

ICS 03.080
A 16
备案号: 56012-2017

DB11

北京市地方标准

DB11/T 1466—2017

社区管理与服务规范

Specification for management and service of community

2017 - 09 - 14 发布

2018- 01 - 01 实施

北京市质量技术监督局

发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 组织架构.....	2
6 制度建设.....	3
7 人员要求.....	4
8 基础保障.....	4
9 安全应急.....	5
10 环境管理.....	6
11 社区服务.....	7

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由北京市民政局、中共北京市委组织部、中共北京市委社会工作委员会提出并归口。

本标准由北京市民政局、中共北京市委组织部、中共北京市委社会工作委员会组织实施。

本标准起草单位：北京市民政局、中共北京市委组织部、中共北京市委社会工作委员会、北京市标准化研究院。

本标准起草人：谢延智、徐颖、王智玲、赵森、杨宝山、孙先礼、单传华、许晨龙、周玉、田川、李萌、邓龙政、刘昭、范中明、于思洋、张小霞、冯元利、肖莹。

社区管理与服务规范

1 范围

本标准规定了社区的基本要求、组织架构、制度建设、人员要求、基础保障、安全应急、环境管理和社区服务等内容。

本标准适用于社区的管理与服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001（所有部分）标志用公共信息图形符号
GB/T 15566（所有部分）公共信息导向系统 设置原则与要求
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB/T 20647（所有部分）社区服务指南
GB/T 31490（所有部分）社区信息化
DB11/T 384（所有部分）图像信息管理系统技术规范
DB11/T 856 门牌、楼牌设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区 community

聚居在社区居民委员会辖区内的人们所组成的社会生活共同体。

注：改写GB/T 20647.1-2006，定义3.1。

4 基本要求

- 4.1 社区应依法推进社区党组织建设，定期开展党员民主活动、党员教育、管理和服务工作。
- 4.2 社区应依法组织居民开展自治活动。
- 4.3 社区应依法协助上级党组织、基层人民政府或其派出机关开展工作。
- 4.4 社区应依法依规组织开展有关监督活动，及时反映意见和提出建议。
- 4.5 社区应依法依规组织开展社区管理和社区公共服务、公益服务和便民服务，社区管理与服务应符合如下原则：
 - a) 全域覆盖，应覆盖社区居民委员会辖区；

- b) 资源整合，应整合相关部门职能及资源，提高工作效率；
- c) 社会协同，应改进社区管理与服务方式方法，注重与服务管理对象沟通交流、发挥社会力量参与社区管理与服务，协同推进社区共同治理；
- d) 透明规范，应制定完善的工作制度和规范，最大限度公开职能权限的配置、流程以及责任人员信息，广泛接受居民监督。

5 组织架构

5.1 社区党组织

5.1.1 社区应建立党组织，设立党委、党总支或党支部。

5.1.2 党委由党员大会或党员代表大会选举产生，党总支委员会或党支部委员会由党员大会选举产生，委员候选人应广泛征求党员和群众的意见，每届任期三年。

5.1.3 党组织应推广社区党员或党员代表议事制度，引导党员参与民主实践，探索党内基层民主实现形式，带动和促进居民民主自治。

5.1.4 党组织基本工作内容如下：

- a) 宣传和执行党的路线方针政策，宣传和执行党中央、上级党组织和本组织的决议，团结、组织干部和群众完成社区各项任务；
- b) 讨论决定社区建设、管理中的重要问题；
- c) 领导社区居民自治组织，支持和保证其依法充分行使职权，完善公开办事制度，推进社区居民自治；
- d) 领导社区群众组织，支持和保证其依照各自的章程开展工作；
- e) 联系群众、服务群众，宣传群众、教育群众，反映群众的意见和要求，化解社会矛盾，维护社会稳定；
- f) 组织党员和群众参加社区建设；
- g) 加强社区党组织自身建设，做好党员的教育管理和发展党员工作。

5.1.5 党组织应依法支持、保证和监督社区居民委员会行使职权，帮助社区居民委员会解决工作困难和问题；领导和支持社区社会组织依照各自章程开展工作；协调驻社区单位党组织开展区域化党组织建设工作。

