



中华人民共和国国家标准

GB/T 45581—2025

完整社区设施服务指南

Guidelines for service of integrated community facilities

2025-04-25 发布

2025-08-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 2

4 总体原则 2

5 设施类型 2

6 设施配置 3

7 设施服务 7

8 运行管理..... 11

9 安全与应急..... 12

参考文献 14



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。

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。

本文件由全国城市公共设施服务标准化技术委员会(SAC/TC 537)提出并归口。

本文件起草单位：中关村乐家智慧居住区产业技术联盟、北京市标准化研究院、新疆四方建筑设计院有限公司、中国建筑科学研究院有限公司、宜宾职业技术学院、首都经济贸易大学、合肥市规划设计研究院、中煤科工重庆设计研究院(集团)有限公司、北京标准化协会、中建三局安装工程有限公司、安徽省城建设计研究总院股份有限公司、北京市东城区消防救援局、安徽省社区服务业协会、广东建科创新技术研究院有限公司、搏锐设计集团有限公司、江苏申武先进技术研究院有限公司、上海市城市建设设计研究总院(集团)有限公司、安徽创源智慧后勤服务集团有限公司、安徽省天方物业有限公司、安徽新亚物业科技集团有限公司、中国电子工程设计院股份有限公司、乌海市海勃湾城市供水有限公司、绿建智慧科技(北京)有限公司、政通人和(上海)技术服务有限公司。

本文件主要起草人：蓝俞静、张永刚、朱飞、周海珠、刘知羽、姚翠友、郭莉梅、姜莘、李英军、裴钰、杜晋兰、卢俊超、刘玉坤、刘宇、郑巧英、丘广路、蒋伟、卢凯、张凯、吕永鹏、蒋应红、濮荣、程纯洁、李志华、方以舟、刘利、吴丹、张莉、张小霞、陈良、刘俊峰、余偲、王瑛、陈佳佳、于思洋、种记冰、杨艳红、朱琳、田川、韩涵、白明梅。



完整社区设施服务指南

1 范围

本文件提供了完整社区的总体原则、设施类型、设施配置、设施服务、运行管理、安全与应急等方面的指导和建议。

本文件适用于新建、扩建和改建完整社区的设施配置、服务提供以及社区管理。

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 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 17110 商店购物环境与营销设施的要求
GB/T 17217 公共厕所卫生规范
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB 19272 室外健身器材的安全 通用要求
GB/T 21741 住宅小区安全防范系统通用技术要求
GB/T 23650 超市购物环境
GB/T 33168 社区老年人日间照料中心服务基本要求
GB/T 33169 社区老年人日间照料中心设施设备配置
GB/T 37915—2019 社区商业设施设置与功能要求
GB/T 38319 建筑及居住区数字化技术应用 智能硬件技术要求
GB/T 42455.1 智慧城市 建筑及居住区 第1部分：智慧社区信息系统技术要求
GB/T 43442 智慧城市 城市智能服务体系构建指南
GB/T 44061 智慧城市 城市运行指标体系 智能基础设施
GB 50052 供配电系统设计规范
GB 50289 城市工程管线综合规划规范
GB 50763 无障碍设计规范
GB/T 51346 城市绿地规划标准
GB 55014 园林绿化工程项目规范
GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
CJ/T 280 塑料垃圾桶通用技术条件
CJJ 45 城市道路照明设计标准
JGJ 39—2016 托儿所、幼儿园建筑设计规范
SB/T 10269 照相业开业的专业条件和技术要求
SB/T 10271 洗染业开业的专业条件和技术要求
SB/T 10426 餐饮企业经营规范
YZ/T 0129 邮政普遍服务
建标 128—2010 城市公共停车场工程项目建设标准



- 建标 143—2010 社区老年人日间照料中心建设标准
- 建标 163—2013 社区卫生服务中心、站建设标准
- 建标 167—2014 城市社区服务站建设标准
- 建标 175—2016 幼儿园建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

完整社区 integrated community

在居民适宜步行范围内有完善的基本公共服务设施、健全的便民商业服务设施、完备的市政配套设施、充足的公共活动空间、全覆盖的物业服务和健全的社区管理机制的区域。

注 1：完整社区的范围通常是指步行 5 min~10 min 的生活圈。

注 2：完整社区的居民通常具有较强的归属感和认同感。

4 总体原则

- 4.1 以人为本,服务居民,满足居民的物质文化生活需求,提高居民的生活质量。
- 4.2 整合社区资源,调动辖区社会力量广泛参与,形成共驻社区、共建社区、共享社区资源良好态势。
- 4.3 健全社区组织,明确职责和权利,依法加强管理,寓管理于服务中,增强社区凝聚力。
- 4.4 完善社区服务设施,打造宜居环境,营造全龄友好、安全健康的社区生活。
- 4.5 推进智能化服务,建设智慧物业管理服务平台,提供一体化管理和服务。
- 4.6 健全社区治理机制,引导居民全程参与完整社区建设,增强居民对社区的认同感、归属感。

