

ICS 03  
CCS A 20  
备案号：

# DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 226—2023

## 社区居民委员会资源管理规范

Specifications of community resident committee resource management

2023-10-13 发布

2023-11-13 实施

广州市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 管理主体和职责 .....	1
5 人员管理 .....	2
5.1 管理内容 .....	2
5.2 管理要求 .....	2
6 空间管理 .....	3
6.1 空间划分 .....	3
6.2 管理要求 .....	3
7 物品管理 .....	3
7.1 管理内容 .....	3
7.2 管理要求 .....	4
8 设备管理 .....	4
8.1 管理内容 .....	4
8.2 管理要求 .....	5
9 信息管理 .....	5
9.1 管理内容 .....	5
9.2 管理要求 .....	6
10 废弃物管理 .....	7
10.1 管理内容 .....	7
10.2 管理要求 .....	7
11 监督考核 .....	7
11.1 内容 .....	7
11.2 形式 .....	7
11.3 要求 .....	7
参考文献 .....	8

## 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。

本文件由广州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：广州市民政局、奥司米管理咨询（上海）有限公司、广州市标准化协会。

本文件主要起草人：苏佩、庞红瑶、翟谷纲、张奕敏、董红婴、吴志强、彭勇。

# 引 言

近年来,广州市社区工作的发展不断向优化质量这一目标进发,为推进社区居民委员会标准化建设,提高社区居民委员会的服务效能,通过形成制度化的建设标准,推进广州市社区资源管理标准化建设工作,从而实现精细化、规范化、标准化管理目标。

制定广州市地方标准《社区居民委员会资源管理规范》,是广州市社区工作适应新时代发展要求,构建社区居民委员会资源管理规划目标化、管理方法规范化、管理流程程序化的根本手段,是加强社区居民委员会资源管理质量评估的主要依据。通过制定《社区居民委员会资源管理规范》能够让资源高效转化成为民服务的资源,发挥资源最大禀赋,为社区居民委员会整体标准化建设奠定基础,为广州市社区居委会规范化建设工作提供指导。



# 社区居民委员会资源管理规范

## 1 范围

本文件规定了社区居民委员会资源管理的管理主体和职责、人员管理、空间管理、物品管理、设备管理、信息管理、废弃物管理及监督考核等要求。

本文件适用于广州市行政区域内社区居民委员会资源管理工作。

## 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/T 2893.1 安全色和安全标志
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 20647（所有部分） 社区服务指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**资源 resource**

社区居民委员会现场管理要素，主要可分为人力、空间、物品、设备、信息、废弃物等。

### 3.2

**服务现场 service site**

为服务对象直接提供咨询、办事等服务的场所。包括但不限于员工办公室、公共服务大厅、多功能活动室、档案室、储物室等功能室。

### 3.3

**空间管理 space management**

根据服务需求，对服务现场空间功能区的划分、标识和维护的行为。

### 3.4

**物品管理 object management**

在服务现场对日常公共物品、办公物品和居民遗失物品的定位摆放和保管的行为。

### 3.5

**服务提供者 service provider**

在社区服务现场运用社区工作专业知识、方法和技能，为有需要的个人、家庭、社区、单位等提供困难救助、矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、健康管理、关系调适、资源协调等服务的工作人员。

