

广东省城乡社区服务体系建设“十四五”规划

2022年6月

目 录

第一章 发展基础	1
第一节 “十三五”主要成效.....	1
第二节 “十四五”发展环境.....	4
第二章 总体要求	7
第一节 指导思想.....	7
第二节 基本原则.....	8
第三节 发展目标.....	8
第三章 增强城乡社区公共服务供给能力	11
第一节 构建可及便捷的公共服务平台.....	11
第二节 完善城乡社区公共服务.....	11
第三节 提升城乡社区公共安全水平.....	15
第四章 深化城乡社区互助服务和志愿公益服务	16
第一节 拓宽居民参与社区服务渠道.....	16
第二节 培育和发展城乡社区社会组织.....	17
第三节 发展城乡社区志愿服务和公益事业.....	18
第五章 打造城乡社区便利生活圈	18
第一节 鼓励发展城乡社区便民商业.....	19
第二节 大力发展家政服务业.....	19
第三节 全面提升社区物业服务质量.....	20

第六章 完善城乡社区服务设施	21
第一节 优化城乡社区人居环境.....	21
第二节 加强城乡社区综合服务设施建设.....	22
第三节 推进社区服务数字化建设.....	23
第七章 加强城乡社区服务人才队伍建设	24
第一节 选优配强城乡社区工作者队伍.....	25
第二节 发展壮大社区服务专业队伍.....	26
第八章 创新城乡社区服务机制	26
第一节 健全基层党组织领导社区服务机制.....	26
第二节 完善城乡社区融合发展机制.....	27
第三节 创新社区服务多方参与机制.....	28
第四节 建立健全社区应急响应机制.....	28
第九章 保障措施	29
第一节 强化组织保障.....	29
第二节 保障经费投入.....	29
第三节 完善配套政策.....	30
第四节 健全监督机制.....	30

城乡社区服务体系，是指党委统一领导、政府依法履责、社会多方参与，以村（社区）为基本单元，以村（社区）居民、驻区单位为对象，以各类社区服务设施为依托，以满足村（社区）居民生活需求、提高生活品质为目标，以公共服务、志愿服务、便民利民服务为主要内容的服务网络和运行机制。为夯实基层基础，不断强化社区为民、便民、安民功能，依据国务院办公厅《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》《广东省国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》《广东省民政事业发展“十四五”规划（2021-2025 年）》，编制本规划。

第一章 发展基础

“十三五”期间是全面建成小康社会决胜阶段，也是城乡社区服务升级优化的关键时期。全省各级各有关部门认真实施民政部《城乡社区服务体系建设规划（2016-2020 年）》《广东省城乡社区服务体系建设“十三五”规划》，夯实城乡基层基础，社区服务水平明显提升，为“十四五”工作奠定良好基础。

第一节 “十三五”主要成效

“十三五”期末全省有 6937 个社区居委会、19425 个村委会。“十三五”期间，全省以服务群众为目的，以完善载体为抓手，积极创新城乡社区服务机制，城乡社区服务体系建设卓有成效，初

步形成了与我省经济社会发展水平相适应的，机构健全、设施完备、主体多元、供给充分、群众满意的城乡社区服务体系。

运行机制不断健全。各级党委政府更加重视社区治理和服务，实施基层党组织“头雁”工程、南粤先锋工程和基层基础保障工程，开展基层党组织达标创优活动，强化基层党组织的领导核心地位。普遍推行乡镇（街道）领导干部定期到村（社区）联系服务群众制度。推动资金、资源、服务向社区下沉，不断拓展社区公共服务覆盖面，提升服务效能。制定《城乡社区协商工作规范》，建立 3100 多个协商示范点，组织居民通过协商推动电梯加装、环境改造等与居民利益相关项目落地。开展非户籍常住居民及党员参加社区“两委”选举试点，畅通外来常住人口参与社区服务的制度化渠道。通过项目运作、公益创投等方式，推动社会组织参与社区服务。广东社会工作服务“双百计划”实施，开拓了城乡社区社会工作服务新模式。以基层党组织为核心，以群众自治组织为基础，各方主体共同参与的城乡社区服务格局进一步形成，尤其是在抗击新冠肺炎疫情期间做到社区防控与服务双统筹。

服务设施日臻完善。“十三五”时期，统筹各级财政资金、社会资源，整合利用城乡社区各类服务平台，加大建设力度，实现全省城乡社区综合服务设施全覆盖。通过各级努力，全省城乡社区实现党群服务中心（站）、社区综合文化服务中心、综治信访

维稳工作站、社区卫生服务机构全覆盖，建成乡镇（街道）社会工作服务站 407 个、警务室 8854 个、社区康园中心 1695 个、“儿童之家”2 万多个。此外还建有社区体育公园 2716 个、各类体育场地 29 万多个，城乡社区体育健身设施网络基本形成。

