深圳市社区（党群）服务中心运营与评估标准（征求意见稿）

为加快推进本市社区服务的发展，提升社区服务水平，建立、完善以居民为本的社区服务平台，根据《中共深圳市委深圳市人民政府关于加强社会建设的决定》、《深圳市社区服务“十二五”规划》、《中共深圳市委组织部、深圳市民政局关于整合社区服务中心和社区党群服务中心的通知》及深圳市社会建设“风景林工程”项目的有关要求，结合全市社区服务发展的新常态，制定本标准。

一、社区服务与社区（党群）服务中心

（一）社区是指一定数量居民组成的、具有内在互动关系和文化维系力的地域生活共同体。

（二）社区服务是指依托各类服务设施，以特殊和困难人群为重点对象、以满足全体居民物质文化生活需求为目的，由政府主导、推动和扶持，各类社会主体共同参与提供的各种服务。本标准所指的社区服务主要包括社区公共服务、居民自助互助服务和便民利民的社区商业服务。

（三）社区（党群）服务中心是社区公共服务的重要提供主体之一，但系非社会实体单位。应将其打造为向全体社区居民（党员群众）提供多样化社区服务、满足其不同层次的需求、提高其生活质量、推动其参与社区治理的综合性服务平台。中心须根据不同类型社区的社会人口特征，设计和实施富有特色的服务项目。

（四）社区（党群）服务中心的运营主体是具有独立法人资格、在深圳市级或区级民政部门登记成立的社会组织，或者居民委员会，其具体运营资格必须通过参加政府招投标而获得。

（五）社区（党群）服务中心运营主体可争取和动员机关、企事业单位、业主自治组织及物业管理服务机构为社区服务提供场地、设施、资金、人力等支持资源，鼓励社区（党群）服务中心引入各类社会组织和以追求社会价值为目标的企业参与社区服务，并广泛开展社区志愿服务，形成多元化的服务供给模式。

二、场地及硬件配置

（一）社区（党群）服务中心场地设施建设由各区（新区）主管部门作为责任主体统一规划和组织实施，街道办事处具体落实和协调。中心原则上应选取居民集中、交通便利的场所，并应具备配套的公共活动区域及室外活动场地，周围环境应整洁美观，道路平整，绿化良好。

（二）社区（党群）服务中心门前显著位置挂设“深圳市社区（党群）服务中心”的标识，并统一中心名称，命名原则为：识别名（所在街道+社区名）+社区（党群）服务中心（已形成服务项目品牌的，将品牌名前置)；附有场地平面图和服务项目简介，并在社区主要道路上设置引导标识。中心其他标识或牌匾的挂设工作由各区主管部门统筹指导。

（三）社区（党群）服务中心可利用室内场地总面积应不低于400平方米，有独立办公室，合理规划或协调服务接待、个体辅导、团体活动等场所或区域，并配备消防设施、逃生路线标识、无障碍通道等，内部布局合理，环境明亮整洁，符合公共场所安全及卫生等相关规定要求。

（四）社区（党群）服务中心应充分整合利用现有社区服务资源，有关部门应协助、支持社区（党群）服务中心对星光老年之家、党员活动室、社区图书室等场地及硬件设施进行统一规划，有效使用。

三、人力资源配置

（一）社区（党群）服务中心应建立以专业社会工作者（已获助理社工师及以上职称，并已在深圳市社会工作者协会注册的社会工作者）为骨干的运营团队，原则上应配置至少6名全职工作人员（其中注册社工应不少于3名；其他全职工作人员应具备一定的文化素质，具体条件根据社区服务实际需要在服务购买合同中明确规定），并可招募若干兼职人员和志愿服务人员（义工），鼓励配置和发展跨专业的复合型人才；中心负责人应由专业社会工作者担任。各区主管部门可根据实际情况，确立中心工作人员的待遇标准、督导培训、监督管理等激励和监管措施，不断优化人才队伍结构。

（二）应确立社工师（员）、康复师（员）、护理师（员）、心理咨询师等社区服务人才的专业地位，通过提高待遇、规范准入、加强培训、严格监管等措施，建立一支专业素质优良、职业道德高尚和规模结构合理的社区服务团队。

