

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

# DB/

## 标 准

/XXX XXXX—XXXX

# 雄安新区新建片区社会治理工作指南

点击此处添加标准名称的英文译名

草案版次选择

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

# 目 次

前 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
3.1 新建片区 .....	1
3.2 社会治理 .....	1
3.3 社区治理 .....	1
3.4 社区服务 .....	1
3.5 数智治理 .....	1
3.6 “一呼联动”工作机制 .....	1
4 治理原则 .....	1
4.1 党建引领 .....	1
4.2 以人民为中心 .....	1
4.3 改革创新 .....	2
4.4 多元共治 .....	2
4.5 数智赋能 .....	2
5 管理体制机制 .....	2
5.1 两级管理 .....	2
5.2 三级服务 .....	2
5.3 四项机制 .....	2
5.3.1 党建引领基层治理协调机制 .....	2
5.3.2 党建联席会议机制 .....	2
5.3.3 “一呼联动”工作机制 .....	2
5.3.4 居民议事协商机制 .....	2
6 新建片区社会治理 .....	3
6.1 社会治理主体 .....	3
6.2 社会治理内容 .....	3
6.2.1 政务服务 .....	3
6.2.2 公共安全 .....	3
6.2.3 社会治安 .....	3
6.2.4 公共管理 .....	3
6.2.5 城市运行保障 .....	3
6.3 社会治理方式 .....	4
6.3.1 法治保障 .....	4
6.3.2 民主协商 .....	4
6.3.3 数智治理 .....	4
6.4 社会治理效能评估 .....	4
6.4.1 评估主体 .....	4

6.4.2	评估流程	4
6.4.3	评估结果应用	4
7	新建片区社区治理	4
7.1	社区治理主体	4
7.2	社区治理内容	4
7.2.1	公共安全	4
7.2.2	社会治安	5
7.2.3	公共管理	5
7.2.4	城市运行保障	5
7.3	社区治理方式	5
7.3.1	党建引领	5
7.3.2	社区三治	5
7.3.3	社区智治	5
7.4	社区治理满意度评价	5
7.4.1	评价主体	5
7.4.2	评价流程	5
7.4.3	评价结果应用	6
8	新建片区社区服务	6
8.1	社区服务主体	6
8.2	社区服务内容	6
8.2.1	党群服务	6
8.2.2	政务服务	6
8.2.3	便民服务	6
8.2.4	文化服务	6
8.2.5	新就业群体服务	6
8.3	社区服务方式	6
8.3.1	线上线下结合方式	6
8.3.2	清单管理方式	6
8.3.3	五单工作法方式	6
8.3.4	分级管理方式	7
8.3.5	共建共享方式	7
8.3.6	激励机制方式	7
8.4	社区服务满意度调查	7
8.4.1	调查主体	7
8.4.2	调查流程	7
8.4.3	调查结果应用	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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 雄安新区新建片区社会治理工作指南

## 1 范围

本文件确立了雄安新区新建片区（以下简称“新建片区”）社会治理工作的治理原则和管理体制机制，给出了新建片区在社会治理、社区治理、社区服务等方面的指导和建议。

本文件适用于新建片区以及所属社区开展社会治理工作相关的方案编制等活动。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 新建片区

由国家顶层设计规划的，主要承担北京非首都功能、服务京津冀协同发展、打造新时代高质量城市发展样板的特定区域。

注：新建片区是划分雄安新区空间结构的基础单元。

### 3.2 社会治理

以实现和维护群众权利为核心，发挥多元治理主体的作用，针对国家治理中的社会问题，完善社会福利，保障和改善民生，化解社会矛盾，促进社会公平，推动社会有序和谐发展的过程。

### 3.3 社区治理

以社区为基本单元，统筹基层党组织、基层群众性自治组织、社会组织、居民群众等多元主体，运用自治、法治、德治相结合的方式，保障社区公共服务、公共管理、公共安全的过程。

