

团 体 标 准

T/ZSX 0005—2024

城乡社区服务中心（站）星级指标体系

Star-rated Evaluation System for Urban and Rural Community Service Centers
(Stations)

2024 - 10 - 23 发布

2024 - 10 - 23 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 城乡社区服务中心（站）Urban and Rural Community Service Centers (Stations).....	1
4 评定原则	1
4.1 公平公正原则	1
4.2 科学规范原则	1
4.3 服务导向原则	1
4.4 持续改进原则	1
4.5 参与互动原则	1
4.6 可操作性原则	1
4.7 创新驱动原则	2
4.8 协同发展原则	2
5 指标体系及取值规则	2
6 评价结果的形成规则	2
7 星级划分与管理	2
7.1 星级划分与标志	2
7.2 星级管理	2
附录 A（规范性） 城乡社区服务中心（站）星级评定指标体系与分值	3
参考文献	8

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。

本文件由中国社区发展协会提出并归口。

本文件起草单位：中共成都市锦江区委社会工作部、四川省成都市金牛区民政局、福州市鼓楼区民政局、中共烟台市芝罘区委、中共长春市绿园区委组织部、中共成都市双流区委城乡社区发展治理委员会、中共张家港市南丰镇永合社区委员会、中共江岸区百步亭花园社区委员会。

本文件主要起草人：陈越良、唐鸣、陈开艳、曹明生、张雷、王延松、李建华、朱建军、母祥琨、马小琴、陈甜妹、陈锋、陈涛、罗强强。

引 言

城乡社区服务中心(站)的建设和完善是贯彻落实党中央、国务院关于加强和创新社会治理,推进社会治理体系和治理能力现代化的重要举措。2017年《关于加强和完善城乡社区治理的意见》发布以来,国家层面陆续出台了一系列政策,强调通过标准化、规范化建设推动城乡社区服务质量的提升。

我国社会治理体系不断完善,社区服务需求日益提升,城乡社区服务中心(站)日渐成为提升基层公共服务质量、推动社会治理创新的重要平台。城乡社区服务中心(站)的星级指标体系不但涉及社区基础设施、社区信息化平台、社区自治、社区管理、社区服务等多维度内容,更需要结合服务业组织标准体系框架和标准体系构建的过程方法。本文件为服务中心(站)的评估与提升提供具体指导。。

城乡社区服务中心（站）星级指标体系

1 范围

本文件确立了城乡社区服务中心（站）星级评价的原则、指标体系，规定了评价指标的取值规则、星级划分与管理，描述了评价结果的形成规则。

本文件适用于对城乡社区服务中心（站）的星级评价工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 城乡社区服务中心（站）Urban and Rural Community Service Centers (Stations)

社区服务中心是政府公共服务延伸到社区的工作平台，承担政府公共服务职能。主要职责：开展社区劳动就业社会保障和社会事务管理工作，参与社区治安维护工作提供社区法律服务，协助开展社区健康管理与服务工作，开展社区教育等工作。社区居民可在社区服务站获得劳动就业、社会保障、社会救助、社区养老、医疗卫生、计划生育、文体教育、社区安全、法律服务、流动人口管理及农技推广、动植物疫病防治和农产品质量监督等服务项目。老年人、残疾人、未成年人、低保人群、优抚对象、农村留守人口等社会特殊群体服务需求可在社区服务中心（站）得到优先满足。

