

普
通
高
校
教
育
系
列

社区服务

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析

看板展示

问题解答

三大
板
块

48个精确的问题解答



SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

社区服务系列

社区服务

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析 —◆ 二 ◆— 115幅不同样式的要点分析图

看板展示 22的看板

问题解答 —● 六 ●— 48个精闢的问题解答

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

社区服务看图看板管理与问答 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 7

(看图看板系列·服务业)

ISBN 978-7-5454-3464-4

I. ①社… II. ①杨… III. ①社区管理 IV. ①C916

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第132883号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华一路惠州日报社)
开本	889毫米×1194毫米 1/32
印张	5.75
字数	142000字
版次	2014年7月第1版
印次	2014年7月第1次
印数	1~4000册
书号	ISBN 978-7-5454-3464-4
定价	16.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

发行部地址:广州市环市东路水荫路11号11楼

电话:(020)38306055 38306107 邮政编码:510075

邮购地址:广州市环市路水荫路11号11楼

电话:(020)37601980 邮政编码:510075

营销网址:<http://www.gebook.com>

经济出版社常年法律顾问:何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前 言

“看图看板系列”丛书分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工行为、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务、家政钟点工、居家养老服务、物业清洁保养、物业安保消防、物业绿化养护、物业工程服务、社区服务、经济型酒店16个管理现场方面。

“看图看板系列”丛书有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书还注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实际操作性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

“看图看板系列”丛书的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪花、陈运花，全书最后由滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目 录

导读 社区服务管理简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解；“管理范畴”节选各章要点方便读者了解全章结构；“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一：术语解析.....	2
术语01：安全宣传.....	2
术语02：安全隐患.....	2
术语03：弱势群体消防监护.....	2
术语04：保洁外包.....	2
术语05：宣传栏.....	2
术语06：社区报刊.....	3
术语07：发布征稿信息.....	3
术语08：社会保险.....	3
术语09：低保.....	3
术语10：助残服务.....	3
术语11：计划生育.....	4
术语12：养老金.....	4
术语13：独生子女父母光荣证.....	4
术语14：社区就业.....	4
术语15：社区就业培训.....	4

术语16: 离职证明	5
术语17: 失业证	5
术语18: 失业救济金	5
术语19: 讲座服务	5
术语20: 社区网站	5
导读二: 管理范畴	6
范畴一: 社区安全服务	6
范畴二: 社区卫生管理	6
范畴三: 社区文化建设	7
范畴四: 社区报刊管理	7
范畴五: 社区便民服务	8
范畴六: 社区就业服务	8
范畴七: 社区公益服务	9
范畴八: 社区网络服务	9
导读三: 模块设置	10
模块一: 要点分析	10
模块二: 看板展示	10
模块三: 问题解答	11

第一章 社区安全服务

社区服务中心必须为社区居民创造一个安全的居住环境，这就要求社区各级人员都要做好各自的工作，确保安保服务。

第一节 日常安全服务	14
要点分析	14
要点01：安全宣传	14
要点02：社区安全责任管理	15
要点03：安全巡查	16
要点04：安全隐患整改	16
要点05：重大危险源管理	17
要点06：安全信息报告	18
要点07：食品安全管理	19
看板展示	20
看板01：防灾宣传	20
看板02：安全生产月宣传	20
看板03：安全责任宣传	21
看板04：志愿者巡逻队	21
看板05：在建工程检查	22
看板06：食品安全咨询	22
看板07：设立食品安全宣传板	23
看板08：食品安全讲座	23
问题解答	24
问题01：安全宣传有哪些注意事项	24
问题02：常见的安全宣传标语有哪些	24

