

# 团 体 标 准

T/ZSP 009—2024

## "湖滨合伙人"基层自治工作规范

2024 - 04 - 28 发布

2024 - 05 - 15 实施

## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 组织管理 .....	4
4.1 组织架构 .....	4
4.2 街道党组织 .....	4
4.3 街道领导小组 .....	5
4.4 社区运作小组 .....	5
5 联动共享 .....	5
5.1 联动主体 .....	5
5.2 权利义务 .....	6
5.3 准入退出 .....	6
5.4 联动机制 .....	6
6 项目（活动）内容 .....	7
7 项目（活动）流程 .....	7
7.1 需求调研 .....	7
7.2 项目（活动）策划 .....	7
7.3 项目（活动）执行 .....	8
8 数字化管理 .....	8
9 评价改进 .....	9
9.1 服务评价 .....	9
9.2 服务改进 .....	9
附录 A（资料性） “湖滨合伙人”项目合作服务框架协议 .....	10
附录 B（资料性） “湖滨合伙人”商社共融服务协议书 .....	11
附录 C（资料性） “湖滨合伙人”志愿服务承诺书 .....	12
附录 D（资料性） 企事业单位、商户参与社区项目案例 .....	13
附录 E（资料性） 活动案例 .....	15

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省公共管理学会提出并归口。

本文件起草单位：杭州市上城区人民政府湖滨街道办事处、浙江大学社会治理研究院、浙江省长三角公共服务标准化研究院。

本文件主要起草人：芮佳南、苗丹丹、马丽华、冯怡、沈永东、陈昱、黄隼、王杭、张欢、陈科屹、裘丹娜、王瑾。

## 引 言

“健全基层党组织领导的基层群众自治机制”“建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”是党的二十大报告明确提出的重点任务之一。湖滨街道邻居节的诞生地，湖滨晴雨的首创地，历经二十年的持续探索、传承创新、迭代升级，2022年湖滨街道启动了“湖滨合伙人”基层自治工作，探索实践党建统领社会资源集聚、五社联动促进多元主体参与、公益活动激发活力、公益慈善促进协同发展的基层治理新模式。“湖滨合伙人”因其高度的透明度、参与度、合作性等特性，极大提高了社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的价值感、荣誉感、获得感。

本文件通过对湖滨街道“湖滨合伙人”项目（活动）的深度调研分析，在广泛吸收基层社会治理、五社联动模式理论成果和实践经验基础上，形成具有广泛借鉴意义的指导文件，以标准化推动“湖滨合伙人”基层自治的规范化运作，为基层社会治理提供新的解决路径。

# "湖滨合伙人"基层自治工作规范

## 1 范围

本文件规定了“湖滨合伙人”基层自治的组织管理、联动共享、项目（活动）内容、项目（活动）流程、数字化管理、评价改进等内容。

本文件适用于“湖滨合伙人”基层自治工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 湖滨合伙人

在党委引领下，将社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源进行整合，与居民需求进行有效互联和对接的一种基层自治工作机制。