4 评定原则

4.1 公平公正原则

在评定过程中，确保评价标准的客观性和透明性，所有城乡社区服务中心（站）应在同一标准下进行评估，确保评价结果的公正性和权威性。

4.2 科学规范原则

依据科学的评价指标体系和标准，结合实际情况，确保评定依据的合理性和规范性，确保评估过程的系统性和全面性。

4.3 服务导向原则

以居民需求为导向，重点关注城乡社区服务中心（站）在服务质量、服务效率和服务创新等方面的表现，强调满足居民多样化需求的重要性。

4.4 持续改进原则

鼓励各级社区服务中心（站）在评定后进行自我反思和持续改进，建立动态调整机制，以不断提升服务水平和管理能力，适应不断变化的社会需求。

4.5 参与互动原则

积极鼓励社区居民、社会组织及相关利益方参与评价过程，通过广泛听取意见和建议，增强评定的广泛性和代表性，从而提升评定结果的公信力。

4.6 可操作性原则

评价标准应具备可操作性，确保各城乡社区服务中心（站）在实际执行中能够有效落实，便于评定结果的实施与跟踪，促进实际效果的体现。

4.7 创新驱动原则

鼓励城乡社区服务中心（站）在业务开展和服务模式上进行创新，针对新情况和新需求，灵活调整服务内容和方式，推动服务质量的提升。

4.8 协同发展原则

强调不同层级、不同区域社区服务中心（站）之间的协同与共享，推动资源整合与经验交流，实现服务体系的整体优化与协同发展。

5 指标体系及取值规则

城乡社区服务中心（站）星级评定内容包括规划建设、基础运营、党建引领、多元治理格局、社区服务多元供给、社会关注度及影响力、特色及创新服务等方面，附录A给出了星级评定指标体系，以及评价指标的取值规则。

6 评价结果的形成规则

等级评定总分为1000分，城乡社区服务中心（站）各星级的得分率应不低于：

- a) 一级 60%（600分），星级划分为一星级；
- b) 二级 70%（700分），星级划分为二星级；
- c) 三级 80%（800分），星级划分为三星级；
- d) 四级 90%（900分），星级划分为四星级；
- e) 五级 95%（950分），星级划分为五星级。

星级划分与管理

星级划分与标志

城乡社区服务中心（站）星级划分为五个等级，从低到高依次为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级标志由五角星图案构成（示例见表1），星级越高，表示城乡社区服务中心（站）综合能力越强。

表1 星级划分与标志对应示例

星级划分	一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
星级标志	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★

星级管理

- 6.1.1 星级标志牌由评定机构统一设计和管理。
- 6.1.2 星级评定标志有效期为3年，到期前3个月内应当向评定机构申请复核。
- 6.1.3 城乡社区服务中心（站）取得星级评定结果后存在违反相关规定或出现重大责任事故的，评定机构取消其星级评定结果，并收回星级标志牌。

附录 A
(规范性)

城乡社区服务中心(站)星级评定指标体系与分值

表A.1规定了城乡社区服务中心(站)星级评定内容与分值。

表 A.1 城乡社区服务中心(站)星级评定指标体系与分值表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释
1	规划建设 (80分)	建设及选址情况 (20分)	选址布局	5	选址充分考虑区域资源禀赋、人群特征、服务半径等因素，布局合理，位置开放度较高，在建设前征求辖区党员、群众的意见，能够较好满足社区服务工作需求
2			设施面积	10	按照每百户居民拥有综合服务设施面积不低于 50 平方米的标准相对集中配建，每个社区不低于 350 平方米
3			无障碍设施设置情况	5	配备无障碍设施，确保正常使用
4		标识要求 (10分)	户外牌匾标识设置	5	阵地主体建筑外立面或入口处醒目位置悬挂牌匾，牌匾从左至右由红色党徽图案和“xx 城乡社区服务中心(站)”文字两部分构成
5			室内功能门牌设置	5	各功能设施区按照相关要求悬挂标识标牌，内容清晰、样式统一
6		功能设置 (30分)	综合服务区设置	10	应规划设置综合接待区、业务办理区等综合服务区，设置开水房、卫生间等基本服务项目及设施齐备完好，使用方便
7			宣传展示区设置	10	应规划设置包含区域概括、组织架构、工作职能、党建特色、亮点工作、文化展示、志愿服务、党务公开、财务公开、信息公开等内容的宣传展示区
8			活动功能区设置	10	应规划设置社区活动室、综合会议室、人民调解室及社工服务站、心理驿站、未成年人活动区、老年人活动区等为民便民服务功能区
9		安全管理 (20分)	安全设施保障	10	在阵地安装监控设备，实现视频监控全覆盖。
10					消防设施良好、通道畅通、标识清晰完整。