5 设施类型



完整社区设施按服务功能划分,包括基本公共服务设施、便民商业服务设施、市政配套基础设施、公共活动空间,见表 1。

表 1 完整社区设施类型

类别	主要内容	主要功能
基本公共服务设施	社区综合服务站	提供社区综合服务站用房和有关服务
	幼儿园	为 3 周岁~6 周岁的幼儿提供集中保育、教育等学前教育
	托儿所	为 0 周岁~3 周岁等婴幼儿提供哺育和培育等服务
	老年服务站	为老年人、残疾人提供居家日间生活辅助照料、助餐、保健、文化娱乐服务
	社区卫生站	提供预防、医疗、计生、健康、防疫服务
便民商业服务设施	综合超市	提供蔬菜、水果、生鲜、日常生活用品销售服务
	邮件和快件寄递服务设施	提供快递服务
	其他便民商业网点	提供理发、洗衣、购药、维修、家政服务、餐饮等服务

表 1 完整社区设施类型（续）

类别	主要内容	主要功能
市政配套基础设施	水、电、路、气、热、信等设施	提供供水、排水、供电、道路、供气、供热、通信等服务
	停车及充电设施	提供停车服务
	慢行系统	提供居民健康服务
	无障碍设施	为残疾人、老年人提供便利服务
	环境卫生设施	提供垃圾收集服务
公共活动空间	公共活动场地	提供居民活动场地和服务
	公共绿地	提供居民日常休憩、休闲健身场地和服务

6 设施配置

6.1 基本公共服务设施

6.1.1 社区综合服务站

- 6.1.1.1 选址与布局、建设规模宜考虑建标 167—2014 中第 3 章和第 4 章的规定，且建筑用房宜采用环保材料，减少对环境的影响，确保环保可持续性，打造绿色社区。
- 6.1.1.2 宜充分挖掘和利用存量资源，通过改造其他公共设施、综合配置等方式进行配建。
- 6.1.1.3 宜具有独立空间。
- 6.1.1.4 宜包含社区服务大厅、警务室、社区居委会办公室、居民活动用房、阅览室和党群活动中心。

6.1.2 幼儿园

- 6.1.2.1 选址与布局、建设规模宜考虑建标 175—2016 中第 2 章～第 4 章和 JGJ 39—2016 中第 3 章的规定。
- 6.1.2.2 宜包含建筑空间和室外场地两个部分。其中，建筑空间依据规模和实际情况，宜包含幼儿生活用房、服务管理用房、附属用房、交通空间；室外场地宜包含班级活动场地、共用活动场地。
- 6.1.2.3 宜具备独立使用空间和独立活动场地。

6.1.3 托儿所

- 6.1.3.1 选址与布局、建设规模宜考虑 JGJ 39—2016 中第 3 章的规定。
- 6.1.3.2 宜包含建筑空间和室外场地两个部分。其中，建筑空间依据规模和实际情况，宜包含乳儿班单元、托儿班单元、服务管理用房、附属用房、交通空间。
- 6.1.3.3 宜具备独立使用空间和独立活动场地。

6.1.4 老年服务站

- 6.1.4.1 选址与布局、建设规模宜考虑建标 143—2010 中第 3 章和第 4 章的规定。
- 6.1.4.2 对于具备条件的居住社区，宜建设老年人日间照料中心，且宜考虑以下方面：
 - a) 在建筑低层部分，相对独立，并有独立出入口；

- b) 二层以上的进行无障碍设计；
- c) 安排充足的健身空间。

6.1.4.3 宜包含接待区、康复医疗区、生活服务区、娱乐活动区、室外活动空间、后勤服务区。

6.1.5 社区卫生站

6.1.5.1 选址与布局、建设规模宜考虑建标 163—2013 中第 2 章和第 4 章的规定。

6.1.5.2 宜包括门厅、全科诊疗区、社区护理区、预防保健区、康复理疗区、计生咨询区、健康教育区、后勤服务区。

6.2 便民商业服务设施

6.2.1 设施配置宜考虑 GB/T 37915—2019 中第 4 章的规定，选址宜相对集中且设施完备，布局宜充分考虑社区居民消费的便利性。

6.2.2 综合超市的设施配置宜考虑以下方面：

- a) 与城市建设及商业网点布局相协调，合理布局，因地制宜，与环境相协调；
- b) 以生活宜居为原则，选址及经营便捷可达，且不干扰居民生活；
- c) 受场地条件约束的老旧社区，建设 2 个～3 个便利店提供相应服务。

6.2.3 邮件和快件寄递服务设施的配置宜考虑以下方面：

- a) 在社区与外部城市道路连通处配置快递接收点或快递自提柜等设施，方便快递配送和社区居民取件；
- b) 条件具备的社区，配置“无接触式配送”接收设施，保障卫生安全。

