西安市人民政府办公厅文件

市政办发〔2024〕14号

西安市人民政府办公厅关于印发城市社区嵌入式服务设施建设运营管理办法（试行）的通知

各区、县人民政府，市人民政府各工作部门、各直属机构：

《西安市城市社区嵌入式服务设施建设运营管理办法（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

西安市人民政府办公厅

2024年3月18日

（此件公开发布）

西安市城市社区嵌入式服务设施建设运营管理办法（试行）

第一章　总　　则

第一条　为深入贯彻“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，以务实、可及为导向，推动城市公共服务设施有机嵌入社区、公共服务项目延伸覆盖社区，推动城市高质量发展，打造高品质生活宜居地，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，根据《国务院办公厅关于转发国家发展改革委〈城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案〉的通知》（国办函〔2023〕121号）等文件精神，结合我市实际，制定本办法。

第二条　本办法适用于全市城市社区嵌入式服务设施建设、运营和监督管理。

第三条　本办法所称城市社区嵌入式服务设施，是指通过在社区（小区）公共空间嵌入相应功能性设施和适配性服务，在居民适宜步行范围内，提供养老托育、社区助餐、家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲、儿童游憩等一种或多种服务的设施。

第四条　区县（开发区）落实主体责任，负责健全组织领导和推进机制，落实街道和社区属地服务管理责任。试点社区按照“一项目一方案”要求，制定具体建设运营方案，明确建设主体、

服务运营主体、服务项目、普惠收费标准、合作运营模式、监督管理及各方责任义务等。

第五条 各类群团组织、社会组织、慈善组织，可利用社区嵌入式服务设施，结合工作实际，开展社区服务及其他公益性服务，有效增加社区服务供给。

第二章 建设模式

第六条 城市社区嵌入式服务设施建设标准应遵循《城市社区嵌入式服务设施建设导则（试行）》要求。

第七条 社区嵌入式服务设施可选择以下城市建设用地实施建设：居住用地、公共管理与公共服务用地（卫生防疫用地、特殊医疗用地、其他医疗卫生用地、外事用地、宗教设施用地除外）、商业服务业用地（批发市场用地、加油加气站用地、其他服务设施用地除外）、一类物流仓储用地、广场用地等。政府建设的社区嵌入式服务设施作为非营利性公共服务设施，允许5年内不变更其原有土地用途。

第八条 新建居住区要落实《城市居住区规划设计标准》（GB50180-2018）有关要求，按照标准配套建设养老、托育等公共服务设施。新建居住区配建的社区嵌入式服务设施，应与居住区同步规划、同步建设、同步验收和同步交付。

第九条 既有社区要逐步补齐社区公共服务设施短板，结合城镇老旧小区改造、完整社区建设试点和城市一刻钟便民生活圈

建设等工作，大力优化整合居住小区配建用房公共空间，合理利用居民小区空地、拆除腾退用地、闲置低效用地，以及可再利用的园区、楼宇、仓库、集体房屋、商业设施、闲置校（园）舍、机关企事业单位闲置用房等空间资源，通过整合社区用房、产权置换、征收改建等方式进行，建设社区嵌入式服务设施，与社区现有服务设施统筹兼顾，实现共建共享。

第十条 区县（开发区）可结合实际，在保持所有权不变条件下，按规定履行国有资产管理相关程序后，提供国有房产给社区（小区）发展嵌入式服务。

第十一条 设施和场地应选择在安全的地段进行建设，并符合国家相关标准规范要求，降低各类空间环境中的潜在风险。

第十二条 社区嵌入式服务设施以居民步行不超过1000米可达为原则，布局在便捷可达、安全通畅的地段，并宜结合公共绿地、广场等公共空间设置。

第十三条 每百户居民拥有社区综合服务设施建筑面积应不少于50平方米（含20平方米养老服务用房），支持有条件的社区达到80平方米。社区嵌入式服务综合体（社区服务中心）面积纳入社区综合服务设施统计范围。

第十四条 社区嵌入式服务设施应结合实际条件，可集中设置，也可分散设置。以资源整合、集约建设为原则，重点推广和优先建设（改造）功能集成的社区嵌入式服务综合体，暂不具备条件的社区可采用“插花”式等方式，分散建设功能相对单一的

嵌入式服务设施。以街道为单元建设的社区嵌入式服务设施，应结合实际进行统一规划布局。合理配置社区嵌入式服务设施功能，统筹设置服务场景，优先保障设置婴幼儿托位、具有短期托养功能的护理型养老床位的必要空间。

