



# 全国一刻钟便民生活圈 试点城市典型做法汇编

商务部流通业发展司  
商务部流通产业促进中心

2023年12月

# 序 言

为深入贯彻主题教育工作部署，落实《商务部等 12 部门关于推进城市一刻钟便民生活圈建设的意见》（商流通函〔2021〕176 号）、《商务部等 13 部门办公厅（室）关于印发〈全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023-2025）〉》（商办流通函〔2023〕401 号）等文件要求，发挥典型示范引领作用，总结形成可复制、可推广的经验做法，前期已向各地印发城市一刻钟便民生活圈社区案例和企业案例。近期，商务部流通业发展司在广泛征集前三批试点城市经验做法的基础上，委托商务部流通产业促进中心对成效鲜明、亮点突出的试点城市典型做法进行总结提炼，形成《全国一刻钟便民生活圈试点城市典型做法汇编》，现印发各地供参考借鉴。

# 目 录

北京市.....	1
<b>创新“一圈一导则”提升居民幸福指数</b> .....	<b>1</b>
——北京市西城区一刻钟便民生活圈典型做法 .....	1
<b>紧抓机遇 构筑高质量便民生活圈</b> .....	<b>5</b>
——北京市石景山区一刻钟便民生活圈典型做法 .....	5
天津市.....	8
<b>智慧赋能 多措并举 精准满足生活需求</b> .....	<b>8</b>
——天津市滨海新区一刻钟便民生活圈典型做法 .....	8
河北省.....	11
<b>创新工作思路 激发创建活力</b> .....	<b>11</b>
——河北省石家庄市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	11
<b>提升城市温度 “圈”出幸福生活</b> .....	<b>15</b>
——河北省唐山市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	15
山西省.....	20
<b>聚焦所需所盼 服务送到“家门口”</b> .....	<b>20</b>
——山西省晋城市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	20
辽宁省.....	23
<b>创新管理 丰富业态 提供高质量服务</b> .....	<b>23</b>
——辽宁省大连市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	23
吉林省.....	26
<b>突出区域特色 服务百姓需求</b> .....	<b>26</b>
——吉林省长春市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	26
黑龙江省.....	29
<b>向北新高地 国际生活圈</b> .....	<b>29</b>
——黑龙江省黑河市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	29
<b>精准服务身边事 让幸福近在咫尺</b> .....	<b>32</b>
——黑龙江省佳木斯市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	32

上海市.....	35
<b>谋好民生事 打好惠民牌</b> .....	<b>35</b>
——上海市普陀区一刻钟便民生活圈典型做法 .....	35
<b>聚焦品质消费 营造创意生活</b> .....	<b>38</b>
——上海市长宁区一刻钟便民生活圈典型做法 .....	38
<b>凸显社区特色 “足不出圈”享受便利生活</b> .....	<b>42</b>
——上海市浦东区一刻钟便民生活圈典型做法 .....	42
江苏省.....	45
<b>畅通城市微循环 加快便民新发展</b> .....	<b>45</b>
——江苏省南京市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	45
<b>上下联动点面发力 打造家门口的幸福</b> .....	<b>49</b>
——江苏省无锡市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	49
<b>立足实际 守正创新 探索建圈模式</b> .....	<b>53</b>
——江苏省苏州市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	53
<b>创新优化服务 “通”享美好生活</b> .....	<b>58</b>
——江苏省南通市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	58
<b>抓好“三个坚持” 统筹推进试点建设</b> .....	<b>62</b>
——江苏省盐城市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	62
浙江省.....	65
<b>完善服务功能 打造共富单元</b> .....	<b>65</b>
——浙江省杭州市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	65
<b>探索民生服务新路径 打造便民消费新场景</b> .....	<b>68</b>
——浙江省宁波市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	68
安徽省.....	72
<b>践行便民利民服务宗旨 构建高品质便民生活圈</b> .....	<b>72</b>
——安徽省合肥市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	72
<b>15分钟幸福生活圈 打造“家门口”小确幸</b> .....	<b>75</b>
——安徽省芜湖市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	75
福建省.....	78

<b>试点先行 全域推进 带给居民满满幸福感</b> .....	<b>78</b>
——福建省福州市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	78
<b>部门协同 政策赋能 推动高质量发展</b> .....	<b>81</b>
——福建省厦门市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	81
<b>山东省</b> .....	<b>85</b>
<b>紧抓“五个坚持” 便民生活圈建设显成效</b> .....	<b>85</b>
——山东省济南市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	85
<b>聚焦居民需求 推动提档升级</b> .....	<b>89</b>
——山东省青岛市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	89
<b>多措并举加快建设 推动民生消费升级</b> .....	<b>92</b>
——山东省烟台市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	92
<b>河南省</b> .....	<b>95</b>
<b>圈享便利 智获幸福</b> .....	<b>95</b>
——河南省鹤壁市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	95
<b>湖北省</b> .....	<b>99</b>
<b>多点发力 打造便民服务新模式</b> .....	<b>99</b>
——湖北省武汉市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	99
<b>湖南省</b> .....	<b>101</b>
<b>“一盘棋”谋划 一体化推进</b> .....	<b>101</b>
——湖南省益阳市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	101
<b>全民推动升级改善 打造便民服务典范</b> .....	<b>105</b>
——湖南省怀化市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	105
<b>广东省</b> .....	<b>108</b>
<b>汇聚多方合力 打造便民服务样板</b> .....	<b>108</b>
——广东省深圳市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	108
<b>广西壮族自治区</b> .....	<b>110</b>
<b>突出“三化” 绘制便民生活幸福圈</b> .....	<b>110</b>
——广西自治区南宁市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	110
<b>重庆市</b> .....	<b>114</b>

<b>打造“一圈多能” 乐享多彩生活</b> .....	<b>114</b>
——重庆市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	114
<b>四川省</b> .....	<b>117</b>
<b>共建共享共治 建设城市美好生活</b> .....	<b>117</b>
——四川省成都市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	117
<b>幸福生活不出圈 畅享便捷新体验</b> .....	<b>121</b>
——四川省南充市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	121
<b>贵州省</b> .....	<b>124</b>
<b>打造“三感社区” 共绘美好生活</b> .....	<b>124</b>
——贵州省贵阳市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	124
<b>实施“六大行动” 高效推进便民生活圈建设</b> .....	<b>128</b>
——贵州省毕节市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	128
<b>云南省</b> .....	<b>132</b>
<b>创建便民服务体系 “圈”出居民幸福生活</b> .....	<b>132</b>
——云南省昆明市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	132
<b>聚焦群众需求 增进民生福祉</b> .....	<b>136</b>
——云南省曲靖市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	136
<b>西藏自治区</b> .....	<b>141</b>
<b>党建引领便民圈 营造美好生活圈</b> .....	<b>141</b>
——拉萨市城关区一刻钟便民生活圈典型做法 .....	141
<b>陕西省</b> .....	<b>144</b>
<b>建立联创机制 量化创建标准</b> .....	<b>144</b>
——陕西省西安市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	144
<b>补齐设施短板 增强服务功能</b> .....	<b>147</b>
——陕西省宝鸡市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	147
<b>“圈”出好生活 “铜”享幸福感</b> .....	<b>150</b>
——陕西省铜川市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	150
<b>六大创新实现 六大融合发展</b> .....	<b>153</b>
——陕西省渭南市一刻钟便民生活圈典型做法 .....	153

甘肃省.....	157
<b>增进民生福祉 “圈”出美好生活.....</b>	<b>157</b>
——甘肃省兰州市一刻钟便民生活圈典型做法.....	157
新疆兵团.....	160
<b>有力度有维度 推动“圈圈融合”.....</b>	<b>160</b>
——第八师石河子市一刻钟便民生活圈典型做法.....	160

# 北京市

## 创新“一圈一导则” 提升居民幸福指数

### ——北京市西城区一刻钟便民生活圈典型做法

西城区贯彻落实商务部印发的《城市一刻钟便民生活圈建设指南》等文件及北京市商务局要求，以塑造服务高效、发展高端、治理精细、宜居宜业的高品质之城为工作目标，进一步加强“四个中心”功能建设、提高“四个服务”水平，大力提升生活便利化水平，锚定十分钟便民生活圈全覆盖的工作目标，努力提升居民幸福指数。

#### 一、主要做法

##### （一）高位统筹谋划，抓好顶层设计

在区政府主要领导专题调度、主管区长亲自指导下，制定《西城区十分钟便民生活圈建设工作方案》，方案明确工作目标、细化重点任务、加强统筹联动、压实工作职责，持续巩固八项基本便民服务功能全覆盖成果，同步丰富发展品质提升类业态。

##### （二）细化工作台账，锚定任务目标

结合社区面积、居民居住地区等实际情况，与街道密切沟通，在前期匡算的 38 个一刻钟便民生活圈基础上，分街道分社区精准施策，细化形成 53 个十分钟便民生活圈。锚



定 2023 年至少完成 32 个便民生活圈的建设任务（60%），2024 年完成西城区便民生活圈全覆盖整体工作任务。

### **（三）科学优化布局，创新“一圈一导则”**

通过在全区开展便民商业网点核查与更新工作，结合居民诉求，动态梳理亟待补建的便民服务业态。鼓励现有百姓生活服务中心和“第三空间”，结合群众新需求，按照提质升级标准，开展第二轮品质提升行动，提供符合居民所需所想的便民新服务。制定发布《社区商业生活服务业建设导则》，从便民服务业的网点布局、社区功能覆盖、便利性等多个维度动态更新和监测，为各街道提供个性多元的“一街一导则”支持，指导各街道“缺什么、补什么”。在已形成的“一街一导则”基础上，升级为“一圈一导则”，以“因圈施策”模式，指导街道建设个性化特色化的便民生活圈，打造集约用地、环境友好、活力多元的居民生活空间。

### **（四）坚持服务创新，多元动力发展**

创新“三小”综合服务模式，实现“三大”服务能级提升。即通过深化便民网点搭载综合服务功能，鼓励“一店多能”“一点多用”，实现“小门店撑起大服务”；通过引导设立“社区会客厅”、民情聊天室、“妈妈粥坊”等邻里交流空间，实现“小中心服务大社会”；通过“疏解整治促提升”专项行动，支持传统商业转型为社区型购物中心，发展“一店一早”、补齐“一菜一修”、服务“一老一小”，实

现“小社区分散大客流”。鼓励便民商业经营主体充分发挥互联网、人工智能等信息技术优势，推动商业业态创新、管理创新和服务创新。充分挖掘现有实体门店服务能力，推进家政、洗衣、维修等行业开展网上预约、上门服务等业务，侧重最后一米精细化服务，满足适合社区消费群体的多层次、个性化服务。

### **（五）因地制宜发展，衔接街区治理**

结合西城区城市更新工作，注重商业与民生、环境、文化的和谐共生，同步提升背街小巷、胡同文保区便民商业网点功能品位，着力打造具有国际都市特色和北京文化特色的商业设施。与公交集团合作，通过广泛征求意见、协助证照办理，在 44 路外环公交总站建设公交便民驿栈，改造退役的公交车为货架，主营蔬菜、水果和冷饮等食品，破解商业资源紧缺、居民买菜不便的难题。在街道社区广泛开展“便民商业服务进社区”品牌活动，通过形式多样、主题各异的养老为老、地区帮扶、文化健康等专场活动，持续延伸社区服务，转变居民消费理念，倡导健康绿色便利生活。

## **二、取得成效**

西城区充分发挥试点社区示范引领作用，有效有序推进便民生活圈建设，经北京市商务局评估验收，全区已完成 3 个一刻钟便民生活圈建设工作，均达到优秀水平。3 个生活圈覆盖 25 个社区、服务居民约 8.84 万人，基本保障类网点

超过 106 个、品质提升类网点超过 71 个，智能无人设备 132 台，居民满意度得分均达 85 分以上。对符合标准和要求的生活服务业项目，通过补助、以奖代补等形式给予支持，区级财政在一年内支持资金超过 1 千万元，带动社会投资超过 2 千万元。

## 紧抓机遇 构筑高质量便民生活圈

### ——北京市石景山区一刻钟便民生活圈典型做法

石景山区是北京六个主城区之一，作为“双奥”之区，石景山区紧抓“后冬奥”的发展机遇，以城市更新为契机，推动高质量便民生活圈建设，打造“一起向未来”的新时代首都城市复兴新地标。

#### 一、主要做法

##### （一）依托两个机制，为便民生活圈提供空间保障

一是依托新建住宅公共设施配套联席会机制，为新建小区提前规划和预留发展空间。各相关部门及辖区街道参与项目建设方案的讨论，确定各类配套设施标准、建设要求、验收条件等，并持续跟进配套设施的建设和使用，通过全流程监管，为社区服务留足发展空间。二是依托非商业设施建设便民网点联席会机制和老旧小区综合整治联席会机制，印发全市首个利用地下空间补充完善便民商业服务设施工作实施流程，为老旧小区拓展可利用空间。探索鲁谷“理想+”模式，利用腾退空间打造集“党群服务、新式图书馆、社区食堂、便民服务”为一体的城市会客厅。通过社区与物业共商共治，实现自行车棚再利用，将低效空间改造成便民集市、主食厨房、社区老年活动中心。

##### （二）做好两个示范，带动便民生活圈高质量发展

一是国企引领打造社区商业标杆。由区属国企成立专业

运营公司，完善和提升老旧小区商业设施，成功打造古城南路商业步行街、模式口历史文化街区。鼓励动员党政机关、企事业单位等驻区单位积极履行社会责任，自愿有序开放运动场、图书馆、食堂、停车场、医疗室等资源，为居民提供便捷便利的共享服务，有效增加一刻钟便民生活圈服务供给。区商务局、区国资委和区属国有企业建立新建菜店的无偿移交机制，充分体现区属国有企业的责任担当和菜店的公益属性。二是示范项目带动市场主体壮大。开展生活性服务业示范街区、特色消费街区建设，加快特色小店发展和智慧化菜市场改造提升，“以点带线、以线促面”建设便民生活圈。持续举办“京西消费节”，推出“秀·石景山”文旅消费季，丰富文商旅体消费场景。

### **（三）加强两个支持，完善商业经营配套服务**

一是加强商业服务发展政策支持。出台《石景山区促进消费增长和商务经济高质量发展若干措施》，通过每年1500万区级资金，重点支持消费“新品牌”集聚、消费“新场景”打造、消费“新网点”织补、消费“新活动”举办、消费“新标杆”培育。二是加强商业消费配套服务支持。加快泛在、融合、智能、可信信息基础设施建设，全区累计建成5G基站545座，重要消费场所实现5G网络重点覆盖。搭建区级静态交通智慧管理平台，实现全区停车资源“一张图”。制定《石景山区实施〈北京市国际交往语言环境建设条例〉专

项工作方案》，上线政府英文版门户网站，为外籍人士提供吃、住、行、游、购、娱全方位信息服务。

## 二、取得成效

目前，石景山区拥有便利店、餐饮、美容美发、早餐等生活服务业企业 4 千余家，其中菜店 230 家、便利店（超市）412 家、早餐 320 家、便民维修 261 家。每个社区服务站均设置综合窗口，可办理民政、计生等 40 余个事项，配备专业社工值守，提供咨询、协助办理等服务。聚焦老龄人口就近养老需求，打造了由 57 家养老服务机构和 44 处养老助餐点精准辐射的“一刻钟居家和社区养老服务圈”。聚焦中青年生活消费需求，打造台湾街、朗园 Park、古城南路商业步行街等汇集购物、娱乐、文化等多功能于一体的“一刻钟社区休闲娱乐圈”。聚焦少年儿童科教需求，打造新首钢园、模式口历史文化街区等“一刻钟社区教育文化圈”，不断增加一刻钟便民生活圈优质服务内容。

## 天津市

### **智慧赋能 多措并举 精准满足生活需求**

#### ——天津市滨海新区一刻钟便民生活圈典型做法

滨海新区以建成滨城国家级一刻钟便民生活圈建设示范区为目标，立足改善民生，着力提升品质，精细化运作基础保障类业态，因地制宜发展品质提升类业态，智能政务提升服务效率，城市大脑赋能社区服务，不断满足社区居民的日常生活和娱乐需求。

#### **一、主要做法**

##### **（一）推动智能服务，简化审批流程**

滨海新区政务依托帮办平台，利用 GIS 地图空间信息处理功能，通过重构审批流程、压缩办理时限，推出“智能审批”服务，推动“临时悬挂”等更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向“全程网办、好办易办”转变，目前已上线 48 个事项“智能审批”。自推出“智能审批”服务以来，已完成 404 件审批事项。利用“滨海新区政务服务智慧导航一张图”平台，监管人员通过“新政服”公众号进入“移动监管”，实现审管无缝衔接、实时精准推送，提高了办事效率。

##### **（二）升级“城市大脑”，赋能社区服务**

中新天津生态城的“城市大脑”经过连续四年迭代升级，已汇聚建设、环境、医疗、教育、养老、应急等 18 个领域的的数据。2022 年，生态城的“城市大脑”又加入智慧气象、智慧医疗、智慧教育、智慧燃气等模块。在智慧医疗模块中，通过远程诊疗系统，居民在家门口的社区卫生服务站就能预约医生远程会诊，首批设置在荣馨园、季景峰阁、季景兰庭等 5 个小区的“健康小屋”可为居民提供血压测量、快速测血糖、中医体质辨识等医疗服务。

### （三）加大招商力度，补齐民生短板

新村街为解决老旧小区充电桩建设难的问题，引进张黎明团队，打造“一桩 N 位”移动充电模式，实现一桩多车充电功能，提升了充电灵活性和车位兼容性。新北街引入新区商业龙头企业金元宝集团投资新建英伦装饰风格的斯卡布罗菜市场，汇聚特色餐饮、休闲娱乐和品牌便利店，形成了一个以菜市场为主力业态、多业态聚集的社区商业中心，补齐了周边缺少标准化菜市场的民生短板。

### （四）创新建设模式，养老变为享老

塘沽街秉持“全面放开、多元供给、统一标准”的理念，鼓励社会资本参与养老服务机构建设。目前，已与 4 家养老服务企业开展合作共建，建设社会化运营的社区老年日间照料服务中心 7 家、托老所 1 家、老人家食堂 10 家，满足社区老年人尤其是高龄、空巢、失能老年人日益增多的社区居



家养老服务需求。以社区老年日间照料服务中心为阵地，通过开展丰富多彩的文娱活动，让老人在家门口就能参与享受文化盛宴，把“养老”变“享老”。

## 二、取得成效

自 2021 以来，滨海新区已建成城市一刻钟便民生活圈 20 个，2023 年在建 15 个。目前，35 个城市一刻钟便民生活圈共建有商业网点 9883 个，预计带动就业 95000 余人，服务社区居民 144 万余人，带动社会投资额超 71 亿元。试点生活圈居民综合满意度达到 95% 以上，覆盖社区 240 余个。

## 河北省

### 创新工作思路 激发创建活力

#### ——河北省石家庄市一刻钟便民生活圈典型做法

石家庄市积极推动便民生活圈建设，创新“一二三四五”工作思路，多措并举激发创建活力，因地制宜打造业态更丰富、品质更高的便民生活圈。

#### 一、突出一把手带头，高位推动部署

石家庄市高度重视便民生活圈创建工作，市委书记亲自调研部署，要求突出便民利民惠民导向，市政府成立由市长任组长的工作领导小组，推动石家庄市便民生活圈建设步入“快车道”。将2022年便民生活圈创建目标由原来的10个增至32个，协调各区明确基本业态、编制建设方案，进一步提出2023年再创建81个便民生活圈，实现主城区二环以内全覆盖，全市22个县（市、区）均有试点的工作目标。

#### 二、发挥两个作用，激发市场活力

处理好政府与市场的关系，发挥政府“有形的手”作用，指方向、扶上马、送一程，既不大包大揽，又不一味补贴；发挥市场“无形的手”作用，让企业靠竞争、靠服务、靠口碑赢得市场。如利用河北省便民消费中心专项资金支持建设的庄窠社区食堂，开业以来运营顺畅、效果较好，现已完全

由企业独立经营，食堂 24 小时营业，早、中、晚餐及夜宵皆备，8 个档口菜品丰富、物美价廉，60 岁以上老人及 1.5 米以下儿童 9 折消费，对困难人员提供免费“A 套餐”，既可线上订餐，也可线下堂食。

### **三、做到三个对标，确保方向正确**

按照商务部推进一刻钟便民生活圈建设的部署要求，一是对标明确建设任务，市商务局参照商务部《一刻钟便民生活圈业态“有没有”分型表（试行）》，帮助每个便民生活圈划定四至范围、制定推进方案、明确建设任务。二是对标开展阶段评估，2023 年 7 月中旬起，参照商务部一刻钟便民生活圈建设验收评估指标，组织专家对 2022 年、2023 年建设的 113 个便民生活圈现有业态和建设状况进行评估，按照“缺什么，补什么”的原则，逐一明确各便民生活圈下一阶段建设重点。三是对标进行典型推广，参考商务部一刻钟便民生活圈业态“有没有”、服务“好不好”评价体系，对做得好的便民生活圈边建设边推广，如 2022 年 9 月，中央电视台对保利及河东跃进两个便民生活圈进行报道，形成良好示范引领作用。

### **四、凝聚四方资源，形成建设合力**

推动形成商务部门牵头抓总、相关部门积极配合、街道社区大力落实、市场主体积极参与的良好工作局面。一是商务冲锋在前。市商务局明确重点任务，从早餐工程、品牌引

进、夜经济建设等方面提升消费业态层次。统筹利用社区便民网络建设、便民消费服务中心建设、品牌连锁便利店行动计划、便民市场建设四类专项资金 2748 万元，以及 2023 年建设区域性消费中心城市专项资金 500 万元，加大便民生活圈建设支持力度。二是**部门配合紧密**。如裕华区区长亲自调度，常务副区长有力统筹，有效利用全区资源，区住建、城管部门提出“你们在哪里建设一刻钟便民生活圈，我们就优先从哪儿推进小街巷改造和老旧小区改造”。三是**街道社区大力落实**。如缔景社区书记协调产权单位对早餐店给予租金减让，提供装修便利；玉成社区书记动员原有商铺“腾笼换鸟”或改造升级。四是**企业积极参与**。鼓励家政公司通过参与便民生活圈建设促进自身发展，配合社区开展摸底调研、网络建设工作；鼓励企业通过招投标参与便民生活圈建设，为社区绘制电子地图、研发小程序；鼓励新建小区开发商根据居民需要，有针对性地引进罗森等品牌连锁便利店。

## 五、加快五个探索，持续推进建设

积极探索，发掘典型案例，形成有益经验。一是**解决早餐难题，多管齐下系统推进**。印发《石家庄市 2023 年早餐工程建设实施方案》，协调饭店烹饪协会倡议全市大中型餐饮企业增设早餐业务；推动早餐工程建设，鼓励社区引进高品质早餐店；开展早餐示范店评选，对符合条件的早餐店给予补贴；加强媒体宣传，营造“让消费多元化、让早餐更称

心”的浓厚氛围。二是**推动数字赋能，打造智慧社区平台**。社区探索建立智慧服务平台，通过制作电子地图、开发小程序整合圈内资源。如2022年10月上线的“智慧庄窠社区”，可提供家政服务、家电维修、特惠生活、爱车服务、房产租赁、美发预约、社区团购等多项服务，居民在小程序上预约后，由社区“大管家”及时安排上门服务。三是**增设“小修小补”，助力微利业态存活**。市区两级商务主管部门积极探索，有的协调城管部门同意设立街边修补摊，提供修理自行车、配钥匙、修鞋、修拉链等服务；有的推动“一店多能”，推动资源回收公司提供家电维修服务，无法维修则直接回收；有的动员菜市场等产权主体给予修补店租金减让。四是**优化养老机构运营，探索社区养老与长期养老相结合**。发挥民政补贴资金“指挥棒”作用，引导社区配备养老机构，激励企业发展养老产业。如市属国企康养集团，计划在市内增加10个大型养老服务中心、400个社区日间照料点位作为“前站”，并把发展郊区长期养老中心作为“大本营”，推动社区居家养老与长期集中养老相结合，实现养老产业向纵深发展。五是**加强部门协调，优化营商环境**。由于早期未规划农贸市场用地，后期补建难以找到合规地块，市商务局推动市政府出台政策，简化农贸市场建设审批手续，涉及土地用途变更的，暂时搁置土地性质，推动闲置资源优化利用。

# 提升城市温度 “圈” 出幸福生活

## ——河北省唐山市一刻钟便民生活圈典型做法

唐山市践行以人民为中心的发展思想，采取“市级统筹、行业指导、区级主建、市场运营”模式，统筹推进一刻钟便民生活圈建设，社区商业便利化、标准化、品质化、智慧化水平显著提升。