6.2.4 其他便民商业网点的设施配置宜与综合超市结合设置，行成一站式便民商业服务网点。

6.3 市政配套基础设施

6.3.1 水、电、路、气、热、信设施

6.3.1.1 宜综合规划建设供水、排水、供电、道路、供气、供热、通信等设施，保证设施完好、运行安全、供给稳定，用户可正常使用。

6.3.1.2 宜实现光纤入户和多网融合，推动 5G 网络进社区，建设社区智能安防设施及系统。

6.3.1.3 给水、污水、雨水、电力、供热管线的设置按 GB 50289 中的规定，并考虑燃气、通信、电视共用天线、闭路电视、智能化等管线的设置或预留埋设位置。

6.3.2 停车及充电设施

6.3.2.1 停车设施的配置宜考虑以下方面：

- a) 机动车停车位(场)按照建标 128—2010 中第 2 章～第 4 章的规定，规划选址与布局、建设规模；
- b) 非机动车停放点小规模分散布置，配置非机动车停车棚、停放架等设施；
- c) 利用社区道路和人民防空工程设置停车位，且不影响道路、消防、人防工程功能的正常使用；
- d) 利用楼边、路边等边角地以及改造既有平面停车设施，增加停车位；
- e) 按照 GB 50763 中关于无障碍停车设施规定，为老年人、残疾人专用车等新型交通工具和辅助工具留有必要的发展余地；
- f) 预留充电设施或者建设安装条件。

6.3.2.2 充电设施的配置宜考虑以下方面：

- a) 避免设置在地势低洼或建筑物雨水管口、河道等附近,与污水、自来水、燃气、电力等地下设施管道及井盖保持 1 m 以上安全距离;
- b) 设置在电动车停放场所内,靠近消防站、消防栓或水源,但不占用人行通道、疏散通道、消防车道。

6.3.3 慢行系统

6.3.3.1 慢行系统的设置宜考虑以下方面:

- a) 符合安全、畅通、环保、可持续发展的总体目标;
- b) 与景观、环境相协调;
- c) 与社区公共活动空间相连接,形成完整的慢行系统网络。

6.3.3.2 步行道的设置宜考虑以下方面:

- a) 道路的规划设计遵循安全便捷、尺度适宜、步行友好的基本原则;
- b) 步行系统连续、安全,符合无障碍要求,并便捷连接公共交通站点;
- c) 道路断面形式适宜步行及自行车骑行。

6.3.3.3 非机动车道的设置宜考虑以下方面:

- a) 非机动车停车设施与人行系统连接,并设置指示标识;
- b) 在适宜自行车骑行的地区,构建连续的非机动车道;
- c) 机动车与非机动车混行的道路,其纵坡按照或分段按照非机动车道要求进行设计。

6.3.4 无障碍设施

6.3.4.1 宜建设无障碍环境,包括但不限于。

- a) 在住宅和建筑出入口有高差处设置轮椅坡道和扶手。
- b) 开展公共活动场地、道路等户外环境建设的无障碍设计或改造。
- c) 为各类为社区居民提供服务的服务台配置低位服务设施,包括但不限于低位服务柜台、信息屏幕显示系统、盲文或有声提示标识。
- d) 设置无障碍引导标识,在满足功能性需求的基础上,保持无障碍标识系统设计风格与使用环境的统一。
- e) 为住宅和公共建筑、公共活动场地、道路内部之间提供连贯的无障碍通行流线。
- f) 为居委会、卫生站、健身房、物业管理、会所、社区中心、商场等建筑设置无障碍出入口。
- g) 为设有电梯的建筑配置至少 1 部无障碍电梯,为未设有电梯的多层建筑配置至少 1 部无障碍楼梯。
- h) 为总停车数在 100 辆以下的社区至少设置 1 个无障碍机动车停车位。为总停车数在 100 辆以上的社区设置不少于总停车数 1% 的无障碍机动车停车位。

6.3.4.2 所有无障碍设施的设计按 GB 50763、GB 55019 中的规定。

6.3.5 环境卫生设施

6.3.5.1 垃圾收集点的设置宜考虑以下方面:

- a) 位置固定,方便垃圾投放和清运;
- b) 在人行道内侧或外侧设置港湾式收集点;
- c) 避免在居住楼层、地下停车场、户外活动区等公共区域摆放垃圾收集容器或堆积垃圾;
- d) 根据垃圾量设置收集箱或垃圾桶,其中塑料垃圾桶符合 CJ/T 280 的要求;

- e) 鼓励配备智能垃圾分类收集容器,有毒有害垃圾密闭放置;
- f) 分类垃圾收集点根据分类收集要求设置垃圾桶,垃圾桶的色彩标志及分类标识符合 GB/T 19095 的要求。

6.3.5.2 垃圾收集站的设置宜考虑以下方面:

