

城市社区嵌入式服务设施建设导则（试行）

推动优质普惠公共服务下基层、进社区，走近群众身边，是新时代新征程坚持以人民为中心，推动公共服务惠及全民的重大民生工程。通过社区嵌入式服务设施建设，使公共服务项目延伸覆盖到社区，逐步补齐社区服务短板，让更多群众享受到身边和“家门口”的优质普惠公共服务，有效提升城市和社区更好承载人民美好生活功能，不断增强人民群众获得感、幸福感和安全感。

1 总则

1.1 基本概念

社区嵌入式服务设施主要是通过社区（小区）公共空间嵌入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，更好满足社区居民公共服务和美好生活需求。社区嵌入式服务设施具有贴近群众、公益普惠、功能多样、服务便捷等特点。

1.2 适用范围

本导则适用于城市社区嵌入式服务设施建设工作，以街道辖区范围或社区为单元统筹规划、建设、服务、管理。人口规模较大的建制镇可参照执行。

1.3 基本原则

全龄友好、功能集成。坚持为民、务实导向，重点满足“一老一小”服务需求，兼顾全龄人群以及残疾人等特殊群体，科学选配服务功能。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。重点推广和优先建设（改造）功能复合集成的社区嵌入式服务综合体（社区服务中心），为居民提供一站式服务。

安全可靠、服务便捷。坚守安全底线，在规划选址、建筑质量、设施建设、服务运营等各个阶段落实安全要求，确保居民享有称心放心的社区服务。各地科学编制国土空间规划，在居民适宜的步行范围内，合理布局社区嵌入式服务设施，完善社区服务功能，让公共服务更加便利、可及、普惠。

因地制宜、探索创新。坚持宜建则建、宜改则改，节约集约用地，最大限度整合利用好存量资源，实现功能可拓展、空间可转换、标准能兼容。落实精准化服务、降成本运营、规模化发展、市场化竞争要求，探索构建可持续的建设运营模式，确保规模适度、经济适用、服务高效、价格可承受、质量有保障。

1.4 与相关标准规范的关系

各地开展社区嵌入式服务设施项目建设应按照本导则要求规范实施，与国家现行有关标准规范相衔接，并可结合本导则探索制定地方标准。

2 建设要点

2.1 规划选址

1 社区嵌入式服务设施可选择以下城市建设用地：居住用地、公共管理与公共服务用地、商业服务业用地、一类工业用地、新型产业用地、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年内不变更原有土地用途。

2 新建居住区要按照规划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，应与新建居住区同步规划、同步建设、同步验收和同步交付。

3 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、15分钟社区生活圈建设和城市一刻钟便民生活圈建设等工作，大力优化整合社区配套建设用房等公共空间，合理利用拆除腾退用地、闲置低效用地，社区周边可再利用的闲置厂房、仓库、集体房屋、商业设施，以及不符合城市发展方向、闲置低效、失修失养的园区、楼宇、闲置校舍、机关企事业单位闲置用房等空间资源，建设社区嵌入式服务设施。

4 地方政府可结合实际，在保持所有权不变条件下，按规定履行相关国有资产管理程序后，提供国有房产给社区（小区）发展嵌入式服务。

2.2 规划布局

1 依据国土空间规划，社区嵌入式服务设施应选择在安全的空间和场所进行建设，并符合国家相关规划标准规范要求。

2 社区嵌入式服务设施宜在社区居民适宜步行范围内设置。

2.3 建设规模

落实每百户居民拥有社区综合服务设施面积平均不少于 30 平方米的要求，支持有条件的城市通过建设嵌入式服务设施，达到每百户居民社区综合服务设施面积不少于 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。

2.4 建设形式

1 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）功能复合集成的社区嵌入式服务综合体（社区服务中心），暂不具备条件的社区可“插花”式分散建设功能相对单一的嵌入式服务设施。合理配置社区嵌入式服务设施功能，统筹设置服务场景，优先保障婴幼儿托位、具有短期托养功能的护理型养老床位设置的必要空间。