### 一、突出顶层设计，高标准推动便民生活圈建设

**一是问需求。**坚持问需于民与顶层设计相结合，通过发放调查问卷、实地走访等方式，找准工作发力点。**二是定方案。**按照“保基本补短板、提品质促需求、有特色强塑造”的建设理念，编制便民生活圈建设专项规划，出台《唐山市城市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，制定建设子方案，明确项目清单和责任分工。**三是提标准。**研究出台《唐山市十分钟便民生活圈建设工作推进办法》，制定便民生活圈商业设施配建标准，从规划布局、业态配置、运营管理、服务创新等维度建立评价指标体系，从组织推动、任务完成、探索创新等方面对各区整体工作进行考核。

### 二、突出多方联动，全方位汇聚工作合力

**一是市区两级高位推动。**成立由市长任组长，各中心区政府和 19 个市直单位主要负责同志为成员的便民生活圈建设领导小组，形成市、区、街道、社区四级共推共建机制。**二是市直部门协调联动。**市政府相继出台系列政策文件，商

务、住建、民政、卫健、体育、文旅等部门联动配合，在各行业领域明确具体措施。三是督查部门强力督导。把便民生活圈试点建设作为市委市政府、市委改革办重点督查工作，对建设推进情况按月督导。2022年6月，市委改革办与市商务局组成联合督查组，对各中心区开展实地核查和随机抽查。四是强化政策保障。先后出台《关于积极助企纾困全力支持市场主体发展的若干措施》等系列政策，制定《唐山市“一老一幼”服务提质升级十八条措施》等“政策包”，进一步健全养老托育服务设施体系，今年以来共有47户养老、托育、家政服务业纳税人享受税收减免724.02万元。五是全力优化营商环境。持续优化开办服务，实施包容审慎监管，先后出台《唐山市企业开办“全市域通办”工作方案》等系列措施，推动市场主体发展壮大。

### 三、突出龙头带动，多方式补短板扩业态

支持龙头企业参与便民生活圈建设，采用“见缝插针补一批、公共用房腾一批、闲置资产改一批、一店多能叠一批”等方式，补齐设施短板，丰富商业业态。一是鼓励唐山文旅集团、安居集团等国有大型企业，整合社区闲置资产和商业资源，通过“中央厨房+卫星厨房”模式、“线上平台+线下服务”模式、“品质化+订单制”模式，推动家政服务进入社区、智慧餐饮进入社区、私厨服务进入社区，提升城市功能品质，满足便利消费。二是支持唐百、农合联等重点商贸

企业打造综合服务新场景。建设集生活用品、生鲜果蔬、早餐、家政、理发、维修、洗衣、缝补等多种生活服务于一体的社区便民消费服务中心。三是引导罗森、鲸喜惠等连锁企业下沉社区，开展统采统配，叠加餐饮、家政服务、生鲜日配等便民服务，实施“一网多用、一店多能”，优化社区商品和服务供给。

#### **四、突出因地制宜，分类施策差异化建设**

根据社区发展基础和居民差异化需求，实施一圈一策，分类推进便民生活圈建设。一是**聚焦核心商圈，提升商业品质，打造商业中心型便民生活圈**。依托商业中心将便民生活圈建设同智慧零售、夜间经济、促消费工作紧密融合，引入**特色品牌连锁企业**，拓展夜购、夜宵、夜娱等消费服务，开展精彩纷呈的夜经济活动，打造业态丰富、品牌汇集、特色鲜明的便民生活圈。二是**聚焦文化特色，推进步行街建设，打造街巷型便民生活圈**。出台《唐山市推进特色商业步行街建设的意见》，推动建设特色步行街和旅游休闲街区，“以条带面”持续完善城市商业体系，激发社区商业活力，打造文化底蕴深厚、环境舒适、消费便捷的特色街巷型便民生活圈。三是**聚焦智慧便捷，推动智能设施进社区，打造智慧化便民生活圈**。为推动政务服务、民生服务下沉，让居民在家门口享受24小时便利服务，设立“社区一站式共享大厅”，为居民提供自助快递、自助缴费、自助政务等诸多服务。建



设智慧社区食堂，设置刷脸扫码 APP、点餐一体机、炒菜机、机器人、人脸智能吐盘机等智能设备。引导商超开展网络购物配送到家服务，让社区居民足不出户就能买到心仪的商品。

## 五、突出模式拓展，多领域推出创新服务

一是深化“党建+”内涵。强化党建引领，打造“初心家园+五大驿站”特色便民服务品牌。依托初心家园阵地，精心打磨“多元化服务”的便民驿站、“互动式健身”的运动驿站、“精准化就业”的零工驿站、“便捷式读书”的书香驿站、“专业化帮扶”的社工驿站，满足群众多样化需求。

二是探索“社区+托育+医养+医育+家政”。依托社区综合服务设施拓展社区托育服务功能，建设婴幼儿成长驿站。鼓励医疗机构与社区居家养老机构合作，建设社区医养结合服务中心。积极推动托育指导中心建设，鼓励托育机构与区级妇幼保健院建立深度合作关系，共同促进婴幼儿早期发展。出台《唐山市促进家政服务业高质量发展的实施方案》，推广“1+6+N”家政进社区服务模式，提升家政服务社区化、标准化、智能化。

三是开展平台智慧化集成服务。拓展唐山政务服务平台“幸福唐山 APP”功能，在提供民生保障、医疗健康、文化体育等 258 项服务基础上，增加小修小补动态地图，将 50 种便民生活圈业态全部引入平台，为社区居民提供信息查询、地理导航等免费服务。搭建全市“一老一幼一

朵云”信息平台，提升养老、婴育智慧化服务能力。

## 山西省

### **聚焦所需所盼 服务送到“家门口”**

#### ——山西省晋城市一刻钟便民生活圈典型做法

晋城市以居民需求为导向，以典型社区为支点，科学规划布局、精准分类推进，完善业态设施、优化服务管理，满足居民多元化需求，让居民“近”享便利，将一刻钟便民生活圈打造成保障和改善民生、恢复和扩大消费的重要载体。

#### **一、主要做法**

##### **（一）坚持问题导向，逐步完善便民业态**

坚持问需于民、问计于民，组织工作人员走到居民群众身边开展生活服务设施满意度调查，完成调查样本 1100 余份。其中，重点对居民日常生活密切相关的 13 类基本保障业态和 9 类品质提升类业态实施调查，基本摸清居民对社区服务设施的满意度及需求状况，明确社区设施建设和改造的方向。

##### **（二）优化营商环境，持续壮大市场主体**

深入实施优化营商环境促进市场主体倍增工程，各社区积极推进政务服务进社区，简化办事流程，推进企业开办全程电子化，设立企业开办专区，登记注册、印章刻制、银行开户、申领发票全流程实现一日办结。2022 年，晋城市净增租赁和商务服务业企业 1214 户、批发和零售业企业 4019 户、

住宿和餐饮业企业 183 户。

### **（三）加强示范推动，营造良好创建氛围**

按照边试点、边总结、边推广的做法，定期梳理具有示范引领作用的一刻钟便民生活圈建设试点案例，挖掘并树立一批创新服务、丰富市民生活的典型社区、典型做法、典型经验。通过太行日报、晋城市商务局官网宣传报道，组织社区参观学习等方式，加大复制推广力度，形成比学赶超的工作局面，营造良好的工作推进氛围。

### **（四）建立“五级架构”，服务居民“零距离”**

全面推行“大党建+网格党支部+驻地党员+志愿服务”的网格治理工作体系，健全网格党支部，坚持以在职党员“双报到”为抓手，强化街道大工委揽全局、社区大党委抓总体、网格党支部强服务、小区党小组优管理、党员中心户做表率的“五级”架构组织网络，实现网格化精准治理。此外，充分利用小区党小组微信群，将每一名在职党员都纳入小区党小组中，零距离服务群众。

### **（五）建立智能服务平台，服务事项“码上办”**

为创新社区治理模式，率先在城区推广智慧社区综合服务平台，各社区依托智慧社区综合服务平台的功能模块，将开办证明、民情沟通、通知宣传、平安管理、事件处置等常态化工作线上处理，让数据多跑路、群众少跑腿，切实提升社区服务水平，大大满足人民群众的生活需求。

## **（六）建立“一阵地N中心”，服务送到“家门口”**

依托党群服务中心，成立物业服务中心、综合服务中心、警务服务中心等为一体的“一阵地N中心”，进行一站式办公、管理及服务，为辖区居民提供便捷高效的服务场所，实现网格员工作站、警务室、物管会、党群议事等相融合，将社区承担的医疗、养老、便民服务等直办服务延伸到小区“家门口”，满足群众的多元需求。如城区东圣社区积极引进托育中心、五点半课堂、护士到家驿站、老年大学等社区服务，持续提高居民服务水平。

## **二、取得成效**

截至2022年12月底，晋城市10个一刻钟便民生活圈试点商业网点数量共计达5700个，品牌连锁化率达到了40%，社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积的14.3%，服务居民24.7万人，居民满意度超过90%。2023年，晋城市继续新建20个“一刻钟便民生活圈”，到2024年底，力争实现市域、县域城市建成区一刻钟便民生活圈全覆盖，推动全市便民生活圈布局更加合理、业态更加齐全、功能更加完善，在服务基本民生、促进消费升级、畅通城市经济微循环方面发挥更大作用。

## 辽宁省

### **创新管理 丰富业态 提供高质量服务**

#### ——辽宁省大连市一刻钟便民生活圈典型做法

大连市以利民便民为出发点，围绕“群众需求什么、努力解决什么”，强化领导、创新思路、丰富业态，重点推进社区商业中心、便民服务中心、邻里社区等社区综合服务中心建设，不断完善一刻钟便民生活圈服务功能，切实满足市民就近消费需求。

#### **一、主要做法**

##### **（一）加强组织领导，强化规划引领**

成立以市长为组长的试点工作专班，制定《大连市一刻钟便民生活圈规划（2021-2023年）》，规划56个便民生活圈的试点建设任务。印发《大连市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，根据社区建设现状，按照老城区生活圈、新城区生活圈、规划城区生活圈三大类统筹谋划、分类引导、协同推进便民生活圈建设。成立农贸市场升级改造工作专班，督导协调全市城区农贸市场升级改造的推进工作。

##### **（二）创新工作思路，保障服务质量**

研究制定《大连社区一刻钟生活圈企业服务管理规范（标准）》，以甘井子区中华路街道为试点，建设中华路街

道连心便民服务中心。对圈内所有商家进行信用评价，建立第三方监督的“社区一刻钟生活圈企业信用库”，建立动态管理机制，对居民满意度较低的商户实行末位淘汰，用标准这把尺子，确保一刻钟生活圈的服务品质。

### **（三）支持家政行业，拓宽供需渠道**

深入推动家政信用体系建设，以商务部家政信用平台为依托，以大连市家政服务业信用信息平台为补充，研究制定《大连市家政服务企业信用等级评价标准》，通过平台严格筛选，督促企业加强自我管理，将平台建设、家政进社区相融合，进一步拓宽供需渠道，为群众提供便捷、优质的服务。

### **（四）丰富商业业态，提供便利服务**

依托党员志愿者队伍，在社区商业综合体门口设置修鞋、配钥匙等“小修小补”区域，让有“手艺”的党员志愿者为残疾人、特困户、孤寡老人免费提供修裤脚、配钥匙等便民服务。完善老年康护、幼儿托管等适老化、托育服务，推动社区食堂建设，解决居家老年人“吃饭难”问题，在嘉玛广场开设幼儿、老年兴趣培训班，丰富群众文化生活。

## **二、取得成效**

截至目前，大连市已完成40个便民生活圈的建设任务，覆盖社区数量123个，涵盖社区网点数量13066个。全市连锁生鲜超市585个、社区菜店3127个，标准化升级改造农贸市场92个，其中，完成智慧化升级改造29个；各类便利

店 2500 余家，其中主要大型连锁便利店金叶春天 1041 家、罗森 348 家、三寰会友 129 家；早餐店 243 个、维修点 138 个、养老站点 38 个、托幼机构 127 个、服务居民 105 万人，带动就业 12.97 万人，居民满意度达 98%以上。



## 吉林省

### 突出区域特色 服务百姓需求

#### ——吉林省长春市一刻钟便民生活圈典型做法

长春市聚焦居民需求，突出区域特点，通过规划和规范改造，提升社区商业品质，以“样板”引领带动全市社区商业提升便利化、标准化、智慧化、品质化水平，让居民在家门口就能便利消费、品质消费、放心消费。

#### 一、做好顶层设计，明确目标计划

编制《长春市城市商业网点规划》，制定《长春市一刻钟便民生活圈建设试点实施方案》，计划到 2025 年完成试点建设任务，引领带动全市社区商业扩容提质。目前，改建社区商业中心 2 座，新增商业网点 1215 个，其中连锁便利店 84 个、综合超市 28 个、标准菜市场 4 个、生鲜菜店 24 个、早餐店 103 个、家政门店 6 个、小修小补服务点 37 个，其他商业网点 929 个；品牌连锁占比提高 10.1%，带动就业 4590 余人，居民综合满意度提升 12%，政府投资 7290 万元，带动社会投资 1 亿元。

#### 二、注重多方联动，强化社区支撑

建立由市商务局牵头，发改、规划、民政、市场监管等 14 个部门参与建设的“1+14”部门联创机制，构建市、区、

街道、社区 4 级联管模式，多方整合资源，对社区管理组织持续赋能。发挥基层社区党组织、社区居委会和社区服务中心贴近民生的优势，以社区为支撑推进生活圈建设工作。

### **三、坚持问题导向，聚焦居民需求**

摸查社区商业分布、便民设施基础等信息，将“问题清单”转化为“建设清单”。多渠道调研居民生活消费、品质消费等需求信息，将“需求清单”转化为“服务清单”。如光明社区老年群体基数大，注重提升社区服务中心功能，建立老年食堂、幼儿游乐区、居民服务角，重点打造为老服务圈；二二八社区曾被评为全国社区商业示范区，商业业态丰富，社区与商户融合性强，如今重点打造科技创新型服务圈。

### **四、突出区域特色，分类精准施策**

立足实际，分析区域特点，深挖文化、旅游等特色资源，按照“一圈一策”打造不同特色生活圈。如重庆路便民生活圈结合老城文化，各级政府投资 7000 万元改造街路设施、升级商街店面，吸引大批餐饮、美容美发、洗染等商贸服务业态入驻，带动周边商业繁荣；长山花园社区便民生活圈通过党建引领建立居民事务志愿服务站，构建“党建+社区+企业+志愿者”模式，满足居民服务需要；莲花山生态旅游便民生活圈有丰富的旅游和自然资源，侧重农特商品供应链建设，带动社区商业发展。

### **五、强化数字赋能，搭建数智平台**

利用数字化手段，搭建市、区两级数智平台。市级平台与美团合作，发挥覆盖广、大数据等优势，侧重统计分析，建设“一刻钟便民生活圈大数据”，动态监测商业网点，通过数字赋能、线上线下融合提升便民生活圈的服务能力。区级平台如“朝阳生活管家小程序”“莲花山吉什里数智平台”，利用服务精准、调控灵活优势，侧重最后一公里精细化服务。两级平台功能互补，精准统计居民需求，为社区商业布局调控提供数据支撑，为“平急转换”打下基础。

# 黑龙江省

## 向北新高地 国际生活圈

### ——黑龙江省黑河市一刻钟便民生活圈典型做法

黑河市以城乡互动、功能互补、区域协调为构想，以“向北开放新高地，国际城市生活圈”整体理念，结合本地经济发展特点，围绕黑河城市规划和商业网点规划发展格局，打造就近便捷、丰富多元、温暖贴心的一刻钟便民生活圈。

#### 一、坚持规划引领，拓展开发试点“圈”

以东部生态新区引领发展、西部新区完善配套、老城区改造升级以及沿江开发、两翼拓展的空间布局，形成一个市级商业中心，三个区域商业中心，五个组团的发展格局，建设“三横三纵”商业发展格局（以王肃街、中央街、铁路街“三横”，以邮政路、通江路、新建路为“三纵”），围绕15个社区打造一刻钟便民生活圈。大力推进菜市场、农家店、绿色商场等社区商业业态标准化建设，推动标准化餐饮业、商贸物流标准化等工程，品牌连锁数量占社区商业网点数量比例9.5%。促进黑河市传统商贸业转型升级，促进实体经济与网络经济融合，全市自建电商平台13家，自营电子商务交易平台11家，第三方电子商务交易平台2家，数字化建设成效明显。

## 二、彰显国际风情，建设俄式特色“圈”

紧密围绕黑河城市规划和商业网点规划发展格局，与城市中心商圈、老旧小区改造、城市更新规划以及文明城市建设相衔接，鼓励商业与物业、消费与生活、居家与社区等场景融合。完成黑河图书馆、档案馆、中俄文化博览中心、社区党群服务中心建设，即将投入使用的黑河妇幼保健院和黑河市实验幼儿园辐射 3 个街区 12 个社区，着力打造富有国际风格的文化生活圈。充分发挥边民互市贸易优势，扩大俄风情在圈内的比重，统一牌匾、统一装修风格，各社区至少布局两家俄罗斯商品销售点、一家俄风情主题餐厅，商场、超市、餐厅、便利店随处可见俄文牌匾、俄文说明、俄文菜单等，进一步彰显国际生活圈的便捷，形成辐射 5 个街区、15 个社区、402 个小区的中俄综合生活圈。

## 三、围绕便民宗旨，提升发展品质“圈”

一是引入优质连锁品牌主体进社区，发展新兴业态，构建线上线下互动融合的社区商业综合服务体系。如引导本地区企业华富超市、玉国超市等开展品牌化连锁化经营，满足居民便利消费同时提升品质消费需求；联合黑河物产网、黑河同城配送、饿了么、俄品多社区团购、美团优选、帮帮团等平台，推进数字赋能实体零售店铺；推进家政、洗染、维修、美发等行业开展网上预约、上门服务等业务，满足居民多样化、个性化的消费需求。二是合理确定便民生活圈的功

能定位、商业面积和形态模式，发展社区新模式。如依托现有广场和公园打造冬夏两季休闲、娱乐、健身、康养一体基础设施；加快中央步行街的提升和改造，建设成为业态丰富、商旅文融合的智慧街区，打造中俄国际消费中心城市名片；依托华富、玉国两大超市发展智慧商圈，在全市 402 小区便利店、蔬菜店筛选自提点，统一招牌，统一供货，统一价格，统一后台，实现线上线下融合，同时整合市场零售终端，实现最后 100 米便民利民。

#### **四、转变小亭功能，打造小区烟火“圈”**

充分发挥值守小亭的后续功能，402 个值守小亭完成阶段性任务后，陆续转化功能，初步规划形成以豆浆油条、包子粥为主的便民早餐亭，以修补衣物、熨烫衣物、针织为主的缝补亭，以开锁、配钥匙为主的锁匠亭，以创意设计、周边商品为主的潮玩亭等。发挥分布广、距离近、价格实、服务好的优势，逐步发展以小亭为主体，以“小吃小喝”“小修小补”基础烟火气为主，与便民早夜市相结合，关乎百姓衣食住行的“小区圈”。

## **精准服务身边事 让幸福近在咫尺**

### **——黑龙江省佳木斯市一刻钟便民生活圈典型做法**

佳木斯市认真贯彻落实商务部试点要求，积极作为，制定《佳木斯市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，致力于为百姓提供更优、更好、更便利的生活服务，让百姓切切实实地享受“一刻钟便民生活圈”给生活带来的实惠。

#### **一、主要做法**

##### **（一）完善基础设施，优化购物环境**

加快建设向阳区文昌里，打造前进区师范巷、太阳巷，东风区浦东商业街、花鸟鱼步行街，完成红旗街道生活圈的第一加油站小区、清源小区老旧小区改造，改善浦东商贸生活圈的菜市场环境，解决菜市场环境脏、乱、差，购物拥挤等问题，增加销售商品种类，居民下楼就能购买所需，大大提升便利度。

##### **（二）丰富消费业态，繁荣夜间经济**

创新后备箱集市，升级开放油坊胡同、大学时光里、万达夜市、春光巷等夏季夜市，春光社区生活圈的春光巷新增设 30 余处临时摊区摊点，适度允许经营外摆，大力推广深夜食堂、特色美食街区、24 小时便利店等消费模式，丰富百姓夜间生活。万达社区生活圈建成以万达锦华之星酒店、微

醺熊、夜公馆、COCO 时尚酒吧等代表的夜经济商圈，时尚购物+美食文化+夜店酒吧+住宿酒店“停留经济”初步形成。怡安社区生活圈的“西林路夜市”将路边小吃摊贩进行集中特色升级改造，根据摊位售卖美食的特点，增设造型别致的“网红快餐车”，让人们在品尝美味的同时邂逅美好心情。

### **（三）精准对接需求，便利居民服务**

向阳区将 60 个核酸小屋通过合并改造，装修升级变成 24 处“红色网络 暖心驿站”，精准对接居民服务，免费提供咨询服务、急救药品、临时休息、手机充电等“12+X”项便民服务。推进美团优选进驻社区，实现商家线上线下消费新模式，截至目前，美团优选团点数增至 2200 个，小区门口的水果店、生鲜店、超市成为百姓购物的自提点。万达社区生活圈打造居家和社区养老服务驿站，为 60 岁以上老人提供休闲娱乐的活动室，包含观影、健身、文娱等，同时能够为特殊困难老人提供上门服务。红旗街道生活圈关注百姓对文化、休闲、社交等精神层面的需求，积极组织朗诵交流、参观国防教育基地、关爱独居老人、插花等活动。

### **（四）引进特色品牌，壮大市场主体**

全力推动首店经济，成功引入喜茶、瑞幸咖啡等知名品牌，增加商贸实体消费空间；全力推进电商升级，推动新联优选直播带货地方农产品，实现线下线上融合消费；引导本地 6 家黑龙江老字号企业进商超，拓宽企业销售渠道；整合



行业资源，强化异业合作，开展 2023 新年汇、婚博会、团车节、开江节、杏花节等“爱尚三江”系列活动，叫响“爱尚三江”消费城市品牌。

## 二、取得成效

通过一刻钟便民生活圈建设，试点总体满意度由 79.04% 提升至 91.57%，生活圈商业网点带动就业人数 12500 余人，服务社区居民 9.57 万，生活圈内商业网点 1659 个，其中早餐店 75 个、便利店 63 个、菜市场 3 个、维修点 39 个、养老站点 6、托育机构 25 个。

## 上海市

### 谋好民生事 打好惠民牌

#### ——上海市普陀区一刻钟便民生活圈典型做法

普陀区贯彻落实商务部工作部署，按照市商务委“一刻钟便民生活圈”试点建设的要求，打造“一圈一特色”便民生活圈，释放消费潜力、促进就业创业，满足居民多样化消费需求 and 美好生活需要，筑好民生福祉的“最后一公里”，全面提升城市生活品质。

#### 一、标准化创建，形成创建制度引领

按照《商务部等 12 部门关于推进城市一刻钟便民生活圈建设的意见》和市商务委加快“一刻钟便民生活圈”试点建设的要求，普陀区积极推进便民生活圈建设，成立以区分管领导挂帅、32 个成员单位组成的一刻钟便民生活圈创建工作领导小组。区商务委牵头制订《上海普陀区推进城市一刻钟便民生活圈首批国家级试点建设实施方案》，明确提出了填补生活基本保障类业态空白、丰富生活品质提升类业态的目标任务。发布《一刻钟便民生活圈服务功能配置指南》标准化文件，为创新提效留出更多空间。

#### 二、数字化转型，不断拓展应用场景

征集数字化应用场景，逐步形成智慧食堂、智慧菜场、智慧服务等一批群众最关心、最直接、最受用的生活数字化应用。以幸福饭堂·桐柏院为试点，通过与物美多点数字平台合作，针对为老助餐、子女订餐、食品安全等百姓关注问题，以数字化实现社区食堂全景上线；以桂巷菜场为样板，与数字平台合作，借助 AI 智能识别秤，实现电子亮证、菜品全程溯源、秤销全网监测、线上买菜放心安心、数据实时监管，打造全市智慧菜场标杆；聚焦智慧服务，通过集纳散落的服务业态和能工巧匠，联合万有集市数字平台，推动孤岛式便民服务业态触网。

### **三、先行先试，推进街镇试点创建**

通过分析人口分布、年龄层次、职业属性、消费习惯等关键数据，研究制定一刻钟便民生活圈建设总体方案及各生活圈分类实施方案，努力把居民的需求清单转化为项目清单。如曹杨街道以国家级试点为抓手，以功能为定位，形成智慧时尚、品质宜学、数字商业等八个各具特色的便民生活圈；真如镇街道以市级示范试点为抓手，着力构建鲜橙活力、绿网生态等五个便民生活圈；万里街道围绕生活圈打造，持续增强远近悦来的社区生活吸引力和商业服务辐射力，带动万里“一体两翼、蝶变起舞”。

### **四、党建引领，持续优化营商环境**

提升行政效能，优化服务流程，探索以党建为引领、商

协会管理、共享共治等社区治理模式，促进共建共管。在符合安全生产要求、城市管理规定且不影响周边居民生活的前提下，通过科学布局移动商业服务设施，推动“小修小补”等业态经营行为；通过加快推广电子证照应用，持续优化企业开办服务；通过加强政策和资源支持，着力培育一批“名特优新”个体工商户；通过积极引导更多企业主动参与一刻钟便民生活圈建设，努力将居民一个个碎片化需求连成线，继而连成片，推动生活圈内商家店铺、中小企业通过信息互换、引流宣导、优惠联动，实现互利共赢。