5.2 社区居民委员会

5.2.1 社区应按照便于管理、便于服务、便于居民自治原则设立社区居民委员会，规模原则上为 1000 至 3000 户。

5.2.2 社区居民委员会成员应依法选举产生，每届任期三年。

5.2.3 社区居民委员会应接受社区党组织的领导。

5.2.4 社区居民委员会应下设综合治理、公共卫生、社会福利、人口计划生育、人民调解、文化共建委员会，可根据实际需要增设其他工作委员会，工作机制完善、职责任务明确。

5.2.5 社区居民委员会应对业主委员会、楼院委员会等社区居民组织进行指导和监督。

5.2.6 社区居民委员会应以楼栋或若干平房院为单位，组建居民小组，配备居民小组长、楼院门栋长，并根据本社区特色和发展需要培育社区社会组织。

5.3 社区服务站

5.3.1 社区服务站应接受社区党组织和社区居委会统一领导和管理，定期向社区党组织和社区居委会汇报工作。

5.3.2 社区服务站应工作机制完善、职责任务明确。

5.3.3 社区居民委员会和社区服务站成员可交叉任职。

5.3.4 社区服务站可根据需求设置就业服务与劳动维权、社会福利与社会保障、人口计生与公共卫生、社区治安与综合治理、社区综合事务等岗位。

6 制度建设

6.1 社区党建工作制度

6.1.1 应建立社区党组织基本制度，包括“三会一课”制度、民主评议党员制度、党员组织生活会制度、党员汇报制度、主题党日制度、党支部换届选举制度、党务公开制度和党组织书记党建述职制度等。

6.1.2 应建立党员教育管理制度，包括发展党员制度、党员教育培训制度、党员组织关系管理制度、党费收缴、使用和管理制度等。

6.1.3 应完善党员设岗定责、依岗承诺、志愿服务和帮扶结对等制度。

6.1.4 应建立社区党组织、社区居民委员会、驻区单位共建联席会议制度。

6.1.5 应建立社区内党代表、人大代表和政协委员见面日制度、居民代表定期入户制度。

6.2 社区居民委员会工作制度

6.2.1 应建立健全印章管理、财产财务管理、档案管理、项目管理、培训学习等各项管理制度。

6.2.2 应建立规范社区居务公开制度，与居民切身利益相关的社区重大事务及时公开，社区财务收支、管理使用情况每季度公开1次，一般的社区事项每半年公开1次，居务公开栏应设置在社区显著位置。

6.2.3 应建立健全民主自治制度，具体包括：

- a) 建立社区民主选举制度，依法实行选举，选举工作组织严密、程序依法规范，民主氛围良好；
- b) 建立社区民主决策制度，居民会议制度健全完善，按照规定的程序召开社区居民会议或社区居民代表会议，研究解决社区热点、难点问题及社区重大事项；
- c) 建立社区民主协商制度，议事协商会议制度、民主听证会制度健全完善，按照要求召开社区议事协商会议，对涉及社区居民切身利益的重大公共事务及时召开社区民主听证会；
- d) 建立社区民主监督制度，对街道办事处、政府部门派出所及工作人员、社区居民委员会工作监督到位；
- e) 建立社区民主评议制度，职责任务明确，程序透明规范，结果及时公开，社区居民委员会组织居民对供水、供电、供气、电信、环境卫生、园林绿化等市政服务单位在社区的服务情况进行监督、评议；
- f) 依法制定社区自治章程、社区居民公约，及时修订。