### 3.2

#### 社会慈善资源

社会公众在自愿基础上以募集、捐赠、资助等方式进行分配的资源，包括善款、善物等有形资源，及服务、爱心等无形资源。

## 4 组织管理

### 4.1 组织架构

应构建以街道党组织为领导，街道领导小组为主导，社区运作小组为主体，联动主体为辅助力量的“湖滨合伙人”基层自治组织架构，见图1。

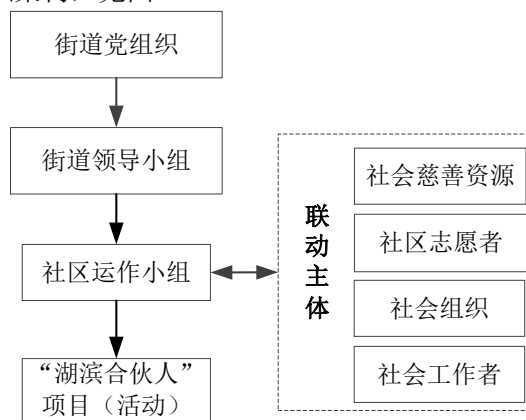


图1 “湖滨合伙人”基层自治组织结构示意图

### 4.2 街道党组织

- 4.2.1 坚持党建引领，加强基层党组织建设，实现基层党建与基层治理深度融合。
- 4.2.2 依托党建联建、合作共促等方式，构建“资源联享、活动联办、工作联动、人才联育”的工作体系，调动区域内社区、社会组织、社区志愿者、社会慈善等资源，共同推动基层自治。
- 4.2.3 构建多元宣传主体，开展党组织和党员良好形象宣传。激励基层党组织和党员参与“湖滨合伙人”基层自治工作，体现党员先进性。

#### 4.3 街道领导小组

- 4.3.1 组建“湖滨合伙人”街道领导小组，开展包括但不限于下列工作：
  - a) 制定、修改工作规则和管理办法；
  - b) 研究、探讨工作发展方向及风险情况；
  - c) 每年召开会议，探索机制创新；
  - d) 对“湖滨合伙人”基层自治工作进行监督指导；
  - e) 给予资金支持。
- 4.3.2 宜委托第三方专业社会组织协助开展“湖滨合伙人”基层自治工作。

#### 4.4 社区运作小组

组建“湖滨合伙人”社区运作小组，开展包括但不限于下列工作：

- a) 培育社区社会组织；
- b) 动员社区工作者、社区志愿者；
- c) 吸纳社区商户、企事业单位等慈善资源；
- d) 执行议事决策、运行管理、人事管理、财务管理等制度；
- e) 组织策划项目（活动），提供场地共享、实物兑换、服务兑换等资源；
- f) 开展信息宣传报道工作；
- g) 归档项目（活动）、议事会议、宣传成果等相关资料。

### 5 联动共享

#### 5.1 联动主体

##### 5.1.1 社会慈善资源

- 5.1.1.1 社会慈善资源的提供主体包括但不限于企事业单位、商户，根据其经营类别、资源优势、服务能力回应社区服务需求，提供物资、场地、资金、技术、服务等资源。
- 5.1.1.2 社区宜与企事业单位签订服务框架协议（见附录A），与商户签订服务协议书（见附录B）。
- 5.1.1.3 企事业单位应具备组织机构、规章制度、志愿者团队、办公场所、长期志愿服务项目等服务基础。宜成立项目（活动）运作小组，明确开展项目（活动）的专职人员，按服务项目需求设置不同的服务队伍。
- 5.1.1.4 商户宜提供积分兑换服务，包括抵用券、打折券、代金券、体验服务等。

##### 5.1.2 社会组织

- 5.1.2.1 社会组织包括由本社区备案类社会组织和为社区提供专业化服务的注册类社会组织，根据其专业优势、服务能力开展公益慈善、基层治理、邻里互助和生产技术服务等项目（活动）。
- 5.1.2.2 社区宜与社会组织签订服务框架协议，明确服务内容。

##### 5.1.3 社区志愿者

- 5.1.3.1 社区志愿者运用知识、技能等特长和优势，根据社区公布的信息，报名参与志愿活动。
- 5.1.3.2 社区通过信息平台、信息公示栏、社区微信群公布志愿者招募信息，长期接受居民的志愿报名申请（见附录C），经审核后吸纳成为核心志愿者。
- 5.1.3.3 核心志愿者应关注“湖滨合伙人”信息平台，及时了解项目（活动）发布情况，每年参与志愿活动不少于6次，志愿活动时长不小于12小时。

##### 5.1.4 社会工作者

- 5.1.4.1 社会工作者开展居民服务需求调研，策划服务项目（活动），参与或督导项目（活动）实施。
- 5.1.4.2 为社区运作小组和社区志愿者提供专业谋划、实践指引和服务指导。

## 5.2 权利义务

### 5.2.1 联动主体权利包括：

- a) 可提案、组织、参与“湖滨合伙人”项目（活动）；
- b) 可对“湖滨合伙人”发展建设提出意见建议，开展监督；
- c) 可参与“湖滨合伙人”项目（活动）开展的培训；
- d) 可参与志愿者评优；
- e) 可要求有关管理机构针对申诉给予答复；
- f) 可参与积分兑换活动；
- g) 可享有相关政策、协议规定的其他权利。