## 聚焦品质消费 营造创意生活

### ——上海市长宁区一刻钟便民生活圈典型做法

长宁区作以“品质消费·创意生活”为目标，以规划为引领、以民主为动力、以政策为导向、以城市更新为契机、以数字化转型为支撑推进便民生活圈建设，满足居民高品质生活需求。

#### 一、以规划为引领，形成项目清单

按照市商务委部署，制定出台《长宁区加快建设国际消费中心城市特色城区“十四五”规划》，举办“社区生活圈行动规划”专家论坛，聚焦“宜居、宜业、宜学、宜养、宜游、易购”六大功能，10个街道镇均完成便民生活圈建设规划，并全部通过区政府常务会议审议，汇总出一张“长宁便民生活圈总体建设规划蓝图”，共包括居住类项目155项、服务类项目326项、出行类项目168项、休闲类项目157项。在2021年新华街道5个便民生活圈试点的基础上，2022年将试点范围扩大到其他5个街道。其中，华阳、江苏两个街道便民生活圈成为上海首批18个“一刻钟便民生活圈”示范社区建设试点单位。

#### 二、以民主为动力，汇集需求民意

长宁区委率先提出打造“全过程人民民主最佳基层实践地”的目标，坚持“以需求为导向、以矛盾诉求为切入点”，不断更新便民生活圈建设思路。江苏街道成立“社趣更馨”

服务社，形成《商居管理弄堂公约》，公安、城管、街道、物业、商户、居民共同参与岐山居民区治理，让弄堂商居和谐，配套商业“利民不扰民”。周桥街道在“政协委员履职在街镇”项目协商会上就“生活圈建设”听取政协委员和居民代表意见。虹桥街道发挥全国人大基层立法联系点平台作用，征集 knock 黄金城道步行街街区提案计划，链接居民和商户业主，建设友好空间 10 余个，支持街区公共文化和友好事业。

### 三、以政策为导向，引导资源集聚

打响“全球新品首发地示范区”品牌，推出《加快贸易高质量发展提升消费能级实施办法》，对完善商业布局，打造高品质社区商业地标，及在重点商圈、社区商街开展便民生活数字化转型项目，给予资金支持。承办首届“上海邻里生活节”，结合上海第三条分时步行街开业，联合盒马生鲜、美团等近 50 家居民服务企业，让市民现场体验高品质社区便民服务。制定出台《早餐工程扶持资金实施办法》，创建“楼门口”午餐项目，推动 16 家早餐市级示范点、28 家早餐区级示范点、54 家“楼门口”午餐点建设，撬动社会资金投入 1469 万元。推动菜市场标准化改建，出台《标准化菜市场建设管理补贴资金使用管理办法》，已实现全区 29 家标准化菜场改造全覆盖，其中新建或改造 2.0 标准化菜场 16 家；成功建设“智慧菜场”4 家，其中 2 家获评“上海市示

范型智慧菜场”。

#### **四、以城市更新为契机，推进多方联动**

将便民生活圈建设与城市更新三年行动计划、美丽街区建设三年行动计划、民生实事项目、创新社区治理“一街一品”项目等工作结合，形成优势互补、功能互通的有机体。九华集团两年来陆续在全区各街镇牵头建设 57 个“九华邻居里”社区商业点，面积累计达 7.1 万平方米。江苏街道打造“美好生活服务中心”，汇聚修鞋、开锁、裁衣、家电维修等惠民举措，倡导便民场所共享、资源共用。推进“城市更新”改造，成功打造 ART 愚园生活美学街区、静雅武夷美丽街区等社区商街，建成幸福里、上生新所等网红地标。截至 2022 年 11 月，长宁 10 个便民生活圈建设商业网点 1436 个。未来 1-2 年内，将有融侨中心、宜家荟聚中心、晶耀虹桥等商业载体逐步落成，融入便民服务内容。

#### **五、以数字化转型为支撑，探索便捷利民**

探索数字便民生活服务信息平台建设，发展便民生活圈新业态新模式，推动线上线下深度融合。江苏街道推出生活圈数字平台、智能回收站等数字化应用场景项目，推动数字技术与服务管理优势叠加。新华街道在“新华里巷”试点“数字便民服务终端”，居民可在线上点单预约洗涤、印刷、家电维修、家政保洁等便民业态服务。北新泾街道结合 AI 社区先发优势，开发了“15 分钟生活服务虚拟社区”特色应用

场景等。



## 凸显社区特色 “足不出圈” 享受便利生活

### ——上海市浦东区一刻钟便民生活圈典型做法

浦东区贯彻落实商务部《城市一刻钟便民生活圈建设指南》要求，完善高质量经济业态、高品质民生业态与高效能服务业态，优化居住环境、转型升级菜场、规范生活服务，打造与引领区相匹配的便民生活服务。

#### 一、绿色环绕，优化提升居住环境

潍坊在竹园商贸区的综合提升中，融入低碳、绿色、健康等理念，为周边职工与居民提供优质的工作环境和健康休闲的生活环境，在优化营商环境的同时提升居民幸福感与满意度。改造提升后，这里是周边职工与居民休闲锻炼的好去处，也是绿色环绕的交通枢纽，早晚高峰时，可根据需求开放绿地出入口，有效提升通行效率。竹园绿地体育场经过改造提升，与周边金融机构、企业合作，为员工体育活动提供场地，同时兼顾居民需求，上午设置3至4小时的公益时段，免费对外开放。

#### 二、转型升级，打造菜场全新面貌

在整体打造商业区域新面貌的同时，从居民“开门七件事”着手，着力加强步行一刻钟范围内，社区商业设施的建设与提升。全区超市与便利店共计1584家，大型超市与便利店联动布局覆盖，基本实现居民步行一刻钟范围内，可以满足日常生活消费需求。菜市场方面，浦东共有196家菜市

场，数量约占全市四分之一，正在分批实现转型升级，目前已有示范性标准化菜市场 32 家、普通标准化菜市场 159 家，另有 5 家非标准化菜市场正在逐步改进。转型后的菜市场不仅环境明显改善，还注入丰富的新业态与新功能，增加便民停车点、小修小补社区门店等设施。

### **三、聚焦民生，规范开展生活服务**

原本露天无序经营的手艺人被请进服务站定点服务，优化社区环境秩序，满足周边居民对小修小补等民生服务的需求。潍坊发挥崂山路街事会作用，管理部门、场地方、街区单位一同协商，拿出店面作为服务站。服务站紧邻菜市场、花鸟市场，兼顾有序经营和群众现实需求，成为社区一刻钟便民生活圈建设的重要拼图。目前已有 4 名手艺好、口碑好、服务时间固定的手艺人常驻服务。同时推出生活服务、助残服务、电工家电等 6 大类、26 项的服务清单，定期在服务站开展专场服务。这一模式已经延伸到杨家渡菜场和竹园菜场，方便更多居民。

### **四、因地制宜，打造特色便民生活圈**

周家渡街道按照“覆盖、丰富、便捷”的总体思路，社区便民商业布局不断优化，成为上海老旧城区建设便民生活圈的特色样本。三林镇以“蝶变三林 魅力社区 惬意生活”为发展主题，6 个“二级”一刻钟便民生活圈已经成型，聚合为拥有“国际范”“人情味”“生命力”“烟火气”“现

代感” “国民风”的一刻钟便民生活圈。金杨新村街道的创建工作按照“优布局、提品质、强服务、塑环境”的总体思路，推动4个一刻钟便民生活圈建设，打造高质量的居住型社区一刻钟便民生活圈标杆。

## 江苏省

### 畅通城市微循环 加快便民新发展

#### ——江苏省南京市一刻钟便民生活圈典型做法

南京市连续两年将“打造一刻钟便民生活圈”列为民生实项目，乘势、顺势、借势，融合城市文化与社区特质，推进消费提质与服务扩容，整合社会资源与部门力量，切实将人民群众的“需求清单”转化为一刻钟便民生活圈内的好评榜单”。

#### 一、乘势而为，城市文化与社区特质相得益彰

南京市精准把握城市发展特点和人民需求期盼，融合城市文化与社区特质，全面提升一刻钟便民生活圈现代化水平。一是立足市情，提前规划明指引。出台《南京市一刻钟便民生活圈建设实施意见》，确定建设目标；出台《南京市一刻钟便民生活圈建设验收考核标准》，规定建设要求；编制《南京市一刻钟便民生活圈建设规划》《南京市 15 分钟社区生活圈规划导则》，提出规划定位。二是分类引导，“一区一策”辨特色。秦淮区基于社区属性特征，确立龙王庙“智慧化便民服务圈”、红悦“儿童友好生活圈”、张府园“居民商户自治生活圈”、俞家巷“小店经济集聚圈”等社区发展方向。江宁区晨光社区成立课题小组编制《东郊小镇社区

营造导则》；浦口区同心社区邀请专业学者，针对辖区商业布局、城市道路改造等方面提出指导意见。三是明确需求，改革创新强服务。浦口区烈士塔社区依托“江浦通”APP实现“信息联采、矛盾联调、平安联防、宣传联办、服务联送”五项融合；打造弘商圈青创直播基地，带动社区1200余户小店开展直播；溧水区推出“一卡汇享”惠民服务，通过“社区补贴一点、商户优惠一点”，满足居民多样化生活需求。

## 二、顺势而为，消费提质与服务扩容齐头并进

着力打造与居民消费习惯、消费升级等相适应的消费场景，扩充“一老一小”“小修小补”等服务内容，优化社区功能布局，丰富居民生活体验。一是便利消费，社区商业添活力。玄武区唱经楼社区打造“嗨客市集”，为社区居民提供高品质夜生活体验；秦淮区在试点社区举办社区年货节、老字号年货节、消费节便民市集等系列活动200余场，拉动社区便民消费近3亿元；鼓楼区南秀村社区延续“来吧！鼓楼”消费品牌IP，创新增进互动与促进消费的社区新场景。二是守护“朝夕”，“一老一小”全友好。玄武区香铺营农贸市场利用闲置空间设立“自习小课桌”，为经营商户子女提供课后假期学习环境；建邺区高新区开设公办托育园与“四点半课堂”，推进“长者食堂”银发助餐点建设；栖霞区吴边社区着力打造“时间银行”志愿服务品牌，为老年群体提供家政、护理、交流、代办、维修6大类服务。三是

**创新改造，空间利用再提升。**建邺区多处核酸小屋升级改造为流动书屋、暖心驿站、网格阵地等便民场所；鼓楼区龙江邻里中心等农贸市场完成智慧化升级改造，打造成集生活市集、美食购物、休闲娱乐、生活服务、儿童托管于一体的社区型商业综合体；栖霞区汇虹园社区建设“便民服务亭”，采用定点不定人服务模式，引进磨刀、修伞、配钥、缝补等多种微利性民生服务业态。

### **三、借势而为，社会资源与部门力量化零为整**

坚持系统思维，加强与相关部门协同合作，放大各类社会资源在一刻钟便民生活圈建设中的引领、牵动、叠加作用。

**一是统筹合力，民生服务提质量。**将建设“一刻钟便民生活圈”与建设“美好家园”“完整社区”“10分钟体育健身圈”“15分钟健康服务圈”“15分钟文化生活圈”“15分钟医保服务圈”等工作充分融合。

**二是升级改造，打造生活新场景。**秦淮区小西湖社区在“小尺度、渐进式、微更新”改造理念下，共生院落、共享景观应运而生，新业态与旧建筑和谐交融；建邺区文体社区通过“南湖记忆”城市更新一期项目，再现80年代社区生活场景；鼓楼区南秀村社区全力推进“老街造新景”，百米金银街变身成为国际青年艺术街区，培育网红消费新场景。

**三是强化宣传，珠玉在前可借鉴。**南京市深入挖掘经验、系统总结典型，在行之有效的经验中提炼长效之策。采取视频宣传策略，累计推出近30个一刻钟

便民生活圈成效短视频和 1 个工作汇报片、1 个城市宣传片。

# 上下联动点面发力 打造家门口的幸福

## ——江苏省无锡市一刻钟便民生活圈典型做法

无锡市以打造“家门口的幸福”为目标，深入推进一刻钟便民生活圈试点建设，积极发展社区商业新业态、新模式，着力提高社区商业和公共服务便利化、标准化、智慧化、品质化水平，满足居民在家门口的“一站式”消费需求。

### 一、主要做法

#### （一）高位统筹推进

成立城市一刻钟便民生活圈建设联席会议，把争创一刻钟便民生活圈试点城市纳入无锡市“千名干部百项攻坚”行动，列入双循环创新性政策措施研发任务清单。出台《无锡市城市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，制定《无锡市城市一刻钟便民生活圈发展规划（2022-2026）》《无锡市区十四五农贸市场布局规划》《无锡市养老服务设施布局规划（2021-2035年）》等专项规划，系统推进一刻钟便民生活圈建设。

#### （二）高标准谋划实施

印发《无锡市城市一刻钟便民生活圈示范社区建设工作指引》，从总体要求、建设任务、保障措施三个方面16项具体任务规范示范社区创建。结合实际量化要求，如要求示范社区每百人拥有商业网点2个以上、每万平方米拥有商业



网点 1.5 个以上、智能化商业设施等新型业态至少有 4 处、“一点多能”网点有 2 处以上等，部分指标要求高于国家标准，将生活圈导视图、举办“邻里生活节”、打造特色商业景观等作为示范社区的必选项。

### **（三）试点示范引领**

建立试点培育项目库，完成 38 个试点社区遴选。紧盯“一菜一修”“一老一小”“一店一早”等重点难点，指导各地因地制宜建设不同类型便民生活圈，如部分社区新建住宅集中，则重点发展集聚式商业模式，提供“一站式”服务；部分社区老龄化程度较高，则大力发展养老助餐，提供适老化服务；部分社区年轻人较多，则大力引进特色餐饮、休闲娱乐等品质提升类业态。

### **（四）联动消费促进**

鼓励商业设施、连锁品牌、消费活动、商家联盟、便民服务下沉社区，重点打造无锡“太湖购物节·邻里生活节”品牌，制定出台《太湖购物节·邻里生活节活动指引》，通过在社区举办市集、公益服务、互动体验和快闪等活动，打通促消费、惠民生最后“一百米”。

### **（五）推进数字赋能**

与平台公司合作开发“社区商业数字孪生地图”，供政府 G 端和市民 C 端不同角色使用。从多维度对示范社区、试点社区范围内的商业网点进行统计分析，对社区商业的供给

和消费进行体检画像。在无锡本地门户 APP “灵锡” 中开辟专栏，市民群众可在线查看便民生活圈内的商业网点，并提供电子地图浏览、列表查询、特色产品介绍、一键拨号等服务。

### **（六）组建商家联盟**

会同无锡商联合会指导成立全市性商家联盟即“悦动联盟”，制定联盟公约，遴选优质社区商户、品牌连锁商户、重点商贸企业及部分公益性组织等单位，参与邻里生活节等各类市集、公益活动，鼓励其发展“一店多能”，开展促销让利和公益活动，提供便民服务。

### **（七）注重宣传培训**

制作城市一刻钟便民生活圈主题宣传片，设计一刻钟便民生活圈和“邻里生活节”专属 LOGO，打造具有无锡特色的便民生活圈品牌。举办全市便民生活圈建设工作培训会，在央视、新华网、扬子晚报等媒体对试点经验进行宣传报道。

## **二、取得成效**

工作开展以来，无锡市累计建设便民生活圈 54 个，其中示范社区 16 个、试点社区 38 个，共汇集商业网点共 1.7 万个，品牌连锁化率 31.45%，其中“一店一早”网点 1347 个、“一菜一修”网点 1074 个、“一老一小”网点 229 个，覆盖社区数量 54 个、服务居民 81 万人、带动就业人数 14.2 万人，居民满意度 95.45%，各级政府各部门财政补助额 2049

万元。新建改造社区商业中心（睦邻中心）10个，新建改造“小修小补”工坊19个，新建养老助餐和托幼托育项目56个，26个社区完成便民生活圈导视图制作，10个社区建立了商家联盟，新增“一店多能”网点30个，新增智能商业设施及移动商业设施27个。

## 立足实际 守正创新 探索建圈模式

### ——江苏省苏州市一刻钟便民生活圈典型做法

苏州市以“便民、利民、惠民”为出发点，以全域覆盖为建设目标，以部门协同发力为工作思路，以群众满意为最终方向，深入扎实推进一刻钟便民生活圈建设，全力打造“家门口的幸福圈”。

#### 一、主要做法

##### （一）立足苏州实际，制定创建标准

立足城乡发展均衡、经济基础较好、外来人口较多等实际，推进创建工作。一是不局限于国家试点提出的城区范围，坚持城区与县域一体推进，将人口多、镇区发达的乡镇纳入创建范围。二是不局限于国家试点提出的 23 种基本保障和品质提升类业态，在充分调研掌握业态配备现状和百姓共性需求的基础上，将基本保障类业态由 14 种扩充至 26 种，品质提升类业态由 9 种扩充至 24 种，并增加了无人值守便利店、数字菜场等 11 种智慧升级类业态。三是不局限于户籍人口数量，坚持以服务人口为基数提出千人拥有量指标，确保既配齐种类、又配足数量。

##### （二）领导亲自挂帅，强化统筹谋划

市委领导高度重视，连续两年将一刻钟便民生活圈建设工作纳入市级民生实项目，作为全面提升苏州城乡百姓生活品质和城市服务温度的主要抓手予以推进，召开专题调研

会议、专题推进会议，每季度进行工作调度，检验落实情况，提出打造农贸市场集成空间、圈与圈创建相结合、数字化与适老化建设等意见，为创建工作指明发展方向和工作思路。

### **（三）凝聚部门合力，汇聚各方资源**

成立“苏州市一刻钟便民生活圈建设工作领导小组”，组织民政、资规、体育等部门召开专题辅导会，对体育、养老设施等业态的建设、报批流程进行专题辅导，结合民政、卫生、文旅、体育、行政审批等部门“15分钟养老生活圈”“15分钟健康服务圈”“10分钟文化生活圈”“10分钟体育健身圈”“15分钟政务服务圈”等工作，通过各个“圈”叠加融合，形成服务完备的“便民生活圈”。

### **（四）调动属地干劲，共商共建共创**

注重调动属地板块积极性，共同推动工作开展。一是通过市政府发文、召开全市推进会、下沉督查指导等形式压实属地责任。二是通过为创建成功的生活圈授牌、设立苏州市一刻钟便民生活圈专项政策资金奖励等方式，引导各板块立足各自规划定位及商业基础，因地制宜开展查漏补缺、建设改造工作。部分板块在创建中积极开拓创新，打破行政区划限制，有效整合各类资源，实现区域统筹发展。

### **（五）围绕重点载体，抓好分类建设**

注重因地制宜、分类建设，对于老旧小区，同住建等部门在旧城改造、城市更新工作中系统谋划，围绕农贸市场、

公有物业、社区中心等存量资源，做好统筹利用和提升改造，通过租金减免、优惠补贴等形式，集中布局一批维修点、缝纫店等类公益性服务业态。对于新建社区，积极推广邻里中心模式，加强与资规部门协调对接，编制《苏州市商业空间布局规划》，提前对用地、业态配置等进行规划保障。鼓励临近居住区的商场在基础型商业形态基础上，积极发展市场型公共服务，包括医疗康养、文化阅读、卫生服务等，向“一站式”综合服务中心转型，加快补齐便民服务短板。

#### **（六）强化数字赋能，线上线下融合**

依托苏州政务服务 APP “苏周到”，上线市级“线上一刻钟便民生活圈”平台，将便民服务点位可视化，市民能够通过地图定位方式，快速查找所在位置周边各类服务。通过在考核中纳入数字平台加分项等方式，鼓励引导各地同步打造线上平台，进一步细化和精准服务点位。目前，苏州市级“线上一刻钟便民生活圈”平台已整合 33 类业态数据，相城等 4 个区县也上线了区域一刻钟便民生活线上平台，逐步实现一刻钟便民生活圈全域覆盖目标。

#### **（七）践行为民宗旨，突出群众感受**

苏州始终将群众感受度和满意度摆在首要位置。坚持问计于民，召开“社情民意联系日”，建立沟通渠道，从和群众的交流中汲取工作思路。坚持问需于民，组织发放调查问卷，了解群众需求，形成针对性建设方案和项目清单。坚持

问效于民，开展群众满意度调查，并设置相应考核验收指标，作为创建成果的核心评价指标。突出群众感受，推出一刻钟便民生活圈服务导视图、网点服务手册、家庭联系卡片、线上电子聚合页等，帮助居民更快获取所需服务。

## 二、取得成效

2021 年至今，苏州市一刻钟便民生活圈建设共服务社区居民约 250 万人，实际覆盖社区 175 个，涵盖各类网点及服务设施约 6.2 万个。其中，“六个一”方面，含便利店 1196 个、早餐店 1240 个、标准化菜市场及生鲜店（菜店）1062 个、维修点 573 个、养老站点 163 个、托育机构 190 个，带动就业 28.47 万人，带动社会投资 2.79 亿元。

形成以下四种模式：

**模式 1：以覆盖新建居住区为主的“邻里中心型”便民生活圈。**邻里中心模式坚持规划先行，按区位特征、人口规模、周边配套等情况确定规模能级，在涵盖娱乐、医疗、教培等多元商业外，以不低于 45% 面积配备各项基础生活服务功能，并承担社工委用房、公交首末站等一定公建配套，实现商业配套、生活服务、政府社会管理的三元统一。同时，邻里中心打造数字支付（邻里付）、数字营销（邻里惠）、数字服务（邻里管家）等多元场景，线上线下一体化运营，提供全时全域服务，积极构建便民生活圈“大生态”服务平台。目前，苏州全市邻里中心投资运营管理项目共 29 个，

其中已运营 23 个，在建及规划项目 6 个，项目总面积达 145 万平方米，成为苏州一刻钟便民生活圈建设的示范样板。

**模式 2：以覆盖老旧居民区为主的“农贸市场型”便民生活圈。**以综合覆盖率较高的农贸市场作为核心载体，将农贸市场打造成各类便民服务的集成空间，“一站式”解决老百姓所有日常生活的基本需求。结合苏州市农贸市场改造提升三年行动，在《苏州市农贸市场改造提升考核验收细则》中设置业态配比考核项。2022-2025 年，全市计划改造提升农贸市场 215 家。2022 年，已完成新建、改造 28 家农贸市场，改造后的农贸市场基本实现了各类生活业态的覆盖。

**模式 3：以盘活存量资源为主的“腾笼换鸟型”便民生活圈。**苏州在推进一刻钟便民生活圈建设中，积极会同住建等部门，结合旧城改造、城市更新等工作，盘活闲置载体，优化业态调整布局，破除空间资源制约。

**模式 4：以片区商业中心为主的“综合商场型”便民生活圈。**人口集聚度较高的重点开发区域，在规划建设时即考虑商业区与居住区融合布局，形成服务本区及周边居住人口、规模集聚度较高、行业业态齐全、商业服务完善，满足居民商业购物需求的片区商业中心。



# 创新优化服务 “通”享美好生活

## ——江苏省南通市一刻钟便民生活圈典型做法

南通市坚持试点与建设并重，加强顶层设计，加快项目建设，创新工作举措，全力推进城市一刻钟便民生活圈建设，持续提升社区商业标准化、智慧化、品质化、便利化水平，致力打造“‘通’享美好生活”城市一刻钟便民生活圈品牌。

### 一、主要做法

#### （一）加强顶层设计，全面推进社区商业建设

实行市长负责制，制定印发《市政府办公室关于印发南通市推进城市一刻钟便民生活圈建设实现“通”享美好生活的实施方案的通知》，明确市级各有关部门责任分工及任务。先后组织各地商务部门召开业务商讨会，研究工作推进相关工作，筛选两批共57个城市社区作为试点，做好试点项目组织推进。严格规划会商审查，有效落实社区商业和综合服务设施面积占社区总面积的比例不低于10%的要求，强化商业网点载体建设。将一刻钟便民生活圈建设纳入《南通市“十四五”商贸流通业发展规划》及《南通市城市商业网点布局规划（2021-2035）》编制，推动社区商业网点合理布局、健康发展。将一刻钟便民生活圈作为商圈建设的重要内容，纳入《南通市现代商贸繁荣发展三年行动实施方案》，印发《2023年全市服务业项目专项考评细则》；同时，考虑南通

市开发园区商贸发展的需要，将一刻钟建设纳入对南通市开发园区的考核，将相关内容写入《2023年全市开发园区产业项目建设“龙虎榜”综合考评办法》，保障社区商业建设有序有力推进。

