

团 体 标 准

T/SZS XXXX—2026

“5 分钟幸福生活圈” 建设规范

Specification for the construction of 5-Minute Living Circle

（征求意见稿）

2026-XX-XX 发布

2026-XX-XX 实施

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 体系架构 1

 4.1 建设路径 1

 4.2 社区分类 1

5 空间建设 2

 5.1 系统布局 2

 5.2 空间类型 2

 5.3 功能配置 3

 5.4 视觉导引 4

 5.5 管理维护 4

6 服务供给 5

 6.1 基础便民服务 5

 6.2 公共服务 5

 6.3 特色服务品牌 6

 6.4 运营管理 7

7 科技赋能 7

 7.1 数字化服务平台 7

 7.2 智慧场景 8

 7.3 数据治理 8

 7.4 设施互联 9

8 共治机制 9

 8.1 多元参与 9

 8.2 激励保障 10

9 必要场景要素建设 10

 9.1 总体要求 11

 9.2 配置要求 11

 9.3 精神文化阵地 11

 9.4 社区活力绿洲 12

 9.5 沟通交流场所 12

 9.6 儿童成长空间 13

 9.7 长者颐养场地 13

10 社区分类建设 14

10.1	居住型社区建设	14
10.2	商业型社区建设	14
10.3	跨境融合型社区建设	15
11	国际化街区建设	16
11.1	总则	16
11.2	适用社区类型	16
11.3	居住型社区	17
11.4	商业型社区	17
11.5	空间与硬件	17
11.6	服务与消费	17
11.7	文化与治理	18
12	建设评价与改进	18
12.1	总体要求	18
12.2	评价指标体系	19
12.3	评价方法	19
13	实施保障	19
13.1	管理保障	19
13.2	机制保障	19
13.3	资源保障	21
附录 A（规范性）	视觉导引系统设计	22
A.1	设计目的	22
A.2	设计内容	22
A.3	基础规范系统	22
A.4	导视系统	22
A.5	维护管理	24
附录 B（资料性）	社区常见双语标识英文译法示例	25
参考文献		26

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。

本文件由深圳市福田区华富街道办事处提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

“5 分钟幸福生活圈” 建设规范

1 范围

本文件规定了“5分钟幸福生活圈”建设的体系架构、空间建设、服务供给、科技赋能、共治机制、必要场景要素建设、社区分类建设、国际化街区建设、建设评价与改进、实施保障等方面的要求。

本文件适用于粤港澳大湾区各社区、街区、产业园区及公共屋邨开展“5分钟幸福生活圈”的规划建设、综合提升与运营管理工作。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 45158 城市公共设施 适老化设施服务要求与评价
GB/T 47703 儿童友好公共设施服务体系建设指南
GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

5分钟幸福生活圈 5-Minute Living Circle

以居民小区为起点，以居民步行5分钟（服务半径在800米以内，港澳密集街区根据当地街巷尺度适度优化）可达的社区范围为空间载体，通过空间整合、服务优化、科技赋能与多元共治，构建满足居民“乐居、乐业、乐学、乐养”需求，提升居民幸福感与归属感的社区生活共同体。

4 体系架构

4.1 建设路径

4.1.1 各社区应依据自身资源、人口结构和发展现状，客观评估当前所处的核心建设层次。

4.1.2 建设层次非僵化割裂，鼓励基础扎实的社区向更高层次探索跃升。社区管理机构应设立分层诊断指标，助力社区识别短板、明确下一阶段改进方向。

4.2 社区分类

4.2.1 为实施差异化、精准化建设指导，依据社区的核心功能与主要服务对象，将社区分为居住型社区、商业型社区以及跨境融合型社区，具体为：

- a) 居住型社区：以居住功能为主导，居民家庭为主要服务对象，包括但不限于居民小区、城中村、公共屋邨等具体形态。建设重点聚焦居住环境改善、生活服务保障、全龄友好营造等；
- b) 商业型社区：以产业功能为主导，企业员工、商务人士为主要服务对象。建设重点聚焦就业创业支持、产业配套服务、商圈活力提升等；
- c) 跨境融合型社区：主要分布于前海、南沙、横琴等合作区，内地与港澳居民混居。建设重点聚焦跨境政务、跨境医疗、双语服务等。

4.2.2 各社区应结合自身实际认定主导类型，制定差异化建设方案并组织实施。社区类型的划分并非固定不变，随着社区发展阶段的演进，类型可动态调整。

5 空间建设

5.1 系统布局

5.1.1 空间布局遵循以下原则：

- a) 均衡布局：公共服务点位均匀分布，确保居民步行 5 分钟至少可达 1 处服务点位；
- b) 功能复合：单个空间承载不少于两项服务功能，提高空间使用效率；
- c) 可达便利：空间选址于居民日常动线沿线或易于发现的位置，出入口满足无障碍设计要求。

5.1.2 社区应建立空间资源动态管理台账，定期盘点辖区内各类可利用空间资源，包括权属、面积、现状、可利用时段等信息。

5.2 空间类型

5.2.1 社区小区空间

5.2.1.1 应以居民需求为导向，整合与提升社区小区内部的存量空间，重点聚焦以下资源类型：

- a) 住宅架空层；
- b) 业主公共用房；
- c) 小区公园、绿地；
- d) 小区体育设施；
- e) 边角地、闲置地等“金角银边”。

5.2.1.2 社区小区空间的改造方向应符合以下要求：

- a) 转型为邻里客厅、儿童乐园、长者颐养空间、文化长廊、健身角落等复合型公共服务空间；
- b) 打造全龄适配、家庭友好、代际共融的复合场景；
- c) 改造采用微改造方式，以功能植入为主，避免大拆大建；
- d) 改造方案征求居民意见，体现居民需求。

5.2.2 商业街区空间

应推动商圈商户向社会开放共享资源，延伸社区服务链，重点包括：

- a) 空间共享服务：鼓励商户将闲置的顾客休息区、会议室、培训教室、外摆区等空间，在非营业高峰时段转化为面向居民的共享客厅、自习室或活动点；
- b) 便民公益服务：引导商户为老年人、残疾人等群体提供专属折扣、绿色通道、上门送货等公益服务；

- c) 新就业群体服务：鼓励有条件的商圈为新就业群体（快递员、外卖员等）设立暖蜂驿站，提供饮水、充电、休憩等日常便利。

5.2.3 公共机构空间

应促进教育、文体等公共机构的服务设施向社区有序开放，重点包括：

- a) 学校设施：建立“校社联动”机制，推动中小学校在周末、节假日及课后非教学时段，向社区居民预约开放体育场馆等设施；
- b) 公园与文体场馆：充分挖掘市政公园、社区文化室、社区健康服务站等公共场地的潜力，通过增设设施、延长开放时间、植入社区活动等方式，提升其服务社区的频率与内涵。

5.2.4 公共服务点位

各社区“幸福+”公共服务点位的配置数量应符合以下要求：

- a) 基础刚需层社区：各类功能空间不少于1处，或实现步行5分钟内至少1处服务点位覆盖率不低于80%（保基本）；
- b) 品质提升层社区：阵地间平均间隔距离在500米以内，或实现步行5分钟内至少1处服务点位覆盖率不低于95%（成网络）；
- c) 幸福乐活层社区：阵地间平均间隔距离在300米以内，或实现步行5分钟内至少2处服务点位可选（全覆盖）。

5.3 功能配置

5.3.1 社区综合服务中心应具备以下基本功能：

- a) 社区行政代办与咨询服务；
- b) 便民服务；
- c) 议事协商；
- d) 文化活动；
- e) 休闲休憩；
- f) 家庭服务。

5.3.2 “幸福+”公共服务点位应根据所在区域居民需求，配置以下一项或多项功能：

- a) 邻里议事：设置居民议事角，配备桌椅、信息发布栏等；
- b) 便民服务：配置共享工具箱、应急药箱、充电宝、雨伞、饮水机等便民设施；
- c) 文化活动：设置图书阅览、书画展示、文化沙龙等功能；
- d) 休闲休憩：配置休息座椅、遮阳遮雨设施；
- e) 儿童活动：配置儿童游戏设施、安全地垫、绘本阅读角；
- f) 康养照护：配置健康检测设备、适老化设施、无障碍设施、临时照护空间；
- g) 母婴空间：配置母婴室，满足私密、卫生、舒适的母婴照护需求。

