

包头市社区嵌入式服务设施建设运营 管理办法(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 编制依据

社区是城市公共服务和城市治理的基本单元，把城市建设成为人民群众高品质生活的空间，必须夯实社区服务基础，推动公共服务项目延伸覆盖到社区，打造高品质生活宜居地，进一步规范我市社区嵌入式服务设施建设运营管理，逐步补齐社区服务短板，让更多群众享受到身边和“家门口”的优质普惠公共服务。根据《中华人民共和国土地管理法》《中华人民共和国城乡规划法》《中华人民共和国城市房地产管理法》和《内蒙古自治区城乡规划条例》《包头市城乡规划条例》等法律法规，结合工作实际，制定本办法。

第二条 适用条件

本办法适用于全市范围内城市社区嵌入式服务设施的场景设置、规划选址、建设方式、运营管理、质量保障等工作。

第二章 规划选址

第三条 用地选址

社区嵌入式服务设施可选择以下城市建设用地：居住用地、公共管理与公共服务用地、商业服务业用地、一类工业用地、新型产业用地、一类物流仓储用地、广场用地等。政府建设的社区嵌入式服务设施作为非营利性公共服务设施，允许5年内不变更原有土地用途。

新建居住区要按照规划标准配套建设养老托育等公共服务设施。新建居住区配建的社区嵌入式服务设施，应与新建居住区同步规划、同步建设、同步验收和同步交付。

各旗县区政府可结合实际，在保持所有权不变条件下，按规定履行相关国有资产管理程序后，提供国有房产给社区（小区）发展嵌入式服务。

第四条 规划布局

依据国土空间规划，社区嵌入式服务设施应选择在安全的空间和场所进行建设，并符合国家相关规划标准规范要求。社区嵌入式服务设施宜在社区居民适宜步行范围内设置，宜处于社区中心位置，方便更好服务社区居民。

第三章 建设方式

第五条 建设形式

社区嵌入式服务设施应结合实际条件，可集中设置、也可分散设置。以资源整合、集约建设为原则，重点推广和优先建设（改造）功能复合集成的社区嵌入式服务综合体（社区服务中心）。暂不具备条件的社区可“插花”式分散建设功能相对单一的嵌入式服务设施。

第六条 新建设施

新建社区配建社区嵌入式服务设施应重点考虑“一老一小”服务需求，优先在低楼层布置，家政便民、文化休闲、体育健身等功能可根据实际情况利用地下、半地下、建筑屋顶等空间资源合理配置，并与社区现有服务设施统筹兼顾，实现共建共享。

第七条 补建设施

既有社区补建社区嵌入式服务设施，应充分挖掘、合理利用具备条件的居住小区空地、拆除腾退用地、低效闲置用地等资源，通过整合社区用房、产权置换、征收改建等方式进行，与社区现有服务设施统筹兼顾，实现共建共享。

第八条 扩建设施

既有社区已具有相关功能的服务设施，但规模不能满足建设标准的，在符合日照、消防等规定的前提下，可结合各地城市建设管理相关规定，适度增容扩建。

第九条 改建设施

既有社区闲置、低效等用房改建为社区嵌入式服务设施时，应结合实际情况，加强资源的统筹调配，提升社区服务供给水平。鼓励引导产权人等主体充分利用现有房屋场地，将符合条件的场所优先转型为社区嵌入式服务设施。

第四章 建设规模

第十条 空间规模

基本标准为每百户居民拥有社区综合服务设施面积平均不少于 30 平方米，有条件的街镇社区，宜达到每百户居民社区综合服务设施面积不少于 80 平方米。社区嵌入式服务综合体（社区服务中心）面积纳入社区综合服务设施统计范围。

社区嵌入式服务综合体（社区服务中心）建筑面积标准一般不应小于 600 平方米，有条件的街镇社区，不宜小于 800 平方米，建筑面积不设置上限。

第五章 服务功能场景设置

第十一条 服务功能内容

社区嵌入式服务设施主要是通过社区（小区）公共空间嵌入功能性设施和适配性服务，在居民适宜步行范围内，提供养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐、家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲、儿童游憩等一种或多种服务，更好满足社区居民公共服务和美好生活需求。