服务队伍不断壮大。建立全省村（社区）“两委”人选条件县级联审机制，持续提升薪酬待遇保障水平，部分城区探索实行岗位等级，城乡社区工作者人数达 30 万多人。此外，还配备社区（驻村）民警 1.2 万人、人民调解员 17.2 万人、社会救助经办人员 0.8 万人、村（居）儿童主任 2.5 万人、社区教育专兼职教师 1.3 万人、社会体育指导员 34.5 万人。全省持证社会工作者 11.3 万人、家庭服务业从业人员 103.5 万人、物业服务企业从业人员 122.6 万人。各地民政部门登记的社区社会组织约 1.5 万个，在乡镇（街道）备案管理的社区社会组织 6.72 万个。市场主体也积极参与提供社区教育、社区健康、养老、托育、家政等领域的服务。

服务功能逐步丰富。依托城乡社区综合服务设施，推行“一站式”公共服务，社会救助、就业服务、社会保障、健康卫生、文体教育、环境保洁、治安防范、法律服务、公共交通等公共服务基本覆盖到社区。社区邻里互助、志愿服务等活动蓬勃开展，家政、维修、养老托幼等便民利民服务项目及网点进一步完善。各类专业化的专项社会服务项目广泛开展，如实施 172 个城市居

家养老服务示范点和 456 个农村养老服务“幸福计划”项目建设，推广广州市社区居家养老“大配餐”改革经验，全省共建有助餐配餐服务点 1213 个；建有网上家长学校 343 所，设立各级社区教育示范实验区 100 个，引导居民终身学习习惯养成；城乡社区实现法律顾问全覆盖，公共法律服务体系持续完善。

科技手段加快运用。印发《广东省社区（村）一门一网式政务服务自然人事项指导目录》，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”要求再造工作流程，科学合理设置综合服务窗口，全面推进“一门一网式”政府服务模式改革延伸到城乡社区。互联网、大数据分析、5G 网络等现代信息技术嵌入城乡社区服务领域，各地探索开展“民生大莞家”、“共享小屋”、全科网格“智网工程”、志愿服务“时间银行”等信息惠民项目。积极开发应用社区服务 APP、小程序等，在疫情防控期间提供重点人员精准识别、科普宣传、在线问诊、心理咨询等线上服务，开展门禁、配送、测温等智能化服务。

第二节 “十四五”发展环境

“十三五”时期城乡社区服务体系建设得到进一步巩固、提升和发展，但仍然存在一些不足。一是区域和城乡发展不平衡。基本公共服务均等化程度有待提高，珠三角地区与粤东西北地区

之间、城市与农村之间差距较大。设施不足与场所闲置的现象并存。二是**统筹协调机制不健全**。职能部门联动不足，乡镇（街道）服务滞后于管理，社区自治功能发挥不够，多方参与格局还不完善。三是**从业人员素质参差不齐**。社区服务人员队伍呈现出专业化水平较低、薪酬低、流动性高的“两低一高”现状，服务内容和质量与人民群众美好生活需要相比还有差距。四是**产业化程度不高**。政府规划引领不足，规模化企业带动缺乏，社区服务业存在布局零散、规模较小、设备陈旧、形态低端、利润微薄等问题，难以形成良性累积循环的产业发展格局。五是**信息化程度不高**。在社区资源库、居民需求对接、便民利民服务、主动服务等方面信息化程度不高、整合力度不够，社区服务精准化精细化程度有待提高。

“十四五”时期是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后，开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年，也是广东在全面建设社会主义现代化国家新征程中走在全国前列、创造新的辉煌的关键五年。面向新形势新阶段，全省城乡社区服务工作机遇与挑战并存。

人民群众对城乡社区服务提出更高的要求。城乡社区是人民群众生活居住的主要空间，是满足人民群众美好生活向往的重要生活场景。“十四五”时期，全省全面进入高质量发展新征程，城乡社区服务亟需提质增速，城乡社区居民享有的基本公共服务水平要更高、更公平，群众的获得感、幸福感和安全感要明显提

高。既要做好做实底线民生保障，也要推进普惠性公共服务，让改革开放的成果惠及所有城乡居民。

人口发展趋势给城乡社区服务带来新挑战。广东是全国第一人口大省，常住人口过亿，“十四五”时期预计常住人口仍将增长。计划生育政策调整实施以来，伴随着人口结构变迁和生活方式改变，家庭托育服务需求增加。另一方面，高出生率时代的出生人口逐步步入老年阶段，且其子女多为独生子，人口老龄化形势严峻。社区托幼、托管、教育、养老、医疗、家政等服务机遇与挑战并存，亟需增强社区服务功能。

政策环境为城乡社区服务增强新动能。加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，实施乡村振兴战略，粤港澳大湾区和深圳中国特色社会主义先行示范区“双区”建设、广深“双城联动”等一系列重大战略部署，为广东创新发展城乡社区服务提供良好环境。政府职能转变和“放管服”改革、乡镇（街道）机构改革等优化营商环境重大举措，将推动更多市场主体和社会力量进入社区服务业。中央推进基层治理现代化建设、广东建设民政领域五大工作体系等，将为“十四五”广东省城乡社区服务体系建设和指明方向、提供支持。