### 3.4 社区服务

以政府、市场、社会、居民等多元主体为供给主体，以社区全体居民为对象，以各类社区服务设施为依托，提供的满足社区居民需求、提高社区居民生活质量的各类服务。

### 3.5 数智治理

以满足居民日益增长的物质和文化需求为目标，以数智技术为手段，以资源整合为基础，向社区居民提供公共服务的过程。

### 3.6 “一呼联动”工作机制

以高效响应需求和协同解决问题为核心目标，通过明确呼叫发起主体、联动责任单位、响应闭环流程，来保障群众诉求从提出到解决的全流程顺畅衔接的机制。

## 4 治理原则

### 4.1 党建引领

把中国共产党的领导作为新建片区社会治理的根基，发挥党对社会治理工作的引领作用，把党的领导贯穿到社会治理工作的各环节、全过程。

### 4.2 以人民为中心

把服务人民、造福人民作为创新新建片区社会治理机制的出发点和落脚点，以精细管理和良好服务造福人民，实现服务在基层拓展、矛盾在基层化解、民心在基层凝聚。

### 4.3 改革创新

以理论创新、实践创新、制度创新推进新建片区社会治理改革发展。

### 4.4 多元共治

打破单一主体治理模式，构建政府、市场、社会、居民深度参与新格局，推动社会治理路径从条块分治向系统治理转变，形成协同共治新建片区社会治理实践。

### 4.5 数智赋能

依托雄安智慧城市建设，推动新一代信息技术赋能社会治理，构建雄安数智治理新模式。

## 5 管理体制机制

### 5.1 两级管理

5.1.1 新建片区的管理实行“雄安新区管委会—新建片区管委会”两级管理。

5.1.2 雄安新区的管理职责侧重于宏观性指导，包括但不限于以下内容：

——中国共产党河北雄安新区工作委员会负责总揽全局，协调各方力量，部署重大事项，推进重大改革；

——河北雄安新区管理委员会负责规划和政策制定，创新社会治理体制机制。

5.1.3 新建片区层面负责落实具体工作事项，包括但不限于以下内容：

——新建片区管委会党组负责明确各部门工作任务，协调解决有关事项；

——新建片区管委会重点负责政务服务、公共安全、社会治安、公共管理、城市运行保障等社会治理事项落实。

### 5.2 三级服务

5.2.1 基于“雄安新区—新建片区—社区”三级服务体系和“6+N+X”社区服务体系，推动政务服务、公共服务等服务事项在新建片区落实。

注：“6+N+X”社区服务体系指的是以6大服务功能模块，N个服务链条，X个服务清单来划分政务服务、公共服务等服务事项。

5.2.2 雄安新区层面聚焦全局性、战略性服务布局。

5.2.3 新建片区层面负责承接新区部署，并结合片区特色细化服务。

5.2.4 社区层面负责落实便民化、个性化服务。

### 5.3 四项机制

#### 5.3.1 党建引领基层治理协调机制

为统筹各方资源、打破部门壁垒，新建片区构建对社会治理领域的公共服务、矛盾化解、安全防控等事务进行统一规划、协同处置与高效管理的系统性工作机制。

#### 5.3.2 党建联席会议机制

在“社区—网格—楼门—单元”社区党组织架构下，新建片区开展社区党建、单位党建、行业党建互联互通，推广党建联席会议制度，推行社区党组织兼职委员制，优化党群服务中心服务功能。

#### 5.3.3 “一呼联动”工作机制

聚焦群众问题和诉求，新建片区以社区党总支为核心，物业、建设、执法部门作为常驻单位，以治理网络为支撑，依托社区治理联席会议平台第一时间响应群众呼声，形成“发现问题—问题信息台账—权责匹配—联席会议—分工办理—结果反馈—考核评价”的全流程问题处置机制。

#### 5.3.4 居民议事协商机制

通过搭建网络问政、基层协商等平台，新建片区制定社会公众列席乡镇（街道）有关会议制度，创建民情恳谈、小院圆桌会、社区议事厅等协商方式，推行居民建议、代表提议小区商议、党组织审议、议事会决议、群众评议“六议工作法”。

## 6 新建片区社会治理

### 6.1 社会治理主体

在新建片区管委会党组的领导下，新建片区管委会及下属职能部门负责明确并统筹协调政务服务、公共服务、公共安全、社会治安、公共管理、城市运行保障等治理事项，并与基层群众自治组织、社会力量、居民代表等协同推进治理事项向社区一线下沉。