表 A.1 城乡社区服务中心（站）星级评定指标体系与分值表（续）

11			消除安全隐患	10	保持场地干净整洁，及时消除安全隐患，每年至少开展 1 次综合应急演练。
12	基础运营 (120 分)	制度建设 (20 分)	制度建设	10	建立健全中心运维、人员管理、志愿者管理、服务办理、财务管理、项目管理、安全制度、评估考核等各项管理制度
13			制度效能	10	各项工作制度执行到位，责任到人，作用发挥明显
14		资产管理 (20 分)	资产使用情况	10	资产进行登记造册，做到账务相符、账目清楚，在规定使用期限内能够正常使用
15			资产利用情况	10	资产高效使用，避免出现长期闲置、浪费等情况
16		经费使用 (30 分)	经费保障情况	10	建立健全专项保障资金，将其纳入社区服务中心（站）建设管理主体年度财政预算予以保障
17			经费使用情况	20	按照年初制定的中心工作计划和经费使用计划，合理合规使用专项经费，把握好各项开支，做好大项开支的前置预审计工作
18		人员保障 (40 分)	社工队伍	10	配齐阵地工作人员，实现专人专岗；人员具有社会工作、党建等相关专业（社会学、社会政策、思想政治等）背景；取得大专及以上学历
19			党员管理	10	创新党员管理方式，针对党员的年龄、职业、身份进行分类实施管理。发挥双报到党员的积极作用
20			志愿者队伍	10	定期开展社区居民骨干挖掘活动，动员有能力有意愿的社区居民参与社区活动与中心志愿服务活动
21			后勤保障	10	配备一定数量的保洁、保安等后勤人员
22		监督保障 (10 分)	综合监督评估	10	建立健全政府、第三方机构、社会媒体及居民群众多元，发挥第三方监督评估机制，组织开展指标体系引领的年度审核评估工作
23	党建引领 (320 分)	政治建设 (30 分)	政治建设	30	以理论学习为引领，贯彻落实二十大、习近平总书记重要讲话论述，自觉把党的路线方针政策和中央精神贯彻到中心发展思路、规划

表 A.1 城乡社区服务中心（站）星级评定指标体系与分值表（续）

24		组织建设 (30分)	基层党组织建设	30	推动符合条件的网格、小区、楼宇、社区社会组织、三新组织和群体等应建必建党组织；建立健全党的组织制度，开展主题党日活动，协助做好党员组织关系转接等工作	
25		思想引领 (30分)	党员教育	10	围绕学习宣传贯彻党的二十大精神、主题教育、党风廉政警示教育等内容，组织开展各类讲座、宣讲、培训、书记讲党课等活动	
26			教育培训	10	积极配合开展对区域内各类服务力量和组织的教育培训	
27			党风廉政建设	10	开展党风廉政警示教育培训	
28		基层治理 (180分)	议事协商	40	协商制度健全，过程规范，协商方式方法有效；协商结果有效运用与反馈机制；围绕居民急难愁盼民生问题和公共事务开展协商	
29			居民自治	40	培育居民自治组织，制定完善居民自治公约，推动居民有序开展自我管理、自我服务	
30			区域化党建	50	整合各成员单位人才、资金、项目等资源，聚焦居民诉求和治理难题，发挥党建工作协调委员会作用，共商共解基层治理难题，将其打造成为区域化党建工作重要平台。	
31			联席会议制度	50	建立健全驻区单位党组织参加社区党建工作联席会议制度，共建党组织数量不少于5个，常态参与联席会议的党组织不少于3个；参与党组织数量越多分值越高【常态参与是指全年出席率不低于80%】	
32			服务三新 (50分)	服务“两新”组织、新就业群体	50	建立健全三新综合性服务平台，为新业态新就业群体就近提供充电、饮水配餐、临时休息、健康检查、福利发放、文体活动等针对性服务，为企业员工提供综合服务，为企业提供政策解读等
33		多元治理格局 (120分)	多元协同治理共同体 (120分)	志愿服务	20	志愿服务登记、管理、激励嘉许制度健全、执行有效；搭建志愿服务组织（患者）、服务对象和服务项目对接平台，志愿者人数稳定增长
34				社区社会组织	20	积极培育孵化服务型、公益型、互助型社区社会组织，社区不少于10个社区社会组织，村不少于5个社区社会组织；【社区社会组织在社区备案、组织有人员、有组织架构、有活动地点、有活动记录】
35				专业服务机构	20	引入社会工作专业服务机构，提供专业的社会工作服务

