

第九章

第四节 社区服务法规与政策

一、社区服务的含义和基本原则

- 1、含义：
 - 1) 以社区为基本单元
 - 2) 以各类社区服务设施为依托
 - 3) 对象：社区全体居民、驻社区单位
 - 4) 主要内容：公共服务、志愿服务、便民利民服务
 - 5) 目标：满足社区居民生活需求、提高社区居民生活质量
 - 6) 党委统一领导、政府主导支持、社会多元参与的服务网络及运行机制

2、服务的基本原则

- 1) 坚持以人为本，服务居民（实现好、维护好、发展好社区居民的根本利益为出发点、落脚点）
- 2) 坚持党委政府主导、社会广泛参与
- 3) 坚持整体推进，分类指导
- 4) 资源整合，共建共享

二、社区公共服务

（一）推进社区就业服务

- 1、提供针对性的服务
- 2、开发、挖掘就业潜力，创建充分就业，提高就业稳定性
- 3、创业培训与小额担保贷款联动机制，为自谋职业和自主创业创造条件
- 4、就业与失业保险、低保工作联动机制

（二）推进社区救助和社会保障服务

（三）推进社区卫生和计划生育服务

（四）推进社区文化、教育体育服务

（五）推进社区流动人口服务管理

- 1、原则：
 - 1) 公平对待、合理引导、完善管理、搞好服务
 - 2) 以现居住地为主，现在居住地和户籍所在地相互配合

（六）推进社区安全服务

三、社区社会工作服务和志愿服务

（一）社区社会工作服务

- 1、大规模培养和使用社区社会工作专业人才队伍。
- 2、不断拓宽社区社会工作服务平台
- 3、分类推进社区社会工作服务
- 4、建立健全社区、社会组织和社会工作专业人才联动服务机制
- 5、建立健全社区工作专业人才引领志愿者服务机制

（二）社区志愿服务

- 1、发展社区志愿服务组织和志愿者队伍
- 2、开展社区志愿服务活动
- 3、建立社区志愿服务记录制度
- 4、建立社区志愿服务激励保障制（建立志愿者嘉奖服务，授予荣誉；回馈制度，在就业、



扫码下载 233 网校题库

一刷就过，千万人掌上题库！

就医等方面优惠, 但是回馈要适度)

- 1) 累计达 100 小时为一星 2) 累计达 300 小时为二星 3) 累计达 600 小时为三星
4) 累计达 1000 小时为四星 5) 累计达 1500 小时为五星

5、培训社区志愿者(培训与服务并重的原则)

配套习题:

1、梅某从社区安康家庭服务机构聘用了小陈到家中护理患精神病的母亲。根据《家庭服务业管理暂行办法》，下列梅某的做法，正确的是（ ）。

- A. 到服务机构聘用小陈时，梅某将母亲疾病情况如实告知该服务机构和小陈
B. 到服务机构聘用小陈时，梅某要求小陈如实提供其家庭信息
C. 在合同期限内，梅某暂押小陈身份证件，待期满后归还
D. 在合同期限内，梅某强行要求小陈增加合同以外的服务项目

【答案】A

【解析】 本题考查消费者的行为规范。根据《家庭服务业管理暂行办法》，消费者的行为规范包括：(1)消费者到家庭服务机构聘用家庭服务员时，应持有户口簿或身份证及相关证明，并如实填写登记表，交纳有关费用。消费者或其家庭成员患有传染病、精神病或其他重要疾病的，应当告知家庭服务机构和家庭服务员，并如实登记。(2)消费者有权要求家庭服务机构按照合同约定指派或介绍家庭服务员和提供服务，消费者有权要求家庭服务机构如实提供家庭服务员的道德品行、教育状况、职业技能、相关工作经历、健康状况等个人信息。(3)消费者应当保障家庭服务员合法权益，尊重家庭服务员的人格和劳动，按约定提供食宿等条件，保证家庭服务员每天基本睡眠时间和每月必要休息时间，不得对家庭服务员有谩骂、殴打等侵权行为，不得拖欠、克扣家庭服务员工资，不得扣押家庭服务员身份、学历、资格证明等证件原件。未经家庭服务员同意，消费者不得随意增加合同以外的服务项目，如需增加须事先与家庭服务机构、家庭服务员协商，并适当增加服务报酬。

2、大鹏，职业技术学院康复专业毕业生，受聘于家政服务机构暖阳中心，被派到小张家护理张大爷。暖阳中心与小张签订了家庭服务合同。根据《家庭服务业管理暂行办法》，下列暖阳中心的做法中，正确的是（ ）

- A. 暖阳中心要求小张必须购买某品牌治疗仪
B. 小张要求暖阳中心扣留大鹏的身份证，暖阳中心予以拒绝
C. 小张要求暖阳中心对大棚建立工作档案，暖阳中心予以拒绝
D. 大鹏要求复印暖阳中心与小张签订的家庭服务合同，暖阳中心予以拒绝

【答案】B

【解析】消费者到家庭服务机构聘用家庭服务员时，应持有户口簿或身份证及相关证明，并如实填写登记表，缴纳有关费用。消费者有权要求家庭服务机构按照合同约定指派或介绍家庭服务员和提供服务，消费者有权要求家庭服务机构如实提供家庭服务员的道德品行、教育情况、职业技能、相关工作经历、健康状况等个人信息。消费者应当保障家庭服务员的合法权益，尊重家庭服务员的人格和劳动，按照约定提供食宿等条件，不得对家庭服务员有谩骂、殴打等侵权行为，不得拖欠、克扣家庭服务员的工资，不得扣押家庭服务员身份、学历、资格证明等证件原件。未经家庭服务员同意，消费者不得随意增加合同以外的服务项目，如需增加须事先与家庭服务机构、家庭服务员协商，并适当增加服务报酬。

3、根据《社区服务体系建设规划(2011—2015 年)》的规定，下列 400 户居民的社区中，社



扫码下载 233 网校题库

一刷就过，千万人掌上题库!

区服务体系建设单项达标的是 ()。

- A. 甲社区, 拥有社区社会组织 4 个
- B. 乙社区, 拥有专业社会工作者 3 人
- C. 丙社区, 拥有志愿者服务队伍 2 支
- D. 丁社区, 拥有社区服务设施面积 75 平方米

【答案】 B

【解析】 本题考查社区服务体系建设目标。《社区服务体系建设规划(2011—2015 年)》规定, 每个社区应拥有 5 个以上的社区社会组织, 故 A 项错误。每个社区应拥有 5 支以上的志愿者服务队伍, 故 C 项错误。每百户居民拥有的社区服务设施面积不应低于 20 平方米, 故 D 项错误。

4、根据《关于加快推进社区社会工作服务的意见》, 加快推进社区社会工作服务的主要任务之一是建立健全社区、社会组织和 () 联动服务机制。

- A. 社会治安
- B. 社会保障
- C. 社区志愿者
- D. 社会工作专业人才

【答案】 D

【解析】 建立健全社区、社会组织和社会工作专业人才联动服务机制。



扫码下载 233 网校题库
一刷就过, 千万人掌上题库!