6.2.4 应建立社区党组织领导、社区居民委员会牵头、业主委员会和物业服务企业参与的协调机制，及时解决物业服务纠纷，维护各方合法权益。

6.2.5 应建立健全社区党组织、社区居民委员会、驻区单位为成员的联席会议制度，定期研究资源共享、社区共建事项，鼓励驻区单位积极参与社区建设。

6.2.6 应建立健全社区网格化服务管理制度，整合社区工作者、协管员、楼门院长等进入网格，动员社区居民、社区志愿者、社区社会组织参与网格化服务管理。

6.3 社区服务站工作制度

6.3.1 应建立健全印章管理、财产财务管理、档案管理、项目管理、培训学习等各项管理制度。

6.3.2 应建立健全信息公开、首问责任、一次性告知、投诉处理、信息保密、一岗多责等服务管理制度，并将工作流程、服务守则、服务承诺、办事指南等在显著位置公布。

6.3.3 宜建立错时上下班、全日值班、节假日轮休等制度。

7 人员要求

7.1 人员配置应满足社区管理与服务需要。

7.2 应政治觉悟高、廉洁奉公、作风民主、办事公道，坚决贯彻执行党的路线方针政策，遵守国家法律法规。

7.3 应具备较丰富的社区治理经验、服务居民能力和组织协调能力。

7.4 应工作积极主动、认真负责、热心服务居民、群众威信高。

7.5 应培训合格后上岗。

7.6 应为社区工作人员提供培训学习、定期体检、带薪休假等保障。

7.7 应建立健全人员考核评价机制，人员考核评价应以社区居民满意为导向，并根据考核评价结果对社区工作人员给予相应奖惩。

8 基础保障

8.1 办公设施

8.1.1 办公用房宜相对独立，管辖区域较大、服务对象较多的社区，可适当提高用房标准。

8.1.2 办公设施应充分考虑特殊群体需求，根据工作需要配备办公桌椅、电话、电脑、打印机、传真机等基本办公设备，设有固定的综合宣传栏和事务公开栏，并根据服务需要设置服务、休息、便民、监控等设施。

8.1.3 社区党组织、社区居民委员会、社区服务站标牌应悬挂于醒目位置，并在社区内设置指示标识。

8.1.4 社区服务站应统一规划设置、整洁美观，应采用全市统一的形象标识，包括服务指示牌、门头、咨询台、功能导引牌、宣传资料架、公示栏等标识物，并在显著位置设置资料栏，提供便民服务卡或手册、办事指南等便民宣传资料。

8.2 议事场所

社区应有议事场所，设有会议室，配备桌椅、音响、投影仪等会议设备，设备设施运转正常，若有损坏及时维修或更换。

8.3 活动场所

8.3.1 社区应有党员活动室，配套设施设备完善。

8.3.2 社区应建有社区文化站（室）、图书室（社区书屋）、社区课堂等公共服务设施，全年免费开放。

8.3.3 社区应建有中小型、适用性强的社区健身设施和室内外文化体育活动场所。

8.3.4 活动场所配备的设施设备应齐全完好，无障碍设施应完善，使用安全、方便，定期维护。文化体育等设施设备应根据需要，在显著位置悬挂张贴使用方法说明和指导使用的联系电话等信息。

8.3.5 社区应协调辖区内具备开放条件的单位将文化、体育、教育等活动设施向社区居民开放。

8.4 信息化建设

- 8.4.1 社区应建立社区内部办公系统和业务综合服务系统，实现社区办公信息化、规范化、便利化。
- 8.4.2 社区信息化建设应符合 GB/T 31490 相关要求。
- 8.4.3 社区应协助建立社区老年人、残疾人呼叫保障系统，推进公益性信息服务设施建设。
- 8.4.4 社区应利用网站、微博、微信等信息化手段，建立与社区居民间信息交流平台。
- 8.4.5 社区应利用社区管理信息系统，采集社区内人口、房屋等基本信息，定期更新积累数据，形成社区层面的基础信息数据库。

8.5 经费管理

社区各项经费应落实到位，按照相关要求规范使用、专款专用、及时公开。

9 安全应急

9.1 社区治安

9.1.1 组织建设

- 9.1.1.1 应建有警务工作室或中心警务工作站，社区民警、辅警配置应达到一区一警，提供全天候服务。
- 9.1.1.2 应建有以巡防队、保安员为主体的社区专职群防群治队伍。
- 9.1.1.3 应建有基层综合防灾减灾工作组织，定期排查社区灾害风险。

9.1.2 公共安全制度

- 9.1.2.1 应建立健全突发公共卫生事件、突发事件紧急医疗救援和综合防灾减灾应急响应机制和应急预案，提高社区应对突发事件的能力。
- 9.1.2.2 应建立社区安全检查工作制度，全面、综合性安全检查每年不少于4次。
- 9.1.2.3 应建立健全社区治安、安全状况告知制度，社区民警每月通过警情通知栏及时向社区居民通报社区治安和安全情况信息。