（三）应发展壮大社区志愿者（义工）队伍，逐步形成“社工引领义工、义工协助社工”的社区服务模式，并建立本社区（党群）服务中心的志愿者（义工）队伍管理体系。

（四）社区（党群）服务中心应配置项目顾问，按照一定的周期由市社会工作主管部门委托市社工协会，按照相关规范配备。

四、营运管理制度建设

社区（党群）服务中心应当建立以下制度：

**（一）场地管理制度。**制定场地（含各功能室）使用与管理制度，对场地的使用、管理（含安全与卫生管理）、维护等进行规范，明确各相关方权责。

**（二）服务项目遴选制度。**根据社区（党群）服务中心服务项目遴选工作的文件要求，各区主管部门统一指导建立服务项目遴选范围、遴选程序、动态调整等方面的具体服务项目遴选制度，发挥居民群众参与社区治理的积极性。

**（三）利益相关方管理制度。**建立与服务对象及其家庭、社区居民、社会组织、企事业单位和社区事务管理机构等利益相关主体的信息公开、意见征集、沟通反馈和监督评议机制。

**（四）合作伙伴引入与管理制度。**建立包括社区需求发布、合作伙伴资质调查与筛选、项目计划审核、签约合作、沟通反馈、监测评估、续约与解约机制等内容的合作伙伴引入与管理机制，并对中心及合作伙伴的权责予以明确说明。

**（五）志愿者（义工）管理制度。**根据民政部下发的《志愿服务记录办法》及志愿服务记录制度试点工作的有关要求，建立包括志愿者申请、注册与服务准则，个人信息与志愿服务记录、查询、证明及管理，能力建设、回馈激励与惩罚退出等内容的志愿者管理制度。

**（六）服务质量内控制度。**建立动态的社区调研、需求评估与服务项目策划机制；建立服务项目过程管理机制、内部成效测评及总结机制；制定详细、操作性强的工作流程指引，依据规范的工作程序开展服务；与服务对象签订服务知情同意书，并征询是否同意接受第三方评估机构的服务成效调查。

**（七）信息化技术应用管理制度。**制定社区家园网、呼援通社区服务系统、志愿者管理系统等管理操作办法，明确专人职责，保证与“12349”公益服务平台、社区居民、社区服务商的联系畅通，为社区提供方便快捷、优质放心的社区服务。

**（八）人力资源管理制度。**建立包含人员招聘、培训、督导、考核、激励、解聘、申诉等方面的人力资源管理制度。

**（九）财务管理制度。**建立健全符合《民间非营利组织会计制度》要求的，包括项目独立预决算、专项经费收支、财务审核、固定资产等方面在内的财务管理制度，并进行专项审计，明确运营主体变更或项目结束后固定资产的归属及去向。

**（十）档案管理制度。**制定包含电子、纸质及其他媒介形式，涵盖行政、财务、人事、服务、合作伙伴等内容，以及对档案保管、使用与维护等方面做出详细规定的制度性文件。

五、主要服务内容

（一）社区（党群）服务中心提供的社区公共服务包括党员群众、老人、残疾人、妇女儿童及家庭、青少年、优抚对象等基础人群服务（服务内容建议详见表一至表六），药物滥用者、社区矫正人员、失业及特困人员等特定人群服务（服务内容建议详见表七），以及居民自助互助服务（服务内容建议详见表八）。以上公共服务，原则上免收费。

（二）社区（党群）服务中心开展的各类服务项目所涉及服务大项应不少于12项（其中居民自助互助服务必须涉及所有服务大项），服务细项应不少于30个，涉及服务大项不足12项、服务细项不足30个的须向区主管部门申请报备，说明理由。老人、残疾人、妇女儿童及家庭、青少年服务与居民自助互助服务为必须提供项目（某个特定人群数量少于20人的除外，但必须提供转介服务）。

（三）社区（党群）服务中心在各领域服务量的分配上应充分考虑所在社区的类型，根据纯居民社区、城中村社区、村改居社区、工业社区、混合型社区等不同社区的社会人口特征，有所侧重地安排相应服务内容（详见表九）。

（四）社区（党群）服务中心运营机构可在中心平台上引入其他服务项目，但须配套与项目有关的经费、人员，且原则上不能超出中心的项目承载容量。运营机构在中心平台上引入的其他服务项目，须以专项报告予以说明，并记录存档。各级主管部门应积极支持，并在社区服务中心评估中予以倾斜。