### 6.2 社会治理内容

#### 6.2.1 政务服务

依托雄安一体化政务服务平台，新建片区围绕与群众日常生活密切相关的高频服务事项，明确政务服务事项清单，构建“直达社区”服务模式，打造“15分钟政务服务圈”。

#### 6.2.2 公共安全

宜围绕以下方面，新建片区开展公共安全治理。

- 在安全生产方面，落实属地管理责任，制定区域安全预案，形成“1+1+2”安全监管制度，即安全生产工作由1名正式任职班子成员分管、1个专（兼）职处室负责统筹、2名在编干部（互为AB角）具体负责，联动各行业主管部门运用“综合查一次”工作机制开展安全生产整治工作。
- 在防灾减灾救灾方面，制定森林火灾、水旱灾害、地震和地质灾害等自然灾害应急预案，组织社区开展应急演练，培育防灾减灾“明白人”。
- 在交通安全方面，利用“三横三纵”绿波通行网等智能交通监控系统，推进“数字潮汐车道”等数字道路建设，联动交警开展交通违法整治和交通疏导。
- 在公共卫生方面，提升社区卫生服务中心服务能力，建设卫生服务信息管理电子化平台，开展传染病与突发公共卫生事件应对、食品药品安全监管、健康服务与风险预防。
- 在网络信息安全方面，构建超算云中心安全防护体系，开展网络安全监管，对城市数据跨境流动进行管理。

#### 6.2.3 社会治安

宜围绕以下方面，新建片区开展社会治安治理。

- 在矛盾排查化解方面，创新发展新时代“枫桥经验”，制定民情议事制度，通过民主协商的“微治理”模式，实现“小事不出网格、大事不出社区、矛盾不上交”。
- 在社会治安整体防控方面，基于“一呼联动”工作机制，构建“12345平台+城市运营管理中心（IOC）+部门联动”工作体系，利用“全域感知、智能研判”智慧警务系统优化治安管理，开展义警队伍建设、平安守望点建设。

#### 6.2.4 公共管理

宜围绕以下方面，新建片区开展公共管理。

- 在物业管理方面，推行“党建+大物业”管理模式，即社区与物业党建联建、交叉任职、合署办公。
- 在生态环境管理方面，执行“三线一单”管控措施，即生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线及生态环境准入清单，开展“无废城市”建设，创建“无废细胞”。
- 在社会力量管理方面，创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的“五社联动”机制，推行社区工作者队伍建设“四专四化”机制。

#### 6.2.5 城市运行保障

宜围绕以下方面，新建片区开展城市运行保障。

——在要素资源保障方面，依托“一中心四平台”为支撑的“城市大脑”，即雄安城市计算中心、综合数据平台、CIM平台、物联网平台、视频一张网，调配人力、物资、资金、信息等核心资源。

——在基础设施建设方面，对接市政、交通、信息、生态等传统基础设施规划，同步推进地下综合管廊等新型市政配套建设，开展跨社区“平急两用”设施建设。

## 6.3 社会治理方式

### 6.3.1 法治保障

宜建设城市运营管理中心（IOC）平台，构建“一支队伍管执法”，即1个城市管理与综合执法局、1个综合执法大队、N个执法中队、X个社区网格形成“1+1+N+X”综合行政执法模式，集成“线上巡查-AI识别-自动派单-云端监督”全链条功能。

### 6.3.2 民主协商

宜制定民情议事制度，将居民建议、代表提议小区商议、党组织审议、议事会决议、群众评议“六议工作法”，并与“一呼联动”工作机制相结合。

### 6.3.3 数智治理

宜以“一中心四平台”为枢纽，搭建城市运营管理中心IOC平台、数字道路智慧运营中心、“智慧消防”管控指挥网络、智慧管廊管控“生命线”等智能平台。

## 6.4 社会治理效能评估

### 6.4.1 评估主体

宜引入第三方机构，开展新建片区社会治理效能的评估。

### 6.4.2 评估流程

第三方评估宜遵循全流程规范，包括但不限于明确评估目标、评估指标体系构建、数据采集、分析研判、结果应用五个阶段。

### 6.4.3 评估结果应用

评估结果宜用于新建片社会治理方面的优化改进。

## 7 新建片区社区治理

### 7.1 社区治理主体

在“社区—网格—楼门—单元”党组织架构下，新建片区构建社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”的社区治理主体，推动公共安全、社会治安、公共管理、城市运行保障的治理事项落地。