5.3.3 空间应具备弹性设计与复合利用能力，鼓励采用以下方式提升使用效率：

- a) 配备可移动家具、模块化隔断、多功能设施等，实现同一空间在不同时段承载不同功能（如白天为儿童活动区、晚间为青年自习室或居民议事厅）；
- b) 空间布局宜具有灵活性，支持根据居民需求变化进行低成本快速调整；
- c) 新建或改造空间的设计方案应包含弹性使用说明，并向居民公示复合利用时段安排。

5.3.4 空间功能配置应体现全龄友好理念，重点保障“一老一小”及特殊群体需求，并符合以下规定：

- a) 适老化设施应符合GB/T 45158的规定；

- b) 儿童活动设施应符合安全环保要求，设施边角应做防撞处理，电源插座应设置安全门，地面应采用安全地垫；
- c) 社区儿童公共空间的规划、建设和拓展符合 GB/T 47703 的规定；
- d) 空间内设置的无障碍设施（包含无障碍通道、无障碍卫生间、低位服务台、信息无障碍交流设备、无障碍指引标识）符合 GB 50763 的相关要求。

5.4 视觉导引

5.4.1 社区应建立统一的视觉导引系统，包括以下要素：

- a) “5 分钟幸福生活圈”主标志（Logo）；
- b) 入口导览牌；
- c) 阵地标识牌；
- d) 路径指引牌（路标及路线）；
- e) 内部服务指引（服务内容、服务流程、活动参与指引）；
- f) 多语种标识：在有必要的地方，提供中文（简/繁）、英文、葡文等多语种对照。

5.4.2 视觉导引系统的设计应符合以下要求：

- a) 标识清晰、醒目，便于识别；
- b) 色彩统一、风格协调，形成品牌辨识度；
- c) 信息准确、简洁，避免信息过载；
- d) 符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 15566.1 的规定。

5.4.3 社区应在主要路口、交通节点设置导览牌，标注“幸福+”公共服务点位分布、服务内容及步行路线。

5.4.4 每个“幸福+”公共服务点位应在显著位置设置阵地标识牌，标明点位名称、服务内容、开放时间、管理责任单位等信息。

5.4.5 视觉导引系统的具体设计应符合附录 A 的规定。

5.5 管理维护

5.5.1 社区应明确每个“幸福+”公共服务点位的管理责任主体，建立日常运营管理制度。

5.5.2 管理维护应包括以下内容：

- a) 日常保洁；
- b) 设施维护；
- c) 安全管理；
- d) 开放时间管理；
- e) 使用预约管理（如需预约）；
- f) 居民意见收集与反馈。

5.5.3 鼓励采用“公益+运营”模式，引入专业机构或社区社会组织承担空间运营管理工作。

5.5.4 社区应建立空间效能动态监测与综合评估机制，通过以下指标的定期采集与分析，形成空间使用画像，并作为优化空间功能配置的依据：

- a) 日均人流量和空间利用率：通过预约系统或现场计数，统计高峰时段与低谷时段的平均使用人数，生成时段利用率曲线；
- b) 活动类型多样性和开展频次：统计空间内举办的公益活动、居民自发活动、商业活动的种类与场次；
- c) 居民满意度：通过问卷调查、议事会访谈等方式定期收集居民对空间设施、环境、服务的评价；
- d) 设施完好率：每月巡检统计设施正常运行比例。

5.5.5 根据监测与评估结果，社区应持续优化空间功能配置和管理方式，提升空间使用效益，具体措施可包括：

- a) 调整空间开放时间，增加高峰时段服务供给，并优化预约规则，提升空间周转率；
- b) 根据居民需求变化，在闲置时段引入流动服务或临时活动，丰富活动类型；
- c) 根据居民反馈，改造或更新空间功能（如增设儿童区、延长长者活动时间）；
- d) 加强日常巡检与维修，及时更新老旧设施，确保设施正常运行。

6 服务供给

6.1 基础便民服务

6.1.1 社区应保障步行 5 分钟内基础便民服务点全覆盖，包括但不限于：

- a) 便利店（含无人售货柜）；
- b) 早餐店或便捷餐饮点；
- c) 维修点（如家电维修、鞋包修理、钥匙配修）；
- d) 药店；
- e) 快递服务站或智能快递柜；
- f) 理发店。

6.1.2 社区应动态更新基础便民服务地图，标注各类服务点位的分布位置、服务内容、营业时间等信息，并通过线上平台、社区公示栏等渠道向居民公布。

注：设置无障碍设施的，在便民服务地图上标注点位。

6.1.3 社区应重点支持“一店一早”（便利店、早餐店）、“一修一补”（维修点、缝补点）等微利性业态的生存与发展，可采取以下措施：

- a) 协调提供低租金经营场地；
- b) 协助办理相关证照；
- c) 纳入社区宣传推广；
- d) 优先对接社区消费需求。

6.1.4 基础便民服务点位的配置数量宜符合以下引导性要求：

- a) 便利店（含无人售货柜）：不少于 2 处；
- b) 早餐店或便捷餐饮点：不少于 1 处；
- c) 维修点：不少于 1 处；
- d) 药店：不少于 1 处；
- e) 快递服务站或智能快递柜：不少于 2 处；
- f) 理发店：不少于 1 处。

6.1.5 因商业配套不足暂时无法达到数量要求的社区，可通过引进移动服务车、共享服务点等方式补充。

6.2 公共服务

6.2.1 社区公共服务应围绕“乐居、乐业、乐学、乐养”四个维度，构建“公益+普惠”服务体系。

6.2.2 乐居服务应营造便捷、安全、优美的宜居环境，包括但不限于：

- a) 便捷生活服务：集成快递收发、衣物缝补、钥匙配修、家电快修等服务，配置健身房、共享工具箱、应急药箱、充电宝、雨伞等便民设施；
- b) 环境美化：组织社区环境美化、垃圾分类宣传、绿化认养等宜居活动；

- c) 安全韧性：开展电动自行车综合治理、老旧小区消防系统检查、社区安全应急一体化救援队伍拉练、应急演练等安全维护活动；
- d) 社区和谐：建立居民调解机制，化解邻里纠纷，促进社区和谐。

6.2.3 乐业服务宜构建赋能、链接、孵化的社区就业创业生态，包括但不限于：

- a) 就业支持：链接就业信息，提供职业指导与技能培训；
- b) 创业孵化：设立社区创客空间，支持居民微创业；
- c) 灵活就业：提供残疾人灵活就业、“宝妈”灵活就业、“社区达人”等资源平台，促进社区居民灵活就业。

6.2.4 乐学服务宜打造全龄、多元、开放的终身学习社区，包括但不限于：

- a) 全龄教育：开设课后托管、暑期托管、老年大学等教育服务；
- b) 社群学习：组织社区读书会、邻里分享会、技能作坊等社群学习活动；
- c) 数字学习：搭建数字化学习平台，整合线上课程资源。

6.2.5 乐养服务宜实现医养、康养、心养结合的颐养家园，包括但不限于：

- a) “一老一小”及特殊群体保障：发展社区食堂、长者服务站、社区嵌入式托育点，同步推进无障碍环境建设；
- b) 医养结合：推动社区健康服务机构与养老服务资源联动，建立老年人健康档案，为65岁以上老年人提供健康体检，为有需要的残疾人提供康复指导或转介服务；

注：内地每年提供1次免费健康体检；香港地区依托长者医疗券、长者健康中心开展健康评估、慢病管理等服务；澳门地区依托医疗券，用于私营医疗机构健康检查。

- c) 健康监测和慢病管理：在社区内设置健康小屋，配置血压、血糖、心电图等基础健康指标自助检测设备，提供健康数据实时记录、异常指标智能预警服务，联动专业医护人员开展慢病随访、健康咨询等，实现居民日常健康监测和基础慢病管理；
- d) 心理关爱：开设心理咨询室，定期开展压力管理、情绪调节讲座与团辅，面对残疾人等特殊群体提供针对性心理支持服务。

