



中华人民共和国国家标准

GB/T 46188—2025

代替 GB/T 20647.1—2006

社区服务 总则

Community service—General

2025-10-05 发布

2025-10-05 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务原则 2

 4.1 倡导多元包容 2

 4.2 适应人口变化 2

 4.3 强化代际交融 2

 4.4 促进居民参与 2

 4.5 保障安全韧性 3

 4.6 追求绿色发展 3

 4.7 推动数智转型 3

5 服务内容 3

 5.1 概述 3

 5.2 社区保障服务 3

 5.3 社区治理服务 4

 5.4 社区安全服务 4

 5.5 社区环境卫生服务 4

 5.6 社区卫生健康服务 4

 5.7 社区照顾服务 4

 5.8 社区教育服务 5

 5.9 社区人力资源服务 5

 5.10 社区法律服务 5

 5.11 社区交通服务 5

 5.12 社区休闲服务 5

 5.13 社区商业服务 6

 5.14 社区科普服务 6

 5.15 社区心理服务 6

 5.16 社区信息通信服务 6

 5.17 社区公共与便民服务 6

 5.18 社区参与和社交服务 7

 5.19 社区公益慈善服务 7

5.20 其他社区服务 7

6 服务资源 7

6.1 概述 7

6.2 社区服务组织 7

6.3 社区服务人员 8

6.4 社区服务设施 8

6.5 社区服务平台 10

7 服务设计 10

7.1 概述 10

7.2 服务需求调研 10

7.3 服务目标设定 11

7.4 服务方案开发 11

7.5 服务方案评估 11

7.6 服务方案确定 12

7.7 服务反馈迭代 12

8 服务提供 12

8.1 概述 12

8.2 服务信息提供 13

8.3 服务协议订立 13

8.4 服务费用支付 13

8.5 服务交付实施 14

8.6 服务沟通反馈 14

8.7 服务失效补救 14

8.8 服务质量保障 14

9 服务评价 14

9.1 概述 14

9.2 服务评价原则 14

9.3 服务评价流程 15

附录 A（资料性） 社区服务与 GB/T 4754—2017 规定的经济活动的对应关系 18

附录 B（资料性） 社区服务设计方法工具示例 22

附录 C（资料性） 社区服务相关国家标准、行业标准、ISO 标准示例 24

附录 D（资料性） 社区服务评价方法工具示例 27

参考文献 29

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。

本文件代替 GB/T 20647.1—2006《社区服务指南 第 1 部分：总则》，与 GB/T 20647.1—2006 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了标准名称为“社区服务 总则”；
- b) 更改了“基本原则”为“服务原则”，并更改了内容（见第 4 章，2006 年版的第 4 章）；
- c) 增加了“服务内容”一章（见第 5 章）；
- d) 删除了“制度建设”一章（见 2006 年版的第 6 章）；
- e) 更改了“服务资源”的内容（见第 6 章，2006 年版的第 7 章）；
- f) 增加了“服务设计”一章（见第 7 章）；
- g) 增加了“服务提供”一章（见第 8 章）；
- h) 更改了“社区服务质量居民满意度的评价方法”为“服务评价”（见第 9 章，2006 年版的第 8 章）；
- i) 增加了“社区服务与 GB/T 4754—2017 规定的经济活动的对应关系”“社区服务设计方法工具示例”“社区服务相关国家标准、行业标准、ISO 标准示例”“社区服务评价方法工具示例”（见附录 A、附录 B、附录 C、附录 D）。

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国电子工程设计院有限公司、中国城市规划设计研究院、中国建筑设计研究院有限公司、北京市科学技术研究院、上海交通大学、中共成都市武侯区委社会工作部、台州市路桥区妇女联合会、屏山县民政局、成都市锦江区民政局、常州市民政局、漠河市人民政府、湖北省标准化与质量研究院、成都市标准化研究院。

本文件主要起草人：侯非、王娜娜、郑娟尔、付强、韩涵、魏维、姜磊、王颖楠、王祎然、王晓朦、丁洪建、靳宗振、王羽、陈萌、王琦、马英楠、戴力农、宋东瑾、苏金昊、张芳、杨元、汪文菊、严君霞、李芳、康山青、唐海燕、文海、张斌、于巧锡、潘真、任雁、熊唯、史继友、王奕闻、李昕玥、王文君、郑甜甜、文萌川。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2006 年首次发布为 GB/T 20647.1—2006《社区服务指南 第 1 部分：总则》；
- 本次为第一次修订。

