

· 管理案头必备手册 ·

吕 波◎编著

社区管理

工具箱

COMMUNITY

KIT

MANAGEMENT

社区制度中首部内容最全面、分类最细化的工具用书

社区服务与管理人员一看就懂、拿来就用



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

· 管理案头必备手册 ·

吕 波◎编著

社区管理

工具箱

COMMUNITY

KIT

MANAGEMENT

社区制度中首部内容最全面、分类最

社区服务与管理人員一看就懂



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是国内社区制度中的首本内容最全面、分类最为细化的工具用书，结合我国社区服务管理的实践经验，综合社区工作中的各种管理工具，分为社区党建、社区组织、社区服务、社区档案、社区就业、社区经济、社区计划生育、社区财务、社区面试与招聘、社区矫正、社区保障、社区老年工作、社区医保、社区医疗、社区卫生、社区环境、社区治安、社区文化体育、社区学校、社区文明、社区科普、社区应急预案等22章，820余项制度表单，让社区服务与管理人员一看就懂，拿来就用。

图书在版编目（CIP）数据

社区管理工具箱/吕波编著. —北京：机械工业出版社，2012.11

（管理案头必备手册）

ISBN 978-7-111-40229-9

I. ①社… II. ①吕… III. ①社区管理—手册 IV. ①C916-62

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第257255号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：赵丽敏 责任编辑：赵丽敏 杨 勋

责任印制：乔 宇

三河市宏达印刷有限公司印刷

2013年1月第1版第1次印刷

170mm×242mm·46.75印张·2插页·807千字

0001-4000册

标准书号：ISBN 978-7-111-40229-9

定价：98.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066 教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294 机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649 机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 68993821 封面无防伪标均为盗版

前 言

社区是社会的细胞，是指聚居在一定范围内的人群所组成的社会生活共同体，是广大人民群众日常生活中不可缺少的综合性群众基础机构。社区以当地居民为服务对象，以便民、利民、满足和促进居民需求为目标，承担着保障居民基本生活、促进居民参与自治服务、调整和改善社会关系、减少矛盾冲突、寻求社区需要与社区资源的有效配合、预防社会问题等重要责任，在社会事务中发挥着越来越重要的作用。社区成为构建和谐社会的基础所在，众多社区的和谐构成了整个社会的和谐。

鉴于社区的重要作用与地位，如何进一步加强社区管理，日益成为社会机构、社区组织和社区居民共同关注的话题。社区管理亦即“管理社区”，是指在政府的指导下，社区相关组织与社区居民对社区的各项公共事务和公益事业进行的自我管理。加强社区管理，建设有序、文明、和谐的新型社区，对于加强社会主义民主建设、提高人民群众的生活质量和文明程度、扩大基层民主、密切党群关系、稳定社会秩序、促进经济和社会的协调发展具有重要意义。在这一背景和形势下，《社区管理工具箱》一书应运而生。

《社区管理工具箱》是目前国内社区管理制度中内容最全面、分类最细化、实用性最强的权威性工具用书。该书结合我国社区管理的实践经验，整理了社区管理所涉及的范本，综合了社区几乎所有的管理工具。本书的主要内容包括社区党建、社区组织、社会服务、社区档案、社区就业、社区经济、社区计划生育、社区财务、社区面试与招聘、社区矫正、社区保障、社区老年工作、社区环境、社区治安、社区文化体育、社区学校、社区文明、社区科普、社区应急预案等 20 余章，共包括 820 余项制度表单。本书力求通俗易懂又不失专业性，旨在让社区服务与管理人員一看就懂，拿来就用。尤其值

得一提的是，这些制度和表单均来自于正在使用的制度，来自于实践应用的一线，但又高于一线。本书对入选的每项制度进行了精心的筛选、分类、组织、精简、综合、优化、加工，以使本书在使用时更加通俗、合理、方便。

本书适合全体社区管理与服务人员使用。作为初入或打算进入社区管理与服务的人员，本书是必备的参考工具书。它可以让读者一册在手，全盘掌控，随时随地进行参考，从而信心十足并从容地应对社区管理与服务的各种挑战！