- a) 选址符合环境卫生专业规划,独立设置,交通便利,并具备供水、供电、污水排放等条件,方便居民生活垃圾收集;
- b) 设置分类收集箱(桶),以便在站内对可回收物进行简单分拣;
- c) 有条件的收集站配置垃圾桶清洗装置,包括通风、除尘、除臭、隔声等环境保护设施,以及消毒、杀虫、灭鼠等装置。

6.3.5.3 公共卫生间的设置宜考虑以下方面。

- a) 设置于人流集中处,结合配套设施及室外综合健身场地(含老年户外活动场地)设置。
- b) 实行全天候免费开放,所有对外服务设施在开放时间内均对外开放,卫生符合 GB/T 17217 的有关规定。
- c) 至少配置一个无障碍厕位或第三卫生间及相关配套无障碍设施。
- d) 附近设置有公共卫生间的标志、方向和距离的指示牌,导向标识清晰。
- e) 照明通风等各类设施完备。
- f) 墙面采用光滑、便于清洗的材料;地面采用防渗、防滑材料;厕间门及隔板材料采用防潮、防划、防火材料。
- g) 男女卫生间各设一个低位洗手盆,男卫生间至少设置一个落地小便斗。
- h) 配置助力扶手、挂衣钩。助力扶手牢固、方便、安全;挂衣钩坚固、耐腐蚀,且承重不小于 5 kg;独立式小便器上方设搁物板。
- i) 盥洗台设镜子,还可设烘手器、皂液器、电源插座。
- j) 公共卫生间内配置清扫、拖地、刮擦、消毒、梯子等作业设备、设施。

6.4 公共活动空间

6.4.1 公共活动场地

6.4.1.1 宜至少有一片公共活动场地。

6.4.1.2 公共活动场地的配置宜考虑以下方面:

- a) 遵循安全、舒适、多样的建设原则;
- b) 坚持以人为本,选择方便安全、便于群众参与活动、对居民生活休息干扰小的地段;
- c) 充分考虑社区所在地的地形,选择较为开阔、地面平坦、坡度合理的区域;
- d) 设置在社区居住和服务设施相对集中、交通相对便利的区域,远离高压、高温等危险设施;
- e) 新建社区营造良好公共空间环境,配置多样的运动场地,包括但不限于足球、篮球、排球、乒乓球、门球等球类场地;
- f) 老旧小区充分利用街头巷尾、闲置地块等增加公共空间;
- g) 结合绿地设置,有适当规模的绿化和必要的安全防护措施。

6.4.1.3 多功能运动场地的设置宜满足两种或两种以上体育项目转换使用,并向公众开放的公益性体育活动场地设施。

6.4.2 公共绿地

6.4.2.1 宜至少有一片开放的公共绿地。

- 6.4.2.2 规划和建设按 GB/T 51346 和 GB 55014 中的规定。
- 6.4.2.3 新建社区宜至少建设一个社区游园,设置 10%~15%的体育活动场地。
- 6.4.2.4 老旧社区宜结合边角地、废弃地、闲置地等改建“口袋公园”“袖珍公园”等,宜采取多点分布以及立体绿化等方式改善居住环境。
- 6.4.2.5 以康体运动场地为主的小微绿地宜布置在养老设施、社区卫生站周边。
- 6.4.2.6 以儿童游戏场地为主的社区游园宜布置在托幼设施附近。

7 设施服务

7.1 基本公共设施服务

7.1.1 社区综合服务站

- 7.1.1.1 宜具备组织开展社区居民自治、向社区居民提供养老、卫生、助残、文化娱乐、物业管理等多元化基本公共服务的功能。
- 7.1.1.2 宜与社区卫生、文化、教育、体育健身、老年人日间照料、残疾人康复等基本公共服务设施统筹规划,发挥社区综合服务效益,增强服务功能。
- 7.1.1.3 宜提供更多智能化适老产品和服务。
- 7.1.1.4 各类服务用房还宜考虑以下方面。
- a) 社区服务大厅为社区居民代办代理各项公共服务事项,提供“一站式”服务;社区服务大厅设置服务区 and 等候区两部分。服务区面积由服务窗口面积和服务人员业务处理面积两部分构成;等候区设置一定数量的等候座位,为前来咨询、办事的社区居民提供等候的场所,并配备电子信息查询终端和资料架等服务设施。
 - b) 警务室满足社区民警开展警务活动的需要。
 - c) 社区居委会办公室满足社区居委会、社区党组织日常办公及社区物业管理用房的需要。
 - d) 居民活动用房满足社区居民开展活动的需要,并结合或靠近公共绿地设置,并与其他公共服务设施联合建设。
 - e) 党群活动中心满足社区党组织开展党员活动的需要。
- 7.1.1.5 功能布局宜符合建标 167—2014 中第 2 章的规定。
- 7.1.1.6 建筑标准宜符合建标 167—2014 中第 5 章的规定。