科技创新为城乡社区服务提供新支撑。信息化、数字化浪潮改变城乡社区生活环境和人民群众生活方式。“十四五”时期，广东将加快建设科技创新强省与全球科技创新重要策源地，实施“数字广东”“智慧城市”等一系列信息化工程，赋能“智慧社区”建

设，推动城乡社区服务创新发展，为居民提供智慧化、优质化服务。

第二章 总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于社区服务的重要指示精神，结合广东实际确定全省城乡社区服务体系建设的指导思想、基本原则和发展目标。

第一节 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记对广东系列重要讲话和重要指示精神，准确把握立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，构建新发展格局要求，坚持和加强党的全面领导，坚持以人民为中心，以增进人民福祉为出发点和落脚点，以不断满足人民高品质生活需求为目标，大力推进全省城乡社区体系建设，强化社区为民、便民、安民功能，促进全省人民生活更美好，推动党的执政基础和基层政权更加稳固，为广东在全面建设社会主义现代化国家新征程中走在全国前列、创造新的辉煌作出积极贡献。

第二节 基本原则

——**坚持党的全面领导**。坚持将党的领导贯穿于城乡社区服务体系建设的全过程各方面，有效统筹整合服务各要素，促进提升基层党组织组织力，发挥党员服务群众带头示范作用，厚植党的执政基础。

——**坚持以人民为中心**。坚持人民主体地位，聚焦社区居民所需，丰富社区服务供给，优化服务体验，增进民生福祉，切实解决群众操心事、烦心事、揪心事，不断改善人民生活品质，努力做到群众有需求、社区有服务。

——**坚持新发展理念**。贯彻创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，加强前瞻性思考、全局性谋划、战略性布局，实行因地制宜、分类施策、城乡统筹，依靠机制创新、技术迭代和动能转换，推动社区服务新业态新模式加快成长。

——**坚持共建共治共享**。发挥政府在规划引导、政策支持、资金投入、设施建设、监督管理等方面的主导作用，拓宽居民、社会组织、企事业单位等参与渠道，构建多方参与格局，让全体人民共享发展成果。

第三节 发展目标

到 2025 年末，基本建成与全省经济社会发展水平相适应、

广覆盖、高水平、高质量的城乡社区服务体系，城乡社区为民、便民、安民服务功能健全，满足居民“家门口的服务”需求，居民的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。具体目标如下：

——**社区基本公共服务均等化**。社区公共服务建立标准体系，逐步实现社区基本公共服务常住人口全覆盖，均等化水平进一步提升，非基本公共服务适度普惠，区域内城乡社区公共服务一体化格局基本形成。

——**社区服务更加可及便捷**。围绕居民生活所需各项服务，基本形成功能齐全、供给丰富的城市社区“15分钟便民服务圈”、农村社区“半小时便民服务圈”。

——**社区服务设施更加完善**。城乡社区人居环境普遍改善，形成以社区党群服务中心为主体、专项服务设施为补充、服务网点为配套、信息化平台为支撑的社区服务设施网络。

——**社区服务人才队伍更加壮大**。建立城市社区工作者职业体系，打造一支专职化、专业化的城市社区工作者队伍。鼓励相关专业人才到城乡社区就业创业和服务，每个城乡社区至少有1名社会工作者。

——**社区服务运行机制更加顺畅**。基层党组织领导更加全面，政府主导更加突出，各方参与更加有力，工作统筹更加有效。社区服务运行机制不断完善，精准化、精细化、专业化程度更高。

专栏 1 广东省“十四五”城乡社区服务体系建设主要指标

序号	主要指标	2020 年	2025 年	指标性质
1	城乡社区综合服务设施覆盖率	100%	100%	预期性
2	社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积的比例	——	10%	预期性
3	每百户居民拥有社区综合服务设施面积	30.75 平方米	≥32 平方米	预期性
4	居民活动区域面积占社区综合服务设施总建筑面积比例	——	≥60%	预期性
5	城市社区政务通用自助服务覆盖率	——	100%	预期性
6	每万城镇常住人口拥有社区工作者	12.6 人	18 人	预期性
7	乡镇(街道)范围具备综合功能的养老服务机构覆盖率	23%	60%	预期性
8	每千人口拥有 3 岁以下婴幼儿托位数	2 个	5.5 个	预期性
9	人均体育场地面积	2.39 平方米	2.6 平方米	预期性
10	志愿服务站点在社区综合服务设施中的覆盖率	50%	80%	预期性

第三章 增强城乡社区公共服务供给能力

发挥政府主导作用，加大各级财政投入，完善城乡社区公共服务平台，增强供给能力，推动基本公共服务资源向村（社区）下沉，在社区内实现幼有所育、学有所教、病有所医、老有所养、弱有所扶，优军和文体服务有保障。

第一节 构建可及便捷的公共服务平台

科学合理布局社区各类公共服务平台（站、网、点）。建立以社区党群服务中心为主体、其他专项服务设施为补充、服务网点为配套、信息化平台为支撑的城乡社区公共服务设施网络。依托“数字政府”构建联通省市县镇的社区政务服务网络，推进政务服务网和公共服务实体平台一体化，科学合理设置综合服务窗口，完善村（居）委会协助代办公共服务事项目录，优化办理流程，推行“一站式”办理、上门办理等公共服务模式。加快部署政务通用自助服务一体机，完善村（社区）政务自助便民服务网络布局。建设完善粤省事 APP，拓展“粤省事”移动政务服务平台应用广度和深度，为居民提供各类高频证照应用和便民政务服务。

