

ICS 03.080
A 12

DB3701

济 南 市 地 方 标 准

DB 3701/T 0003—2019

国际化社区建设与管理通用指南

General guideline for construction and management of internationalized community

2019-12-05 发布

2020-01-01 实施

济南市市场监督管理局

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 基本原则	2
4.1 党建引领	2
4.2 以人为本	2
4.3 公平对等	2
4.4 可持续发展	2
4.5 回应性	2
4.6 多元化	2
4.7 融合性	2
4.8 智慧化	2
4.9 社会化	2
5 社区治理	2
5.1 治理机构	2
5.2 服务人员	3
5.3 治理机制	3
6 社区环境	3
6.1 社区区位	3
6.2 社区内部环境	3
7 社区服务	4
7.1 物业服务	4
7.2 涉外居民服务	4
7.3 医疗卫生服务	5
7.4 养老服务	5
7.5 教育服务	5
7.6 商业服务	5
7.7 文化服务	5
7.8 安全服务	5
7.9 信息服务	6
7.10 法律服务	6
7.11 志愿服务	6

7.12 社会工作服务.....	6
7.13 扶助服务.....	6
参考文献.....	7

前　　言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由济南市人民政府外事办公室提出并归口。

本标准由济南市人民政府外事办公室负责起草，中共济南市委组织部、济南市教育局、济南市科技局、济南市民政局、济南市卫生健康委员会、济南市公安局出入境管理局、山东大学公共治理研究院参加起草。

本标准主要起草人：田迎、刘绍辉、张宾、苏楠、杨玉华、宫俊卿、武毅、曹明儒、刘琳。

引　　言

济南市委、市政府把城市国际化列为城市发展战路，对全面推进开放发展，构筑对外开放新格局作出了新的部署。2019年4月，中共济南市委办公厅、济南市人民政府办公厅印发《关于全面开展城市品质“十化”提升行动 加快建设“大强美富通”现代化国际大都市的实施方案》，明确提出加快建设“大强美富通”现代化国际大都市，推进对外开放国际化等要求。

社区是城市最基本的生活单元，也是展示城市形象的重要窗口。将国际化社区建设作为提升城市品质、提升开放形象、提升营商环境的重要抓手，可全面提升我市国际化和现代化水平，增强我市的国际竞争力与吸引力。

为贯彻落实济南市委、市政府城市国际化发展战略，以国际化的视野和标准打造高品质国际化社区，适应城市发展的新要求和社区居民的新期待，亟需编制出台《国际化社区建设与管理通用指南》标准，为我市国际化社区的建设、管理、服务提供规范化指导和标准化支撑。

国际化社区建设与管理通用指南

1 范围

本标准给出了国际化社区建设与管理的基本原则以及社区治理、社区环境、社区服务等方面的内容。本标准适用于指导国际化社区的建设、管理及服务。

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，仅所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。

- GB/T 10001 标志用公共信息图形符号
- GB/T 20647.2 社区服务指南 第2部分：环境管理
- GB/T 20647.3 社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务
- GB/T 20647.4 社区服务指南 第4部分：卫生服务
- GB/T 20647.5 社区服务指南 第5部分：法律服务
- GB/T 20647.7 社区服务指南 第7部分：社区扶助服务
- GB/T 30240 公共服务领域英文译写规范
- GB/T 37915—2019 社区商业设施设置与功能要求
- GB/T 36735—2018 社区便民服务中心服务规范
- GB 50014 室外排水设计规范
- GB 50180—2018 城市居住区规划设计标准
- GB 50763 无障碍设计规范
- CJJ 14 城市公共厕所设计标准
- CJJ 27 环境卫生设施设置标准
- DB37/T 1997.1 物业服务规范 第1部分：住宅物业

3 术语和定义

GB/T 36735—2018界定的及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。

[GB/T 36735—2018，定义3.1]

