必须经培训合格,试用期满后正式上岗;
- 加强对司法所工作人员的理想信念教育、法制教育和职业道德教育,努力提高队伍素质。

6.3 基层法律服务所

6.3.1 组织形式

基层法律服务所是面向社区、面向基层、面向社会的公益性、便民性法律服务组织,其设立的条件为:

- 有规范的名称和章程;
- 有三名以上符合规定条件、能专职从业的基层法律服务工作者;
- 有固定的执业场所和必要的开办资金;
- 基层法律服务所设主任一名,根据需要可以设副主任;
- 基层法律服务所对基层法律服务工作者实行聘用制,与被聘用的基层法律服务工作者订立聘用合同。

6.3.2 工作范围

服务于社区的基层法律服务所的工作范围:

- 解答法律咨询;
- 代写法律文书,代理非诉讼法律事务;
- 接受法律援助中心的指派,提供法律援助;
- 协办公证事务;
- 应聘担任法律顾问;
- 主持调解纠纷;
- 防范家庭暴力。

6.3.3 工作要求

基层法律服务所工作应遵循以下要求:

- 严格执行关于基层法律服务业务范围、工作原则和服务程序的规定,建立统一收案、统一委派、重要案件报告等制度;
- 建立基层法律服务工作者遵守职业道德、执业纪律和服务质量、效率状况的检查、监督和处分制度;
- 努力维护当事人的合法权益,自觉接受委托人和社会的监督;
- 统一收费,公开收费项目和收费标准,严格遵守基层法律服务收费管理制度;
- 对符合条件条件的当事人履行法律援助义务;
- 建立健全基层法律服务业务档案管理制度;
- 保守在执业活动中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私;
- 应当建立投诉监督制度,设立投诉电话、投诉信箱,受理当事人和其他公民对基层法律服务所及其从业人员的投诉。

6.3.4 工作人员要求

6.3.4.1 负责人要求

基层法律服务所负责人应符合以下要求:

- 持有基层法律服务工作者执业证;
- 有二年以上从事基层法律服务工作或基层司法行政工作的经历;
- 经基层法律服务所民主推荐或者乡镇人民政府、街道办事处提名,由县级司法行政机关根据实际情况实行委任或聘任。

6.3.4.2 基层法律服务工作者的基本要求

基层法律服务所对在本所从业的基层法律服务工作者实行聘用制。所聘用的基层法律服务工作者应当符合以下要求:

- 1) 具备以下条件之一:
 - 持有基层法律服务工作者执业证;
 - 律师资格、公证员资格或企业法律顾问资格;
- 2) 办理执业登记,领取《法律服务工作者执业证》;
- 3) 曾担任法官的基层法律服务工作者,在离任后二年内不得担任原任职法院审理的诉讼案件的代理人。
- 4) 基层法律服务工作者应经常接受以下培训:
 - 不断学习国家新颁布、修改的法律、法规和规章;
 - 参加司法行政机关组织的业务培训和进修;
 - 通过司法行政机关办理《法律服务工作者执业证》年度注册的审核。

6.3.4.3 基层法律服务工作者的权利和义务

基层法律服务工作者在开展社区服务时拥有以下权利和义务:

- 持基层法律服务所出具的介绍信、当事人的委托书和《法律服务工作者执业证》,经有关单位或个人同意,可向他们调查、收集与承办法律事务有关的证据材料;
- 可向人民法院申请查阅有关的案卷或者庭审材料;
- 对非法要求、故意隐瞒重大事实、提供虚假证据或者严重违反委托合同约定义务的当事人,可以拒绝为其代理或者解除委托关系;
- 应当遵守由基层法律服务所统一收费、统一委派、统一收费的规定,应当按照有关规定履行法律援助的义务;
- 应当每年向司法行政机关申请办理《法律服务工作者执业证》年度注册。未经年度注册的,不得继续执业。

6.4 社区矫正工作人员要求

社区矫正工作人员应符合如下要求：

- 政治合格，立场坚定；
- 热心社区矫正工作，有一定的政策理论水平；
- 具有较高的文化素质和心理学、社会学、教育学等方面的专业知识。

6.5 社区公证员要求

在社区中从事公证的公证员应符合如下要求：

- 有选举权和被选举权的中国公民，拥护宪法，具备良好的道德品行；
- 参加国家司法考试，成绩合格的；
- 在公证处实习一年期满，经过岗前培训和业务考核合格的；
- 每个街道或社区有一名公证员，定期到社区提供公证法律服务；
- 为社区居民提供法律咨询，对居民申请办理的公证事项认真指导，受理符合条件的公证申请；
- 积极参与法制宣传和人民调解工作。

6.6 社区法律援助工作人员的一般要求

社区法律援助工作人员的一般要求如下：

- 必须具有法律专业知识，并挂牌上岗；
- 应熟悉法律援助有关规定；
- 应掌握本社区弱势群体的基本情况，有针对性地开展法律援助工作；
- 应定期分析本社区法律援助需求情况，及时反映上报本社区涉法纠纷的热点、难点问题；
- 加强与相关部门的配合协作，积极维护社会稳定；
- 每年参加业务培训不得少于两次。

附 录 A
(资料性附录)
法律援助的申请条件和程序

A.1 申请法律援助应具备的条件

申请法律援助应具备如下条件：

- 申请法律援助的事由系本行政区域内法院及其他机构管辖的；
- 有充分理由说明,为保障自己的合法权益需要法律帮助,且有实现权利可能的；
- 本人确因经济困难无力或无完全能力支付法律服务费用。

A.2 申请法律援助的程序

申请法律援助的程序如下：

- a) 由申请人申请法律援助,并提交法律援助申请书,同时提供下列材料：
 - 申请人的基本情况(如:姓名、年龄、性别等)；
 - 居民身份证、户籍证明或其他有效身份证明；
 - 申请法律援助的事实和理由；
 - 申请人的经济状况；
 - 申请人提供的证明、证据材料清单；
 - 申请人提供的证明、证据材料清单；
 - 申请人保证所提交证明及证据材料属实的声明；
 - 申请人住所地或户籍所在地的乡镇政府、街道办事处或申请人所在单位劳资、人事部门出具的申请人及家庭成员经济状况证明；
 - 与所申请法律援助事项相关的证明及证据材料；
 - 法律援助机构认为需要提供的其他材料。
- b) 法律援助机构做出是否予以法律援助的决定后,申请人对法律援助机构做出不予法律援助的决定有异议的,可以在收到通知书之日起五日内,向原法律援助机构申请复核。
- c) 书写有困难的申请人,可口头提出申请,由接待人员按上述要求记入笔录,申请人签字或捺指印确认。

附录 B
(资料性附录)
法律援助工作表

B.1 法律援助申请表

法律援助申请表

姓名		性别	出生年月	民族
户籍所在地				邮编
现住址				邮编
工作单位				职业
文化程度		身份证编号		电话
申请人类别		(如:残疾人)	特殊困难者	(如:军人军属)
申请事项和理由	案情理由概述			
	申请法律援助案由		所处法律阶段	
	申请法律援助具体内容及方式			
	申请人:(签名) 年 月 日			
律师意见	对法律事实的审核意见:			
	可否法律援助的意见:			
部门审查意见	律师:(签名) 年 月 日			
	审查人: 年 月 日			
审批意见	负责人: 年 月 日			

B.2 法律援助报送审批表

法律援助报送审批表										
转送单位：_____区(县)_____工作站 编号：_____										
当事人概况	姓名		性别		年龄		籍贯		联系电话	
	家庭地址								邮编	
	工作单位								邮编	
申请事项及理由	案由(事项)									
	家庭经济状况									
	相关证明材料									
工作站审核意见	1. 法律援助形式及理由									
	2. 送达单位									
法律援助中心审批意见	负责人签字 日期									
	承办人意见									
	签字 日期									
法律援助中心审批意见	审批人意见									
	负责人签字 日期									

B.3 法律援助指派联系函

法律援助指派联系函

编号_____

_____区(县)_____街道(乡、镇)法律援助工作站：
居住_____路(村)_____弄(宅、生产队)_____号_____室的
_____ (姓名)_____ (性别)_____ (年龄)因_____向本中心提出法律
援助申请。

经审核，_____的申请符合法律援助的有关规定，现指派你站为提供(代书、非
诉讼调解、民事诉讼)法律援助。

该法律援助事项办结后，请于15日内将结案报告送交本中心。

_____区(县)法律援助中心

年 月 日

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
社区服务指南

第 5 部分：法律服务

GB/T 20647.5—2006

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码：100045

网址 www.spc.net.cn

电话：68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.5 字数 39 千字
2007 年 7 月第一版 2007 年 7 月第一次印刷

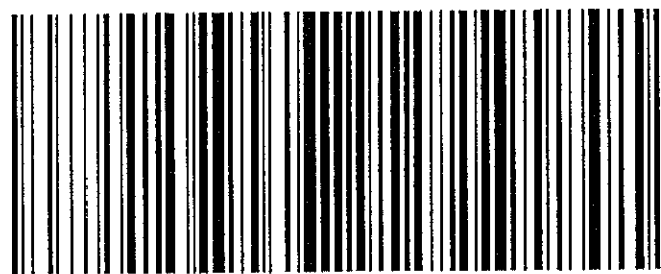
*

书号：155066·1-29595 定价 20.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话：(010)68533533



GB/T 20647.5—2006



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.6—2006

社区服务指南 第6部分：青少年服务

Guidelines for community service—
Part 6: Service for adolescence

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布



目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 总则 1

3.1 整合社区资源 1

3.2 营造良好的成长环境 1

4 社区青少年服务组织的要求 1

4.1 组织设置 1

4.2 组织职责 2

4.3 组织形象 2

4.4 档案管理 2

4.5 资源管理 3

4.6 沟通 5

4.7 质量评价 6

4.8 服务项目 6

5 青少年事务社会工作者的资质要求 9

5.1 基本知识 9

5.2 态度 9

5.3 服务技能 10

参考文献 11

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 6 部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、共青团中央、中国科学院心理研究所、中国青少年研究中心、上海市青少年事务中心、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：柳成洋、左佩兰、冯卫、褚峰、高晶、李五一、李太斌、尹彦。

引 言

社区青少年服务是青少年成长的重要环节,建立完善的社区青少年服务体系有助于提高青少年的综合素质,培养其社会实践能力。制定本标准的主要目的在于建立完善的社区青少年服务体系,培养专业化的青少年事务社会工作者以及为青少年营造良好的成长环境。

综合考虑青少年的生理发育成熟的年龄,青少年犯罪研究的主要年龄范围、受政府委托管理青少年事务的共青团的主要工作对象、人口统计方面的规定以及我国的国情,本标准所研究的青少年,其年龄范围界定在 14 岁~28 岁之间。

本标准的制定考虑了 GB/T 19000 族标准中所阐明的质量管理体系要求,以及国际标准化组织消费者政策委员会(ISO/COPOCLO)提出的“服务标准化指南”,并结合我国社区青少年服务的实际情况,提出了提供社区青少年服务组织和人员的基本要求。

鉴于目前我国社区青少年服务发展的现状,本标准所涉及的服务内容主要从社区青少年服务组织提供的服务项目和青少年为社区提供的服务项目两方面加以阐述。

社区服务指南

第6部分：青少年服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了提供社区青少年服务的组织和人员的基本要求。
本部分适用于社区服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

2.1

青少年事务社会工作者 **social workers of adolescent affairs**

具有服务于青少年的价值观和道德规范、拥有专业服务知识和能力的人员。

3 总则

3.1 整合社区资源

从事社区青少年服务的组织应最大限度的整合各类资源,丰富服务内容,从而提高服务的质量和效率。

整合社区资源的途径和步骤应主要包括:

- 对社区现有资源进行充分的调查研究;
- 发动相关组织和个人参与社区青少年服务;
- 针对社区青少年的多元化需求整合资源;
- 及时发掘和利用社区青少年自身的资源及其他新资源。

3.2 营造良好的成长环境

社区青少年服务组织应营造有利于青少年成长的环境,从而促进其全面发展。

营造良好成长环境应主要满足以下要求:

- 尊重青少年的发展权、自主权、隐私权和知情权;
- 防止各类危害和侵犯青少年合法权益的现象;
- 培养青少年对社区的认同感、归属感、荣誉感和责任感;
- 培养和提高青少年的社会实践能力;
- 优化社区的文化环境并提供健康的娱乐活动;
- 协助青少年完成自我发展和自我完善。

4 社区青少年服务组织的要求

4.1 组织设置

社区应建立为青少年提供服务的组织,最大限度的整合社会资源,满足青少年的不同需求。

社区应不断创新青少年服务组织的设置方式,以满足青少年的多层次需求。

设置服务组织应考虑以下因素:

- 社区的规模;
- 社区青少年的数量;

- 社区青少年的构成情况；
- 社区青少年的需求。

4.2 组织职责

组织应充分利用社区内的各种资源,采取多种手段,教育和管理青少年,并针对其需求提供优质服务,协助其自身健康发展,从而全面培养青少年的素质和能力,为其营造健康、安全、和谐的成长环境。

组织的职责应主要包括:

- 树立良好的组织形象;
- 建立有效的管理制度;
- 建立并完善服务设施;
- 开发多样化的服务项目;
- 组建专业化的服务队伍;
- 组织青少年参与社区建设。

4.3 组织形象

组织应以提高社区的凝聚力为目标,利用各种宣传载体,开展相关的宣传活动,从而确立组织形象,增强青少年对社区的认同感和归属感。

确立组织形象的途径应包括:

- 建立一套现代社区青少年服务理念;
- 根据社区青少年服务理念设计组织的标识和口号;
- 设立宣传载体(例如:宣传栏、墙报、有线电视、网络等);
- 开展宣传活动。