### 5.2.2 联动主体义务包括：

- a) 在合法合规的基础上开展项目（活动），提供社区服务；
- b) 应提供真实有效的信息资料；
- c) 廉洁自律，不应获取不正当利益；
- d) 文明服务，维护“湖滨合伙人”的声誉及形象；
- e) 组织、参与项目（活动），保证商品、服务的质量；
- f) 未经街道授权，不应以“湖滨合伙人”名义对外发布信息或开展项目（活动）；
- g) 不应侵犯他人权益，不应泄露他人信息，不应违规推广；
- h) 参加“湖滨合伙人”工作相关会议，如遇特殊情况不能参加，应提前请假。

## 5.3 准入退出

### 5.3.1 准入要求

- 5.3.1.1 企事业单位、商户应依法取得营业执照和相关合法经营资质证明。
- 5.3.1.2 社会组织应依法注册登记，合法合规运营。
- 5.3.1.3 个人应具有民事行为能力，近一年内无违法、违纪、安全责任事故等不良行为。
- 5.3.1.4 准入申请流程如下：
  - a) 申请方填写合作协议书，完成签字或盖章；
  - b) 街道在3个工作日内进行资格审核；
  - c) 审核通过后，企事业单位、商户、社会组织在7个工作日内向街道递交营业执照复印件等证明材料，个人在7个工作日内在线上平台进行实名注册；
  - d) 街道向申请方颁发“湖滨合伙人”证书；
  - e) 街道应保存申请方相关证明材料及合作协议。

### 5.3.2 退出要求

- 5.3.2.1 企事业单位、商户、社会组织、个人可通过书面形式向街道递交退出申请。
- 5.3.2.2 存在以下情况，街道可对其进行劝退，办理退出手续：
  - a) 连续半年未参与项目（活动）；
  - b) 存在侵害“湖滨合伙人”利益、形象、名誉等行为；
  - c) 参与项目（活动）过程中存在侵害居民群众的利益、形象、名誉等行为。
- 5.3.2.3 存在以下情况，街道可对其进行终止合作，办理退出手续：
  - a) 存在违法行为的，并以书面形式告知；
  - b) 存在违规行为，未造成恶劣影响的，可通过协商调解解决；
  - c) 存在违规行为，造成恶劣影响的，可与其终止合作，并以书面形式告知。

## 5.4 联动机制

- 5.4.1 建立需求调研机制，对服务需求及服务提供能力开展摸底调查，掌握服务需求与资源配置数据，并建立动态管理机制，调查内容包括但不限于：

- a) 政府：街道、社区中心工作、便民惠民政策等落地需求及资金支持情况；
  - b) 社会慈善资源：基本信息、经营状况、资源优势、服务能力及其税收、品牌传播、党建活动、引流等内在需求；
  - c) 社会组织：基本信息、运行情况、服务优势及其评先评优、品牌传播、会员活动等内在需求；
  - d) 社会工作者：基本信息、社会工作服务能力及其内在需求；
  - e) 社区志愿者：基本信息、技能、特长及其内在需求。
- 5.4.2 建立方案策划机制，结合“湖滨合伙人”项目（活动）实施背景和理论支持，确定项目（活动）的长期目标和阶段目标，在实施区域、周期、服务对象、实施方式、项目（活动）内容、实施频率、成本和效益目标等方面进行策划。
- 5.4.3 建立联议协商机制，畅通常态沟通协作渠道，确定固定联络人，细化工作措施，落实共建责任。
- 5.4.4 建立培训教育机制，开展服务理念、专业服务知识、安全知识等常规培训，及志愿活动的服务方案、实施计划、服务内容、应急处置预案等专项培训。
- 5.4.5 建立宣传反馈机制，对项目（活动）进行常态化宣传报道。收集、分析反馈意见，采取必要的纠正措施和预防措施。
- 5.4.6 建立安全机制，应制定大型项目（活动）突发事件应急预案，宜为志愿者购买安全责任险。