六、信息平台支持

（一）社区（党群）服务中心应建立有效的社区服务信息公开机制，并通过宣传、指导社区居民安装和使用信息终端设备，建立与社区家园网、“12349”公益服务平台等信息资源平台的联结，从而实现对各类社区服务资源的整合调配与民意收集及反馈功能，建立“需求导向、业务分流、实时反馈、服务跟踪、系统考评、公众监督”的运作机制。

（二）社区（党群）服务中心应负责中心及所在社区的社区家园网和“12349”公益服务平台上的信息采集、更新与日常管理等工作。

（三）社区（党群）服务中心应保证“12349”公益服务平台服务覆盖接受社区公共服务的70岁以上老人、残疾人、优抚对象、低保家庭等人群，并为其免费安装信息终端设备及提供服务。

七、财务规范

**（一）经费使用比例。**在政府购买或资助的公共服务项目的总费用中，员工薪酬与福利经费和办公设施与场地运作成本应不低于项目总经费的80%（其中用于中心工作人员薪酬与福利的经费不低于75%），机构营运管理费不得超过10％，服务项目运作经费不得低于10%。项目节余经费应上报区主管部门，并顺延至下年度运营经费。

**（二）经营性便民利民服务项目。**社区（党群）服务中心可自主运作或联合其他机构运营少量经营性便民利民服务项目（服务内容建议详见表十）。该类型项目须提前向街道办事处备案审查，收取费用不得高于同类营利性服务的普遍水平。经营性服务项目或捐赠所得收入可用于员工薪酬与福利、服务项目运作、办公设施与场地运作以及机构运营管理等开支之不足，机构管理费不得超过10％的比例提取，严禁用于分配。

**（三）财务公开与监督。**社区（党群）服务中心项目经费使用情况须进行独立财务核算与审计，每季度动态的财务信息以及年度审计报告应通过网络公告、现场公示、年报发放等不少于三种形式及时向社会公开，接受社会监督。各区主管部门可不定期对中心财务情况进行审核和评估。

八、评估标准及机制

（一）区主管部门可根据社区需求状况及资源条件，指导、筹划社区（党群）服务中心建设项目。各服务大项确定前应通过社区家园网、社区公告栏张榜等形式予以公示，征询驻地干部、社区居民（含企业员工）对服务项目设置的反馈意见。社区（党群）服务中心服务大项确定后以政府采购方式公开招标，满足条件的申请者可根据招标文件要求进行投标，并细化服务小项。

（二）中标的运营主体应按照投标文件中的项目计划进行前期筹备和运行。延期运营的，须向市区两级主管部门上报备案，并说明原因。

（三）市主管部门将委托第三方评估机构进行多主体综合性评估，逐步建立以“全程督导、监管与评估”为特征、过程性监管与总结性评估相结合的外部质量监控体系。各区原则上不再进行全面的区级评估，但可依托深圳市社区服务中心信息管理系统进行过程性监管，监管结果应作为续约或投标的重要参考依据。

（四）市、区主管部门将依据有关部门的通报批评、投诉意见及第三方评估结果，对社区（党群）服务中心的运营主体实行优胜劣汰，推动行业自律和监管，设立“红线”制度，坚决查处各种违法违规行为。

（五）社区（党群）服务中心的评估等级分为A、B、C三大类七个等级，具体为：A+级（900分以上）、A级（850-899分）、A-级（800-849分），B+级（750-799分）、B级（700-749分）、B-级（600-699分），C级（599分以下）。合同签订期限为三年，项目一年期满时，经综合评估，结果为B及以上等级，且该中心继续营运的，合同将自动延续一年（双方可根据实际情况对相关条款进行协商后调整）。若评为B-等级，区主管部门应责令其进行整改。第二年评估结果仍为B-等级的，应单方面终止营运合同，另行招标。

三年期满后，对三年营运总评得分B级以上的，各区可以按照规定直接延续营运两年；或者在新一轮投标中，各区给予原运营机构不同档次的加分，尽量保证服务的连续性和稳定性。

年度评估结果为C等级的，须终止合同，另行招标。原项目运营者不能参加下一年度该项目的竞标。提前终止合同的，按照有关协议内容办理。

（六）在以下情况实行社区（党群）服务中心运营资格“一票否决”制度：一是经市主管部门委托的第三方评估机构年度评估抽查，查实运营方提取的年度机构管理费超过本标准规定的，直接评定为C级；二是营运过程中情况异常，经居民大会表决，有超过60%的与会者同意对运营方终止合同的，经报区和市主管部门核实，可办理终止手续，第三方评估机构将不予评估，其评估等级直接评定为C级。以上两种情况出现时，区主管部门应妥善处置，保证社区（党群）服务中心连续正常运作。