社区嵌入式服务设施具有贴近群众、公益普惠、功能多样、服务便捷等要求。

第十二条 场景设置要求

社区嵌入式服务设施应根据社区居民的年龄结构、文化需求和生活习惯，提供多样化的服务功能。服务功能尽量集中设置，原则上养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐、家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲、儿童游憩等服务功能中不应少于3项，其中鼓励引导养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐服务功能不少于2项，有条件的一般应配置养老服务或婴幼儿托育服务功能。

暂不具备集中建设条件的社区，可根据群众需求、市场供给和财政能力，聚焦“一老一小”，优先和重点配置养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐等群众普遍急需紧缺的服务

场景，逐步补齐家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲等其他服务短板。

第十三条 养老服务功能场景

养老服务功能可根据周边居民使用需求，为失能或部分失能老年人提供短期生活照护、康复服务、多功能活动等服务用房。有条件的社区，宜就近提供老年人室外活动场地，或与体育健身场地、公共绿地临近布置。

养老服务功能的每床位建筑面积 ≥ 35 平方米，提供养老服务功能的嵌入式服务设施建筑面积 ≥ 350 平方米，不设置建筑面积上限。

第十四条 婴幼儿托育服务功能场景

婴幼儿托育功能应布置在三层及以下，且不应布置在地下室、半地下室的室内建筑空间，应包含若干生活单元以及多功能活动室、服务管理用房、供应用房和交通空间。鼓励提供婴幼儿托育室外场地。暂不具备独立室外场地条件的，可统筹利用社区（小区）公共场地空间。室外活动场地宜具有良好的日照和通风条件，并应设置符合安全标准的防护设施。

婴幼儿托育功能每托位建筑面积 ≥ 9 平方米；提供婴幼儿托育服务功能的社区嵌入式服务设施建筑面积 ≥ 200 平方米，不设置建筑面积上限。

第十五条 儿童托管服务功能场景

儿童托管功能应布置在三层及以下，且不应布置在地下室、半地下室，可根据居民使用需求，布局儿童阅览、游戏活动、课后自习教室等服务功能。有条件的社区，宜在周边设置儿童游憩场所。

第十六条 社区助餐服务功能场景

社区助餐功能可结合实际需求，为社区人群尤其老年人提供安全、便捷、卫生的助餐服务，宜与养老服务、家政便民等服务功能统筹设置。

第十七条 家政便民服务功能场景

家政便民功能可结合居民需求，提供上门保洁、居家照料等家政服务以及衣物缝补、家电家具维修、五金配件、理发、邮政快递、家电家具临时存放等便民服务。

第十八条 健康服务功能场景

健康服务功能可选择提供家庭医生诊疗、便民就医、健康咨询、安全用药宣传等服务，满足居民对常见病、慢性病的日常诊治需求。鼓励社区为残疾人提供爱心助残和康复照护等服务。

第十九条 体育健身服务功能场景

体育健身功能可结合不同年龄段居民使用需求，提供室外综合健身场地、球类运动场地、健身器材、健身步道等场地和设施，满足居民体育锻炼的需求。

新建居住区公共健身设施要按室内人均建筑面积 ≥ 0.1 平方米或室外人均用地 ≥ 0.3 平方米的标准配建。

第二十条 文化休闲服务功能场景

文化休闲功能可选择提供图书、书画、音乐、舞蹈、棋牌、展览等服务，满足居民书报阅览、文化活动、休闲娱乐等需求，宜与养老服务等服务功能统筹设置。

第二十一条 儿童游憩服务功能场景

儿童游憩功能要充分考虑儿童身心需求，可选择提供游戏运动、亲子阅读、科普体验、休憩娱乐等室内儿童游憩设施和滑梯、立体攀爬、秋千、摇马、沙池、跷跷板等室外儿童游憩设施，满足儿童室内外活动需求。宜与儿童托管、婴幼儿托育等服务功能统筹设置。

