



# 团体标准

T/WFDP XXX—2024

## 未来社区邻里中心建设与服务管理规范

Future community neighborhood center construction and service  
management norms

(征求意见稿)



## 目 次

前 言 .....	I
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
5 建设要求 .....	2
6 服务要求 .....	2
7 管理要求 .....	3



## 前 言

本文件依据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到专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由温州市未来城市发展促进会提出并归口。

本文件由XXX公司牵头组织制定。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：



# 未来社区公共文化空间建设规范

## 1 范围

本文件规定了未来社区邻里中心的术语和定义、建设要求、服务与运营和管理要求。  
本文件适用于未来社区邻里中心的建设与服务管理。

## 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 20647 社区服务指南

DB33/T 2350-2021 数字化改革术语定义

T/WFDP 002.1-2024 数智微脑 第1部分：系统技术架构

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 未来社区 Future community

以满足人民美好生活向往为中心，聚焦人本化、生态化、数字化三维价值，突出高品质生活主轴，有归属感、舒适感、未来感，具有美好生活、美丽宜居、智慧互联、绿色低碳、创新创业、和睦共治六方面独特内涵的新型城市功能单元。

注：包括未来邻里、教育、健康、创业、建筑、交通、低碳、服务、治理等九大场景。

[来源：DB33/T 2350—2021，3.1.3.12]

### 3.2

#### 邻里中心 Neighborhood center

以社区为平台，以社会组织为载体，以社会工作人才为支撑，通过整合社区资源，立足居民需求建立的集服务居民、协商议事、组织培育三大基本职能为一体，并根据自身特点和居民需求开展特色服务的公共空间，为个人和家庭提供专业服务，加强居民间的互助沟通，增强居民自治意识。建立共建、共治、共享的居民集聚的社区服务平台。

### 3.3

#### 政府购买服务 The government buys the service

通过发挥市场机制作用，把政府直接向社会公众提供的部分公共服务事项，按照一定的方式和程序，交由具备条件的社会力量承担，并由政府根据服务数量和质量向其支付费用。

## 4 基本原则

### 4.1 坚持政府引导，完善政策配套

丰富和完善推动未来社区邻里中心发展的政策体系，跟进实施保障措施，加强资源整合和平台搭建，不断优化公共服务，积极营造有利于未来社区邻里中心发展的氛围，确保社区服务的公益性和便民、利民特点。

### 4.2 坚持居民自治，促进共建共享

突出未来社区居民主人翁意识，发挥居民主观能动性，引导居民理解配合支持并主动参与到邻里中心的建设和服务管理中，实现居民自治。组织未来社区区域内的企事业单位、小区业委会、物业服务企业、社会组织、党员群众、社区工作者等各方面力量，统筹推进事务共办、阵地共用、多元共治、资源共享，形成全民参与的氛围，构建共建共治共享格局。

### 4.3 坚持因地制宜，鼓励特色发展

坚持从居民需求出发，结合本地区居民消费习惯、商业发展基础、社区规划布局等情况，积极探索并打造具有地方特色的社区邻里中心新模式，不断满足居民的多元化需求，满足居民对美好生活的向往，推动社区服务实现跨越式发展。

## 5 建设要求

### 5.1 设施配套

5.1.1 邻里中心房屋建筑宜采用钢筋混凝土结构，符合消防规定，配备灭火器材、防火器具、标志标识、紧急疏散通道；建立无障碍设施，确保安全。

5.1.2 应科学统筹辖区内的各类器材配置，实现各类资源的合理有效使用；根据社区实际情况、居民需求、相应功能配备相应的设施设备。

5.1.3 设施设备应围绕居民实际需求集中设置，不具备集中条件的可分别设置，能改造的场所不再新建，能共享的场所共享使用。

### 5.2 功能场景

5.2.1 应灵活采取集中式或分布式布局，建设综合型社区邻里中心，复合配置生活服务、社区活动、商业服务等功能。

5.2.2 宜构建形成5分钟步行可达的生活服务圈，配置与居民日常生活密切相关的品质服务功能，包括但不限于零售购物、美食餐饮、休闲娱乐、生活服务、康体养生、文化教育等。

5.2.3 应结合当地实际，根据居民需求，围绕服务居民、协商议事、组织培育的服务功能定位，设立相应的功能室，宜包含但不限于：办公室、议事厅、社会组织孵化室、多功能厅、文体活动室、阅览室、棋牌室、专业工作室、邻里食堂（老年食堂）等。