问题03: 安全信息报告有哪些注意事项	25
问题04: 食品安全管理有哪些注意事项	25
第二节 消防安全服务	26
要点分析.....	26
要点01: 建立社区消防工作领导小组	26
要点02: 建立社区消防工作站	27
要点03: 建立社区义务消防队	28
要点04: 社区消防宣传教育	28
要点05: 消防安全检查	29
要点06: 消防工作例会管理	30
要点07: 弱势群体消防监护	31
要点08: 灭火和应急疏散逃生演练	31
要点09: 消防设施、器材维护保养	32
要点10: 安全用火、用电、用气、用油	33
要点11: 社区内部物业公司消防安全管理	34
看板展示.....	35
看板01: 家庭防火宣传	35
看板02: 消防宣传	35
看板03: 灭火器检查	36
看板04: 灭火演练	36
看板05: 逃生演练	37
问题解答.....	37
问题01: 什么是“三不放过”	37
问题02: 消防设施、器材维护保养有哪些注意事项	37

第二章 社区卫生管理

一个大的社区往往由多个小社区组成，一般来说，社区内部的卫生工作往往由社区的服务中心或物业管理处负责，而社区与社区之间以及公共区域的卫生工作则由社区服务中心负责。社区服务中心要做好社区的卫生工作，维护整个社区干净整洁。

第一节 社区保洁管理	40
要点分析	40
要点01：日常保洁管理工作内容	40
要点02：保洁宣传	40
要点03：保洁责任划分	41
要点04：制定保洁质量标准	42
要点05：保洁质量检查	42
要点06：设置垃圾桶	43
要点07：火灾后的处理	43
要点08：暴风雨影响环境卫生的处理	44
要点09：发生水管爆裂事故的应急处理	45
要点10：保洁外包管理准备	45
要点11：保洁服务承包公司的选择	46
要点12：保洁外包服务质量监督	47
看板展示	48
看板01：垃圾分类宣传	48
看板02：捡垃圾	48
看板03：垃圾桶	49
看板04：签订外包合同	49

问题解答.....	50
问题01: 保洁工作的基本要求有哪些	50
问题02: 保洁质量检查有哪些要求	50
问题03: 污雨水井、管道、化粪池堵塞, 导致污水 外溢如何处理	50
问题04: 选择保洁服务承包公司有哪些基本要求	51
问题05: 垃圾如何分类	51
问题06: 如何防治蚂蚁	52
问题07: 如何灭杀蟑螂、蚂蚁、蚊子、苍蝇	52
问题08: 如何开展灭鼠工作	53
问题09: 消杀工作如何确保安全	54
第二节 社区绿化管理	55
要点分析.....	55
要点01: 绿化工作基本内容	55
要点02: 绿化宣传	56
要点03: 绿化工作日常管理	57
要点04: 浇水、施肥	58
要点05: 病虫害防治	58
要点06: 树木修剪	59
要点07: 防台风	59
看板展示.....	60
看板01: 标明树木信息	60
看板02: 爱心提示	60
看板03: 环保宣传	61

问题解答.....	61
问题01: 开展绿化工作如何使用肥料	61
问题02: 不同型草坪草的施肥次数与频率应如何规定	61
问题03: 不同养护水平下的施肥次数和频率应如何规定 ..	62
问题04: 树木冬季防寒防冻采用的措施有哪些	62
问题05: 如何维护绿化设备	63

第三章 社区文化建设

社区服务人员应该积极组织社区文化活动,提高社区文化活力,同时促进社区居民的良性互动,建立良好的合作关系,以共同创建一个和谐的社区。

第一节 开展社区文化活动	66
要点分析.....	66
要点01: 社区文化活动开展可采取的形式	66
要点02: 开展需求调研	67
要点03: 制订社区活动计划	67
要点04: 制订具体活动方案的考虑因素	68
要点05: 社区文化活动方案的基本格式	68
要点06: 社区文化活动宣传动员	69
要点07: 社区文化活动现场的控制	70
要点08: 社区文化活动结束后的工作	70
看板展示.....	71
看板01: 开展社区文化活动	71
看板02: 文明社区宣传	71