6.3 特色服务品牌

6.3.1 各社区应结合自身类型和资源禀赋，培育至少1个具有高辨识度的社区服务品牌。

6.3.2 特色服务品牌应符合以下要求：

- a) 有明确的品牌名称和标识；
- b) 有稳定的服务内容和活动频次；
- c) 有固定的服务场地或阵地；
- d) 有明确的运营主体和责任人；
- e) 有良好的居民口碑和社会影响力。

6.3.3 特色服务品牌的培育可参照以下核心流程：

- a) 定位：结合社区类型与居民需求，明确品牌主题与服务对象；
- b) 设计：统一品牌视觉识别（Logo、色调、标语），确保与“5分钟幸福生活圈”主Logo协调；
- c) 实施：制定常态化活动清单及年度主题活动计划，保证服务稳定输出；
- d) 推广：利用线上线下渠道持续传播，鼓励居民口口相传；
- e) 评估：每半年对品牌服务人次、活动场次、居民满意度进行评估，并据此优化迭代。

6.3.4 社区应每年对特色服务品牌进行评估，内容包括：

- a) 服务人次；
- b) 活动场次；
- c) 居民满意度；

- d) 媒体报道与社会影响力；
- e) 可持续运营情况。

6.3.5 评估结果优秀的特色服务品牌，社区管理机构可强化宣传推广和资源倾斜。

6.4 运营管理

6.4.1 社区服务供给应采用“公益+运营”模式，在坚持公益属性的前提下，引入专业社会力量或企业进行微利运营。

6.4.2 运营主体的选择应符合以下要求：

- a) 具备相应的服务资质和专业能力；
- b) 有良好的信誉和过往业绩；
- c) 愿意接受社区管理机构的领导和监督；
- d) 同意按照约定将部分营业收入反哺社区公益基金。

6.4.3 营收反哺机制应符合以下要求：

- a) 在与运营方签订协议时，应刚性约定将其营业收入的一定比例注入社区公益基金；
- b) 反哺比例建议根据服务项目的公益属性和盈利水平协商确定；
- c) 社区公益基金由社区管理机构主导管理，账目定期公示；
- d) 基金专项用于帮扶困难群体、支持社区微创业和创新项目。

注：运营主体若为香港、澳门注册社团或慈善机构，其公益资金管理遵守当地非营利、慈善监管法规。

6.4.4 社区应建立服务质量监测机制与动态调整机制，形成“监测-分析-优化”闭环：

- a) 监测：每季度开展线上满意度问卷，每半年召开线下居民座谈会，收集服务评价与新需求；
- b) 分析：结合各服务项目的实际参与人次、活跃度、成本收益数据，识别需优化的服务项目；
- c) 优化：每季度根据分析结果对服务内容、频次、时间进行优化，调整方案应在社区公示，并将调整结果纳入下一轮监测。

6.4.5 根据监测结果，社区应督促运营方及时改进服务，对连续两次评估不合格的运营方，应启动退出机制。

6.4.6 社区主理人培养应符合以下要求：

- a) 每个核心服务项目配备至少1名社区主理人；
- b) 接受“理念塑造、专业技能、实战演练”三大模块的系统培训；
- c) 负责项目的日常运营、居民沟通和持续优化；
- d) 管理机构建立社区主理人交流平台和激励机制。

7 科技赋能

7.1 数字化服务平台

7.1.1 社区应建设统一的数字化服务平台，作为“5分钟幸福生活圈”的线上总入口。

7.1.2 数字化服务平台应具备以下基本功能：

- a) 信息发布：发布社区公告、活动通知、政策资讯等；
- b) 服务预约：提供场地预约、活动报名、办事预约等服务；
- c) 民意反馈：设置居民意见收集、投诉建议、在线咨询渠道；
- d) 便民查询：提供便民服务地图、服务指南、办事流程查询；
- e) 积分管理：记录居民参与社区活动和志愿服务的积分。

7.1.3 数字化服务平台的建设和运营应符合以下要求：

- a) 平台以小程序或 APP 形式呈现，便于居民日常使用；
- b) 平台界面简洁友好，操作便捷，字体大小可调节，满足老年人使用需求；
- c) 平台配备清晰的操作指南和使用说明；
- d) 平台运营方保障数据安全和居民隐私；
- e) 平台定期更新维护，确保系统稳定运行。

7.2 智慧场景

7.2.1 社区应结合居民需求，普及普惠性人工智能（AI）技术应用，智慧场景可包括但不限于以下类型：

- a) AI 医疗健康：在社区健康服务中心或“幸福+”阵地设立 AI 健康小屋，配置智能健康检测设备，提供血压、血糖、体脂等健康指标自助检测与健康管理服务；
- b) AI 助老陪伴：为独居老人配置智能呼叫、生命体征监测等设备，实现远程监护和紧急呼叫响应，筑牢居家养老安全防线；
- c) AI 儿童托育：在儿童活动场所配置智能看护设备，为家长提供远程查看服务，提升托育服务的安全感与透明度；
- d) AI 文体娱乐：在社区文化活动空间配置智能教学设备，提供自主学习、远程指导服务，丰富居民精神文化生活；
- e) AI 安防监护：在社区公共区域配置智能安防设备，实现异常行为识别、火灾预警、高空抛物监测等功能，提升社区安全防控能力；
- f) AI 生活服务：引入无人机配送、智能取餐柜、无人售货柜等服务，提升生活便利度；
- g) AI 社区治理：在社区公共空间或线上平台配置智能感知设备与 AI 算法，主动发现民意诉求、异常事件与矛盾苗头等，引导居民参与共建共治。

7.2.2 智慧场景的设备和系统符合以下要求：

- a) 设备通过国家相关质量认证和安全认证；
- b) 系统操作简单便捷，配备清晰的操作指南；
- c) 融入适老化与无障碍设计，宜支持语音交互、大字体/高对比度界面，读屏软件兼容等功能，并设置现场或远程人工协助渠道，方便老年人、残疾人等特殊群体使用；
- d) 涉及个人健康数据的设备，保障数据安全和隐私保护；
- e) 智慧场景所涉及智能终端、感知设备及应用系统，统一协议标准，实现设备互联互通、数据共享共用。

7.3 数据治理

7.3.1 社区应建立数据汇聚与分析机制，实现对社区服务要素的统筹管理。

7.3.2 数据分析系统应具备以下功能：

- a) 数据汇聚：整合社区人口、空间、服务、活动、设备等基础数据；
- b) 实时监测：实时显示各“幸福+”阵地的人流量、设备状态等情况；
- c) 预警提醒：对设备故障、安全隐患、服务异常等情况自动预警；
- d) 统计分析：对服务使用情况、居民需求、活动参与等进行统计分析和可视化呈现；
- e) 智能调度：根据数据分析结果，实现服务资源的智能调度与精准推送。

7.3.3 社区应建立数据采集和更新机制，确保数据的准确性和时效性：

- a) 人口数据：每季度更新；
- b) 空间数据：实时更新，变动后 7 天内完成更新；
- c) 服务数据：每日自动采集；

- d) 活动数据：每周汇总统计；
 - e) 民意数据：实时收集，每周分析。
- 7.3.4 通过数据分析，社区应实现以下应用：
- a) 预测居民需求（如季节性、周期性需求变化），提前调整服务供给；
 - b) 识别服务盲区和薄弱环节，作为下一周期改进重点；
 - c) 优化服务资源配置，包括人员、场地、资金的动态调配；
 - d) 精准推送服务信息，根据居民画像推送个性化活动通知；
 - e) 评估服务成效，将服务数据与满意度关联，衡量投入产出比；
 - f) 指导空间功能优化，将服务预约、活动参与数据用于分析空间使用热点与冷区，支持空间改造或功能调整。
- 7.3.5 社区应建立数据隐私保护操作规范，包括但不限于：
- a) 数据采集遵循最小必要原则，仅收集与服务直接相关的信息；
 - b) 涉及个人身份、健康等敏感数据应进行加密存储，并符合 GB/T 35273 的要求；
 - c) 数据使用应经居民授权，明确用途和期限，不应超范围使用；
 - d) 居民有权查询、更正、删除本人数据，社区应提供便捷渠道。
- 7.3.6 数据治理符合网络安全和个人信息保护的相关规定，建立数据安全管理制度，防止数据泄露和滥用。

