

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/TXXXX—XXXX

"即应通办"全科社区工作者服务规范

Specification for "respond and resolve in one" services by general urban community workers

(报批稿)

2026-XX-XX 发布

2026-XX-XX 实施

江苏省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 人员要求 1

5 服务类型 2

6 服务机制 3

7 服务流程 4

8 服务保障 6

9 服务评价与持续改进 7

附录 A（资料性）社区一般服务清单 8

附录 B（资料性）社区高频服务清单 11

附录 C（资料性）社区“1+N”服务资源清单 13

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。

本文件由中共江苏省委社会工作部提出并归口。

本文件起草单位：中共南通市海门区委社会工作部、中共南通市委社会工作部、南通市质量技术和标准化中心、南通市海门区泽宇社会工作发展中心。

本文件主要起草人：秦强、孙斌、王竹鸿、孙超、毛炜峰、陶建华、王丽、朱红兵、费婕、朱伟军、周倩、吴齐兵、毛慧青、王凯、刘根。

"即应通办"全科社区工作者服务规范

1 范围

本文件规定了“即应通办”全科社区工作者的人员要求、服务类型、服务机制、服务流程、服务保障、服务评价与持续改进。

本文件适用于社区“即应通办”全科社区工作者的服务工作。

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 36735-2018 社区便民服务中心服务规范

GB/T 46188-2025 社区服务 总则

3 术语和定义

GB/T 46188-2025和GB/T 36735-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

即应通办 *respond and resolve in one*

以全科社区工作者为服务主体，聚焦社区居民诉求，打破业务条线分割，强化党政社多元联动，实现一次接诉、接诉即办、全岗通办，让社区居民享受便捷社区服务的一种服务机制。

3.2

全科社区工作者 *general urban community worker*

能够熟练办理民政、社会保障、综合治理及党员管理服务等各类社区事务，具备综合服务能力的社区工作人员。

注：他们打破传统社区工作中“专人专岗、业务分割”的模式，实现“一人多能、全岗通办”，为居民提供高效、便捷的一站式服务。

4 人员要求

4.1 基础条件

全科社区工作者应具备但不限于以下基础条件。

- 坚持群众路线，坚持人民至上，厚植为民情怀，践行为民初心。
- 坚守职业道德和职业操守，坚持合规操作，遵守工作纪律和保密原则，将服务居民、解决居民及辖区单位的各项需求作为第一工作准则。

- c) 具备文明服务意识，衣着整洁，语言及行为符合文明礼仪；对来访者有耐心；对已接访的服务对象须负责始终。
- d) 具备主动服务意识，主动发现居民需求；宜在合适的时机向有需求的居民提出服务邀约；发现无民事行为能力人及限制行为能力人有服务需求的，宜主动联系其监护人确认服务需要。

4.2 专业要求

4.2.1 全科业务能力

应具有但不限于以下全科业务能力。

- a) 具备全科全岗全知能力，熟练掌握所有社区各类、各年龄段人群服务事项的受理、处置的要求、标准、流程，指导、协助辖区居民及单位完成事务受理的各类材料文件；应独立完成各类业务的接访、接案工作，并配合相应业务负责人完成业务办理；对辖区居民及单位的诉求准确判断，提出合理的解决方案，并协调各类事务对应条线资源，解决复杂需求。
- b) 具备全能网格工作能力，独立完成网格内居民排摸走访、网格事件处置、突发情况应对、居民纠纷调解等全部日常网格工作，及时上报并协调相应职能部门推进处置。

4.2.2 其他服务能力

具有但不限于以下职业服务能力。

- a) 完成全科社区工作者培养体系规定的培训与能力评估，取得合格成绩，并按规定参加继续教育，保持专业能力持续提升。
- b) 具备基础的社会工作专业服务能力，并取得助理社会工作师以上职业资格证书。
- c) 宜具备教育、心理方面专业知识以及社群运营、社区营造等社会化工作手段。
- d) 宜具备熟练运用各类与智慧社区建设工作相关的电子设备、移动端应用及各类政务应用来辅助完成社区工作的能力。
- e) 宜具备运用大数据、人工智能等技术开展智能化服务能力。

