

城市一刻钟便民生活圈建设 五十问



商务部流通业发展司
商务部国际贸易经济合作研究院
2023年11月

城市一刻钟便民生活圈建设 五十问

商务部流通业发展司

商务部国际贸易经济合作研究院

2023 年 11 月

序 言

为深入贯彻主题教育工作部署，更好落实城市一刻钟便民生活圈建设的意见、指南及三年行动等文件精神，及全国一刻钟便民生活圈建设推进会精神，帮助各级商务主管部门、街道及社区工作人员、群众等准确理解一刻钟便民生活圈建设的目标任务、政策措施、推进方法，商务部流通业发展司根据前期政策研究和实地调研情况，聚焦一刻钟便民生活圈建设过程中存在的共性问题，委托商务部国际贸易经济合作研究院编制《城市一刻钟便民生活圈建设五十问》，包含基本情况篇、谋划设计篇、工作机制篇、网点建设篇、丰富业态打造场景篇、数字赋能篇、共建共治共享篇、总结推广篇共八个篇章，现印发各地，供学习借鉴。

目 录

一、基本情况篇	1
(一) 一刻钟便民生活圈的定义是什么?	1
(二) 一刻钟便民生活圈创建的背景、思路和目标是什么?	1
(三) 一刻钟便民生活圈相关政策文件有哪些? ...	3
(四) 一刻钟便民生活圈试点进展成效如何?	4
二、谋划设计篇	7
(五) 一刻钟便民生活圈建设的主要原则是什么? .	7
(六) 如何判断一刻钟便民生活圈发展形态?	8
(七) 如何做到“问需于民、问计于民”?	8
(八) 如何做好调查研究?	9
(九) 如何做到“因城施策、一圈一策”?	10
(十) 如何编制一刻钟便民生活圈“1+N”方案? ..	11
(十一) 如何制定一刻钟便民生活圈专项规划? ...	13
(十二) 如何正确看待一刻钟便民生活圈与步行街、 商圈等城市商业建设的联系和区别?	15
(十三) 如何看待“六个一”与因地制宜?	16
三、工作机制篇	19
(十四) 如何建立工作协调机制?	19

（十五）如何建立党建引领机制？	20
（十六）如何建立政策保障机制？	21
（十七）如何建立工作评估和验收机制？	22
（十八）如何建立统一运营机制？	23
（十九）如何建立激励机制？	23

四、网点建设篇

（二十）如何发展社区便利店？	25
（二十一）如何构建多层次早餐供应体系？	25
（二十二）如何推进菜市场改造提升？	26
（二十三）如何规范有序发展“小修小补”网点？ ..	27
（二十四）如何发展养老服务网点？	28
（二十五）如何建设托育服务网点？	29
（二十六）如何发展社区食堂？	30
（二十七）如何开展“一点多用”“一店多能”？	31
（二十八）如何提升一刻钟便民生活圈连锁化程度？	32
（二十九）如何运营产权使用权分离的便民生活圈商 业网点？	32
（三十）如何运营产权统一的便民生活圈商业网点？	34

(三十一) 如何盘活社区存量资源?	34
(三十二) 如何丰富社区文化网点?	35
五、丰富业态打造场景篇	37
(三十三) 如何推动传统商业业态转型?	37
(三十四) 如何完善基础保障类业态?	38
(三十五) 如何丰富品质提升类业态?	39
(三十六) 如何开展社区促消费活动?	40
(三十七) 如何发展类公益业态?	41
六、数字赋能篇	43
(三十八) 如何建设一刻钟便民生活圈智慧服务平台? .	43
(三十九) 如何打造一刻钟便民生活圈网点动态地图? .	44
(四十) 如何共建“小修小补”便民地图?	45
(四十一) 如何在一刻钟便民生活圈推广即时零售?	49
七、共建共治共享篇	51
(四十二) 如何做到共建共治?	51
(四十三) 如何发挥社区内经营主体作用?	51
(四十四) 如何发挥社区志愿者作用?	52
(四十五) 如何发挥社区居民作用?	53
八、总结推广篇	55

（四十六）如何进行一刻钟便民生活圈工作总结？	55
（四十七）如何开展一刻钟便民生活圈宣传推广工作？	56
（四十八）如何形成一刻钟便民生活圈优秀案例？	57
（四十九）如何对一刻钟便民生活圈进行分级分类评价？	58
（五十）如何动态调整一刻钟便民生活圈建设分级？	
.....	59
附件 1. 一刻钟便民生活圈业态“有没有”分型表（试行）	61
附件 2. 一刻钟便民生活圈业态“好不好”分型表（试行）	65