## 6 项目（活动）内容

- 6.1 社区运作小组应建立并落实“湖滨合伙人”项目（活动）服务规范，形成服务质量管理体系。
- 6.2 “湖滨合伙人”项目（活动）内容包括但不限于：
- a) 治理类项目（活动）：社区营造、居民自治骨干培育、民主议事等；
  - b) 环保类项目（活动）：垃圾分类、绿化养护、节能降耗等；
  - c) 捐助类项目（活动）：慈善拍卖、义演、主题捐助等；
  - d) 关爱类项目（活动）：为老服务、助残服务、困境儿童服务、失独家庭服务等；
  - e) 文化类项目（活动）：文艺演出、读书分享、艺术展览、文明引导等；
  - f) 教育类项目（活动）：精神文明教育、课外素质教育、传统文化教育等；
  - g) 健康类项目（活动）：健康讲座、体检义诊等；
  - h) 安全类项目（活动）：交通安全、防灾减灾、消防安全、金融反诈等；
  - i) 科普类项目（活动）：科学讲座、科技展览、科普竞赛等；
  - j) 维权类项目（活动）：普法宣传、法律咨询、专项维权等。
- 6.3 企事业单位、商户参与社区项目案例见附录D，活动案例见附录E。

## 7 项目（活动）流程

### 7.1 需求调研

- 7.1.1 社区运作小组应对政府中心工作、便民惠民政策等落地需求进行调研。
- 7.1.2 应对社区居民服务需求进行调研，可采取电话访谈、问卷调查、社区走访等形式，收集服务对象的需求、意见和建议。

### 7.2 项目（活动）策划

- 7.2.1 社区运作小组应对采集到的服务需求进行分析，结合政策导向、服务对象需求、联动主体优势等方面综合进行项目（活动）策划，符合以下原则：
- a) 不以营利为目的；
  - b) 体现利他精神和良好社会效果；
  - c) 具有可操作性。
- 7.2.2 制定项目（活动）策划，应包含以下内容：
- a) 项目（活动）内容、目的意义；
  - b) 项目（活动）时间、地点；
  - c) 参与人员（包括组织者、志愿者、服务对象等）；

- d) 志愿者的责任与目标；
- e) 进度安排；
- f) 项目（活动）记录和宣传；
- g) 保障条件，包括自然条件、经费来源、宣传推广等；
- h) 风险与安全因素。

### 7.3 项目（活动）执行

#### 7.3.1 发布信息

社区运作小组应通过信息平台、信息公示栏、社区微信群等方式及时公布项目（活动）信息。

#### 7.3.2 招募人员

招募活动志愿者，可按照以下方式：

- a) 根据项目（活动）需求类别，通过信息平台数据库匹配相关学科专业、技能特长的志愿者；
- b) 临时开展的志愿服务，可采取临时确认或增补的方式招募志愿者；
- c) 现有志愿者无法满足服务需求的，应及时开展临时性招募工作，保障服务有序开展。

#### 7.3.3 事前协调

7.3.3.1 社区应为联动主体提供社区准入、活动场地、宣传阵地等资源支持。

7.3.3.2 服务项目（活动）开展前，应与志愿者协调以下事项：

- a) 服务开展前 3 日与匹配的志愿者对接，告知服务内容、服务时间，并确认参与人员；
- b) 引导服务使用单位和志愿者双方就服务内容、权利义务和法律责任等协商一致；
- c) 对涉及交通及食宿需求的，宜提前做好协调安排工作。