5 服务类型

5.1 分类方法

5.1.1 按照服务需求频次，分为社区一般服务、社区高频服务。

5.1.2 按照服务内容属性，分为公共服务、其他服务。

5.1.3 按照服务办理方式，分为一岗即办类、代办协办类、转介办理类、联合共办类、上门帮办类、主动先办类、应急处理类。

5.2 具体内容

5.2.1 社区一般服务

全科社区工作者在实际工作中提供服务频次相对较低，或需求人群数量相对较少的社区服务。社区一般服务清单见附录A。

5.2.2 社区高频服务

全科社区工作者在实际工作中提供服务频次相对较高，或需求人群数量相对较大的社区服务。社区高频服务清单见附录B。

5.2.3 公共服务

全科社区工作者利用公共权力与资源，提供社区权责清单所涉及的，面向全体居民或特定群体，满足其生存与发展需求，保障社会整体福利的服务内容。

5.2.4 其他服务

全科社区工作者提供的其他服务内容。

5.2.5 一岗即办类

针对社区来访居民诉求符合现场即办条件的，且来访居民所需办理事项材料齐备的，予以现场一岗通办，并当场办结。

5.2.6 代办协办类

来访对象诉求属于社区上级部门交办，由社区代为办理或协助办理的业务，且来访对象符合办理条件，办理材料齐备的，应当受理。

5.2.7 转介办理类

来访对象诉求属于需转介专门机构或业务部门提供的服务，且来访对象符合转介条件的，应提供转介类服务。

5.2.8 联合共办类

对来访对象需求复杂，经全科社区工作者充分分析研判后，确认需要运用多种工作方法，需要各级党政机关、社区、社会组织、社会工作、社区志愿者、社区公益慈善等多方主体资源提供服务的，全科社区工作者应联动多元治理主体各方，联合制定解决方案，并由全科社区工作者负责落实、推动、跟踪相关方案，提供完善服务。社区“1+N”服务资源清单见附录C所示。

5.2.9 上门帮办类

对来访对象诉求因服务相关人行动不便、暂不符合办理条件、办理材料未备齐，无法即时办理的，根据其具体情况，提供上门办理服务。

5.2.10 主动先办类

对于社区居民未提出需求，但全科社区工作者通过其他方式，了解到居民服务需求的，全科社区工作者应当主动提供服务。

5.2.11 应急处理类

对社区内因自然灾害、意外情况或受重大公共事件影响，产生突发紧急事件的，全科社区工作者应当根据实际情况做出临时应对处置。

6 服务机制

6.1 即诉即应

6.1.1 即时响应，接诉即办。全科社区工作者接到社区居民诉求的，应立即响应居民诉求，对居民实际需求进行分析研判，确定服务类型，并按照相应流程和标准，为其提供服务。

6.1.2 有需必响，对于社区居民提出诉求没有既定服务标准的，或超出当前社区基本服务职能的，应当以转介服务、联合共办服务等方式，为社区居民提供服务。

6.2 首问责任

6.2.1 首次接待来访对象的全科社区工作者为首问责任人。

6.2.2 根据来访对象诉求，首问责任人应根据不同情况作出相应服务类型判断，并按流程为来访对象提供相应服务。

6.2.3 对来访对象诉求因不符合政策法规和客观实际而不能解决的，应当进行解释说明。

6.2.4 对来访对象诉求需要通过专业工作方法解决的，应立即处理或与来访者协商后续服务时间，并制定相应服务方法开展后续服务。

6.2.5 转介服务无法即时完成的，应当与来访对象及转介接受方约定具体时间，完成后续转介工作。

6.3 限时办理

6.3.1 接诉即办。接收居民诉求第一时间，由全科社区工作者在 1h 内掌握具体情况和诉求，启动服务流程；对于接诉在夜间不能立即处置的，应当在 12h 内启动服务流程。

6.3.2 对于有相关办理时限规定的办理事项，应在规定时限前办理完成。

6.3.3 对于没有相关办理时限规定的办理事项，应当结合来访对象需求，在具备可行性的前提下，最大程度保障来访对象的利益，作出办理时限承诺，有能力快速办结的，作出 7 个工作日内办结承诺。

6.3.4 对于 7 个工作日内不能办结的，或限定办结时限超过 7 个工作日的，经服务对象同意后可以延长办理时限，但最长不超过 30 个工作日。且办理过程中，应当每 7 个工作日确认事项办理进度，并进行反馈。