一、基本情况篇

（一）一刻钟便民生活圈的定义是什么？

一刻钟便民生活圈是指以社区居民为服务对象，在服务半径为步行 15 分钟左右的范围内，以满足居民日常生活基本消费和品质消费等为目标，通过多业态集聚形成的社区商圈。建设一刻钟便民生活圈，既是促进消费的重要抓手，更是惠民生、暖民心的重要举措。

（二）一刻钟便民生活圈创建的背景、思路和目标是什么？

创建背景：在现阶段，虽然城市核心区商圈和区域商圈现代化水平显著提升，但是核心商圈和社区商业的资源配比失衡的问题长期存在，以社区居民为服务对象的便民生活圈建设相对滞后，存在社区商业网点布局不均、设施老旧、业态传统、服务单一、同质化竞争、新业态新技术新模式发展不平衡不充分等问题，与满足人民日益增长的美好生活

需要不相适应。为深入贯彻党中央、国务院决策部署，坚定实施扩大内需战略，畅通国民经济循环，满足人民日益增长的美好生活需要。自 2021 年开始，商务部等多部门联合推动一刻钟便民生活圈建设。

总体思路：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想，坚持“问需于民、问计于民”“缺什么、补什么”“因城施策、一圈一策”的原则，按照“试点带动、典型引路、全面推开”的路径，聚焦补齐基本保障类业态、发展品质提升类业态，优化社区商业网点布局，改善社区消费条件，创新社区消费场景，提升居民生活品质，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。

工作目标：“十四五”时期每年选取试点、打造“百城千圈”，到 2025 年，在全国有条件的地级以上城市全面推开，推动多种类型的一刻钟便民

生活圈建设，形成一批布局合理、业态齐全，功能完善、服务优质，智慧高效、快捷便利，规范有序、商居和谐的便民生活圈，服务便利化、标准化、智慧化、品质化水平进一步提升，对恢复和扩大消费的支撑作用更加明显，居民综合满意度达到 90% 以上。

具体来讲，2023 年，要推动 50% 以上的城市启动便民生活圈工作；2024 年，推动 70% 以上的城市启动便民生活圈工作；2025 年，在有条件的城市全面推开。

（三）一刻钟便民生活圈相关政策文件有哪些？

2021 年 5 月，商务部等 12 部门出台了《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）（官方网址：https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-06/03/content_5615099.htm）。

2021 年 7 月，商务部办公厅等 11 部门印发《城市一刻钟便民生活圈建设指南》（商办流通函〔2021〕247 号）（官方网址：<http://ltfzs.mofcom.gov.cn/article/diaocb/lshzc/202107/20210703179512.shtml>1）。

2023 年 7 月，商务部等 13 部门办公厅（室）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）（官方网址：<http://ltfzs.mofcom.gov.cn/article/smzx/202307/20230703421227.shtml>）。

（四）一刻钟便民生活圈试点进展成效如何？

商务部会同相关部门按照试点先行、以点带面、逐步推开的思路，在全国范围内推进一刻钟便民生活圈试点建设工作，先后确定了第一批 30 个试点地区、第二批 50 个试点地区、第三批 70 个试点地区。截至 2023 年 10 月底，前三批 150 个试点地区累计建设 2973 个生活圈，服务居民约 6000 万

人。商务部流通业发展司在广泛征集城市一刻钟便民生活圈社区案例和企业案例的基础上，委托商务部国际贸易经济合作研究院对亮点突出、创新性强、有借鉴意义的案例进行了筛选提炼和汇编，优选推广了 41 个社区案例和 19 个企业案例，形成 2023 年度《城市一刻钟便民生活圈典型案例集》。

概括来讲，通过推进一刻钟便民生活圈试点建设，探索形成了几类推进模式：即以综合菜市场为主体的推进模式，以社区商业综合服务中心（邻里中心、生活广场）为主体的推进模式，以商业街为主体的推进模式，以商圈为主体的推进模式等。推动了几类经营主体下沉社区：即社区商业专业化运营商，大型物业服务商，大型连锁企业（餐饮、零售等）等，引导各类企业和商户走进社区，提升服务功能和品质，满足居民对美好生活向往需要。

二、谋划设计篇

（五）一刻钟便民生活圈建设的主要原则是什么？

一是坚持以人民为中心。做到“问需于民、问计于民”广泛收集了解居民需求和建议，群众需要什么，我们就提供什么，不断满足人民群众对美好生活的需要。

二是坚持因地制宜。在推动一刻钟便民生活圈建设过程中，切实做到“缺什么、补什么”“因城施策、一圈一策”，区分新建社区与老旧小区、老年社区和青年社区，体现差异化、特色化，不搞“一刀切”。

