



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