**表一：**

**社区助老公共服务内容建议表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务目标** | **服务细项** |
| 1.1日常来访与探访服务 | 为日常到访中心的老年人提供休闲、娱乐和人际交往的场所，提供相关资讯和资源链接及转介服务 | 1.1.1建立方便老年人使用的图书室、书报室、棋牌室、茶话室等资源室 |
| 1.1.2提供相关政策咨询服务 |
| 1.1.3社区老人需求调查 |
| 1.1.4资源链接 |
| 1.1.5转介服务 |
| 1.2身体健康与生活照料服务 | 为老年人提供与身体健康直接有关的预防、护理、康复方面的服务，及相关生活照料、家务协助、生活护理等方面的服务 | 1.2.1跟年龄有关的疾病信息咨询 |
| 1.2.2营养咨询与教育 |
| 1.2.3慢性病的预防与护理 |
| 1.2.4锻炼身体方案 |
| 1.2.5老年人防摔训练 |
| 1.2.6援通呼叫器的安装与使用 |
| 1.2.7居家养老 |
| 1.2.8健康护理服务 |
| 1.3心理健康服务 | 协助老年人正确认识来自各方面的心理压力，培养积极乐观的心态 | 1.3.1老年人心理健康知识教育 |
| 1.3.2老年人生活适应辅导 |
| 1.3.3心理健康辅导与服务 |
| 1.3.4临终关怀 |
| 1.3.5哀伤辅导 |
| 1.3.6终身学习与老年大学 |
| 1.4社会支持网络建立 | 整合可能的社会资源为老年人提供多样化的服务 | 1.4.1相关资源开发和整合 |
| 1.4.2经济援助 |
| 1.4.3社区互助网络建设 |
| 1.5老年人文体活动 | 开展符合老年人身心特点的文体活动，丰富其精神、文化生活 | 1.5.1老年兴趣班 |
| 1.5.2文艺队 |
| 1.5.3老年运动会 |

**表二：**

**社区助残公共服务内容建议表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务目的** | **服务细项** |
| 2.1日常来访与探访服务 | 协助残障人士了解相关政策，提供资源链接与转介服务 | 2.1.1与残疾人相关的政策信息提供 |
| 2.1.2残疾人及其家属的咨询服务 |
| 2.1.3家庭探访 |
| 2.1.4资源链接与转介服务 |
| 2.2残疾人康复服务 | 为残疾人提供康复服务，从而协助其树立自尊、自信、自强、自立的信心，积极参与社会生活 | 2.2.1自我照顾训练 |
| 2.2.2家居及社区生活技能训练 |
| 2.2.3家庭辅导 |
| 2.2.4康复训练 |
| 2.2.5心理辅导 |
| 2.2.6社区教育训练 |
| 2.2.7就业培训与指导 |
| 2.3社会支持网络建设 | 整合可以满足残障人士需求的社会资源 | 2.3.1紧急经济救助 |
| 2.3.2为经济困难残疾人提供必要的康复器械 |
| 2.3.3法律援助服务 |
| 2.3.4构建残疾人就业服务平台 |
| 2.3.5关爱残疾人社区文化活动 |
| 2.3.6建立社区互助网络 |
| 2.3.7政策倡导与环境改善建议 |