第二节 完善城乡社区公共服务

强化底线民生保障服务。推进重点人群社会服务常态化，在

社区提供救助帮扶、安全防范、康复护理、心理疏导等服务。完善广东省底线民生信息化核对管理系统，提高家庭经济状况核对的准确率和社会救助的精准率，加强城乡社区社会救助工作。开展“广东兜底民生服务社会工作双百工程”，健全困难群体和特殊人群发现、报告、服务和转介机制，统筹实施覆盖低保对象、特困人员、残疾人、困境和留守儿童、流浪乞讨人员、困难退役军人和其他优抚对象等重点群体的兜底性社会服务。完善农村“三留守”人员关爱服务机制。落实监护缺失儿童的监护责任，协助失学辍学儿童返校复学。不断提高困境儿童保障水平，落实孤儿、事实无人抚养儿童基本生活保障政策，建立孤儿基本生活最低养育标准自然增长机制。加强困难家庭及孤残和困境儿童精准保障，完善残疾儿童康复服务制度，实施孤儿医疗康复项目。

专栏 2 广东兜底民生服务社会工作双百工程

组织实施“广东兜底民生服务社会工作双百工程”，打造具有广东特色的困难群众和特殊群体兜底民生服务体系。按照“统筹规划、合理布局、以点带面、循序渐进、全面覆盖”的原则，到 2021 年底前全省乡镇（街道）建成社会工作服务站，到 2022 年底前全省村（居）建成社会工作服务点，实现全省社会工作服务站（点）100%覆盖、困难群众和特殊群体社会工作服务 100%覆盖。

发展城乡社区就业服务。依托社区综合服务设施，加强基层公共就业服务，提供就业信息和政策咨询，大规模开展职业技能

培训，重点围绕“互联网+”、健康、养老、托幼、家政等领域组织专项培训。在有条件的村（社区）设立就业创业空间，鼓励将社区综合服务设施闲置空间、非必要办公空间、住宅楼底层商业用房等房屋场所改造为服务场地。重点为辖区失业人员、就业困难人员、高校毕业生、退役军人、农村转移劳动力、残疾人等群体提供就业创业服务。

发展城乡社区健康服务。实施基层卫生医疗机构标准化达标建设和提质增效工程，提升基层卫生、医疗保障服务能力，做实做细家庭医生签约服务和基本公共卫生服务，做好传染病、慢性病防控和儿童保健等工作。健全村（居）民委员会下属公共卫生委员会，推进健康社区建设，大力开展城乡社区爱国卫生运动。开展精神卫生和心理健康服务，在乡镇（街道）普遍建立社区心理服务阵地，健全困难和特殊群体心理干预机制，大幅提升普通群众心理健康知识知晓率。

发展城乡社区养老托育服务。在乡镇（街道）层面设立具备全托、日托、上门服务、统筹指导等功能的综合养老服务机构（中心），完善居家社区养老服务网络，提供失能护理、日间照料以及助餐助浴助洁助医助行等服务，构建城市社区15分钟居家养老服务圈。推进乡镇（街道）未成年人保护工作站、儿童友好社区建设，拓展社区托育服务功能。以家庭为本、社区为依托，发展普惠性社区照护服务体系。规范家庭托育点管理，鼓励开展互助式服务。推动婴幼儿照护服务机构专业化规范化发展，打造一批示范性婴幼儿照护服务机构。

专栏3 社区与居家养老服务提升工程

加强社区养老服务设施建设，到2025年各地新建城区、新建住宅（小）区按每百户不低于20平方米的标准配套建设养老服务设施，旧城区和已建住宅（小）区按每百户不低于15平方米的标准配置补齐；乡镇（街道）范围具备综合功能的综合养老服务机构（中心）覆盖率达到60%以上。建设一批示范性城乡老年友好型社区，特殊困难老年人月探访率达到100%。

专栏4 普惠托育服务专项行动

新建、改扩建一批嵌入式、分布式、连锁化、专业化的社区托育服务设施，提供全日托、半日托、计时托、临时托等多样化普惠性托育服务。推动在社区普遍建立儿童之家和校外实践教育场所。完善托育服务相关标准。到2025年，推动每千人口拥有3岁以下婴幼儿托位数不少于5.5个。

发展城乡社区教育、老年教育。建立健全全省城乡社区教育办学网络体系，与老年教育服务体系。鼓励各地进一步完善社区教育机构、老年教育机构设置。实施继续教育质量提升工程，建设100个社区教育示范基地、80所老年大学示范校、150个社区教育创新区。支持和鼓励各级各类社区教育机构利用信息技术提升社区教育、老年教育辐射范围。进一步丰富社区教育、老年教育资源供给，鼓励各类院校和社会组织参与社区教育、老年教育服务。支持有条件的社区探索“学养结合”老年教育模式。推动开

