



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.7—2006

社区服务指南 第7部分：社区扶助服务

Guideline for community service—Part 7: Community aid

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 术语和定义	1
3 基本原则	1
3.1 尊重	1
3.2 消除歧视	1
3.3 权益维护	1
3.4 沟通	1
3.5 社区行动	2
4 社区扶助服务的对象	2
5 职责	2
5.1 管理体系建设	2
5.2 信息管理	2
5.3 建立服务网络	2
5.4 服务设施的维护	3
5.5 发挥潜能	3
5.6 协调倡导	3
5.7 宣传教育	3
5.8 建立沟通机制	3
6 社区照料的形式和方法	3
6.1 基本要求	3
6.2 服务设施的利用	4
6.3 照料服务的形式	4
6.4 社区互助行动	5
6.5 需考虑的事项	5
7 再就业援助	5
7.1 基本要求	5
7.2 再就业援助工作	5
8 扶贫服务	6
8.1 基本要求	6
8.2 扶贫服务的方法	6
9 培训	6
9.1 基本要求	6
9.2 工作者培训	6
9.3 志愿者培训	7
9.4 受助者培训	7
9.5 家庭照料培训	7
10 服务提供的评价	7
参考文献	9

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 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 7 部分。

本部分由中国标准研究院提出。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、全国老龄委员会办公室、中国老龄科学研究中心、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、青岛市社会科学院、北京市西城区汽南居民委员会、南京锁金村街道办事处。

本部分主要起草人：左佩兰、冯卫、柳成洋、尹彦、汤晋苏、程勇、徐勤、刘同昌、王士良、王小庆、刘秀娟。

引 言

随着我国经济和社会的不断发展,人们更加关注生活质量的提高。中国已进入老龄化社会,老龄人口不断增加,家庭小型化,使得传统的家庭养老功能弱化,社会化的养老需求迅速增长。

社会保护的主要对象是当前在向市场经济过渡过程中处于不利地位需要扶助的群体,包括老年人、残障人、失业者、特殊病患者、最低生活保障人员、优扶对象等,社区作为人们生活的地方,社区服务组织提供的服务有助于改善他们的生存状况。

GB/T 20647的本部分的制定从社区建设和服务提供和需要扶助群体服务的需求出发,GB/T 20647的本部分中给出提供服务的方法和要求。

社区组织在提高管理和服务质量水平时,应关注 GB/T 20647 的本部分中涉及的内容,例如:

- 社区组织的职责;
- 社区照料的形式和方法;
- 服务提供的形式;
- 社区再就业援助的方法等。

社区服务指南

第7部分：社区扶助服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了社区服务组织为社区扶助对象提供服务的组织职责,社区照料的形式和方法,再就业援助、扶贫服务、培训等内容。

本部分适用社区扶助服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

2.1

社区扶助服务 community aid

面向社区居民中在日常生活、收入、就业等方面有特殊困难和需求的人群提供的社会救助、社会福利、社会保障、日常照料、下岗再就业服务。

2.2

社区照料服务 community care

在社区中,为老年人、残障人、特殊病患者等提供的日常生活方面的照料服务与支持。

3 基本原则

3.1 尊重

社区扶助服务组织应尊重和保护受扶助的群体。

- 帮助他们获得选择社区扶助服务项目的权利;
- 充分发挥其潜力,参与各种社会活动;
- 帮助他们充分发挥其潜力,参与各种社会活动;
- 向他们提供进一步受教育和学习的机会;
- 促进他们参与社区建设和发展。

3.2 消除歧视

社区扶助服务组织应通过宣传教育,在社区扶助服务提供中消除歧视。使受扶助的群体充分、平等参与社区社会活动。

3.3 权益维护

社区扶助服务组织应帮助需要受扶助的群体维护自己的权益,帮助改善他们的处境和生活。

权益维护包括:

- 协助向有关部门反映问题,引起政府和社会的关注;
- 建立社区法律服务站、庇护所;
- 协助寻找法律援助;
- 普法教育、提高社区维权服务对象权益的意识及受扶助人群的自我保护意识等。

3.4 沟通

社区扶助服务组织应帮助受扶助的群体建立与政府的沟通渠道,支持和帮助他们反映需求,并使反映的问题能够得到相关政府部门的重视。