## 4 管理主体和职责

4.1 社区居民委员会（以下简称居委会）应负责服务现场的资源管理工作，承担统筹协调、履行工作推进、现场指导、监督检查的职责。

4.2 各类资源管理负责人承担管辖区域的资源管理工作，负责人每月对工作现场情况进行检查、监督；对月度及季度现场问题整改情况进行跟踪、确认，指导现场问题的整改。

4.3 服务提供者应对各自服务现场资源承担管理责任。

## 5 人员管理

### 5.1 管理内容

人员管理内容包括但不限于：

- a) 责任人机制：资源管理职责；
- b) 人员着装：着装和工牌；
- c) 人文服务：行为和服务用语；
- d) 考勤管理：办公时间、考勤和请假。

### 5.2 管理要求

#### 5.2.1 责任人机制

5.2.1.1 居委会应设立相应组织架构，明确职责权限。

5.2.1.2 居委会应设置标准化建设工作推进和督查小组，并指定联络员。

5.2.1.3 居委会应对工作人员进行培训，所有现场工作人员和服务提供者应熟知资源管理相关理论内容。

5.2.1.4 居委会应指定各类资源管理负责人，明确工作范围、内容和职责：

- a) 空间管理负责人应依规范对相应的空间进行日常维护管理；
- b) 物品管理负责人应对物品资源定位、存放、最高最低限量、标识、使用期限、清洁和完好进行管理；
- c) 设备管理负责人应对设备资源定位、操作指引、清洁、维护、报废进行管理；
- d) 信息管理负责人应对信息进行及时整理、归档、标识、操作指引、维护；
- e) 废物管理负责人应按照所属管理废物的种类、品名、最高最低限量的要求，进行日常整理、存放、清洁维护工作。

#### 5.2.2 人员着装

服务提供者应着装整齐，规范佩戴工牌。

#### 5.2.3 人文服务

##### 5.2.3.1 行为规范

5.2.3.1.1 应符合 GB/T 20647（所有部分）中的相关要求。

5.2.3.1.2 服务开始时应主动问候，并微笑示意引导。

5.2.3.1.3 应认真倾听，准确了解服务对象需求，并积极回应。

5.2.3.1.4 对能解答的问题，应耐心完整解答；对不能即时解答的问题，应耐心说明原因或主动联系有关人员处置，并进行记录。1个工作日内，对服务对象提出的问题，回应反馈意见。

##### 5.2.3.2 服务用语

应符合 GB/T 20647（所有部分）及以下要求。

- a) 服务时应使用“您好”“请稍等”“请出示 XXX 文件（资料）”“让您久等了”“谢谢”“再见”等礼貌用语。
- b) 接听电话时：
  - 1) 通话开始时应问候“您好”，然后自报部门或单位；
  - 2) 电话交谈应简明扼要，避免占线时间过长；
  - 3) 通话结束时应礼貌道别；
  - 4) 通话时如遇其他咨询，应示意咨询者稍等；如遇其他来电未能接听的，应及时回拨。
- c) 与服务对象交流时：
  - 1) 语调应热情、温和；
  - 2) 语速和音量应适中，以服务对象能听清楚而不影响周围人为宜。

#### 5.2.4 考勤管理

应建立考勤管理标准，包括但不限于：

- a) 办公时间；
- b) 考勤方式；
- c) 请假流程。

### 6 空间管理

#### 6.1 空间划分

6.1.1 社区服务现场空间划分应遵循以下原则：

- a) 居委会服务功能相对集中；
- b) 办公和外部各活动、服务空间宜适度分离、相互对应和方便服务。

6.1.2 根据场地实际条件和需求，可以设立如下若干功能区：

- a) 首问接待服务区；
- b) 办公区；
- c) 宣传与信息公开区；
- d) 阅览区；
- e) 多功能活动室；
- f) 档案室；
- g) 储物室；
- h) 其他功能区：如茶水间、卫生间等。

#### 6.2 管理要求

##### 6.2.1 空间指引

6.2.1.1 公共标识的风格应和谐统一，定位应精确直观，指示应简洁清晰。公共信息图形符号应满足 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的要求。