#### 7.3.4 事中管理

开展服务过程中的现场指导和监督工作，指导志愿者现场签到，确认服务时间、服务人员、服务内容等，关注志愿者在服务过程中的人身安全。

#### 7.3.5 事后总结

7.3.5.1 项目（活动）结束后，协助志愿者登记积分，完成服务记录。

7.3.5.2 收集项目（活动）中的反馈意见和建议。

7.3.5.3 通过信息平台、信息公示栏、社区微信群等方式进行宣传，及时反映工作动态、实践成果，提升联动主体的社会形象。

## 8 数字化管理

8.1 运用移动互联网、云计算、大数据等现代信息技术，建设“湖滨合伙人”信息平台。

8.2 信息平台应具备管理人员、社会慈善资源、社会组织、社区志愿者、居民等进入端口。

8.3 信息平台宜建立志愿者管理、项目（活动）管理、积分管理、福利兑换、区域公益地图、荣誉激励等服务场景：

- a) 志愿者管理场景：应具备政策宣传、志愿者招募、志愿者信息确认和审核、志愿者培训、指导志愿者注册、志愿服务信息记录、志愿服务跟踪回访、记录查询和证明开具等功能；
- b) 项目（活动）管理场景：应具备项目（活动）详细展示、在线报名、项目（活动）宣传等功能；
- c) 积分管理场景：应具备积分自动换算、积分收入、积分支出等功能；
- d) 福利兑换场景：应具备福利详细展示、福利兑换规则、兑换操作等功能；
- e) 区域公益地图场景：应显示平台内所有入驻社会慈善资源和项目（活动）的地图位置；
- f) 荣誉激励场景：应具备积分排名、积分荣誉等功能。

8.4 实行数据备份管理，每日对信息进行增量备份，每月检查存储介质，保障数据完整性和可用性。网络安全、信息安全保障工作应符合 GB/T 20271 的要求，信息平台安全保护等级应符合 GB/T 22239—2019 规定的第三级安全要求。

## 9 评价改进

### 9.1 服务评价

9.1.1 定期开展“湖滨合伙人”基层自治评价工作。评价方式包括：

- a) 群众访谈、问卷调查等形式向服务对象征求意见、建议；
- b) 向联动主体征求意见和建议；
- c) 上级主管部门评价。

9.1.2 评价内容包括：

- a) 社会慈善资源：合作服务框架协议规定内容的完成情况、社会效果、服务对象满意度、志愿者满意度等内容；
- b) 社会组织：服务协议规定内容的完成情况、社会效果、服务对象满意度等内容；
- c) 社会工作者：参与或督导项目（活动）实施等内容；
- d) 社区志愿者：志愿服务项目（活动）的次数、时长、服务效率、服务对象满意度等内容。

9.1.3 每年度对评价结果优秀的联动主体进行评先评优活动，择优推荐参与上级各类荣誉的评选活动。

### 9.2 服务改进

9.2.1 应对投诉意见、评估结果等相关信息进行收集和分析，采取必要的纠正措施和预防措施。

9.2.2 应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进工作质量。

附 录 A  
(资料性)  
“湖滨合伙人”项目合作服务框架协议

“湖滨合伙人”项目合作服务框架协议见图A.1。

“湖滨合伙人”项目合作服务框架协议	
甲方：社区名称	
联系人：	联系方式：
乙方：企事业单位名称	
联系人：	联系方式：
<p>以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，进一步贯彻落实中共中央、国务院印发《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》，坚持党建引领，健全完善以社区为平台、社会工作者为支撑、社会组织为载体、社区志愿者为辅助、社区公益慈善资源为补充的现代社区治理机制，推动“五社”有机融合，实现“五社”优势互补，更好发挥多元主体参与现代社区治理和服务的功能，聚焦构建“共建、共治、共享”的新型社区睦邻关系和基层治理共同体，建设共同富裕示范街区，让社区真正成为人民群众舒心、省心、暖心、安心、放心的幸福美好家园，经甲乙双方友好协商，达成如下湖滨合伙人框架协议：</p>	
一、目标	
<p>坚持“资源共享、优势互补、注重实效”原则，发挥“湖滨合伙人”链接社会资源，助力社会组织和社会工作专业成长，推进公益慈善事业发展的平台作用。进一步创新“五社联动”机制，着力激发多方力量参与社区治理服务，加快推进城乡现代社区建设，推进共同富裕现代化基本单元建设。</p>	
二、内容	
1. 共筑组织基础。……	
2. 共办特色项目。……	
3. 共建志愿队伍。……	
4. 共办公益项目。……	
5. 共创品牌亮点。……	
三、机制	
<p>共建双方要切实加强对党建共建活动的组织领导，确定专人负责，创新举措，丰富内涵，精心组织实施。</p>	
<p>一是建立共建联席会议机制，由双方党组织负责人轮流召集。</p>	
<p>二是建立常态沟通协作机制，确定固定联络人，加强沟通协调，细化工作措施，落实共建责任。</p>	
<p>三是建立长效宣传机制，做好宣传引导，全方位展示双方党组织和党员的良好形象。</p>	
<p>在本协议中，如有未尽事宜，双方及时沟通，研究补充，协商解决。</p>	
<p>以上协议经双方签订，共同遵守。协议一式两份，双方各执一份。</p>	
甲方（盖章）	乙方（盖章）
代表签字：	代表签字：
年 月 日	年 月 日