7.4 设施互联

- 7.4.1 社区应实现“幸福+”公共服务点位的智能互联，包括以下要求：
- a) 无线网络覆盖：每个“幸福+”公共服务点位应实现免费无线网络覆盖，满足居民日常上网需求；
 - b) 智能门禁：配置智能门禁系统，支持刷卡、扫码、人脸识别等多种开门方式，实现 24 小时自助服务；
 - c) 智能照明：配置感应照明设备，实现人来灯亮、人走灯灭，节约能源；
 - d) 环境监测：配置温湿度、空气质量等环境监测设备，实时监测空间环境状况。
- 7.4.2 智能门禁系统应符合以下要求：
- a) 具备远程授权、临时密码生成等功能，方便居民预约使用；
 - b) 记录出入日志，便于安全管理；
 - c) 具备应急开门功能，确保紧急情况下可快速进入；
 - d) 与社区安防系统联动，异常情况自动报警。
- 7.4.3 社区应建立智能设施维护管理制度，包括：
- a) 定期巡检：每月至少 1 次全面巡检；
 - b) 故障报修：建立快速响应机制，一般故障 24 小时内修复；
 - c) 备品备件：储备常用备件，确保故障及时更换；
 - d) 升级更新：根据技术发展和使用需求，适时更新升级设施设备。
- 7.4.4 鼓励有条件的社区探索物联网、数字孪生、人工智能辅助决策等创新应用。

8 共治机制

8.1 多元参与

- 8.1.1 社区应构建“政府引导、社会协同、公众参与、居民自治”的社区治理共同体。

8.1.2 企业参与应符合以下要求：

- a) 通过荣誉冠名、共建共营、品牌广告、投资收益、技术服务、基金反哺、爱心捐助等模式引导企业参与社区治理；
- b) 采用“公益+运营”模式，实现社区管理与专业化运营有机结合。

8.1.3 社会组织（包括专业社会工作者）参与应符合以下要求：

- a) 承接社区养老、未成年人保护、心理辅导、社会救助、法律援助、文体服务、矛盾调解等专业服务；
- b) 社会工作者在社区管理机构领导和居委会指导下，协助孵化社区社会组织、培育志愿者骨干，运用专业方法引导居民理性表达与有序参与；
- c) 参与公益创投，每年孵化或引入不少于1个社区服务创新项目；
- d) 积极链接企业、基金会等社会力量，共同助力社区建设；
- e) 每个社区至少引入1家专业社会组织开展常态化服务。

8.1.4 居民参与应符合以下要求：

- a) 依托智慧管理平台，构建“服务、消费换积分，积分换实惠”的闭环激励机制；
- b) 组建规范化志愿服务队伍，重点培育稳定参与的核心志愿者队伍，目标推动注册志愿者人数不低于社区常住人口10%；
- c) 鼓励因兴趣爱好、特定身份或共同需求自发组建社区居民组织（如兴趣社团、互助小组等），自主设计、共同参与符合其特点的社区服务项目；
- d) 发挥业委会（或类似居民自治组织）作为居民自治组织的积极作用，在社区管理机构领导和居委会指导下，依法履行职责，维护全体业主合法权益，参与社区决策与纠纷调解，并接受监督。

8.1.5 驻区单位可通过以下方式参与：

- a) 开放内部场地、设施等资源，供社区居民使用；
- b) 发挥专业优势，提供医疗、教育、法律等特色服务；
- c) 与街道社区合作开展环境改造、文化建设等项目共建；
- d) 配合选派专业人才参与社区规划与志愿服务，形成人才支持机制。
- e) 社区应与辖区主要企事业单位建立常态化联络机制，每半年至少召开1次联席会议，促进资源共享和合作。

8.2 激励保障

8.2.1 社区应建立有效的治理积分激励机制，将居民参与社区事务的行为采用积分量化。

8.2.2 积分获取渠道可包括：参加志愿服务、参与议事协商、提出合理化建议并被采纳、参加社区组织的其他活动等。

8.2.3 积分兑换方式可包括：兑换社区合作商户的商品或服务、兑换社区活动优先参与权、兑换社区场地预约优先权等。

8.2.4 积分管理制度应符合以下要求：

- a) 制定积分管理细则；
- b) 建立积分台账；
- c) 定期公示积分情况；
- d) 每年至少组织1次积分集中兑换活动。

8.2.5 社区应建立激励机制，对在社区治理中表现突出的组织和个人给予表彰奖励，并宣传推广。

9 必要场景要素建设

9.1 总体要求

9.1.1 必要场景要素是“5分钟幸福生活圈”在物理空间的核心载体和直观体现，是居民感知幸福、参与社区、获得服务的重要窗口。

9.1.2 所有社区应在步行5分钟可达范围内，按照本文件规定建设必要场景要素，并根据社区资源禀赋和发展阶段，选择适配的共建路径和参与主体。

9.1.3 必要场景要素包括以下五大类：

- a) 精神文化阵地（社区悦读空间）；
- b) 绿色生态环境（社区活力绿洲）；
- c) 沟通交流场所（社区会客厅）；
- d) 童趣乐园区（儿童成长空间）；
- e) 颐养康乐场地（长者活动空间）。

9.1.4 各场景要素的建设应符合全龄友好、幸福体验的基本导向，并纳入统一的视觉导引系统。

9.2 配置要求

9.2.1 各社区必要场景要素的配置数量应符合以下引导性要求：

- a) 精神文化阵地（社区悦读空间）：不少于1处；
- b) 绿色生态环境（社区活力绿洲）：不少于1处（可与社区现有公园绿地复合利用）；
- c) 沟通交流场所（社区会客厅）：不少于1处；
- d) 童趣乐园区（儿童成长空间）：不少于1处；
- e) 颐养康乐场地（长者活动空间）：不少于1处。

9.2.2 鼓励有条件的社区在满足基本配置要求的基础上，根据居民需求和资源，拓展建设更多场景要素或复合功能空间。

9.2.3 因空间资源限制确实无法独立配置某类场景要素的社区，可通过以下方式弥补：

- a) 与相邻社区共建共享；
- b) 利用移动服务设施（如流动图书车、移动议事亭）提供补充服务；
- c) 通过时段错峰复用同一空间（如儿童活动区与长者活动区分时段使用）。

9.3 精神文化阵地

9.3.1 定位

社区精神文化生活的核心载体，致力于营造全民阅读、终身学习的社区氛围，满足居民多元化、差异化的文化需求。

9.3.2 基础配置

基础配置包括但不限于以下内容：

- a) 纳入统一标识系统；
- b) 相对独立安静区域，具备基础通风采光；
- c) 至少1组阅读桌椅（可供3人以上使用）及1个图书架（或图书角）；
- d) 提供可借阅的图书期刊，并定期流转更新；
- e) 制定简单借阅规则，环境整洁有序。

9.3.3 升级配置

升级配置包括但不限于以下内容：

- a) 使用面积 15 m²以上，具备良好隔音；
- b) 配备无线网络、充电接口、饮水设施；
- c) 设立“图书漂流”专区，与公共图书馆系统通借通还；
- d) 常态化开展课后托管、读书分享会等活动，实现空间时段复用。

9.4 社区活力绿洲

9.4.1 定位

集生态休闲、健身康养、代际互动于一体的公共绿色开放空间，为全龄居民提供可进入、可休憩、可活动的自然场所。

9.4.2 基础配置

基础配置包括但不限于以下内容：

- a) 纳入统一标识系统；
- b) 可供散步、停留的绿地园路；
- c) 设置休憩座椅；
- d) 环境干净卫生，绿化有人维护。

9.4.3 升级配置

升级配置包括但不限于以下内容：

- a) 建设漫步环道或健身路径；
- b) 完善无障碍设施，确保轮椅畅通；
- c) 组织健身、晨练、社区集市等活动；
- d) 鼓励引入智慧健身器材，实现运动数据实时反馈；
- e) 鼓励引入商业运营的健身房。