6.2.1.2 安全标识的使用应符合 GB/T 2898.1 和 GB 2894 的要求。

6.2.1.3 宜在醒目位置张贴空间及物品定位平面图和可视化照片等标志。

6.2.1.4 在显著位置设置资料栏，提供便民服务卡或手册、办事指南等便民宣传资料。

6.2.1.5 设施设备及物品的摆放，宜用图表、照片等标志予以显示。

6.2.1.6 应有预防意外事件的警示标识与措施。

##### 6.2.2 空间维护

6.2.2.1 各区域应保持整洁。

6.2.2.2 应确定专人负责各功能区的日常维护保养。

6.2.2.3 破损、过期、失效的标志应及时更换或撤除。

### 7 物品管理

#### 7.1 管理内容

服务现场管理的物品包括：

- a) 办公物品；
- b) 应急物品；
- c) 库存物品；
- d) 居民遗失物品；
- e) 清洁工具；
- f) 绿植。

## 7.2 管理要求

### 7.2.1 办公物品

应按使用频率分类定位摆放，规范整齐，配置数量应满足日常工作和服务需求。在办公过程中产生的临时、散乱或被移动的物品，应在离岗之前或工作日结束之后归位，保持整洁有序。

### 7.2.2 应急物品

7.2.2.1 依据居委会功能定位和应急任务的具体情况，分类、合理、储备应急物品，明确应急物品储备的品种、数量、期限、方式、地点、状态、责任人及联系人等，并编制应急物品目录清单。

7.2.2.2 建立定期检查、补充、更新机制。应急物品做到专人管理、定点放置、专柜储存、定期检查，做好维护记录，发现问题及时落实整改，确保物品处于应急备用的良好状态。

7.2.2.3 任何人不得擅自用应急储备物品，对过期或应报废的应及时更新，并做好记录。

### 7.2.3 库存物品

7.2.3.1 库存物品由专人负责，建立专用物品管理账目，定期对物品进行盘点。

7.2.3.2 应制定清晰的分类标准，明确库存物品的种类和数量。

7.2.3.3 应制定清晰的定位存放标准，使用统一的定位标签。

7.2.3.4 应根据物品特性分类存放，符合易取易放的原则，体积较大或较重的物品应放置在货架的下层；较小的物品应使用专用的盒子存放。

7.2.3.5 无法上架的物品应确定专用存放区，存放时应在下面垫枕木并满足摆放整齐、取放安全方便的原则。

### 7.2.4 居民遗失物品

7.2.4.1 应建立登记认领制度，明确遗失物品登记、保存、认领、注销等处置要求。

7.2.4.2 遗失物品应分类、定位寄存于首问接待处或认领处。

7.2.4.3 对重要的遗失物品宜采用公告等形式告知。

### 7.2.5 清洁工具

7.2.5.1 清洁用具应定位合理，标识明确，及时归位。

7.2.5.2 拖把、抹布、清洁桶等用具，使用后应清洗干净，定位放置。

7.2.5.3 应用颜色区分不同用途的清洁用具。

### 7.2.6 绿植

7.2.6.1 应制定绿植养护标准，明确责任人及养护日期。

7.2.6.2 绿植养护应无枯枝、枯死现象，定期修剪。

7.2.6.3 不应往盆栽内倒污水，盆栽内应无垃圾、烟头等，绿植、花盆保持清洁，无灰尘。

## 8 设备管理

### 8.1 管理内容

服务现场管理的设施设备包括但不限于：

a) 办公设备：办公桌椅、计算机、打印机、复印机、扫描仪、投影仪等；

b) 电源线缆：计算机线、网线、电话线；

c) 消防设备：消防栓、灭火器、防毒面罩、应急灯；

d) 照明设备：照明电源电闸、灯管等；

e) 通风设备：空调、排气扇；

f) 电器设备：冰箱、微波炉、开水器、饮水机、风扇。

## 8.2 管理要求

### 8.2.1 办公设备

- 8.2.1.1 办公设备定位摆放，设有负责人。
- 8.2.1.2 复印机、打印机等设备均配有操作温馨提示，清晰易懂。

### 8.2.2 电源线缆

- 8.2.2.1 各设备的电源线缆应处于安全、整洁状态，以便于辨识。
- 8.2.2.2 计算机线、网线、电话线的布置应整齐规范且牢固，无乱接线现象。
- 8.2.2.3 电源线、信号线布局合理，无裸线、上挂物等安全隐患并做到离地 15cm。
- 8.2.2.4 插线板、电源线不应触及地面，线缆在地面固定铺设的必须安装专用的防护设施。