图 A.1 “湖滨合伙人”项目合作服务框架协议

**附录 B**  
**(资料性)**  
**“湖滨合伙人”商社共融服务协议书**

“湖滨合伙人”商社共融服务协议书见图B.1。

“湖滨合伙人”商社共融服务协议书	
甲方：社区名称	乙方：商户社群名称
联系人：	联系人：
联系电话：	联系电话：
经甲乙双方友好协商，就双方用各自资源共同打造商社共融生态圈，倡导人人参与志愿服务、推动商业向善、促进商居共融等目标达成如下协议。	
一、合作时间： 年 月 日至 年 月 日	
二、合作内容：	
1、甲方有义务为乙方提供开展“湖滨合伙人”活动所需的合法服务，包括社区准入、活动场地、宣传阵地、电源、桌椅、社区资源等内容和信息；	
2、甲方应协助乙方对接、筹备及开展活动，需在不同平台上向社区和居民积极宣传乙方服务活动内容，吸引社区居民最广泛地参与活动，提升乙方的社会形象。	
3、乙方享有相关荣誉、优秀志愿者等评先评优的权利；	
4、对于乙方捐赠的物资、金钱，甲方有义务开具相关票据；	
5、乙方不得私自以“社区合伙商户”名义开展活动，开展活动前需向甲方报备。	
6、乙方承诺充分发挥资源及经验优势，积极参与“湖滨合伙人”平台发布的活动，承诺开展以下合作内容：	
(1) ……；	
(2) ……；	
(3) ……；	
(4) ……。	
三、退出机制	
1、乙方加入“社区合伙商户”半年内未开展任何活动或没有任何相关的合作。	
2、乙方加入“社区合伙商户”后有出现违法违规行为的；	
3、乙方主动自愿申请退出的，需提交书面申请；	
四、违约责任：	
甲乙双方因本协议产生的任何争议，应通过友好协商解决；如协议双方中单方存在违背本协议及相关补充协议的约定、造成恶劣影响的由违约方自行承担相应的经济、行政及法律责任，利益被侵害方可解除或终止协议，并可向甲方所在地法院提起诉讼；	
五、本协议一式两份，甲乙双方各执一份；	
甲 方：	乙 方：
签约人：	签约人：
日 期：	日 期：

图 B.1 “湖滨合伙人”商社共融服务协议书

附录 C  
(资料性)  
“湖滨合伙人”志愿服务承诺书

“湖滨合伙人”志愿服务承诺书见图C.1。

**“湖滨合伙人”志愿服务承诺书**

我愿意成为一名光荣的志愿者，尽己所能，帮助他人，服务社会。践行志愿精神传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的美好社会贡献力量。

志愿者是崇高而光荣的，在志愿服务活动中，我承诺：

1. 不以志愿者身份从事任何以营利为目的或违背国家法律、社会公德，损害志愿者形象地活动。
2. 完成所安排的各项活动与工作，义务为项目活动服务。
3. 遵照项目组的各项规定，为服务对象提供优质的服务。
4. 与队员保持互相合作及尊重的态度。
5. 尊重服务对象之间的隐私，有关个人资料，未经他们同意，不会向外泄漏。
6. 如对组织及服务有任何意见不满，会向负责人反映意见，谋求做出改善。
7. 不可利用志愿者服务或与服务对象的关系来获取个人利益或欺骗，如金钱、利益、交易等。
8. 每周至少一次关注打开“湖滨合伙人”信息平台，及时了解平台活动发布情况，每年宜参与志愿活动6次，志愿活动时长不小于12小时。