展学习型社区、学习型家庭等各类学习型组织创建活动。开展社区科普活动，加大流动科技馆、科普大篷车进村（社区）服务力度。

发展城乡社区文化体育服务。引导各类文化资源向城乡基层倾斜，村（社区）普遍建立综合性文化服务中心。扩大城乡社区公共文化服务供给。整合社区体育服务资源统筹建设全民健身场地设施，推动学校体育设施向社会开放，实行免费和低收费政策。实现社区“15分钟健身圈”全覆盖。完善社区文体协管员、文化和旅游志愿者队伍建设。大力推进社区体育社会组织建设，培养社区社会体育指导员，全面推进科学健身指导服务进社区。

第三节 提升城乡社区公共安全水平

推进社区综合网格建设，构建网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的社区管理服务平台。加强村（社区）人员密集场所安全管理，做好用气、用电、用火以及自然灾害防灾监测、预警发布和应急避险安全防护工作。改造完善社区应急避难场所，强化应急物资储备保障，健全应急广播体系，拓展突发事件预警信息发布渠道，定期开展应急避险知识宣传和应急避难演练活动。实施社区“雪亮工程”，开展社区安全防卫设施设备的智能化升级改造，强化社区治安技防能力。推动社区警务室与村（居）委会、党群服务中心同址办公，专职社区民警80%以上的

工作时间沉在社区，健全落实社区民警带队巡逻、就地接处纠纷求助警情等制度。推进智慧新警务与社区安全防范能力提升对口接轨，加快推动智感安防小区建设，降低造成现实伤害几率。打造新时代群防群治队伍，促进治保会等群防群治力量健康发展。推进村（社区）法律顾问工作全面升级，加强村（社区）人民调解员队伍建设，逐步实现每个行政村拥有3名以上骨干“法律明白人”、每个行政村都有学法用法示范户。完善矛盾纠纷多元化解机制，推动普法宣传、人民调解、法律援助、公证等法律服务全覆盖。加强社区禁毒禁赌、反邪教宣传教育，强化社区矫正、社区戒毒、社区康复、刑满释放人员帮扶和精神障碍社区康复服务。建立健全发现报告和家庭监护监督制度，加强村（社区）未成年人保护工作。

第四章 深化城乡社区互助服务和志愿公益服务

强化基层党组织引领、统筹协调作用，健全村（社区）组织动员体系，引导居民群众和各类社会力量开展邻里互助服务、志愿和公益服务。

第一节 拓宽居民参与社区服务渠道

健全基层党组织领导下的基层群众自治机制，大力推进村

（社区）组织动员体系建设，广泛发动居民群众参与社区服务。健全村（居）民委员会下属的人民调解、治安保卫、公共卫生、社会福利、教科文体、环境物业等专业委员会，组织居民开展自我管理和服务。规范村（居）民代表履职尽责，完善村（居）民议事厅建设，探索村（居）务监督新形式，组织居民参与社区服务项目的协商、决策、实施和监督，推动解决村容村貌提升、社区环境改造、停车出行、电梯加装等群众关切的问题。完善村规民约（居民公约）并发挥其作用。鼓励以村（居）民小组、小区、网格、楼院等单位，开展公共区域维护管理和邻里互助活动。

第二节 培育和发展城乡社区社会组织

出台社区社会组织分类管理办法，探索以乡镇（街道）为责任主体的管理体制，大力培育发展社区社会组织。依托城乡社区服务设施，建立社区社会组织综合服务平台或培育基地，在办公场所、设施设备、组织运作、活动经费、人才培养等方面对社区社会组织给予支持。支持乡镇（街道）设立社区社会组织联合会或社区社会组织服务中心等枢纽型社会组织，为辖区社区社会组织发展提供资源支持、项目对接、人员培训等服务。积极开展社区社会组织公益创投、品牌创建等活动，引导服务性、公益性、互助性社区社会组织，广泛参与社区养老、托幼、助残、教育、

文体、矛盾调处、治安防范等服务。

第三节 发展城乡社区志愿服务和公益事业

开展社区志愿服务行动。依托乡镇（街道）社会工作服务站、城乡社区综合服务设施等，广泛设立志愿服务站点，搭建志愿服务组织（者）、服务对象和服务项目对接平台，到2025年底建成志愿服务站（点）不少于2万个。依托全国志愿服务信息系统，为有意愿、能胜任志愿服务的社区居民进行登记注册，鼓励社区建立各类志愿服务队伍。积极推动机关企事业单位、国有企业在职和离退休职工、青少年学生等参与社区帮扶互济、志愿服务活动。广泛设立慈善捐赠站点和平台，推动乡镇（街道）联合慈善组织设立社区基金，拓宽乡镇（街道）慈善资金资助社区服务发展项目领域，支持开展“微公益”“微改造”“微心愿”等社区公益慈善活动。

第五章 打造城乡社区便利生活圈

合理布局城乡社区商业服务网点，发挥市场灵活高效作用，有效满足居民群众多样化、个性化的生活服务需求，打造城市社区“15分钟便民服务圈”、农村社区“半小时便民服务圈”。