9.5 沟通交流场所

9.5.1 定位

集居民议事、便民服务、邻里交往于一体的复合型公共空间，是畅通民意诉求渠道、深化多元共治实践的重要平台。

9.5.2 基础配置

基础配置包括但不限于以下内容：

- a) 纳入统一标识系统；
- b) 居民围坐议事的相对固定区域，配备可灵活调整布局的桌椅；
- c) 设置统一的社区信息发布与居民意见收集栏；
- d) 明确管理责任方和开放使用机制；
- e) 定期组织议事或接待活动，每月不少于 1 次。

9.5.3 升级配置

升级配置包括但不限于以下内容：

- a) 使用面积 30 m²以上，采用可移动易组合家具，快速切换议事、活动、休闲等模式；
- b) 标配“便民服务箱”（含应急工具、常用物品）、共享工具柜、基础影音设备；

- c) 提供免费无线网络和充电设施；
- d) 社区管理机构负责人每月至少主持 1 次议事或接待活动。

9.6 儿童成长空间

9.6.1 定位

专为儿童打造的友好型活动空间，满足不同年龄段儿童游戏、探索、社交、学习等成长需求，营造安全、有趣、益智的童年环境。

9.6.2 基础配置

基础配置包括但不限于以下内容：

- a) 纳入统一标识系统；
- b) 相对独立、安全可视的活动区域；
- c) 地面铺设安全防护材料；
- d) 配置适合儿童身高体能的游乐设施（滑梯、秋千、攀爬架）；
- e) 出入口、通道等满足无障碍设计要求，便于轮椅儿童通行；
- f) 定期进行设施安全检查和维护。

9.6.3 升级配置

升级配置包括但不限于以下内容：

- a) 按年龄段划分活动区域（0 岁～3 岁低龄游戏、3 岁～6 岁体能拓展、6 岁以上探索互动）；
- b) 引入益智类设施（沙池、涂鸦墙、音乐互动装置）；
- c) 配备家长陪护休憩区；
- d) 组织亲子活动、绘本阅读、自然教育等常态化服务，每月不少于 1 次。

9.7 长者颐养场地

9.7.1 定位

面向老年人（包括残疾、失能、半失能长者）的专属活动场所，满足长者社交休闲、康体健身、日间照料、文化娱乐等多元化需求，营造老有所乐、老有所为的颐养环境。

9.7.2 基础配置

基础配置包括但不限于以下内容：

- a) 纳入统一标识系统；
- b) 设置适合长者休憩交流的固定区域；
- c) 配置适老化座椅（带扶手、靠背）；
- d) 场地平坦防滑、满足轮椅通行需求；
- e) 有遮阳避雨设施；
- f) 定期组织适宜老年人的文体活动，每月不少于 1 次。

9.7.3 升级配置

升级配置包括但不限于以下内容：

- a) 划分多功能活动区（健身康体、文娱社交、静心休养）；
- b) 配备适老化健身器材（康复训练器械、按摩椅、太极推手器）；

- c) 配置适合残疾长者的康复训练器材、辅助器具借用点（如轮椅、助行器、拐杖等）；
- d) 设置日间照料服务设施；
- e) 引入专业机构提供健康咨询、理疗康复、助餐助洁等延伸服务。

10 社区分类建设

10.1 居住型社区建设

10.1.1 总体要求

居住型社区以居住功能为主导，居民家庭为主要服务对象。建设应聚焦居住环境改善、生活服务保障、全龄友好营造，针对社区的不同发展阶段和资源禀赋，采取差异化的建设策略。

10.1.2 建设重点

居住型社区建设应围绕以下重点方向推进：

- a) 空间更新与活化的建设方向，具体包括：
 - 1) 系统推进老旧公共空间的适老化、适儿化改造，开展“点单式”微更新，通过居民议事会确定群众改造呼声最高的公共空间（如老旧架空层、废弃角落、小区公园），进行全龄友好主题改造；
 - 2) 整合利用“金角银边”空间（闲置屋顶、巷道转角、高架桥下空间等），改造为智能集中充电站、共享晾晒区、微型健身点、口袋公园、邻里会客厅、共享书房、长者服务站等功能空间；
 - 3) 将分散的架空层、边角地统一规划，建设成为功能鲜明的邻里客厅、儿童乐园、长者颐养空间、文化长廊，形成步行 5 分钟可达的微服务网络。
- b) 服务供给与品牌培育的建设方向，具体包括：
 - 1) 聚焦“一老一小”，重点培育或升级具有口碑的社区服务品牌，如社区食堂、课后托管、长者服务站、社区托育点等；
 - 2) 发展“社群化”学习与分享，组织社区读书会、邻里分享会、技能作坊（如园艺、烘焙、手工）；
 - 3) 开展“公益+运营”，引入专业社会组织及企业，提供文体服务、心理辅导、法律援助、健康管理等专项服务；
 - 4) 社区食堂、日间照料服务设施每周开放不少于 5 天，课后托管学期内每天开放。
- c) 共治机制与邻里互助的建设方向，具体包括：
 - 1) 挖掘与赋能社区骨干，培育“社区达人”“楼栋长”，将其发展为邻里关系的“粘合剂”和社区活动的“发起人”；
 - 2) 建立规范化志愿服务队伍，推行“志愿服务积分”激励闭环，积分可在社区合作商户兑换商品或服务；
 - 3) 健全议事机制，将熟人信任转化为可持续的互助文化。

10.1.3 分类建设指引

根据社区的发展阶段和资源禀赋，居住型社区可细分为更新改造型、融合型、品质提升型，并采取差异化的建设路径。

10.2 商业型社区建设

10.2.1 总体要求

商业型社区以产业功能为主导，企业员工、商务人士为主要服务对象。建设应聚焦就业创业支持、产业配套服务、商圈活力提升，针对社区的不同产业类型和资源禀赋，采取差异化的建设策略。

10.2.2 建设重点

商业型社区应围绕以下重点方向推进建设：

- a) 空间共享与功能复合方向，具体包括：
 - 1) 推动商业空间共享，与商户协商将其在非营业高峰时段的闲置区域（如中庭、会议室、外摆区）转化为面向居民的“共享客厅”“白领自习室”或“儿童活动区”；
 - 2) 在重点楼宇设立集咨询、政务代办、政策宣讲、便民服务于一体的微型服务站点，每栋重点楼宇不少于1处；
 - 3) 鼓励商户为老年人、残疾人提供专属折扣、绿色通道，为新就业群体（快递员、外卖员）设立“暖蜂驿站”；
 - 4) 与商业体运营方建立常态化沟通机制，联合开展空间共享活动。
- b) 服务供给与产业赋能方向，具体包括：
 - 1) 针对企业员工需求，定制“乐业”服务包，包括创业辅导、职业技能培训、青年联谊、高品质文体活动及白领午餐便利服务；
 - 2) 针对居民需求，保障基础便民服务全覆盖的同时，引入高品质商业服务资源，满足多元化消费需求；
 - 3) 组织“企业开放日”“社区嘉年华”“志愿服务联盟”等活动，邀请企业员工以志愿者、参与者或服务提供方身份加入，每年不少于1次；
 - 4) 建立企业资源对接清单，引导企业将商业资源转化为社区公益服务。
- c) 共治机制与产城融合方向，具体包括：
 - 1) 成立由社区管理机构牵头，核心商业体运营方、重点企业物业负责人、知名商户代表、居民骨干共同组成的议事组织，每季度至少召开1次正式会议；
 - 2) 建立即时通讯工作群，实现日常即时沟通；
 - 3) 共同梳理企业可共享的资源清单和社区亟须解决的民生需求清单，动态更新；
 - 4) 推动建立“营收反哺”机制，引导商业企业将部分收益注入社区公益基金。

10.2.3 分类建设指引

根据社区的产业类型和资源禀赋，商业型社区可细分为产业集聚型和商圈楼宇型，并采取差异化的建设路径。

10.3 跨境融合型社区建设

10.3.1 建设理念

跨境融合型社区建设遵循以下理念：

- a) 湾区融合：衔接粤、港、澳三地社区服务规则与运营模式，推动公共服务、设施标准、志愿服务互通，兼顾三地居民生活习惯与文化特色；
- b) 跨境共享：面向港澳居民，及跨境就业、养老等人群，布局一体化便民服务，推动设施、服务、资源跨区域共享。