6.3.5 对于需要提供社会工作专业服务或提供联合共办服务的，由全科社区工作者结合来访对象的实际情况，制定服务方案，签订服务契约，并在契约中明确服务周期及预期结案时间，根据具体服务事项，按照最短 1 周，最长不超过 1 个月的时间间隔，反馈服务推进情况。

6.4 一次性告知

6.4.1 应对来访对象提出的需求事项予以准确答复，一次性告知。

6.4.2 对来访办理业务居民携带的资料不齐全时，应一次性告知其所需补齐的材料，避免来访对象因业务办理材料准备工作来访多次。

6.5 联合共办

6.5.1 联合共办应当在全科社区工作者对来访对象需求进行充分评估，确认服务对象既有需求涉及主体后，由相应一级党组织，联合相应主体进行联合共办。

6.5.2 联合共办过程中，全科社区工作者负责整体服务的协调链接工作，确保共办服务方案有效实施。

7 服务流程

7.1 一岗即办类服务流程

一岗即办服务流程见图1。

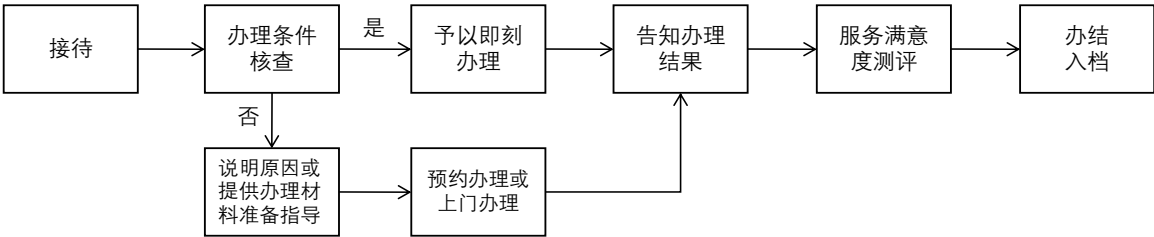


图 1 一岗即办服务流程

7.2 代办协办类服务流程

代办协办服务流程见图2。

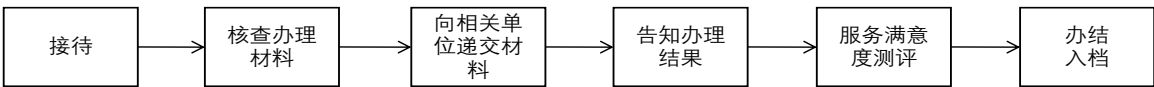


图 2 代办协办服务流程

7.3 转介办理类服务流程

转介办理服务流程见图3。

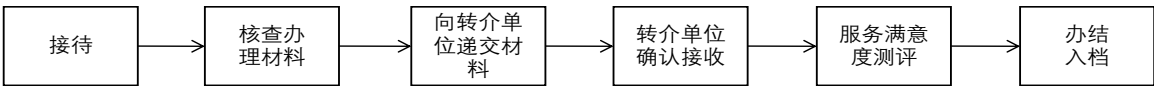


图 3 转介办理服务流程

7.4 联合共办类服务流程

联合共办服务流程见图4。

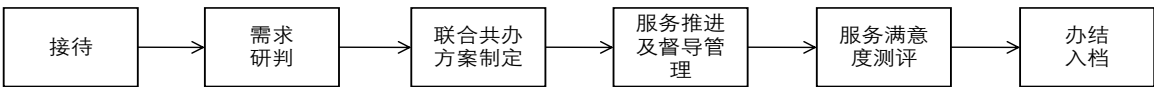


图 4 联合共办服务流程

7.5 上门帮办类服务流程

上门帮办服务流程见图5。

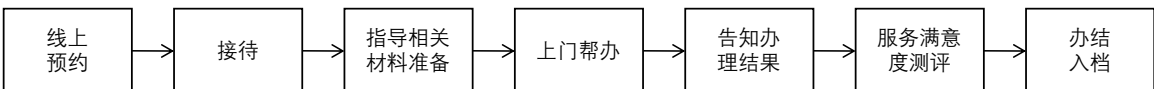


图 5 上门帮办服务流程

7.6 主动先办类服务流程

主动先办服务流程见图6。

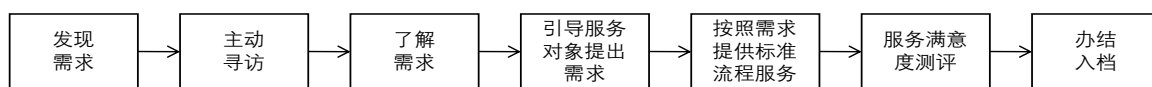


图6 主动先办服务流程

7.7 应急处理类服务流程

应急处理服务流程见图7。

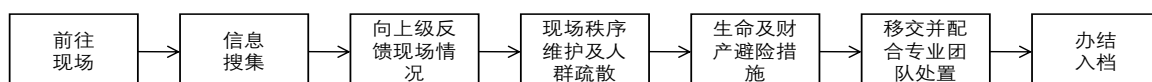


图7 应急处理服务流程

7.8 其他事务流程

全科社区工作者在工作中面临的其他事务，根据具体情况，按相关规定及流程开展工作。

8 服务保障

8.1 档案管理

8.1.1 档案类型

档案类型分为实物文件材料、服务过程文字记录、服务过程照片记录、服务过程音频视频记录。

8.1.2 保管方式

8.1.2.1 实物保管

对档案实物设立专门保管场所、空间，进行统一保管。

8.1.2.2 电子保管

对无法进行实物保管或转化为电子数据更便于保管的档案，宜通过数据容器进行电子档案保管，并将数据容器与档案实物分别存放保管。

8.1.3 保密措施

全科社区工作者以外的其他人员，有需要调取档案的，应经过有关部门授权或同意，并进行登记方可调用。

8.1.4 保管时限

档案保管时限根据档案相关工作责任部门的要求进行设定。对没有要求的，保存时限不应低于3年。