3.2

国际化社区 internationalized community

以一定地域为基础，内部的环境、制度、安全、管理和服务均趋向国际标准，能够满足国际主流生活方式的需求，使得不同国家、文化背景的人能够和谐共处的社区。

4 基本原则

4.1 党建引领

发挥党建对国际化社区建设与管理的引领作用，促进社区全面、协调发展。

4.2 以人为本

坚持以人为本，重视社区居民的利益与需要，处理好社区居民之间的关系，促进全面、协调、人性化的社区发展。

4.3 公平对等

社区环境、设施、服务应面向社区全体居民，综合考虑国际化社区所有居民的生活方式、文化层次等实际情况，提供均衡的社区服务与配套设施。

4.4 可持续发展

促进包容和可持续的社区建设，强化参与性、综合性、可持续的社区规划和管理能力。

4.5 回应性

建立与政府的有效沟通渠道，支持和帮助社区居民反映需求，并推动政府部门协调解决。

4.6 多元化

及时充分了解国际化社区居民的多元化需求，把握各类居民的特点，提供多样化的社区服务。

4.7 融合性

促进国际化社区居民之间的交流与互动，培养社群意识，增强社区居民的凝聚力、归属感，建设和谐社区。

4.8 智慧化

借助人工智能、大数据、云计算等新一代信息技术手段，实现社区的智慧化管理与运行。

4.9 社会化

培育和发展社区社会组织，积极倡导社会组织承接政府购买服务，支持具有相应涉外服务能力的专业社会组织开展相关活动。

5 社区治理

5.1 治理机构

5.1.1 社区居民委员会应遵循党建引领原则，促进社区建设与管理工作的开展。

5.1.2 应设有国际化社区建设与指导组织，对国际化社区规划、建设与管理进行统筹。

5.1.3 应设有国际化社区相关管理与服务组织，对业主委员会和物业服务机构工作进行指导和监督，落实社区属地管理职责，建立通报机制，对业主委员会的组建、换届及物业服务机构选聘提前介入。

5.2 服务人员

5.2.1 社区工作人员应参加各类专业能力培训，专职社区工作人员每年接受国际化服务相关培训不少于10个课时。

5.2.2 配备服务涉外居民的社区工作人员和物业工作人员，工作人员需具备英语或其他外语沟通能力。

5.3 治理机制

5.3.1 应建立涉外居民参与的社区协商机制，引导涉外居民代表参与社区协商，至少有1名涉外居民担任社区居民议事协商委员会成员。

5.3.2 扩大社区居民委员会换届选举的参与度，邀请涉外居民担任选举志愿者等。

5.3.3 鼓励涉外居民参与制定修订关于社区公共秩序、文明礼仪等内容的社区公约。

5.3.4 应建立与基层政府的有效沟通渠道，支持和帮助社区居民反映需求，并推动政府部门协调解决。

5.3.5 落实社情民意反馈机制，对民众反映的问题，及时回复，落实人员跟进处理结果。

5.3.6 聘请第三方机构对社区治理状况进行调查，并将调查结果作为考核评价的重要参考依据。

6 社区环境

6.1 社区区位

6.1.1 社区及其周边宜引进或整合国际化社会服务资源，如涉外保险金融机构、涉外中介、国际化教育机构、国际化医疗服务机构、国际化养老机构等。

6.1.2 社区宜与主要交通枢纽间建立便捷的交通连接方式。

6.1.3 社区周边宜建设智能交通管理系统，如自主停车交费系统、智能化停车导航、交通通行信息指示等。

6.2 社区内部环境

6.2.1 建筑布局

6.2.1.1 建议居住建筑具有住宅、公寓等2种及以上类型，能够满足不同居住需求。

6.2.1.2 建筑间距应遵循GB 50180—2018要求。

6.2.1.3 建议配备一定面积的配套用房，每百户不低于 30m^2 ，总面积不低于 1000m^2 ，居住、办公、服务和活动用房区域清晰、功能合理。

6.2.2 内部交通

6.2.2.1 建议社区内部采用人车分流交通方式，科学组织人流、车流和车辆停泊，交通安全有序。

6.2.2.2 设置专门的健身步行道路和残疾人道路。

6.2.2.3 社区地面停车位数量不应超过社区总停车位数量的10%，专用固定停车泊位不少于1个/户。

6.2.2.4 社区内重要道路口安装交通监控设备，保障社区内交通安全。

6.2.3 标识标牌

6.2.3.1 社区居住、办公、服务和活动用房、内部道路、导向图等标识标牌应美观统一，采用中英双语或多语种形式，并遵循GB/T 10001的要求，中英双语标识应遵循GB/T 30240要求。