社区党员活动反馈制度	18
社区党员活动站管理制度	18
社区党务公开制度	19
社区党务公开基本目录	20
社区民主评议党员制度	23
社区党员远程教育制度	30
社区党员参与社区活动制度	30
社区党员认岗领责制度	32
社区党建联席会议制度	33
社区优秀共产党员登记表	34
社区流动党员管理制度	34
致流动党员的一封信	35
“中国共产党流动党员活动证”的格式	35
《中国共产党党员组织关系介绍信》的格式	36
社区党员联系户制度	37
社区“党群联系箱”管理制度	38
发展党员的工作制度	39
发展党员的工作程序	39
发展党员“两推一公示”制度	44
社区党员组织关系转接程序	45
党籍计算方法	45
党龄计算方法	45
党费收缴标准	46
党员转正公示	47
社区党员倡议书	48
社区党员联系群众制度	49
社区党员帮扶表	50
社区党员义工管理制度	50
社区党工委议事制度	51
社区党员服务站制度	52
社区党建工作协调会章程	52
社区党建报告制度	54
社区党员志愿者服务队活动制度	54
社区党支部民主集中制制度	55

社区党组织公开承诺制度	56
社区党员服务中心服务事项	56
社区党建服务指南	58
社区党风廉政建设承诺书	58
社区述廉述职制度	59
社区党员服务承诺制度	60
社区党员服务站服务项目流程	60
党员发展对象培养与教育制度	61
社区党员志愿者管理制度	61
社区党内关怀慰问制度	62
社区书记阅批社情日记制度	63
社区党支部信访工作接访制度	64
社区党员志愿者工作站工作制度	64
社区党员群众服务站工作制度	65
社区廉政和考核评议制度	65
社区干部廉洁自律承诺制度	66
社区干部廉政谈话制度	66
社区党员干部“九不准”行为规范	67
社区党风廉政宣传教育制度	67
社区廉政文化建设相关保障制度	68
社区廉政文化建设组织协调制度	69
廉政文化进社区分析评议制度	70
第二章 社区组织	71
社区居委会主要职责	71
社区居委会主任的岗位职责	74
社区居委会副主任的岗位职责	74
社区综合事务专职工作者的职责	74
社区委员会工作职责	75
社区居务公开监督小组工作职责	77
社区民主理财小组职责	77
社区工作站职责	78
退休人员社区化管理服务工作职责	78
矛盾纠纷排查调处中心工作职责	78

社区社会综合治理委员会职责	79
社区调解工作委员会职责	79
社区就业、社会保障工作职责	80
社区民政工作委员会职责	80
社区居委会规范性工作内容明细表	81
社区组织制度	85
社区居委会工作制度	87
社区居民公约	88
社区居规民约	88
社情民意倾听会制度	91
社区成员代表大会的责任与义务	91
社区法律援助站章程	92
社会团体办理流程	93
社会团体变更流程	93
社会团体注销流程	93
社会团体年检流程	94
阅批社情日记制度	94
社区责任追究制度	95
社区法律咨询站章程	95
社区网络化协管员管理制度	97
社区慈善协会章程	98
社区青年志愿者协会章程	98
社区巾帼志愿者协会章程	100
社区党员志愿者协会章程	102
社团成立登记服务	104
社区民主评议干部及激励约束制度	105
社区工作者工作守则	105
社区上下班制度	106
社区考勤制度	106
社区专职工作者考勤制度	107
社区居委会干部考勤制度	108
社区用印管理制度	109
上级来文管理制度	109
社区业主事务委员会职责	110

社区群众文体委员会职责	110
社区经费审查委员会职责	111
社区服务中心章程	111
社区上网管理制度	115
社区“少年之家”规章制度	116
社区居民“十要”	116
社区居委会“居务公开”工作制度	117
社区居委会民主评议考核制度	118
社区居委会联系群众制度	119
社区文明公约	119
社区自治公约	120
社区居民会议制度	121
社区成员代表大会工作制度	121
社区例会制度	122
社区主任办公会制度	122
社区成员代表大会职责	122
社区中介组织、群团活动管理制度	123
社区统计工作制度	123
社区学习制度	124
社区专职工作者民主评议、考核、监督办法	124
社区居民委员会人员岗位责任制	125
社区居民委员会工作职责	125
社区议事委员会职责	126
社区政务、居务、事务公开制度	126
社区固定资产和公物管理制度	127
社区专职工作者岗位责任制度	127
社区专职工作者学习制度	128
社区居委会“居务公开”工作制度	129
社区居委会“居务公开”工作监督制度	130
社区居委会“居务公开”工作检查制度	131
社区居委会工作汇报制度	132
社区居委会民主评议考核制度	132
社区居委会联系群众制度	134
节假日及重大活动期间值班制度	134