8.2 专家支持库建设

宜整合当地社区工作相关领域专家资源，建立全科社区工作者专家支持库，为全科社区工作者制度建设与服务开展提供专业支持。

8.3 人员关爱

结合全科社区工作者实际情况开展各类关爱服务，包括但不限于心理健康关爱、身体健康关爱、职业发展规划、家庭关系促进关爱、极端工作环境保障关爱等。

9 服务评价与持续改进

9.1 评价原则

9.1.1 对全科社区工作者的服务评价应本着公平、公正、公开的原则。

9.1.2 对全科社区工作者的服务评价是为促进全科社区工作者的个人发展，优化全科社区工作者工作机制，激励全科社区工作者的工作热情。

9.1.3 应当营造轻松的氛围，采用简易的形式开展评价工作。

9.1.4 评价结果仅作为评定全科社区工作者工作质效、提升全科社区工作人员者工作水平的参考。

9.2 评价方式及评价主体

9.2.1 服务对象评价

服务办结后，由服务对象给予评价。

9.2.2 综合评价

年度工作结束后，根据全科社区工作者个人工作情况，进行工作总结并述职，由辖区上级部门，社区工作者及居民代表等，对全科社区工作者的服务进行评价。

9.3 评价方法

宜灵活采用问卷评价、访谈评价、综合评价等评价方法，进行全科社区工作者服务评价。

9.4 评价结果应用

9.4.1 评价结果宜作为对全科社区工作者年度工作绩效评价、选拔任用、评先评优、薪资待遇提升等的参考依据。

9.4.2 评价结果宜作为全科社区工作者督导及能力培养方向的参考依据。

9.5 持续改进

全科社区工作者宜通过继续教育、专业督导、自我学习，提升自身能力。

附 录 A
(资料性)
社区一般服务清单

社区一般服务清单见表A.1所示。其中服务方法分别代表A—一岗即办，B—代办协办，C—转介办理，D—联合共办，E—上门帮办。

表 A.1 社区一般服务清单

序号	服务分类	服务名称	服务要求
1	公共服务	低保边缘困难群众认定	B/E
2		残疾儿童、贫困家庭（低保）儿童、事实无人抚养儿童生活补贴	B/E
3		社工考试服务咨询	A/E
4		特困人员救助供养	B/E
5		最低生活保障	B/E
6		自治章程、居民公约备案	A/E
7		临时救助	B/E
8		医疗救助	B/E
9		殡葬政策咨询	B/E
10		就业困难人员认定	B/E
11		高校毕业生未就业登记	A/E
12		零就业家庭认定	B/E
13		招聘服务	B/E
14		职业指导（就业方向指导、职业技能推荐等）	A/E
15		职业技能培训报名	A/E
16		创业培训报名	A/E
17		岗位推荐	B/E
18		企业推荐用工、发布用工信息	A/E
19		就业扶持政策咨询	A/E
20		就业困难人员灵活就业社保补贴申领	B/E
21		创业培训补贴申领	B/E
22		失业登记	A/E
23		就业登记	A/E
24		就业创业证查询、核验	B/E
25		社会保险政策咨询	B/E
26		居民医疗保险政策咨询	B/E
27		社保待遇入卡	B/E
28		医保历年账户家庭共济备案	B/E
29		医保异地就医办理	B/E
30		社保证明打印	A/E