第二十二条 其他服务功能场景

可根据居民实际需求，补充其他服务功能，为社区提供精准化、精细化服务，如设置教育培训场所、社区微型消防站等。

第二十三条 灵活化设置场景

场景设置应充分考虑灵活性和多功能性，以适应不同的服务场景和活动需求。鼓励创新空间利用方式，如可变分隔、移动家具等，以便快速适应不同活动的需求。

第二十四条 特色化设置场景

场景设置应反映和弘扬当地文化特色，如利用地方艺术、历史元素进行空间装饰。组织与当地文化相关的活动和展览，增加社区居民对当地文化的认同和参与。

第六章 运营管理

第二十五条 运营模式选择

社区嵌入式服务设施的运营坚持公益性与市场化相结合的原则，应根据精准化服务、降成本运营、规模化发展和市场化竞争原则选定，结合街镇实际需要，采用公建民营、民办公助、政府购买服务等建设运营模式，有效利用城市存量资源，确保社区服务的可持续发展。

各旗县区可通过市场化择优、委托经营等方式，向服务运营主体提供低成本设施场地空间。服务运营主体要根据服务成本、合理利润等提供价格普惠的社区服务以及其他公益性服务。

第二十六条 公建民营模式

公建民营模式是由政府无偿提供其拥有所有权（或使用权）的嵌入式服务设施，委托社会机构运营的模式。公建民营类社区嵌入式服务设施运营主体由所在街道/苏木乡镇按照政府采购相关规定确定，并签订服务协议。

第二十七条 民办公助模式

民办公助是指由民营企业或个体等社会力量自备房源，自主投资建设，自主运营管理嵌入式服务设施，政府给予适当资助的模式。民办公助类社区嵌入式服务设施运营主体应按照工商或社会组织登记流程办理，并与所在街道/苏木乡镇签订服务协议。

第二十八条 政府购买服务模式

政府购买服务是指政府将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担。

第二十九条 运营商培育评估遴选

各旗县区应积极培育社区综合服务和专项服务运营商。通过市场化择优方式探索建立实施城市（城区）“合格社区服务运营商”名单制度并向社会公示，社区结合实际需求选择或自主确定服务运营商，根据群众满意度评价动态更新名单。

鼓励拓展事业单位、社会组织、志愿团队等多元主体参与运营。引导社区物业、家政公司提供普惠社区服务。

可探索专业性机构连锁化、托管式运营社区嵌入式服务设施，构建“街道/苏木乡镇—社区—小区”服务体系。

第三十条 多主体合作提升服务

运营主体应与政府部门、社会组织、企业等多方协作，共同提升社区服务水平。鼓励跨部门、跨行业的资源共享和协调合作，发挥各方优势，共同推进社区服务设施的有效运营。运营主体应在市场化竞争中不断创新服务方式。

第三十一条 服务项目更新与调整

运营主体应根据社区居民的需求变化和社会发展趋势，定期更新和调整服务项目。推广和应用新技术、新理念，不断提升服务设施的现代化水平和吸引力。运营主体应根据市场供给和财政能力，科学选择合适的建设运营模式。

第三十二条 财务管理制度

运营主体须建立完整的工作日志和独立健全的财务核算制度，每季度向街道办事处/苏木乡镇报送运营情况，每年12月底前向项目业主单位提交本年度工作报告，由项目业主单位统一汇总报告报送区级政府，同时抄送属地镇街。确保资金使用的合规性、高效性和透明性。定期向社区居民及相关部门报告财务状况，接受监督和审计，增强公众信任。

第七章 服务质量保障

第三十三条 服务品牌培育与示范

支持在养老托育、社区助餐、家政便民等领域积极建设培育一批服务优、重诚信、能带动的“领跑者”企业和服务品牌，在社区嵌入式服务相关培训、示范等方面更好发挥作用。

第三十四条 服务质量标准制定

社区嵌入式服务设施运营主体服务规范应符合国家、省、市或行业有关标准和规范。主管部门应制定全面的服务质量标准，覆盖所有提供的服务项目。服务质量标准应定期更新，以确保符合当前行业最佳实践和社区居民的期望。