## **（二）加快项目建设，不断丰富社区商业业态**

大力推动连锁经营、品牌企业及电子商务等新模式新业态进社区，补齐基本保障类业态、扩充品质提升类业态。目前，试点社区商业便利网点门类逐步完善，生鲜超市、连锁超市、便利店、智能提货柜、绿色回收等业态覆盖率持续提升，品牌连锁化水平明显提高。崇川区围绕“市场（业态）+公共服务”，聚合“购物、服务、休闲、健身、文化、社交”功能，支持企业、商户与居民供需对接，满足居民在早餐、理发、药品、生鲜、花店、24小时便利店等日常生活方面的需求，提供快递收发、再生资源回收、家政服务、衣物缝补、五金维修等便民服务。创新“首家家政+养老服务驿站”，以“小驿站”服务“大民生”，充分发挥一刻钟便民生活圈作用，打造社区养老的“崇川样本”，让群众在家门口就能享受到全链条式家政+养老服务。今年5月，崇川区第二家社区食堂开业，向周边居民提供新鲜出炉、色味俱佳的菜品，同时为附近部分空巢老人和残疾退役军人免费提供午餐配送服务。海安市因地制宜发展品质提升类业态，支持有条件的平桥村社区、七星湖社区改造提升商业中心、邻里

中心等各类综合服务设施，完善“一站式”便民服务功能，依托辖区内商业综合体，给附近的居民提供便利，让居民体会到“家门口的幸福”。启东市注重社区商业网点品质化招引，大力招引欧伟仕、美宜佳、小润发等各类商业连锁品牌。

### **（三）创新工作举措，有效提升为民服务效能**

鼓励结合社区发展实情，从群众实际需要出发，积极探索为民服务新思路、新模式、新路径。基于“以市民为中心”的理念，打造零距离、一站式的政务服务平台，推出公共服务移动应用——“南通百通”，实现服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明，让市民足不出户就可享受到方便快捷、统一规范、优质高效的政务服务。崇川区以承办首届南通邻里生活节为契机，建立区—街道—社区三级联建机制。商务部门充分发挥对商业网点和设施的行业指导作用，以集中建设组团式社区商业中心和合理配置便利型商业网点为吸引点，引进并培育专业运管团队。街道、社区汇聚社区服务机构网点、社区商业运营商等各类资源，通过业务指导、税收减免、租金补贴等方式，支持运营企业在约定框架内丰富业态，引入连锁品牌，在社区养老、托幼、医疗、家政、保洁等方面加大运营投入，探索公共服务的长效运营模式。如东县将打造富有活力的社区服务作为便利生活圈的突破方向。一是**高标准建设公共基础设施**。优化生活圈内道路体系，为天健嗨街、蜜糖街配建数量充足的停车场地，三河六

岸的配套建设让消费和休闲放松得到完美融合。二是**优化调整业态**。鼓励现有各类门店改造升级，提供更好的服务，发挥好县城首位度功能，招引更多有特色、有品质的现代服务业特色品牌和门店入驻，红馆、肖四女跷脚牛肉等一大批特色连锁品牌的进驻满足居民消费升级需求。三是**打造宜居宜业社区**。经过四个月的试点，社区新增各类店铺 45 家，改造各类店铺 16 家，带动从业人员 2000 多人。

## 二、取得成效

2023 年，南通市组织 37 个社区申报新一批试点，其中市区 25 个，县（市）12 个，实现试点社区全域覆盖、试点工作全域推进，参与试点社区数量共计 57 个，覆盖人口超 51 万人，占南通市常住人口的近 7%。截至 4 月底，57 个试点社区共有各类商业网点 7593 个，其中新增改造社区商业中心（邻里中心、商业综合体等）29 个、品牌连锁便利店 70 个、综合超市 35 个、家政店 18 个、维修点 39 个，各类品牌连锁店铺占社区商业网点比例达 33.49%，较试点初提升 23 个百分点。

## 抓好“三个坚持” 统筹推进试点建设

### ——江苏省盐城市一刻钟便民生活圈典型做法

盐城市以“方便居民服务、优化商贸资源配置”为原则，持续推进城市一刻钟便民生活圈发展，社区商业网点布局逐步完善，业态结构不断优化，多元化、多业态、多层次社区商业发展格局初步形成。

#### 一、坚持规划引领，抓好项目统筹推进

一是开展规划编制。市商务局及时开展《盐城市区商业网点规划》（2015-2030）修编，增加一刻钟便民生活圈规划内容，在盐城市区规划了56个社区商业中心。资规局在控制性详细规划中制定按“15分钟生活圈—10分钟生活圈—5分钟生活圈”三级标准配建各类社区商业配套设施。医保局积极谋划“15分钟医保服务圈”，深入社区，赋能一刻钟便民生活圈。二是加强项目统筹。市商务局牵头研究制发《盐城市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，并逐步明确各地发展重点。目前，盐都区、东台市、大丰区、射阳县等地明确以推进邻里中心建设形式打造一刻钟便民生活圈，东台市积极鼓励国有商贸流通企业发展社区便利店、品牌连锁店；响水县、阜宁县、建湖县等地在整体推进项目建设的同时，注重发展小店经济和地摊文化；亭湖区、市开发区、盐南高新区等地注重探索线上线下融合服务模式，搭建复合型

智慧社区平台。**三是强化措施保障。**市政府将提升养老服务能力和儿童服务能力、提升住房保障水平、体育惠民项目、建设口袋公园和农贸市场、推进厕所革命等数个与一刻钟便民生活圈建设相关的内容纳入盐城市政府为民办实事项目中，建立“两重一实”项目平台，采取“单月会办、双月督查、季度通报”加强项目统筹推进。

## **二、坚持聚焦民生，构齐生活保障要素**

**一是完善居民基础生活设施。**2022 至今，市、县民政局开展社区居家养老服务中心“家家到”走访活动，推动社区居家养老服务中心正常运营，累计进行 2000 余场次。市邮政管理局累计完成 20 个老旧小区智能信包箱 116 组共 1.2 万个格口。市住建局完成对 149 个老旧小区加装电梯，供排水管道（雨污分流）、电力、通信管线等规整工作，停车位、电动车充电棚、充电桩等增设工作。**二是加快商业网点建设改造。**开展农贸市场建设“三年行动计划”，建设改造农贸市场 222 个，老旧市场升级改造率达 96%，其中一刻钟便民生活圈内建设改造农贸市场 34 个，老旧市场升级改造率达 100%。建设改造、业态调整、招商引资各类商业网点设施 3747 个，品牌连锁店铺占比 28.3%。结合县域商业建设行动，建设改造商贸服务中心（商业综合体）3 个、县级物流配送中心 5 个、县级寄递公共配送中心 3 个、乡镇商贸中心（含邻里中心）14 个，进一步健全商业网络，畅通流通渠道。**三是**

满足居民高品质生活需求。市区已逐步形成建军路、宝龙广场、聚龙湖、中南城、万达广场等 5 个具有一定规模的零售商圈，可辐射周边 12 个社区。板块商业发展各具特色，打造的新街社区竹林大饭店，依托本土特色饮食文化和市井人文情感记忆，成为融“人文盐城、民俗盐城、美味盐城”为一体的便民消费综合体；民富社区 D•A 艺术街区、东进社区新弄里、聚龙湖社区欧风花街、阳光社区 KK-PARK 等商业设施，在满足周边居民高品质消费娱乐的同时，也成为盐城市“商文旅”新地标。

### 三、坚持多措并举，着力恢复提振消费

一是持续叫响消费品牌。市商务局会同相关部门连续举办 3 届“515 盐城消费节”，打响“515 盐城消费节”活动品牌，拉动便民生活圈居民消费。二是持续繁荣夜间经济。推动出台《关于推进全市夜间经济发展的实施意见》，会同市文广旅等部门打造 30 个特色夜市街区和文旅消费集聚区，广泛发动全市商贸流通企业、电子商务企业和文化旅游企业开展夜食、夜购、夜娱、夜展、夜演、夜秀等系列特色活动，活跃一刻钟便民生活圈消费氛围。三是持续招引商贸网红品牌。市商务局成立商贸服务业招商工作专班，招引与消费市场需求相匹配的网红品牌入驻社区、街道，丰富一刻钟便民生活圈商业业态，有效带动城市能级提升。

## 浙江省

### 完善服务功能 打造共富单元

#### ——浙江省杭州市一刻钟便民生活圈典型做法

杭州市围绕规划引领布局、补齐业态短板、完善标准体系、培育运营主体、聚焦数字赋能、加强政策保障，积极完善城市一刻钟便民生活圈多层次、全方位服务功能，打造人民看得见、摸得着、用得上的共富单元。

#### 一、规划引领布局，打造“街巷里坊”的便民服务体系

加强统筹规划，充分利用商业用房、腾退空间、废置自行车棚、空置场地等空间资源，完善各类便民服务设施，串珠成链、连点成片，打造“街巷里坊”便民服务体系。推动商居和谐，合理优化网点，引导住宅和社区商业适当分离，分层分类优化整合提升类、拆除重建类、拆改结合类和规划新建类等类型小区商业网点布局，打造同心圈、烟火圈、文创圈、韵味圈、商务圈等多圈融合的城市一刻钟便民生活圈。

#### 二、补齐业态短板，打造“高效集成”的多元服务场景

紧跟新时代居民消费升级新需求，以新零售、新业态、新模式为突破，聚焦社区商业品质提升和功能拓展，重点补齐业态配置和社区服务功能设置等薄弱环节，畅通便民生活服务毛细血管。如鼓励“超市+餐饮+生活 APP”服务模式，推行线上消费、线下体验生活方式；鼓励企业设立“微菜市”，



开设网红店等新业态，引导品牌企业入驻，进一步完善便民生活圈业态；发展夜间社区经济，以浙江省夜间经济试点为突破性抓手，培育夜间社区消费市场。

### **三、完善标准体系，打造“面向未来”的社区商业范例**

牵头制定全国首个未来社区商业省级标准《未来社区商业建设及运营规范》（DB33/T 2357-2021），加强培育未来社区商业标杆项目，总结推广社区商业创新典型，优化社区商业布局，增强社区商业供给，在高质量发展中深入开展便民生活圈建设，扎实推动共同富裕，“社区商业标准化打造共富基本单元”入选浙江省商务领域共同富裕试点项目。目前已培育杨柳郡未来社区、邻居中心元宝塘店等标杆项目，邻居中心元宝塘店项目入选首届“国家社区便民服务中心”。

### **四、培育运营主体，打造“整体统一”的管理服务标杆**

支持社区商业整体规划、统一招商、统一运营、规范管理，鼓励行业龙头企业、连锁企业独立注册或股份合作成立公司，输出品牌、标准、管理和服 务。支持菜市场、生鲜超市（菜店）标准化改造，加强供应链管理和业务拓展，实行标准化、连锁化经营。印发《杭州市商务局关于公布首批便民生活圈建设企业名单的通知》（杭商务〔2022〕214号），首批认定 19 家便民生活圈建设企业，鼓励建设企业创新经营模式，完善配送网络，搭建智慧平台，开展精准服务，更好地满足社区居民个性化和多样化的消费需求。

## **五、聚焦数字赋能，打造“系统迭代”的智能生活体验**

以浙江省数字生活新服务样板区试点为突破性抓手，新建和改造一批社区数字生活服务中心，构建智慧社区信息系统。促进模式迭代，引导第三方技术服务商把大数据应用到开店布局、进销存管理、物流配送、商品追溯等各个环节。鼓励现有建设运营主体通过数字生活新服务，进一步拓展智能体验内容和形式，鼓励杨柳郡未来社区、闻皇庙社区、金海社区等新建小区发展无接触交易、智能结算、网订店取、直播带货、自助售卖等创新模式。

## **六、加强政策保障，打造“全民共建”的商业发展路径**

2022年，杭州市出台《杭州市人民政府关于促进服务业领域困难行业恢复发展的政策意见》，对便民生活圈建设企业给予相应的支持政策，鼓励银行业金融机构对相关企业加大信贷支持，适当降低贷款利率，鼓励有条件的地方给予贷款贴息，更大力度帮助便民生活圈建设企业渡过难关，进一步优化社区商业业态布局，更好满足居民日常消费和品质消费需求。

# 探索民生服务新路径 打造便民消费新场景

## ——浙江省宁波市一刻钟便民生活圈典型做法

宁波市在邻里中心、15分钟商贸便民服务圈建设基础上，通过进一步调整优化社区商业业态，开展社区商业提档升级、完善便民商业设施和服务功能、培育社区商业运营主体，不断推进构建优质便捷、运营高效、管理有序的一刻钟便民生活圈。

### 一、加强顶层设计，强化组织保障

结合宁波实际，印发《关于印发宁波市一刻钟便民生活圈建设实施方案的通知》，明确了2022-2025年的工作目标和工作任务，确定了“一年试点+三年全面建设”的工作措施。成员单位在商务部11个部门的基础上，增加教育、卫健、体育、综合执法、人行，以及轨道交通集团等多个部门，根据建设方案明确各部门重点任务及分工，重点突出一老一小、文化领域以及公益性服务等方面的建设任务。

### 二、着力试点先行，各级联动助推

各级部门合力推进试点建设，市资规局完善“浙里甬有”社区服务功能，实现中心城区卫生、养老、教育、文化、体育等社区公共服务设施步行15分钟覆盖率达到80%以上。市民政局推进综合型社区嵌入式养老机构建设，建设居家养老服务中心，实施老年助餐“双倍增”计划，加快构建“城乡15分钟”的老年助餐服务圈。市体育局推进建设城市社区“10

分钟健身圈”建设，2022 年新建百姓健身房 85 个、社区多功能运动场 30 个、村级全民健身广场 13 个、体育公园（体育设施进公园）10 个。

### **三、塑造整体形象，营造更优氛围**

印发《宁波市商务局关于在一刻钟便民生活圈设置标识标牌系统的通知》，在宁波市一刻钟便民生活圈点位布置统一设计的 logo，营造国家试点建设整体氛围形象。组织评选五佳“最受欢迎的一刻钟便民生活圈”，定向发放消费券，提升一刻钟便民生活圈影响力的同时，真正将惠民落到实处。以“智慧近享·共富邻里”为主题，举办一刻钟便民生活圈现场会，通过建设成果分享、沉浸式互动体验，特色文艺演出等形式，充分展示宁波市一刻钟便民生活圈试点建设阶段性成果。

### **四、打造全域试点，突出示范引领**

2022 年，宁波市在江北区开展全域试点，以培育“民生共享、幸福共富”城乡消费新场景为目标，探索出一套与一刻钟便民生活圈建设相关的工作机制、建设标准、政策保障、考核监督办法等先进经验。搭建浙江省首个一刻钟便民生活圈智慧服务应用“便民江北”，围绕“购物、餐饮、服务、文体、一老一小”五种业态，将社区商业、社区管理、社区服务等功能聚集于一平台，实现社区地图“一览点位、一键导航”。组织开展共富市集活动，谋划推出共富市集积分制，

通过积分兑换消费券等形式，鼓励更多商家、居民参与一刻钟便民生活圈建设。目前江北区将 3 个 15 分钟商贸便民服务圈改造提升为一刻钟便民生活圈，并试点创建 5 个一刻钟便民生活圈，辐射 16 万居民。

## **五、坚持市场主导，做好政府引导**

尊重市场规律，发挥市场主体的主导作用，政府部门主要做好服务工作。培育宁波攸品、鄞州城投、优享家、万策商业、宁波万科等一批新型社区商业品牌运营商，这些运营商都具有自我造血功能，在运营一个便民生活圈时，会将居民生活所需和企业自身发展结合在一起，在经过 2-3 年的培育期后，基本能够实现自负盈亏，达到了政府、企业、居民之间的良性共创、共建、共享与可持续发展目标。

## **六、结合试点特色，突出因地制宜**

充分结合普通居民区、工业区、商务区等不同社区特点，按照新老社区的现状及定位，因地制宜打造各具特色的便民生活圈。如云谷社区主要服务周边商务人群，其中重要板块商业体“萤集云汇”与地铁站口直接互通，结合地铁经济赋能社区商业发展。U-PARK 商业公园是由工厂改造为一刻钟便民生活圈的典型，根据周边宁波财经学院的大学生与 12 个小区的亲子客群定位，以“公园”概念打造开放型主题社区商业，充分调研社区居民对生活的便利需求，探索出适合社区的“攸师傅维修管家”、儿童教育（托管）、社区书房等

创新业态。明珠社区将党群服务中心、邻里服务中心的两中心打造为承载居民群众便民生活的重要载体，党群服务中心以提供公共服务为主，邻里服务中心则满足了居民对美好生活的需要，街道和企业合作共建、互为补充，共同打造一刻钟便民生活圈。

## 安徽省

### 践行便民利民服务宗旨 构建高品质便民生活圈

#### ——安徽省合肥市一刻钟便民生活圈典型做法

合肥市以服务民生、便利消费为宗旨，建立保障机制、补齐设施短板、完善业态功能、推动智慧赋能，着力构建商业布局合理、功能设施齐备、服务质量优良的社区便民商业服务网络，聚力打造高品质便民生活圈。

#### 一、主要做法

##### （一）建立保障机制，社区商业布局不断优化

印发工作实施方案，建立部门联席会议制度，编制《15分钟社区生活圈规划导则》，明确各类社区便民商业配置标准，在社区周边配置文体活动站、养老服务站和便民商业等公共服务设施。试点社区因地制宜、一圈一策，把居民的需求清单转化为项目清单，补齐基本保障类业态、发展品质提升类业态，对便民商贸服务中心建设改造、品牌便利店连锁发展、餐饮企业新开设门店等便民业态发展给予730万元政策支持。

##### （二）补齐设施短板，服务供给能力显著增强

结合城市阅读空间、居民活动中心、老旧小区等建设改造项目，因地制宜补齐商业设施短板，增强服务供给能力。新增城市阅读空间140个，市民在家门口就能享受到借书、

购书、看书“三位一体”的便捷服务；建成100个小区居民活动中心，配有休闲娱乐室、阅读室、多功能室，小区居民在家门口就能享受自治共享的便民服务；累计完成老旧小区改造1189个，建设无障碍通道751条，增补老人活动场所105处，通过筹办社区老年大学、助餐食堂、养老服务站，为老人提供休闲、饮食、学习、疗养一站式服务。

### **（三）完善便民业态，居民消费品质逐步提升**

融合“暖民心”专项行动和便利店品牌连锁化三年行动，配齐试点基本保障类业态，发展品质提升类业态，优化居民消费品质。在建华、方兴等试点建立家政网点，累计向社区居民发放1.3万余张家政惠民消费券，为困难群体提供护理按摩、清洗收纳等公益服务，满足居民对优质家政服务需求；改造升级83家规划合理、设施齐备、服务规范、监管智慧、人文情怀的菜市场，成为广大市民购物好场所、休闲好去处；通过简化办证、政策扶持帮助社区商业品牌增点扩面，实现“一店多能”，周边实现覆盖老乡鸡、蒸小皖等品牌快餐店1000余家，国胜、百姓缘等品牌药店1000余家，邻几、中商罗森等品牌便利店1400余家。

### **（四）推动智慧赋能，科技创新水平实现提高**

运用互联网、大数据等现代信息技术，合肥家政服务平台升级“一刻钟便民生活圈导航”功能，除预约育婴、月嫂、养老、保洁等服务外，还提供周边餐饮、药店等13种基本



保障类业态和养老、托育等 8 种品质提升类业态的信息查询、地理导航。利用试点社区、小区居民活动中心闲置空间，为“手艺人”提供经费保障，在市级媒体发布《合肥“小修小补”店手册》，方便市民找寻身边小修小补店面；建华、丁岗等试点社区开通“智慧建华”等社区平台，设置便民查询、招聘就业、医疗卫生等板块，促进线上线下融合发展。

## 二、取得成效

合肥市先后在主城区选择 22 个社区开展便民生活圈示范建设试点，已累计新建和改造便利店、超市、菜市场等基本保障类和新式书店、运动健身等品质提升类便民商业业态网点 5000 多个，服务居民 53 万余人，带动 9 万余人就业。根据中国连锁经营协会发布 2023 中国城市便利店指数，合肥市便利店数量增长率达到 11.76%，在参与调查的 39 个城市中排名第一。全市社区商业便利化、品质化水平全面提升，试点生活圈居民综合满意度达 80%以上。

## 15分钟幸福生活圈 打造“家门口”小确幸

### ——安徽省芜湖市一刻钟便民生活圈典型做法

芜湖市以“人民城市建设”为工作核心，不断提升城市能级，切实解决人民群众急难愁盼的实际问题，打造布局合理、业态齐全、功能完善、商居和谐的城市便民生活圈，更好地服务保障民生，满足百姓生活服务消费新需求，为江城百姓打造家门口的幸福生活圈。

#### 一、主要做法

##### （一）开展广泛调研，提供服务指引

联合高校、对接县市区街道社区摸排全市社区商业基本情况，掌握社区便利店、超市、菜市场等网点布局、从业人数和居民满意度等情况，分析社区便民生活圈建设短板和不足，确定全市12个社区作为2022年和2023年的试点社区。积极与小马科技等企业合作，制作试点社区便民生活圈的服务地图，通过服务地图全面了解试点社区商超、便利店、农贸市场及各类便民生活设施布局点，为群众提供精细化便民服务指引。

##### （二）聚焦民生实事，增进民生福祉

着眼解决供需矛盾突出、群众反映强烈、天天有感的关键小事，秉持“以人民为中心”理念，以市民美好生活需要和城市高质量发展为中心，问需于民、问计于民、问效于民，按照“缺什么补什么”，为周边居民提供多元化的生活配套

服务。聚焦安心托幼行动、快乐健身行动、老年助餐服务行动、便民停车行动、放心家政行动、文明菜市行动等“10+3”暖民心行动，逐步补齐便民服务领域短板，同时出台商贸流通设施和暖民心补助政策，通过资金杠杆撬动便民设施改造提升。开展皖美消费、皖美味道等特色活动，开展各类消费券发放活动，充分激发消费潜力，提振消费信心。

### **（三）打造宜邻中心，优化社区服务**

推进城市建设与社区治理服务一体化，建设“街道级-社区级”两级中心（宜邻中心），15分钟生活圈内实现就医、养老、洗衣、理发、购物、休闲、娱乐、公共服务“一站式”服务，服务内容从“油盐酱醋茶”到“衣食住行闲”，在满足市民多样化的生活需求的同时，集成更多公共服务功能，充分实现老百姓家门口的幸福。目前一期6个项目和二期11个项目均已陆续开工，预计年内一期4个项目将竣工交付，其中赭山中路和千岛湖路宜邻中心将于今年年底正式投入运营。2025年前将建设运营30个宜邻中心，建设投资约100亿元，覆盖社区居民将超过百万人。

## **二、取得成效**

全市在镜湖区、弋江区、鸠江区、经开区共建设12个国家级一刻钟便民生活圈试点，两座宜邻中心所在社区已纳入第二批试点社区。目前，试点生活圈切实将基本保障类业态、品质提升类业态从商圈、商街延伸至街道社区，重点发

展“一店一早”、补齐“一菜一修”、服务“一老一小”，有便利店 142 个、综合超市 34 个、菜市场 12 个、生鲜店（菜店）81 个、早餐店 226 个、家政店 16 个，其他基本保障类商业网点 758 个，新式书店 14 个、养老站点 8 个、运动健身房 19 个、托育点 21 个，其他品质提升类商业网点 872 个，带动就业超 1.4 万人，服务社区居民约 17.21 万人，社区居民综合满意度达 90%以上。

## 福建省

### **试点先行 全域推进 带给居民满满幸福感**

#### ——福建省福州市一刻钟便民生活圈典型做法

福州市采取“试点先行、全域推进”的模式，分2批次确定33个试点生活圈，目前已建成社区商业中心和邻里中心35座，各类商业服务业网点6157个，带动就业4.11万人，服务社区居民56.9万人，为周边居民带来满满幸福感。

#### **一、科学优化布局，提升规划“业态味”**

**一是规划导则先行。**研究编制《福州市城市商业网点规划（2021-2035）》，出台《福州市培育建设国际消费中心城市实施方案》《福州市完整街区建设导则》等规划政策。**二是健全完善制度。**建立健全便民生活圈试点建设工作联席会议制度，下达440万元专项资金，推动业态创新、管理创新和服务创新。**三是融入完整街区。**将便民生活圈建设纳入《福州市完整街区建设导则》，通过摸清辖区内商业网点底数以及社区人口结构、收入水平、消费习惯等，合理优化便民服务网点。**四是实施党建引领。**各县（市）区由党委政府主要领导总负责，分管区领导具体负责，聘请专业机构策划指导，制定“一圈一策”方案，统筹力量，资源下沉，形成合力。

## 二、补齐设施短板，促进便民“一站式”

一是**培育提升各类业态**。实施市级美食体验示范街区培育创建，验收通过 10 家“农加超”改造的农贸市场，提升鼓楼区军门社区新华书店安泰中心图书城，推广“底楼便民服务”法，提升一批社区服务类场所。二是**完善适老化服务体系**。按照“中央厨房+长者食堂+助餐服务点+配送”的服务模式，构建以养老服务机构和餐饮企业为主体，其他社会力量为补充的老年人助餐服务体系。目前，福州市已建有居家社区养老服务照料中心 100 个，居家社区养老服务站 477 个，设置 118 个助餐点。三是**鼓励发展高品质品牌连锁店**。修订扶持便利店企业发展政策，审批品牌连锁便利店增值税实行汇总管理 398 户。出台支持药品零售连锁经营的政策，目前全市连锁药店 1007 家，连锁占比近 41%，913 家药店开通互联网药品销售服务。四是**深入推进体育惠民工程**。建成智慧体育公园 4 个，新建游泳池 14 个、智能健身驿站 19 个，更新更换健身路径 828 条，提升改造和新建篮球和足球场地 87 个，进一步完善“城市 15 分钟健身圈”。

