附件1

**社区便民服务中心建设指南**

一、总体要求

（一）本建设指南所指社区便民服务中心是指以社区居民为主要服务对象，以满足社区居民基本生活消费和便民、利民需求为目标，提供公益性和商业性相结合的餐饮、家政、托幼、老人看护、维修等居民生活服务的便民服务集聚综合体。

本建设指南适用于城市社区便民服务中心的新建、改造及经营管理。

（二）社区便民服务中心必须坚决贯彻落实党中央、国务院有关要求，坚持以人民为中心的发展思想，符合国家相关法规标准，综合考虑经济社会发展水平，坚持传统服务方式与智能化服务创新“两条腿”走路，从居民特别是老年人、儿童、残疾人等群体日常生活需求出发，充分利用现有公共服务和商业设施，合理确定建设水平，做到服务便利、规模适宜、功能完善、安全卫生、运行经济。

二、建设规模及服务功能要求

（一）社区便民服务中心规模应以社区居住人口数量为主要依据，兼顾服务半径确定，营业面积300平方米以上。

（二）社区便民服务中心服务功能应与社区的人口结构、居民消费水平、习惯和方式相适应，以满足广大居民日常生活需求、便捷消费为目标，进一步增强对老年人、儿童、残疾人等群体生活服务的保障，具体分为基本服务和选择性服务，详见下表。新建社区便民服务中心应优先考虑配置基本服务功能，改造的社区便民服务中心应通过多种途径逐步完善基本服务功能。针对我国老龄化程度不断加深的趋势，社区便民服务中心应根据社区居民需求积极进行适老化改造，提高为老服务水平。

社区便民服务中心服务功能组合表

|  |  |
| --- | --- |
| **基本服务** | **选择性服务** |
| 便利店、生鲜菜店、大众餐饮（早餐）、家政、理发、维修 | 托幼、老人看护、洗衣、代收代缴、补衣缝纫、康体健身、美容美甲、活动室等 |

三、选址布局要求

（一）社区便民服务中心应选择服务对象相对集中，交通便利，供电、给排水、通讯等市政条件较好，符合消防、食品卫生等安全要求的场所。

（二）社区便民服务中心应根据各服务功能的特点，进行合理布局。

四、经营管理要求

（一）社区便民服务中心一般采用统一经营管理的方式，即各项服务的经营权和管理权完全纳入到一个组织机构下，统一规划设计、统一招商经营、统一运营管理，从源头上把控便民服务中心的功能组合、品牌档次，保障项目完整性，最大程度满足社区居民的服务需求。

（二）经营场所进行简洁装修，墙壁和地面便于经常清扫刷洗，店内通风、明亮。使用检定合格、未超过检定周期的计量器具。配备消防安全设施或设备，保证消防安全设施齐全、完好、有效。

（三）各岗位的从业人员应无传染性疾病，经营食品、副食品的从业人员还应定期进行健康检查，并持有当地卫生主管部门颁发的健康证明。各岗位的从业人员应具有一定的文化程度和与其岗位相适应的业务知识、技术水平，经过社会专门培训机构或企业组织的岗前培训并考试合格。

（四）制定职业道德守则，所有岗位从业人员都应遵守，社区便民服务中心定期对从业人员遵守职业道德守则情况进行认真考核。

（五）坚持传统服务方式与智能化服务创新“两条腿”走路，在积极通过信息化提升服务便利化水平的同时，要充分兼顾老年人需要，保留必要的面对面服务，保留现金和银行卡等传统支付方式，便利老年人社区消费，保障老年人生活消费需要。

（六）执行国家物价管理政策，所有商品和服务应明码标价。

附件2

**街区生活服务集聚中心建设指南**

一、总体要求

（一）本建设指南所指街区生活服务集聚中心是指为满足居民购物、美食、休闲娱乐等生活服务需求，实行统一管理并具有一定规模的生活服务集聚街区，按主要服务功能可分为购物街、美食街、休闲娱乐街和综合生活服务街。

本建设指南适用于中心城市街区生活服务集聚中心的新建、改造和经营管理。

（二）街区生活服务集聚中心必须坚决贯彻落实党中央、国务院有关要求，坚持以人民为中心的发展思想，符合国家相关法规标准，综合考虑经济社会发展水平，坚持传统服务方式与智能化服务创新“两条腿”走路，从城市居民日常生活需求出发，充分利用现有公共服务和商业设施，合理确定建设水平，做到服务便利、规模适宜、功能完善、安全卫生、运行经济。