三是坚持保障基本。在发展便民业态中，重点发展“六个一”，即发展“一店一早”（便利店和早餐点）、补齐“一菜一修”（菜市场和小修小补）、服务好“一老一小”（养老和托育），优先满足居民最关心、最迫切、最现实的生活需求。

（六）如何判断一刻钟便民生活圈发展形态？

一刻钟便民生活圈的商业设施由于历史沿革、地理条件、发展基础等原因，呈现不同的发展形态，主要包括：

一是组团式或集聚式。以一个或多个商业综合体、购物中心、便民商业中心等综合性商业设施为核心，零散商业网点为补充，满足社区居民及部分流动消费者生活消费需求的商业发展形态。

二是街坊式或街区式。沿社区周边道路相对集中配置商业设施，以满足社区居民生活消费需求为主的商业发展形态。

三是分布式或分散式。受客观条件限制，利用分散的社区商业设施建设便民网点的商业发展形态。

（七）如何做到“问需于民、问计于民”？

一是摸清“有什么”。充分掌握辖区内居民数量、年龄结构、业态类别、网点数量等底数。

二是研究“缺什么”。问需于民，摸清社区在业态配置和服务等方面的短板，深入了解居民在购物、用餐、养老、托幼等方面的实际需求，把居民的需求清单转为项目清单。

三是分析“补什么”。与居民、商家等加强沟通对接，问计于民、问政于民，通过针对性地配齐基础保障类业态和品质提升类业态，满足居民多样化的消费需求。

四是明确“怎么补”。充分调动各方积极性，整合街道、社区、物业、商户等各方资源，通过政府引导、市场主导的方式，不断补齐优化便民业态设施。对于短缺微利型业态，可利用资金补贴、减免租金等政策引进，对于扎堆过剩业态，可利用资金支持、培训辅导等政策引导调整和优化，提升其经营管理理念。

（八）如何做好调查研究？

因地制宜，灵活开展调查研究。

一是加强问卷调查。科学设计居民和商户问卷，充分利用线上线下方式进行问卷调查，了解基本情况、业态配置需求、社区服务评价等。

二是加强访谈调查。落实定期座谈、季度访、年度访等多种形式的沟通制度，及时了解社情民意，做到走访全覆盖、情况全掌握。

三是加强实地考察。适时对社区商家、居民开展实地调研，多听取群众意见和建议，掌握一手资料，准确了解便民生活圈发展情况。

四是加强议事协商。定期开展社区议事协商座谈会，鼓励居民行使民主权力，参与社区治理。

（九）如何做到“因城施策、一圈一策”？

考虑到各个城市规模大小、经济发展等资源禀赋不同，南北方消费习惯、文化迥异，宜结合本城市、本社区居民年龄结构、居民数量、网点分布等实际情况，按照“缺什么、补什么”的原则，对标对表“基础型、提升型、品质型”，配齐基本保障

业态，发展品质提升业态，打造差异化、特色化的一刻钟便民生活圈，不照搬照抄，不搞“一刀切”。

例如，老年人多的社区，要考虑老年服务设施；年轻人多的社区，要考虑休闲娱乐托幼等设施；条件有限的老社区宜盘活闲置商业资源，“见缝插针”布局智能移动商业设施；基础条件好的新社区，宜发挥优势，实行统一规划、统一招商、统一运营、统一管理。

（十）如何编制一刻钟便民生活圈“1+N”方案？

一刻钟便民生活圈“1+N”方案是指城市要结合人口分布、消费习惯等，科学编制一刻钟便民生活圈建设总体方案及各生活圈子方案（N）。

一是制定城市总体方案。各城市应按照《关于推进城市一刻钟便民生活圈建设的意见》《城市一刻钟便民生活圈建设指南》《全面深化城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划》要求，结合当地实

际，科学编制城市总体方案。方案内容应包括：发展现状和问题，工作思路，逐年工作目标（每年地级城市及直辖市的区至少 5 个生活圈、省会及计划单列市至少 10 个生活圈，并列出的覆盖不同类型便民生活圈的名单），主要任务，保障措施，责任分工，项目进度安排表，实施步骤安排，一刻钟便民生活圈业态“有没有”分型表和服务“好不好”评价表等。

二是细化各生活圈子方案。社区宜根据前期调查制定的需求清单、项目清单，研究盘活房产等资源，整合相关政策措施，制定符合本社区实际的子方案。内容应包括：便民生活圈现状（含居民数量、年龄结构、业态类别、网点数量等）、困难问题、居民需求、工作目标、项目建设内容、保障措施、进度安排和责任分工等。