10.3.2 建设重点

跨境融合型社区可围绕以下重点方向推进建设：

- a) 服务衔接与跨境便民方向，具体包括：
 - 1) 在社区服务中心设立跨境服务专窗，配备熟悉粤港澳三地政策规则、通晓双语的服务专员，为港澳居民提供居住、就业、创业、教育、医疗、养老等领域的政策咨询和办事引导，协助解决各类民生诉求；
 - 2) 布设粤港澳政务服务自助终端，实现港澳居民来往内地通行证签注办理、社保查询、商事登记等高频业务社区就近办理；
 - 3) 衔接港澳服务标准，推动社区医疗、养老、托育等服务设施适配港澳居民使用需求，对接粤港澳大湾区医保跨境结算体系，方便港澳居民在社区享受便捷医疗服务。
- b) 文化融合场景营造方向，具体包括：
 - 1) 在社区现有公共场景要素中融入粤港澳三地文化元素，在社区悦读空间增设港澳图书期刊专区，在社区会客厅打造湾区文化展示角，展示三地非遗、民俗、文艺成果，强化跨境文化融合氛围；
 - 2) 依托社区公共空间定期举办湾区邻里交流活动，包括粤港澳民俗体验、美食分享会、青年主题沙龙、体育友谊赛等，增进三地居民的文化认同与情感联结；
 - 3) 打造跨境青少年交流基地，依托社区儿童成长空间、悦读空间开展湾区青少年研学结对、艺术创作、主题实践等活动，促进湾区青少年沟通互动。
- c) 跨境共治与社群培育方向，具体包括：
 - 1) 建立跨境多元议事机制，由社区管理机构牵头，吸纳港澳同乡社团代表、在社区居住的港澳居民代表、三地经营商户代表共同参与，每季度至少召开1次议事会议，动态收集解决港澳居民的民生需求；
 - 2) 培育跨境志愿服务队伍，吸纳粤港澳三地居民参与社区志愿服务，推动建立粤港澳三地志愿服务积分互认体系，积分可在三地合作商户兑换商品或服务，激励三地居民参与社区公共事务；
 - 3) 支持港澳居民在社区自发组建同乡社团、兴趣社群等自治组织，为其开展活动提供场地支持，帮助港澳居民融入社区生活，增强港澳居民的社区归属感。

11 国际化街区建设

11.1 总则

11.1.1 国际化街区建设是“5分钟幸福生活圈”在文化多样性、服务国际化、环境友好性等维度的特色升级模块。

11.1.2 国际化街区建设遵循以下理念：

- a) 生态友好：依托社区生态禀赋，将国际化建设融入绿色开放空间；
- b) 主客共享：国际化服务设施与活动宜同时惠及外籍人士、游客与本地居民，促进文化交融与社区认同；
- c) 可持续运营型：通过“公益+运营”“营收反哺”等机制，吸引市场与社会力量参与，确保国际化服务与活动具有长期生命力。

11.2 适用社区类型

国际化街区建设适用于居住型社区、商业型社区等具备相应资源禀赋和发展基础的社区类型。

不具备国际化建设条件的社区，可不执行本章规定，但应为未来国际化发展预留空间和接口。

11.3 居住型社区

依托社区的资源禀赋和人群特征，分类型推进国际化建设，具体为：

- a) 更新改造型安居社区：依托稳定的邻里关系和熟人社会网络，重点推进国际化社区的氛围营造与生活服务的渐进式适配，如双语标识、中外邻里互动活动、国际友人融入本地生活圈的支持服务等；
- b) 村居融合型安居社区：依托特色产业 IP，重点推进在地文化的国际化表达与国际传播，打造“烟火气+国际范”的主客共享体验空间；同时聚焦国际青年租客群体，提供双语指引、国际青年社群服务等柔性配套；
- c) 品质提升型安居社区：依托国际学校、国际医院、涉外机构等高能级资源，重点推进高品质国际服务的在地化落地与周边辐射，满足外籍人士和国际家庭的教育、医疗、社交等多元化需求；同时推动国际居民参与社区治理，培育跨文化社群。

11.4 商业型社区

依托商圈资源和企业集聚优势，重点推动商圈国际化硬件改造与服务标准对接，营造类海外商务环境；同时打破企业与社区的围墙，引导商圈国际资源（如国际品牌、涉外服务）惠及居民，形成主客共享的国际化生活圈。

11.5 空间与硬件

11.5.1 双语标识系统符合以下要求：

- a) 公共区域（街区、公园、商圈）实现双语标识 100%覆盖；
- b) 标识设计应符合国际惯例，信息准确、简洁、易懂；
- c) 标识的图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定；
- d) 标识的英文翻译应规范、准确，避免中式英语；
- e) 社区常见双语标识英文译法见附录 B。

11.5.2 跨境交通衔接可通过以下方式：

- a) 优化连接口岸、交通枢纽的“最后一公里”，设立清晰的跨境巴士指引；
- b) 推动地铁、公交等公共交通的无缝接驳信息提示；
- c) 在主要交通节点设置多语种交通导览图；
- d) 鼓励开通或衔接港澳直通巴士、跨境通勤专线。

11.5.3 国际友好公共空间建设可通过以下方式：

- a) 在公园、广场嵌入体现国际元素的艺术装置、休憩设施；
- b) 可设立“国际友好花园”或“友城角”、国际化文化展示点，展示国际友城文化元素；
- c) 国际友好空间应配备多语种介绍牌和文化说明。

11.5.4 “公园+商圈”立体动线设计可通过以下方式：

- a) 通过空中廊桥、地面慢行道、地下通道，无缝链接商圈与生态公园；
- b) 形成可漫步、可停留、可消费的复合体验环线；
- c) 动线沿途设置多语种指引标识和休息点；
- d) 动线满足无障碍通行要求。

11.6 服务与消费

11.6.1 跨境支付与消费符合以下要求：

- a) 核心商圈、重点商户应支持外卡支付、主流跨境电子钱包；

- b) 在显著位置公示支付方式与货币兑换点信息；
- c) 支持外卡支付的商户比例不宜低于商圈商户总数的 80%；
- d) 重点餐饮商户应配备双语菜单，菜单翻译准确规范。

11.6.2 离境退税与免税符合以下要求：

- a) 扩大离境退税商户覆盖面，符合条件的商户应积极申请离境退税资质；
- b) 加强离境退税政策宣传，在商圈显著位置设置政策指引；
- c) 用好市内免税店政策，打造“国货精品”展示窗口；
- d) 协助免税店与社区建立联动机制，便利境外人员消费。

11.6.3 涉外生活服务可通过以下方式提供：

- a) 社区服务中心提供多语种办事指南、咨询窗口；
- b) 鼓励设立国际化医疗、法律咨询等专业服务预约点；
- c) 建立涉外服务资源清单，动态更新并向国际居民推送；
- d) 组织涉外生活服务培训。

11.6.4 国际化便民服务点建设可通过以下方式：

- a) 在商圈、交通枢纽、国际社区设立“国际服务驿站”；
- b) 服务驿站集成信息查询、应急帮助、免费无线网络、充电等功能；
- c) 服务驿站配备多语种服务手册和应急指南；
- d) 有条件的社区可设立街道级港商服务站或外籍人士服务站。

11.7 文化与治理

11.7.1 国际文体 IP 培育可通过以下方式：

- a) 引进或联合创办高知名度国际体育赛事、艺术节、电影节等文体活动；
- b) 鼓励国际文体活动设立社区体验环节，让居民近距离参与；
- c) 培育社区自有国际文体品牌，提升社区国际影响力。

11.7.2 国际志愿者网络建设可通过以下方式：

- a) 招募培训具备外语特长或跨文化沟通能力的居民、外籍人士担任国际志愿者；
- b) 国际志愿者参与社区导览、活动组织、国际调解等服务；
- c) 建立国际志愿者台账，探索“服务积分”国际化兑换，激励国际志愿者持续参与。

11.7.3 “国际邻里节”创建可通过以下方式：

- a) 定期举办以美食、音乐、艺术为媒介的社区嘉年华；
- b) 设置文化交流、美食品鉴、艺术表演等互动环节；
- c) 鼓励中外居民展示各自文化，促进邻里交流。