### 8.2.3 消防设备

- 8.2.3.1 “安全出口”指示灯应安装在易观察区域，逃生指向应方向正确。
- 8.2.3.2 消防器材应定位摆放。
- 8.2.3.3 每月应进行各项消防器材检查，确保正常使用。

### 8.2.4 照明设备

- 8.2.4.1 总电闸控制器周围严禁摆放任何物品。
- 8.2.4.2 照明设备开关面板标明控制对象标识。
- 8.2.4.3 灯管整洁干净，灯管有故障及时维修更换，灯光亮度控制适宜。

### 8.2.5 通风设备

- 8.2.5.1 空调温度控制适宜，冬季 $\leq 20^{\circ}\text{C}$ ，夏季 $\geq 26^{\circ}\text{C}$ 。
- 8.2.5.2 空调滤网每周清洁一次，排气扇每季度清洁一次，空调在每年6月和12月进行养护。

### 8.2.6 电器设备

- 8.2.6.1 微波炉、冰箱定位摆放。
- 8.2.6.2 微波炉、冰箱配有温馨提示，保持清洁。
- 8.2.6.3 开水器、饮水机定位放置，保持清洁，并设有温馨提示标识。

### 8.2.7 设备清洁维护

#### 8.2.7.1 清洁机制

负责人定期检查所负责设备清洁情况，发现问题及时反馈处置。

#### 8.2.7.2 维护机制

- 8.2.7.2.1 负责人定期对设备设施进行巡回检查，开展日常保养。
- 8.2.7.2.2 发现故障或损坏，应及时联系相关公司或维修人员进行修理。

#### 8.2.7.3 报废处理机制

对于已经损坏且无法修理的设备，应及时联系负责人进行报废处理。

## 9 信息管理

### 9.1 管理内容

服务现场管理的信息包括：

- a) 文档、计算机信息：上级或有关部门发送至本单位的各类纸质或电子介质的文档、资料以及本单位在社区服务活动中形成的各类文件、资料等；
- b) 图书资料：各类书籍、报纸、杂志等；
- c) 宣传信息：宣传长廊、服务指南、健康宣教、安全教育宣传单、社区自媒体平台等；

- d) 公告栏信息：社区服务中应告知居民的相关信息及工作人员去向等；
- e) 网络信息：借助“社区信息平台”，健全信息公开制度。

## 9.2 管理要求

### 9.2.1 文档管理

#### 9.2.1.1 整理

- 9.2.1.1.1 按照相关档案文书归档要求做好整理工作。
- 9.2.1.1.2 应对现场文档及时整理，做到一事一归档。
- 9.2.1.1.3 应定期对纸质和电子文档进行整理，包括编码、分类等，及时清理无用文档。

#### 9.2.1.2 存放

- 9.2.1.2.1 应分类定位放置于资料柜（架）、抽屉、文件盒等，摆放整齐，标识清晰，并附存档总表。
- 9.2.1.2.2 以电子形式保存的文档：
  - a) 应及时备份；
  - b) 不应存于计算机系统盘内；
  - c) 所在文件夹应分类合理，层次清晰。
- 9.2.1.2.3 文件盒、文件夹、资料架等无积尘、无污渍、无破损。

#### 9.2.1.3 归档

- 9.2.1.3.1 在履行职能和实施社区服务过程中形成、需保存的各种文字、图表以及特种载体等不同形式的记录和文档，应由专用档案室保存。
- 9.2.1.3.2 归档资料应分类定位存放于档案盒中。
- 9.2.1.3.3 档案盒、档案架应统一标识与编号。
- 9.2.1.3.4 归档资料的放置与标识应按档案管理相关的要求进行。