第三十五条 服务监督与意见反馈

运营主体应主动接受管理及指导单位、社会公众的监督，对外公布监督、投诉电话。通过居民代表大会或社区论坛等形式，让居民参与到服务设施的运营决策中。定期收集和反馈居民对服务设施的意见和建议，不断优化服务内容和运营方式。鼓励居民参与到服务场景的设置和调整中，确保服务更贴近居民需求。

第三十六条 服务评估与改进措施

运营主体应积极接受并配合主管部门的定期检查和评估，每年至少进行一次自评和第三方评估，并持续改进。宜定期开展第三方服务满意度测评，并对测评结果进行统计分析。通过

服务监督、服务评估、服务满意度测评发现不合格服务，应进行分析，查找原因，制定整改措施，跟踪落实整改，及时消除或降低不合格服务造成的不良影响。

第三十七条 服务人员培训与发展

支持优秀企业和服务品牌定期为服务人员提供专业培训，包括服务技巧、专业知识和应急处理能力等。鼓励员工参与职业发展计划，提升整体服务团队的专业水平和服务质量。

第八章 安全保障措施

第三十八条 安全标准

社区嵌入式服务设施必须符合国家和地方有关建筑安全、消防安全的法律法规和标准。设施运营方应定期进行安全检查，包括但不限于消防设施、电气系统、建筑结构等，并记录检查结果。

第三十九条 应急预案与培训

社区嵌入式服务设施应制定针对不同紧急情况的应急预案，如火灾、地震、水灾等。定期对工作人员进行安全培训和应急演练，提高其应对突发事件的能力。针对儿童、老年人等特定群体，开展专门的安全教育活动，传授基本的安全知识和自救技能。

第四十条 安全监督

相关政府部门应定期对社区嵌入式服务设施进行安全监督检查，确保所有安全措施得到有效实施。鼓励社区居民参与安全监督，对发现的安全隐患及时向相关部门或设施运营方报告。

第四十一条 安全信息公开

社区嵌入式服务设施的安全信息，包括安全管理制度、检查记录和应急预案等，应向社区居民公开。定期发布设施的安全状况报告，提高透明度，增强公众信任。

第九章 管理责任

第四十二条 市、区工作机制

包头市已成立城市社区嵌入式服务设施建设工作机制，负责全市社区嵌入式服务设施建设运营管理工作的统筹推进，工作机制成员单位根据各自职责，依法做好基本公共服务设施相关工作。

各旗县区政府负责全面统筹社区嵌入式服务设施试点的建设、运营及综合协调工作，负责社区嵌入式服务设施运营主体的业务指导。

市、区其他相关职能部门，按照各自职责对社区嵌入式服务设施建设运营活动依法进行政策、审批支持及服务监督管理。

第四十三条 基层工作机制

街道办事处/苏木乡镇作为社区嵌入式服务设施的主管单位，负责辖区内政府出资的社区嵌入式服务设施建设；负责公开遴选社会力量运营公办设施，并对社会力量自主投资建设设施的运营加强指导，签订监管协议，做好事前事中事后监管；负责运营主体申报政府资助项目的审核、资金拨付；协调社区养老服务设施运营期间在辖区范围内发生的具体事宜，并引进第三方机构对运营主体的日常管理和服务质量进行评估考核。

社区嵌入式服务设施应实行社区书记负责制，由社区书记组织建立社区嵌入式服务设施的运营管理架构，定期召集社区工作人员、运营主体相关人员、志愿者等会商服务规划、统筹资源、促进协作。

第四十四条 监督考核措施

街道办事处/苏木乡镇负责对所在辖区社区嵌入式服务设施的年度考核，具体可委托第三方对项目建设、服务内容、管理制度、运营成效、服务质量等相关方面进行综合性的考核评估。运营主体需按照评估机构的要求提供材料。运营考核评估等级分为优秀、良好、合格、不合格。评级为不合格的运营主体将移出运营名单。