2 社区嵌入式服务综合体（社区服务中心）建筑面积标准由城市结合实际因地制宜设置，一般不应小于 600 平方米，有条件的可明确不宜小于 800 平方米，建筑面积不设置上限。服务功能尽量集中设置，原则上不应少于 3 项，其中鼓励引导养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐服务功能不少于 2 项，有条件的一般应配置养老服务或婴幼儿托育服务功能。

3 暂不具备建设嵌入式服务综合体的社区，可“插花”式分散建设功能相对单一的社区嵌入式服务设施，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。

2.5 建设方式

2.5.1 新建设施

新建社区配建社区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。

2.5.2 补建设施

既有社区补建社区嵌入式服务设施，应充分挖掘、合理利用具备条件的居住小区空地、拆除腾退用地、低效闲置用地等资源，通过整合社区用房、产权置换、征收改建等方式进行，与社区现有服务设施统筹兼顾，实现共建共享。

2.5.3 扩建设施

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，可结合各地城市建设管理相关规定，适度增容扩建。

2.5.4 改建设施

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，提升社区服务供给水平。鼓励引导产权人等主体充分利用现有房屋场地，将符合条件的场所优先转型为社区嵌入式服务设施。

3 建设内容

3.1 服务功能

社区嵌入式服务设施，应统筹考虑社区服务供给和居民实际需求，合理配置养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、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功能。

3.2 养老服务

3.2.1 设计原则

1 养老服务功能应符合老年人身心特点，做到规模适宜、功能完善、安全卫生，满足老年人在生活照护、康复服务、心理支持等方面的基本需求。

2 养老服务功能布局时应统筹考虑日照、采光、通风等要求，为老年人提供安全健康的设施环境。

3 养老服务功能应结合服务社区的人口结构、老年人数量、养老服务需求，合理确定服务功能和规模。

3.2.2 配置要求

1 养老服务功能宜为失能或部分失能老年人提供短期托养等生活照护服务。

2 养老服务功能宜设置具有短期托养功能的护理型养老床位，为老年人提供短期生活照护和康复服务。

3 养老服务功能的每床位建筑面积 ≥ 35 平方米，提供养老服务功能的嵌入式服务设施建筑面积 ≥ 350 平方米，不设置建筑面积上限。各地可结合实际适当调整上述建筑面积指标。