4.4 档案管理

4.4.1 档案收集

组织应建立社区青少年登记表,并按照统一的原则进行汇总、分类、储存,形成统一的档案,作为其服务和管理的主要依据。

社区青少年登记表中的信息应真实、详细,并及时更新。

组织应通过多种有效途径收集社区青少年信息(例如:走访社区青少年、与公安等相关部门合作、咨询青少年的邻居等相关人员)。

4.4.2 档案整理

组织应及时掌握社区青少年的动态,并将其档案进行分类管理。

组织应重点关注档案中包含以下记录的青少年:

- 被司法机关暂缓判决处理并监外执行的青少年;
- 具有违法行为但尚不够刑事处罚的青少年;
- 具有不良行为(例如:打架斗殴、偷窃)的青少年;
- 具有异常心理的青少年;
- 缺乏心理支持系统(例如:家庭破裂)的青少年;
- 持续失学或失业的青少年;
- 具有重大身体疾病或残障的青少年;
- 家庭贫困的青少年。

4.4.3 档案使用

组织应根据档案分类的情况,建立社区青少年信息管理系统,从而及时反映社区青少年整体和个体的状态,并采取有针对性的措施。

组织应建立并完善档案的保存和保密措施。

4.5 资源管理

4.5.1 服务设施

组织应提供满足社区青少年多种需求的服务设施(例如:社区青少年活动中心、图书阅览室、家庭学校、志愿者服务站等),从而为开展各类青少年服务活动提供物质基础,增强社区青少年的认同感、归属感和责任感。

设置社区青少年服务设施应满足以下要求:

- 符合相关国家标准;
- 具备安全性和适用性;
- 满足国内的技术要求;
- 与社区整体规划相协调;
- 充分利用社区中的各种资源;
- 相对固定的场地和设施;
- 充分考虑残障人的需求;
- 符合社区青少年的特点;
- 建立完善的服务设施管理制度。

组织应依托服务设施,开展各项有益于青少年身心健康发展的活动,从而促进青少年的全面发展。

4.5.2 人力资源

4.5.2.1 总则

组织应针对社区青少年工作的特性,建立有效的人力资源管理制度,从而提升青少年事务社会工作者的专业化服务水平。

人力资源管理应主要包括以下内容:

- 制定青少年事务社会工作者的职业发展规划;
- 完善青少年事务社会工作者的基本保障制度(例如:基本工资待遇);
- 建立青少年事务社会工作者的培训制度;
- 建立青少年事务社会工作者考核制度。

4.5.2.2 培训制度

组织应建立完善的培训体系,使青少年事务社会工作者具备该职业所需的道德规范、知识和技能,从而全面提高其综合素质。

4.5.2.2.1 培训要求

建立培训制度应满足以下要求:

- 设定科学合理的培训目标;
- 根据社区青少年的实际需求编制培训内容;
- 根据培训内容编写相关的培训教材;
- 采用理论与实践相结合的培训方式;
- 根据培训目标确定基本培训时间;
- 聘请具备相关资质的培训教师;
- 提供培训的场地和设备;
- 建立培训效果评价制度。

为了提高培训的针对性以及青少年事务社会工作者参与培训的积极性,组织应实施分类培训。

4.5.2.2.2 培训内容

培训的内容应主要包括:

- 青少年事务社会工作者应具备的道德规范和行为要求;
- 提供社区青少年服务所需的基本知识(例如:社会工作专业方法、社会学、心理学);

——提供社区青少年服务所需的基本技能(例如:聆听、沟通、回应)。

4.5.2.3 考核制度

4.5.2.3.1 考核制度的内容

为了充分调动青少年事务社会工作者的工作积极性,组织应联合有关部门定期对其进行考核,并形成完善的考核制度,从而增强考核的科学性、专业性和可操作性。

考核制度的主要内容应包括:

- 建立考核指标体系;
- 制定考核的方法;
- 形成奖惩机制。

4.5.2.3.2 考核的指标体系

考核的指标体系应主要包括:

- 青少年事务社会工作者的道德规范;
- 青少年事务社会工作者的工作量(例如:出勤情况、工作时间、服务对象的数量);
- 青少年事务社会工作者的服务质量;
- 青少年事务社会工作者的自我学习效果;
- 青少年事务社会工作者的创新能力。

4.5.2.3.3 考核方法

考核的方法应主要包括:

- 青少年事务社会工作者撰写自我评估报告;
- 向社区青少年发放调查问卷;
- 访问青少年事务社会工作者服务的对象;
- 委托专业机构进行考核。

4.5.2.3.4 奖励

组织对于考核优秀的青少年事务社会工作者应给予下列奖励:

- 通报表扬;
- 物质奖励;
- 进修培训;
- 晋升。

4.5.2.3.5 惩罚

组织对于考核不合格的青少年事务社会工作者应给予下列惩罚:

- 进行再培训;
- 降级;
- 解聘。

4.5.3 信息网络资源

4.5.3.1 要求

组织应建立社区青少年服务网络,从而提高服务的质量和效率。

建立社区青少年服务网络应满足以下要求:

- 充分利用现有资源(例如:社区网站);
- 提供丰富的服务内容(例如:心理咨询、就业指导);
- 以网络为载体开展各项活动;
- 实现组织和社区青少年的交流和互动;
- 制定相应的社区青少年服务网络的监管措施。

4.5.3.2 内容

社区青少年服务网络的资源应主要包括：

- 服务组织的基本信息；
- 组织所提供的基本信息；
- 服务人员的基本信息；
- 社区青少年的需求信息。

4.5.3.3 功能

社区青少年服务网络的功能应主要包括：

- 信息的发布与查询；
- 在线咨询服务的；
- 网上交易系统；
- 服务质量跟踪与投诉系统。

4.5.4 财物资源

为保证具备相对稳定的活动经费，组织应提高财物资源的利用率，从而保障组织的偿债能力、营运能力和自我维持能力。

组织利用财物资源应考虑以下原则：

- 根据发展方向和所提供的服务确定资金需求；
- 建立完善的财务制度；
- 提高筹集和运用资金的效率；
- 形成多样化的筹资渠道。

4.6 沟通

4.6.1 内部沟通

4.6.1.1 沟通方式

组织应建立内部沟通制度，从而实现信息共享，提高服务效率。

内部沟通的方式应主要包括：

- 定期召开会议；
- 网上发布信息；
- 开辟网络论坛；
- 布告栏和内部刊物；
- 利用现代通讯设备（例如：电话、传真、电子邮件）；
- 向青少年事务社会工作者发放调查问卷。

4.6.1.2 沟通内容

内部沟通的内容应主要包括：

- 国家有关政策、法规；
- 组织的各项制度；
- 组织的各项决策；
- 工作进展；
- 青少年事务社会工作者的工作经验；
- 社区青少年的需求；
- 青少年事务社会工作者的需求。

4.6.2 与社区青少年的沟通

4.6.2.1 沟通方式

组织应建立与社区青少年的有效沟通制度，及时掌握社区青少年的整体状态和需求变化，从而采取

措施提高服务质量,增强青少年对组织的信任感。

沟通的方式应主要包括:

- 定期发放调查问卷;
- 实地走访;
- 召开座谈会;
- 利用现代通讯设备访谈(例如:电话、传真、电子邮件);
- 开办网络论坛。

4.6.2.2 沟通内容

组织与社区青少年沟通的内容应主要包括:

- 组织所提供服务的內容;
- 组织所提供服务的价格和支付方式;
- 组织处理投诉的程序;
- 社区青少年对组织所提供服务的满意程度;
- 社区青少年对组织所提供服务的需 求变化。

用于沟通的语言应当易于理解、真实可信,并符合青少年的特点。

4.6.2.3 沟通信息

组织应向社区青少年提供组织及其青少年事务社会工作者的准确信息(例如:组织的办公地点、服务的时间、沟通的方式),以确保社区青少年与组织取得联系,并使服务满足其预期要求。

4.7 质量评价

4.7.1 评价内容

组织应定期对社区青少年服务质量进行评价,及时发现存在的问题并制定改进措施,从而提高服务质量。

质量评价的主要内容应包括:

- 服务机构的设立情况;
- 服务设施的数量和使用情况;
- 服务项目的种类;
- 对社区青少年个体发展的影响;
- 对社区青少年整体发展的综合效应;
- 对社区建设的促进作用。

4.7.2 评价方法

质量评价的方法应主要包括:

- 发放调查问卷;
- 电话访谈;
- 召开座谈会;
- 查阅文献;
- 记录并汇总各类服务的投诉情况。

4.8 服务项目

4.8.1 总则

4.8.1.1 设计原则

组织应设立相对固定的服务项目,项目的设计原则应主要包括:

- 以充分调查研究为基础;
- 参照社区的规模和资源;
- 符合社会发展的趋势;

——符合青少年的特点；

——体现青少年的需求。

4.8.1.2 类型

服务项目的类型应主要包括：

——职业训练与就业指导服务；

——维护青少年合法权益的服务；

——心理咨询服务；

——教育服务；

——救助服务；

——文化娱乐服务。

4.8.1.3 措施

组织应采取的措施包括：

——充分整合和利用社会资源；

——配置服务所必需的场所和设备；

——对青少年事务社会工作者进行相关知识和技能的培训；

——充分利用现代信息技术。

4.8.2 就业指导与职业培训服务

组织应对社区青少年进行就业指导和职业培训，并实行分类服务，突出服务内容的实用性和前瞻性，从而协助青少年提高就业能力。

就业指导与职业培训服务的主要内容应包括：

——培养和强化职业意识；

——宣传相关的法律、法规和政策；

——通过多种渠道(例如：网络、宣传栏)及时提供就业信息；

——通过开展各类活动(例如：社区中举办求职专场)创造就业机会；

——充分发掘社区的就业岗位；

——与相关部门合作提供各类职业技能的培训；

——聘请有关专家开展相关咨询服务。

组织应建立失业人员的数据库并定期进行动态分析。

4.8.3 维护社区青少年合法权益的服务

组织应维护和保障青少年的合法权益，从而为其健康成长创造良好的外部环境。

维护社区青少年合法权益的服务的主要内容应包括：

——开展青少年的法制教育和宣传活动；

——建立相关的服务机构(例如：法律援助中心、青少年庇护所)；

——聘请相关专家提供法律咨询服务；

——联合相关部门提供法律援助服务；

——提高社区青少年维护合法权益的意识；

——培养社区青少年的自我保护心理；

——训练社区青少年的自我保护能力；

——及时发现并制止社区中侵害青少年合法权益的现象；

——对可能危害青少年健康成长的场所(例如：上网场所、游戏机房)进行监督；

——设立监督青少年成长环境的专门机构(例如：监督岗)；

——对于有触犯法律行为的青少年进行矫正；

——代表社区青少年团体或个人通过多种手段(例如：法律、行政)维护其合法权益。

4.8.4 心理健康服务

心理健康是青少年健康的重要组成部分,组织应为社区青少年提供心理保健及心理健康教育服务,以改善其心理素养,增强其心理承受能力,从而确保其健康发展和成长。

心理健康服务的主要内容应包括:

- 通过多种形式的活动(例如:举办讲座)普及心理健康的相关知识;
- 帮助社区青少年建立对于心理疾病的正确认识;
- 聘请心理咨询专业人员对社区青少年进行心理咨询服务;
- 建立相关的组织机构(例如:心理疏导站);
- 健全与青少年沟通的设施(例如:心理咨询热线);
- 及时发现社区青少年的心理健康隐患并采取相应的预防措施;
- 培养青少年自我心理调节能力;
- 引导具有心理疾患的青少年就医。

4.8.5 教育服务

组织应开展青少年教育服务,从而提高其综合素质,增强社会适应的能力,提高家庭教育的质量。

社区青少年教育服务的主要内容应包括:

- 引导青少年形成正确的世界观、人生观和价值观;
- 宣传国家相关的政策、法律、法规;
- 宣传家庭教育的科学方法;
- 对青少年的成长发育进行指导;
- 对青少年进行学业辅导;
- 对青少年进行科普教育;
- 对青少年进行有关婚姻恋爱方面的教育;
- 对适龄青少年开展职业教育;
- 帮助失学的青少年获得受教育的机会;
- 培养青少年的人际交往能力;
- 定期对青少年的家长进行培训;
- 丰富教育服务的资源(例如:图书馆);
- 召集并培训从事社区教育服务的人员;
- 开展符合青少年特点的教育活动。

4.8.6 救助服务

组织应建立并完善青少年的救助服务体系,调动社区各方力量,整合社区资源,从而保障青少年的基本生活,全面提高其自身素质。

救助服务的对象主要包括残障青少年和贫困青少年。

残障青少年救助服务的主要内容应包括:

- 协助青少年进行健康治疗和康复训练;
- 学习辅导;
- 基本生存技能培训;
- 心理疏导。

贫困青少年救助服务的主要内容应包括:

- 物质援助;
- 培训服务;
- 提供就业和创业的机会;
- 心理咨询服务;

- 法律援助服务；
- 建立青少年的互助机制。

4.8.7 文化娱乐服务

组织应根据青少年的特点和需求,为其提供多样化的文化娱乐服务,营造健康的文化娱乐环境,从而保障青少年的健康成长。

文化娱乐服务的主要内容应包括:

- 引导青少年选择健康文明的生活方式;
- 推广有益的文化娱乐形式;
- 提供必备的场所和设施;
- 开展有益的文化娱乐活动;
- 对于具有不良习惯的青少年进行行为矫治。

4.8.8 组织青少年参与志愿服务

4.8.8.1 基本原则

组织应建立青少年参与社区服务的有效机制,从而培养其自主意识和参与意识,提高社会实践能力,实现自我成长和自我完善。

组织青少年参与志愿服务应遵循以下基本原则:

- 根据青少年的特点和优势设立相对固定的服务项目;
- 充分利用现代信息技术手段;
- 使青少年志愿者具备专业化的服务水平;
- 建立规范化的参与机制。

4.8.8.2 措施

组织应采取的措施主要包括:

- 通过多种手段(例如:发放调查问卷)调查社区居民对于青少年志愿服务的需求;
- 培养青少年志愿者的服务意识;
- 对青少年志愿者的服务技能进行培训;
- 特别关注青少年对特殊群体提供的服务(例如:老年人、残障人服务);
- 设立青少年参与社区服务的专门机构(例如:社区青年志愿服务站)。

5 青少年事务社会工作者的资质要求

5.1 基本知识

青少年事务社会工作者应具备从事青少年服务的基本知识(例如:社会学、社会工作专业方法、心理学、法学),从而协助青少年实现自我提升和自我发展。

5.2 态度

青少年事务社会工作者应具备良好的工作态度并承担相应的社会责任,从而为社区青少年提供优质的服务。

青少年事务社会工作者的工作态度应满足以下要求:

- 遵守社会公德;
- 对所从事的工作负责;
- 履行服务承诺;
- 充分认识青少年的发展潜能;
- 尊重青少年自主权;
- 服务过程中确保青少年的知情权;
- 保护青少年的隐私权;

- 关注青少年的需求；
- 为青少年提供真实的服务信息；
- 保护青少年的合法权益。

5.3 服务技能

5.3.1 服务技能

青少年事务社会工作者应掌握为青少年提供服务的专业技能,调动和整合社区内的各种力量,为青少年提供服务,从而促进青少年的全面发展。

青少年事务社会工作者应掌握的服务技能主要包括:

- 具备理解和宣传相关政策、法律和法规的能力;
- 掌握调查分析的技巧(例如:问卷调查法、访谈法、文献分析法);
- 灵活运用社会工作的技巧(例如:人际交往的技巧和艺术、联络资源的技巧、分析问题和处理问题的技巧);
- 具备与青少年沟通的能力;
- 具备应对突发事件的能力;
- 具备协调与相关政府部门、社会团体和企业关系的能力;
- 具备协调社会各方力量的能力;
- 具备整合社区资源的能力;
- 具备策划并组织各项活动的能力;
- 具备指导并组织社区青少年志愿者开展各项工作的能力;
- 掌握社会工作的专业方法(例如:个案工作、小组工作);
- 具备自我调节和自我完善能力;
- 掌握现代信息技术;
- 掌握为社区青少年提供各类专业化服务的能力(例如:心理疏导)。

5.3.2 调查分析的内容

调查分析的内容应主要包括:

- 社区的规模和居民构成情况;
- 社区青少年的主要需求;
- 可用于服务青少年的社区资源。

5.3.3 沟通的对象

沟通的对象应主要包括:

- 社区青少年;
- 社区青少年的家庭成员;
- 组织内部成员;
- 相关的政府部门、社会团体和企业;
- 其他社区组织。

5.3.4 要求

组织各类活动应满足以下要求:

- 符合青少年的特点;
- 通过多种方式调动青少年参与活动的积极性;
- 策划活动的主题、内容和形式;
- 调动并整合各类资源。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242—1998 投诉处理指南
 - [2] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [3] GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南
-



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.7—2006

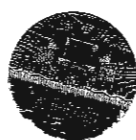
社区服务指南 第7部分:社区扶助服务

Guideline for community service—Part 7:Community aid

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会



目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本原则	1
3.1 尊重	1
3.2 消除歧视	1
3.3 权益维护	1
3.4 沟通	1
3.5 社区行动	2
4 社区扶助服务的对象	2
5 职责	2
5.1 管理体系建设	2
5.2 信息管理	2
5.3 建立服务网络	2
5.4 服务设施的维护	3
5.5 发挥潜能	3
5.6 协调倡导	3
5.7 宣传教育	3
5.8 建立沟通机制	3
6 社区照料的形式和方法	3
6.1 基本要求	3
6.2 服务设施的利用	4
6.3 照料服务的形式	4
6.4 社区互助行动	5
6.5 需考虑的事项	5
7 再就业援助	5
7.1 基本要求	5
7.2 再就业援助工作	5
8 扶贫服务	6
8.1 基本要求	6
8.2 扶贫服务的方法	6
9 培训	6
9.1 基本要求	6
9.2 工作者培训	6
9.3 志愿者培训	7
9.4 受助者培训	7
9.5 家庭照料培训	7
10 服务提供的评价	7
参考文献	9

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 7 部分。

本部分由中国标准研究院提出。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、全国老龄委员会办公室、中国老龄科学研究中心、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局、青岛市社会科学院、北京市西城区汽南居民委员会、南京锁金村街道办事处。

本部分主要起草人：左佩兰、冯卫、柳成洋、尹彦、汤晋苏、程勇、徐勤、刘同昌、王士良、王小庆、刘秀娟。

引 言

随着我国经济和社会的不断发展,人们更加关注生活质量的提高。中国已进入老龄化社会,老龄人口不断增加,家庭小型化,使得传统的家庭养老功能弱化,社会化的养老需求迅速增长。

社会保护的主要对象是当前在向市场经济过渡过程中处于不利地位需要扶助的群体,包括老年人、残障人、失业者、特殊病患者、最低生活保障人员、优扶对象等,社区作为人们生活的地方,社区服务组织提供的服务有助于改善他们的生存状况。

GB/T 20647 的本部分的制定从社区建设和服务提供和需要扶助群体服务的需求出发,GB/T 20647 的本部分中给出提供服务的方法和要求。

社区组织在提高管理和服务质量水平时,应关注 GB/T 20647 的本部分中涉及的内容,例如:

- 社区组织的职责;
- 社区照料的形式和方法;
- 服务提供的形式;
- 社区再就业援助的方法等。



社区服务指南

第7部分：社区扶助服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了社区服务组织为社区扶助对象提供服务的组织职责，社区照料的形式和方法，再就业援助、扶贫服务、培训等内容。

本部分适用社区扶助服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

2.1

社区扶助服务 community aid

面向社区居民中在日常生活、收入、就业等方面有特殊困难和需求的人群提供的社会救助、社会福利、社会保障、日常照料、下岗再就业服务。

2.2

社区照料服务 community care

在社区中，为老年人、残障人、特殊病患者等提供的日常生活方面的照料服务与支持。

3 基本原则

3.1 尊重

社区扶助服务组织应尊重和保护受扶助的群体。

- 帮助他们获得选择社区扶助服务项目的权利；
- 充分发挥其潜力，参与各种社会活动；
- 帮助他们充分发挥其潜力，参与各种社会活动；
- 向他们提供进一步受教育和学习的机会；
- 促进他们参与社区建设和发展。

3.2 消除歧视

社区扶助服务组织应通过宣传教育，在社区扶助服务提供中消除歧视。使受扶助的群体充分、平等参与社区社会活动。

3.3 权益维护

社区扶助服务组织应帮助需要受扶助的群体维护自己的权益，帮助改善他们的处境和生活。

权益维护包括：

- 协助向有关部门反映问题，引起政府和社会的关注；
- 建立社区法律服务站、庇护所；
- 协助寻找法律援助；
- 普法教育、提高社区维权服务对象权益的意识及受扶助人群的自我保护意识等。

3.4 沟通

社区扶助服务组织应帮助受扶助的群体建立与政府的沟通渠道，支持和帮助他们反映需求，并使反映的问题能够得到相关政府部门的重视。

社区扶助服务组织应起到沟通社会扶助组织的作用,通过社会和企业的捐赠,使社区建立持续有效的资源配置体系。

3.5 社区行动

社区扶助服务组织应根据社区受助群体的不同需要,积极倡导不分年龄的志愿服务精神,努力开展自助和互助为内容的社区行动。

社区扶助服务行动的开展应注重:

- 策划和组织;
- 积极参与;
- 持久性。

4 社区扶助服务的对象

社区扶助服务的对象主要是老年人、残障人、特殊病患者、优抚对象、贫困人群、失业人员、遭受危险的在收入、就业、日常生活等方面有特殊困难和需求的人群。

服务提供应重点针对:

- 生活不能自理/不能完全自理的老年人;
- 独居/空巢家庭老年人;
- 有就业需求的残障人;
- 达到或接近最低生活保障线的人员;
- 优抚对象等。

5 职责

5.1 管理体系建设

社区扶助服务组织应把为受扶助群体提供各项服务的计划和要求,纳入社区服务质量管理体系中;定期开展社区扶助服务的评价,通过不断完善有效的工作制度,持续提高社区扶助服务的有效性。

管理体系工作文件可以包括:

- 针对为受扶助群体提供服务的质量方针和目标;
- 服务质量手册;
- 各项服务提供规范;
- 社区无障碍设施的管理及维护要求;
- 培训要求;
- 沟通机制等。

5.2 信息管理

社区扶助服务组织应根据社区受扶助群体的需求建立信息管理制度。

信息管理制度的载体包括:

- 建立受扶助群体基础信息数据库;
- 建立社区扶助服务联系卡、救助优惠卡等。

基础信息的管理可以包括:

- 受扶助对象的信息;
- 社区扶助服务资源的信息;
- 社区扶助服务活动的信息;
- 社区扶助服务特殊需求等。

5.3 建立服务网络

社区扶助服务组织应在社区范围内根据社区服务管理体系的要求,建立以社区扶助为主的服务网

络,通过社区服务组织、志愿者服务、家庭配合的运行模式,专门设计提供服务的项目和内容。

社区服务网络的建设可以包括:

- 生活服务;
- 医疗保健服务;
- 养老服务;
- 助贫服务;
- 康复服务;
- 安全服务;
- 法律服务;
- 心理关怀服务;
- 再就业服务等。

5.4 服务设施的维护

社区扶助服务组织应配合相关部门维护社区无障碍设施、健身设施的管理和维护,指导老年人、残疾人正确使用公共设施。

5.5 发挥潜能

社区扶助服务组织应安排各种社区活动,为受扶助人员创造更多参与社会的途径。

社区扶助服务组织应动员受扶助人员参与策划发挥其自身潜能的活动。

宜采用以下方式:

- 在街道成立公共服务社;
- 定期组织街道公益劳动;
- 在社区内组织各种联谊活动等。

5.6 协调倡导

社区扶助服务组织应积极促进各组织机构的协调和联系,通过交流与合作,确保提供有效的服务。

社区扶助服务组织应倡导邻里间的互相关爱,组织受助者之间的互相支持,互相帮助。

5.7 宣传教育

社区扶助服务组织应向社区各相关组织和机构、工作人员及公众,包括受扶助人员,开展社区扶助宣传教育活动,采取以下措施让居民了解社区扶助服务的重要性:

- 利用各种途径和方法,宣传开展社区扶助服务的目的、意义、内容和规划;
- 发放国家相关政策、法规等内容的宣传手册;
- 利用社区宣传橱窗,传播有关社区开展扶助服务活动的信息;
- 举办相关知识讲座;
- 开展咨询服务等。

5.8 建立沟通机制

社区扶助服务组织应建立有效的沟通机制,及时反映受扶助人员的困难和需求。

沟通机制包括:

- 定期会议制度;
- 慰问关怀制度;
- 接待日制度;
- 入户访问制度等。

6 社区照料的形式和方法

6.1 基本要求

社区照料服务应针对高龄老年人、残障人,特殊病患者、独居和空巢家庭老年人、贫困户等受助群体

的不同需求,充分利用家庭、亲友、邻居、志愿者组成的服务体系,共同建立社区持续照料服务网络。

社区扶助服务组织在提供服务的形式上,应根据受助人的处境和具体情况做出有针对性的服务,还应考虑本社区内可运用的服务资源状况,提供形式多样化的社区照料服务。

社区照料服务应考虑:

- 家庭的责任;
- 亲友、邻居的帮助;
- 社会专业服务组织的作用;
- 社区志愿者/组织的作用等。

社区照料服务应最有效地运用社区、社会中的各种资源。

6.2 服务设施的利用

社区扶助服务组织应本着因地制宜、资源整合的原则利用社区内的各种服务设施为受助人提供照料服务。

服务设施宜包括:

- 文体活动室、阅览室、聊天室、老年人活动中心等;
- 托老所;
- 老年食堂;
- 老年浴室;
- 康复器材;
- 健身器材等。

固定的办公地点和活动场所应建立无障碍设施等。

6.3 照料服务的形式

6.3.1 居家服务

居家服务可以由社区单位、居民委员会、邻里或者亲属分工合作地为受扶助人员提供。

居家服务的内容可以包括:

- 家务服务;
- 医疗服务;
- 信息服务;
- 休闲服务;
- 心理服务;
- 家庭无障碍设施的安装服务。

居家服务的重点对象是:

- 行动不便的独居、空巢老年人、老残一体户、特别困难户。

居家服务提供的形式可以是:

- 机构服务;
- 入户服务;
- 包户服务等。

居家服务提供的组织方式可以是:

- 社区成员间的双向互助服务;
- 集中与分散相结合的服务等。

6.3.2 托老所

托老所是为有照料需求、但家庭照料有困难的老人提供临时或短期照料服务的机构,有日间照料或短期/不定期照料等形式。

6.3.3 寄养式服务

寄养式服务可以是老年人居住在社区居民家中接受照料服务的一种形式。

在社区内可以选择有条件、有意愿的居民,将老人寄养在居民家中进行临时或短期照顾。

6.3.4 家庭/家庭式养老院

家庭养老院或家庭式养老院可以由居民兴办或由社区兴办的为居住在社区的老年人提供社会化照料服务的一种居家养老模式。

6.3.5 老年公寓

社区中的老年公寓可以是有针对有生活自理能力,但身边无人照顾的老年人提供的公寓式住宅。

6.4 社区互助行动

社区扶助服务组织应倡导社区邻里之间、扶助对象之间、以及扶助对象家属之间的互相关爱,并帮助老年人、残障人、慢性病患者建立互助网络。

社区行动的方法可以包括:

- 慢性病患者互助、患者家庭互助小组;
- 低龄健康老年人帮助高龄、患病老年人;
- 患者互助小组、患者家庭互助小组;
- 患者交流会、家庭交流会等。

6.5 需考虑的事项

为有效地推进社区照料服务,社区扶助服务组织应做到能够充分调动和运用本社区人际网络和潜在资源提供服务。

工作方法应注重:

- 充分了解本社区需要受扶助群体的需求和期望;
- 制定有针对性的社区照料方案;
- 社区照料服务的规范化;
- 社区资源的合理利用;
- 服务信息的传播;
- 低偿或无偿服务的项目;
- 心理调适、健康教育和咨询;
- 志愿者的培训等。

7 再就业援助

7.1 基本要求

社区扶助服务组织应帮助那些由于各种原因,没有经济来源,无法适应市场就业要求的人员,制定可行性创业计划,扶持失业人员自主创业,并通过教育和培训帮助他们再就业。

社区扶助服务组织还可以利用社区基金项目,支持残疾人或失业人员进行创业。

7.2 再就业援助工作

社区扶助服务组织应组建社区再就业服务中心,通过以下途径实施再就业服务:

在基本建设方面应:

- 组建再就业服务中心或者类似机构;
- 掌握本社区失业人员的信息。

在就业促进方面应:

- 拓宽再就业渠道;
- 落实优惠政策;
- 加强调查研究。

在技能培训方面应：

- 组织就业培训,指导和帮助他们自主创业;
- 进行就业教育,培养健康的就业心态等。

在管理方面应：

- 建立再就业管理制度;
- 对就业实施跟踪服务记录。

7.2.1 再就业援助的方法

再就业援助应挖掘社区就业资源,提供社区再就业岗位以及再就业工作的服务,着重帮助家境困难的无业人员及无业残障人实现再就业。具体途径包括以下方面：

- 中介、信息服务;
- 就业安置服务;
- 创业支持服务等。

8 扶贫服务

8.1 基本要求

社区扶助服务组织应针对那些由于各种原因经济处于贫困的人员和家庭,制定服务计划,解决他们日常生活中的困难,帮助他们尽早摆脱贫困。

8.2 扶贫服务的方法

社区扶助服务组织应掌握社区内贫困人群的基本状况,利用社区资源向贫困人员提供各种形式的帮助。社区扶助服务组织向贫困人群提供的服务方式有：

- 最低生活保障服务;
- 筹集社会资金、动员社会力量扶贫;
- 法律援助服务;
- 生活服务和指导;
- 创造劳动就业机会脱贫服务等。

9 培训

9.1 基本要求

社区扶助服务组织应制定提高社区工作者、志愿者、居民工作技能的培训计划。对专门从事扶助服务的工作人员应建立持证上岗制度。

培训计划应包括：

- 培训目标;
- 培训方案和方法;
- 培训所需要的资源等。

在制定培训计划中应注重：

- 考虑受助者的需求和期望;
- 选择专业的培训教师;
- 选择适当的培训教材;
- 安排模拟练习等。

9.2 工作者培训

社区扶助服务组织应根据向受扶助者提供的服务内容与要求,制定培训计划,使服务人员掌握服务的技术与方法,从而提高服务质量。

培训内容应突出：

- 基本要求；
- 基本知识；
- 基本技能；
- 相关法律法规。

9.3 志愿者培训

从事扶助服务的志愿者应当接受各有关专业和技能方面的培训。

培训内容应包括：

- 专业知识和技能；
- 与受助者的沟通技巧；
- 保护和处理受虐待的老年人问题的方式、方法；
- 心理慰藉的方法；
- 募捐技能等。

9.4 受助者培训

社区扶助服务组织应针对受扶助者适应社会需要制定培训计划，在社区工作者和志愿者的指导下，帮助他们适应社会生活，学习技术专长，为就业提供机会和条件。

培训的内容应突出：

- 社会交往能力；
- 心理健康；
- 独立生活训练指导；
- 对智力残疾儿童进行生活自理和认知能力与语言交流训练；
- 对成年智力残疾人进行简单劳动技能和社会适应能力的训练等；

9.5 家庭照料培训

社区扶助服务组织应建立针对家庭成员在家庭内照料老年人、残障人的能力培训，以增强家庭内部照料老年人、残障人的能力。

培训内容应包括：

- 家庭照料的方法；
- 预防性保健；
- 康复辅具的使用方法；
- 护理知识和护理示范的指导；
- 代际间的情感交流和互动；
- 老年人的心理调适；
- 突发紧急情况的处理；
- 临终关怀的知识和护理等。

10 服务提供的评价

社区扶助服务组织应建立全面评价扶助服务的工作制度。在评价服务质量中应有受扶助对象参与，还可以通过设立服务工作意见箱、召开座谈会、开展最满意工作人员评选活动等方式进行评价工作。

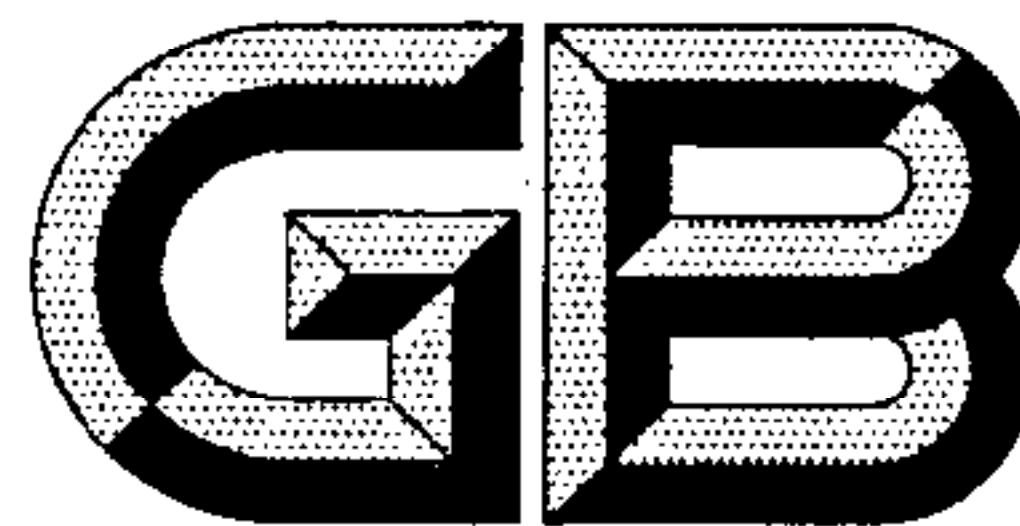
评价的主要内容包括：

- 社区扶助服务工作制度的建立与执行；
- 服务设施的发展与完善；
- 服务设施的利用程度；
- 居民和受助人的感受；
- 受助人家庭的感受等；

- 培训计划的建立与实施；
- 扶助服务工作的成效：
 - 社区扶助服务组织和个人的参与程度；
 - 社区扶助服务的受益程度；
 - 扶助服务需求的满足程度；
 - 扶助服务项目的满意程度等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19203—2003 质量管理体系文件指南
 - [3] GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则
 - [4] GB/T 15624—2003 服务标准化工作指南 第1部分 总则
 - [5] 国际标准化组织消费者政策委员会制定的“服务标准化工作指南”
 - [6] 2002 年联合国“马德里国际老龄行动计划”
-



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.8—2006

社区服务指南 第 8 部分：家政服务

Guidelines for community service—
Part 8: Homemaking service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

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 总则 1

4.1 职业化 1

4.2 社会化 1

5 家政服务组织 2

5.1 组织形象 2

5.2 资源管理 2

5.3 文件要求 4

5.4 合同文本的要求 5

5.5 组织内部从业人员的资质 6

5.6 培训 7

5.7 内部沟通 8

5.8 顾客沟通 8

5.9 顾客满意的评价 9

5.10 回访服务 9

5.11 家政服务质量投诉处理程序 10

6 家政服务员的职业资质要求 10

6.1 道德规范 10

6.2 基本知识 10

6.3 态度 10

6.4 家政服务员职业等级划分的原则 10

6.5 基本服务技能 11

6.6 专业服务技能 12

附录 A(规范性附录) 家政服务员资料登记表 17

附录 B(规范性附录) 顾客资料登记表 18

附录 C(规范性附录) 顾客信息反馈及处理情况跟踪表 19

附录 D(规范性附录) 顾客投诉处理表 20

参考文献 21

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 8 部分。

本部分的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D 为规范性附录。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国家庭服务业协会、北京城市学院、北京信宇佳清洁服务公司、北京安吉顺家政服务公司、北京海育和家政服务公司、北京乐雅家政服务公司、北京市和平里街道社区服务中心、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：柳成洋、左佩兰、冯卫、李福芝、张红、刘清正、李莉、郭金凤、王桐叙、尹彦。

引 言

家政服务是社区服务的重要组成部分,发展家政服务业有利于提高社区居民的生活水平并缓解社会就业压力。目前,我国尚未形成统一规范的家政服务市场,无法满足社区居民对家政服务的需求。制定本标准的主要目的在于形成家政服务业发展的制度环境,提高家政服务员综合素质,指导家政服务组织采用标准化管理以及提升我国家政服务业的国际竞争力。

本标准的制定考虑了 GB/T 19000 族标准中所阐明的质量管理体系要求,以及国际标准化组织消费者政策委员会(ISO/COPOCLO)提出的“服务标准化指南”,并结合我国家政服务业的实际情况,提出了对家政服务组织和人员的具体要求。

鉴于目前家政服务业的发展水平,绝大多数家政服务员只具备基本的服务技能,因此,本标准参照“国家职业资格等级划分”的相关规定,给出了家政服务员职业等级划分的原则,为家政服务业提供进一步发展的空间。

社区服务指南

第8部分：家政服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了为社区居民提供家政服务的组织和人员的基本要求。
本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 20647 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本部分，然而，鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本部分。

GB/T 17242—1998 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

家政服务 homemaking service

以家庭为服务对象，协助家庭成员对其各类事务进行实际操作和科学管理的过程。

4 总则

4.1 职业化

家政服务员应遵守职业道德，履行服务承诺，并掌握该职业的技能 and 知识，从而为社区居民提供职业化的服务。

实现家政服务职业化的途径应包括：

- 培育家政服务的职业理念；
- 统一家政服务员的上岗程序；
- 划分职业等级并确定各等级所要求的技能、知识、经验和服务程序；
- 形成职业教育培训体系；
- 开展职业技能鉴定；
- 为家政服务员营造良好的职业环境；
- 为家政服务员进行职业生涯设计。

4.2 社会化

家政服务社会化的目的应在于使更多的社会成员享受家政服务，以缩短家务劳动的时间，减轻家务劳动的强度，提高生活质量。

家政服务组织应深入社区，多渠道地为社区居民服务，主要包括：

- 通过各种宣传手段使社区居民转变消费观念，接受家政服务，提高消费水平；
- 增加服务项目，满足不同收入阶层的服务需求；
- 通过网络等多种渠道为社区居民提供服务；

——采用全日工、小时工等各种形式为社区居民提供服务。

5 家政服务组织

5.1 组织形象

组织形象是顾客对组织的具体感受,良好的组织形象能成为组织与顾客进行沟通的有效工具,使顾客对组织产生信任感。

组织形象的传播途径宜包括:

- 服务人员的仪表以及与顾客接触过程中的言行;
- 组织的设施、设备;
- 组织的标识;
- 各种广告宣传和公共关系活动。

为了确立良好的组织形象,家政服务组织的管理者应考虑采取以下措施:

- 制定明确的组织经营理念和目标,并为广大员工所理解和接受;
- 通过对组织内部全体员工的管理、培训,以保证其提供优质的服务;
- 根据组织的经营理念来设计组织的服务内容、名称和标志;
- 建立和完善组织的基础设施、设备,为顾客提供便利;
- 开展各种广告宣传和公共关系活动,向公众传播组织的形象。

5.2 资源管理

5.2.1 总则

家政服务组织应根据所提供服务的特点和顾客的需求,提供必要的资源,以确保服务质量,增强顾客满意,主要包括:

- 人力资源;
- 财务资源;
- 基础设施;
- 信息资源。

家政服务组织应对资源实施动态管理,并定期评价资源提供的有效性。

5.2.2 人力资源

5.2.2.1 总则

家政服务组织应建立以人为本的人力资源开发和管理系统,完善组织从业人员的教育培训体系,从而充分调动从业人员的工作积极性,增强其满意程度。

家政服务组织人力资源管理的主要内容应包括:

- 制定从业人员的职业发展计划;
- 建立从业人员的教育培训体系;
- 维护从业人员的合法权益;
- 建立从业人员的奖惩机制;
- 允许从业人员参与企业的管理;
- 为从业人员提供健康、安全的工作环境。

为提升组织形象,增强凝聚力,家政服务组织应采取措施增强从业人员的社会责任感,主要包括:

- 树立以人为本的经营理念;
- 通过宣传教育,增强从业人员的社会责任感;
- 将组织履行的社会责任编入规章制度中。

为确保顾客人身和财产的安全,家政服务组织还应加强家政服务员的来源管理以及制定家政服务员的上岗程序。

5.2.2.2 家政服务员的来源管理

家政服务组织应对家政服务员提供的身份证明材料进行核实,可以采取致函给当地政府或居住辖区派出所的方式。

身份证应是证明家政服务员身份的主要材料。

证明材料还应包括户口簿和居委会(或村委会)证明。

家政服务员应填写《家政服务员资料登记表》。

附录 A 给出了《家政服务员资料登记表》的基本格式和内容。

5.2.2.3 家政服务员的上岗程序

家政服务是一种直接进入家庭的服务,这种服务直接关系到被服务者的财产安全和人身安全,因此,为确保向顾客提供安全可靠的服务,家政服务组织应建立相应的安全机制并制定严格的家政服务员上岗程序,主要包括:

- 核实家政服务员提供的身份证明材料;
- 家政服务员上岗前经过系统的培训并取得合格证书;
- 家政服务员上岗前进行体检并取得相关的健康证明。

家政服务员上岗前进行体检时,应主要包括:

- 呼吸道传染病检查;
- 肠道传染病检查;
- 病毒性肝炎检查;
- 各种皮肤病检查;
- 各种性病检查;
- 沙眼、急性出血性结膜炎等有碍公共卫生的疾病检查。

家政服务员在上门服务时应携带统一印制的派工单,以及身份证、工作证和健康证等身份证明材料,提供一次性或计时服务的家政服务员还应佩戴统一的胸牌。

家政服务组织应为家政服务员制作统一的胸牌,胸牌的内容包括:

- 家政服务组织的名称;
- 家政服务员的姓名、照片和等级。

家政服务组织应印制统一的派工单,派工单上的内容包括:

- 家政服务员的姓名或工号;
- 家政服务员进出顾客家庭的时间;
- 顾客的家庭住址和联系方式;
- 服务的内容;
- 顾客的要求。

5.2.3 财务资源

家政服务组织应根据发展方向确定资金需求,制定严密、科学的财务管理制度,高效率的筹集与运用资金,从而保障组织的偿债能力、营运能力和盈利能力。

5.2.4 基础设施

为确保服务质量,家政服务组织应提供并维护相应的基础设施,如搬迁或停业应通过各种媒体告知顾客。

基础设施应主要包括:

- 相对稳定的办公场所和必要的办公设备(例如:房间、服务台、电脑、电话);
- 为顾客提供服务的工具和设备。

5.2.5 信息网络资源

家政服务组织应建立供求信息网络,及时掌握社区居民对家政服务的需求变化,为其提供快捷、方

便的服务,并提供大量的就业信息。

5.2.5.1 信息网络的资源应主要包括:

- 家政服务组织的服务信息;
- 家政服务组织的用工信息;
- 家政服务员资源库;
- 培训信息;
- 职业技能鉴定信息;
- 社区居民的需求信息。

5.2.5.2 信息网络的功能应主要包括:

- 信息发布与查询;
- 预订服务;
- 网络教育与培训;
- 在线咨询服务;
- 网上交易系统;
- 服务质量跟踪与投诉系统。

5.3 文件要求

5.3.1 总则

家政服务组织应根据组织的发展战略、服务特点、员工素质,建立内部管理制度,并形成相应的文件,作为组织管理的依据。

家政服务组织还应明确文件控制要求,主要包括:

- 在充分调研的基础上编制文件;
- 注重组织内部对文件的学习和宣传;
- 如文件发生变更,及时通知相关人员,并重新学习和掌握。

5.3.2 档案管理

5.3.2.1 档案的范围

家政服务组织应将管理过程中形成的各种记录按照统一的原则进行汇总、分类、储存,形成统一的档案,作为其经营管理的主要依据。

档案中各项记录的内容应真实、详细,以简化家政服务员和顾客之间的交易程序,确保双方的权益不受侵害。

存入档案的资料应包括:

- 家政服务员资料登记表;
- 家政服务员身份证明材料;
- 家政服务员健康证明材料;
- 家政服务员培训证明材料;
- 顾客资料登记表;
- 合同文本;
- 顾客信息反馈及处理情况跟踪表;
- 顾客投诉处理表;
- 家政服务员的奖惩记录。

附录 B 给出了《顾客资料登记表》的基本格式和内容。

5.3.2.2 档案的收集与整理

家政服务组织宜争取劳动、公安等部门以及社区服务组织的帮助,多渠道收集家政服务员和顾客的身份证明资料,了解社区居民对家政服务的需求状况。

收集的档案宜按照顾客、家政服务员、家政服务组织分别组卷。

整理档案的过程中,每份档案宜留有余地,以备随时补充和更新资料。

5.3.2.3 档案的使用

家政服务组织宜采用现代信息技术,按照统一的格式输入档案信息,建立档案管理的数据库,并实现档案的网络查询服务,从而提高服务质量和工作效率。

5.3.2.4 档案的保存期限

档案的保存期限应截止到家政服务员解聘后 2 年。

5.4 合同文本的要求

5.4.1 总则

合同是确保顾客、组织以及家政服务员合法权益以及解决劳动纠纷的主要依据,三者的权利和义务不仅建立在社会道德的基础上,而且更应通过法律契约的形式加以明确。

合同文本的表述应当简练、易懂,并确保有关条款的清晰、透明、客观、公正。

家政服务组织应提供各种合同样本并对重要的条款做出相应的解释。

5.4.2 服务合同

5.4.2.1 合同形式

家政服务合同一般采用书面形式,提供一次性或计时家政服务的,可以采用任务单、网络等其他形式。

5.4.2.2 员工制管理模式组织的服务合同

采取员工制管理模式的家政服务组织应与顾客签订服务合同,主要包括:

- 家政服务组织和顾客的名称、姓名、住所、联系方式;
- 家政服务的地点、方式和期限;
- 家政服务员的工作内容;
- 家政服务员的劳动报酬及交付形式;
- 家政服务组织对家政服务员日常的管理和培训要求;
- 顾客为家政服务员提供的工作和生活条件;
- 顾客生命财产安全的保障约定;
- 家政服务员服务期间医疗和安全保障的约定;
- 违约责任;
- 合同的终止、变更、续订和解除的条件;
- 双方约定的其他事项。

5.4.2.3 中介制管理模式组织的服务合同

采取中介制管理模式的家政服务组织应指导家政服务员与顾客签订服务合同,并调节双方在履行合同期间产生的纠纷,合同的主要内容包括:

- 家政服务员和顾客的姓名、住所、联系方式;
- 家政服务的地点、方式和期限;
- 家政服务员的劳动报酬及交付形式;
- 家政服务员的工作内容;
- 家政服务员的工作纪律;
- 顾客生命和财产安全保障的约定;
- 顾客为家政服务员提供的工作和生活条件;
- 家政服务员服务期间的医疗和安全保障的约定;
- 违约责任;
- 合同的终止、变更、续订和解除的条件;

——双方约定的其他事项。

5.4.3 劳动合同

家政服务组织应与家政服务员签订劳动合同,充分体现平等自愿、协商一致的原则。

劳动合同应采用书面形式,合同文本的主要内容包括:

- 家政服务组织和家政服务员的名称、姓名、住所、联系方式;
- 合同的期限;
- 家政服务员的工作内容;
- 家政服务员的劳动报酬及支付方式;
- 家政服务组织制定的、符合国家法律规定的劳动纪律;
- 家政服务组织为家政服务员提供的工作条件;
- 为家政服务员提供劳动保障的约定;
- 合同的终止、变更、续订和解除条件;
- 违约责任;
- 双方约定的其他事宜。

5.4.4 培训合同

家政服务员应与培训组织订立培训合同,以保证培训的顺利进行,合同文本的主要内容包括:

- 培训的内容和期限;
- 培训的方式;
- 双方的义务;
- 培训费用及支付方式;
- 实习的时间和内容;
- 考核的内容和方式;
- 培训等级证书的评定与发放。

5.5 组织内部从业人员的资质

5.5.1 受教育程度

家政服务组织内部的管理者应具备高中以上文化程度。

5.5.2 道德规范

家政服务组织内部从业人员的道德规范应包括:

- 遵守社会公德;
- 尊重顾客和家政服务员;
- 严格履行服务承诺;
- 向顾客及家政服务员提供真实可靠的信息;
- 对顾客和家政服务员的个人隐私保密。

5.5.3 服务技能

家政服务组织内部的从业人员担负着管理家政服务员以及为顾客提供服务的双重任务,代表组织的形象,是顾客与家政服务员沟通的桥梁,其服务技能直接影响组织的经营状况。

家政服务组织内部的从业人员应关注顾客的需求,学习先进的管理理念和方法,不断提高服务技能,主要包括:

- 具备宣传相关法律、法规及组织内部规章制度的能力;
- 掌握社会学、心理学、法学、管理学、家政学等知识;
- 掌握现代经营管理的策略和手段;
- 掌握计算机办公软件的操作方法,并进行组织内部的网络维护与管理;
- 掌握与顾客接触时的礼仪、礼节;

——掌握与顾客和家政服务员的沟通技巧。

5.6 培训

5.6.1 总则

建立培训制度的目的在于加速家政服务业的职业化进程,引导培训对象将家政服务视为一种职业,具备该职业所需的道德规范、知识以及技能。

每一个培训组织应具有完善的培训体系,以确保培训质量,并将课堂讲授与场景实践、经验交流相结合,全面提高家政服务员综合素质。

5.6.2 培训组织的形式

提供家政服务技能培训的组织形式主要有:

- 政府部门设立的以失业人员、农村剩余劳动力为招收对象的培训组织;
- 家政服务组织设立的培训机构;
- 社会力量创办的以营利为目的的培训组织;
- 教育机构设立的培训组织。

5.6.3 培训方式

培训组织应采取理论与实际相结合,面授与函授相结合,业余与全日制相结合的培训方式。

面授培训的方法应主要包括:

- 讲授理论知识,为学习服务技能提供指导;
- 培训过程中教师将家政服务员编成数个家庭,扮演不同家庭成员,模拟各种服务(例如:模拟厨房);
- 家政服务员对各种服务技能进行实际操作。

培训组织还应组织培训对象到各家政服务组织中实习,以补充教学中的不足。

5.6.4 培训内容

培训内容的编排应结合市场需求的变化、顾客需要和培训对象的特点,把增加职业知识和提高操作能力作为核心内容,并强化职业道德教育。

培训内容还应体现出以人为本的服务理念,通过案例教学等方式使培训对象认识到满足顾客需求的重要性,主动创造和谐的工作环境,最终达到顾客满意。

培训内容应主要包括:

- 家政服务员的职业道德及行为规范;
- 基本的法律、安全、卫生知识;
- 提供各类家政服务所需的知识;
- 提供各类家政服务所需的技能。

培训过程中还应了解家政服务员的心理状况,及时进行疏导,增强家政服务员对不同工作环境的心理承受能力。

5.6.5 培训教师的职业资质

开展培训的关键因素在于建立一支合格的教师队伍,因此,教师上岗之前应经过严格的培训,使之具备组织家政服务培训的资格,掌握教学方法,进而对家政服务员开展规范化、专业化的职业资格培训。

培训教师应具备以下条件:

- 具备相关职业高级以上职业资格证书或中级以上专业技术职称;
- 具备相应的教学经验。

5.6.6 培训的场地和设备

为确保培训质量,培训组织应提供培训的场地与设备,主要包括:

- 培训的场地;
- 操作间;

——相关的教学用具和设备。

5.6.7 培训效果的评价

培训组织应于培训中期和培训结束时举办两次考试,以检验培训计划的进行情况和培训效果,考试的形式主要包括:

- 实践技能考试,要求培训对象完成多项实践操作的考核项目;
- 理论考试,采用笔试和口试两种方法进行,内容包括所有规定的学习科目。

5.7 内部沟通

5.7.1 内部沟通的内容

家政服务组织的最高管理者应确保组织内部进行经常性的沟通,以提高服务质量,增强组织的凝聚力。

内部沟通的内容应包括:

- 组织的价值观、发展方向和绩效目标;
- 顾客对服务技能、服务程序、服务质量等方面的要求;
- 家政服务员和组织内部从业人员对组织的要求;
- 组织最高管理者对家政服务员和组织内部从业人员的要求。

5.7.2 内部沟通的方式

家政服务组织的最高管理者宜采用多种方式进行内部沟通,主要包括:

- 定期召开会议;
- 布告栏和内部刊物;
- 声像资料;
- 网上发布;
- 发放调查问卷。

5.7.3 信息共享

家政服务组织应制定相关的政策和程序以保证组织内部信息共享的数量和质量,并采取措施保护顾客的隐私。

5.8 顾客沟通

5.8.1 沟通的内容

与顾客进行有效沟通是服务组织改进服务质量的关键,沟通直接影响顾客的心理感受,家政服务组织和家政服务员宜采取各种措施及时与顾客进行沟通,以了解顾客对服务的要求以及顾客的满意程度。

沟通的内容宜主要包括:

- 家政服务员为顾客提供服务过程中询问顾客的满意程度;
 - 顾客通过电话、信函等形式反馈的信息;
 - 家政服务组织通过发放调查问卷或到顾客家中调查等方式了解顾客的需求。
- 用于沟通的语言应简单明了,通俗易懂,真实可信,并充分考虑顾客潜在的需求。

5.8.2 沟通的方法

家政服务组织应当采用现代信息技术来促进与顾客的沟通,主要方法包括:

- 电话;
- 传真;
- 电子邮件;
- 网络论坛。

5.8.3 沟通的信息

家政服务组织应当向顾客提供组织及其从业人员的准确信息(例如:组织的办公地点、营业时间、提

前预订各类服务的时间、沟通方式),以确保顾客及时与组织取得联系,并使服务满足其预期要求。

5.9 顾客满意的评价

5.9.1 总则

为提升组织形象,家政服务组织应不断增强顾客的满意。

顾客满意是顾客接受服务的实际感受与其期望值比较的结果,家政服务组织应通过测量顾客满意,以发现顾客的潜在需求,分析与竞争对手的差距,从而改进服务质量,调整经营战略,增强盈利能力。

5.9.2 顾客满意信息的收集方法

家政服务组织应收集顾客满意信息,收集的基本方法包括:

- 向顾客发放问卷调查表;
- 记录顾客的投诉;
- 直接与顾客沟通;
- 收集各种媒体的报告;
- 行业研究的结果。

问卷调查法是最普遍的信息收集方法,设计的问卷应使被调查的人容易理解和回答。

问卷中的问题应全面、客观,每个问题只限于一个主题。

收集信息的方法应因顾客群不同而异,以确保获得可用的信息,并定期评价方法的适用性和有效性。

5.9.3 顾客满意的评价程序

顾客满意的评价程序应包括:

- 汇总顾客满意的信息;
- 利用适当的统计技术进行分析处理;
- 确定顾客的满意程度;
- 找出提供的服务与顾客期望的差距;
- 制定改进措施。

5.10 回访服务

5.10.1 回访的内容

家政服务组织应通过回访服务来跟踪家政服务员的服务质量,以便及时制定相应的改进措施,增强顾客满意。

家政服务组织还应通过回访服务来了解家政服务员的工作和生活情况,为其解决实际困难,并进行相应的心理疏导,以增强家政服务员的满意程度。

5.10.2 回访的方式

家政服务组织宜采取多种方式跟踪服务质量,主要包括:

- 电话回访;
- 向顾客发放调查问卷;
- 到顾客家中回访。

5.10.3 回访的时间

家政服务组织第一次回访的时间宜在顾客签订家政服务合同后 10 天之内,以后约每 30 天一次。

5.10.4 回访结果的处理方法

家政服务组织对顾客提出的有关服务方面的问题应在 24 小时之内予以回复,并填写《顾客信息反馈及处理情况跟踪表》。

对于优秀的家政服务员,宜制定相应的奖励或晋级措施。

对于不合格的家政服务员,根据情节的严重程度宜采取以下措施:

- 进行再培训,以提高其服务技能;

- 降低其职业等级；
- 解除劳动合同,不再继续雇用。

附录 C 给出了《顾客信息反馈及处理情况跟踪表》的基本格式和内容。

5.11 家政服务质量投诉处理程序

家政服务质量投诉处理程序应参照 GB/T 17242—1998 第 6 章的规定。

附录 D 给出了《顾客投诉处理表》的基本格式和内容。

6 家政服务员的职业资质要求

6.1 道德规范

家政服务员应诚实守信,并确保顾客家庭财产的安全,基本要求如下:

- 遵守社会公德;
- 履行服务承诺;
- 尊重顾客的生活习惯;
- 对顾客家庭的隐私保密;
- 保障顾客家庭财产的安全。

6.2 基本知识

家政服务员应具备一定的法律知识、安全知识和卫生知识,以确保顾客及自身生命和财产的安全。

6.3 态度

家政服务员应端正工作态度,较差的工作态度是造成顾客投诉的主要原因。

家政服务员的工作态度应满足以下要求:

- 对所从事的工作和所作的决定负责;
- 使用规范的服务用语;
- 关注顾客的需求;
- 服务行为符合组织的道德规范。

6.4 家政服务员职业等级划分的原则

6.4.1 总则

家政服务员职业等级划分的目的在于为家政服务组织提供分类管理的依据,并满足社区居民不同层次的需求,其划分的依据应包括:

- 受教育程度;
- 培训期限;
- 从业经验;
- 服务技能。

6.4.2 初级家政服务员

初级家政服务员应具备以下条件:

- 初中以上文化程度或在本职业连续工作半年以上;
- 接受正规专业培训达到 90 标准学时以上;
- 掌握基本服务技能。

基本服务技能符合 6.5 的规定。

6.4.3 中级家政服务员

中级家政服务员应具备以下条件:

- 高中以上文化程度或在取得初级家政服务员职业资格后在本职业连续工作 1 年以上;
- 接受正规专业培训达到 120 标准学时以上,并在接受培训后在本职业连续工作 1 年以上;
- 掌握基本服务技能和一定的专业服务技能。

专业服务技能符合 6.6 的规定。

6.4.4 高级家政服务员

高级家政服务员应具备以下条件：

- 大专以上文化程度或在取得中级家政服务员职业资格后在本职业连续工作 2 年以上；
- 接受正规专业培训达到 300 标准学时以上，并在接受培训后在本职业连续工作 2 年以上；
- 掌握基本服务技能和一定的专业服务技能，并能指导和培训初、中级家政服务员。

6.5 基本服务技能

6.5.1 家庭礼仪

家政服务员应通过学习相关的礼仪知识，遵照一定的礼仪程序，进行日常人际交往，并做到衣着整洁、语言得体、举止端庄，以达到建立和谐人际关系的目的。

6.5.1.1 家庭礼仪的基本技能

家庭礼仪的基本技能应包括：

- 根据不同的时间、地点和场合搭配服饰；
- 日常化妆的基本方法；
- 运用日常交际礼节待人接物；
- 与不同年龄、性别的人和谐相处。

6.5.1.2 家庭礼仪的基本知识

家庭礼仪的基本知识应包括：

- 日常礼貌用语；
- 正确的坐姿、站姿、走姿、表情和手势；
- 接待宾客和接打电话的礼仪顺序；
- 我国少数民族的生活习俗；
- 我国主要宗教的基本礼仪与习俗；
- 我国主要传统节日的习俗；
- 西方主要宗教信仰与节日的基本礼仪和习俗。

6.5.2 制作家庭餐

家政服务员应掌握制作家庭餐的基本方法，以完成家庭餐主食和菜肴的制作，并根据相关营养学知识制定食谱，以达到平衡膳食的目的。

6.5.2.1 制作家庭餐的基本技能

制作家庭餐的基本技能应包括：

- 制定科学、合理的食谱；
- 采买原料并记录有关账目；
- 掌握原料的清洗和加工方法；
- 掌握制作主食和菜肴的工艺流程；
- 正确使用厨具和炊具，并及时清洗和消毒。

6.5.2.2 制作家庭餐的基本知识

制作家庭餐的基本知识应包括：

- 基本调味品的特性和用途；
- 食品成熟性状比的鉴别；
- 食品质量的鉴别和保管知识；
- 营养学的基本知识。

6.5.3 家庭保洁

家政服务员应根据不同的保洁对象选择恰当的工具和材料，进行家庭保洁，从而为顾客提供整洁、

美观、舒适的生活环境。

6.5.3.1 家庭保洁的基本技能

家庭保洁的基本技能应包括：

- 顾客家庭装修后进行首次清洁与保养；
- 居室日常整理、清洁、消毒、保养；
- 根据虫害的特征购买相应的药品在居室内投放；
- 按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒卫生间；
- 按照自上而下的操作顺序整理、清洗、消毒厨房。

6.5.3.2 家庭保洁的基本知识

家庭保洁的基本知识应包括：

- 不同质地地面的清洁和保养知识；
- 不同质地家具的清洁和保养知识；
- 清洁剂的性能和使用方法；
- 主要的消毒方法。

6.5.4 衣物的清洗与保养

家政服务员应掌握不同材质衣物和鞋类的鉴别方法，进行分类清洗与保养。

衣物清洗与保养的基本知识应包括：

- 不同材质的衣物和鞋类的鉴别方法；
- 洗涤剂的性能和用途；
- 衣物上洗涤标志的鉴别；
- 衣物的熨烫和储藏等。

6.5.5 老年人陪护

家政服务员应根据老年人的生理和心理特点，照顾老年人的饮食和起居，调节其心理状态，为老年人营造温馨的生活环境。

6.5.5.1 老年人陪护的基本技能

老年人陪护的基本技能应包括：

- 科学、合理调配膳食；
- 老年人起居的安全陪护；
- 协助老年人进行心理调节；
- 常见病的预防和陪护。

6.5.5.2 老年人陪护的基本知识

老年人陪护的基本知识应包括：

- 膳食调配的原则；
- 安全陪护知识；
- 老年人的心理特点；
- 常见病的基本陪护知识；
- 突发病的症状与应对措施；
- 轻微外伤、烫伤和烧伤的鉴别及应对措施。

6.6 专业服务技能

6.6.1 病人护理

家政服务员应根据病人的病情、医嘱及心理特点，照顾其饮食和起居，并选用恰当的医疗器械进行护理，为病人创造清洁、舒适、安全的休养环境。

6.6.1.1 病人护理的基本技能

病人护理的基本技能应包括：

- 掌握制作流食和半流食的方法；
- 协助病人进食、进水；
- 病人的卫生护理；
- 协助病人调节情绪；
- 掌握基本医疗器械(例如：体温计、氧气袋)的操作方法；
- 掌握基本的医疗护理技术(例如：热敷、冷敷)。

6.6.1.2 病人护理的基本知识

病人护理的基本知识应包括：

- 病人的饮食特点；
- 病人的心理特点；
- 常见病的症状和应对措施；
- 常见医疗器械的使用方法；
- 常见的急救措施；
- 传染病的预防知识。

6.6.2 新生儿护理

家政服务员应根据新生儿的生理和心理特点进行护理,并进行行为训练,以增进其身体发育和智力发育。

6.6.2.1 新生儿护理的基本技能

新生儿护理的基本技能应包括：

- 科学、合理喂养；
- 日常盥洗；
- 护理眼部、臀部和脐部；
- 识别常见病的症状并采取相应的措施；
- 行动、语言、感觉和知觉训练；
- 用品的清理和消毒。

6.6.2.2 新生儿护理的基本知识

新生儿护理的基本知识应包括：

- 新生儿的生理特点；
- 新生儿的心理特点。

6.6.3 婴幼儿护理

家政服务员应根据婴幼儿的生理和心理特点,照顾其饮食和起居,并进行适当的早期教育,以促进其身心的发展。

6.6.3.1 婴幼儿护理的基本技能

婴幼儿护理的基本技能应包括：

- 科学、合理喂养；
- 日常盥洗；
- 培养良好的生活和卫生习惯；
- 日常活动的安全护理；
- 用品的清理和消毒；
- 进行适当的体格锻炼；
- 识别常见病的症状并采取相应的措施；

——进行适当的早期教育。

6.6.3.2 婴幼儿护理的基本知识

婴幼儿护理的基本知识应包括：

- 婴幼儿身体发育的一般特点；
- 婴幼儿动作发展的基本规律；
- 婴幼儿心理发展的一般特点；
- 早期教育的基本知识。

6.6.4 产妇护理

家政服务员应根据产妇在分娩后不同时期的生理特点和心理特点,进行饮食和起居护理以及康复锻炼,并识别产后疾病的症状,采取相应的预防和护理措施。

6.6.4.1 产妇护理的基本技能

产妇护理的基本技能应包括：

- 为产妇营造舒适、清洁的休养环境；
- 协助产妇进行母乳喂养；
- 识别产妇常见病的症状并采取相应的措施；
- 科学、合理调配饮食；
- 协助产妇进行日常盥洗；
- 指导产妇练习形体恢复操；
- 进行心理疏导,避免产后抑郁症。

6.6.4.2 产妇护理的基本知识

产妇护理的基本知识应包括：

- 产妇的生理特点；
- 产妇的心理特点。

6.6.5 孕妇护理

家政服务员应掌握妊娠期妇女在胎儿生长发育过程中,不同时期的生理和心理变化情况,并进行日常护理,以促进胎儿的健康生长。

6.6.5.1 孕妇护理的基本技能

孕妇护理的基本技能应包括：

- 根据孕妇的饮食特点和营养需求制作主、副食；
- 为孕妇营造清洁、安静、舒适的居住环境；
- 协助孕妇减少妊娠期的不适应症状；
- 定期进行心理疏导。

6.6.5.2 孕妇护理的基本知识

孕妇护理的基本知识应包括：

- 妊娠期母体为适应胎儿生长发育而产生的生理变化；
- 孕妇的心理特点。

6.6.6 宠物养护

家政服务员应根据宠物的特点和生活习性,照顾其日常生活,并做好自身的安全防护。

6.6.6.1 宠物养护的基本技能

宠物养护的基本技能应包括：

- 日常养护(例如:喂食、洗澡、修剪指甲)；
- 识别宠物常见病的症状并采取相应的预防措施；
- 护理生病的宠物；

——行为训练(例如:定点排泄、着装)。

6.6.6.2 宠物养护的基本知识

宠物养护的基本知识应包括:

- 宠物的生活习性;
- 条件反射定律;
- 安全防护知识。

6.6.7 家庭绿化

家政服务员应根据花卉的固有特性,选择恰当的养殖方法,并结合美学原理和顾客的爱好对花卉进行插制,为顾客提供一个清新、优雅的家庭环境。

6.6.7.1 家庭绿化的基本技能

家庭绿化的基本技能应包括:

- 常见花卉的日常养护(例如:浇水、施肥、修剪枝叶);
- 花卉病虫害的防治;
- 插制及摆放花卉。

6.6.7.2 家庭绿化的基本知识

家庭绿化的基本知识应包括:

- 花卉生长的基本条件;
- 花卉的养殖方法;
- 家居生活中的美学知识。

6.6.8 家庭宴请和聚会

家政服务员应通过学习相关的礼仪知识,为顾客提供各种社交场合中仪容仪表的咨询服务,并协助顾客有效地开展对外联络,安排家庭宴请和聚会。

6.6.8.1 家庭宴请和聚会的基本技能

家庭宴请和聚会的基本技能应包括:

- 根据不同场合对服装的要求为自己或顾客选择服装;
- 根据不同场合为自己或协助顾客化妆;
- 根据顾客的要求完成家庭宴请和聚会的筹备工作;
- 根据相关礼仪知识完成家庭宴请和聚会的招待服务。

6.6.8.2 家庭宴请和聚会的基本知识

家庭宴请和聚会的基本知识应包括:

- 宴请服务的礼仪知识;
- 各种社交场合中服装的搭配方法;
- 各种社交场合中的化妆技巧;
- 社交的基本礼节;
- 涉外交往的注意事项。

6.6.9 家庭教育

家政服务员应根据儿童的身体发育的特点和心理发展的特点,较多采用趣味性的教学方式,由浅入深地对顾客家中的儿童进行学习辅导和生活指导,以全面提高其自身素质。

6.6.9.1 家庭教育的基本技能

家庭教育的基本技能应包括:

- 培养学龄前儿童形成良好的饮食、睡眠和卫生习惯;
- 组织学龄前儿童参与户外活动,并确保活动安全进行;
- 培养学龄前儿童的生活自理能力;

- 对学龄前儿童进行早期智力开发教育；
- 培养学龄儿童形成良好的生活和学习习惯；
- 辅导学龄儿童的主要学科。

6.6.9.2 家庭教育的基本知识

家庭教育的基本知识应包括：

- 学龄前儿童身体和心理发育的一般特点；
- 学龄儿童身体和心理发育的一般特点；
- 学龄前儿童智力开发的方法；
- 学龄儿童主要学科的学习辅导方法。

附 录 A
(规范性附录)
家政服务员资料登记表

表 A.1 给出了家政服务员资料登记表的格式和内容。

表 A.1 家政服务员资料登记表

姓名		性别		出生日期		照 片
民族		年龄		来某地时间		
学历		政治面貌		原工作单位		
身高(cm)		体重(kg)		邮政编码		
联系电话		婚姻状况		健康状况		
家庭住址				是否从事过此项工作	☐ 是 ☐ 否	
输送单位						
户口所在地				身份证号码		
管辖派出所				籍贯		
提供证件情况		☐ 户口簿 ☐ 身份证 ☐ 暂时居住证 ☐ 边防证 ☐ 计划生育证 ☐ 健康证 ☐ 其他				
家庭 主要 成员	称谓	姓 名	年 龄	工 作 单 位		备 注
培 训 情 况						
	考核人签名：			日期：		
奖惩情况 记 录						
工作经验						
备 注						

注：可选项请在“□”中打“√”。

附 录 B
(规范性附录)
顾客资料登记表

表 B.1 给出了顾客资料登记表的格式和内容。

表 B.1 顾客资料登记表

姓名		性别		年龄		民族	
籍贯		出生地		学历		职业	
工作单位							
合同号							
合同期限							
身份证号码							
联系电话							
户口所在地							
管辖派出所							
家庭资料	居住地址						
	家庭人数						
	健康状况 (是否有传染病)						
	服务面积						
	饮食习惯						
	性格特点						
	其他						
要求服务等级							

附 录 C
(规范性附录)
顾客信息反馈及处理情况跟踪表

表 C.1 给出了顾客信息反馈及处理情况跟踪表的格式和内容。

表 C.1 顾客信息反馈及处理情况跟踪表

顾客资料						
姓名		性别		合同号		
籍贯		住宅地址		联系电话		
职业		家庭人数		身份证号码		
爱好		饮食习惯		性格特点		
合同期限	年 月 日至 年 月 日					
顾客聘用服务员情况						
类别 项目	第一次聘用	第一次调换	第二次调换	第三次调换	第四次调换	
服务员姓名						
调换原因						
备 注						
家政服务组织跟踪服务情况						
类别 项目	时间	访问形式	顾客反映情况	处理意见	被访人	访问人
第一次						
第二次						
第三次						
第四次						
第五次						
第六次						
协议期满 顾客鉴定评语	签名： 日期：					
家政服务组 鉴定评语	签名： 日期：					
备注						

附录 D
(规范性附录)
顾客投诉处理表

表 D.1 给出了顾客投诉处理表的格式和内容。

表 D.1 顾客投诉处理表

姓名				投诉方式	☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 信件 ☐ 传真 ☐ 家访				
性别		年龄		投诉对象	☐ 家政服务员 ☐ 家政服务组织				
合 同 编 号						被投诉人			
联 系 电 话						投诉时间			
住 址									
投 诉 内 容	记录人： 日 期： 年 月 日								
调 查 记 录	● 顾客投诉情况 ☐经常 ☐偶尔 ☐初次 ☐其他 ● 投诉事项是否真实 ☐真实 ☐基本真实 ☐不真实 ☐其他 ● 类似投诉 ☐经常 ☐偶尔 ☐初次 ☐其他 ● 投诉资料 ☐附信件 ☐附实物 ☐口头 ☐其他 负责调查人签名：								
	负责调查人意见： 签名： 日期：								
处 理 意 见	负责人签名： 日 期：								
单位主要 负 责 人 批 示	签名(盖章)： 日期：								
回复顾客时间					回复人员签名				
上报公司日期					上报人签名				

注：可选项请在“☐”中打“√”。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
社区服务指南
第 8 部分:家政服务
GB/T 20647.8—2006

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.75 字数 45 千字
2007 年 6 月第一版 2007 年 6 月第一次印刷

*



GB/T 20647.8-2006

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533



中华人民共和国国家标准

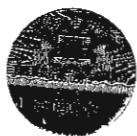
GB/T 20647.9—2006

社区服务指南 第9部分：物业服务

Guideline for community service—
Part 9: Property service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 职业化	1
4.2 专业化	1
4.3 合同	2
5 物业服务组织	2
5.1 管理	2
5.2 服务	2
5.3 组织形象	2
6 制度建设	3
6.1 概述	3
6.2 文件要求	4
7 服务资源	6
7.1 概述	6
7.2 人力资源	6
7.3 财务资源	8
7.4 工作环境	8
8 沟通	8
8.1 概述	8
8.2 内部沟通	9
8.3 与服务供应商的沟通	9
8.4 与业主沟通	9
8.5 沟通联络的方式	9
9 服务质量的评价和改进	10
9.1 概述	10
9.2 信息的收集	10
9.3 统计方法	10
9.4 改进服务质量	10
参考文献	11

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、体育、娱乐服务；
- 第4部分：医疗服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第9部分。

本部分由中国标准研究院提出。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、中国人民大学公共管理学院、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局、北京银达物业管理有限责任公司、上海陆家嘴物业管理有限公司。

本部分主要起草人：左佩兰、冯卫、柳成洋、尹彦、李镜、陈幽泓、薛福志、杨晟。

引 言

随着人民生活水平的不断提高,服务质量受到消费者的日益关注。本标准的制定,是通过对物业服务组织提供服务行为的规范,促进物业服务组织建立起职业化、规范化的管理方法,提高物业服务水平。

本标准的制定参考了国际标准化组织制定的质量管理体系标准,及国家标准化组织消费政策委员会(ISO/COPOCLO)制定的《服务标准化指南》,给出了物业服务质量管理体系中的制度建设、合同、资源管理、培训、沟通等方面的方法和要求,以便于各物业服务组织本着各自的具体情况进行制度化建设。

为了满足业主的正当需求和期望,保证服务质量的提高,需要组织中的员工信守各项质量原则,并以业主对所提供服务的感受和意见反馈为基础,对管理体系不断地进行评价和持续改进。

物业服务组织在提高管理和服务质量水平时,应关注本标准中涉及的内容,例如:

- 组织的服务理念、组织形象、组织文化、社会责任及业主感受的重要性;
- 组织各种制度的建立;
- 服务资源的保障;
- 组织内部沟通、与服务供应商沟通、与业主沟通的重要性;
- 激励员工提高服务质量满足业主的需求和期望。

社区服务指南 第9部分:物业服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了社区物业管理服务提供的组织形式、制度建设、资源提供、培训、合同、沟通的方法和要求。

本部分适用于社区物业服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 20647 的本部分引用而成为本部分的条款。凡是注明日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

物业服务 property service

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定,对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

3.2

服务供应商 service supplier

物业服务组织聘用的提供服务产品的组织。

3.3

最高管理者 top management

在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

[GB/T 19000—2000,定义 3.2.7]

4 基本原则

4.1 职业化

物业服务应逐步实行市场化运作的职业管理,通过物业维护运营、人力资源管理、资产管理、风险管理等手段实现物业服务的职业化。

实现物业管理和服务职业化的途径包括:

- 树立物业管理和服务的职业理念;
- 推行物业管理和服务从业人员的资质评定;
- 逐步实行物业管理和服务职业经理人制度;
- 形成职业教育培训体系。

4.2 专业化

物业服务组织应向专业化物业管理和服务的方向发展,管理和服务应充分体现专业化的素养。

实现物业管理和服务的专业化水平应通过以下途径获得:

- 具备物业管理和服务的资质；
- 管理制度和各业务流程的规范化；
- 员工的专业化职业素质；
- 建立相关教育培训体系；
- 规范的行为礼仪。

4.3 合同

物业服务组织与业主和服务供应商签订合同,合同格式应符合合同法和相关国家标准的规定。

5 物业服务组织

5.1 管理

物业服务组织应取得物业管理资质,在接管小区或楼宇的物业管理和服务时,应建立与之适应的管理体系。

物业服务组织应按照物业服务合同要求,对所接管的物业进行整体管理,给居民和业主提供一个良好、舒适的居住环境,使业主的物业保值增值,使业主的利益得到保护。

物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求。

物业管理应执行业主委员会的决议并合乎公理习俗,并就物业管理的范围与业主委员会签订合同,并在业主大会上通过。

物业服务组织应维护社区规划布局和楼房外观,制止私搭乱建等。

管理的范围包括以下几方面:

- 社区秩序维护;
- 维护维修管理;
- 合同范围内的绿化;
- 卫生服务。

5.2 服务

物业服务组织为业主提供的服务可以包括生活需求的各个方面。

专业的服务宜聘请服务供应商承担。

5.3 组织形象

5.3.1 概述

物业服务组织的最高管理者应根据管理体系和追求卓越绩效的要求,努力创造独特的组织文化,建立明确的价值观、行为准则,确立清晰、具体的发展方针目标,并在管理者和员工之间营造相互信任的工作环境,使员工、业主逐步增强对组织文化的认同感。

组织形象应体现在:

- 员工职业素质,职业道德、行为、接待礼仪;
- 员工职业特征,如,本组织规范的着装;
- 组织内部、外部良好设备、设施的配置;
- 良好的诚信和自律原则;
- 不断增强的社会责任感;
- 社会公益活动的参与;
- 组织形象标志等。

5.3.2 理念

物业服务组织应在员工中树立忠于职守,为业主诚信服务的理念,并贯穿在物业服务的所有活动中,物业服务组织的最高管理者应率先垂范。

5.3.3 组织文化

物业服务组织的最高管理者应创造一种能够提高服务质量的稳定的组织文化,通过组织文化对员工的熏陶和引导,使员工产生对组织方针和目标、行为准则以及价值观的认同。

改进组织文化的途径包括以下几方面:

- 了解组织发展的独特历史和传统;
- 向业主、企业员工宣传组织的价值观;
- 不断健全和完善现有管理制度;
- 改进管理模式,如确立项目主管的管理模式;
- 全面提高员工的职业素质;
- 重视业主及员工的意见和建议;
- 设计和开展丰富多彩的各种活动;
- 为员工提供良好的工作环境和充分的沟通渠道;
- 树立诚信原则等。

5.3.4 社会责任

物业服务组织应在社会责任、道德行为、公益支持、节约资源和消费方式等方面,提出可持续发展的战略规划。

物业服务组织的最高管理者应承诺以高标准履行道德行为,帮助社区建立有效的资源配制体系,做维系社会稳定的企业公民,并努力培养员工的社会责任感。

社会责任应体现在:

- 遵守国家法律、法规;
- 符合社会公共道德伦理的行为;
- 组织的各种制度的透明度,鼓励员工参与企业管理;
- 招聘员工的准则;
- 根据组织发展改善内部劳动工资标准;
- 关注社会焦点问题,积极参加社会公益事业;
- 提出组织对保护环境的具体措施;

关注社区建设与发展体现在:

- 维护社区公约和业主公约并按其规定制止违反这些公约的行为;
- 支持社区公益事业;
- 支持社区建设中的环境保护项目;
- 帮助社区的弱势群体;
- 支持社区文化教育事业的建设和等。

6 制度建设

6.1 概述

物业服务组织无论其是何种类型、规模、提供何种服务都应建立一个完善有效的管理体系,对服务提供的全部过程和活动进行控制,以实现组织的方针和目标。

物业服务组织的最高管理者应确立提供物业服务的方针和目标并形成文件。

组织建立管理体系应满足以下目的和要求:

- 组织方针、目标的确立;
- 增强业主和其他相关方的满意程度;
- 降低组织的成本和减少风险;
- 承担组织的社会责任;

- 改进组织整体绩效；
- 有利于企业的长远发展；
- 提高组织信誉，树立良好组织形象；
- 增强组织竞争力，提高经济效益；
- 管理体系应被设计成可由内部和外部进行监督，并能够依相应程序进行持续改进；
- 满足评价的需要。

为利于组织取得卓越绩效，实现组织的方针目标，组织应根据管理体系的要求并结合自身的实际工作状况，建立物业管理和服务的工作制度，这些制度可以是组织内部标准或者其他形式的文件。

6.2 文件要求

6.2.1 物业管理规范

物业服务组织应根据业主委员会的要求或政府相应的规定建立物业管理规范，作为各部门协调统一工作的程序，以保障各部门工作之间的协调。

物业服务组织应确定管理的职责和权限。

制定物业管理规范应主要涉及到以下方面的内容：

- 各管理部门的职责；
- 设备账、卡、标牌的管理；
- 设备维修工作间的管理；
- 中央监控室的管理；
- 房屋公共部位以及室外公共设施修缮养护管理；
- 低压配电管理规程；
- 变配电站的管理；
- 给排水系统运行和维护保养的管理；
- 空调系统运行和维护保养的管理；
- 弱电系统运行和维护保养的管理等；
- 服务提供的登记制度。

注：确定管理部门职责时应保证一切必要的资源、设施、设备和技术支持的落实。

6.2.2 日常营运服务规范

6.2.2.1 确立物业服务规范

物业服务组织应制定物业服务日常营运服务标准，标准的制定应包括物业委托管理合同中的内容，在标准中应对每项服务活动或每个服务岗位，规定服务规范和服务提供规范要求。

物业服务组织应首先根据物业服务的普遍特性，确立本组织的服务规范，并努力控制那些构成物业服务的各种特性，形成定量和定性的质量指标要求，这些服务规范应是可以评价的。

确立服务规范应考虑：

- 组织的服务资质；
- 满足物业服务特性；
- 业主的需求或期望；
- 设施、设备的配置及人员的数目；
- 物业服务的经济成本；
- 业主对服务费用的承受能力等。