**表三：**

**社区妇女儿童及家庭公共服务内容建议表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务目标** | **服务细项** |
| 3.1日常来访与探访 | 为日常到访中心的家庭成员，提供休闲、娱乐和人际交往的场所，并为其提供所需政策咨询、资源链接和转介服务等 | 3.1.1建立各类活动室，如图书室、书报室、玩具室、游乐场、儿童成长阁、棋牌室、运动室、茶话室等 |
| 3.1.2政策法律咨询、资源链接与转介服务 |
| 3.1.3探访服务 |
| 3.2互助网络 | 建立社区自主互助网络，促进社区融合 | 3.2.1构建妇女互助网络 |
| 3.2.2构建儿童互助网络 |
| 3.2.3构建邻里互助网络 |
| 3.3社区学校——家庭成长 | 利用社区内各种教育资源，为家庭提供各类知识及技能培训，以提高社区内家庭的整体素质 | 3.3.1四点半学校 |
| 3.3.2家庭生活教育 |
| 3.3.3家居照顾示范 |
| 3.3.4家庭文化建设 |
| 3.3.5亲子教育 |
| 3.3.6职业技能培训 |
| 3.3.7卫生保健知识课程 |
| 3.3.8法律知识培训 |
| 3.4家庭辅导与心理减压 | 为遭遇问题的家庭及其成员，提供相关的辅导及咨询服务 | 3.4.1家庭关系协调 |
| 3.4.2亲子关系协调 |
| 3.4.3儿童身心健康成长辅导 |
| 3.4.4婚姻家庭问题咨询 |
| 3.4.5心理减压、疏导服务 |
| 3.5家庭危机介入 | 针对家庭危机而展开的调适和治疗，以快速、有效地帮助家庭摆脱危机的影响 | 3.5.1单亲家庭服务 |
| 3.5.2低保家庭服务 |
| 3.5.3空巢家庭服务 |
| 3.5.4家庭救助服务 |
| 3.5.5反家暴服务 |
| 3.5.6危机干预 |

**表四：**

**社区青少年公共服务内容建议表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务目标** | **服务细项** |
| 4.1日常来访与探访 | 为日常到访中心的青少年提供娱乐、休闲及同伴群体交往的空间，并为其提供所需的资源链接及转介服务 | 4.1.1建立符合青少年需求的图书室、书报室、茶话室、网络室、活动室、涂鸦室、音乐室等 |
| 4.1.2政策咨询、资源链接及转介服务 |
| 4.1.3探访服务 |
| 4.2社区学校——青少年成长 | 承担青少年校外素质教育工作，为青少年群体提供相关知识及技能的培训，并促进其树立健康的意识和行为 | 4.2.1社会实践 |
| 4.2.2职业技能培训 |
| 4.2.3课业辅导 |
| 4.2.4社会融合、社会参与和社会服务意识培养 |
| 4.2.5青春期教育 |
| 4.2.6婚恋知识讲座 |
| 4.3成长辅导 | 针对青少年成长中遇到的问题，给予指导，协助其顺利度过青春期 | 4.3.1心理及情绪辅导 |
| 4.3.2思想品格辅导 |
| 4.3.3抗逆力培养 |
| 4.3.4婚恋指导 |
| 4.3.5性知识、性心理辅导 |
| 4.3.6青春期生理辅导 |
| 4.3.7职业指导及职业生涯规划 |
| 4.3.8历奇辅导 |
| 4.3.9就学辅导 |
| 4.3.10生活方式与人际交往辅导 |
| 4.4危机介入 | 对处于危机中的青少年进行及时、有效的调试和治疗，降低危机程度，缓解其压力，促进其健康成长 | 4.4.1行为偏差及矫正服务 |
| 4.4.2犯罪青少年矫正服务 |
| 4.4.3社会双待（待上学、待就业）青少年的行为指导、人生规划支援服务 |
| 4.4.4弱势青少年维权、保障服务 |

**表五：**

**社区优抚对象公共服务内容建议表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务目标** | **服务细项** |
| 5.1日常接访与走访 | 为日常到访中心的优抚对象提供娱乐、休闲及同伴群体交往的空间，并为其提供所需的资源链接及转介服务 | 5.1.1优抚对象资料建档 |
| 5.1.2定期开展拥军优属社区宣传 |
| 5.1.3家庭走访、慰问 |
| 5.1.4政策咨询服务 |
| 5.1.5引导优抚对象接受政策内容 |
| 5.1.6优抚政策落实 |
| 5.2新退役人员支持与辅导 | 为新退役人员提供生活适应辅导，使其尽快适应社会生活并为其寻找相关的支持资源 | 5.2.1新退役人员社会适应辅导 |
| 5.2.2提供社区参与机会 |
| 5.2.3职业生涯规划训练 |
| 5.2.4协助新退役人员寻找就业机会 |
| 5.2.5整合相关资源为退役人员提供支持 |
| 5.3困难人员支持 | 为有特殊困难的优抚对象提供有效协助 | 5.3.1残疾军人关爱行动 |
| 5.3.2为经济困难优抚对象寻找经济支持 |
| 5.3.3建立优抚对象社会支持网络 |
| 5.4老军人关爱 | 关爱老军人，促进其晚年幸福 | 具体可参照表1中社区助老服务的相关工作内容 |
| 5.5对军属、烈属的关爱与支持 | 关爱军烈属，为其提供物质抚恤与精神慰藉 | 5.5.1为刚丧失亲人的军烈属提供心理疏导和哀伤辅导 |
| 5.5.2对处于幼年的烈士子女的帮扶 |
| 5.5.3整合社会资源，为经济及生活困难的军属、烈属建立社会支持网络 |