9.1.3 防范措施

- 9.1.3.1 应对社区治安进行监测，发现问题应向有关部门反映，督促消除隐患、堵塞漏洞。
- 9.1.3.2 应协助公安机关依法查处各种违法犯罪活动。
- 9.1.3.3 应有视频监控系统，监控区域应包括小区主要出入口、小区周界、重要通道、公用设施、地面机动车集中停放等区域，视频监控系统应接入物业值班室、街乡镇综治维稳中心和派出所三级平台，图像信息管理应符合 DB11/T 384 相关要求。
- 9.1.3.4 胡同、街巷等室外公共场所应安装照明设备。

9.2 消防安全

- 9.2.1 应有防火安全公约，明确岗位消防安全责任，组织驻区单位员工和居民学习消防法律法规，遵守防火安全公约。
- 9.2.2 应建立以消防志愿者、安保人员及楼门栋长或居民小组长为主体的最小防灭火作战单元，制定灭火和应急疏散预案，定期组织开展消防演练。

9.2.3 应监督社区所辖单位配备消防设施、器材，火灾自动报警系统、消防广播系统、防排烟系统、防火分隔设施、水灭火系统、应急照明、疏散指示标志、消防电梯及灭火器等消防设施完好。

9.2.4 应将燃气安全管理纳入社区安全日常管理，配合燃气供应企业进行入户安全巡检，消除燃气安全隐患。

9.2.5 应健全社区邻里守望、单位多户联防消防工作机制。

9.2.6 应组织分片包户，主动开展入户式“面对面”消防宣传服务，重点帮助弱势群体查找消除火灾隐患。

9.2.7 疏散通道、安全出口和应急车道应畅通。

9.3 应急管理

9.3.1 应在相关部门指导下定期组织突发事件应急演练。

9.3.2 应在社区学校、体育场馆、公园、广场、人防空间等公共场所规划和设定转移安置场所，划定疏散转移路线，并在明显位置设立方向指示牌。

9.3.3 应绘制社区综合避难图和防灾减灾电子地图，明确灾害风险隐患点（带）、应急避难场所分布、安全疏散路径、脆弱人群临时安置避险位置、消防和医疗设施。

9.4 宣传教育

9.4.1 应开展治安保卫、公共安全、事故与伤害预防、自救互救、防灾减灾、禁毒知识、居家安全常识等宣传教育。

9.4.2 应组织社区居民参加法制宣传教育活动，提高安全意识，对辖区内的地下团伙、窝点及不法活动及时发现、及时报告。

10 环境管理

10.1 环境卫生

10.1.1 应将环境卫生建设工作纳入社区工作计划，有具体内容和措施、认真落实、职责到人。

10.1.2 应建立社区环境卫生建设议事协商机制，定期召开物业服务企业、社区居民代表、驻区单位代表、城管队员参加的社区环境卫生建设议事协商会议，研究社区环境卫生工作。

10.1.3 应建立社区环境卫生问题发现、反馈、解决的快速反应机制，定期收集居民意见，向有关政府部门反映。

10.1.4 应指导居民进行正确分类收集和投放社区生活垃圾，垃圾清运应定点及时，不可再回收垃圾、大件废弃物和建筑垃圾应按照规定收集存放并定期消除，危险废物收集和运输应专人负责。

10.1.5 应设有可回收物、厨余垃圾和其他垃圾三类垃圾收集站（桶），各类垃圾收集站（桶）设施应完好、位置固定、易于垃圾的分类收集和机械化清除，应定期清洗、消毒，外观干净整洁。