7.1.2 幼儿园

- 7.1.2.1 宜坚持“以幼儿为本”,提供符合幼儿身心发展规律的集中保育和学前教育。
- 7.1.2.2 功能布局宜考虑建标 175—2016 中第 10 条和 JGJ 39—2016 中 3.2 的规定。
- 7.1.2.3 建筑标准宜考虑建标 175—2016 中第 5 章和 JGJ 39—2016 中第 4 章~第 6 章的规定。

7.1.3 托儿所

- 7.1.3.1 宜以婴幼儿为中心,提供符合婴幼儿生理、心理需求及发展特点的托育服务。
- 7.1.3.2 功能布局宜考虑 JGJ 39—2016 中 3.2 的规定。
- 7.1.3.3 建筑标准宜考虑 JGJ 39—2016 中第 4 章~第 6 章的规定。

7.1.4 老年服务站

- 7.1.4.1 宜为老年人、残疾人提供居家日间生活辅助照料、助餐、保健、文化娱乐等服务。
- 7.1.4.2 宜根据日托老年人等特点和各项设施等功能要求,进行合理布局,分区设置,功能布局宜考虑

建标 143—2010 中第 2 章的规定。

7.1.4.3 建筑标准宜考虑建标 143—2010 中第 5 章的规定。

7.1.4.4 设施设备的配置宜考虑 GB/T 33169 的规定。

7.1.4.5 服务内容及要求宜考虑 GB/T 33168 的规定。

7.1.5 社区卫生站

7.1.5.1 宜坚持规模适宜、功能适用、布局合理、流程科学、装备适度、安全卫生、运行经济、节能环保的原则。

7.1.5.2 建筑标准宜考虑建标 163—2013 中第 5 章的规定。

7.1.5.3 宜提供预防、医疗、计生、康复、防疫等服务。

7.1.5.4 宜设立老年人常见病内容,与老年医疗服务内容合并,节约投资。

7.2 便民商业设施服务

7.2.1 综合超市

7.2.1.1 宜满足居民基本购物需求,提供蔬菜、水果、生鲜、日常生活用品等销售服务。

7.2.1.2 购物环境和营销设施宜考虑 GB/T 17110、GB/T 23650 的规定。

7.2.1.3 附近宜设置机动车和非机动车停车位。

7.2.2 邮件和快件寄递设施服务

7.2.2.1 营业场所设施和服务设施应符合 YZ/T 0129 的要求。

7.2.2.2 宜建设多组智能信包箱、智能快递箱,格口数量为社区日均投递量的 1~1.3 倍。

7.2.3 其他便民商业网点

7.2.3.1 宜提供社区内居民日常生活所必需的商品和便利服务,包括但不限于理发、洗衣、购药、维修、家政、餐饮等便民服务,以满足完整社区居民日常生活的需要。

7.2.3.2 餐饮设施服务宜考虑 SB/T 10426 规定的要求,为社区居民提供便利、安全的餐饮服务。

7.2.3.3 药店宜能提供国家基本药物品种,提供夜间或 24 h 药品供应服务。

7.2.3.4 洗衣店设施服务宜考虑 SB/T 10271 的规定。

7.2.3.5 照相馆设施服务宜考虑 SB/T 10269 的规定。

7.3 市政配套基础设施服务

7.3.1 水、电、路、气、热、信设施服务

7.3.1.1 供水系统的设施服务宜考虑以下方面:

- a) 具备防灾能力,保障基本供水;
- b) 供水设施完好,水压稳定,水质达标;
- c) 使用高效节水器具和设备;
- d) 居民饮用水卫生标准符合 GB 5749 的相关要求;
- e) 有条件的社区,配备高品质供水系统,实施智能供水检测和收费。

7.3.1.2 排水系统的设施服务宜考虑以下方面:

- a) 实现市政排水与污水管网覆盖,生活污水规范接入市政管网,无雨污管网混接错接问题;
- b) 排水设施完好,排水通畅,无易涝积水问题;
- c) 有条件的社区,配备雨水渗透、收集和净化系统。

7.3.1.3 供电系统的设施服务宜考虑以下方面：

- a) 为社区提供正常电力供应并保障运行安全；
- b) 供配电设施安全可靠，无漏电、超负荷运行等问题，户年均停电时间小于或等于 5 h；
- c) 配电变压器等设备有可靠锚固，供电线路规整、无蜘蛛网现象；
- d) 有条件的社区，实施电缆入地，建成智能用电小区。

7.3.1.4 道路的设施服务宜考虑以下方面：

- a) 路面平整，无坑洼、破损等安全隐患；
- b) 通行顺畅，与城市路网联系便捷，满足消防、急救车辆通达要求；
- c) 照明设施节能，满足夜间照明要求，有条件的社区配备智慧化节能控制系统。