备注：有违反以上承诺的，“湖滨合伙人”平台管理方有权实施注册志愿者退出机制。

承诺人：  
承诺时间：

图 C.1 “湖滨合伙人”志愿服务承诺书

**附录 D**  
**(资料性)**  
**企事业单位、商户参与社区项目案例**

以上城区湖滨街道青邻·幸福邻里食堂为例。

#### D.1 需求调研

D.1.1 依托“湖滨晴雨”民情征询平台开展公共服务主题调研。

D.1.2 对群众需求进行分析，报社区审核后，将助餐服务列入企事业单位、商户参与社区项目。

#### D.2 项目策划

D.2.1 根据需求调研结果，结合政策导向、服务对象需求、联动主体优势等方面综合进行项目策划，符合以下原则：

- a) 不以营利为目的；
- b) 体现利他精神和良好社会效果；
- c) 具有可操作性。

D.2.2 开展居民意见征求，征求内容包括但不限于：

- a) 食堂选址；
- b) 场所设计；
- c) 菜品及口味。

D.2.3 制定“青邻·幸福邻里食堂”（以下简称“食堂”）项目策划，包含以下内容：

- a) 目的意义：以需求为导向，以社会化运营为长效路径，实现“高品质惠民生、精服务暖人心”目标；
- b) 项目定位：明确“全龄友好、幸福邻里”定位；
- c) 项目地点：地处湖滨街道青年-东平共富基本单元，面向全域社会开放，辐射青年路社区、东平巷社区；
- d) 项目参与人员：采取“政府贴一点、企业让一点、机构投一点、群众多一点”的合伙助餐模式，以低于市场价租赁的方式获得场所，引进餐饮组织；
- e) 责任与目标：食堂定价合理，食材新鲜，早餐宜现包面点，中餐菜品宜大于40种，晚餐菜品宜大于60种；
- f) 进度安排：日常采取错时服务方式扩大客群，中午“小碗菜”供餐，符合老年人就餐习惯；晚上“菜单式”供餐，吸引上班族或聚餐需求的人群；
- g) 活动记录和宣传：针对老年人推出优惠折扣（60~79周岁老年人享受8折优惠，80~89周岁老年人享受7折优惠，90周岁以上老年人享受5折优惠），并进行广泛宣传；
- h) 保障条件：依托国家、省、市各级媒体开展广泛报道；汇集快递志愿者、共建单位青年职工、社会组织力量等为出门不便老年人提供送餐服务；
- i) 风险与安全因素：建立食堂人员责任、食品安全、消防安全、应急处置等制度，并开展民意监督。

#### D.3 项目执行

##### D.3.1 发布信息

通过信息平台、信息公示栏、社区微信群等方式及时公布食堂项目信息。

##### D.3.2 招募人员

招募社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源参与食堂项目，包括地租赁方、餐饮服务方、捐助方、送餐志愿者等。

### D.3.3 事前协调

- D.3.3.1 街道、社区应综合考虑服务半径、老年人口（服务）规模、周边地理环境、基础设施等因素，进行食堂选址。
- D.3.3.2 食堂应合理布局，划分食品处理区、就餐区、辅助区，并明确功能要求。
- D.3.3.3 食堂各功能区应配备满足加工、就餐需求的设施设备，具有无障碍通道、防滑地垫、紧急呼叫设备等适老化设施。

### D.3.4 事中管理

- D.3.4.1 街道、社区建立食品安全检查小组，每周对食堂进行检查。
- D.3.4.2 食堂应在具备食品经营资质的单位采购食品，索证索票（批准经营的证照、产品检验合格证、购物清单、发票等）并做好台账记录；采购农产品时，应与相对固定食品采购的场所建立合作关系，保证产品质量。
- D.3.4.3 食堂每餐次加工制作的每种食品成品应留样，留样量不应少于 125g，留样时间不少于 48h。
- D.3.4.4 食堂应制定噎食、误食、误吸、食物中毒、跌倒、烫伤、他伤和自伤等意外突发事件应急预案，并每年至少演练 1 次。