10.1.6 公共卫生间设施完好、整洁有序，定期清洗、消毒。

10.1.7 社区主要道路、建筑物、地下空间等公共区域干净整洁，窗外护栏、室外空调机（架）等楼体附属物设置规范。

10.1.8 雨雪后应及时对小区内主路、干路进行清扫，恢复道路清洁畅通。

10.2 绿化美化

10.2.1 社区绿化应整体协调，具有多样性和层次性。

10.2.2 绿化设施应完备、安全整洁、绿化管理有序，绿地内应无种菜、垃圾、堆放杂物、晾挂衣物等非法侵占绿地、毁绿等现象。

10.2.3 无树木安全隐患，应及时清理干枝死杈，开展危险树木排查工作。

10.2.4 社区内古树名木应得到有效保护，档案资料齐全。

10.2.5 应引导群众和辖区单位开展义务植树活动和绿化工作。

10.3 环境治理

10.3.1 社区公共设施应完备整洁、及时维护，要求如下：

- a) 社区内道路应完好顺畅、消防通道畅通；路面平整、无坑洼破损；路面排水设施包括排水管道、泄洪沟等通畅；各种窨井盖、雨蓖应齐备，与路面平整，保持完好；
- b) 公共照明设施应无缺灯、断亮现象；
- c) 社区宜设有雨水收集系统（池），实行雨水收集和再利用；
- d) 无障碍设施应齐备完好；
- e) 长椅、自行车棚等公共服务设施应完好；
- f) 社区内广告牌匾及宣传栏应整洁规范，无乱贴乱画。

10.3.2 对社区内机动车鸣喇叭、报警器、文体娱乐活动、家庭装修等噪声源进行管理，使其符合国家环保标准，无噪声扰民问题。

10.3.3 设有专门的机动车停放场所的，机动车停车位、残疾人机动车专用停车位设置应合理。社区内机动、非机动车辆停放应有序，无乱停乱放现象。

10.3.4 社区单位落实门前三包制度，责任明确。

10.3.5 应引导居民依法文明饲养宠物，建有文明养犬公约。

10.4 标志标识

10.4.1 社区应按照 GB/T 15566、GB/T 10001 的相关要求设置公共信息导向系统，标志标识应清晰无破损。

10.4.2 应设置社区平面示意图或社区便民地图。

10.4.3 应设置公共卫生间指示牌、引导牌。

10.4.4 垃圾投放处应设有明显的、易于理解的分说明标志，符合 GB/T 19095 的要求。

10.4.5 应设置危险废物的收集容器并具有易于识别的标志。

10.4.6 社区中涉及人身安全的场所和设施应按照 GB 2894 的相关要求设置易于识别的警示标志，包括运动器械的使用方法标志、安全出口标志、无障碍标志等。

10.4.7 应设置易于识别的交通指示、警告等标志。

10.4.8 楼牌、单元门标志应按照 GB/T 20647.2 和 DB11/T 856 的相关要求设置和使用。

11 社区服务

11.1 就业创业

11.1.1 开展有关劳动就业、创业、社会保障、劳动维权和劳动监察方面的法律、法规和相关政策的宣传、咨询、培训服务。

11.1.2 为社区失业人员建立动态管理服务台账，掌握就业需求，提供求职登记、职业介绍等服务，采集空岗信息，开发就业岗位。

11.1.3 为社区就业困难人员建立再就业援助台账，提供就业服务信息和就业“托底”安置人员认定服务。

11.1.4 及时了解社区“零就业家庭”就业服务需求，建立就业服务台帐。

11.1.5 开展社区自谋职业、自主创业、灵活就业人员就业服务。

11.2 社会保障

11.2.1 协助做好妇女、儿童和老年人的权益保障工作。

11.2.2 协助落实社会保险补贴政策，协助有关部门为符合条件的居民办理参加社会保险、缴纳社会保险费用的相关手续。

11.2.3 建有社区托老（残）机构、社区康复站、社区文化站、社区心理咨询室、社区健身示范点，为老年人、残疾人、困境儿童提供日（全）托、心理慰藉、文化娱乐、康复辅具、体育健身等方面的社区服务。

11.2.4 为社区老年人建立信息档案。协助开展城乡无保障老年居民福利性养老金、城乡居民养老保险、医疗保险的申请登记、公示核实、受理报销等工作。

11.2.5 为残疾人及其亲友开展康复知识培训和指导。为居家生活的残疾人提供生活、户外活动等方面的便利，为社区有需求的残疾人家庭实施无障碍设施改造。对有康复需求的残疾人实施康复和功能训练，并建立档案，有服务记录和残疾人意见反馈。

