



中华人民共和国国家标准

GB/T 36735—2018

社区便民服务中心服务规范

Specification for convenient service center of community

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:宁波市鄞州区民政局、中国标准化研究院、宁波市鄞州区市场监督管理局、宁波市鄞州区社会工作者协会。

本标准主要起草人:顾同盟、程永红、毕未辉、曹俐莉、邵华燕、郑科杰、王赟、曾毅、邵丹斌、冯娇、杨朔、靳宗振、侯非、刘琪、黄远。

社区便民服务中心服务规范

1 范围

本标准规定了社区便民服务中心开展社区便民服务的基本原则、要求、服务过程、环境、服务人员、服务内容及服务评价等相关要求与规范。

本标准适用于社区便民服务中心的便民服务工作,便民服务中心建设与设置可参照使用。

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。

“中国社区”标识规范应用手册 中华人民共和国民政部

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区 community

聚居在一定地域范围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。

3.2

社区服务 community service

社区组织直接为社区成员提供公共服务和其他物质、文化、生活服务。

3.3

社区工作者 community worker

以从事社区公共事务管理和社区服务管理的、具有一定社区工作专业知识的人员。

3.4

社区便民服务中心 convinient service center of community

设在社区所辖空间范围内为本社区居民提供基本社区服务的机构。

4 基本原则

4.1 服务体系健全

应满足社区居民物质文化生活的实际需要,建立起覆盖全体社区成员、服务门类齐全的社区服务体系。

4.2 服务过程规范

社区便民服务中心服务过程应便于社区居民接受服务,满足社区居民的生活需求,创造安全、卫生、方便、舒适的服务环境和规范的服务过程。