## 三、提升运营管理，打造品质“生活圈”

一是**打造无障碍设施品质样板**。出台《福州市无障碍设施品质提升三年行动方案》，推进福州市无障碍设施品质提升，全市改造提升项目 282 余项，总投资额 3186.7 万元。二是**共筑共享美好精神家园**。社区文化服务中心设图书阅览

室、多功能室、科普活动室、健身场地等，长期向居民免费开放。三是营造商居和谐共融氛围。结合“静夜守护”整治城市夜间噪声污染专项行动，加强对便民生活圈商业设施噪声污染治理，检查 6332 家次，劝导 7045 次，分批分阶段完成 3017 家餐饮企业隔油池规范化整治。

#### 四、推动服务创新，赋能智慧“一刻钟”

一是加快社区消费场景创新。试点社区先行推出兼具便民惠民、应急保障、乡村振兴、数字生活等多功能合一的智能售货柜——“乡村振兴柜”，大大减少农产品流通环节费用。二是探索平台化集成创新。以成熟商圈、步行街为载体，建设“数智云商平台”，将消费者日常“吃喝玩乐购”等功能整合到线上平台，创造一站式、便捷高效的体验场景。三是延展拓宽服务模式。“e福州”自助终端在为市民提供公共服务的同时，拓展保姆、水电维修、电器清洗等 89 项服务，推动 410 台自助终端进社区、银行、地铁站，累计办件量超 128 万件。四是推动智能信包箱发展。备案建成智能快件箱 1328 组，市、县、乡实现税邮网点三级全覆盖，警邮网点市、县两级全覆盖，发展代开税票网点 95 个、警邮网点 48 个，27 个邮政网点延伸开办“远程体检+拍照+换证+寄送”一站式便民驾驶证换证服务。

## 部门协同 政策赋能 推动高质量发展

### ——福建省厦门市一刻钟便民生活圈典型做法

厦门市坚持以人民为中心的发展思想，通过整合社区便民服务资源、配齐社区便民服务设施、丰富社区便民服务业态、增强社区便民服务能力等，积极推动“一刻钟便民生活圈”在服务基本民生、促进消费升级、畅通城市经济微循环方面发挥重要作用。

#### 一、部门协同，高起点谋划部署

**（一）加强党建引领，提升建设水平。**深田社区持续深化实践党建引领基层治理的“近邻”模式，打造社交休闲类、老人康养类、儿童育教类、便民服务类等4类“近邻”小空间，“圈出”邻里和谐、幸福快乐的便民生活圈。霞溪社区建立“近邻+3的N次方”工作法，以“享邻中心”的建设为抓手，链接共建单位优势资源，建立商家爱心联盟，通过“资源三进、措施三做、服务三有、队伍三建，文化三走”等内容，着力提升社区功能品质。滨安社区通过135乐活党建新模式，着力打造“一心”“三乐”“五活”的便民生活圈，推动便民工作“最后一公里”。

**（二）坚持多方联动，合力共推共建。**市建设局制订《“近邻”党建引领美好社区营造工作指引》，大力推动居住社区配套便民设施建设补短板；市民政局制订《厦门市养老服务机构拓展居家养老服务试点工作方案》，遴选14家具备服



务能力的机构开展家庭养老床位试点，支持老年人在居家、社区、机构之间接续养老。厦门银保监局提出丰富便民生活圈“信易贷+”应用场景、积极扶持市场新主体、提升线上金融服务能力三项措施。

## 二、政策赋能，高标准推动落实

**（一）制定评审标准，明确试点方向。**为充分调动社区积极性，首批试点社区评选坚持做到全市各区全覆盖，着重遴选具有代表性、典型性、示范性的便民生活圈。从第二批起，制定《厦门市一刻钟便民生活圈试点社区评审标准》，符合且通过评审标准的社区将纳入试点范围，下一步拟对首批已满两年的试点社区进行全方位评价。

**（二）坚持分类引导，落实“一圈一策”。**试点社区通过整合商业、文化、旅游资源，因地制宜打造便民服务品牌，禾山社区的幸福禾立方工作模式，通过搭建起“居民微治、小区小治、社区大治”的居民自治服务体系，打造“融合·睦邻·幸福”的一刻钟便民生活圈；槟榔社区重点发展“传统生活圈”“新兴商业圈”“怡养惠民圈”，以及依托九园公共空间微更新，补充居民“近邻健身圈”需求，打造“一轴·三环·九园”一刻钟便民生活圈建设模式。

**（三）坚持精准发力，培育运营主体。**制定出台《厦门市推动生活性服务业发展行动方案》《2022年度厦门市商贸流通与生活服务业专项资金项目申报指南》，积极推动和引

导知名品牌、连锁企业进社区。助力见福、元初、十分等本土便利店企业快速拓展，推动 7-11、罗森、邻几等知名连锁品牌来厦落户。鼓励符合条件的连锁便利店开办乙类非处方药专柜，便利社区民众购买生活常见药品。创新物业服务，推动无物业小区城市空间整合，深田社区委托区属国企，采用“大物业”模式，通过“一体化运营”的方式整合服务，形成可复制、可持续的老旧小区长效治理机制。

### **三、补短提质，高品质扩能增效**

**（一）补齐设施短板，完善服务功能。**结合农贸市场改造提升工作，制定《厦门市生鲜超市改造建设指引》。积极推进家政进社区，发动各区积极争创家政领跑社区。湖里金海社区引摊入市设置两处“摊规点”共 15 个点位，丰富周边特色餐饮，解决周边企业职工就餐问题。前埔南社区推动便民商业设施进社区，完善现有智能快递柜布置共 3 处；利用宅旁绿地及架空层，就近增设非机动车棚 6 处；在小区入户增加无障碍坡道，配置党群活动室、改造现有儿童游戏场。兴隆社区依托兴隆路爱心一条街打造“隆喜心意”爱心集市，配套打造“融警益家”警网服务驿站，为商家居民提供政务便民，利用原有的核酸采样亭进行改造，打造“乐助邻”服务点。

**（二）提升业态品质，优化社区环境。**龙头社区深入打造“长者一日市集·近邻助老”等特色服务，以养老服务圈

带动便民生活圈。禾山社区构建“一刻钟托育服务圈”，引入专业幼教机构共建社区托育点，与智宇中央厨房及辖区国企夏商营养餐合作，为200名老年人提供助老餐服务。同安金海社区进行5000 m<sup>2</sup>的绿化改造及提升，协调开发商投资150余万元用于小区消防设施提升，协调街道为小区争取15万元的健身路径配套设施。

**（三）拓展便民场景，创新服务模式。**联合美团发布便民生活圈试点电子地图，对试点社区便民商业网点进行大数据监测分析，助力社区加强便民商业设施精准补建。五缘湾北社区打造线上数字化便民服务，建设一套集社区党建、社区服务、社区资讯、商户运营、商品营销、居民互动融合于一体的“一刻钟便民生活圈智慧社区系统”。莲兴社区积极完善社区服务，携手辖内共建单位打造智能书城，设立社区“外图阅读驿站”，在辖内公共场所设置多台AED急救设备。前埔南社区发起“口袋计划”，通过社区搭台、居民、商家共同参与的模式，建立社区“口袋存折”，发动居民参与志愿服务、储蓄服务时长，邀请社区爱心商户加入“口袋商家联盟”提供“口袋优惠券”。

## 山东省

### 紧抓“五个坚持” 便民生活圈建设显成效

#### ——山东省济南市一刻钟便民生活圈典型做法

济南市高位推进便民生活圈建设，坚持规划先行、政策引领、分类指导、优化环境、规范运管，将建设便民生活圈作为促消费、保供应、惠民生的重要载体，写入年度政府工作报告。

#### 一、主要做法

##### （一）坚持规划引领，一张蓝图绘到底

先后编制《济南市 15 分钟社区便民商圈规划暨示范建设规划》《济南市 15 分钟社区生活圈规划导则》等政策文件，截至 2021 年底，共打造 164 处社区便民商圈，实现主城区全覆盖。制定《济南市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，计划到“十四五”末，主城区建成示范标准类生活圈 150 余处，基础保障类生活圈普及全市各区县建成区。

##### （二）坚持政策引导，完善配套设施建设

相继出台新建住宅小区副食品市场、养老服务设施等政策文件，按公益性要求运营，保障 15 分钟城市阅读圈、健康服务圈、健身圈、养老服务圈等功能项目落地。出台首店经济、连锁经营、夜间经济、商业街支持政策，鼓励与生活圈融合发展，打造首批示范标准类便民生活圈，并给予资金

支持。

### **（三）坚持分类指导，重点打造区域特色**

在 30 余个社区发放并回收调查表 1000 余份，真正问需于民，找准发力点。在老旧小区，利用物业用房设立社区工坊、食坊等共享空间，比如振大郎茂山便民生活圈，以“标准化菜市场+多业态服务”模式满足老城区居民生活需求。在新城区，利用配建的公共服务设施，配置菜市场、养老、卫生、教育等业态，比如东城逸家、北徐幸福里等生活圈，通过“统一持有产权、统一规划招商、统一运营管理”模式，不断丰富业态、规范管理。

### **（四）坚持优化环境，突出便民智慧服务**

市场监管部门实施包容审慎监管，累计办理不予（减轻）行政处罚案件近 400 余件、减免罚款 900 余万元，处理用电不合理加价立案 40 余件、清退资金 7500 余万元。山东广播电视台总台生活频道开辟便民生活圈“生活帮”服务平台，通过手机小程序、二维码等形式，向周边居民提供搜索、导引、下单、支付、评价等智慧服务。

### **（五）坚持规范运管，建立长效管理机制**

建立市级联席会商工作制度，制定便民生活圈验收评审标准，作为奖补依据。依靠基层街办社区、专业机构和群众性自治组织，探索生活圈运管模式。比如历下区甸柳街吉祥苑生活圈，生活保障、养老托育、全民健身等业态齐全，小

绿地、小广场等环境舒适宜人，成为便民高质量服务典范。

## **二、主要成效**

### **（一）成为居民便利消费的大舞台**

据统计，全市每个生活圈平均网点 195 个，服务范围 4 平方公里左右、服务居民 4-5 万人，涵盖 40 余种居民服务业态。2023 年发放各类消费券 1.7 亿元，便民生活圈核销购物、住餐类消费券超三成，连锁品牌超市、便利店零售额逆势增长 10%左右。

### **（二）成为疫情应急保供的主战场**

疫情期间，济南市将生活圈纳入应急保供体系，充分利用银座、华联、家家悦等重点企业连锁店，及社区菜市场、早餐店、快餐店等，设置供应点 221 个，分拣点 500 余个，社区服务直通车点位 83 个，确保居民“点对点”就近供应，解决末端配送难题。

### **（三）成为企业连锁发展的新领域**

便民生活圈的建设改造，吸引各路资金纷纷投入，或设点布局，或加盟联合，逐鹿社区、北徐幸福里等生活圈连锁品牌率超 70%。本地企业中，银座超市开店 80 多家，薛记炒货连锁经营 120 家，超意兴快（早）餐店 407 家，包子客连锁店 212 家，漱玉平民大药房 926 家，冰雪时光奶茶 2700 多家。

### **（四）成为群众休闲交往的新场景**

生活圈便民服务设施齐全，兼顾社交、文化、健身、休闲等功能，与社区风格、周边环境相协调，形成不同主题的地域特色文化。生活圈白天整洁明快，晚上灯火通明，人流不断，商居和谐，居民满意度达 98%左右。

## 聚焦居民需求 推动提档升级

### ——山东省青岛市一刻钟便民生活圈典型做法

青岛市以推进“城市一刻钟便民生活建设试点”为契机，通过试点示范，以点带面，打造一批布局合理、业态齐备、品质优良、服务有序的邻里街区一刻钟便民生活圈。

#### 一、主要做法

##### （一）加大工作保障力度

印发《青岛市推进一刻钟便民生活圈建设实施方案》《青岛市一刻钟便民生活圈评价指南》，明确工作目标和重点工作任务，印发《青岛市一刻钟便民生活圈试点建设奖励办法》，对成效突出的区和试点给予奖励。建立由市政府分管领导任召集人，商务、民政、住建等部门和各区分管领导为成员的联席会议制度，区级建立区、街道、社区共同参与的工作机制，引导和鼓励社区、物业和居住地商业运营商等积极参与，以工作合力加速推进试点建设。编制《青岛市商业网点专项规划（2020-2035年）》《青岛市一刻钟便民生活圈建设规划纲要（2021-2025年）》《青岛市农贸市场专项规划（2021-2035年）》等专项规划，按照15分钟生活圈理念逐步实现社区级商业消费中心全覆盖。

##### （二）推动业态提档升级

一是坚持以人民为中心的工作导向。着力满足圈内居民群众的生活需求，提升居民生活品质，云霄路社区积极盘活



闲置厂房，改造成社区老年食堂；上流佳苑社区在服务功能已完善的基础上，投资打造“上流佳苑幸福街”，优化提升购物场景，满足居民一站式购齐生活物资、享受各项便民服务需求。

**二是推进社区连锁品牌经营。**支持可好、友客、利群等本地流通骨干企业积极参与社区商业设施的改造建设，目前全市品牌连锁企业共发展连锁便利店 2400 余处，基本覆盖全市所有社区，大幅提升社区商业设施水平和服务能力。

**三是“小修小补”有序回归。**鼓励大型实体商贸企业，在门店引进干洗、维修、缝补等服务，为顾客提供多维度便民服务。部分社区利用现有场地或闲置空间，为居民提供“小修小补”服务。鼓励试点积极引进社会组织定期开展免费理发、配钥匙、修雨伞、磨刀等便民服务活动。

**四是打造 15 分钟助餐服务圈。**市政府出台《青岛市进一步优化完善居家社区养老服务措施》，将完善居家养老服务中心、打造 15 分钟助餐服务圈作为工作重点，以现有的养老服务中心、养老服务站等统筹规划和布局老年人助餐服务设施和服务网络，打造 15 分钟助餐服务圈。

**五是补齐文化设施短板。**青岛市持续推进社区书屋建设并列入市办实事，2022 年共投入使用 50 处社区书屋、375 台智慧书亭。如是书店文化邻里中心城阳店等三家书店获得“山东省年度最美书店”。

### **（三）创新发展模式**

一是打造轨道上的“一刻钟便民生活圈”。青岛地铁依托快速铺展的地铁线网，以沿线上覆盖商业载体建设助力打造“一刻钟便民生活圈”，创新 Mini Tod 小体量、个性化的商业形式，如地铁台东站东熙巷地处台东商圈和人口密集的居住区，咖啡店、便利店等多种业态纷纷入驻，成为乘客和周边居民经常光顾的便民生活场所。

二是 24 小时便利店“点亮”青岛。青岛友客便利与美团外卖合作，借助美团数字化经营能力，在青岛本地 300 余家友客便利店安装美团外卖 24 小时黄色灯箱，提供 24 小时外卖服务。

三是构建线上线下体验生活方式。运用“生鲜电商+冷链宅配”“中央厨房+冷链配送”等线上线下融合模式，发展“社区生鲜店”，商品价格较市场价格便宜 1-2 成。

## **二、取得成效**

经过近两年试点建设，截至目前已完成 39 个便民生活圈建设，共有商业网点数量 5000 余个，品牌连锁店占社区商业网点 35%、服务居民 50 万人、带动就业约 6 万人，居民满意度达 98%以上。市、区财政补助额约 6000 万元，带动社会投资额达 50 亿元，不断提升居民幸福感、满足感。

## **多措并举加快建设 推动民生消费升级**

### **——山东省烟台市一刻钟便民生活圈典型做法**

烟台市加强顶层设计，突出党建引领，打造智慧服务平台，推动民生消费升级，系统化、整体化、协同化推进一刻钟便民生活圈建设。

#### **一、加强顶层设计和整体谋划**

制定实施三年行动，加快制定城区商业网点发展规划和一刻钟便民生活圈专项规划，实行市长（区长）负责制，成立以市领导为组长、15个职能部门负责人组成的领导小组。建立“社区主体推进、市场主体运营、商务指导服务、部门协调配合”的工作机制和市、区、街道、社区四级联动体系，整合街道、社区、物业、运营公司、商场、商户等各方力量，多方共商共管，加强系统化、整体化和协同化推进生活圈建设。

#### **二、打造智慧社区生活服务网络**

依托烟台一手通 APP（小程序），整合本地商户资源，接入购物、餐饮、休闲、养老、托育、家政等居民服务业线上功能，提供周边商品和服务搜索、生活缴费、地理导航及线上发券、线下兑换等免费服务，打造智慧城市服务平台。支持烟台晟金昶裕、直通家超市开发综合信息管理平台，建设网上商城，推行“线上+线下”异业联盟模式，在线提供物资回收预定、鲜花预订等7项便民服务，加载家政、洗染

等6类服务业态。引导振华量贩携手美团外卖，以“互联网+零售+外卖”的模式发展线上超市，鼓励家家悦联合“京东到家”打造“线下社区店+线上社区+线上社交”社区团购模式。

### 三、党建引领社区治理

支持开发区万达生活圈、高新区海越社区生活圈以党建引领凝聚向心力，培育社区党支部“红色细胞”，健全党组织领导下的议事协商机制，构建党建统领、分工明确、运行高效的组织领导体系，推动党的组织和工作在基层治理薄弱环节全覆盖，确保一刻钟便民生活圈改造提升始终沿着正确方向稳步推进。

### 四、纳入应急保供体系

疫情期间，便民生活圈充分发挥服务民生作用，依托现有综合商超、便利店、农贸市场等，通过建立微信群、发展社区团购等方式开通线上营销渠道，形成对封控区、管控区和防范区的精准服务，打通封控管控小区应急保供“最后一百米”。蓬莱区通过超市团购、电商平台等做好物资保供工作，封控6天配送生活必需品物资222吨；芝罘区封控3天配送物资200吨，有效满足了居家居民需求。

### 五、推动民生消费升级

在满足社区居民高频日常消费需求的基础上，推动消费品质升级。引导振华、家家悦等商超企业通过网商平台、美团、饿了么等外卖平台拓展市场，节日期间推出代金券、微

信和支付宝减免等让利活动，消费者购物更加便捷、安全。蓬莱利群集团除了利用线下超市销售外，还利用微信小程序每日网商平台和微信群进行销售，平台日订单保持在 300 单左右。牟平区在通海路便民生活圈社区组织牟平汽车促销展，进一步释放消费潜力。开发区八角社区创新发展“一站式邻里商业中心+社区文化共享中心模式”，打造场景体验主题市场，实现“24 小时”邻里化差异经营，发展新型室内农贸市场、中小型标准影院、各类型餐饮三大主力业态，形成社区邻里及家庭休闲生活的第三空间。

## 河南省

### 圈享便利 智获幸福

#### ——河南省鹤壁市一刻钟便民生活圈典型做法

鹤壁市将城市一刻钟便民生活圈作为民生工程的重要载体，开展养老服务提升、托育托幼贴心、便捷消费提升、智慧城区打造、书香阅读提质等五大行动，市辖两县同步跟进生活圈建设，走出了一条独具特色的“鹤壁之路”。

#### 一、主要做法

##### （一）开展养老服务提升行动

按照“政府引导、市场运作、协同推进”原则，大力发展“银发经济”。提质“智慧养老”品牌，构建“1+7+N+M”四级智慧养老服务网络，打造5G+智慧养老全场景能力体系。

##### （二）开展托育托幼贴心行动

围绕“托育难”“入园难”等问题，大力实施一刻钟生活圈普惠托育专项行动，将托育托幼服务设施纳入新建小区建设规划，建成了一批服务优质、管理规范、群众满意、区域示范的托育服务设施，通过公建民营、购买服务等方式运营，确保了幼儿不仅“有园上”“上得起”，还能“就近上”“有质量”。

##### （三）开展便捷消费提升行动

以优化服务网点、完善服务功能、提升服务品质为重点，以每个小区特别是老旧小区至少配齐便利店、早餐店、生活超市等基本保障类业态，先后推动连锁便利店、品牌商超等在全市所有社区完成进驻或提升，不断满足市民品质化消费需求。大力发展“夜经济”，改造提升示范区朝歌里人文小镇步行街、浚县古城商业步行街、淇县朝歌老街等商业街区，打造一刻钟夜间经济集聚区，让市民“近”享烟火气。

#### **（四）开展便民生活圈智慧化行动**

以打造“智慧城区”为目标，推进智能智慧化服务、线上线下资源融合，开发小邻通生活圈服务小程序、“淇澳+”生活圈APP、自助政务服务站等软件设施，实现物业服务、证照办理、税费缴纳、智慧出行、生活缴费等业务“一站式”办理。围绕“应急管理、信息报送、平安建设、养老医疗、社区课堂”等6大类重点应用场景，搭建“1+6+N”智慧服务体系，实现居民“小需求不出家、大需求不出圈”。

#### **（五）开展书香阅读提质行动**

紧扣文化强市、书香鹤壁建设，完善一刻钟生活圈综合性文化服务中心、文化活动站等设施配置，健全服务体系，塑造特色品牌，构建开放多元、充满活力的公共文化服务供给体系，实现淇河书屋15分钟可达、社区书屋建设全覆盖，打通公共阅读服务“最后一公里”，“书香鹤壁”成为新的城市名片。

## （六）巩固拓展建设成果

探索形成“四制三化”建管模式。一是规划设计实行“共议制”，通过业主会议、调查问卷等形式广泛征求群众意见，优先提供群众最需要的服务。二是项目建设推行“共建制”，由市、县区、街道、社区共同确定建设项目，凝聚四方合力，确保项目顺利推进。三是社区管理实行“圈长制”，由县区、街道、社区三级干部担任社区一刻钟便民生活圈三级“圈长”，共同推动建设和管理。四是治理格局实行“共享制”，引导社区居民参与共同管理，构成人人参与、人人关心、人人享有的治理新格局。按照实现社区建设项目化、社区管理智慧化、社区服务便民化要求，着力打造一刻钟便民生活圈“鹤壁样板”。

## 二、取得成效

两年来，鹤壁市累计投入资金70.7亿元，在全市5个城区121个社区打造一刻钟便民生活圈，覆盖率达到100%，群众满意度98%。统筹推进城市一刻钟便民生活圈“九圈共建”，覆盖综合服务、便捷消费等九大领域，群众幸福感、满意度显著提升。据不完全统计，带动就业60余万人，带动社会投资约500亿元。“养老服务圈”打造社区养老服务机构46家，街道级综合养老服务中心30家、社区日间照料中心231家，面积增加6.1万平方米，床位增设1525张。“就学便利圈”城区已建成中小学和幼儿园108所（普惠性幼儿园36个、托



幼机构8所，小学36所、初中20所、高中8所），中小学和幼儿园校园配套102项，普惠性资源覆盖率达到85.3%。“**便捷消费圈**”改建菜市场20处，增设修补服务、配钥匙等区域，建设提升小型便民超市448个，连锁店建设智能快递箱、邮政快递末端综合服务站327个。“**健康医疗圈**”高质量建设卫生服务中心15个、卫生服务站46个，残疾人康复站37个。“**社区文化圈**”打造书香社区、国学教育、家长学校等活动场所82处，建成“淇河书屋”65座，社区书屋134座，投放图书35.8万册，服务群众68.5万人次。

## 湖北省

### 多点发力 打造便民服务新模式

#### ——湖北省武汉市一刻钟便民生活圈典型做法

武汉市确定 37 个试点生活圈开展建设，通过加大政策引导、丰富消费业态、创新消费场景等措施，实现一刻钟便民生活圈基础设施完善，商业业态丰富，布局合理，居民满意度较高。

#### 一、政策规划引导有力

一是健全工作机制。成立以市政府分管副市长为组长、多家相关部门负责人为组员的工作领导小组，统筹推进试点建设。二是制定专项规划。编制《一刻钟便民生活圈技术导则》，对 37 个试点制定“一圈一策”建设改造方案。三是强化资金支持。市级财政拟对每个便民生活圈奖励 100 万元，在此基础上各城区一级对本区内每个试点叠加 25-100 万不等的财政资金，用于鼓励支持便民生活圈建设改造。

#### 二、消费业态不断丰富

一是保障基本业态。引导中百、武商等优质商超资源下沉社区，引入洗染、美发、茶饮、休闲等业态品牌商户，便利店、早餐店、生鲜店（菜市场）数量多且分布广泛，“一店一早一菜”保障有力。一些社区建有免租金的维修站点，