表 3-1 养老服务功能建设要求

功能	建设要求
生活照护	(1) 应具有较好的天然采光和自然通风条件;
康复服务	(2) 宜与社区助餐、家政便民、健康服务、文化休闲等服务功能统筹设置

3.2.3 功能组成

1 养老服务功能可根据居民使用需求，布局生活照护、康复服务、多功能活动等功能用房。

2 有条件的社区，宜就近提供老年人室外活动场地，或与体育健身场地、公共绿地临近布置。

3.2.4 设计指引

1 养老服务功能布置在二层及以上时，应设置无障碍电梯；出入口应满足无障碍相关要求。

2 养老服务功能应保证充足的日照和良好的通风条件，充分利用天然采光，其生活照护用房、康复服务用房不应布置在地下室、半地下室。

3 养老服务功能布局应注意动静分区，生活照护用房、康复服务用房宜与多功能活动室等其他服务用房作必要的分隔，避免干扰。

4 应满足无障碍设计要求，在建筑物主要出入口设置轮椅坡道、扶手等无障碍设施，室内通道和门的净宽应满足轮椅进出及日常照

护的需要。

5 严寒、寒冷及夏热冬冷地区应具有采暖设施；最热月平均室外气温高于或等于 25℃地区应设置空调设备，并有通风换气装置。

6 生活照护用房可内设无障碍卫生间和助浴间，其地面应满足易清洗和防滑的要求。

3.3 婴幼儿托育

3.3.1 设计原则

1 婴幼儿托育功能应符合婴幼儿生理、心理特点，做到功能完善、舒适温馨、绿色环保、智慧互联，营造适合婴幼儿身心健康发展的空间环境。

2 婴幼儿托育功能布局时应统筹考虑日照、采光、通风、视觉卫生等要求，为婴幼儿提供安全健康的设施环境。

3 婴幼儿托育功能应结合服务社区的人口结构、婴幼儿数量、服务需求等，合理确定服务功能和规模。

3.3.2 配置要求

1 婴幼儿托育功能为 0-3 岁婴幼儿提供安全可靠的托育服务。

2 婴幼儿托育功能每托位建筑面积 ≥ 9 平方米；提供婴幼儿托育服务功能的社区嵌入式服务设施建筑面积 ≥ 200 平方米，不设置建筑面积上限。各地可结合实际适当调整上述建筑面积指标。

表 3-2 婴幼儿托育功能建设要求

功能	建设要求
----	------

婴幼儿托育	<p>(1) 应设于阳光充足、便于家长接送的地段；</p> <p>(2) 宜与儿童托管、儿童游憩等服务功能统筹设置</p>
-------	---

3.3.3 功能组成

1 婴幼儿托育的室内建筑空间，应包含若干生活单元以及多功能活动室、服务管理用房、供应用房和交通空间。鼓励各地提供婴幼儿托育室外场地。暂不具备独立室外场地条件的，可统筹利用社区（小区）公共场地空间。室外活动场地宜具有良好的日照和通风条件，并应设置符合安全标准的防护设施。

3.3.4 设计指引

1 婴幼儿托育功能应布置在三层及以下，且不应布置在地下室、半地下室，宜与儿童托管、儿童游憩区域设置物理分隔。

2 婴幼儿托育服务用房室内房间高度和走廊宽度应符合婴幼儿活动和照护的要求。

3 婴幼儿生活单元及其他活动用房的窗台、阳台、落地窗等重点部位，应采取防护措施保护婴幼儿安全。

4 楼梯扶手、栏杆等设施的尺寸应满足婴幼儿使用的要求。

5 婴幼儿生活单元及其他活动用房宜采用柔性、易清洁的楼地面材料；有水房间地面应采用防滑材料；墙面宜选用环保、耐久、易清洁和美观的材料；宜选用吸声降噪材料和适合婴幼儿心理特点的色彩。

6 婴幼儿卫生间宜临近活动区或睡眠区设置，宜分间或分隔设

置；卫生间不宜设置台阶，宜设置婴儿护理台和婴儿冲洗设施；托小班和托大班宜设置适合婴幼儿使用的卫生器具，便器之间宜设置隔断。可结合使用需求设置成人厕位，成人厕位应与幼儿卫生间隔离设置。

3.4 儿童托管

1 儿童托管功能为 3-6 岁学龄前儿童和 6-18 岁学龄儿童提供课后和节假日托管服务。

2 儿童托管功能应布置在三层及以下，且不应布置在地下室、半地下室。

3 儿童托管功能可根据居民使用需求，布局儿童阅览、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。

表 3-3 儿童托管功能建设要求

功能	建设要求
儿童托管	(1) 宜设置儿童阅览区域、课后自习教室等； (2) 宜与婴幼儿托育、儿童游憩、养老服务等服务功能统筹设置

3.5 社区助餐

1 为老年人提供安全、便捷、卫生的助餐服务，并可兼顾其他群体用餐需求。

2 为行动不便的老年人、残疾人等群体提供上门送餐服务。

3 社区助餐功能可结合实际，布局就餐区域、厨房区域、辅助

区域等，各区域应保持环境清洁、卫生，保障食品安全。

表 3-4 社区助餐功能建设要求

功能	建设要求
膳食助餐	(1) 社区食堂的人流出入口和货流出入口应分开设置； (2) 应采取有效措施防止油烟、气味、噪声及废弃物对临近功能造成的影响；
上门送餐	(3) 宜与养老服务、家政便民等服务功能统筹设置