注：物业服务特性包括：服务的应对能力、员工胜任能力、方便程度、安全、卫生、舒适性、准确性、完整性、礼仪、诚信和有效的沟通联络等。

6.2.2.2 物业服务提供的规范

制定服务提供规范应考虑的要素：

- 业主对服务的不同需求；
- 确立可以衡量的服务项目；
- 确定员工需要具备的能力；
- 确定服务提供的综合成本；
- 确立员工岗位行为、礼仪规范。

物业服务组织应从物业服务规范的要素中,按照服务提供的方法和程序,提出本组织对提供各项服务的具体要求,并将这些要求制定成内部标准或者其他文件形式。

标准的制定应包括以下内容:

- 本组织中每项服务的验收要求,维修服务、绿地养护服务的质量验收要求;
- 保障本组织物业服务提供的设备、设施的配置数量要求;
- 每项物业服务提供过程中的人员的数目和能力要求;
- 对与本组织合作的服务供应商的各项要求。

6.2.3 制定员工行为规范

物业服务组织应在提高员工职业素质方面,通过组织的优秀文化形成共同的、一致奉行的行为准则,并制定成行为规范,使员工能够形成积极的服务态度和行为模式,业主则通过服务提供者的行为体验到组织绩效的改进。

为保证制定的行为规范能够有助于提高服务质量,组织应注意以下事项:

- 员工行为规范应与组织的服务理念和价值观相吻合;
- 确定能使业主感到满意的服务水准;
- 了解业主对提供服务的方式、方法的建议和意见;
- 参考本行业中其他组织的规定;
- 设置评估方法以确保员工遵守这些规范;
- 将组织中每个岗位的服务行为规范写进员工的服务手册中。

服务行为的规范可以包括以下内容:

- 如何履行组织的诚信承诺、道德规范;
- 职业形象的规范;
- 符合员工岗位要求的接待礼仪;
- 内部和外部良好沟通技巧和方法的要求;
- 参与社会公益的责任等。

6.2.4 服务手册

物业服务组织应推行服务规范化,宜将管理和服务岗位的规范要求编制成服务手册发给员工。

服务手册中应将物业管理和服务的岗位要求,按照组织相关标准中的规定,详细给出工作程序、步骤和方法。

服务手册的内容宜包括:

- 服务理念;
- 组织所要达到的质量目标;
- 相应岗位的职责;
- 服务提供的程序、步骤和方法;
- 岗位服务提供的要求;
- 岗位服务礼仪要求;
- 组织的检查与考核;
- 服务质量的评价等。

6.2.5 监督

物业服务组织应针对组织制定的管理、服务规范,对员工的执行情况和行为进行监督、评价。评价的结果用于组织服务质量的改进。

监督可以来自如下方面:

- 组织内部有关部门;
- 业主委员会;
- 居民委员会
- 业主等。

7 服务资源

7.1 概述

为实施管理体系从而实现物业服务的方针、目标,物业服务组织应配备提供服务的充分、适宜的资源,这些资源包括:

- 人力资源;
- 财务资源;
- 基础设施,工作环境;
- 供方和合作者。

物业服务组织应对服务提供资源建立管理制度,并且定期评价各种资源提供的有效性。

7.2 人力资源

7.2.1 员工选聘

物业服务组织中最重要资源是该组织中的人力资源,每个员工的行为和能力都直接影响着组织的形象和服务质量。

物业服务组织应将人力资源的开发、培训教育作为组织战略规划的重要内容之一。同时,还应考虑下述事项:

- 保证每个员工理解所要完成的任务和应达到的目标;
- 通过协调一致的、创造性的工作方法发挥组织内每个员工的潜力;
- 让组织内每个员工有更多的参与学习和培训的机会,制定有计划的提高人员技能的措施等。

物业服务组织应制定人力资源开发计划,按组织提供服务的实际需要选聘员工。

选聘员工时对物业服务的强电、弱电、锅炉、电焊、给排水等特殊工种应提出职业资格要求。

项目主管和主管领导可亲自参加员工选聘。

员工选聘时应考虑:

- 各管理和服务岗位,宜按照所需要的受教育程度、实际工作经验、技能选聘;
- 选择那些在价值观、理念、办事风格等方面与本组织文化相吻合的员工;
- 选择具有良好行为素质的人。

7.2.2 管理

物业服务组织应使全体员工意识到他们的工作影响着组织的形象。让每个员工了解他们的工作是如何影响服务质量的。

管理者应做到:

- 建立和实施员工职业规划和开发计划;
- 制定有计划的提高员工技能的措施;
- 在组织内开展员工满意度调查;
- 通过给予奖励鼓励员工在提高服务质量方面做出成绩;
- 定期对激励员工提高服务质量的因素进行评定。

7.2.3 培训

7.2.3.1 概述

物业服务组织应建立良好的职业素质培训体系,并将对员工的培训形成制度,其目的是加速物业服务的职业化、专业化进程,以帮助员工获得达到优质服务所具有的知识、技能和职业道德。

在培训计划中应着重加强对项目主管和新员工的培训。

为实施培训计划应做到:

- 根据不同的物业类型和服务内容,使员工掌握工作技能;
- 使用适宜的培训教材和对教材的及时更新;
- 及时对新员工开展入门教育和相关培训课程,以及对从事较长时间服务工作的人员的定期知识更新教育;
- 明确培训目的和目标;
- 对培训效果定期进行总结评价,并根据组织的发展计划,调整培训内容;
- 保持各种培训方案的持续性和制度化。

7.2.3.2 培训内容

物业组织应将清晰的组织文化和价值观作为培训的重要内容之一。通过培训,使员工的行为规范符合组织理念,以促进实现组织的目标。

培训内容应包括以下方面:

- 组织的服务理念、职业观念;
- 组织文化;
- 本组织的质量目标和顾客满意的概念;
- 物业管理和服务的理论知识;
- 物业管理方面的法律、法规以及国家、行业标准;
- 对组织的各项制度、职能和组织结构形成整体认识的培训;
- 物业管理和服务岗位的职业技能;
- 职业行为素质的培训等。

7.2.3.3 培训方式

物业服务组织应合理运用理论和实践相互结合的培训方式,采取定期和不定期的多种学习方法,如课堂教育、模拟角色、自我教育、派往友邻单位观摩学习等。

培训宜采用以下方式:

- 建立教育培训基地;
- 利用组织制定的服务手册,聘请有职业资格的教师授课;
- 聘请专业培训机构;
- 社区组织的培训;
- 组织内部指导计划;
- 经验传授等。

7.2.4 选择服务供应商

7.2.4.1 概述

物业服务组织在选择服务供应商时应与其他内部活动一样,建立同样的策划、控制和验证程序。

物业服务组织应保证服务供应商具备提供合格服务的能力,组织应建立选择服务供应商的管理制度和沟通、反馈的机制。

物业服务组织在选择各种服务供应商时,应考虑到在工作中,由于人员、设施安全有可能造成的意外责任事故的赔偿问题。

物业服务组织所选择的提供服务的供应商应具备稳定的财务状况和良好的偿付能力。

物业服务组织应在物业管理资金的使用过程中做到公开、透明,宜采用招投标或多个供应商报价与服务方案比较等方法决定最终供方。

7.2.4.2 对服务供应商的要求

对服务供应商的要求,至少应包括:

- 适合业主及本组织需求;
- 具备相应的资质;
- 对采购单或说明书的要求;
- 质量保证和验证方法的协议;
- 购进产品和服务提供的质量记录;
- 对解决矛盾或质量争端的规定。

在选择服务供应商时,组织还应考虑:

- 供应商的背景、历史和诚信的了解;
- 供应商能力和质量管理体系的评价;
- 供应商所提供的产品样品的评价;
- 与同类服务供应商的比较等。

7.3 财务资源

物业服务组织应根据发展的规模确定资金的需求,高效率的筹集与运用资金,并不断提高组织的偿债能力、运营能力和合理适度盈利能力。

物业服务组织应对由业主大会管理的维修资金进行专项管理,如开立联名、联签账户,并在业主大会同意的情况下,按合同在物业管理的区域内使用有价票证、发放消费账单等信用交易方式,减少现金交易。

财务制度应符合有关法律、法规的规定。

7.4 工作环境

物业服务组织应提供完备的各类管理和服务所要求的基础设施和良好的工作环境。

适宜的工作环境包括:

- 良好办公条件,如,提供稳定、舒适的符合国家标准规定的工作间;
- 物业服务所需要的设备、设施的配置和备用储存品,工具的完好程度符合国家标准的规定;
- 管理和服务信息系统的良好运行和维护;
- 良好人际关系等。

8 沟通

8.1 概述

信息沟通是提高服务质量的保障,在物业服务提供的各个阶段,良好的沟通活动会对企业的形象产生重要影响,物业服务组织的管理者应确保组织内部之间,内部与外部之间进行经常性的信息沟通,并将这种沟通形成一种制度。

在提供物业服务的整个过程中,组织应注意在适宜的阶段开展沟通活动,并考虑沟通的时间以及频率。

物业服务组织与服务供应商之间的沟通应分别在确立合同关系之前、服务提供过程中和服务交付之后,各个阶段的沟通还应注意其持久性。

良好和谐的沟通应体现在:

- 组织内部;
- 组织与服务供应商之间;
- 组织与业主委员会、居民委员会之间;

- 组织与业主之间；
- 组织与其他有关组织。

8.2 内部沟通

物业服务组织应根据实际情况,将组织内部沟通的过程形成文件,可以建立一个正式或非正式的交流制度,使员工有更多机会与管理层沟通。

内部沟通应考虑:

- 本组织的价值观、发展方向和绩效目标;
- 管理层与员工之间相互的信任;
- 员工是否全部了解组织的管理文件、服务规范;
- 向员工传授沟通与互动的技巧;
- 及时将组织新的发展战略、工作方针告诉员工;
- 让每个员工享有对获得利益的知情权;
- 提供一个能促进内部良好沟通的场所;
- 组织开展的各种与业主的沟通活动,应首先在组织内部让员工了解。

8.3 与服务供应商的沟通

物业服务组织应按照规定的要求约束服务提供商的行为,以便更好的合作,应注意与服务供应商的合同文本所约定项目的全部内容。

8.4 与业主沟通

物业服务组织应理解业主的需求和期望,耐心倾听业主的意见,对业主的各种抱怨予以体谅,重要的是提供解决问题的办法,对所提供的服务项目进行说明,提高物业服务信息的透明度,避免不切实际的服务承诺。

与业主有效的沟通联络包括:

- 关于服务内容、服务范围的描述;
- 清楚地了解业主对服务的需求和更高的期望;
- 保证业主意识到组织对提高服务质量所做的努力;
- 发生问题时,向业主解释每个问题的后果和解决方法;
- 及时并诚恳地表达在提供服务的过程中所产生的误会;
- 让业主亲身体验物业管理和服务提供的各个过程;
- 让业主理解一项特定服务所能得到的长远利益;
- 提供适当的容易接受的、有效的沟通联络渠道和方法。

物业服务组织应保障业主所享有的知情权,如:

- 组织的资质;
- 公开组织文件,例如,确立的服务规范、服务质量标准;
- 公开组织和员工的行为规范;
- 合同的内容;
- 管理账目支出和收益;
- 物业收费标准,详细计算并说明所收取费用的各种用途,合理的利润空间;
- 定期向业主公布和说明服务费用的使用情况;
- 说明服务和费用两者之间的相互关系;
- 工作记录;
- 业主投诉记录等。

8.5 沟通联络的方式

物业服务组织可以采取多种方式进行沟通。

沟通联络的方法可以包括：

- 召开由不同部门管理人员参加的内部沟通会议；
- 在指定的布告栏中发布信息；
- 电子邮件、电话、传真、信件；
- 问卷调查；
- 定期召开业主联谊会等。

沟通应避免命令式的沟通方式。

9 服务质量的评价和改进

9.1 概述

物业组织建立的管理体系应对改进服务质量的效果和效率制定计划，提出改进服务质量和降低成本的措施。

物业组织应根据管理体系的要求对物业管理和服务的全过程进行评价，组织可以利用一些方法来评价物业管理和服务的效果，不断改进服务质量。

为做好评价，组织也可以建立信息系统，收集和分析来自各方面的信息。

9.2 信息的收集

信息的收集和分析应注意来自不同方面的反映。

应考虑以下数据收集途径：

- 对服务供应商的评定；
- 业主满意度调查问卷；
- 业主意见，包括业主要求、建议、投诉；
- 社区居民委员会的意见；
- 管理体系审核等。

9.3 统计方法

为评价和改进服务质量，物业服务组织应运用现代统计方法对收集来的数据进行分析，如，利用统计方法在业主满意度调查、业主投诉、服务提供能力研究等方面进行数据分析，对这些数据的分析将用于测量服务的效果和效率并寻求如何改进服务质量。

9.4 改进服务质量

有关人员将分析结果和改进建议向组织的最高管理者和相关部门报告，最高管理者应鼓励各级人员为质量改进做出贡献，并对他们的努力和参与给予表彰。

服务质量改进应重点考虑：

- 评价沟通的有效性；
- 业主或组织内部反映强烈的有关服务质量的问题；
- 数据分析，优先考虑那些对服务质量产生不良影响较大的因素；
- 考察物业管理和服务各项职责的落实情况。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19203—2003 质量管理体系文件指南
 - [3] GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则
 - [4] GB/T 18002—2002 职业健康安全管理体系 指南
 - [5] GB/T 14001—2004 环境管理体系 要求及使用指南
-