### 9.2.2 计算机信息

- 9.2.2.1 计算机信息管理：工作人员使用的计算机应遵从有关计算机使用安全、资料保密、防病毒和上网等方面的规定。
- 9.2.2.2 电子邮件信息管理：居委会应设置独立的电子邮箱，并保持电子邮箱正常有序使用，及时收取电子邮件，删除过期电子邮件，重要邮件应该及时备份。
- 9.2.2.3 信息备份管理：需要永久、长期保存的电子文件、资料应形成纸质和办公软件等双套介质材料归档保存；对重要的电子文件应进行备份。

### 9.2.3 图书资料

根据工作需要配置的书籍，在编号、登记后，分类存放在指定的书架上；明确责任人，定期维护更新。

### 9.2.4 宣传信息

- 9.2.4.1 应设专人负责信息栏维护，保持信息栏的干净整洁，定期补充或更换信息。
- 9.2.4.2 宣传版面设计应美观、大方，标题明确，内容充实。营造一个整体温馨、文化浓郁的环境，提升社区文化的内涵。

### 9.2.5 公告栏信息

- 9.2.5.1 应设专人负责公告栏和看板。
- 9.2.5.2 挂放或摆放应整齐、牢固、干净。
- 9.2.5.3 应定期进行更换，无过期张贴物及资料。

### 9.2.6 网络信息

- 9.2.6.1 应设专人负责信息维护，及时公布居委会工作信息、社区便民利民服务信息等内容，方便居民查询和监督。

- 9.2.6.2 通过“社区信息平台”，拓展居民交流反馈线上渠道，拉近居委会和居民的关系。
- 9.2.6.3 信息发布遵循“先审批，后发布”的原则。
- 9.2.6.4 根据信息保密级别分类与标识。

## 10 废弃物管理

### 10.1 管理内容

- 10.1.1 应实行生活垃圾分类，定点设置垃圾桶、垃圾箱和分类暂存点，印刷或粘贴分类类型。垃圾类型分类标志应符合GB/T 19095生活垃圾分类标志的要求。
- 10.1.2 休息室、茶水间等位置宜配备厨余垃圾收集容器。
- 10.1.3 可回收的废弃物应当根据可回收物的种类和产生量设置专门容器或临时存储空间。

### 10.2 管理要求

- 10.2.1 生活垃圾应按可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾四类进行分类投放。
- 10.2.2 应合理设置存放废旧报纸、过期文档资料的地点，涉密的废旧文件资料，应按照保密规定和要求进行收运处置。
- 10.2.3 茶叶渣、瓜皮果核、花卉绿植、过期食品等，投放至厨余垃圾收集容器。
- 10.2.4 应将有害垃圾交由具备资质的机构进行收运处置，根据有害垃圾的品种和产生数量，合理约定收运频率。
- 10.2.5 可回收的废弃物应实现单独分类、定点投放，可设专人分拣打包，做到标识明显。
- 10.2.6 属于固定资产和低值易耗品的废弃物处置应符合固定资产管理的相关规定。

## 11 监督考核

### 11.1 内容

居委会负责人应对服务现场管理进行监督检查，依据本文件的人员、空间、物品、设备、信息和废弃物管理要求，并结合居委会现场管理情况编制日常监督检查内容。

### 11.2 形式

居委会应每月组织至少一次的监督检查。监督检查可通过现场检查或资料检查的方式开展，监督检查过程宜留取照片或影像等可视化记录，监督检查的结果可作为评比及奖惩的依据。

### 11.3 要求

- 11.3.1 对责任区检查结果应及时反馈至各责任人，督促其持续改进，进行检讨与修正。
- 11.3.2 对责任区检查中提出的整改事项相关责任人应在限期内完成，并对整改情况进行验证。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 15566（所有部分） 公共信息导向系统设置原则与要求
  - [2] GB/T 31490（所有部分） 社区信息化
  - [3] MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南
  - [4] DB11/T 1466—2017 社区管理与服务规范
-