7.3.1.5 供气系统管道的设施服务宜考虑以下方面：

- a) 采取措施保障使用安全和防灾安全，消除安全隐患；
- b) 燃气供应稳定，满足居民需求；
- c) 燃气管道系统配备泄漏报警装置，定期检修，无安全隐患；
- d) 有条件的社区，实现管道供气入户，或配备智能化供气监控系统。



7.3.1.6 供热设施的设施服务宜考虑以下方面：

- a) 在采用集中供热居住区内设置供热管线；
- b) 供热设施完好，达到采暖区要求；
- c) 新建建筑符合保温要求，既有建筑实施保温改造；
- d) 有条件的社区，供热管网实施地下敷设，做到供热监管与温控调度。

7.3.1.7 通信设施的设施服务宜考虑以下方面：

- a) 通信线路规整，无蜘蛛网现象；
- b) 实现光纤入户和多网融合，移动通信网路覆盖社区；
- c) 通信设施建设满足至少 3 家电信业务经营者平等接入，用户可自由选择电信业务经营者；
- d) 有条件的社区，实现通信线路入地，物联网、AI 技术进入社区，建成智慧社区。

7.3.2 停车及充电设施服务

7.3.2.1 停车设施的设施服务宜考虑以下方面：

- a) 建筑设备符合建标 128—2010 中第 5 章的规定；
- b) 管理规范有序，提供停车位分布、规模、收费标准、交通组织等信息；
- c) 提供机动车辆出入管理，以及机动车辆、非机动车辆的安全防范、停车位维护、环境卫生保障等服务；
- d) 坚持居民自愿、调动各方参与的原则，制定规范有序的社区停车管理措施，明确停车管理费用、停车位分配与预约制度等；
- e) 推行错时停车，鼓励与周边商业办公类建筑共享利用停车泊位，提高停车位利用率；
- f) 配置智能停车管理系统；
- g) 安装监控摄像头和其他安全设备，确保停车场内车辆的安全，预防盗窃和损坏事件的发生。

7.3.2.2 充电设施的设施服务宜考虑以下方面：

- a) 运营单位具备健全的管理制度、专业的运维团队以及完备的企业运营平台等规模化运营能力；
- b) 运营场所设置 24 h 可视监控系统，监控界面覆盖全部充电设施及充电车辆，具备储存、查询、回放图像功能，图像存储时间不少于 7 d；
- c) 供电系统符合 GB 50052 的规定，且可为电动车用蓄电池组提供充、换电服务；
- d) 加强充电设施的安全管理，采取防盗、防水、防雷等措施，确保居民在使用充电设施时的人身和财产安全。

7.3.3 慢行系统

- 7.3.3.1 宜贯通至各类配套设施、公共活动空间和住宅,且与城市慢行系统保持顺畅连接。
- 7.3.3.2 宜沿线设置休憩座椅、垃圾箱、指向和警示标识等辅助设施。
- 7.3.3.3 宜确保无安全隐患,做到迅速反应、及时整改、定期排查。
- 7.3.3.4 宜提供日常养护、清洁服务,保持通道平整、整洁、空气清新、舒适宜人。
- 7.3.3.5 宜在夜间提供照明服务,并符合 CJJ 45 中的要求。
- 7.3.3.6 宜根据规划条件和道路布置情况,统一设置人行导向设施、人行过街设施、非机动车停车设施、机动车停车设施和公交停靠站等服务设施。

7.3.4 无障碍设施服务

- 7.3.4.1 宜在公共服务场所配备必要的无障碍设施和辅助器具,为有需求的社会成员提供无障碍信息交流和社会服务。
- 7.3.4.2 宜在无障碍设施处设置无障碍标识,并纳入周边环境或者建筑物内部的引导标识系统。无障碍标识的位置醒目,内容清晰、规范,指明无障碍设施的走向和位置。
- 7.3.4.3 宜在综合服务站、老年服务站和社区卫生服务站提供适合老年人、残疾人需要的文献信息、无障碍设施服务。
- 7.3.4.4 宜在养老机构、居家社区养老服务机构以及其他提供养老服务的机构、场所提供适老化产品安装、康复辅助器具配备和使用指导等服务,推进适老化改造,满足老年人对居住、活动场所的安全、卫生、便利等要求。
- 7.3.4.5 宜在大型居住区停车场设置并标明无障碍停车位。
- 7.3.4.6 宜确保一定比例的自助公共服务终端设备具备语音、大字、盲文等无障碍功能。
- 7.3.4.7 宜结合民生类服务场所提供的服务内容,为有需求的社会成员提供辅助器具、咨询及引导等无障碍设施服务。
- 7.3.4.8 宜推进阳光助残工程,促进老年友好社区创建,支持儿童友好城市建设,共同营造无障碍友好环境。
- 7.3.4.9 宜建立健全无障碍环境建设公众参与机制,强化社会公众对无障碍环境建设的认识和理解。
- 7.3.4.10 宜在社区内开展无障碍环境建设的宣传教育,鼓励志愿者、志愿服务组织和其他社会组织为有需求的社会成员提供志愿服务,提升全社会无障碍意识。