看板03: 活动宣传	72
看板04: 社区文化活动现场	72
看板05: 乒乓活动	73
看板06: 书法比赛	73
看板07: 文艺汇演	74
看板08: 文化节	74
看板09: 展览活动	75
问题解答	75
问题01: 开展社区文化活动有哪些注意事项	75
问题02: 制订具体活动方案有哪些注意事项	75
第二节 开展社区文化活动的要求	76
要点分析	76
要点01: 老少结合	76
要点02: 大小结合	77
要点03: 雅俗共赏	78
要点04: 远近结合	78
看板展示	79
看板01: 老年人娱乐活动	79
看板02: 老年人健身活动	80
看板03: 老年人活动中心	80
看板04: 夏令营活动	81
看板05: 儿童活动	81
问题解答	82
问题01: 如何解决单纯接受多, 双向交流少的问题	82
问题02: 如何解决被动欣赏多, 主动创造少的问题	82

第三节 社区宣传栏管理	83
要点分析	83
要点01: 宣传栏的管理	83
要点02: 宣传栏的内容要求	84
要点03: 宣传栏的设计要求	84
看板展示	85
看板01: 设置宣传栏	85
看板02: 社区文化宣传	85
问题解答	86
问题01: 宣传栏的管理有哪些注意事项	86
问题02: 宣传栏发生破损如何处理	86

第四章 社区报刊管理

社区报刊是指以社区为基础的报刊,一般报道发生在社区的新闻故事。社区报刊让新闻回归社区,使报纸好看好读,是广大社区居民家庭生活、文化生活不可或缺的精神食粮。

第一节 报刊日常管理	88
要点分析	88
要点01: 设立社区报刊的作用	88
要点02: 设置报刊管理人员	88
要点03: 社区报刊制作	89
要点04: 社区报刊发布	90
看板展示	90
看板01: 社区报	90

看板02: 周刊	91
看板03: 社区报刊广告	91
看板04: 宣传栏	92
看板05: 社区报电子版	92
问题解答	93
问题01: 社区报刊制作有哪些注意事项	93
问题02: 社区报刊发布有哪些注意事项	93
第二节 投稿管理	93
要点分析	93
要点01: 发布征稿信息	93
要点02: 社区报刊投稿要求	94
要点03: 社区报刊稿件的审核	95
看板展示	95
看板01: 网络征稿	95
看板02: 组织读报活动	96
问题解答	96
问题01: 社区报刊稿件的审核有哪些注意事项	96
问题02: 如何做好稿件登记工作	96

第五章 社区便民服务

社区服务中心等机构应当为社区居民提供各种必要的便民服务,如社会保险服务、低保服务、助残服务等,使居民生活更便利。

第一节 便民服务要点	98
------------------	----

要点分析.....	98
要点01：便民服务基本内容	98
要点02：社会保险服务	99
要点03：低保服务	99
要点04：助残服务	100
要点05：综合治理服务	101
要点06：老龄工作	101
要点07：妇联工作	102
要点08：计划生育	102
要点09：信息服务	103
要点10：党员服务	104
要点11：社区志愿服务	104
看板展示.....	105
看板01：设立康复机构	105
看板02：助残日活动	105
看板03：举行座谈会	106
看板04：老年证	106
看板05：妇女权益宣传活动	107
看板06：妇女议事会	107
看板07：法律咨询	108
看板08：医疗咨询	108
问题解答.....	109
问题01：信访接待服务内容有哪些	109
问题02：法律援助服务内容有哪些	109

第二节 便民服务流程	109
要点分析	109
要点01: 企业退休人员移交	109
要点02: 养老金领取资格认证工作	110
要点03: 居民办理户籍迁移	111
要点04: 生育第一个子女办理计划生育服务手册	111
要点05: 办理出生落户证明	112
要点06: 办理独生子女父母光荣证	113
要点07: 办理流动人口婚育证明	113
要点08: 审验流动人口婚育证明 (流入)	114
要点09: 接收已婚育龄妇女计划生育关系的流程	115
要点10: 办理已婚育龄妇女落户手续	115
要点11: 居民申请最低生活保障	116
要点12: 居民申请加入志愿者协会	116
看板展示	117
看板01: 独生子女父母光荣证	117
看板02: 流动人口婚育证明	118
看板03: 义工服务	118
看板04: 社区志愿者	119
问题解答	119
问题01: 申请加入志愿者协会应具备哪些条件	119
问题02: 如何办理组织关系转移	120