

# 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;
- 中小学校和大专院校;
- 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；
- 张贴招募启事、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，通过它可以使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  
社 区 服 务 指 南  
第 1 部 分：总 则

GB/T 20647.1—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](http://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

\*

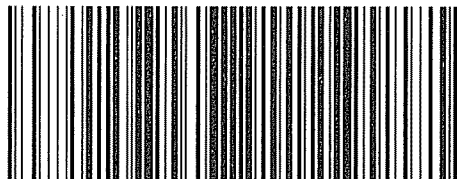
开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 27 千字  
2007年7月第一版 2007年7月第一次印刷

\*

书号：155066·1-29591 定价 18.00 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 20647.1—2006