如姚家岭社区开设“零工微站”、当代社区设立“邻里工场”等，有效解决了“小修小补”开店难的问题。二是**创新商业模式**。武汉市郭茨口社区创新“图书馆+学生托管”模式，由书店提供小学生托管服务，实行社区居民会员制，学生放学后及节假日可到店阅览图书、完成作业等，中午在社区食堂用餐（社区提供餐补），解决居民“带娃难”问题。中央花园社区搭建“小哥驿站”，由社区提供场所，快递和外卖平台自我管理，为200多名快递和外卖“小哥”提供短时休息及供水、充电等服务，有效带动社区的线上供给。

### 三、消费场景不断创新

一是**创新社区服务**。推动武汉好社区科技公司合作搭建“益邻邻”社区服务平台，通过发放便民生活圈消费券、开展邻里团购、志愿者积分兑换等，实现社区消费内循环。二是**搭建供需对接平台**。依托“武汉微邻里”社区治理平台和银联商务“一刻钟便民生活圈”小程序，实现便民生活圈内商业网点信息线上搜索、信息查询、地图导航等功能，同时借助平台企业搭建大数据平台，提供圈内各业态数字化动态统计分析和数字化服务。三是**引入社会主体参与运营**。支持“亿事达”等运营企业对新建小区商业配套集中运营，对老旧社区商业服务改造提升，搭建居民和商户沟通平台，扩大集聚效应；鼓励物业公司延伸物业服务至商业运营，为社区居民提供包括购物、维修、洗染等于一体的多方面服务。

## 湖南省

### “一盘棋”谋划 一体化推进

#### ——湖南省益阳市一刻钟便民生活圈典型做法

益阳市资阳区统筹推进便民生活圈建设，着力改善居民居住和生活条件，打造“家门口的幸福”。目前，资阳区已投入资金5亿元，建成13个布局合理、功能完善、服务优质、商居和谐的便民生活圈，辐射28个社区24万居民，社区便民覆盖率达100%，居民满意度达96.2%。

#### 一、注重顶层设计，高位推动

区委区政府高度重视，成立由区政府主要领导牵头挂帅、区商务局等32个成员单位组成的工作领导小组，建立联席会议制度，出台《一刻钟便民生活圈建设指南》《一刻钟便民生活圈建设标准》《一刻钟便民生活圈三年行动方案》《推进城市一刻钟便民生活圈首批试点建设实施方案》等文件，为便民生活圈建设提供科学化、规范化、标准化指导。分析中心城区各区域人口分布、年龄层次、职业属性、消费习惯等关键信息，按照定位清晰、资源共享、业态互补的原则，将中心城区划分为13个便民生活圈，规划“一线四街”重点区域，构建资阳便民生活圈体系。按照“试点先行、以点带面、复制推广”的原则，首批选定6个社区先行试点，注重填补基本保障类业态空白、丰富品质提升类业态，形成

示范带动效应，随后在全区其余社区全面推开第二批便民生活圈试点建设。

## 二、聚焦问题破解，便民利民

以居民需求为导向，深入社区和群众开展调研，将居民“需求清单”转化成“项目清单”。为解决居民反映强烈的集贸市场秩序整改问题，新建改造 7 个农贸市场和 10 个专业批发市场；针对群众购物不便问题，分类引进步步高、新印象、选小二等大型综合超市，将便利店纳入老旧小区改造支持范围，引导芙蓉兴盛、阳光四季、美宜佳、王小贱等品牌连锁企业精准铺设门店，形成由综合超市、社区超市、连锁便利店构成的社区商业格局。

## 三、营造便民场景，优化服务

聚焦场景营造，满足居民多层次、多元化的文化和消费需求。一是**打造阅读学习场景**。高标准修建 6 座社区智慧书屋，投放 5 万册图书，打造 12 处书香社区、国学教育、家长学校等活动场所，丰富居民文化生活。二是**增设看病就医场景**。建设 6 个社区卫生服务中心、15 个卫生服务站、12 个残疾人康复站、6 个社区心理咨询室，让群众实现 15 分钟就医。三是**营造休闲健身场景**。增设、修复 220 台健身器材，修缮 12 条健康步道、10 条骑行专用道、20 个室外综合健身场地、10 个多功能运动场地、20 处多功能游园，运动健身设施“应配尽配”。四是**增添“老小”照料场景**。打造 3 家

养老服务机构、6家综合养老服务中心，开设18个“益老食堂”，鼓励社区争创全国示范性老年友好型社区；新改建28所中小学校和幼儿园，新增880个公办学位，建成6所社区托育机构，引入11个“四点半学校”，缓解双职工家庭“带娃难”问题。**五是丰富就业帮扶场景。**建成8个公共就业服务圈、15个技能就业服务站，帮助5000余名群众实现家门口就业。

#### **四、盘活闲置资源，以旧变新**

充分利用有限空间，按照“变小为大、变旧为新、变废为宝”的思路，整合88处闲置厂房，腾空68处可用房屋场地，提升社区形象与服务功能。社区通过置换废旧房屋功能，开设亲子阅读、健身房、益老食堂、“四点半学校”、公益画室，国学课堂、社区卫生中心等功能室，打造“一站式”便民服务综合体。在商务部门、街道和社区联合推动下，人民路社区作为益阳老旧小区之一，打通2条断头路，腾出15000平米空坪隙地，5000平米废旧厂房，新建1个智慧停车场、1个口袋公园、2个社区健身苑、1个众创空间、1个智慧书屋，有效缓解了社区空间狭窄、房屋杂乱、街巷不通、人车共处等问题。

#### **五、推动共建共享，久久为功**

提炼出富有资阳特色的“三制三化”建管模式，即通过社区居民代表讨论决定建什么、怎么建的议事制，统筹部门、

街道、社区、社会各方参与的共建制，引导社区居民参与共同管理、同享优质服务的协管制，实现社区建设项目化、社区管理智慧化、社区服务便民化。依托众创空间，制作资阳旅游美食地图、资阳商超农贸市场分布图、资阳区学校医院便民服务导引图，让市民足不出户对各类服务网点一目了然。搭建智慧服务平台，运用大数据整合商户资源，开展监测分析，科学布局移动商业服务设施，精准铺设 200 个自助购物网点，创新网订柜取、即时零售等数字化购物模式。引导市场主体参与便民生活圈建设，培育一批“名特优新”个体工商户，推动“小修小补”业态进小区、进街巷。

# 全民推动升级改善 打造便民服务典范

## ——湖南省怀化市一刻钟便民生活圈典型做法

怀化市围绕“既有发展热度，又有民生温度”的工作目标，出台政策文件，实施五大行动、注重三个提升，扎实推动便民生活圈工作开展，目前已完成15个试点社区建设。

### 一、加强组织领导，强化规划统筹

建立市长负责制，成立怀化市城市一刻钟便民生活圈建设试点工作领导小组，安排200万元专项资金用于工作开展。制定《怀化市城市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，制定建设任务清单，并明确责任单位和完成时限。先后出台《怀化市“十四五”养老服务体系建设规划》《怀化市中心城区养老服务设施布局规划》《关于新建小区配件文化活动站的指导意见》《怀化市城区新建居住区配套规划建设中小学幼儿园实施意见》等文件，推动商业、医疗、文化、养老等便民服务业建设发展。

### 二、紧扣工作核心，实施重点推进

以农贸市场提质改造为工作重点，投资1100余万元推进主城区五个农贸市场提质改造。结合创文明城市、创卫生城市等工作，开展城区农贸市场环境大整治。印发《关于实施城市一刻钟便民生活圈品质提升行动的通知》，明确实施零售终端配送能力提升、餐饮服务品质提升、菜篮子网点服务能力提升、实体零售品质提升和便民服务能力提升五大行



动。围绕一刻钟便民生活圈建设建立重点项目库，以项目为抓手，大力推进与群众生活密切相关的民生实事项目建设。利用怀化云计算大数据中心的基础优势，建设城市一刻钟便民生活圈线上平台，在主城区疫情静默管控时期，发布“商超到家推送平台”，建立“怀化公交移动超市”物资直通车，同时推出怀化核酸检测地图、网格物资配送点地图，城区居民离城登记平台等，方便群众生活。

### **三、注重三个提升，确保建设成效**

**注重业务提升。**举办全市城市一刻钟便民生活圈建设工作培训班，组织相关单位、街道、社区同志前往西安、鹤壁、石家庄等地实地学习建设经验。对国家、省、市各级各部门等 19 个相关政策文件进行梳理，编发《怀化市一刻钟便民生活圈政策汇编（第一版）》至各社区，提升社区政策指导和服务能力。

**注重社区提升。**一是强化社区与社区联动，重点推进银湾社区、宏宇社区等 15 个 2023 年试点社区建设。组织前期试点社区持续开展“补短板、强功能、优环境、创经验”工作巩固创建成果，组织未入列社区开展创造条件、夯实基础工作。二是强化社区与企业联动，组织佳惠、好伴等本地品牌龙头企业在试点社区增设网点，补齐短板、优化业态。三是强化部门与部门联动，深入推进 10 个便民圈建设。

**注重品牌提升。**出台《怀化市积极推进招商引资若干规

定》，加大招商引资力度，先后引进大润发、义乌小商品市场、万达商业、新城控股集团等一批国际国内知名企业，重点支持佳惠、怀仁、好伴等本土龙头品牌企业发展。目前佳惠集团在城区拥有佳惠农产品批发市场 1 个，生鲜超市、综合超市等门店 32 家，佳惠华盛堂、佳惠衣行顺、佳惠国际商贸城、佳惠西都银座等商贸城 4 家，怀仁大药房在全市各街道、社区、小区建有 355 家连锁零售药店、91 家母婴生活馆、20 个诊所，好伴便利在城区有门店 170 家。本土品牌好伴与天福结盟，怀仁与老百姓结盟，连锁化、品牌化水平不断提升。

## 广东省

### 汇聚多方合力 打造便民服务样板

#### ——广东省深圳市一刻钟便民生活圈典型做法

深圳市围绕“高质量发展高地”“城市文明典范”“民生幸福标杆”等战略定位，积极开展一刻钟便民生活圈建设，呈现出生活便捷、人气集聚、消费提升的发展趋势，形成商居和谐的良好氛围。

#### 一、开展摸排调研，制定实施方案

市商务局联动各区商务主管部门，通过网络问卷、现场调研等方式，对深圳市 11 个行政区，覆盖 78 个街道共 682 个社区情况进行梳理摸排，确定 30 个基础较好的社区作为首批便民生活圈建设试点。以调研为基础制定《深圳市一刻钟便民生活圈试点城市建设实施方案》，明确到 2025 年实现全市一刻钟便民生活圈基本保障类业态全覆盖、提升试点区域居民满意度、新建和改造社区商业中心等定量目标，提出推进社区商业升级改造、培育和引进社区品牌连锁企业等定性目标，围绕 6 方面提出了 17 项工作任务，保障一刻钟便民生活圈创建工作有序开展。

#### 二、加强市区联动，建立联络机制

市商务局发布《关于做好深圳市一刻钟便民生活圈建设

试点工作的通知》，指导各区商务主管部门开展建设工作，会同住房建设、文化广电旅游体育、邮政管理、市场监管等部门开展本辖区内一刻钟便民生活圈建设情况摸底和实地调研，推荐符合条件的社区作为便民生活圈建设试点。为及时反馈、协调解决便民生活圈建设中发现的问题，建立“建设试点工作联络名单”和“建设试点商务工作群”，进一步畅通沟通渠道，加强工作协调。

### 三、强化政策保障，加大支持力度

印发《深圳市人民政府办公厅关于加快推进城镇老旧小区改造工作的实施意见》，提出选择具备条件的小区、社区、片区开展完善类、提升类改造，加快推动实现“住有宜居”。出台《深圳市城乡社区服务体系建设“十四五”规划》，立足深圳实际，以解决制约社区服务发展的紧迫性、突出问题为着力点，创新性提出解决措施。如，对“一老一小”服务需求比较迫切等问题，提出完善社区养老服务设施布局规划、强化新建居住区养老服务配套设施建设等措施，明确到2025年，市街道范围具备综合功能的养老服务机构（街道长者服务中心）实现100%全覆盖、社区长者服务站老龄化社区实现100%全覆盖等发展目标。制定《深圳市支持金融企业发展的若干措施》《深圳市关于加快建设国际消费中心城市的若干措施》等10余项政策措施，从用地、金融、营商环境等方面加大便民生活圈创建工作支持力度。

## 广西壮族自治区

### 突出“三化” 绘制便民生活幸福圈

#### ——广西壮族自治区南宁市一刻钟便民生活圈典型做法

南宁市聚焦社区规范化、便利化、亲民化，提升社区便民服务功能，促进一刻钟便民生活圈工作走深走实，目前已完成 20 个试点便民生活圈建设，共覆盖人口 48.75 万人，圈内基础保障类商业设施 4176 处，品质提升类商业设施 4694 处，居民对生活圈现状综合平均满意度 95% 以上。

#### 一、明确目标和路线图，突出规范化

一是印发《南宁市推进城市一刻钟便民生活圈建设实施方案》。确立“两年试点建设，两年梯度推进、一年整体提升”的阶段性建设目标，坚持“用试点探圈，找政策惠圈，强设施补圈，引服务入圈，拉企业建圈，为百姓扩圈”思路。

二是制定城市一刻钟便民生活圈商业设施配建规划。聚焦社区便利化、数字化、特色化、规范化，提出智慧宜居便民生活圈、品质宜购便民生活圈、产城宜业便民生活圈、成熟宜住便民生活圈、城镇保障便民生活圈等五类生活圈建设指引，根据社区基础条件差异制定分类建设指南，按照“缺什么补什么”原则因地制宜扩充完善新社区商业服务功能。

#### 二、创新便民服务模式，突出智慧化

一是发布“社区商圈消费引导图”。联合高德、美团，

便利社区居民线上搜索，指导社区管理机构精准补建便民商业网点。鼓励美加美等连锁便利店增加社区门店布局，满足社区居民 24 小时购物便利需求，推动实现每个核心便民生活圈商业网点达到 100 个以上，年营业收入达到 1000 万以上，畅通社区“微循环”。

**二是构建智慧社区公共服务平台。**在邕宁区龙象社区试点建设“亿社区公共服务平台”，以社区建设为抓手，打造统一的社区线上服务阵地，建立“公开、阳光、高效”的服务群众平台，通过线上收集服务数据，线下上门服务，推行干部出门一手抓、回来再分工的“全岗通”工作模式，推动“数据多跑腿，居民少跑路”，提升社区日常管理服务水平。上线以来，发布党建类信息 94 篇，阅读量 2291 人次；发布社区动态、公告和惠民政策 184 条，阅读量 12389 人次；公开社区事务 15 项，阅读量 17237 人次；收到群众反映问题 75 项，社区处理率达 100%。

**三是推动智慧大数据进社区。**与美团共建“一刻钟便民生活圈”大数据，建立首批 20 个试点生活圈的“南宁市生活服务业网点动态地图”，划分为五大区域、九个板块，包括社区生活指数、业态分布和布局、日消费分布以及社区热搜榜等，展示社区商业服务业供给指数、消费指数、便利指数等数据，从全市基本便民服务业消费、供给等维度动态监测，以数据形式刻画社区居民生活实况。

### **三、持续提升“五进”社区，突出便利化**

**一是家庭服务进社区，让“家”更安心。**以广西家政诚信体系建设为基础，对符合条件的家政从业人员发放广西家政上门服务“安心”卡，通过整合家庭服务有关行业协会以及货拉拉广西公司、广西粮运集团等与家庭生活服务有关的重点企业，在核心社区设立“便民一刻钟 广西安心家庭服务运营中心”，制定统一的服务标准，开展从业人员培训，不断提升服务品质。

**二是名优特产进社区，让“家”更省心。**在核心社区的社区综合超市、菜市场、便利店设立“桂品”、老字号等名优产品展销专柜，充分利用周末、节假日时间，组织名优特产、农副产品、家电家居等行业的系列促消费活动，搭建促消费平台，进一步激发社区商业活力。

**三是消费场景进社区，让“家”更温馨。**支持社区商业管理机构推动社区消费场景打造，为社区提供“有温度、人性化”的生活服务。南宁市江南盛天地商业管理公司将高品质生活与舒适的情感体验融入到社区消费场景，每半月一次不同的社区主题活动，塑造“公益+社群”的新型邻里互动模式，助推建立开放式邻里社交场景，实现社区、社交、社群“三社”紧密融合。

**四是爱心服务进社区，让家更“贴”心。**建立街道社工服务站，通过“一中心三站点五社”联动，面向困难群众、低保人数、高龄老人、未成年人、妇女群体等提供证照办理、医护等上门服务。建设不少于 50 个长者饭堂，为本市居住

满 60 周岁以上老年人提供助餐配餐服务，老年人每天可享受 3 元/餐/人的用餐补助。

**五是平台服务进社区，让“家”更省心。**通过“京东服务+”服务平台实现寄递、衣物洗护、家装维修、家电清洗、家政服务等相关社区商业服务项目的线上下单、线下服务，并在琅西、金洲、金浦三个社区进行线下试点，在社区服务中心内提供京东家电维修、清洗、洗衣洗鞋、快递寄递等一站式服务。



## 重庆市

### 打造“一圈多能” 乐享多彩生活

#### ——重庆市一刻钟便民生活圈典型做法

重庆市围绕“便利化、标准化、智慧化、品质化”总体要求，按照打造“商居和谐，美好共享”高品质便民生活圈的目标，落实六个方面主要任务，试点工作有序落地见效。

#### 一、建立信息库及标准指标体系

社区标准化水平显著提高，已形成便民生活圈信息库体系和标准化评价评定体系。为推进一刻钟生活圈工作走深走实，两江新区形成标准化信息库统计工作机制，囊括5大类83项数量评估指标以及10项质量评估指标的便民生活圈社区信息库体系，以社区为单位实施分级分类统计，持续进行数据动态更新。形成标准化指标评价工作机制，采用5大类18项47个质量指标四级评分体系，指导试点建设及成效验收。九龙坡5个特色生活圈，将按自身特色制定不同的评估指标体系，具体量化评估指标。

#### 二、聚焦便民需求优化社区空间

围绕社区高质量发展及居民高品质生活的两大需求，科学规划拓展空间环境功能和社区治理服务模式。一是**环境空间更新升级**。九龙坡区启动老旧小区改造工程，通过重装建筑外立面、规范商业门头设置、增修小公园等具体举措，带

来“**拆建修补**”生活圈的空间功能变化，以满足居民生活品质提升需求。“**社区党组织+业委会+物业**”三方联动，通过增设、改造便民中心、便民图书馆、文化健身场所、公园、布道等，合理再利用社区闲置空间，丰富居民社交体验休闲娱乐场景，满足提升社区生活和环境需求。**二是科学布局建设社区便民网点。**九龙坡区盘龙社区、陵江社区等聚焦居民需求，根据居民区布局和人口比例，既统一硬件标准，又兼具社区特色，合理布点打造便民中心、网格点、“综合岗”服务点等集便民服务与居民自治于一体的基层服务阵地。分类开展阵地建设，依托社区便民中心，打造文明实践、法治宣传、居民自治、便民服务、平安综治、党群服务等功能体验阵地，围绕社区服务空间、社区管理、社区发展空间等方面拓展延伸社区治理模式。

### **三、探索智慧创新社区服务**

智慧创新特色逐步在各社区凸显，数字应用新技术、新场景、新模式不断渗透进居民生活的“最后一公里”。**一是构建线上便民生活圈。**两江新区金洲社区等加快智慧智能功能设施布局，发展智慧书屋、连锁便利店、无人零售、社区团购等。提档升级“互联网+便民服务”，推出便民生活圈专属功能、独立模块、特别专栏等，融入社区商业各类业态，打造集合微社区、微党建、微服务、微诉求等多元化的线上社区服务模式。**二是建设智慧信息平台。**九龙坡区正抓紧试

点开通所属街道、社区惠民综合服务资讯频道，满足社区不同目标居民群体生活服务信息需求。

#### **四、提升社区商业消费活力**

一是丰富社区商业业态。九龙坡区各试点社区鼓励标准化、连锁化、特色化、智慧化、专业化发展，提供适合不同社区消费群体的多层次、个性化商品和服务，推进家政、养老、育幼企业进社区。二是释放社区商业消费潜力。特别是两江新区金洲社区、九龙坡区陵江社区结合开展促消费活动，以品牌聚集社区消费人群，以品质提升区域消费活力，进一步增强便民生活圈建设带动辐射能力，有力提升商业网点服务社区及带动就业能级。

## 四川省

### 共建共享共治 建设城市美好生活

#### ——四川省成都市一刻钟便民生活圈典型做法

成都市紧抓建设试点机遇，坚持党建引领、完善顶层设计、创新发展模式、营造社区场景、构建人才体系，补短板强弱项，不断提升居民获得感、幸福感。

#### 一、主要做法

##### （一）建立“党建引领”工作机制

成都在全国率先成立城乡社区发展治理委员会（简称社治委），将社区商业发展纳入基层社会治理体系建设工作中。通过社治委，成都逐步完善“街道、社区、小区”三级基层党组织，并以“党委领导、政府主导、市场化运作”方式，开展社区商业综合体运营、社区商业规划、社区公益等工作，实现社区党总支引领下的社区商业良性循环。

##### （二）完善“三位一体”顶层设计

成立由市委领导挂帅的全市社区商业发展工作领导小组，统筹推进社区商业发展。出台全国首部地方性法规《成都市社区发展治理促进条例》，配套出台《成都未来公园社区建设导则》《成都市社区商业规划导则》等多个专项规划导则，形成系统完备、衔接高效、规范有序的规划体系。推出有关特色小店培育、数字化社区建设等方面支持措施，出

台《关于加快发展城市首店和特色小店的实施意见》《成都市关于持续创新供给促进新消费发展的若干政策措施》等。

### （三）创新“自我造血”发展模式

引导社会企业、市场主体参与便民生活圈建设。出台《关于培育社区企业促进社区发展治理的意见》，支持社区创办社会企业，创新社会企业与社区融合发展路径，探索“公益化+商业化”的社区综合体运营模式，引入缝补维修、养老托幼等服务业态。鼓励市场主体参与社区商业开发运营，促进基础商业功能与社区公共服务功能有机嵌合，围绕居民多维度需求，链接优质商家与终端消费者，培育孵化社区商业，从而丰富社区生活消费场景，促进商业空间良性运转。

### （四）营造“有颜有品”社区场景

以“场景营造”为支点，丰富社区商业业态、提质社区商业空间，构建有烟火有温度的社区体验场域。依托一环路市井生活圈、天府锦城“八街九坊十景”和街巷游线体系等建设，推动老旧社区商业业态迭新。促进“金角银边”与社区美空间相结合，梳理桥下空间、街旁空间等七类城市剩余空间，结合社区文化特色和社区居民需求，打造集体育运动、文化休闲、社区便民服务为一体的社区美空间。培育打造多元社区场景，将社区邻里生活场景纳入市级“一场景一示范”评选活动，在市城乡社区发展治理年度专项激励资金、服务业发展引导资金中安排资金，专项用于社区商业“好项目”、

社区商业示范场景评选奖励。

### （五）构建“社区服务”人才体系

为夯实便民生活圈人才支撑，成都加大社区人才建设。选派优秀机关年轻党员到社区担任“第一书记”和委员，参与村（社区）指导、“驻村第一书记”蹲点整治，建设“网格指导员+网格长+网格警长+专职网格员+兼职网格员”服务队伍，及时了解、回应社区居民需求。发展社区“合伙人”，鼓励商家居民、社区规划师、社会组织等以“时间银行”积分式、公共空间共营等合作方式参与社区便民生活圈建设。出台《关于加强社会工作者职业体系建设的实施意见》，优化社会工作督导人才培养体系及管理机制，推动社会工作职业化发展，提升社区服务水平。

## 二、取得成效

成都在推进国家级试点便民生活圈建设中，始终围绕社区居民需求，在充分进行社区居民需求调研的基础上，精准布局社区早餐店、菜市场、维修点等基本生活服务业态，大力发展老年食堂、医疗看护、婴幼儿托育等“一老一小”亟需业态，推动养老、托育、家政服务等企业进社区，切实解决居民所需所盼。12个试点社区100%实现基本生活服务业态全覆盖。社区居民综合满意度达90.5%，较试点前提升了7.5个百分点。截至2022年，成都12个国家级试点便民生活圈已建设完成。便民生活圈内商业网点数量已达5847个，较

试点前增加近 1500 个，品牌连锁店数量占社区商业网点比例达 42.1%，较试点前提升了 12.5 个百分点。12 个国家级试点便民生活圈覆盖 12 个社区，服务 38.93 万居民，带动就业人数 68808 人，带动社会投资 3.3 亿余元。