表 A.1 社区一般服务清单(续)

序号	服务分类	服务名称	服务要求
31		计生政策咨询	B/E
32		残疾人政策咨询	B/E
33		残疾人教育资助	B/E
34		残疾人就业（创业）补贴	B/E
35		残疾人居民医疗保险补贴	A/E
36		残疾人职业培训和就业服务	B/E
37		困难残疾人生活补贴	B/E
38		困难残疾人临时救助	B/E
39		重度残疾人护理补贴	B/E
40		申请康复体育进社区、进家庭	B/E
41		优抚政策咨询	B/E
42		住房保障	B/E
43		部分优抚对象临时补助登记审批表 困难退役军人基本情况信息采集表	B/E
44		80岁以上居家养老3小时服务	A/E
		低收入困难家庭物业相关费用补贴	B/E
45	其他服务	居民选举组织与指导	D/E
46		业委会选举及运作指导	C/D/E
47		物业管理指导	
48		居民自我教育活动指导	
49		居民自我管理与服务指导	
50		居民自治团队培育	
51		动员、激励居民参与民主监督	
52		党员志愿者团队培育	
53		党员志愿服务	
54		为老服务	
55		青少年服务	
56		残疾人服务	
57		贫困家庭服务	
58		社区安全	
59		家庭教育	
60		文明倡导	
69		便民志愿服务	
70		典型树立宣传	
71		理论宣讲	
72		楼组治理	
73		公共服务空间治理	

表 A.1 社区一般服务清单 (续)

序号	服务分类	服务名称	服务要求
74	其他服务	民主协商指导	C/D/E
75		重难点治理难题化解	
76		精神关爱	
77		资金帮扶	
78		物质帮扶	
79		特殊帮扶	

附 录 B
(资料性)
社区高频服务清单

社区高频服务清单见表B.1所示。其中服务要求分别代表A—一岗即办，B—代办协办，C—转介办理，D—联合共办，E—上门帮办。

表 B.1 社区高频服务清单

序号	服务名称	服务周期	办件材料	服务要求
1	社区党员管理及党费缴纳工作	即办	通过全国版党员系统转接转入报到（需要党员本人携带身份证或者户口簿、党员档案，如果户籍不在本地需要携带房屋产权证明）。	A/E
2	团员管理工作	60个工作日	1、团员关系转接：①毕业未就业的毕业生团员，组织关系转接到户籍地或常住地所在的街道村（社区）团支部；②毕业已落实工作单位但工作单位尚未成立团组织的团员，组织关系转接到工作单位所在地的街道村（社区）团支部；③满足以上情况的学生团员持学校开具的介绍信、本人身份证、户口簿或常住地（租房合同）或工作证明到社区报到即可接收。 2、对于团员实在有困难不能到现场报到的，可以直系亲属代交资料或者线上提交资料。	B/E
3	80周岁以上老年人高龄津贴发放	即办	1、身份证及复印件 2、农商行银行卡及复印件 3、户口簿复印件 4、代办人身份证复印件（如有代办人） 5、代办人户口簿复印件（如有代办人） 6、在江苏省金民工程养老服务管理系统进行申请	A/E
4	最低生活保障	22个工作日	1、最低生活保障申请书 2、身份证明材料：①身份证；②户口簿；③残疾人需提供二代残疾证；④有在校学生的家庭，应提供子女就读学校证明，或提供学生证（学籍卡）复印件并签名；⑤患严重疾病的，应提供县级以上医疗机构出具的病情诊断报告；⑥身份证正反面双面复印，户口簿逐页复印。 3、家庭经济状况证明材料：①家庭财产证明材料：如土地（山林、草地）确权证明、房产证或不动产登记证；②家庭成员收入证明材料（在外务工的，提供由用工单位或雇主出具的收入证明或加盖公章的原始工资单据）。 4、家庭经济状况声明及承诺书 5、家庭经济状况核查授权书	B/E
5	养老待遇认证	即办	身份证原件	A/E
6	基本医疗保险参保登记	即办	户口簿、身份证、出生证、未满18周岁以下户籍不在办理区县的父母一方具有居住证可以购买（指限定儿童）非本地户籍还需要暂住证及居住证。	A/E