6.2.3.2 社区的公告、宣传栏、警示、便民手册等应提供中英双语或多语种版本。

6.2.4 景观绿化

6.2.4.1 景观建筑物需反映社区的文化主题，与景观体系有机融合，具有良好的景观效果。

6.2.4.2 社区绿地率应遵循 GB 50180—2018 要求。

6.2.4.3 建议社区配建公共绿地，包括住宅区公园（住宅区级）、小游园（社区级）等。

6.2.5 服务设施

6.2.5.1 应设有活动中心、健身场馆、网球场、图书阅览室、儿童游戏场所等公共空间。

6.2.5.2 宜设有茶室、咖啡厅、多功能室等供社区居民沟通互动的社交场所。

6.2.5.3 应设有公共卫生间，公共卫生间宜配备母婴室、无障碍卫生间、轮椅专用厕位，符合 CJJ 14 的要求。

6.2.5.4 应设有无障碍停车位、方便轮椅通行的坡道等无障碍设施，符合 GB 50763 的要求。

6.2.5.5 应设有宠物托管所、宠物粪便收集装置等宠物服务设施。

6.2.5.6 宜设有 ATM 机、自动售货机、自助废品回收等自助服务设施，建议设立自助洗衣房、自助超市、自助厨房等自助服务设施。

6.2.6 基础设施

6.2.6.1 社区配备较为完善的通信基础设施，互联网络和手机通讯设备信号畅通。

6.2.6.2 配备视频监控、智能可视对讲门禁、智能家居报警等设备和系统。

6.2.6.3 设有紧急避难场所和救灾物资储备场所，满足社区人口规模需求。

6.2.6.4 消防设施设备齐全，消防通道保持通畅。

6.2.6.5 设有雨污分流排放管道，应遵循 GB 50014 的要求。

6.2.7 环境卫生

6.2.7.1 环境卫生管理应遵循 GB/T 20647.2 的要求

6.2.7.2 设有垃圾分类回收等设施，改善垃圾储运形式，符合 CJJ 27 要求。

6.2.7.3 应加强宠物管理，建立社区宠物与户主登记系统，文明饲养宠物。

6.2.7.4 采取措施对社区噪音进行有效控制，消除噪音污染源。

7 社区服务

7.1 物业服务

7.1.1 物业服务机构宜达到 DB37/T 1997.1 中的住宅物业五星级标准。

7.1.2 建议物业服务机构具有涉外物业服务与管理工作经验。

7.1.3 物业服务机构应提供 24 小时服务。

7.2 涉外居民服务

7.2.1 设立社区涉外服务站，安排相关服务业务代表轮流值守。

7.2.2 为涉外居民提供居停留、出入境、驾照、跨境婚姻、子女入学等咨询服务。

7.2.3 为涉外居民推荐商业保险、航空、家政、租房、旅游出行等商业服务。

7.2.4 为涉外居民提供语言培训服务。

7.3 医疗卫生服务

- 7.3.1 应按照 GB/T 20647.4 的要求开展社区医疗卫生服务。
- 7.3.2 社区卫生服务中心（站）配备具有掌握英语或其他外语沟通能力的医护人员，实现健康服务国际化。
- 7.3.3 加强社区卫生服务中心（站）与三甲医院、国际医疗机构合作，医疗服务人员定期进社区提供坐诊服务。
- 7.3.4 社区卫生服务中心（站）应对社区居民提供双语医疗问询、宣传普及健康知识、开展健康教育与健康促进、家庭医生签约服务、转诊预约、远程会诊等特色化服务。
- 7.3.5 建议社区卫生服务中心（站）导入双语视觉识别系统。
- 7.3.6 社区卫生服务中心（站）为社区居民提供 24 小时的紧急救助和非紧急服务。
- 7.3.7 建立和健全居民健康档案，完善健康信息系统，实现社区健康管理覆盖化。
- 7.3.8 协助涉外居民参加基本医疗保险和商业医疗保险，协助办理相关事务。

7.4 养老服务

- 7.4.1 按照 GB/T 20647.7 的要求开展社区养老服务。
- 7.4.2 配备居家养老服务设施，设立居家养老服务照料中心，定期定点为社区老年人提供生活照料、康复辅助等服务。
- 7.4.3 建议引入国际化养老机构，提供专业养老服务。
- 7.4.4 定期开设老年人健康护理教育讲座。
- 7.4.5 建立智慧养老服务台账和老年人健康数据库，实现老年人健康服务个性化。
- 7.4.6 社区卫生服务中心（站）为周边居家和社区养老提供基本医疗服务和安宁疗护等支持，社区层面医养结合深入开展。