12 建设评价与改进

12.1 总体要求

12.1.1 为科学衡量“5 分钟幸福生活圈”建设成效，推动各社区持续改进，应建立评估体系。

12.1.2 评价工作应遵循以下原则：

- a) 结果导向：以居民的实际获得感、满意度、幸福感为最终评判标尺；
- b) 科学量化：构建由客观数据与主观评价相结合的指标体系；
- c) 多元参与：融合居民、行业专家、利益相关方等多方视角；
- d) 分层诊断：既能反映总体得分，又能精准定位社区发展阶段与核心短板；

- e) 闭环应用：建立“评估—反馈—整改—复核”的闭环管理机制。

12.2 评价指标体系

12.2.1 评估体系包括以下维度：

- a) 服务性：服务项目质量、阵地建设情况、品牌建设情况；
- b) 便捷性：步行 5 分钟基础服务覆盖率、诉求响应时限，居民办事满意度；
- c) 安全性：消防安全、交通安全等隐患排查覆盖率与频次，隐患整改率，应急演练、居民安全培训覆盖率与频次，事故发生与处置效率；
- d) 智慧性：智慧服务场景落地数量，智慧服务场景月均使用人次；
- e) 成长性：社区组织的技能培训、职业发展讲座场次及参与人次，儿童托管、四点半课堂等服务覆盖率；
- f) 文明性：社区文明创建指数，矛盾纠纷主动排查与实质性化解率；
- g) 舒适性：社区绿化覆盖率与小微绿地数量，噪音、油烟等扰民问题投诉量及处理满意度；
- h) 满意性：居民对社区整体服务综合满意度，居民推荐亲友入住本社区的意愿。

12.3 评价方法

12.3.1 评价工作采用“动态监测+周期评估”相结合的模式：

- a) 每日数据动态采集：通过社区数字平台自动采集服务人次、活动场次、设备运行等数据；
- b) 每季度重点指标监测：对便捷性、安全性、舒适性等维度进行季度监测；
- c) 每年度全面综合评估：对所有维度进行年度综合评估，形成年度幸福指数。

12.3.2 年度综合评估应采用以下方式：

- a) 居民问卷调查：样本量应覆盖社区常住人口的 2% 以上，确保数据代表性；
- b) 实地视察：组织相关代表、委员对社区进行实地考察评分；
- c) 专家评议：邀请行业专家对专业性指标进行评议；
- d) 台账资料评审：对社区提供的建设资料、活动记录等进行评审；
- e) 监督组织评议：组织监督组织成员对社区居务公开情况、诉求办理情况进行专项评议。

13 实施保障

13.1 管理保障

13.1.1 管理责任体系

建立“管理机构统筹—运营机构执行—居民自治组织参与”的责任体系。

13.1.2 专项工作机制

社区层面成立由主要负责人负责的“幸福生活圈”建设工作小组，负责日常协调、督导与考核。。

13.2 机制保障

13.2.1 议事协调机制

13.2.1.1 固化“居民点单—社区派单—部门（单位）接单—群众评单”的闭环流程，通过议事会议等平台，定期协调解决跨部门、跨层级的难点问题。

13.2.1.2 建立家庭议事协商机制，设立“家庭议事厅”，健全妇女议事、儿童议事制度，定期听取家庭及儿童意见，闭环解决家庭诉求。

13.2.2 监督评估机制

将评估制度化、常态化，实行“月度跟踪、季度点评、年度考核”，并向社会公开主要评估结果，接受群众监督。

13.2.3 可持续运营机制

13.2.3.1 商家共建机制

包含以下要点：

- a) 制定“幸福商家”准入标准（诚信经营、社会责任、共建意愿）；
- b) 明确商家参与路径：提供专属折扣、公益服务、积分兑换、场地共享等；
- c) 建立商家与社区双向反馈渠道（商圈议事会、线上平台）；
- d) 设立商家贡献度评价体系，与评先评优、政策倾斜挂钩；
- e) 规范“营收反哺”协议，确保部分收益注入社区公益基金。

13.2.3.2 资金循环机制

构建“政府补贴为引导、微利服务为基础、社会反哺为补充”的良性资金循环。在与便民超市、社区食堂、创业空间等运营方签约时约定将部分营业收入注入社区公益基金，由社区管理机构主导管理，专项用于帮扶困难群体、支持社区微创业和创新项目。

13.2.3.3 人才支撑机制

包含以下要点：

- a) 建立社工岗位配置与职责明确机制；
- a) 实施人才培养计划，建立公开选拔、系统培训、实战锻炼、考核激励的全流程机制；
- b) 明确协同流程、信息互通方式和定期会商制度；
- c) 服务成效评价与反馈机制。

13.2.4 阵地管理运营机制

包含以下要点：

- a) 明确阵地权属、管理责任主体；
- b) 制定阵地开放时间、预约规则、使用公约；
- c) 建立日常维护、设备巡检、环境保洁标准化流程；
- d) 鼓励居民、社团认领空间进行管理；
- e) 定期评估阵地使用效能，动态优化功能配置。

13.2.5 志愿服务激励回馈机制

包含以下要点：

- a) 统一志愿服务积分标准；
- b) 搭建积分兑换平台；
- c) 设立星级志愿者评定、荣誉表彰、典型宣传等精神激励措施；
- d) 探索志愿服务积分跨社区通兑，扩大激励覆盖面；
- e) 定期为志愿者提供专业培训。

13.2.6 项目共建与资源整合机制

包含以下要点：

- a) 建立项目化运作流程；
- b) 明确专项资金使用办法与监管要求；
- c) 制定社会力量（企业、社会组织、基金会）参与社区项目合作指引（冠名赞助、公益创投、服务购买）；
- d) 定期发布社区机会清单，主动对接外部资源；
- e) 建立项目成效评估与成果转化机制。

13.2.7 数字赋能与信息共享机制

包含以下要点：

- a) 制定社区数据采集、使用、安全、隐私保护规范；
- b) 推动数字平台与各级平台数据互联互通；
- c) 建立居民需求动态分析模型，定期生成服务优化建议；
- d) 明确线上服务（预约、报名、反馈）响应时限与处理标准。

13.2.8 风险防控与应急保障机制

包含以下要点：

- a) 建立社区安全风险排查机制，每季度至少开展 1 次全面排查，对排查出的风险隐患建立台账，限期整改，闭环管理；
- b) 各社区应制定突发事件应急预案；
- c) 建立应急物资储备清单，每年至少组织 1 次应急演练，提高实战能力；
- d) 组建社区应急志愿队伍；
- e) 建立与专业力量的联动机制。

13.3 资源保障

13.3.1 空间资源

13.3.1.1 建立社区空间资源动态管理台账，定期盘点辖区内各类可利用空间。

13.3.1.2 在制定盘活清单时，评估空间的“可持续运营潜力”，优先考虑能引入低成本、微利性服务并能吸引居民持续使用的空间。

13.3.1.3 对盘活的空间资源，应通过协议方式明确使用权限、管理责任和收益分配。

13.3.2 财政资源

13.3.2.1 积极申请上级相关项目资金，整合专项资金集中用于幸福生活圈建设。

13.3.2.2 鼓励通过公益基金、社会捐赠、企业赞助等多渠道筹集建设资金。

13.3.3 数字资源

13.3.3.1 统一数据标准与接口规范，推动各级平台与社区智慧平台、各类物联感知设备的数据互联互通。

13.3.3.2 保障社区数字平台的运维经费，确保系统稳定运行和持续升级。

13.3.3.3 为社区提供必要的数字化培训和技术支持，提升工作人员的数字素养。

附 录 A
(规范性)
视觉导引系统设计

A.1 设计目的

为统一“5分钟幸福生活圈”视觉形象，提升社区识别度和居民使用便捷性，视觉导引系统应为居民营造全龄友好、温暖亲切的视觉环境，辅助居民便捷获取社区服务。

A.2 设计内容

应包括以下内容：

- a) 基础规范系统：色彩、字体、主 Logo 等视觉识别核心要素的设计要求；
- b) 导视系统：导览牌、阵地标识牌、路径指引牌、室内阵地服务指引等具体载体的设计要求。