### D.3.5 持续改进

- D.3.5.1 街道、社区、餐饮企业等应通过信息平台、信息公示栏、社区微信群等方式进行积极宣传，及时反应食堂工作动态、实践成果，提升联动主体的社会形象。
- D.3.5.2 食堂应建立与服务对象日常沟通交流机制，采取聘用“舌尖体验官”、设置“留声机”（留言本）等方式开展民意监督。
- D.3.5.3 食堂应每年至少召开 1 次服务对象意见征集会议，收集服务反馈意见和建议。
- D.3.5.4 食堂应根据满意度测评、内外部评价和意见反馈、投诉处理等情况，制定并实施纠正和预防措施。

## 附录 E (资料性) 活动案例

以“大手拉小手绿色奔跑”活动（以下简称“奔跑活动”）为例。

### E.1 需求调研

E.1.1 依托“湖滨合伙人”信息平台开展活动调研。

E.1.2 社区运作小组对群众需求进行分析，报社区审核后，将奔跑活动列入活动计划。

### E.2 活动策划

E.2.1 社区运作小组根据需求调研结果，结合政府导向、服务对象需求、联动主体优势等方面综合进行活动策划，符合以下原则：

- a) 不以营利为目的；
- b) 具有志愿服务行为；
- c) 体现利他精神和良好社会效果；
- d) 具有可操作性。

E.2.2 制定活动策划，应包含以下内容：

- a) 活动内容、目的意义：提升奔跑活动体能和意志力，发扬运动精神，挑战自我；
- b) 活动时间、地点：明确活动时间为11月11日，活动地点为少年宫广场；
- c) 活动参与人员：包括活动组织方、社会工作者、社区志愿者等；
- e) 志愿者的责任与目标：为奔跑活动提供志愿服务，包括签到、维护现场秩序、提供补给物资等；
- f) 进度安排：明确线路、组织报名、相关物品准备、活动保险等工作；
- g) 活动记录和宣传：明确摄影、活动总结、媒体联系等工作；
- h) 保障条件：明确经费募集方式、活动场地沟通等工作；
- i) 风险与安全因素：明确安全保卫、医疗保障等工作。

### E.3 活动执行

#### E.3.1 发布信息

通过信息平台、信息公示栏、社区微信群等方式及时公布奔跑活动信息。

#### E.3.2 招募人员

E.3.2.1 通过“湖滨合伙人”信息平台招募活动志愿者，志愿者与参加奔跑活动人员数量比例不小于1:10。

E.3.2.2 志愿者主要职责包括但不限于：

- a) 配合管理好警戒线，警戒标志，防止警戒标志被观众移动或挤倒；
- b) 协助医务人员做好途中的救助工作；
- c) 维护观看群众的秩序；
- d) 沿途的物资补给。

#### E.3.3 事前协调

E.3.3.1 活动组织方应向社区运作小组报送奔跑活动方案，包括线路情况、比赛安排及注意事项等。

E.3.3.2 服务活动开展前，应与志愿者协调以下事项：

- a) 服务开展前 3 日志愿者对接，告知服务内容、服务时间，并确认参与人员；
- b) 与志愿者就服务内容、权利义务和法律责任等协商一致；
- c) 对涉及交通及食宿需求的，宜提前做好协调安排工作。

#### E.3.4 事中管理

E.3.4.1 进行活动现场布置，分发号码簿，签到，布置起点区、终点区、补给点及路段指示标识。

E.3.4.2 开展预热准备，组织开跑仪式、颁奖活动。

E.3.4.3 活动全程，关注参赛人员、志愿者的人身安全。

#### E.3.5 事后总结

E.3.5.1 活动结束后，协助志愿者登记积分，完成服务记录。

E.3.5.2 向参加人员收集奔跑活动中的反馈意见和建议。

E.3.5.3 通过信息平台、信息公示栏、社区微信群等方式进行积极宣传，进行现场媒体实时报道、拍照跟踪，提升奔跑活动的社会形象。