第十五条 社区嵌入式服务综合体（社区服务中心）建筑面积一般不小于800平方米，服务功能不少于3项，其中养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐等服务功能不少于2项，原则上应配置养老服务或婴幼儿托育服务功能。

第十六条 采用“插花”式方式分散建设功能相对单一的社区嵌入式服务设施，应根据群众需求，优先选择配置养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐等服务功能，可酌情辅助配置其他适宜的服务功能。

第十七条 新建社区配建嵌入式服务设施应重点考虑“一老一小”服务需求，优先在低楼层布置。家政便民、文化休闲、体育健身等功能可根据实际情况，利用地下、半地下、建筑屋顶等空间资源，合理配置并与社区现有服务设施统筹兼顾，实现共建共享。

第十八条 既有社区已具有相关功能的服务设施，但规模不能满足建设标准的，在符合日照、消防等规定的前提下，可结合城市更新政策法规，适度增容扩建。

第十九条 既有社区闲置、低效等用房改建为社区嵌入式服务设施时，应结合实际情况，加强资源的统筹调配，提升社区服

务供给。探索采取优先经营、共享利润或志愿积分兑换等方式，鼓励引导产权人、酒店等主体充分利用现有房屋场地，将符合条件的优先转型为社区嵌入式服务设施。

第三章　运营模式

第二十条　坚持“精准化服务、低成本运营、规模化发展、市场化竞争”原则，积极构建公建民营、民办公助、政府购买服务等多样化运营模式，实现社区嵌入式服务可持续发展。

第二十一条　支持公建民营运营模式，由政府将其拥有所有权（使用权）的嵌入式服务设施委托社会力量运营，可采取整体租赁、整体或部分委托管理、联合经营等公建民营实施方式。鼓励将公建民营设施打造成为本区域服务标准、服务人才、运营管理经验的培育和输出基地，发挥引领示范和带动辐射作用。

第二十二条　发展民办公助运营模式，由群众为主体兴办各类嵌入式服务设施，政府给予一定资金支持。民政、卫生健康、教育部门制定出台养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐等运营奖励补助办法，形成支持政策清单。

第二十三条　鼓励政府购买服务模式，由各类国家机关将适合市场化方式提供的居民日常生活服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的嵌入式服务供应商承担，按规定向其支付费用。

第二十四条　根据居民需求、市场供给和财政能力，科学选

择合理可持续的服务模式；通过市场化择优、委托经营等方式选择运营主体，并及时向社会公开。民政、卫生健康、教育、文化旅游、体育等部门做好社区嵌入式服务工作指导，由街道、社区与运营主体签订运营协议，明确权责义务，建立准入和退出机制。

第二十五条 完善社区嵌入式服务机构的行业准入准营政策，简化相关许可审批办理环节，明确办理时限并向社会公布。推广实施“一照多址”，不涉及行政许可（备案）项目的营利性嵌入式服务机构在其登记机关辖区内增设点位时，可以向所在区县（开发区）登记机关申报多址信息，无需办理分支机构营业执照；涉及行政许可（备案）项目的营利性嵌入式服务机构在其登记机关辖区内增设点位时，应当依法向所在区县（开发区）登记机关申请办理营业执照；非营利性嵌入式服务机构可以依法在其登记管理机关辖区内设立多家不具有法人资格的服务网点。

第二十六条 鼓励推行连锁化、托管式运营模式，推进社区嵌入式服务规范化设计，对社区嵌入式服务设施进行统一运营管理，提供专业化服务，形成品牌效应和规模运营，构建完整的“街道—社区—小区”服务体系。

第二十七条 社区嵌入式服务设施运营主体以保本微利为原则，根据服务成本、合理利润等，合理确定居民可承受的服务价格，提供价格普惠的社区服务以及其他公益性服务。

第二十八条 建立社区嵌入式服务品牌名录，重点在养老托育、社区助餐、家政便民等涉及居民日常生活的领域，积极培育

打造一批优秀企业、社会组织和服务品牌。各行业部门组织实施本领域服务品牌年度认定和考核工作，定期向社会和居民发布。

第四章　服务功能场景设置

第二十九条　嵌入式社区服务设施功能应统筹考虑社区服务供给和居民实际需求科学合理设置，重点满足“一老一小”服务需求，同时兼顾全龄人群及残疾人等特殊群体需求，优先设置养老服务、婴幼儿托育、儿童托管和社区助餐等功能，因地制宜补齐家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲等功能。鼓励服务设施综合设置、复合利用、错时使用。