第一节 鼓励发展城乡社区便民商业

将社区便民商业服务场所布局统筹纳入城乡社区规划、城市更新改造等工作中，支持有条件的地方租赁住宅楼底层商业用房等符合条件的房屋开展社区服务，确保社区商业服务设施面积达标。鼓励兴办居民服务业，支持开设社区超市（便利店）、肉菜市场、家政服务、快递、洗涤、缝补、维修等生活保障性商业网点，多方式多渠道提供护理、托管、餐饮、美容美发、资源回收等生活服务。鼓励邮政、金融、电信、供销、燃气、自来水、电力、公交、客运、产品质量监督等公用事业服务进入城乡社区，合理布局线下网点，推行线上服务。依托供销合作社、网上扶贫馆等为农村居民提供农产品流通、销售服务。推动“互联网+”与社区服务相融合，培育新型服务业态和服务品牌，建成规划合理、结构均衡、竞争有序的社区商业服务体系。

第二节 大力发展家政服务业

全面推进“南粤家政”服务项目，开展全省家政服务培训，建设各具特色的家政培训示范基地，落实税收优惠和社保补贴政策，规范行业管理，提升服务水平。家政企业在社区设置服务网点，其租赁场地不受用房性质限制，水电等费用实行居民价格；支持依托政府投资建设的城乡社区综合服务设施（场地）设立家

政服务网点，有条件的地区可减免租赁费用。大力发展养老托育服务、社区照料、病患陪护等主要功能的家庭服务业，将服务延伸到家庭。

专栏5 “南粤家政”工程

推行家庭人员照料服务规范、家政服务质量规范、职业规范、投诉处理规范等标准，建立健全“南粤家政”标准体系。加快建设“南粤家政”信用体系，推行家政服务人员“放心码”，推进诚信企业建设。重点打造母婴、居家、养老、医护等家政项目。

第三节 全面提升社区物业服务质量

鼓励有条件的地方引入专业化物业服务，建立健全业主和物业服务企业双向选择机制，完善党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，强化物业服务企业服务能力，提升服务质量。发挥物业管理行业协会作用，建立行业监管机制、属地协调机制和居民评价机制，切实提升物业服务企业诚信和服务质量。暂不具备条件聘用物业服务企业的老旧小区和城中村，通过聘请保安员、保洁员等，实行菜单式、挂靠式或守护岗式等物业管理服务模式，维护社区环境卫生与居家安全。

第六章 完善城乡社区服务设施

以乡村振兴、城镇老旧小区改造等为契机，完善城乡社区服务设施网络，加强信息化设施建设，优化城乡社区人居环境，改善居民生活品质。

第一节 优化城乡社区人居环境

推进城镇老旧小区改造。科学编制城镇老旧小区改造规划和年度改造计划。出台广东省城镇老旧小区改造技术导则以及城镇老旧小区改造工作指引。根据实际需要区分改造类型，对市政配套基础设施改造和小区公共部位维修等做到应改尽改；尊重居民意愿开展环境美化绿化、无障碍环境建设、设施适老化改造、节能改造，因地制宜建设社区小公园、“小盆景”；倡导市场化运作模式，推进公共服务设施配套建设及智慧化改造，丰富社区服务供给，提升居民生活品质。

改善农村社区人居环境。全域推进农村改厕、生活垃圾处理和污水治理，推进基础环境整治、绿化美化和农房立面改造等，建设美丽驿站和风景长廊，沿线连片推进人居环境整治。编制新建农房风貌塑造指引，建设呈现广府、客家、潮汕、雷州及少数民族等岭南特色乡村风貌。分类有序推进农村厕所革命，做好农村生活垃圾收运处置工作，健全村庄保洁美化长效机制。

专栏6 城乡社区人居环境提升工程

1.城镇老旧小区改造。推进老旧小区环境及配套设施、市政配套基础设施、公共服务设施、建筑公共部位等改造和建设。到2025年，力争全省城镇老旧小区开工改造9000个以上，惠及超过140万户居民。

2.实施农村人居环境整治提升五年行动。重点抓好农村厕所革命、生活垃圾和生活污水治理，按照干净整洁村、美丽宜居村、特色精品村分类指导村庄建设，到2025年，全省农村无害化卫生户厕基本全覆盖，标准化公厕按需建设，农村生活垃圾收运处置体系稳定运行，农村生活污水治理率达到60%以上。珠三角核心区100%行政村达到美丽宜居村标准，沿海经济区和北部生态发展区80%以上行政村达到美丽宜居村标准。

第二节 加强城乡社区综合服务设施建设

将城乡社区综合服务设施纳入国土空间规划。新建城乡社区综合服务用房配建与建设项目同步规划、同步建设、同步验收、同步投入使用，鼓励有条件的地方建设一体供给公共服务、便民服务、休闲娱乐等服务的社区综合服务体。加快补齐老旧小区、边远农村地区社区综合服务设施建设短板，盘活改造现有场所设施，带动群众共同打造公共活动空间，合理规划建设农村群众举办议事协商、红白喜事等活动的公共场所。精简整合办公空间推行开放式办公，增加居民活动区域面积。推进社区设施适老化、适儿化改造和无障碍建设。健全以社区党群服务中心为主阵地的