表 A.1 城乡社区服务中心（站）星级评定指标体系与分值表（续）

36			社会单位	20	建立健全资源整合机制，组织开展社会资源对接服务活动，搭建社会资源链接服务平台，推动与社会单位共建共治共享
37			“五社联动”	20	结合社区实际情况创新社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者及社会慈善资源“五社联动”机制，组织多元主体参与社区服务
38			大数据平台应用	20	建立“线上+线下”良性互动的政务服务体系，设有政务通用自助服务一体机；为群众提供帮办、代办服务，让居民在家门口就能办理政务服务
39	社区服务多元供给 (200分)	为民服务功能 (120分)	购买服务机制	10	整合社区已有的养老、助残、社会救助等服务阵地统一纳入中心，扩大阵地集群效应；设立分类购买服务机制，链接专业服务机构，发挥专业服务机构在居家和社区养老服务、助残、社会救助等重要作用
40			养老服务	20	设有老年大学，为老年人提供文化教育服务；培育互助养老服务队伍，为辖区高龄、空巢、失独等老人提供志愿服务
41			未成年人关爱	20	发挥社工服务站优势，为未成年人提供个案、小组等专业服务；设有妇女儿童之家阵地，整合社区资源，为未成年人提供权益保护、课业辅导、兴趣培养、志愿活动等服务
42			助残服务	10	链接残疾人服务资源，为重度残疾人提供日间照料、居家服务等多种形式的托养和照护服务；开展助残、残疾人社会融入等活动，构建残疾人社会融入文化和意识
43			社会救助服务	20	依托社工站，对辖区困难群众开展入户走访调研，筛选出服务目标群体及潜在群体，建立基本信息台账；对潜在群体及重点风险群体进行跟踪监测；设有社会救助服务清单，开展系列救助服务
44			就业服务	10	建立社区就业创业服务平台，提供政策咨询、就业指导、就业培训、岗位信息以及创业扶持服务
45			卫生健康服务	10	以社区医疗服务为基础，提供卫生信息管理、健康知识的普及教育、传染病、慢性病的预防与控制、心理健康服务、社区保健、社区应急救护等健康服务，提供心理咨询服务
46			社区教育	10	设有社区图书馆，馆内图书能够覆盖老中青以及儿童等群体，场地定时开放，专人负责管理，开展科普、分享交流等主题活动
47			社区文化	10	培育文体类队伍，鼓励形成项目化运作的方式引导队伍开展活动、参与社区治理；组织开展系列文化活动

表 A.1 城乡社区服务中心（站）星级评定指标体系与分值表（续）

48		便民服务 (20分)	生活服务	20	建立掌上便民生活服务圈，提供导航、电话、咨询等功能服务
49		安民服务 (60分)	社区法制与矛盾调解	20	设置人民调解工作室，为居民开展普法宣传教育、人民调解工作；建立健全调解功能平台，链接律师等专业资源，为居民提供司法援助、社区矫正等专业服务。
54			治安管理	20	组织开展群防群治宣传，培育群防群治志愿者队伍，降低辖区治安案件发生率，提高辖区居民安全感
55			防灾减灾及应急管理	20	建立完善的应急管理的组织体系，设有应急服务站，配备专兼职专业人员，有应急事件预警及干预机制和方案，组织开展应急演练及安全培训等活动
56	社会关注度 及影响力 (60分)	社会关注 (20分)	社会关注度	20	有省、市、区级及以上报纸、电台、电视台、网络媒体的报道
57		社会投诉 (10分)	投诉渠道	10	设有投诉箱和投诉电话，认真受理办事群众的投诉举报
58		公众满意度评价 (30分)	服务评价机制	30	开展满意度调查，定期统计场馆知晓率、场馆到访率、活动知晓率与活动参与率等方面数据，提高中心使用效能
59	特色及创新 服务 (100分)	特色品牌 (60分)	品牌等级	30	建立国家级、省市级、区级或街道级不同类型的社区服务中心（站）特色品牌
60			品牌持续性	30	特色品牌具有生命力、延续性、创新性、常态化发展特点
61		创新项目 (40分)	创新的方法或者载体	20	结合居民实际需求，通过创新方法或者创新工作载体等方式，为居民提供拓展性或者开创性的服务，受到辖区居民的好评
62			创新的模式	20	创新项目能够总结提炼模式，引导辖区基层治理及服务创新

参 考 文 献

- [1] GB/T 37072—2018 美丽乡村建设评价
 - [2] GB/T 40758—2021 城市和社区可持续发展
 - [3] GJG 330105/T 010—2021 基层党群服务中心评价规范
-

全国团体标准信息平台