7.3.5 环境卫生设施服务

- 7.3.5.1 垃圾收集点(站)的设施服务宜考虑以下方面:
 - a) 完善社区的环境卫生管理工作机制,建立环境卫生保洁长效机制,保持街巷、楼栋、公共场所整洁;
 - b) 优化垃圾分类全程分类体系,完善不同区域分类容器及标识标志,提升公共场所分类质量;
 - c) 及时清运并定点处理社区内垃圾,确保无卫生死角;
 - d) 及时擦拭和清洗生活垃圾收集容器,保证垃圾收集站(点)周边地面整洁,无杂物堆放、积存垃圾和污水外流现象;
 - e) 在主要出入口、物业服务中心、入户大堂、电梯间等人流节点重复播放垃圾分类宣传视频。
- 7.3.5.2 公共卫生间设施服务宜考虑以下方面:
 - a) 每日定时对卫生间实施清扫,确保纸篓等卫生用品放置到位;
 - b) 每日全时段保洁,保持厕位整洁,大便槽两侧无粪便污物,槽内无积粪,小便槽(斗)无水锈、尿垢、垃圾、异味;

- c) 适时抽吸公厕化粪池,防止污物满溢;
- d) 保持卫生间内地面清洁、无积水;
- e) 内墙面、天花板、门窗、隔离板等无积灰、污迹、蛛网;
- f) 外墙面整洁;
- g) 卫生间内无杂物堆放,用具用品无积灰、污物;
- h) 周边无垃圾、粪便、污水等污物;
- i) 定期喷洒灭虫灭鼠药物。

7.4 公共活动空间

7.4.1 公共活动场地

- 7.4.1.1 宜结合居民人口结构,配置类型多样的活动设施,包括但不限于健身器材、健身步道、休息座椅等设施以及沙坑等儿童娱乐设施。
- 7.4.1.2 各类健身器材设施设置按 GB 19272 中的规定。
- 7.4.1.3 宜充分考虑社区所在地的气候、人文和民族特点,选择设置当地群众喜爱的体育设施。
- 7.4.1.4 宜与社区其他体育设施相协调,以满足社区不同年龄人员和残障人员的健身需求。
- 7.4.1.5 宜在附近配置休憩设施和公共卫生间。
- 7.4.1.6 宜采用节能环保的照明设计,且满足夜间照明需要。
- 7.4.1.7 宜避免噪声扰民。

7.4.2 公共绿地

- 7.4.2.1 宜具有良好的空间环境品质,与城市风貌及周边环境相协调。
- 7.4.2.2 宜根据社区居民的年龄构成与人群诉求,因地制宜布置功能与设施,满足居民日常游憩、休闲健身等使用需求。
- 7.4.2.3 宜通过慢行系统,与城市综合公园、专类公园等绿地相衔接。
- 7.4.2.4 宜按照疏密有致、高低错落、季相丰富配置植物,且乔木的配置不宜影响住户内部空间的采光、通风及日照条件。

8 运行管理

8.1 物业服务

- 8.1.1 宜引入专业化的、具有独立法人资格的物业管理服务单位。暂不具备条件的,宜通过社区托管、社会组织代管或者居民自管等方式,推动实现物业管理全覆盖。
- 8.1.2 新建社区宜按照不低于物业总建筑面积 0.2% 比例且不低于 50 m² 配置物业管理用房,老旧小区宜因地制宜配置物业管理用房。
- 8.1.3 物业服务单位管理宜从管理制度、秩序维护、环境卫生等方面规范相关管理服务内容,并向居民进行公示,接受居民监督。
- 8.1.4 在管理制度方面宜考虑以下内容:
 - a) 建立住宅专项维修基金,制定基金管理、使用、续筹制度;
 - b) 建立 24 h 值班制度,接受并及时处理居民的报修、求助、投诉等各类信息,并保证在接到投诉后 24 h 内响应,3 个工作日内完成处理;
 - c) 建立并落实便民维修服务制度,制定合理的入户服务收费标准。
- 8.1.5 在秩序维护方面宜考虑以下内容:

- a) 有专业保安队伍,实行 24 h 值班及巡逻制度,合理配备出入口控制、楼宇对讲、视频监控等安防设施,保证设施运行良好;
- b) 配备必要的消防设备设施,消防通道保持畅通,制定消防应急方案,定期组织消防演习;
- c) 机动车及非机动车停车场车辆停放有序,无安全隐患。

8.1.6 在环境卫生服务方面宜考虑以下内容:

- a) 清洁卫生实行责任制,配有专职的清洁人员和明确的责任范围;
- b) 房屋公共部位保持清洁,无乱贴、乱画,无擅自占用和堆放杂物现象。

8.2 智慧化运行

8.2.1 宜运用互联网、大数据、人工智能等技术建立智慧化的物业管理服务平台,推动物业服务企业发展线上线下社区服务。

8.2.2 宜将有关政府职能、物业管理、居民服务、运营服务在物业管理服务平台融为一体,汇聚动态感知数据和静态数据,提供运行监测、态势预警、决策支撑、联勤联动处置、专题分析、公共服务、物业管理、运营运维管理等服务,实现特殊事件自动化识别、预警、处置等闭环管理。

8.2.3 宜部署视频监控设备、人脸识别设备、车辆识别设备、智慧门禁设备、人证合一设备等公共安全类感知设备,以及智能充电桩、智能抄表、智能地锁、智能垃圾桶、烟感、水位、水质、环境等其他物联感知设备,实现社区运行态势的全面感知。

8.2.4 宜开发居民应用移动 APP,集生活缴费、车位共享、服务预约办理、应急预警、通知公告等功能于一体,为居民提供便捷的生活服务、高效的政务服务以及安全保障服务。

8.2.5 完整社区智慧化运行所涉及的各类智能设施、设备,以及服务标准宜符合 GB/T 38319、GB/T 42455.1、GB/T 43442、GB/T 44061 中的智能设施、设备管理规定。

8.2.6 鼓励完整社区进行智能化系统改造,内容宜包括信息化应用系统、信息设施系统、建筑设备管理系统、安全防范系统、智能化集成系统。

9 安全与应急

9.1 安全运行

9.1.1 宜加强人员密集场所安全管理,定期开展安全教育培训和交通安全宣传劝导。

9.1.2 宜做好用气、用电、用火以及地震、洪灾等防灾监测、预警发布和应急避险安全防护工作,对噪声扰民行为及时劝阻、调解。

9.1.3 有条件的社区,宜通过安装监控摄像头和其他安全设备,确保停车场内车辆的安全,预防盗窃和损坏事件的发生。

9.1.4 宜对社区配水管网、管道接口及泵站、检查井、雨水口、井盖和雨水算子采取防灾措施,且每年至少进行 1 次维护。宜有效组织雨水的收集与排放,并确保地表径流控制、内涝灾害防治、面源污染治理及雨水资源化利用。

9.1.5 燃气管道和设施每年至少进行 1 次维护。

9.1.6 室外消火栓管网完好率宜达到 100%。

9.1.7 安全防范系统建设宜考虑 GB/T 21741 中的规定,坚持人防、物防、技防相结合的原则。

9.2 应急管理

9.2.1 宜建立应急管理领导小组,明确相关成员工作职责,统筹落实社区安全生产、消防安全、自然灾害防治等日常工作。

9.2.2 宜建立协调联动的基层应急管理指挥体系,提升响应统筹力。

9.2.3 宜制定应急预案,加强防灾减灾意识。

9.2.4 宜建立疫情防控、食品安全、灾害事故的公共应急反应机制,提高社区应对突发事件的能力。

9.2.5 宜建立健全平战结合的全天候专人值班值守制度,突发事件发生时履行应急值守、信息收集和上传下达、应急响应和协调指挥等职责。

9.2.6 宜建设社区应急服务站,实施安全风险网格化管理,引导社区居民开展风险隐患排查和治理,实现安全风险隐患早发现、早报告、早处置。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15566.20—2021 公共信息导向系统 设置原则与要求 第 20 部分:城市区域
- [2] GB/T 31490.1—2015 社区信息化 第 1 部分:总则
- [3] GB/T 31490.7—2015 社区信息化 第 7 部分:信息系统技术要求
- [4] GB/T 34300—2017 城乡社区网格化服务管理规范
- [5] GB/T 34419—2017 城市社区多功能公共运动场配置要求
- [6] GB/T 36735—2018 社区便民服务中心服务规范
- [7] GB/T 39054—2020 社区教育服务规范
- [8] GB/T 40015—2021 信息技术 系统间远程通信和信息交换 社区节能控制网络控制与管理
- [9] GB/T 40246—2021 气象防灾减灾示范社区建设导则
- [10] SB/T 11023—2013 社区菜店设置要求和管理规范
- [11] YZ/T 0133—2013 智能快件箱
- [12] YZ/T 0173—2020 智能信包箱和智能快件箱监管数据接入规范
- [13] DB31/T 467—2018 社区事务受理服务中心建设和服务规范
- [14] DB31/T 1220—2020 社区矫正 社会工作服务规范
- [15] DB31/T 1251—2020 社区公益服务项目招投标指南
- [16] DB32/T 3896—2020 村(社区)法律顾问网络互动平台管理指南
- [17] DB44/T 764—2010 城市社区服务基本功能要求
- [18] DB5205/T 10—2021 易地扶贫搬迁 党建+社区管理服务指南
- [19] DB5223/T 37—2021 新市民居住区文明示范社区创建与评价要求
- [20] 住房和城乡建设部办公厅关于印发完整居住社区建设指南的通知(建办科〔2021〕55 号)