## 幸福生活不出圈 畅享便捷新体验

### ——四川省南充市一刻钟便民生活圈典型做法

南充市坚持“便民、利民、惠民”原则，围绕 10 个试点社区聚力实施一刻钟便民生活圈建设攻坚行动，努力把居民的“需求清单”转化为一刻钟便民生活圈的“满意清单”。

#### 一、主要做法

##### （一）高起点推动，建设行动“清单化”

一是建立目标任务清单。成立由市委常委、市人民政府常务副市长任组长，商务、发改、财政、民政等 21 个市级部门和各县（市、区）人民政府“一把手”为成员的工作专班，制定建设总体工作方案和试点实施方案。二是建立项目责任清单。根据各部门职能职责划分收集的各类项目，完善任务清单，形成《一刻钟便民生活圈建设试点项目责任分工表》，逐一分解到各市级相关部门，确保项目建设各司其责、齐头并进。三是建立绩效考核清单。制定《一刻钟便民生活圈建设试点评价指标体系清单》，市委目标绩效办牵头组织考核，倒逼各职能部门将建设任务落到实处。

##### （二）高效率提升，配套设施“便民化”

一是摸清需求底数。对 10 个试点社区进行全面摸底，全面了解基础设施现状和亟待解决的突出问题，将居民的急难愁盼事项列入重点建设任务，确保项目建设与实际需求无缝贴合。二是补齐设施短板。按照“缺什么补什么”原则，



补充完善便民服务设施、公益基础设施，推进社区商贸和公共设施便民化。整合专项资金1860万元，实施13个建设项目，试点社区配送驿站、洗衣店、潮汐市场、充电桩等基础设施得到有序完善。三是做强保障业态。聚焦日常生活保障需求，配齐配强菜市、生超等保障业态。截至目前，整合资金440万元，完成镇江路社区北城农贸市场改造、琴台路社区菜市场建设等6个项目，试点社区生活环境得到明显改善。

### （三）高标准培育，市场主体“多元化”

一是突出本土服务特色。支持“好又多”“家乐福”“美宜佳”等品牌连锁便利店开设新店，搭载各类便民生活服务项目，设置社区前置仓等，实现15分钟内商品配送到家，提升居民消费体验。二是打造本土服务品牌。支持“乐贝家”“鸿运来”“果城月嫂”等本地品牌企业发展连锁便利店，支持本地餐饮连锁企业布局各大商圈，培育提升本地优质消费品牌。三是发展本土品质业态。因地制宜发展社区教育、医疗、健身和文化旅游等品质提升类业态，不断满足人民生活新需求。截至目前，共整合各类资金8亿余元，已完成龙吟路社区延安路幼儿园、体育场社区医疗健康中心、望天坝社区印象西河等13个项目。

### （四）高技术支撑，消费服务“数字化”

一是加速建设数字社区。打造数字社区综合服务中心，推广“线上预约、线上办理、一键完成”便民服务模式，截

至目前，已建成白塔社区、望天坝社区、马官垭等社区数字综合服务中心 5 个。二是搭建数字消费新场景。积极推行“互联网+”，打造政务、医疗、金融、教育、养老等便民服务线上线下融合消费场景 20 多个，大力实施传统商圈、商店数字化改造。三是搭建“数字商务”平台。运营拓展“美食南充”小程序便民服务功能，将企业数据信息查询、市民订餐用餐消费、部门政务服务及数据统计等功能聚合，线上服务功能更集成、更便捷。

## 二、取得成效

截至目前，共整合各类项目资金 9.13 亿元，实施建设项目 51 个，涵盖购物、服务、医疗、餐饮、文化等多个领域，补齐社区洗衣店、配送驿站、潮汐市场等设施短板项目 13 个；优先配齐菜市生超、农贸市场等基本保障类业态项目 6 个；提升幼儿园、老年服务中心、医疗健康中心等品质类业态项目 23 个；打造时尚购物中心、社区夜间生活等品牌培育项目 7 个；搭建美宇奥特莱斯智慧商业综合体、“便民马官垭”社区电商数字消费应用场景项目 2 个。

## 贵州省

### 打造“三感社区” 共绘美好生活

#### ——贵州省贵阳市一刻钟便民生活圈典型做法

贵阳市强化工作机制、科学划定范围、明确建设要素、编制建设规划，结合“三感社区”（获得感、幸福感、安全感）创建和“一圈两场三改”（“一圈”是指以城市核心区为依托、以快速交通为纽带，打造15分钟生活圈；“两场”是指建设停车场和农贸市场；“三改”是指棚户区、老旧小区和背街小巷的改造）建设，多措并举加快推进一刻钟便民生活圈建设。

#### 一、主要做法

##### （一）强化机制建设

按照“市统筹、区为主”原则，建立专班推动、公众参与、督查考核“三个机制”。一是**专班推动机制**。成立“一圈两场三改”工作指挥部，结合贵阳贵安“强省会”工作任务，落实部门责任，加强工作协同和下沉指导，推动属地政府履行主体责任，建立常态化调度机制。二是**公众参与机制**。推动公众深度参与“一圈两场三改”工作。规划评估和编制、实施阶段广泛征求公众意见，多方参与制定方案，形成共商、共建、共治、共享的社区治理格局。三是**督查考核机制**。建

立“一圈两场三改”工作绩效考核奖惩机制，按照“月调度、季评估、年考核”的要求，将资金使用、实施进度、项目质量、任务完成、居民满意度等情况纳入高质量考核范畴，对完成年度投资、实施效果好的给予奖励，对工作推进不力的严肃追责问责。

## **（二）强化顶层设计**

出台《贵阳贵安 15 分钟生活圈规划导则》《15 分钟生活圈联评联审工作机制》等规范性文件。贯彻落实《商务部等 12 部门关于推进城市一刻钟便民生活圈建设的意见》《贵阳市建设让人民群众有更多获得感幸福感安全感社区试点方案》要求，委托专业机构开展贵阳市社区商业发展课题研究。全市基本划定 140 个生活圈，各圈围绕“教业文卫体、老幼食住行”等民生需求短板，按照“缺什么补什么”原则，推进一刻钟便民生活圈中医疗教育、体育卫生、养老托幼、商业服务、便民菜场、智慧停车等基础设施建设和改造提升。

## **（三）强化责任落实**

坚持以群众实际需求为导向，紧盯群众“急难愁盼”问题，将停车场、菜市场、生鲜超市、餐饮设施、银行、电信、邮政、商业网点等社区商业配套设施纳入“一圈两场三改”重点建设内容。以《贵阳贵安 15 分钟生活圈规划导则》为指引，项目化、清单化、年度化推进建设工作。2021-2022

年统筹整合各类专项资金 158 亿元，投入一刻钟便民生活圈建设，累计建成 99 个一刻钟便民生活圈共 2039 个项目建设。

#### **（四）强化资金保障**

围绕“投、引、争”工作思路建立“资金清单”，通过财政投入一批、市场化引导一批、其他主体争取一批，多措并举缓解资金难题。针对养老服务、微型消防站等公益性项目，以财政资金投入为主，通过积极向上争取等方式予以保障。2022 年“一圈两场三改”争取到中央专项（补助）资金、省专项（补助）资金、市区财政资金 22.06 亿元。2022 年，全市“一圈两场三改”争取到专项债发行额度 20.03 亿元、银行融资贷款 104.5 亿元、省级新型城镇化基金 19.3 亿元、市场化运作资金 101.13 亿元。积极引导市场主体履行社会责任，出资参与“一圈两场三改”建设，各市场主体参与投入资金 43.32 亿元。

#### **（五）强化服务创新**

搭建“贵商易”便民服务平台，将具备条件的便民服务事项全部整合至平台，实现线上线下双渠道服务，同时，将各级各部门为企业服务政策引入线上，提高政策服务企业的适配性。持续推动智慧商街打造，以南明区青云路、云岩区星悦茂及观山湖区 CCParkB 馆等特色街区为载体，推进智慧街区建设。

## **二、取得成效**

截至目前，全市纳入试点的一刻钟便民生活圈 113 个，覆盖 531 个社区，生活圈内商业网点数量达 13133 个，品牌连锁便利店约占便利店总数的 25%，带动就业人数 10.2 万余人，服务社区居民约 359.8 万人，带动各类资本累计投入超过 144.45 亿元。

# 实施“六大行动” 高效推进便民生活圈建设

## ——贵州省毕节市一刻钟便民生活圈典型做法

毕节市制定《关于推进 2022 - 2025 年城市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，成立领导小组，健全工作机制，落实配套支持政策，实施定期督导、通报等制度，共同推动城市一刻钟便民生活圈建设。

### 一、主要做法

#### （一）实施“强中心城区”行动，合理优化布局

开展城市社区商业情况摸排，摸清中心城区社区人口、商业网点、业态建设等情况，按照“缺什么、补什么”原则，聚焦“便民、利民、惠民”宗旨，编制便民生活圈建设规划，明确便民生活圈商业网点规模、业态布局和服务功能。充分结合社区周边商业发展基础、城市规划布局、居民成份组成、日常消费习惯等，让商业设施和社区风格相协调、基本保障业态和品质提升业态相结合，科学配置商业设施，与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付，做好便民生活圈与国土空间规划、老旧小区改造衔接，推动土地复合开发利用。

#### （二）实施“便民、利民、惠民”行动，补齐商业短板

以新型城镇化建设为抓手，结合棚户区改造、老旧小区改造、背街小巷改造等“三改”行动，充分利用闲置厂房、边角空地、改造出场地等可利用资源，补齐 13 种基本生活

保障类商业网点建设，完善“一站式”便民服务功能。

### **（三）实施“提质增能”行动，丰富商业业态**

充分考虑社区周边商业发展基础、风格，向养老、托育、家政、邮政快递、健康等领域延伸，不断完善8种品质提升类商业网点，实现优势互补、错位发展，兼顾社交、文化、休闲等功能，因地制宜形成不同的主题街区 and 地方特色文化。在旅游、商贸物流、康养避暑、零售消费上，围绕“吃、喝、玩、乐、娱、购”，打造“玩之放心、住之安心、游之舒心、娱之开心”的新型夜间经济，激发经济增长活力。促进商文旅融合，拓展社交化、特色化功能，满足居民多样化消费需求。

### **（四）实施“助企促发展”行动，强化主体培育**

坚持便民利民惠民原则，引导实力强、管理先进的民营企业、国有企业参与便民生活圈建设、运营、管理，通过输出品牌、标准、管理和服务等方式，带动生活圈市场主体向品牌化、标准化、精细化发展。加大社区商业连锁品牌企业招引力度，鼓励大型零售企业开拓社区市场，同时鼓励社会经营主体加盟经营国内外餐饮品牌，着力提升社区商圈品质。

### **（五）实施“智慧生活圈”行动，强化数字赋能**

探索引进一批具备大数据技术服务的供应商，发展城市便民生活圈大数据智慧服务，鼓励数字化赋能，引导第三方



技术服务商把大数据应用到开店布局、进销存管理、物流配送、商品追溯等各个环节，促进模式创新和市场要素精准配置。

### **（六）实施“文明生活圈”行动，强化运营管理**

发挥社区基层组织“桥头堡”作用，加强基础设施建设，环境卫生督促整治。引导市场主体进驻社区，丰富社区商业业态，提升社区服务能力，创建诚实守信、绿色环保、文明和谐的便民生活圈。

## **二、取得成效**

2022 年完成 20 个城市一刻钟便民生活圈建设，其中七星关区主城区以洪山酒店、爱民广场为中心的拥军便民生活圈；以商业、住宅为一体的时尚杜鹃便民生活圈；以盘古购物广场为中心，链接银开百货、7 购潮流广场、儿童城、佳佰汇服装批发城为一体的百花山便民生活圈；以青年路步行街、七星时尚美食广场、人民公园为主体的清毕便民生活圈；以“三馆一院”、南山公园健康主题公园为平台，集体育运动、健身康体、休闲娱乐的南山便民生活圈；并同步推进大方县佳鑫、奢香古镇便民生活圈；黔西市莲城、水西便民生活圈；金沙县朗月、鼓韵便民生活圈；织金县山禾源、老城步行街便民生活圈；纳雍县恒达商业街、广场壹号金街步行街便民生活圈；威宁县街心花园、会展中心便民生活圈；赫章县金银山商业街区、新天地便民生活圈；百管委大水社区、

鹏程社区便民生活圈等。2023年，培育建设生活圈19个，其中七星关区11个，其余县（市、区）各1个，已全面进入“补齐短板、健全业态”阶段。截至目前，基本保障类业态已健全，组织各县（市、区）进行中期摸底和初步验收。

## 云南省

### 创建便民服务体系 “圈” 出居民幸福生活

#### ——云南省昆明市一刻钟便民生活圈典型做法

昆明市以实现社区商业便利化、品质化和数字化为目标，聚焦民生实事，创建便民服务体系，加速推进一刻钟便民生活圈建设。

#### 一、整合资源，完善基本保障类业态

通过优化扩充现有网点功能，将社区内大型商超、餐饮企业、连锁便利店、中央厨房、冷链物流资源与生活圈内需要补充完善的业态结合起来，优先配齐满足社区居民一日三餐、生活必需品、家庭生活服务等消费需求的 26 项基本保障类业态。对照《昆明市一刻钟便民生活圈评价体系(试行)》标准，针对家政服务点、维修点及再生资源回收点等缺失较为普遍的业态，协调行业协会及有关部门，统一规划部署，形成市、县、街道、社区、企业五级联动机制，出台政策措施，通过连锁经营方式实现试点社区全覆盖。针对个别缺失业态，分析原因，制定任务清单，要求按时、按质配齐。如，黑林铺社区联合辖区内商管，无偿提供场地，将部分商铺改造为“一点多用”“一店多能”的服务叠加式便民点，让“小修小补”回归大众视野，增加社区“烟火气”；碧潭社区引

入第三方企业在各小区建设安装 21 个充电点位、雨棚及 43 个梯控设备，满足小区居民电动车充电需求；众和社区位置偏僻，牵头建立“社、商、物”三方共治体系，引入商家打造 500 平方“和·惠”民生集市，有效解决居民买菜难、购物难、小摊贩乱摆乱放造成环境治理难等问题，建成家门口的社区生活圈；白塔社区与物业服务企业合作，设立便民服务中心，为业主提供包裹收寄、水果牛奶配送、充值缴费、中介保洁、快递取件、生鲜直供、信息咨询等便民服务。

## **二、多措并举，增加品质提升类业态**

根据社区发展基础和居民消费需求，以满足社区居民休闲、健康、托育、社交、娱乐、购物等高层次消费需求为目标，加快发展 23 项品质提升类业态。红星社区结合社区内商业综合体较为发达等情况，提出“两楼互链、商居共融”理念，对社区服务中心进行提升改造，建成集宣传文化、综合治理、老年大学等功能为一体的综合服务中心，提升居民生活品质和幸福指数；彩云社区连续举办五届社区“云提案”大赛，开展孝老爱亲、亲子教育、健康知识普及等活动，与刘宇艺术、悠米教育、小花猫等 100 余家企业联合开展 180 余场免费培训班，受益人群达 8000 余人；桃园社区通过建设“桃源共享会客厅”，举办读书会、观影会、亲子活动、剧本展演，打造 15 分钟社区公共空间；映象社区建设“中小微企业服务驿站”，为辖区企业提供沟通交流场所；西站

社区结合版筑翠园周边银杏林、滇缅铁路历史文化亮点特色，以社区文化为切入点，打造新式文化特色书店；广福小区社区、世纪半岛社区等针对辖区老年人较多的情况，开办老年“幸福食堂”，开展智慧养老服务，让老人真切感受到“老有所养、老有所乐、老有所依”。

### **三、创新模式，发展智慧升级类业态**

借助 5G、大数据、人工智能、物联网等，发展满足社区居民定制化、数字化、智能化消费需求的 9 项智慧升级类业态。拓展智能体验，推动智能技术和设施设备进社区、进门店，提高便民生活圈智慧化水平。通过发展电子商务和“互联网+社区商业”，促进实体经济与网络经济融合，加速传统商贸业转型升级，有效带动经济发展。关上中心区社区的基本保障业态和品质提升类业态较为齐全，结合实际建设一刻钟便民圈数字孪生动态地图，聚合修补、便民菜站、医养服务、远程问诊、社区食堂、资源回收、健身、招聘等资源，通过真实口碑评分体系，让社区居民及时准确了解商户信息，实现让老百姓“少跑腿”目标，营造便利、幸福、和谐的人文宜居氛围。

### **四、先行先试，探索便民补充类业态**

针对不同地区社区居民消费习惯和消费需求，考虑个别社区空间不足、布点困难等实际情况，以公益项目为依托，探索自助售卖机、蔬菜直供点、早餐供应点、临时性商业活

动等便民补充类业态，既方便服务群众，又为社区困难群体提供就业岗位。市商务局会同城市管理、自然资源规划、网格化综合监督指挥中心等部门出台《关于进一步优化商业活动场所服务管理弹性措施》，规范临时性商业活动，适度允许商业外摆，打造规模化特色夜市街区。通过整合优质资源，建立统一的供应链和物流配送系统，打造“多功能爱心餐车”项目，引入市场主体进行标准化和规范化运营，定时定点提供服务，确保广大市民能吃上新鲜、美味、安全的早餐，目前已经投放多功能爱心餐车 39 辆。

## 聚焦群众需求 增进民生福祉

### ——云南省曲靖市一刻钟便民生活圈典型做法

曲靖市推动城市商业业态发展与社区便民服务深度融合，积极探索便民生活圈建设和运营管理新模式，更深层次的保障民生基本盘、提升消费便捷度、疏通经济微循环，不断激发城市商业活力，满足人民对美好生活的向往。

#### 一、坚持以民为本，完善以点带面新布局

始终坚持以人民为中心的发展思想，从群众最需要的事项入手，问需于民、问计于民，围绕便民利民目标，深入分析城市空间中的居住集聚点、商业运营点、公共服务点，以任何居住点步行 15 分钟左右即可满足日常生活基本消费和公共服务为目标，优化商业业态布局和城市功能布局。按照集约用地、协作高效、宜居宜业的原则，统筹规划农贸市场、临街商铺、综合市场等商业网点和停车位、幼儿园、卫生服务中心、公厕、绿地游园等公共服务网点，促进各类设施功能配套。坚持先行先试、分步实施，推动一刻钟便民生活圈连片成型。沾益区设立了城市经济新业态发展专项资金，支持各街道、社区高标准开展一刻钟便民生活圈前期规划和风貌设计，通过以奖代补的方式鼓励社区、物业或居住地商业运营商等参与“生活圈”建设，引导大企业、大平台公司与门店、摊铺建立长效化供应链，创造共同发展的稳定商圈。

目前，曲靖市中心城区以 6 个试点社区为示范引领，推动完成 74 个社区便民服务中心建设、44 个农贸市场标准化改造提升，便民生活圈导视图覆盖了城区所有居民小区和医院、学校等人员集中的场所。

## **二、发展集体经济，探索运营管理新模式**

在追求便民服务、消费便利的同时，将发展社区集体经济、促进居民增收、带动居民就业作为重点，积极探索以社区集体经济打造和运营管理便民生活圈的发展模式。沾益区由社区整合收储闲置土地，坚持“市场设施+公共设施+休闲设施”统筹开发、整体提升的思路，标准化改造农贸市场 6 个，打造特色商圈 4 个，建成停车场和城市小游园等商业配套设施 6387 平方米。官坡社区引入优质企业对老旧专业市场和周边 67 户居民的自建房进行改造升级，改造后每年增加集体收入 150 万元，每户可增收超过 5 万元。龙潭社区投资 100 万元打造集户外小花园、幸福食堂、儿童之家、健身活动室、日间照料室、心理咨询室、健康小屋为一体的社区邻里中心，做好“一老一小”服务保障。鼓楼社区整合收储原潇湘商业街临街商铺，以“休闲美食街、文化体验区、健康生活旅游地、曲靖夜间经济河滨经济新名片”的目标定位，着力打造樵楼夜市特色步行街区，重现曲靖老城“古八景”的繁华。

## **三、盘活闲置资源，打造社区商业新场景**



坚持项目经营有利益、市场盘活有收益、服务周边有效益的“三益”目标，积极引入社会资本参与，盘活闲置资源，打造便民服务新“场景”、社区消费新“热点”。沾益区按照居民消费服务设施“缺什么就补什么”的原则，利用闲置店铺、闲置居民楼布局快递收发点、物业服务点、废旧物资回收点、生鲜蔬菜供应点等基本保障网点，极大地增强了居民在“家门口”消费的便利性。廖廓街道引入社会资本，通过融入时代记忆和文化符号，汇集地方美食、文化创意、音乐演艺等特色元素，将历史悠久、闲置多年的国风影剧院改造成室内垂直街区式美食文化博物馆，在老建筑和闲置土地中催生出新经济业态，“时尚感”和“烟火气”并存，进一步激发了城市商业活力。官坡社区引入社会资本对闲置的老旧摩托车专业市场和周边居民自建房进行联合改造提升，建成集餐饮、娱乐、商贸于一体的爨兴商业广场，既服务周边居民，又促进居民增收和房屋出租。文艺社区盘活贵昆铁路既有闲置土地，在征求居民意见的基础上开发车站记忆商业街，依托老铁路打造穿梭式的休闲消费线路，促进老城区焕发消费新活力。临江社区将闲置的老厂房改造成集美食、摄影、休闲等于一体的“秘境花园”，城市老工业区的记忆符号与现代时尚相互映衬、风情独特。

#### **四、丰富商业业态，拓展居民消费新需求**

以经营城市的理念经营“生活圈”，全力推进大型商业

综合体、特色街区、特色餐饮名店等城市经济业态的发展。突出“服务性”推动商业综合体扩容，大力推进“农改超”“超改商”，在多个一刻钟便民生活圈交接处布局城市商业综合体，鼓励运动健身、保健养生、教育培训、老年康护等商家进驻，在综合体内设置社区便民服务台，拓宽城市商业服务功能。以“政府搭台、企业唱戏、市场运作、群众参与”模式，聚集整合商文旅、新闻媒体等全方位资源，围绕汽车、家电、百货、餐饮、电商等消费领域举办大型消费促进活动，积极组织开展“春季消费促进月”活动、“曲”享生活·“靖”享好礼消费券发放活动、“家电消费促进月”“美食文化节”“春季家装节”等大型专题促消费活动，营造“无节造节、有节造市”“月月有活动、每季有节会”的浓厚氛围。沾益区突出“统一性”打造特色美食街，引入云南省知名餐饮企业管理西河公园附近的金龙路美食街，做到摊铺统一设计、食材统一配送、坐席统一分配、卫生统一清扫、食品统一送检，既保障了食品安全，又降低了小商户的经营成本。

## 五、优化社区功能，创新社区服务新方式

充分发挥党建引领基层社会治理作用，创新“网格化”治理模式，以一刻钟便民生活圈为基础划分网格单位，聘请专职网格员走街串巷、进门入户做好政策宣传、问题收集、矛盾化解等工作，让居民足不出户享受社区服务。以党群服

务中心为主阵地打造“居民会客厅”，按照居民活动空间最大化、服务设施最优化的原则，设置便民服务区、共建共享区、学习提升区、文化休闲区、社会治理区，配齐多媒体电教设施、活动器材、图书杂志，为党员群众提供多元化的社区活动阵地，构建“党群同心家园”。沾益区在一刻钟便民生活圈建设 27 个“萤火之家”服务平台，以网格员为信息传递纽带，推动新经济组织、新阶层人士、新就业群体依托平台提供租赁、邮寄、维修、文印、代购等服务，让平台成为市场信息宣传点、外卖小哥休息点、生活服务咨询点。龙潭社区坚持走好“物业服务+生活服务”模式，充分发挥龙潭社区“两委”公司红色物业优势，构建“党建圈、治理圈、幸福圈”治理体系，打造“1+N”组团式红色物业服务模式，实现红色物业服务站、党群服务站多站融合打造，优化党群共建阵地保障，聚焦居民关键小事，及时解决问题，确保服务居民零距离，提供全天候便民服务。

## 西藏自治区

### 党建引领便民圈 营造美好生活圈

#### ——拉萨市城关区一刻钟便民生活圈典型做法

拉萨市城关区坚持党建引领基层治理工作，以党群服务V站为载体，完善一刻钟便民服务，推动一刻钟便民生活圈建设。目前，已建成V站35个，正在建设22个，年内计划建设100个，力争实现V站覆盖所有网格。

#### 一、拓展社区服务，让群众办事更便利

开展党群服务V站建设，打造社区党群服务中心的微小服务站点，拓展和延伸社区服务，让群众找得到、看得见，完善一刻钟便民服务圈。一是拓展服务能力。V站建设根据社区区位特点、人群特征、服务半径等因素进行科学选址、合理布局，一般选定在人流密集、交通便利、位置显眼的大街小巷口，逐步提升社区综合服务能力，打造15分钟便民生活圈。二是拓展服务功能。V站内设咨询台、党建书吧、母婴室等功能区，免费为居民群众提供临时休憩、休闲阅读、儿童看护、打字复印、充电饮水、共享雨伞等基本服务。三是拓展服务效率。在V站内安排“全科社工”坐班值守，实现就近就便、一站通办，让群众少跑腿、好办事，提升办事效率。