服务设施功能，实现布局科学化、功能综合化、信息集成化，把党群服务中心打造成为民、便民、安民的温馨家园。完善城乡社区服务综合评价机制，实施星级社区示范创建工程。

专栏 7 星级社区示范创建工程

制定社区治理和服务标准，推动星级社区创建活动，形成有示范有标杆、梯次推进、争优夺星的社区工作局面。支持建设 300 个城乡社区治理体系和治理能力现代化示范点，着力完善设施、健全功能、扩大供给、优化机制、激发活力，提升居民满意度。

第三节 推进社区服务数字化建设

发挥“粤省事”“粤商通”等“粤系列”平台作用，推动“互联网+政务服务”向基层延伸，加快推进“粤智助”政府服务自助机在全省乡镇（街道）和城市社区全覆盖。实施“互联网+基层治理”行动，完善乡镇（街道）、村（社区）、家庭等基础数据，依法依规向村（社区）开放数据资源，推动社区服务需求、资源、项目等信息衔接畅联，整合优化服务。建设开发智慧社区信息系统和简便应用软件，拓展居民各类常用服务应用场景，提升政策宣传、民情沟通、便民服务效能，促进省、市相关系统与全国基层政权建设和社区治理信息系统功能互补。扩大智能感知技术应

用，完善社区自助服务设施布局，加快社区物业设备设施、安防、家居设备等智能化改造升级。充分考虑老年人使用习惯，推行适老化和无障碍信息服务，保留必要的线下办事服务渠道。立足群众迫切需求，梳理高频村级证明事项，推进证明事项清单式、动态化管理。以县（市、区）为单位，支持利用互联网、物联网、区块链等现代信息技术，深入组织开展智慧社区、现代社区服务体系试点建设，高效匹配社区全生活链供需，扩大多层次便利化社会服务供给。

专栏 8 社区服务数字化建设试点行动

“互联网+基层治理”行动，综合利用乡镇（街道）、村（社区）、家庭等数据资源，集约建设开发智慧社区信息系统和简便应用软件，推动数据资源共享，全面提升社区治理服务智能化水平。开展智慧社区建设试点建设，推动政务服务平台、社区感知设施和家庭终端联通，发展智能预警、应急救援救护和智慧养老等社区惠民服务。开展现代社区服务体系试点建设，丰富社区数字生活体验。

第七章 加强城乡社区服务人才队伍建设

城乡社区工作者队伍、相关专业人才是城乡社区服务体系建设的必要的人力资源。着力打造一支职业化的城市社区工作者队伍，同时发展壮大社会工作者队伍，吸引相关专业人才服务社区。

第一节 选优配强城乡社区工作者队伍

加强城市社区工作者职业体系建设，打造一支规范化、专业化、职业化的社区工作者队伍，引导高校毕业生等青年人才向城乡社区治理和服务领域流动。科学合理设置社区工作者岗位薪酬制度并完善动态调整机制，按规定参加社会保险并享受相应待遇。规范村（居）民委员会换届选举，全面落实村（社区）“两委”人选条件资格联审机制。建立健全村（社区）党组织书记后备人才库。合理确定社区工作者配备标准，选拔优秀人才充实社区工作者队伍，建立社区工作者职业成长机制。加大从优秀社区工作者中招录公务员力度，选拔优秀社区党组织书记到街道任职。鼓励有条件的地方按规定条件和程序将表现优秀的社区党组织书记招聘为事业单位工作人员。实施城乡社区工作者能力培训提升计划，完善分级培训制度，培育一批优秀社区治理骨干。鼓励社区工作者学习掌握社会工作专业技能，参加全国社会工作者职业资格评价。

专栏 9 城乡社区工作者队伍建设工程

出台加强城市社区工作者队伍建设政策，建立岗位等级序列，构建职业体系。依托全国基层政权建设和社区治理信息系统建立健全社区工作者培训监测机制。实施城乡社区工作者治理能力提升计划，采取集中授课、现场教学、跟班学习、督导跟踪、经验交流等形式开展培训。到 2025 年，全省培养 3000 名以上的社区治理骨干。

第二节 发展壮大社区服务专业队伍

加强驻村（社区）法律顾问、心理咨询师、社会工作者、专职人民调解员、社区教育人员、家政服务人员等专业人才队伍建设。实施“广东兜底民生服务社会工作双百工程”，开发兜底民生服务社会工作岗位3万个。加大对社会工作者职业化管理与激励、保障工作力度，加强粤港澳大湾区社会工作行业互动。大力加强社会心理服务人才队伍建设，建立全省社会心理服务人才库。支持普通高校、职业院校开设与社区服务相关专业，研制相关职业培训标准，加大社区服务人才培养力度。