A.3 基础规范系统

A.3.1 设计理念

应根据社区建设理念构建专属色彩系统，并将之系统化应用于所有视觉传达设计。

A.3.2 主色调

主色调构成视觉识别系统的核心识别要素，贯穿于整个导视系统。

A.3.3 主Logo

A.3.3.1 “5分钟幸福生活圈”主Logo为统一标识，所有相关阵地、导览牌、宣传品均应使用。Logo不应擅自变形、变色、增减元素。

A.3.3.2 可安排专业团队设计视觉识别手册，规定Logo图形、色彩、尺寸比例等。

A.3.4 字体要求

导视系统字体应清晰易读，符合以下要求：

- a) 中文应使用便于识别的字体；
- b) 英文应使用便于识别的字体；
- c) 标题字号应大于正文字号；
- d) 重点信息可用加粗或颜色突出。

A.4 导视系统

A.4.1 导视系统载体

导视系统包括以下要素：

- a) 导览牌；
- b) 阵地标识牌；
- c) 路径指引牌；
- d) 室内阵地服务指引。

A.4.2 导览牌

A.4.2.1 内容要求

导览牌内容要求包括：

- a) 社区中英文简介；
- b) 社区范围及 5 分钟步行圈示意；
- c) “幸福+” 公共服务点位分布；
- d) 各点位中英文名称及地址；
- e) 社区服务线上平台二维码。

A. 4. 2. 2 设置位置

导览牌应设置在社区主要出入口、交通节点。

A. 4. 2. 3 尺寸

主导览牌宽度不宜小于1500 mm，高度不宜小于1800 mm；辅助导览牌可根据场地条件适当缩小。

A. 4. 2. 4 材质

应采用如不锈钢、铝合金等具备防晒、防水、防锈功能的耐候性材料。

A. 4. 3 阵地标识牌

A. 4. 3. 1 内容要求

阵地标识牌内容应简洁明了，包括：

- a) “5 分钟幸福生活圈” 主 Logo；
- b) 点位中英文名称（如“幸福书屋 Community Library”）。

A. 4. 3. 2 安装类型

阵地标识牌分为挂牌和立牌两种类型：

- a) 挂牌：以阵地墙体为依托进行安装。挂牌底边距地面宜为 2000 mm～2200 mm。该高度可避免行人磕碰，同时便于行人及车辆驾乘人员远距离识别；
- b) 立牌：独立设置于阵地入口地面，底座应稳固防倾覆。立牌文字内容高度宜为 1400 mm～1700 mm，与行人视线平行或呈适当倾角。

A. 4. 3. 3 设置位置

阵地标识牌应设置于每个“幸福+” 公共服务点位应在主入口外侧或外立面显著位置。

A. 4. 3. 4 尺寸

宽度不宜小于400 mm，高度不宜小于300 mm。

A. 4. 3. 5 材质

应采用如不锈钢、铝合金等具备防晒、防水、防锈功能的耐候性材料。

A. 4. 4 路径指引牌

A. 4. 4. 1 内容要求

路径指引牌内容包括：

- a) 方向箭头；

- b) 服务点位中英文名称;
- c) 距离(以米或步行分钟表示);
- d) 主 Logo(可缩小使用)。

A.4.4.2 设置位置

路径指引牌设置在主要路口、转弯处,引导居民前往各服务点位;应连续设置,确保居民在关键节点不迷失方向。

A.4.4.3 尺寸

路径指引牌高度宜为2000 mm~2200 mm,标识区域文字高度不宜小于30 mm,保证信息清晰可辨。

A.4.4.4 材质

应采用如不锈钢、铝合金等具备防晒、防水、防锈功能的耐候性材料。

A.4.5 室内阵地服务指引

A.4.5.1 内容要求

室内阵地服务点位应设置内部服务指引,为居民提供点位信息、服务内容、参与方式等指引。内部服务指引应包括以下板块内容:

- a) 我们的约定:阵地使用公约、居民守则、文明倡议等;
- b) 能为您做什么:服务项目清单、服务内容详细说明、便民设施使用说明(如共享工具箱、充电设备、急救药箱等);
- c) 有事您找我:阵地监督员及日常运维人员姓名及联系电话、意见收集渠道;
- d) 办事指南在这里:高频事项办理流程、所需材料清单、线上办理入口、预约方式;
- e) 最近有啥好玩的:近期活动安排、课程表、兴趣社团招募信息、活动参与方式。

A.4.5.2 形式要求

内部指引可采用墙面展板、立式展架、电子显示屏等形式。

A.4.5.3 文字要求

内部指引文字应简洁明了,字体大小适合阅读,可配示意图。

A.5 维护管理

A.5.1 责任主体

各社区应指定专人负责导览系统的日常维护,保持标识清晰、完好。

A.5.2 信息更新

导览信息发生变更(如新增服务点位、变更开放时间)时,应在7天内完成更新。

A.5.3 检查要求

每年至少对导览系统进行一次全面检查,对破损、褪色的标识及时修复或更换。

附 录 B
(资料性)

社区常见双语标识英文译法示例

表B.1给出了社区内常见点位名称、服务类别及宣传语句的双语标识英文译法示例，表B.1中未涵盖的、具有特殊性的名称（如特定商户的独创英文名），应以其官方注册或对外公示的英文名称为准。

表 B.1 社区常见双语标识英文译法示例

序号	类别	中文标识	规范译文
1	核心品牌	5分钟幸福生活圈	5-Minute Living Circle
3	“幸福+”阵地	幸福书屋	Community Library
4		幸福颐家	Elder Care Service Center
5		幸福自习室	Study Room
6		幸福童趣园	Children’s Playground
7		幸福广场	Community Square
8		幸福屋顶花园	Rooftop Garden
9		幸福社区食堂	Community Canteen
10	文体设施	幸福游泳馆	Swimming Pool
11		幸福网球场	Tennis Court
12		幸福门球场	Gate Ball Court
13		幸福乒乓	Table Tennis Court
14		幸福智能健身	Smart Fitness Equipment
15		幸福羽毛球场	Badminton Court
16		幸福社康中心	Health Care Center
17		幸福街市	Community Market
18	宣传导引	我们的约定（注：阵地公约）	Our Promise
19		能为您做什么？（注：服务介绍）	What can I do for you?
20		有事您找我！（注：咨询办事）	Ask me for help
21		办事指南在这里（注：办事流程）	Service Guide Here
22		最近有啥好玩的？（注：精彩瞬间/活动预告/ 附近服务推介）	What’s On
23	服务类别	营养产品/营养补充	Dietary Supplements
24		美容美发	Beauty & Hair Services
25		健康护理	Health Care
26		美味餐食	Delicious Food
27		五金百货	Hardware & General Merchandise
28		生鲜采购	Fresh Food
29		衣物洗护	Laundry Service
30		快递驿站	Courier Service Station
31		专业健身	Professional Fitness

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.2—2006 社区服务指南 第2部分：环境管理
 - [2] GB/T 20647.3—2006 社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务
 - [3] GB/T 20647.4—2006 社区服务指南 第4部分：卫生服务
 - [4] GB/T 20647.5—2006 社区服务指南 第5部分：法律服务
 - [5] GB/T 20647.6—2006 社区服务指南 第6部分：青少年服务
 - [6] GB/T 20647.7—2006 社区服务指南 第7部分：社区扶助服务
 - [7] GB/T 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务
 - [8] GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置
 - [9] GB/T 34680.1—2017 智慧城市评价模型及基础评价指标体系 第1部分：总体框架
 - [10] GB/T 34680.3—2017 智慧城市评价模型及基础评价指标体系 第3部分：信息资源
 - [11] GB/T 46188—2025 社区服务 总则
 - [12] GB 50180—2018 城市居住区规划设计标准
 - [13] JGJ/T 40—2019 疗养院建筑设计标准
 - [14] 建标 175—2016 社区老年人日间照料中心建设标准
 - [15] 商务部等9部门. 关于加力推动城市一刻钟便民生活圈建设扩围升级的通知. 2024年
 - [16] 国务院. 关于开展“人工智能+”行动的通知. 2024年
 - [17] 中共中央、国务院. 关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见. 2021年
 - [18] 世界卫生组织（WHO）. 健康城市指南. 2020年
 - [19] 中国城市规划设计研究院. 15分钟社区生活圈规划研究. 2021年
-