社区干部罢免制度	135
社区干部廉政制度	135
信访接待制度	136
社区居委会计算机使用制度	136
居委会办公管理制度	137
社区居委会电话联系制度	137
社区居民委员会职责	138
社区居民委员会主任职责	138
社区居委会学习制度	139
社区居委会“五深入”群众制度	140
社区居委会印章使用制度	140
社区居委会干部考核制度	140
社区居委会干部罢免、辞职和补选的规定	142
社区民政工作“五簿八册”制度	142
社区民主测评表	144
社区工作者考勤汇总表	145
社区工作者请假审批表	145
社区工作者考勤管理及休假制度	146
第三章 社区服务	150
社区服务站部长工作职责	150
社区服务站工作职责	150
社区服务中心主任工作职责	152
社区党建服务站工作职责	152
社区法律援助工作站职责	153
社区服务工作规则	153
社区服务主要内容	154
社区服务口号	154
社区服务中心工作人员学习制度	155
社区为民服务代理中心行为规范	155
社区服务站规范性工作内容明细表	156
物业管理服务质量月度考评表	161
社区民情问卷调查表	165
社区服务站工作人员满意度评议表	167

社区服务站工作人员业务考核表	168
社区服务站工作人员年终综合考核表	169
社区首问责任制	170
社区服务承诺	170
社区百宝箱管理制度	171
社区便民服务项目	171
社区业主委员会工作制度	173
“留守、流动儿童活动站”管理制度	173
社区干部帮扶协议	174
居委会为民服务事项规则	175
社区警务服务指南	175
出入境服务指南	178
结婚登记条件与程序	179
困难证办理时所需资料及程序	180
公交卡办理程序	182
社区服务行为规范	182
计算机及网络系统管理制度	183
社区便民服务站服务事项办理办法	188
社区便民服务站工作人员服务规范	190
社区便民服务站窗口工作人员管理办法	192
社区便民服务站工作人员考勤办法	193
“爱在社区”志愿者服务制度	194
二孩准生证申办程序	195
“文明养犬·共护家园”倡议书	195
义务消防队训练制度	196
申领“4858”失业金的程序	197
申办小额担保贷款的程序	197
便民服务大厅文明用语	197
服务大厅指南	198
社区居委会“一站式”服务大厅工作制度	201
活动室管理制度	201
社区志愿者管理制度	202
社区活动中心制度	203
“爱心超市”管理制度	203

社区居民满意度调查表	204
社区管理服务调查问卷表	205
投诉处理记录表	208
代收代缴及服务费用收取通知单	209
社区市场促销策划表	209
常用电话号码表	210
事务管理组日检查表	210
秩序维护组日检查表	211
清洁绿化组日检查表	211
催款通知书	212
收款通知书	212
社区城管志愿者注册登记表	213
社区服务站工作人员考核办法	214
各专业员工服务用语	216
社区装修协议书	217
社区志愿服务站工作制度	219
社区残疾人协会工作规则	220
残疾人证的办理流程	221
社区残疾人证申领程序	222
大学生办理回迁户口时需要提供的证件	223
入户迁入办理服务	223
户口变动办理程序	224
第四章 社区档案	225
社区居委会档案资料管理制度	225
社区档案管理办法	225
社区文件材料归档范围和保管期限参考表	227
社区档案管理制度	232
社区档案管理要点	234
第五章 社区就业	236
社区就业帮扶站工作制度	236
“再就业优惠证”办理流程	236
“再就业优惠证”发放范围	237
灵活就业人员档案托管办理程序	237

办理“就业登记证”的制度	237
“再就业优惠证”的申领程序	238
“就业登记证”的申领手续	238
失业登记工作程序	239
就业服务中心公开承诺书	239
劳动能力鉴定程序	240
工伤保险业务程序	240
流动就业服务程序	241
失业保险金申领程序	242
第六章 社区经济	244
社区商业网点情况汇总表	244
社区居民满意度调查表	245
社区菜店建设标准与管理规范	245
第七章 社区计划生育	248
计划生育服务站工作职责	248
人口计生与公共卫生专职工作者工作职责	248
计生协会工作职责	249
《流动人口婚育证明》办理程序	250
“独生子女父母光荣证”办理程序	250
《计划生育服务手册》办理程序	250
符合生育二胎的条件	250
《流动人口婚育证明》办理方法	251
人口和计划生育服务指南	251
社区人口计生工作委员会工作制度	253
申报出生程序及所需手续	254
计生专干工作职责	254
社区计生信访工作制度	255
办理新生儿落户手续须知	255
第八章 社区财务	256
社区居委会财务管理制度	256
社区财务管理制度	257
理财小组职责	259
社区慈善协会财务制度	260