## 二、推动干部下沉，让服务群众更贴心

开展“全科社工”建设，推动社区干部下沉网格，缩短便民服务距离。一是转变工作理念。将V站建设在群众家门口、融入到群众生活中，打破党群服务中心与群众居住处所“两栋楼”的界限，打通党员群众同心同德、共治共享的“一扇门”距离，由原来的坐班等待群众上门，转变为到群众中与群众共同解决问题。二是下沉工作力量。在V站和社区党群服务中心分别安排2名“全科社工”开展日常工作，推动社区干部下沉到网格一线。目前，首批培训的168名“全科社工”已全部安排至V站轮班值守、服务群众，逐步将V站打造成为集政策宣讲、民意收集、诉求调解、为民办事、扶困助困于一体的综合服务站点。三是提供灵活服务方式。根据每个社区不同情况，因地制宜开展V站建设，为不同年龄段、不同职业群体等提供个性化服务，如，铁崩岗社区V站为老年人提供藏医理疗服务，绕赛社区V站为学生和家长提供午餐就餐场所。与拉萨市总工会共同开展V站和户外劳动者服务站点联建工作，为环卫工人、外卖骑手等户外劳动者提供临时休息场所。

## 三、拉近群众距离，让社区生活更有归属

随着城市化进程加快，异地人口涌入城市社区，群众之间不熟悉、不了解，V站作为居民群众的议事站点，为群众拉家常、解难题提供便利。一是拉近社区与驻地单位的距离。

V 站整合各部门资源力量，为辖区驻地单位参与社区治理搭建更便捷的平台，成为驻地单位开展各类活动、联系服务群众、助推基层治理工作的活动阵地。二是拉近社区群众之间的距离。V 站弥补了社区居民活动场所短缺、不便的问题，保证群众“有地方学习、有地方议事、有地方说话、有地方活动”。三是拉近外地游客与社区之间的距离。V 站还面向广大外地游客开放，免费向游客提供旅行指南，并配备氧气、急救药包等，为游客提供更具人性化的服务，让来往游客满怀期待来、带着满意归。

## 陕西省

### 建立联创机制 量化创建标准

#### ——陕西省西安市一刻钟便民生活圈典型做法

西安市坚持商务为民、突出短板弱项、遵循市场规律、配套专项活动、强化组织保障，基本形成市、区、街道、社区“四级”联创机制，已完成首批 27 个高品质一刻钟便民生活圈创建工作。

#### 一、坚持商务为民，确立创建目标

以满足居民日常生活基本消费和品质消费为目标，着力找准群众所需。自 2022 年到 2025 年底，全市计划创建不少于 150 个高品质一刻钟便民生活圈，示范带动全市一刻钟便民生活圈全覆盖，在服务基本民生、促进消费升级、畅通城市经济微循环方面发挥更大作用。

#### 二、突出短板弱项，量化创建标准

建立《西安市一刻钟便民生活圈评价标准体系》，从规划布局、业态配置、运营管理、服务创新四个维度，为一刻钟便民生活圈推进创建、考核验收、绩效评价提供遵循。采取百分制进行三级评定：高品质一刻钟便民生活圈（基础保障类业态不少于 10 种，品质提升类业态不少于 6 种，对照评价标准得分 80 分以上），基本型一刻钟便民生活圈（基

本保障类业态不少于 8 种，对照评价标准得分 60-80 分）和未达标（对照评价标准得分 60 分以下）。

### **三、遵循市场规律，规范创建路径**

坚持政府引导、市场主导基本原则，将便民生活圈建设和完善城市商业体系、推动消费升级、培育新业态等工作结合起来统筹推进。建立西安市一刻钟便民生活圈商业赋能品牌库，精准搭建招商平台，推动形成商业设施与公共设施联动、商业运营与社区治理贯通、业态发展与居民需求匹配的良好环境。根据年度目标任务细化月度工作计划，区县（开发区）组织自评，市级层面组织专家团队逐个考评验收，确保建设工作有序推进。

### **四、配套专项活动，营造创建氛围**

举办城市一刻钟便民生活圈发展论坛和工作推进大会，梳理典型案例，邀请市领导对首批确定的 27 个高品质一刻钟便民生活圈进行授牌，组织区县、街道、社区和企业代表考察一刻钟便民生活圈典型案例。组织媒体深入社区开展系列宣传报道，拍摄宣传片，举办社区邻里生活节，通过“品牌惠民+便民集市+平台活动”，联合重点商贸企业开展品牌让利、便民集市、平台优惠和服务进社区活动。

### **五、强化组织保障，压实创建责任**

市委研究审议了《西安市一刻钟便民生活圈试点城市建设实施方案》，连续两年将便民生活圈建设列入市委、市政



府年度重点工作，主要领导、分管商务领导多次开展调研部署，并纳入市区两级年度目标责任考核，定期对相关部门和区县（开发区）工作推进情况进行考核打分。发挥财政资金引导作用，区县（开发区）每创建1个高品质便民生活圈，给予10万元奖励，支持品牌连锁店下沉社区，21家品牌连锁企业新增品牌连锁店356家，拨付专项资金634万元。

## 补齐设施短板 增强服务功能

### ——陕西省宝鸡市一刻钟便民生活圈典型做法

宝鸡市以全国第二批城市一刻钟便民生活圈试点工作为统领，以补齐设施短板、增强服务功能为主线，不断强基建、拓规模，聚业态、增品质，优环境、提服务。

#### 一、坚持规划引领，强化组织保障

一是开展调查摸底。组织人员对标《城市一刻钟便民生活圈建设指南》，对辖区所有社区开展全方位、多维度调查摸底，发放调查问卷 4750 份，填写便民生活圈建设统计表 140 份，精准摸清主城区 134 个城市社区人口结构、商业布局、业态配置等底数，为开展“一圈一策”“缺什么补什么”提供依据。二是编制建设方案。制定《宝鸡市一刻钟便民生活圈国家试点城市建设实施方案》，坚持就近便利原则，将城市社区划入 29 个一刻钟便民生活圈，指导各区找准定位，结合社区商业特点，细化各便民生活圈布局规模、业态结构和服务功能。三是加强组织领导。成立以市政府领导任组长，商务、住建、民政等部门负责同志为成员的城市一刻钟便民生活圈建设领导小组。成员单位依据职责职能，分工协同推进，各区健全工作机制，形成齐抓共管的工作合力。

#### 二、坚持分区分类，补齐设施短板

一是实施分类建设。针对不同社区现状，区分组团式、

街坊式、分布式三种发展形态。改造升级老城区便民生活圈，扩充商业面积，改造服务设施，提高运营水平；增建扩容新城区便民生活圈，科学配置商业设施，加强新业态引进，确保建设标准符合国家要求、满足居民需求；赋能提升城郊区便民生活圈，集聚功能单一、分散设置、使用率低的设施资源。

**二是丰富商业业态。**以服务民生为根本，指导试点便民生活圈优先配齐 13 类基本保障业态，引导便利店、菜市场、早餐店、家政服务点等进社区，建成便利店 176 个、生鲜超市 57 个，改造菜市场 11 个，增设早餐车 24 个，发展快递投放点 63 个，居民生活品质得到有效提升。引导发展特色餐饮、运动健身、教育培训等 12 类品质提升业态。长岭便民生活圈新建商业综合体，搭载运动健身、教育培训、新式书店等业态，龙山路便民生活圈利用服务中心，扩充休闲娱乐、老年康护等业态，有效满足居民多样化消费需求。

**三是提升消费品质。**支持连锁企业输出标准、管理和服 务，下沉社区开店兴业，引导怡佰超市、每一天、天香坊等企业采取直营、加盟等形式，按照“六统一”标准，新建综合超市 6 个、连锁便利店 24 个、百姓厨房 13 个。引导传统商贸企业利用大数据、人工智能等信息技术，建设智慧超市、智慧餐厅等，实现线上线下融合发展。

### **三、坚持创新发展，满足多元需求**

**一是增强服务便利。**支持兴盛优选、盒马鲜生等电商平

台向便民生活圈开放供应链，为 54 户商户提供集采集配、统仓共配等服务。持续推进放心早餐车、智能零售柜等设施进社区，支持天香坊移动早餐车、味司农智能售餐机等新增布点 17 处，为社区居民提供品质化便利服务。鼓励便利店、药店等延长营业时间，扩大 24 小时便民服务覆盖面。二是**拓展消费场景**。加强便民生活圈文旅商体融合发展，支持东岭新天地、陈仓老街、英达路等社区夜间商业多元发展，打造集购物、餐饮、休闲于一体的特色商业街 13 条。引导社区商贸企业实施数字化改造，拓展沉浸式、体验式消费场景，举办创意集市、产品推广等活动 67 场次，推动社区商业差异化发展。整合资源，建设一刻钟便民生活圈线上服务平台，搭载智能营销、自助售卖、电子结算等服务，打造集约式线上便民生活圈新场景。三是**优化基础服务**。完善便民生活圈基础保障功能，优化医疗卫生、文化教育、体育健身等公共设施布局，多部门联合会诊，统筹设置卫生服务中心、文化艺术中心等服务站点，加开公交线路，增配停车设施和充电设备。鼓励社区服务中心配置老年大学、文化中心等公共设施，实现便民生活圈党群、医疗、社保、文化等服务集成共享。

# “圈”出好生活 “铜”享幸福感

## ——陕西省铜川市一刻钟便民生活圈典型做法

铜川市将一刻钟便民生活圈建设作为民生工程的重要载体，围绕服务保障民生和恢复扩大消费，坚持强基础、学先进、补短板、优服务，让居民在家门口享受便利。

### 一、主要做法

#### （一）强化顶层设计，统筹规划布局

充分发挥政府规划引导作用，对标国家建设标准，结合实际制定《铜川市一刻钟便民生活圈试点方案》，成立工作推进专班，实行“领导主抓、清单管理、协调联动、通报调度、督促考核”五措并举，统筹“部门、县区、社区、市场”四级联动机制，按照“试点先行、分步实施、稳步推进”原则，优先推进8个试点社区创建便民生活圈，到2025年，全市累计建成32个一刻钟便民生活圈试点社区。

#### （二）汲取先进经验，拓展创新思路

“他山之石，可以攻玉”，借鉴学习西安市首批试点经验做法，组织区县商务部门、8个试点社区负责人和潜力企业赴西安考察西安叁伍壹壹文化创意产业园和西安长百新市生活广场，认真学习经营管理、业态布局、服务保障等方面经验做法，结合实际研究谋划便民商圈。

#### （三）加快补齐短板，夯实发展基础

对试点社区内商业网点、基础设施以及社区人口结构、

消费需求进行逐一摸排，围绕便利消费和便民服务，立足社区实际，全面统筹周边业态发展基础、空间规划布局、人口年龄构成、居民需求等情况，实行“一圈一策”，如陕西菜来果商贸连锁有限公司新建一座标准化菜市场，有效满足周边社区居民“菜篮子”消费需求。各社区根据实际情况制作“15分钟便民生活圈布点图”，通过不同颜色、图形对养老服务、文化体育、行政服务、医疗配套、便民商业等便民服务点进行标注，为居民提供精准化便利化服务。

#### **（四）坚持以人为本，提升服务效能**

指导试点社区整合辖区优势资源，塑造便民利民惠民社区生活圈，满足社区不同居民的生活需求。红旗社区按照“1个平台+1张屏+6大场景+1个中心”的建设思路，打造便民生活、和谐邻里、智慧服务的便民为民生活圈。阳光社区设置便民服务二维码，组建志愿服务队伍丰富老人生活，依托阳光广场、大耀城、市医院等资源，为居民提供精准化服务。天籁社区坚持“党建+服务”理念，围绕“听民生促民生聚民心”主线，设置小微“社区便民服务点”，开展“能人巧匠”线上预约服务，让小修小补回归百姓生活。朝阳社区构建宜居、宜业、宜学、宜游服务圈，与市图书馆合作，打造“城市书房”，设立书画室、未成年活动室，制作“一刻钟便民服务”便利签，丰富社区服务内容，提高居民生活质量和便利度。

## 二、取得成效

铜川市试点社区结合实际，积极整合辖区优势资源，以贴近居民需求为出发点，以居民满意为落脚点，组织开展形式多样的便民惠民利民服务。目前，8个在建试点社区周边涵盖各类商业网点1434个，其中连锁便利店有211个、早餐店252个、生鲜店（菜店）147个、家政店34个、维修店17个、养老站点33个、托育机构81个、标准化菜市场5个、其他各类商业网点654个。下一步，将结合各社区周边居民服务需求，统筹规划建设网点，按照“缺链补链”原则，合理调整完善社区周边业态，优先配齐、强化基本保障类业态，突出“便民、利民、惠民”原则，预计可有效带动就业2500人。

## 六大创新实现 六大融合发展

### ——陕西省渭南市一刻钟便民生活圈典型做法

渭南市紧扣试点机遇、立足自身实际，坚持民生为上、民心为本，将一刻钟便民生活圈建设作为全市扩大内需、繁荣市场、推动消费、提升品质的重要抓手。

#### 一、主要做法

在试点工作推动过程中，渭南市初步总结了“六大创新实现 六大融合发展”经验做法。

**一是以思维创新为引领，实现与电子商务融合发展。**依托市级电商创业孵化基地，开展电商培训 150 余场，共培训 1.2 万余人次。发展“电商直播+特色农产品”新模式，积极对接镇村专业合作社与种植大户签订直供协议，打通农产品到社区的“最后 100 米”。

**二是以模式创新为动力，实现与消费稳增长融合发展。**以圈内商户为主体，在云闪付平台发放民生类消费券，拉动消费内生动力。联合大型企业开展各类促消费活动，挖掘消费潜力、带活消费市场。

**三是以制度创新为突破，实现与商贸企业融合发展。**结合自身职能，各相关部门陆续出台一系列支持政策，建立“一对一”包联包抓机制，对圈内企业及个体户实行精准跟踪服务。引导老字号、新业态、连锁品牌等入驻生活圈。

**四是以方法创新为导向，实现与金融服务融合发展。**联



合金融部门共同推动生活圈与移动支付便民工程同步发展，促进生活圈与金融服务深度融合，通过金融信贷为小微企业纾困解难，发挥金融机构帮扶助企作用。

**五是以管理创新为依托，实现与基层治理融合发展。**依托基层治理网格化管理体系，联合街道、社区、物业，引导商户、居民积极参与生活圈建设，通过精细化管理，实现对圈内数据的定期追踪与更新，不断优化服务、补充业态。

**六是以服务创新为载体，实现与乡村振兴融合发展。**组织企业参加“万企兴万村”活动，鼓励企业吸纳脱贫劳动力就业，推动地方特色农产品进社区，促进农民增收、农业增效。

## 二、取得成效

### （一）上下联动、左右协同，推动试点高效建设

在民生建设方面，投资 3500 余万元，完成 5 个市场的标准化改造。投资 255 万元专项资金，完成对生鲜超市、连锁便利店和步行街的升级改造，新建城市书屋 12 个，改造老旧小区商业网点 23 个。在减税降费方面，为中小微企业缓税 821 万元，减免市场主体房租 76.25 万元，有效减轻企业经营压力。在金融扶持方面，为 66 户市级保供企业量身打造金融帮扶政策，为 9 户重点企业争取金融信贷支持，为 3 家中小微企业融资 572.8 万元。在简化审批方面，实现企业开办申请和各类审批同步进行，各类证照平均办结时间缩

短 30%以上，企业需提供的资料减少 40%以上，网办率达到 95%。在养老服务方面，优化“一老一小”服务能力供给，在生活圈内建成社区日间照料中心 6 个，打造医养结合示范中心 5 个。在智慧建设方面，打造 13 个“一站十三室”标准城镇社区，搭建 18 个社区公共服务综合信息平台，社区覆盖率达 84.6%。

## **（二）创新模式、丰富业态，提高居民满意度**

坚持政府引导、市场运营，试点建设以来，首批试点建设的 10 个便民生活圈商业网点数量增加 216 个，带动就业 8254 人，拉动社会投资额 9.5 亿元。在丰富业态方面，提升改造信达、吾悦、宏帆 3 个商业综合体，打造省级示范步行街 2 个，引进连锁便利店 26 家、连锁超市 5 家，布设店面 27 个。在创新模式方面，在云闪付 APP 搭建“渭南市一刻钟便民生活圈”线上服务平台，接入购物、餐饮、休闲、养老、家政等功能，促进商业集约式发展。组织电商参加“2022 网上年货节”“双品网购节”等活动，累计销售额 8.24 亿元。在创新服务方面，通过“线上线下+智慧商圈+家庭上门服务”的模式，布设无人生鲜售货柜 364 台，实现各类农特产品从田间地头到群众手中直采直配。设置资源回收点 6 个，实行统一计量、统一标准、统一服务。打造围绕老年人吃、穿、住、用、养等一体化服务的“银龄金街”。在菜市场及周边布设“小修小补”点位，让城市烟火气回归市民生活。在消

费带动方面，以圈内商户为主体，在云闪付等平台发放百货、商超、餐饮、医药等民生类消费券，2021年、2022年共发放消费券1300万元，拉动消费2.8亿元。2023年上半年发放消费券1000万元，拉动消费4.6亿。

## 甘肃省

### 增进民生福祉 “圈”出美好生活

#### ——甘肃省兰州市一刻钟便民生活圈典型做法

兰州市扛起“先发力、带好头”的省会担当，按照“党建引领、项目带动、集约发展、平台赋能、保障民生、协同推进”工作思路，积极探索便民生活圈建设“兰州模式”。

#### 一、坚持以党建为引领，强化便民生活圈组织阵地

坚持以“基层党建攻坚年”活动为牵引，充分发挥“社工委”机制的“党工委引领、社会化共建、社区化共治、邻里式共享”政治优势，依托小区党员阵地，聚合力量补齐便民服务短板，全面提升便民服务水平。如，七里河区敦煌路街道柳家营社区持续深化拓展“柳邻惠”党建品牌，利用中天健广场商业繁华区地域优势，与中天健企业成立联合党支部，建设培育“商圈党建”，打造“红色商圈”，探索推进特色化、多功能、开放式的“社区党群服务中心+商圈党群服务中心”合作运行模式，为群众提供多元化、品质化、体验化的便民服务。

#### 二、坚持以项目为抓手，健全便民生活圈网点业态

全面摸排试点社区人口结构、消费需求、便民业态、商业

网点布局、便民基础设施等情况，制定个性化“一刻钟生活圈布点图”，实现“一圈一策”“一图通览”。深入开展“建圈、入圈、补圈、扩圈”行动，探索建立“政府划圈、政企填空、部门推动、政企联动”发展模式，积极引导广大企业、社会资本以直接参与、间接投资等多种方式，共同推动一批补短板、强基础、优服务的一刻钟便民生活圈项目落地建设。2023年1-6月，累计完成投资约4.68亿元，4家大型商业综合体建成开业、新建2个特色街区、6家综合超市、25个品牌连锁便利店、40个邮政综合便民服务点、22个家政企业社区服务网点、109组智能柜。

### 三、坚持以聚合为目标，提升便民生活圈服务能级

牵线金融、零售、餐饮、家政、药店、便利店等行业企业，组建企业异业联盟，畅通政企协同工作机制，大力推广发展“一店多能”“一点多能”模式，引导各类商业网点搭载便民服务事项，推进社区小店向多业态跨界融合发展，满足日常生活基本消费和品质消费需求。如，红旗连锁便利店推行“一店多能”，在快消品零售基础上，提供代收代缴、共享打印等服务；华润万家超市推行“以大带小”，发展建设万家LIFE社区超市；品高肉铺推行“以主带辅”，在销售肉产品基础上，搭售粮油、蛋奶、调料等副食品。

#### **四、坚持以平台为依托，实现便民生活圈数字赋能**

加大信息技术应用，借助数字产业赋能推动便民生活圈线上线下融合发展。主动对接建设银行甘肃省分行、银联甘肃省公司，首创打造线上“一刻钟便民生活圈”智慧平台，在“建行生活”和“云闪付”APP上分别开辟并上线运行“一刻钟便民生活圈”和“一刻钟惠民生活圈”板块，设置完善线上搜索、信息查询、地图导航等功能，系统构建“线上线下”互动融合、“虚拟实体”互相补充、“圈里圈外”无缝衔接的社区商业综合服务体系，切实将数字红利转化为民生福利。

#### **五、坚持以保供为基础，发挥便民生活圈保障功能**

总结2022年三轮疫情防控过程中应急保供实践经验，积极探索城市应急保供“兰州样本”，系统构建以兰州高原夏菜采购中心为枢纽、6个二级批发市场为骨干、411个超市菜市场为支点、2966个社区便利店蔬菜店水果店为触角的四级联动保障供应体系，建立平战转化机制，完善企业白名单制度，健全分工明确、条块结合、属地管理的市区联动抓保供工作机制，综合运用电商配送、社区设点、分包直供、综超保供等渠道和措施，确保应急状态下一刻钟便民生活圈正常运转，保证“急时”生活圈内供应稳、物价稳、民心稳。

## 新疆兵团

### 有力度有维度 推动“圈圈融合”

#### ——第八师石河子市一刻钟便民生活圈典型做法

八师石河子市党委、政府高度重视一刻钟便民生活圈建设，高位推动、整体规划，协同推动生活消费圈、政务服务圈、教育医养服务圈、文化生活圈建设，为居民提供“有温度”服务。

#### 一、高位推动“有力度”

兵团商务局多次实地调研，现场指导，进一步明确方向思路和具体措施。师市党委、政府高度重视，形成党委领导、政府负责、商务牵头、部门协同、社会参与的工作格局。市人民政府连续两年将一刻钟便民生活圈建设列入政府工作报告，成立由师市商务局牵头，发改、财政、住建等部门组成的领导小组，加快推进试点建设工作。

#### 二、规划建设“有维度”

充分考虑军垦特色的城市元素和国土空间规划，将一刻钟便民生活圈建设列入师市“十四五”整体规划、商贸流通领域“十四五”发展规划。利用老旧小区改造有利契机，积极与规划、住建等部门协调对接，调整规划布局、完善便民设施。对市区58个社区的人口结构、消费情况、便民设施、商业设施等

情况进行调研分析，确定老街、向阳街道 10 个社区作为首批试点单位，先行先试、总结经验、稳妥推广。

### 三、为民服务“有温度”

**一刻钟生活消费圈，打通居民消费最后一公里。**形成“一城、四圈、四区（城区、街区、社区、小区）、万店”联动的便民商业网点，满足居民群众多样化日常消费需求。一是加大招商引资力度，2021 年总投资 10 亿元，商业面积 13.51 万平方米的万达广场在红山新区开业，基本形成了时代太百购物中心、爱派国际酒店、万达广场、温州国际商城等“综合型”“商务型”“品质型”“功能型”四大商圈。二是加快基础设施建设，累计投入 175 亿元对 31 个老旧小区、115 公里城市道路和 54 公里人行步道等便民利民硬件设施进行新建和提升改造，同时引导多种商业业态合理布局，2021 年至 2022 年新增市场主体达 7549 个。三是完善社区便民功能，陆续建成 73 家标准化社区便民蔬菜直销店，实现 58 个社区全覆盖，发挥平时服务居民，急时保障供应、稳定市场作用。

**一刻钟政务服务圈，提升群众办事便利满意度。**着力推进“互联网+政务服务”及新型智慧城市建设，社区公共服务更加方便快捷。一是依托大数据、云计算、区块链、人工智能等技术，打造集公共服务、社会服务、政民互动渠道、城市资讯等



功能为一体的爱城市网“石时办”APP，为居民提供住房公积金、社保、水电气暖查询缴费，实时公交、预约挂号等34项便民服务。二是建设社区便民服务站57家，鼓励有条件的物业服务企业向养老、托育、家政、邮政快递、前置仓等领域延伸，推动“物业服务+生活服务”。三是依托社区商业网点，在社区内设置自动存取款机，水、电、气等自助缴款机，合理配置智能信包箱（快件箱）、智能充电桩等智能终端设备，提高居民生活便利性。

**一刻钟教育医养服务圈，打造教育医养服务新样板。**优化调整中小学教育布局，全面提升“寻医问药”便捷度，加快推进具有兵团特色的全域养老模式。一是调整中小学教育布局，实现集团化办学。在全市范围内认定35所普惠性幼儿园，提供民办普惠性学位7653个，有效解决了儿童就近入园难等问题。二是完成46个标准化社区卫生服务站建设，基本满足社区1万人以内的日常医疗服务需求。三是建成54个社区养老服务中心、12家试点“长者餐厅”，不断满足老年群体多层次、多样化养老服务需求。

**一刻钟文化生活圈，打开城市文化生活新空间。**加快公共文化体系建设，为居民群众提供优质便捷的公共文化服务。一是依托市内水系，串接绿地、公园等公共开放空间，将水系景

观、健身步道与口袋公园、社区文体设施及商业网点统筹规划建设。累计投资 2.7 亿元，新增健身步道 77.53 公里，遍及全市 86%的小区，改造十字路口景观，打造口袋公园 100 余处，遍及全市 90%的小区。二是扎实开展“一环十带百园千景万绿”生态工程建设，新建街头游园 12 处，累计新增绿地面积 14 平方公里。三是加大文化体育设施建设，新建并投入使用 2 个标准化文化体育活动中心。投资 200 万元对师市“惠民工程”社区健身器材进行更新。目前，市区可使用的各类型体育场馆 116 座、场地 2136 块。