引 言

社区是社会治理的基本单元,是民生保障的重要载体。我国有 65 万个城乡社区,承载着亿万居民的日常生活。加强社区服务体系建设对于增强人民获得感、幸福感和安全感,保障人民安居乐业具有举足轻重的意义,是全面建成小康社会不可或缺的重要任务,也是稳增长、促改革、调结构、惠民生的重大工程。GB/T 20647(所有部分)—2006《社区服务指南》国家标准便诞生于上述背景,为提升社区服务质量水平发挥了积极作用,取得了显著成效。

近年来,党中央、国务院对于社区服务的关注和重视力度持续提升,先后出台《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》《国务院办公厅关于印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》等重要文件,对社区服务提出了更多新的要求。

与此同时,GB/T 28928—2012《社区休闲服务质量导则》、GB/T 33168—2016《社区老年人日间照料中心服务基本要求》、GB/T 33169—2016《社区老年人日间照料中心设施设备配置》、GB/T 34419—2017《城市社区多功能公共运动场配置要求》、GB/T 34300—2017《城乡社区网格化服务管理规范》、GB/T 36735—2018《社区便民服务中心服务规范》、GB/T 37915—2019《社区商业设施设置与功能要求》、GB/T 39054—2020《社区教育服务规范》、GB/T 41085—2021《城乡社区环卫清洁服务要求》、GH/T 1311—2020《鲜(冻)食用农产品社区配送服务规范》、JG/T 191—2006《城市社区体育设施技术要求》、MZ/T 053—2014《社区公共服务综合信息平台基本规范》、MZ/T 071—2016《社区社会工作服务指南》、SB/T 11023—2013《社区菜店设置要求和管理规范》、SF/T 0087—2021《社区矫正中心建设规范》、WH/T 73—2016《社区图书馆服务规范》、WS/T 803—2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》等社区服务国家标准、行业标准相继发布实施,为社区服务提供了有效的技术支撑和规制保障,发挥了重要作用。

在此背景下,GB/T 20647(所有部分)—2006《社区服务指南》已无法适应新形势、满足新需求,与新出台的国家标准、行业标准亦有所交叉、重复。为此,国家标准化管理委员会做出统筹优化 GB/T 20647(所有部分)—2006《社区服务指南》国家标准的决定:一方面,将 GB/T 20647.1—2006《社区服务指南 总则》修订为 GB/T 46188—2025《社区服务 总则》,旨在为不同地区、不同行业、不同类型的社区服务提供通用规则和科学依据,为社区服务规范化、高质量发展发挥基础性标准化规制作用。另一方面,废止或修订 GB/T 20647.2—2006《社区服务指南 第2部分:环境管理》、GB/T 20647.3—2006《社区服务指南 第3部分:文化、教育、体育服务》、GB/T 20647.4—2006《社区服务指南 第4部分:卫生服务》、GB/T 20647.5—2006《社区服务指南 第5部分:法律服务》、GB/T 20647.6—2006《社区服务指南 第6部分:青少年服务》、GB/T 20647.7—2006《社区服务指南 第7部分:社区扶助服务》、GB/T 20647.8—2006《社区服务指南 第8部分:家政服务》、GB/T 20647.9—2006《社区服务指南 第9部分:物业服务》,避免与现行相关国家标准、行业标准交叉、重复。

社区服务 总则

1 范围

本文件界定了社区服务的内容与类别,确立了社区服务的原则,规定了社区服务资源、服务设计、服务提供、服务评价等方面的要求,提供了相应指南。

本文件适用于社区服务的管理、实施与评价。

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

社区 community

由居住在一定范围内的个人、家庭及社会群体所组成的社会生活共同体。

注:社区居民(3.5)之间有共同的意识和利益以及较密切的社会交往。

[来源:全国科学技术名词审定委员会,城乡规划学名词,2021,有修改]

3.2

社区服务 community service

社区(3.1)为满足其社区居民(3.5)物质生活和精神生活需要而提供的综合服务体系。

[来源:全国科学技术名词审定委员会,城乡规划学名词,2021]

3.3

组织 organization

为实现一定目标、承担不同职责、具有不同权限、相互关联的个人或群体。

注:组织包括但不限于个体经营者、法人团体、股份制企业、专营企业、集团企业、政府部门、合伙企业、慈善机构或社团,包括分支机构或联合体,无论是否注册登记,亦无论是公立或私立。

[来源:GB/T 19000—2016,5.3.2,有修改]

3.4

社区服务组织 community service organization

提供社区服务(3.2)的组织(3.3)。

3.5

社区居民 community resident

居住在社区(3.1)的个人。

3.6

社区服务对象 community service recipient

接受社区服务(3.2)的社区居民(3.5)。

示例 1:社区居民健康档案服务的服务对象是社区内常住居民。

示例 2:社区易感染艾滋病高危行为人群干预服务的服务对象是易感染艾滋病高危行为人群。