第九章 社区面试与招聘	262
社会志愿者聘用制度	262
社区招聘面试试题一	262
社区招聘面试试题二	280
社区招聘面试试题三	286
第十章 社区矫正	289
社会志愿者社区矫正帮教协议书	289
社区服刑人员月书面报告	290
社区服刑人员集中教育记录簿	291
社区矫正对象登记表	291
社区矫正人员行政奖惩审批表	293
社区矫正期满鉴定表	294
公益劳动计划	295
社区矫正工作流程	295
社区矫正对象不服从管理的处理方法	299
社区矫正工作方案	299
社区矫正学习培训制度	303
社区矫正监督制度	303
社区矫正工作责任追究制度	304
社区矫正个案制度	305
社区矫正学习教育制度	305
社区矫正公益劳动制度	305
社区矫正外出请销假制度	306
社区矫正考核制度	306
社区解矫制度	307
社会矫正保障制度	307
检举申诉制度	307
社区矫正检查表	308
第十一章 社区保障	310
社区劳动保障工作站职责	310
社区劳动保障工作站站长职责	311
社区劳动保障协管员工作职责	311
社区劳动保障工作站干事职责	312

企业退休人员社会化管理服务工作职责	312
社区劳动保障工作站工作人员守则	313
劳动保障站工作制度	313
申请城市低保须出具的材料	314
社区劳动保障员考勤休假制度	314
社区劳动保障工作例会制度	315
企业退休人员社会化管理工作常见问题	316
法律援助申请	318
企业退休人员社会化管理服务走访慰问制度	319
社区劳动保障工作站服务承诺	320
工伤保险办事指南	320
申请病残儿鉴定程序	322
社区保险费征缴中心服务承诺	323
失业人员灵活就业社保补贴申领程序	323
残疾人证管理规定	324
社会福利与劳动保障专职工作者职责	326
扶贫救助服务站工作职责	326
社区残联专职助理员走访制度	327
农村五保户申报审批程序	327
社区低保协助员考核办法	328
审批城市低保待遇遵循的程序	329
居民低保申请流程	330
申请低保准备程序	330
农村居民最低生活保障金申报审批程序	331
廉租住房申请办理程序	332
经济适用住房申购条件及应提交材料	332
经济适用住房申请购买条件及申报资料	333
城镇低收入家庭住房保障条件及程序	333
第十二章 社区老年工作	335
社区养老保险办理服务	335
社区企业退休人员管理办法	335
社区孤寡老人援助制度	336
社区老人活动中心工作人员日常管理制度	336

社区居家养老服务站实施方案	337
社区孤寡老人救助、监护制度	342
办理“老年人优待证”的程序	343
社区托老所章程	343
60岁以上低收入老人医疗保险申请程序	344
社区老年志愿者协会章程	345
居民养老参保简易流程	346
城镇居民基本养老保险费标准	347
城镇居民基本养老保险参保登记	348
居家养老服务办理程序	348
办理养老金领取业务流程	349
社区老年人居家养老服务协议	349
第十三章 社区医保	352
社区居民医保工作内容和职责	352
社区居民医保专管员工作职责	353
居民医保住院报销时准备的材料	353
转外就医的条件和程序	354
城镇居民医保办理程序	354
社区人力资源和社会保障服务站工作职责	354
城镇居民基本医疗保险服务指南	355
医疗保险公约	357
社会医疗保险制度的十项基本原则	357
申请大病医疗救助的范围及办理程序	358
医疗保险业务工作程序	358
社区医保卡使用说明及报销流程	359
居民基本医疗保险指南	360
办理社区医保的程序	364
两种门诊大病费用的报销比例	364
不能医疗报销的情形	365
医疗参保程序	365
定点医院就医程序	366
医疗报销程序	366
医保退费手续	366

居民医保境外就医、审批、报销手续办理程序	366
第十四章 社区医疗	368
残疾人康复室管理制度	368
药品管理监督检查制度	368
医疗质量控制管理制度	369
社区卫生服务健康管理团队制度	369
药品管理制度	370
医疗安全管理制度	370
医源性感染管理制度	371
消毒管理制度	371
医疗废物管理制度	372
医疗信息管理制度	372
医疗档案管理制度	373
医疗后勤管理制度	373
医德、医风管理制度	374
医务人员医德规范	374
突发公共卫生事件应急处理制度	374
传染病管理制度	375
免疫规划管理制度	376
健康教育管理制度	376
慢性非传染性疾病管理制度	377
地方病管理制度	377
职业病管理制度	377
儿童保健工作制度	378
妇女保健工作制度	378
孕产妇保健工作制度	379
计划生育技术指导工作制度	379
精神卫生工作制度	380
老年保健工作制度	380
社区康复工作制度	381
全科门诊工作制度	381
首诊负责制制度	382
双向转诊制度	382