7.5 教育服务

- 7.5.1 应按照 GB/T 20647.3 的要求开展社区教育服务。
- 7.5.2 应建立双语图书馆，为社区居民提供教育、信息和文化休闲服务。
- 7.5.3 应定期开展教育活动，为社区居民讲授学术、文化、职业等方面内容。
- 7.5.4 建议引入国际化婴幼儿托管机构。

7.6 商业服务

- 7.6.1 应按照 GB/T 37915—2019 的要求设置社区商业设施及开展社区商业服务。
- 7.6.2 建议引入进口商品超市、多国特色餐厅等，与社区涉外居民消费习惯、消费水平、消费方式相适应。

7.7 文化服务

- 7.7.1 应按照 GB/T 20647.3 的要求开展社区文化服务。
- 7.7.2 应建立社区国际文化交流平台，如社区外语角、汉语角、世界文明交流角、国家主题文化周等。
- 7.7.3 定期开展中外传统节日文化活动、优秀传统技艺展示和文化传承、邻里亲善等活动。
- 7.7.4 定期开展社区文明礼仪、文明用语等宣传推广活动。

7.8 安全服务

- 7.8.1 建设“平安社区”，设立社区安保组织、民事调解组织等服务机构，有稳定的专职治安队伍。

7.8.2 建立社区安全统筹协调机制，由社区管辖派出所、居民委员会和物业服务机构参加。三方建立联动机制和治安动态管理网络，及时、定期通报辖区治安状况和相关信息。

7.8.3 制定社区突发事件应急预案，组织开展突发事件应急演练，对社区内突发性事件、重大治安问题和刑事案件能够进行有效先期处置和及时响应。

7.8.4 社区安全监控应 24 小时运行，社区公共区域安全监控无死角。监控设备定期进行检查。

7.9 信息服务

7.9.1 使用区级及以上一体化社区公共服务信息平台，为社区居民自治、社区网格化管理、生活服务等提供便利。

7.9.2 利用微博、微信等信息化手段和工具，建立与社区居民间信息交流与互动平台，提供实时、快捷、高效的服务，建立社区、物业和居民互动渠道。

7.9.3 社区公共服务和办公场所、商业区域应提供免费无线网络服务。

7.9.4 满足涉外居民对于国际频道、国际互联网等服务的合理需求。

7.9.5 建议建立社区老年人、残疾人呼叫保障系统，推进公益性信息服务设施建设与服务。

7.9.6 建议依托济南市 12345 市民服务热线为社区居民提供中英双语或多语种诉求受理与反馈渠道。

7.10 法律服务

7.10.1 按照 GB/T 20647.5 的要求开展法律服务。

7.10.2 定期开展法治宣传教育活动，开展矛盾纠纷排查化解工作。

7.10.3 设立法律援助工作站，安排专职律师采取现场值守或轮流值守、视频对讲、预约服务等方式，为社区居民提供法律咨询等服务。

7.11 志愿服务

7.11.1 应建立志愿服务队伍，引导社区居民积极参与文明劝导、平安出行、环境保护、医疗健康等社区志愿服务活动，鼓励涉外居民参与。

7.11.2 应建立志愿者招募、培训、注册、服务记录和评估等制度，在中国志愿服务网注册志愿者人数不低于居民人口的 13%，倡导鼓励扶持社区志愿服务。

7.11.3 建议通过多种渠道发布志愿服务信息。

7.12 社会工作服务

7.12.1 根据社区居民需求，培育或引进专业社会组织，提供心理辅导、能力提升等社会工作服务。

7.12.2 向社会组织开放社区空间，共享社区资源，支持社会力量依托社区开展社会工作服务。

7.12.3 建议引进具有涉外服务能力的专业社会组织，开展社会融入、关系调节等社会工作服务。

7.13 扶助服务

7.13.1 社区内失业人员和就业困难人员登记率达 100%并实行动态管理，已纳入社会化管理服务的企业退休人员的社区管理率达 100%。按照 GB/T 20647.7 的要求，开展再就业援助服务。

7.13.2 为未成年人、老年人、残疾人、流动人口、优抚对象等特殊人群提供教育、医疗、司法等咨询与救助服务。

7.13.3 引入取得公开募捐资格的慈善组织在社区设立社会捐助站点或慈善超市，对特殊困难群体开展帮扶工作。

参 考 文 献

- [1] DB3301/T 0219—2017 国际化社区评价规范
 - [2] DB11/T 1466—2017 社区管理与服务规范
 - [3] 关于全面开展城市品质“十化”提升行动 加快建设“大强美富通”现代化国际大都市的实施方案
-