**表六：**

**社区党员群众公共服务内容建议表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务目标** | **服务细项** |
| 6.1 |  | 6.1.1 |
| 6.1.2 |
| 6.1.3 |
| 6.1.4 |
| 6.1.5 |
| 6.2 |  | 6.2.1 |
| 6.2.2 |
| 6.2.3 |
| 6.2.4 |
| 6.2.5 |
| 6.2.6 |
| 6.2.7 |
| 6.2.8 |
| 6.3 |  | 6.3.1 |
| 6.3.2 |
| 6.3.3 |
| 6.3.4 |
| 6.3.5 |
| 6.3.6 |

**表七：**

**社区特定人群公共服务内容建议表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务对象** | **服务大项** | **服务目标** | **服务细项** |
| 药物滥用者、社区矫正人员 | 7.1社会适应 | 促进药物滥用者、社区矫正人员回归正常的社会生活轨道，减少与社会生活的冲突 | 7.1.1情绪与压力管理 |
| 7.1.2心理咨询与危机介入 |
| 7.1.3社会功能恢复与发展 |
| 7.1.4家庭关系调适与治疗 |
| 7.1.5人际及社交能力培养 |
| 7.1.6就业培训与职业辅导 |
| 7.2资源网络建立 | 整合资源，推动良好政策环境，促进社会关注药物滥用者及社区矫正人员 | 7.2.1倡导良好的政策环境 |
| 7.2.2提供相关政策咨询 |
| 7.2.3志愿者帮教服务 |
| 7.2.4社区关爱 |
| 7.2.5法律援助 |
| 特困人员 | 7.3社会救助服务 | 为特困人员提供必要的救助服务，协助其度过生活困境 | 7.3.1社会救助政策讲解 |
| 7.3.2经济援助及整合资源 |
| 7.3.3心理援助与危机介入 |
| 7.4增能服务 | 提升特困人员的核心能力，协助特困人员自谋生存发展 | 7.4.1自信心培养 |
| 7.4.2压力缓解 |
| 7.4.3就业技能培训与辅导 |
| 7.4.4情绪与认知辅导 |
| 7.5社区援助服务 | 整合社区资源，提供物质、经济等援助，在制度性救助之外，发挥社区救助主体作用，提升贫困群体的生活水平 | 7.5.1社区捐助 |
| 7.5.2结对帮扶 |
| 7.5.3邻里关爱 |
| 7.5.4紧急支援 |

**表八：**

**居民自助互助服务内容建议表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务目标** | **服务细项** |
| 8.1邻里互助与社区融合 | 培养社区居民的互助意识，形成守望相助的社区氛围，弘扬、倡导社区慈善文化，促进全体居民，特别是来深建设者及其家庭成员对社区和城市的融合与适应，促进和谐社区 | 8.1.1邻里关系协调 |
| 8.1.2居民自助团体及互助网络建设 |
| 8.1.3举办各类社区文体活动，如社区运动会、社区剧场等 |
| 8.1.4开发居民休闲娱乐场所 |
| 8.1.5居民代际互动和融合 |
| 8.1.6慈善超市、慈善捐赠 |
| 8.1.7来深人士城市生活适应 |
| 8.1.8关爱来深建设者子女 |
| 8.2志愿者队伍建设 | 建立社区义工队伍，鼓励居民积极参与志愿服务 | 8.2.1义工招募 |
| 8.2.2义工培训与督导 |
| 8.2.3义工队伍日常管理 |
| 8.2.4实施义工服务项目 |
| 8.3社区能力建设 | 促进社区自治，开发社区资源 | 8.3.1社区社会组织、居民自助团体培育、孵化与管理 |
| 8.3.2社区领袖培养 |
| 8.4社区公共事件应急援助 | 发挥资源平台作用，降低社区公共事件对个体造成的风险和伤害 | 提供场地、设施及人力支持，配合和协助有关部门做好公共事件的应急与援助工作 |