11.3 社会救助

11.3.1 为困难家庭、残疾人、优抚对象、未成年人、流动人口等群体提供社会救助服务。

11.3.2 为社区低保对象提供登记公示和相关信息报送服务，核实家庭基本情况。

11.3.3 为因病因灾导致的临时性、突发性困难社区居民提供登记和相关信息报送服务。

11.3.4 开展救灾、救济、募捐等慈善捐助服务。

11.4 法律援助

11.4.1 设立社区公益法律服务室，法律服务人员公示上墙。

11.4.2 提供法制宣传材料，设置法制宣传资料自由索取栏。

11.4.3 开展有针对性的法制宣传活动，整合社区资源，运用通俗易懂的宣传形式，引导带动社区居民积极参与普法宣传，引导教育社区居民学法、知法、懂法、守法、用法。

11.4.4 引导经济困难人员申请法律援助，协助开展对弱势群体的法律维权工作，服务工作符合 GB/T 20647.5 和 GB/T 20647.6 的要求。

11.5 社区矫正

11.5.1 针对社区服刑人员和刑释解教人员建立矫正小组或帮教小组，对未成年社区矫正及刑释解教人员有专人进行帮助。

11.5.2 协助司法行政、公安等部门开展刑释解教人员的安置帮教各项工作，社区矫正服务符合 GB/T 20647.5 的要求。

11.5.3 开展对社区矫正人员和刑释解教人员的教育引导工作，协调解决其就业、住房、帮扶等困难问题。

11.5.4 协助司法行政机关对社区服刑人员开展监管矫正工作，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，并按要求建立相应的工作档案，重大突发情况及时报街乡镇司法所。

11.6 志愿互助

11.6.1 利用社区综合服务设施，建立社区志愿服务站，搭建社区志愿服务平台。

11.6.2 开展服务需求调查，依据调查结果，提供志愿服务。

11.6.3 建立志愿者招募、培训、注册、服务记录和评估等制度。

11.6.4 组建社区文化服务、治安、消防、教育服务、环境保护等志愿者队伍。

11.6.5 通过多种渠道发布志愿服务信息。

11.6.6 鼓励社区居民参与志愿服务。

11.7 人民调解

11.7.1 设置有人民调解庭或人民调解室，办公设施设备配备齐全。

11.7.2 按照 GB/T 20647.5 的要求开展人民调解服务。

11.7.3 定期开展矛盾纠纷排查，全面掌握并积极消除辖区纠纷隐患，开展有针对性的专项矛盾排查化解工作，建立重点、疑难矛盾纠纷台账，及时向有关部门反映。

11.7.4 配合相关部门做好居民群众思想疏导工作，开展帮扶救助。

11.8 物业服务

11.8.1 物业服务企业应每年向居民公示物业服务合同履行情况、收支情况、收支预算。

11.8.2 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，履行告知义务。

11.8.3 物业服务企业应设有物业客户服务中心，向居民公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人及主要服务人员照片、工作时间、24 小时服务电话、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。

11.8.4 按照 GB/T 20647.9 的要求组织物业服务。

11.9 便民服务

11.9.1 定期开展社区服务资源和居民服务需求调查，通过信息网络或便民手册等方式向居民发布。

11.9.2 推行社区专业服务，为有需求的居民提供专业辅导服务，满足社区居民心理安抚、家庭调适、社区照顾、社会交往等高层次个性化服务需求。

11.9.3 社区内定期组织开展家庭旧物交易等资源再利用活动。

11.9.4 协调社区服务商、物业服务企业等各类服务组织和个人开展社区便民服务。

11.9.5 协助做好流动人口服务，完善流动人口和出租房屋管理制度，规范基础工作台账。

11.9.6 协助办理《北京市居住证》服务。

11.9.7 协助做好优抚救济、自然灾害救助和收养子女手续办理等工作。

11.10 健康卫生

11.10.1 服务机构

- 11.10.1.1 应设有社区卫生服务机构，人员配置满足服务需求。
- 11.10.1.2 社区卫生服务机构与辖区内社区卫生服务中心或地区医疗专业卫生机构建立有效的工作对接机制，保障健康教育和健康促进工作开展。
- 11.10.1.3 社区卫生服务机构与有关医院按照卫生行政部门规定建立双向转诊关系，指导居民合理转诊。