## 6 服务要求

### 6.1 服务运营方式

邻里中心原则上采取政府购买服务的社会化运作方式，鼓励和支持依法登记注册，具有专职工作人员的社会组织承接运营，并签订协议书。

## 6.2 基本服务

6.2.1 应在 GB/T 20647 所规定的内容和要求基础上，根据辖区居民需求，结合各社会组织自身资源机特色，建立服务资源清单，因地制宜开展特色化服务。

6.2.2 通过多种形式开展社区调查，立足服务区域的实际和需求，培育和发展社区社会组织和志愿服务队伍，组织居民开展自助、互助服务活动。通过承接项目的形式，做好走访、宣传、调查摸底、活动组织策划等工作。

6.2.3 培育和践行社会主义核心价值观，大力弘扬优秀传统文化，保护和传承城市社区的文化遗产和城市记忆，挖掘农村传统文化和历史人文资源，塑造心口相传的城乡社区精神。发现和宣传服务区域内的道德模范、好人好事，营造崇德向善的风尚。

6.2.4 在社区党组织、居民委员会的指导下，协助和配合有关方面（物业公司、业主委员会、部门等），对社区的公共事务、公益事业、涉及社区发展和群众利益的事项，引导居民有序参与协商议事。

## 6.3 “一老一小一特”服务

6.3.1 建立以空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭老年人为主要对象的居家社区探访关爱制度，开展多元化的老年人活动，引导老年人积极参与群体生活及区域内事务，促进老年人与社会的联系、提供老年人心理健康服务。重点关注并服务区域内的残疾老年人、独居或失独老年人、困境老年人等。

6.3.2 为青少年提供心理评估、发展性心理辅导、专业心理咨询、行为训练、职业规划辅导、亲子关系支持、人际关系协调及危机干预等服务；学习辅导。重点关注并服务区域内有心理行为问题、家庭困难、遭遇家庭重大变故等的青少年。

6.3.3 为残障人士提供康复服务、就业及职业培训、心理评估、心理咨询、社会融入、资源链接等支援服务，为有条件的残障人士提供学业服务、就业及劳动空间。重点关注并服务区域内的独立生活能力缺乏、失业、就业能力缺乏的残疾人。

6.3.4 提供危机介入、婚姻家庭关系调处、亲子教育、妇女儿童服务、家暴防治宣传、健康生活管理等服务。

## 6.4 邻里活动服务

6.4.1 应整合辖区企事业单位、群团组织和社会组织的资源和设施，形成共享邻里活动阵地，面向社区居民开放，创新车位共享管理机制，利用社区周边公建配套，实行分时共享、错峰共享停车模式。

6.4.2 依托跳蚤市、社区智慧服务平台等共享平台，对接线上线下服务，开展居民邻里互助、技能共助、物品交换共享活动服务。

6.4.3 建立多形式邻里服务与交往空间，鼓励多主体参与建设共享生活体系，每年举办3个以上社区居民自主发起的邻里交往活动。

## 7 管理要求

### 7.1 内部管理

7.1.1 运营主体应建立健全管理制度，管理和维护服务设施。保持环境整洁、美观，公示开放时间、内容等。

7.1.2 运营主体应制定社会组织情况统计表及来访居民需求信息登记表。每年建立社会组织及居民需求信息档案。

7.1.3 运营主体应对来邻里中心活动的人员和参访人员进行流量及诉求登记，进行统计和分析。

7.1.4 运营主体应做好防火、防电、防食物中毒、防意外伤害等安全防范和应急预案工作。

7.1.5 运营主体应严格执行资金使用计划，实行项目资金专账核算，做到专款专用。

7.1.6 业主共有资金收支情况应每年公示一次，接受街道、社区以及业主对共有资金收支情况的指导或监督。

## 7.2 外部管理

7.2.1 鼓励各职能部门依托社区邻里中心开展各类社区服务，资源整合。

7.2.2 争取各方社会力量参与社区邻里中心的建设与运营。

7.2.3 制定邻里中心建设和运营资金补助办法，根据运营及评估情况，争取乡镇（街道）财政一定专项经费、配套补助用于社区邻里中心运营。

## 7.3 数智化平台管理

7.3.1 应配备未来社区邻里中心建设所需的数智化设施设备，如智慧安防、智能停车、智能物流等。数智化设施设备的系统技术架构应能与 T/WFDP 002.1-2024 规定技术架构融合。

7.3.2 应基于互联网、物联网、人工智能等信息技术，充分整合社区社会各类服务资源，建设覆盖未来社区邻里中心所有功能、服务和管理要求的社区智慧服务平台，形成数据、信息、服务有效衔接。