**表九：**

**不同社区类型服务指标量权重建议表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务内容**  **社区类型** | | **社区类型描述** | **服务指标类型** | **助老服务** | **妇女、儿童、家庭服务** | **青少年**  **服务** | **助残、优抚、特定人群服务** | **居民自助**  **互助服务** | **其他服务** |
| 纯居民社区 | 传统城市社区 | 形成较早、位于老城区、以户籍或本地人口为主、人口流动性较小、居民收入与文化水平相对较低、配套设施与服务资源相对较差的社区 | 个体服务 | 20% | 30% | 30% | 10% | —— | 10% |
| 群体服务 | 15% | 30% | 25% | 5% | 20% | 5% |
| 现代化社区 | 近年投资兴建、由商品房或福利性分房组成、人口流动性较小、居民收入与文化水平相对较高、配套设施与服务资源相对完善的社区 | 个体服务 | 15% | 35% | 30% | 10% | —— | 10% |
| 群体服务 | 15% | 25% | 20% | 5% | 30% | 5% |
| 城中村社区 | | 具有城中村地理及经济特征、以非户籍人口为主、人口流动性大、居民收入与文化水平相对较低、配套设施与服务资源相对较差的社区 | 个体服务 | 5% | 40% | 35% | 10% | —— | 10% |
| 群体服务 | 5% | 30% | 25% | 5% | 30% | 5% |
| 村改居社区 | | 乡村形态突出、以户籍或本地人口为主、人口流动性较小、居民收入与文化水平相对较低、配套设施与服务资源相对较差的社区 | 个体服务 | 20% | 30% | 30% | 10% | —— | 10% |
| 群体服务 | 15% | 30% | 25% | 5% | 20% | 5% |
| 工业社区 | | 工厂职工聚居、人口结构单一、非户籍人口为主、居民收入与文化水平相对较低、配套设施与服务资源相对较差的社区 | 个体服务 | —— | 40% | 40% | 10% | —— | 10% |
| 群体服务 | —— | 35% | 35% | 5% | 20% | 5% |
| 混合型社区 | | 兼有以上类型及其他形态社区特征的社区 | 个体服务 | 10% | 40% | 30% | 10% | —— | 10% |
| 群体服务 | 10% | 30% | 20% | 5% | 30% | 5% |

\*注释：

1、该表格将总体协议服务量划分为个体服务指标（包括探访、咨询、个案辅导、家庭治疗等针对个人的服务形式）及群体服务指标（包括小组、兴趣班、工作坊、讲座、社区活动等非针对个人的服务形式），并针对不同类型社区，对各类服务内容下的服务量所占个体或群体协议服务量的权重分别给出建议。

2、若助残、优抚及特定人群服务人数达不到开设服务标准或没有开设任何其他服务，社区服务（党群）中心须根据实际情况，将权重适当分配至助老服务、妇女儿童家庭服务或青少年服务当中；表中“其他服务”指根据本社区特殊情况，以居民需求为导向，设计的其他服务项目。

3、原则上，各服务量百分数上下浮动不得超过2.5%。

4、如社区类型未涵盖在如上分类之内，服务指标量的权重安排请与主管部门及购买方共同协商确定。

**表十：**

**经营性便民利民服务内容建议表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务大项** | **服务目标** | **服务细项** |
| 10.1社区学校 | 为学龄儿童及青少年、待业或在岗人员提供课业、兴趣、特长、技能等培训或辅导 | 10.1.1课业辅导 |
| 10.1.2寒、暑期培训班 |
| 10.1.3职业技能培训 |
| 10.2家政、托管与照料服务 | 为家庭提供日常家务处理、保洁、托管、护理等服务 | 10.2.1家务服务 |
| 10.2.2日托、午托、晚托 |
| 10.2.3社区食堂 |
| 10.2.4物流配送 |
| 10.2.5护理照料 |
| 10.3便民生活服务 | 为方便居民日常生活而开展的各类服务 | 10.3.1福利彩票销售 |
| 10.3.2自行车修理 |
| 10.3.3修鞋、配匙 |
| 10.3.4缝纫、洗衣 |
| 10.3.5打印、复印 |
| 10.3.6电器维修 |