3.6 家政便民

1 可根据居民使用需求，布局家政服务网点，提供上门保洁、居家照料等家政服务。

2 可选择提供衣物缝补、家电家具维修、五金配件、理发、邮政快递、家电家具临时存放等便民服务。

表 3-5 家政便民功能建设要求

功能	建设要求
家政服务	(1) 设置家政服务网点；
便民服务	(2) 宜与养老服务、社区助餐等服务功能统筹设置

3.7 健康服务

1 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。

2 鼓励地方为残疾人提供爱心助残和康复照护等服务。

3 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。

4 有条件的地方可提供康复辅具适配与租赁服务空间。

表 3-6 健康服务功能建设要求

功能	建设要求
健康诊疗	宜与养老服务、家政便民等服务功能统筹设置
助残服务	
康复辅具适配与 租赁服务	

3.8 体育健身

1 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。

2 场地可结合不同年龄段居民使用需求，分时段复合使用。

3 在保障建筑屋顶荷载承重能力及使用安全的前提下，部分活动场地可利用建筑屋顶或地下、半地下空间设置。

表 3-7 体育健身功能建设要求

场地和设施	建设要求
室外综合健身场地	(1) 新建居住区要按室内人均建筑面积不低于 0.1 平方米或室外人均用地不低于 0.3 平方米的标准配建公共健身设施； (2) 场地周边宜设置休憩设施和公共厕所；
球类运动场地	
健身器材	

健身步道	(3) 设置时应采用一定的降噪措施
------	-------------------

3.9 文化休闲

1 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。

2 鼓励分时段、分人群开展多样化的文化休闲活动。

表 3-8 文化休闲功能建设要求

功能	建设要求
书报阅览	(1) 宜设置多功能活动室；
文化活动	(2) 宜结合或靠近公共绿地设置；
休闲娱乐	(3) 宜根据功能特点进行动静分区； (4) 宜与养老服务等服务功能统筹设置

3.10 儿童游憩

1 室内儿童游憩设施，可选择提供游戏运动、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。

2 室外儿童游憩设施，可选择提供滑梯、立体攀爬、秋千、摇马、沙池、跷跷板等无动力游乐设施，满足儿童室外活动需求。

3 儿童乐园、儿童游乐场以及有动力的儿童游乐设施严格按照国家相关标准规范执行，不属于社区嵌入式服务设施建设范围。

表 3-9 儿童游憩功能建设要求

场地类型	建设要求
------	------

<p>儿童室外活动</p>	<p>(1) 儿童游乐设施应符合儿童身心特征，确保结构稳定、棱角光滑，配有相应的安全警示标志、使用说明和防护措施，设置防跌落保护，保证儿童安全使用；</p>
<p>儿童室内活动</p>	<p>(2) 宜与儿童托管、婴幼儿托育等服务功能统筹设置</p>

3.11 其他

可根据居民实际需求，补充其他服务功能，为社区提供精准化、精细化服务，如设置教育培训场所、社区微型消防站等。

4 可持续运营

4.1 原则要求

坚持以精准化服务、降成本运营、规模化发展、市场化竞争为原则，积极构建公建民营、民办公助等多样化建设运营模式，有效盘活利用城市存量资源，实现社区嵌入式服务可持续发展。

4.2 服务场景配置

各地应统筹谋划推进设施建设和服务嵌入，科学设置服务场景，根据群众需求、市场供给和财政能力，聚焦“一老一小”，优先和重点配置养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐等群众普遍急需紧缺的服务场景，逐步补齐家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲等其他服务短板。

4.3 服务模式选择

1 各地应注重发挥市场机制和规模效应，根据社区居民需求、市场供给和财政能力，科学选择公建民营、民办公助、政府购买服

务等建设运营模式。

2 各地可通过市场化择优、委托经营等方式，向服务运营主体提供低成本设施场地空间。服务运营主体要根据服务成本、合理利润等提供价格普惠的社区服务以及其他公益性服务。

3 各地可探索专业性机构连锁化、托管式运营社区嵌入式服务设施，构建“街道—社区—小区”服务体系。

4.4 服务质量保障

1 各地应积极培育社区综合服务和专项服务运营商。通过市场化择优方式探索建立实施城市（城区）“合格社区服务运营商”名单制度并向社会公示，社区结合实际需求选择或自主确定服务运营商，根据群众满意度评价动态更新名单。