第三十条　养老服务宜为辖区老年人提供短期托养、生活照料、文化娱乐、康复护理、辅具租赁、助洁助浴等服务。

第三十一条　婴幼儿托育服务宜为社区3岁以下婴幼儿提供全日托、半日托、计时托、临时托等多种形式的照护服务，为家庭提供婴幼儿健康营养讲座、科学照护讲座、家庭托育咨询等公益性服务及其他个性化、多样化服务。

第三十二条　儿童托管服务宜为3~6岁学龄前儿童和6~18岁学生提供课后和节假日托管服务。根据居民使用需求，布局设置儿童阅览、游戏活动、课后自习等服务功能。有条件的社区，宜在周边设置儿童游憩场所。

第三十三条　社区助餐服务要以社区居民为服务对象，重点解决特困、独居、失能、孤寡、高龄、计划生育特殊困难家庭等

老年人吃饭难的问题，科学制定食谱并定期更新，优先供应大众化家常菜。要发挥互联网平台、物流企业等作用，充分利用现有物流网络为老年人、残疾人等提供送餐服务。支持具备条件的社区设置集中配送点，为送餐进小区和老年人就近取餐提供便利。

第三十四条 家政便民服务要根据居民使用需求，提供居家保洁、家电清洁、家务保姆、陪诊服务、收纳整理等服务，满足社区居民多元化、层级化、个性化家政服务需求。将家政便民融入智慧社区建设，支持家政企业通过社区信息平台，对接社区居民家政服务需求。

第三十五条 健康服务要调动社区卫生服务中心、镇卫生院等现有基层医疗资源，可选择提供家庭医生诊疗、便民就医、健康咨询、安全用药宣传等服务，满足居民对常见病、慢性病的日常诊治需求。鼓励地方为残疾人提供爱心助残和康复照护等服务。有条件的地方可配备自动售药机，提供24小时药事服务，满足居民家庭常用药品、夜间紧急用药需求。有条件的地方可提供康复辅具适配与租赁服务空间。

第三十六条 体育健身服务宜为居民提供室外综合健身场地、球类运动场地、健身器材、健身步道等场地和设施，满足居民体育锻炼的需求。

第三十七条 文化休闲服务可选择提供图书、书画、音乐、舞蹈、棋牌、展览等服务，满足居民书报阅览、文化活动、休闲娱乐等需求。鼓励分时段、分人群开展多样化的文化休闲活动。

第三十八条 儿童游憩服务室内可选择提供游戏运营、亲子阅读、科普体验、休憩娱乐等服务，满足儿童及家庭室内活动需求；室外可选择提供无动力游乐设施，满足儿童室外活动需求。

第五章 保障支持与监督管理

第三十九条 按照“政府主建、企业或社会组织主营”的原则，区县（开发区）通过改建、扩建、新建等方式，盘活空间场地资源，免费或者低价提供给服务运营主体。各相关职能部门制定优惠扶持政策清单，落实好国家和我省关于社区嵌入式服务机构各项税费优惠扶持政策，用水、用电、用气、用热及物业收费按居民生活类价格执行。

第四十条 鼓励支持各类企事业单位、社会组织、志愿团队等多元主体参与运营。引导社区物业、家政公司提供普惠社区服务。

第四十一条 支持在养老托育、社区助餐、家政便民等领域建设培育一批服务优、重诚信、能带动的“领跑者”企业和服务品牌。

第四十二条 区县（开发区）建立社区嵌入式服务运营评估及反馈机制，对设施建设运营情况进行定期评价，对提供的服务进行居民使用意愿和满意度评价，对服务质量进行动态评价。各相关职能部门要探索建立实施城市社区“合格社区服务运营商”名单制度，并建立动态调整机制，利用市场竞争实现服务进退。

第四十三条 区县（开发区）要指导督促服务机构运营好社区嵌入式服务设施，加大对社区嵌入式服务设施使用运营情况的监督检查，发现违规使用等情况的，应当及时纠正。各相关职能部门应当加强监督指导。

第四十四条 区县（开发区）应建立健全公共设施安全监管制度，明确各方责任，加强对社区嵌入式服务设施建设、维护和运营的监管。特别是对使用频繁和公众集中聚集的场所，应加强日常巡查和管理，定期检查和维修电梯、水电设备、消防系统等设施，确保设施正常运行和安全使用。设施运营管理中应明确消防安全管理等责任，多业态功能使用场所之间应建立消防安全管理、火灾应急处置、安全紧急疏散等方面的联动协作机制。

第六章 附 则

第四十五条 本办法自印发之日起施行。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，西安警备区。
市监委，市法院，市检察院，各人民团体。

西安市人民政府办公厅　　2024 年 3 月 20 日印发