11.10.2 卫生服务

- 11.10.2.1 按照 GB/T 20647.4 的要求积极开展卫生服务。
- 11.10.2.2 为社区常住居民建立健康档案，为居民提供家庭医生式服务。
- 11.10.2.3 加强对重点人群的个体化健康指导与服务，指导居民对自身的健康危险因素进行评估和管理，降低人群健康危险因素的流行率。
- 11.10.2.4 建立严重精神障碍患者的健康档案。对在家居住的严重精神障碍患者进行定期随访，指导患者服药和开展康复训练，对患者的监护人进行精神卫生知识和看护知识的培训。
- 11.10.2.5 为 0~6 岁儿童进行免费健康体检和免疫接种。
- 11.10.2.6 为 60 岁以上社区老年人群免费提供流感疫苗接种，60 岁以上无保障老年人和 65 岁以上老年人免费体检。
- 11.10.2.7 开展孕产妇保健管理和服务工作。
- 11.10.2.8 定期开展体质测试服务。

11.10.3 计划生育

- 11.10.3.1 为社区居民办理《生育服务证》和流动人口婚育证明。
- 11.10.3.2 为社区内育龄妇女建立计划生育信息档案，及时掌握育龄群众婚、孕、育、节育、生殖保健等动态情况，进行跟踪服务管理，完成流动人口计生信息协查工作，及时反馈信息。
- 11.10.3.3 为社区居民提供避孕节育、生殖保健咨询指导服务。

11.10.4 宣传教育

- 11.10.4.1 有专兼职卫生和健康教育宣传员。
- 11.10.4.2 利用综合宣传栏开展卫生、计生、生活方式、艾滋病防治、慢病防治、科学健身等健康教育宣传工作，内容每月更新。
- 11.10.4.3 定期开展健康知识讲座，为社区居民讲授健康饮食、科学健身、卫生计生知识。
- 11.10.4.4 定期组织心理健康专家为居民开展心理卫生健康服务、心理保健咨询和辅导。
- 11.10.4.5 有健康教育档案，各项活动记录规范、完整。

11.11 社区文化

- 11.11.1 社区学习服务阵地健全规范，定期开展活动。
- 11.11.2 有专职管理人员、专任教师和志愿者组成的专兼结合的社区教育工作队伍，建立培训制度，定期组织人员培训。
- 11.11.3 开展以社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设为主要内容的实践活动，充分发挥妇女之家、道德讲堂、文明市民学校等阵地的作用。
- 11.11.4 开展有利于未成年人健康成长的主题实践活动。

11.11.5 积极开展文明楼院、和谐家庭等多种形式的群众性精神文明创建活动，社区居民对社区的认同感、归属感不断增强。

11.11.6 倡导社区老年人、残疾人能够得到良好的关心和照顾，孝老爱亲、扶残助残，蔚然成风。

11.11.7 倡导社区邻里关系和睦，友爱诚信，相互尊重，守望相助，和谐相处，邻里纠纷得到妥善解决。

11.11.8 倡导健康文明的婚丧嫁娶行为，提倡文明、节俭操办婚、丧事。

11.11.9 开展科普知识宣传、见义勇为法制宣传、诚实守信等方面精神文明建设宣传活动。

11.11.10 配置群众文化组织员，积极参加群众文化工作相关的业务培训。

11.11.11 有年度和月度文化活动计划，制定活动设施使用方案，合理有序安排使用。

11.11.12 按照 GB/T 20647.3 的要求组织开展社区文化活动，组织演出排练、电影放映、图书阅览、展览展示、文化信息共享、文艺创作、文化技能培训、校外活动、学生自习和娱乐健身等活动，培育文化品牌。

11.12 其他服务

11.12.1 协助开展紧急援助、救护献血工作。

11.12.2 协助开展社区征兵工作。

11.12.3 协助安全生产和食品监管等工作。

11.12.4 协助开展社区禁毒工作。