### 7.2 社区治理内容

#### 7.2.1 公共安全

宜围绕以下方面，社区开展公共安全治理。

——在安全生产方面，联合消防、公安等部门落实社区内“九小场所”安全情况摸底工作，向居民、商户宣传安全生产知识，协助组织安全演练，配合处置突发安全事件。

——在防灾减灾救灾方面，创建全国防灾减灾示范社区，开展以应急为主题的宣传培训活动，保障每个家庭至少有1人掌握防灾减灾知识和应急避险技能，组建社区志愿消防队。

——在交通安全方面，开展交通安全宣传进社区活动，通过“雄安行”MaaS平台等开展社区智慧交通管理，构建以公交枢纽为核心、慢行系统为主体的绿色交通体系。

- 在公共卫生方面，在社区卫生服务中心设立慢性病一体化门诊，开通居民健康码关联疫苗接种信息服务，组织公共卫生公益活动。
- 在网络信息安全方面，针对社区“一老一小”宣讲网络安全知识，开展网络安全知识答题，联合警务站开展反诈防骗普法宣传系列活动。

### 7.2.2 社会治安

宜围绕以下方面，社区开展社会治安治理。

- 在矛盾排查化解方面，依托网格化管理模式，邀请社区、物业、法律工作者、居民等组成“调解联盟”，建立居民诉求快速响应渠道。
- 在社会治安整体防控方面，开展联防联控队伍巡逻，以警网联动的方式开展巡逻防范、入户访查、安全宣传等工作。

### 7.2.3 公共管理

宜围绕以下方面，社区开展公共管理。

- 在物业管理方面，在党建引领的“大物业”管理模式下，成立红色物业党支部，组建“红色管家”队伍，建立物业季度考核联查制度。
- 在生态环境管理方面，日常巡查公共区域卫生及垃圾分类，组织居民参与环境清洁志愿活动，收集居民环保诉求。
- 在社会力量管理方面，建立健全社区志愿者常态化服务体系，打造“银发志愿队”“便民服务志愿队”“应急志愿队”等专业化志愿队伍，设立社区慈善基金。

### 7.2.4 城市运行保障

宜围绕以下方面，社区开展城市运行保障。

- 在要素资源保障方面，基于“一中心四平台”，开展人力、物资、资金、信息等核心资源微循环管理。
- 在基础设施保障方面，开展社区内“微基建”建设，组织居民或物业开展日常巡检，进行平急转换的末端执行。

## 7.3 社区治理方式

### 7.3.1 党建引领

宜构建“社区党委—网格党支部—楼门党小组—党员中心户”四级基层党组织体系。

### 7.3.2 社区三治

宜构建“社区自治—社区法治—社区德治”的治理方式，通过以下方式推进。

- 在社区自治方面，通过居民委员会、业主委员会等自治组织，例如形成小院圆桌会、小马扎会议、社区议事厅、睦邻驿站、法治议事会社区自治等新议事形式。
- 在社区法治方面，通过法律规范行为，维护社区秩序，例如建立“三官一律”（法官、检察官、警官、律师）社区值班制度，开设网格法庭，培育“社区法律明白人”队伍。
- 在社区德治方面，通过道德教化引导居民行为，开展居民文明指数积分项目、道德模范评选活动。

### 7.3.3 社区智治

宜通过创新“智慧社区”平台功能，开设“意见征集专区”，进行线上议事、一键求助等。

## 7.4 社区治理满意度评价

### 7.4.1 评价主体

宜引入第三方机构，开展新建片区社区治理满意度评价。

### 7.4.2 评价流程

第三方评价流程宜包括但不限于明确评估目标、评价指标体系构建、数据采集、分析研判、结果应用五个阶段。

#### 7.4.3 评价结果应用

评价结果宜用于新建片社区治理方面的优化改进。

### 8 新建片区社区服务

#### 8.1 社区服务主体

在“党建+大物业”服务模式下，由社区党群服务中心、社区居民委员会、物业服务公司、业主委员会、楼门长、驻区单位（例如“六小”门店等）、志愿者队伍、社区社会组织（如社区文体队伍）、新就业群体（如外卖骑手、快递员等）、居民等协同落实社区服务事项。