2 各地可鼓励拓展事业单位、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。

3 各地可支持在养老托育、社区助餐、家政便民等领域积极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，在社区嵌入式服务相关培训、示范等方面更好发挥作用。

5 通则要求

5.1 设施安全

1 建筑及场地应符合消防、疏散、邻避等安全需求，并依据各地建设管理相关规定推进设施建设和审批。

2 设施应结合自身的服务功能、使用人数、建筑面积、建筑耐火等级等因素，合理确定平面布置、防火分隔、安全疏散、消防设

施、建筑保温及装修装饰材料燃烧性能等方面的设置要求，并应符合《建筑防火通用规范》GB55037等现行国家标准的有关规定。

3 设施重点部位和区域应配置视频监控装置、紧急报警装置、实体防护措施等安全防范设施。

4 室内装饰装修材料、设施设备材料、家具材料应符合国家相关质量标准和环保要求。在设施建设中推广使用绿色、安全、环保的材料。

5.2 风貌控制

1 社区嵌入式服务设施外观设计应与城市整体风貌、周边环境及设施功能相协调。

2 位于历史文化街区的社区嵌入式服务设施，建设时必须遵守国家有关规划的保护与建设控制规定。

3 历史建筑用于社区嵌入式服务设施时，应注重对历史建筑风貌的保护与修缮。

5.3 无障碍环境

1 社区嵌入式服务设施应符合《建筑与市政工程无障碍通用规范》GB55019、《无障碍设计规范》GB50763的有关规定，为老年人、儿童、残疾人提供方便、安全的无障碍出行环境。

2 设施出入口应满足无障碍设计要求，地面应平整、防滑。

3 应设置完善的无障碍设施，并设置符合标准的无障碍标识。

5.4 标识系统

1 各地社区嵌入式服务设施宜采用统一规范化设计标识，在建

筑外立面、出入口等易于识别的位置设置。

2 标识及色彩应简约、有辨识度。

5.5 灯光照明

1 灯光照明设计应满足合理性、功能性、安全性、经济性、舒适性的基本原则，重点关注儿童、老年人、残疾人等人群需求。

2 婴幼儿托育功能的室内照明宜采用带保护罩的节能灯具，应安装应急照明灯。

3 儿童专属室内空间灯光应定期进行灯光照度的测试，保证灯光的柔和舒适，避免对儿童视力造成伤害。

4 老年人使用较高频率的室内空间、台阶起始处等易发生跌倒危险的位置应设置局部提示照明。

5.6 绿色建筑

落实绿色发展理念，节约资源、保护环境，社区嵌入式服务设施宜采用绿色建筑标准进行建设。

6 实施保障

6.1 建设需求评估

建设前对社区已有服务设施进行现状评价，系统性梳理社区服务的问题和短板。通过居民需求调研，形成社区嵌入式服务设施功能需求清单。设施现状评价应包含但不限于设施现状情况（类型、年限、问题）、设施利用情况（使用频率、居民满意度）等内容。建设需求评估应包含但不限于服务功能、建设形式、建设规模等内容。

6.2 建设方案制定

建设方案包括建设目标、建设内容、行动策略等内容。建设目标需要明确项目的服务范围、服务人口规模、预期成效和建设时限等。建设内容需要明确项目的设施类型、建设方式、选址布局、服务功能、场地组织、日常维护、管理运营等技术要求。行动策略需要明确公众参与、资金筹措、建设施工、建设时序等内容。

6.3 设施运营管理

鼓励政府、市场、居民多元主体参与，提高社区服务社会化、市场化、规范化、专业化水平。运营专项计划包括但不限于运营内容、运营标准、运营主体、运营方式、运营周期等内容，包括但不限于政策体系、监管机制、配套支持等内容。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。

6.4 实施动态评价

建立社区嵌入式服务设施的建设评估及反馈机制，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等。