二、建设规模及服务功能要求

（一）街区的总长度一般应在400米以上，宽度可按街区内设施和人流量确定。

（二）街区主要服务功能可以是购物、美食、休闲娱乐等生活服务功能中的一种，也可以是几项生活服务功能的组合。

三、选址布局要求

（一）街区生活服务集聚中心应选择服务对象相对集中，交通便利，供电、给排水、通讯等市政条件较好，符合消防、食品卫生等安全要求的场所。

（二）符合所在城市总体规划和商业网点规划的要求，避免盲目冒进、重复建设。

四、经营管理要求

（一）经营场所进行简洁装修，墙壁和地面便于经常清扫刷洗，店内通风、明亮。使用检定合格、未超过检定周期的计量器具。配备消防安全设施或设备，保证消防安全设施齐全、完好、有效。

（二）各岗位的从业人员应无传染性疾病，经营食品、副食品的从业人员还应定期进行健康检查，并持有当地卫生主管部门颁发的健康证明。各岗位的从业人员应具有一定的文化程度和与其岗位相适应的业务知识、技术水平，经过社会专门培训机构或企业组织的岗前培训并考试合格。

（三）制定职业道德守则，所有岗位从业人员都应遵守，街区生活服务集聚中心定期对从业人员遵守职业道德守则情况进行认真考核。

（四）执行国家物价管理政策，所有商品和服务应明码标价。

（五）坚持传统服务方式与智能化服务创新“两条腿”走路，在积极通过信息化提升服务便利化水平的同时，要充分兼顾老年人需要，保留必要的面对面服务，保留现金和银行卡等传统支付方式，便利老年人消费。不得以格式条款、通知、声明、告示等任何方式拒收现金。

附件3

**农村生活综合服务中心建设指南**

一、总体要求

（一）本建设指南所指农村生活综合服务中心是指以农村乡镇、自然村或行政村居民为主要服务对象，以满足居民基本生活消费和便民、利民需求为目标，提供公益性和商业性相结合的大众化居民生活服务的便民服务集聚综合体，按所在位置、规模和服务对象可分为乡（镇）生活综合服务中心和村级生活综合服务站。

本建设指南适用于农村生活综合服务中心的新建、改造和经营管理。

（二）农村生活综合服务中心项目必须坚决贯彻落实党中央、国务院有关要求，坚持以人民为中心的发展思想，符合国家相关法规标准，综合考虑农村区域经济社会发展水平，从农村居民特别是老人、儿童、残疾人等群体日常生活需求出发，充分利用现有公共服务和商业设施，合理确定建设水平，做到服务便利、规模适宜、功能完善、安全卫生、运行经济。

二、建设规模及服务功能要求

（一）农村生活综合服务中心项目规模应以乡镇、自然村或行政村居住人口数量为主要依据，兼顾服务半径确定。乡（镇）生活综合服务中心营业面积要求：东中部地区300平方米以上，西部地区200平方米以上。村级生活综合服务站营业面积要求：东中部地区100平方米以上，西部地区80平方米以上。

（二）农村生活综合服务中心服务功能应与乡镇、自然村或行政村的人口结构、居民消费水平、习惯和方式相适应，应以满足居民日常生活需求、便捷消费为目标，进一步增强对老年人、儿童、残疾人等群体生活服务的保障，具体分为基本服务和选择性服务，详见下表。新建农村生活综合服务中心应优先考虑配置基本服务功能，改造的农村生活综合服务中心应通过多种途径逐步完善基本服务功能。

农村生活综合服务中心服务功能组合表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **乡（镇）生活综合服务中心** | **基本服务** | **选择性服务** |
| 大众餐饮（早餐）、维修、理发、生鲜菜店、便利店 | 家政、托幼、老人看护、洗衣、代收代缴、补衣缝纫、美容美甲、活动室等 |
| **村级生活**  **综合服务站** | **基本服务** | **选择性服务** |
| 便利店、维修、理发 | 大众餐饮（早餐）、家政、托幼、老人看护、洗衣、代收代缴、补衣缝纫、美容美甲、活动室等 |

三、选址布局要求

（一）农村生活综合服务中心应选择服务对象相对集中，交通便利，供电、给排水、通讯等市政条件较好，符合消防、食品卫生等安全要求的场所。

（二）农村生活综合服务中心应根据服务功能的特点，进行合理布局。

四、经营管理要求

（一）农村生活综合服务中心一般采用统一经营管理的方式，即各项服务的经营权和管理权完全纳入到一个组织机构下，统一规划设计、统一招商经营、统一运营管理，从源头上把控农村生活综合服务中心的功能组合、品牌档次，保障项目完整性，最大程度满足居民的消费服务需求。

（二）经营场所进行简洁装修，墙壁和地面便于经常清扫刷洗，店内通风、明亮。使用检定合格、未超过检定周期的计量器具。配备消防安全设施或设备，保证消防安全设施齐全、完好、有效。

（三）各岗位的从业人员应无传染性疾病，具有一定的文化程度，经过岗前培训。

（四）执行国家物价管理政策，所有商品和服务应明码标价。

（五）坚持传统服务方式与智能化服务创新“两条腿”走路，充分兼顾农村老年人需求，保留必要的面对面服务，保留现金和银行卡等传统支付方式，保障老年人生活消费需要。