表 B.1 社区高频服务清单（续）

序号	服务名称	服务周期	办件材料	服务要求
7	居民基本养老保险参保登记	3个工作日	居民基本养老保险参保登记表，身份证、社保卡。	B/E
8	退役军人优待证（烈士，因公牺牲军人，病故军人遗属优待证）	1-6个月 具体时间根据上级部门审核时间而定	1、本人大头照电子版（最好是支付宝优待证版照片） 2、户口簿户主页以及本人页照片 3、身份证正反面照片 4、退役证或者退役证明等有入伍退伍时间的证明（如果是转业证，需提供本人所在档案管理单位出具的证明） 5、退役军人、其他优抚对象优待证申请表 6、其他立功证书（如果有） 7、烈士，因公牺牲军人，病故军人遗属需提供相关烈士，因公牺牲军人，病故军人遗属证明材料。	B/E

附 录 C
(资料性)
社区“1+N”服务资源清单

社区“1+N”服务资源清单见表C.1所示。

表 C.1 社区“1+N”服务资源清单

序号	大类	小类	资源内容
1	社区党组织	社区党委（总支、支部）	具有核心主导作用，统筹社区服务工作开展，协调相关服务资源，监督服务有效落实，评估服务成效达成，提出优化服务建议。
2	社区（驻区）单位	上级党政机关单位	具有各类与党政机关职能相匹配的行政服务资源。
3		辖区内企事业单位	具有各类企事业单位业务匹配的优质专业服务资源。
4		社区社会工作者	具有专业社区服务技能与丰富的社区服务经验。
5	社区社会组织	社区备案社会组织	具有各类群众文化艺术及志愿服务草根团队，有较强的基层动员能力与简单的专业服务技能。
6		社会服务机构	具有各类专业优质的公益性社会服务资源。可以针对社区多人群开展社区服务活动。
7		社会团体	具有一定社会资源与专业领域行业资源。同时具有相应组织的行业动员能力。
8		基金会	具有社会公益慈善资金。可为社区公益项目及社区慈善救助活动提供资金支持。
9	社区志愿者	居民志愿服务团队	具有提供简单志愿服务能力，能够有效补充专业社区服务中的人力不足问题。
10		居民群众文化艺术团队	具有一定技能特长的社区志愿者，可以为社区居民提供简单的群众文化服务，也可以引导其成为服务类社区志愿者。
11		企事业单位志愿团队	具有较强组织性的志愿者组织，且通常具有较高的素质和一定的专业服务技能。
12		青年（学生）志愿者团队	具有较强的学习能力，可以提供一些相对复杂的志愿服务。
13	社区物业公司	物业服务企业及简易物业服务组织	具有为社区治理提供空间、环境及硬件治理的专业服务支持，特别在环境卫生、空间硬件维修、社区绿化等提升社区居住品质方面发挥重要作用。
14	社区爱心商企	非公企业	具有协助社区开展各类低于市场价格的市场化服务的资源。
15		个体工商户	具有为社区提供各类便民利民日常服务的资源。
16	社区行业协会	中介服务协会	具有为社区提供法律、反诈、信用合规性等服务的资源。
17		其他行业协会商会	具有物资、资金、场地空间等优质资源。

表 C.1 社区“1+N”服务资源清单(续)

序号	大类	小类	资源内容
18	社区党员骨干	社区党员	社区党组织管理服务的社区党员，作为社区服务与社区治理的坚实后盾，参与紧急重要服务。
19		在职党员	工作、生活在社区、组织关系不在社区的在职党员，可以在紧急突发情况下，作为社区党员的后备队伍，发挥支持性作用。
20	社区能人匠人	社区居民能人	具有为社区服务及社区治理活动开展所需的特殊专业技能资源。
21		社区居民意见领袖	具有有效动员社区居民参与各类社区事务与社区服务，并能一定程度上引导社区居民的思想言论的能力。
22		辖区内新业态新就业群体	具有走街串巷、进楼入户、直接接触群众等特定服务技能。
23		各类非遗及技艺传承人	具有能够提升社区文化氛围及社区历史价值的各类本土化艺术及技艺传承人。