第八章 创新城乡社区服务机制

加强机制创新，推动制度优势转化为服务动能，完善融合发展、购买服务等机制，健全突发应急状态下的响应机制，强化社区统筹协调功能，促进资源整合、效能提升。

第一节 健全基层党组织领导社区服务机制

全面健全村（社区）党组织引领，基层群众性自治组织主导，村（社区）居民为主体，群团组织、社区社会组织、社会工作者和驻区单位共同参与、协同开展社区服务的体制机制。发挥基层党组织对各类服务组织、机构、人才的引领作用，加强对社区服

务各类资金资源的统筹，实现服务人才由基层党组织领导，惠民政策由基层党组织落实，惠民服务由基层党组织统筹。在基层党组织的牵头下，开展社区服务项目设计、协商决策、实施和评价问效等工作。完善党代表、人大代表、政协委员及党员干部联系服务群众制度。积极发挥群团组织在基层社会治理中的优势，探索建立基层党组织领导下的群团组织参与城乡社区公共服务机制。全面落实在职党员到社区报到为群众服务制度机制，推动党政机关、企事业单位到村（社区）开展服务。

第二节 完善城乡社区融合发展机制

缩小城乡社区服务差距，优化城乡社区服务均衡布局，推动城乡社区基本公共服务均等化，构建社区服务城乡发展新格局。坚持城乡融合发展，推动城市公共服务资源和慈善、社会工作资源向农村辐射延伸，促进乡村治理与公共服务联动。以粤港澳大湾区、深圳中国特色社会主义先行示范区“双区”建设为契机，发挥广州、深圳“双城联动”作用，发挥汕头、湛江作为省域副中心城市向周边城市的辐射带动作用，补齐粤东西北经济欠发达地区社区服务短板。大力推动省内经济发达地区与经济欠发达地区实现互帮互动，促进社区服务人才融合发展，鼓励社区服务专业人才到经济欠发达地区乡村就业创业，提升乡村社区服务质量。

第三节 创新社区服务多方参与机制

健全“五社联动”机制，发挥社区居委会的基础作用、社区社会组织的服务载体作用、社会工作者的专业支撑作用、社区公益慈善资源和社会服务机构的支援作用，探索社区服务可持续发展模式。支持群团组织承接公共服务职能。培育扶持一批具有较强专业性和信誉度的社区服务机构，采取政府购买服务、公益创投等形式，积极引导社区社会组织和社会力量承接社区服务。组织实施社区青春行动，动员广大青年在社区协商、公共事务、智能管理等方面发挥作用，引导青年积极参与社区治理。广泛吸引社会资本，壮大社区服务力量，不断提高城乡社区服务质量。

第四节 建立健全社区应急响应机制

加强联防联控、群防群治机制建设，构建网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的基层管理服务平台，健全社区常态化服务与应急服务动态衔接的机制。指导社区制定完善应急预案，在应急状态下由村（社区）“两委”统筹调配辖区各类资源和力量，有序组织开展应急服务。加强对社区工作者、网格员和群防群治队伍、志愿服务应急队伍的培训，对重大事件、公共安全突发事件等进行制度化演练。

第九章 保障措施

为实现“十四五”时期全省城乡社区服务体系建设目标任务和重点工程，必须从组织保障、经费投入、政策配套、评估监督等方面予以保障。

第一节 强化组织保障

健全城乡社区服务统筹协调机制，坚持在各级党委和政府领导下，民政、发展改革部门牵头，相关部门各负其责、密切配合，压实市、县（市、区）主体责任，乡镇（街道）直接责任，共同推进城乡社区服务体系建设，形成上下贯通、以块为主、条块结合的组织领导机制。各级各有关部门要制定具体规划实施方案，逐级分解落实规划目标任务，加强研究协调、督促指导。

第二节 保障经费投入

加强财政保障，统筹使用各级各部门投入城乡社区相关资金。创新城乡社区服务资金投入方式和使用机制，提高财政投入资金使用效率，提升社区公共服务水平。创新城乡社区公共服务提供方式，强化政企（社）合作，鼓励通过慈善捐赠、设立社区基金、购买服务、低偿或有偿服务等方式，引导社会资本进入社区服务领域，参与城乡社区服务设施建设、社区服务人才培养、社区服务供给等。

第三节 完善配套政策

将城乡社区服务体系建设纳入地方经济和社会发展规划。完善落实社区服务设施建设在用地、用房等方面的政策，机关、事业单位、国有企业的闲置物业，优先用于发展社区养老、托幼、助残等服务。推行社区公益用房零租金制，落实社会组织税费减免政策。鼓励和支持有条件的地方推进城乡社区服务标准化建设。鼓励科研机构 and 高校积极参与社区服务政策理论研究和标准制修工作，协助开展城乡社区服务工作。

第四节 健全监督机制

将规划实施情况纳入地方各级政府目标责任考核内容，作为改进政府工作的重要依据。建立本规划实施和指标达标年度报告制度，强化部门指导和监管责任、市县主体责任、乡镇（街道）直接责任，加强对规划组织实施和实施成效的监督评估。建立居民民主评议城乡社区公共服务制度，将居民满意度纳入绩效评价体系，切实保障居民群众的知情权、参与权、表达权和监督权。