



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.3—2006

社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务

Guideline for community service—
Part 3: Culture, education and sports service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国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 基本原则	1
5 社区文化服务的要求和主要内容	2
5.1 一般要求	2
5.2 主要内容	2
6 社区教育服务的要求和主要内容	2
6.1 一般要求	2
6.2 主要内容	3
7 社区体育服务的要求和主要内容	4
7.1 一般要求	4
7.2 主要内容	4
8 社区文化、教育、体育设施	5
8.1 社区文化、教育设施	5
8.2 社区体育设施	6
9 社区文化、教育、体育服务组织和人员要求	6
9.1 社区文化组织	6
9.2 社区文化服务人员	8
9.3 社区教育组织	8
9.4 社区教育服务人员	9
9.5 社区体育组织	9
9.6 社区体育指导员	10
10 社区文化、教育、体育服务质量的评价	11
10.1 满意度	11
10.2 评价指标	11
10.3 监督与投诉	12

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 3 部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、中华人民共和国教育部、中华人民共和国文化部、国家体育总局、教育部社区教育专家组、中国艺术科技研究所、北京体育大学、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：冯卫、左佩兰、柳成洋、尹彦、张志坤、闫平、叶忠海、赖立、王凯珍、计伟忠、闫贤良。

引 言

近年来,我国社会经济迅速发展,人民生活水平不断提高,加快发展社区服务日益重要,社区服务专业化、规范化水平亟待提高。深入开展标准化工作将为社区的健康、有序发展提供有力的技术支撑。

目前,我国城市居民生活水平不断提高,人们对社区文化、教育、体育的需求日益旺盛,社区文化、教育、体育在社区发展中的地位越来越突出。社区文化、教育、体育服务体现着社区成员的价值取向、道德评价和感情色彩,一经产生并被社区成员认同,便对每个成员具有一定的社会约束作用,使人们相互间的行为趋向协调和相互配合,共同形成社区凝聚力。

社区文化、教育、体育服务面对全体社区成员,工作具有综合性和多样性,如何最大限度地满足社区成员的需求,提高满意度,标准化工作是加强社会监督,切实维护社区成员利益的有力依据。社区文化、教育、体育服务国家标准的制定将为社区发展提供标准化的技术支持,为国家相关的法律、法规提供实际操作的工具,为提高社区文化、教育、体育服务组织管理水平,规范服务人员的服务行为,提高服务质量,维护社区成员利益打下基础。

社区服务指南

第3部分：文化、教育、体育服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分规定了社区文化、教育、体育服务的术语和定义,服务内容和要求,社区中文化、教育、体育的设施要求,对服务组织和人员的要求,以及服务质量评价的一般指标。

本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB 9669 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准

GB 19079—2005 体育场所开放条件与技术要求

GB/T 20647.1—2006 社区服务指南 第1部分:总则

3 术语和定义

GB/T 20647.1—2006 确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

社区文化 community culture of art

在社区中,以社区全体成员为对象,以开展满足社区成员多样化需求的文化活动为主要内容的群体文化活动,如:戏曲、舞蹈、音乐、书画等。

注:本标准所述社区文化为非广义文化。

3.2

社区教育 community education

在社区中,开发、利用各种教育资源,以社区全体成员为对象,开展旨在提高成员的素质和生活质量,促进成员的全面发展和社区可持续发展的教育活动。

3.3

社区体育 community sports

在社区中,利用自然环境和体育设施,以社区全体成员为对象,以满足社区成员的体育需求,增进社区成员的身心健康,巩固和发展社区成员之间的感情为主要目的,就近、就便开展的区域性体育活动。

4 基本原则

4.1 面向全员

社区文化、教育、体育服务要面向社区的全体成员,服务的内容、方式要综合考虑社区所有成员的生活方式、文化层次、宗教信仰,提供社区成员需要的文化、教育、体育服务。

4.2 协调配合

社区中文化、教育、体育服务相互渗透、相互作用,各相关组织和人员在开展服务时应加强沟通与合