#### 8.2 社区服务内容

##### 8.2.1 党群服务

社区党总支通过特色党群服务站，开展党员教育、志愿服务、居民议事，例如“灯塔小屋”等。

##### 8.2.2 政务服务

针对社区能够承接的为民服务事项，可在社区完成“收件、受理、审批、出证”闭环流程”。

##### 8.2.3 便民服务

宜通过以下方式，开展便民服务。

- 在生活保障方面，建设便民设施，进行电动车停放充电管理，开设社区食堂等。
- 在儿童服务方面，设立“儿童托管营”“四点半课堂”等，开展儿童教育、托管等服务。
- 在青年服务方面，打造“青荷小屋”等青年空间，开展技能培训、直播电商课程等服务。
- 在养老服务方面，完善社区养老服务设施站点，依托社会组织、社区工作者、社区志愿者等力量，发展助老志愿服务，提供探访关爱、精神慰藉等服务。

##### 8.2.4 文化服务

推进社区居民文化融合，举办“邻里文化”“环保文化”“全龄课堂”等各类特色活动，进行文体资源下沉。

##### 8.2.5 新就业群体服务

宜围绕以下方面，开展新就业群体服务。

- 整合公共资源并统筹服务阵地布局，推行“暖新福利地图”等新就业群体关爱网络。
- 建设零工驿站，开展就业培训、法律咨询、义诊等活动。
- 鼓励新就业群体参与社区治理，成立新就业群体志愿服务队。

#### 8.3 社区服务方式

##### 8.3.1 线上线下结合方式

依托雄安一体化政务服务平台，宜形成“线上线下结合”的社区办事渠道，提供线上政务服务预约、信息查询等功能，同时保留线下政务服务窗口，满足不同居民需求。

##### 8.3.2 清单管理方式

宜开展社区服务“清单管理”，通过“大走访”，建立民情、政务两本台账，问题、资源、责任三张清单的“两台账、三清单”管理制度。

##### 8.3.3 五单工作法方式

宜实行群众点单、高效办单、全程督单、书记问单、群众评单的“五单工作法”。

#### 8.3.4 分级管理方式

宜开展“社区—小区—楼门”三级社区服务管理方式，建立楼门长机制，有关建议问题由楼门长当场办结，跨部门事项由社区进行协调，复杂问题通过片区联席会议处理。

#### 8.3.5 共建共享方式

宜开展社区服务“共建共享”，组织驻区单位、居民参与社区服务项目，实现资源共享。

#### 8.3.6 激励机制方式

宜建立“积分激励”机制，利用文明积分系统鼓励居民参与志愿服务、举报线索、遵守规范等，推广“志愿+积分+服务兑换”闭环管理。

### 8.4 社区服务满意度调查

#### 8.4.1 调查主体

宜引入第三方机构，开展新建片区社区服务满意度调查。

#### 8.4.2 调查流程

第三方评价需结合新建片区社区服务的服务特色，构建包括但不限于明确评估目标、评价指标体系构建、数据采集、分析研判、结果应用五个阶段的调查流程。

#### 8.4.3 调查结果应用

调查结果宜用于新建片社区服务方面的优化改进。

### 参 考 文 献

- [1]中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见.
  - [2]中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见.
  - [3]国务院关于进一步推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见.国发〔2022〕5号
  - [4]中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强社区工作者队伍建设的意见(《国务院公报》2024年第12号)
  - [5]中共中央办公厅关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见.
  - [6]住房和城乡建设部等关于加强和改进住宅物业管理工作的通知.(建房规〔2020〕10号)
  - [7]最高人民法院 司法部关于印发《关于充分发挥人民调解基础性作用推进诉源治理的意见》(司发〔2023〕1号)
  - [8]GB/T 20647-2016, 社区服务指南.
  - [9]DB11/T 1466-2017, 社区管理与服务规范.
  - [10]全国科学技术名词审定委员会, 建筑学名词第二版[M]. 北京: 科学出版社, 2014.
  - [11]姜晓萍. 国家治理现代化进程中的社会治理体制创新[J]. 中国行政管理, 2014, (02):24-28.
  - [12]胡杰成, 银温泉. “十四五”时期完善城镇社区治理体制的思路与举措[J]. 改革, 2020, (07):55-66.
  - [13]罗旭. 数智赋能社区治理的影响因素和作用机制研究[D]. 北京邮电大学, 2023. DOI:10.26969/d.cnki.gbydu.2023.000383.
-