

# 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  
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 .....                | 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,弘扬中华优秀传统文化艺术;
- 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和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)中小学生在校外活动的辅导、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5千人以上的社区宜具备不少于500 m<sup>2</sup>的娱乐活动场所；
- 常住人口在1万人以上的社区宜设立800 m<sup>2</sup>~3 000 m<sup>2</sup>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 m<sup>2</sup>~3 000 m<sup>2</sup>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) 任何单位和部门不应随意侵占、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、保护非物质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 社区教育工作人员由专职人员、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岗位培训，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彩的体育活动，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;<br>年度工作实施计划;<br>工作检查和监督制度;<br>调查报告。                   |
| 2  | 组织和人员 | 政府组织;<br>社会组织;<br>组织制度;<br>志愿者队伍。                                  |
| 3  | 设施、设备 | 文艺排练场所;<br>文化活动现场;<br>文化艺术器具、书籍;<br>文化艺术表演场所。                      |
| 4  | 文化活动  | 社区文化活动次数;<br>社区文化活动参与率;<br>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);<br>社区文化特色;<br>社区文艺活动的创新性;<br>社区居民的满意度;<br>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;<br>规划与计划;<br>管理制度;<br>社会责任。                    |
| 2  | 组织和人员 | 管理机构;<br>师资人员;<br>志愿者队伍;<br>培训。                      |
| 3  | 设施、设备 | 教学场所;<br>教学设备;<br>网络设施和利用。                           |
| 4  | 教育活动  | 教育培训;<br>团队活动;<br>其他。                                |
| 5  | 成效    | 学员知识水平和素质提高程度;<br>社区成员生活质量提高程度;<br>社区成员满意度;<br>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  
社 区 服 务 指 南  
第 3 部 分：文 化、教 育、体 育 服 务  
GB/T 20647.3—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 28 千字

2007年6月第一版 2007年6月第一次印刷

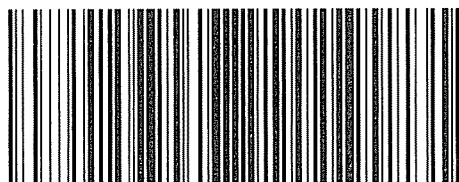
\*

书号：155066·1-29593 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 20647.3—2006