（十一）如何制定一刻钟便民生活圈专项规划？

建议城市商务主管部门委托第三方专业机构，结合总体发展规划，根据经济发展水平、人口规模、人群结构、社区分布、消费特点等实际情况，科学编制一刻钟便民生活圈专项规划。

一是明确标准要求。参照相关国家标准和行业标准,结合发展实际，制定便民生活圈商业设施建设、运营、服务和管理标准，明确设置规模、功能要求、配置标准、业态组合等，优化辖区内业态布局 and 空间利用。

二是分类建设布局。引导不同特点的社区，因地制宜打造多种类型便民生活圈。老旧小区利用闲置厂房、仓库等存量资源，补齐商业设施短板，提升现有设施水平；新建社区优先考虑发展集聚式商业形态，建设便民商业中心、社区养老服务设施等，与住宅同步规划、同步建设、同步验收和同步交付；

商业设施配备相对齐全的社区重点优化调整业态组合，引进新业态、新服务，拓展商业功能，提升服务水平。

三是科学就近选址。坚持便利居民的原则，优先选择地理位置优越、交通便利、人流相对集中的区域，结合公共设施或交通枢纽，沿居住区主要道路布局设置，确保居民步行 15 分钟可到达。应用大数据等现代信息技术，做好人流和需求分析，提高选址的科学性。

四是促进商居和谐。便民生活圈商业设施建设宜充分考虑周边商业发展基础，实现优势互补、错位发展，因地制宜形成不同的主题街区文化和地方特色文化。规划布局宜与社区风格、周边环境相协调，有条件的社区商业和住宅应相对分离，减少居民生活干扰，实现商业与居民生活和谐发展。

（十二）如何看待一刻钟便民生活圈与步行街、商圈等城市商业建设的联系和区别？

一刻钟便民生活圈与步行街、商圈，构成以步行街为引领、商圈为支撑、便民生活圈为基础，布局合理、主体多元、业态多样、商居和谐的分层分类城市商业体系，是加快城市商业高质量发展，推动城市建设从外延式发展向内涵式提升转变的体现。三者的区别在于：

一是服务对象不同。一刻钟便民生活圈的服务对象为社区居民；步行街、商圈的服务对象为城市居民和国内外游客。

二是辐射范围不同。一刻钟便民生活圈的辐射范围为步行 15 分钟、半径大约 1 公里范围内；步行街、商圈的辐射范围达到 5-10 公里甚至更大范围。

三是服务定位不同。一刻钟便民生活圈的服务定位为满足社区居民日常消费的需求，提升生活的

便利性和舒适度；而步行街、商圈体现了商文旅融合的特色，更加注重满足居民和游客的中高端消费需求。

四是业态分布不同。一刻钟便民生活圈以餐馆、便利店、菜市场、早餐店、修补店、理发店等小店为主；步行街、商圈更加关注引入和集聚首店、品牌店、旗舰店，社交娱乐业态更多。

（十三）如何看待“六个一”与因地制宜？

“六个一”是居民反映日常需求多、相对短缺的业态，即：发展“一店一早”（便利店、早餐店），补齐“一菜一修”（菜市场、小修小补），服务“一老一小”（养老、托育）。应结合不同社区的实际情况，分类研究是业态短缺、还是距离远，是品类不全、还是服务不好等，因地制宜、因圈施策推动解决。

一是对于业态缺失的老旧小区，宜优先发展基本保障类业态，配齐购物、餐饮、家政、快递、维修等，满足居民最迫切的生活需求；盘活地下室等

闲置空间，发挥自助售卖机、蔬菜直通车等可移动设施优势，弥补空间不足的短板；兼顾社区老年人等群体的特殊需求，完善适老化服务；将类公益性业态纳入城市公共服务设施目录或城镇老旧小区改造内容，推动菜市场、养老设施等标准化改造提升。

二是有条件的新建成社区，宜发展社区商业中心或邻里中心，推动统一规划、统一招商、统一运营、统一管理，按照“缺什么、补什么”的原则丰富业态，引进小修小补，发展综合性菜市场、社区食堂，提升早餐品类和环境，支持养老机构利用配套设施提供社区养老服务，鼓励引入托育机构和托育点，提供社区托育服务。

三、工作机制篇

（十四）如何建立工作协调机制？

一是省级相关职能部门宜建立多部门协调联动推进机制，定期就有关工作事项召开协调专题会，形成政策合力，共同解决工作推进中遇到的政策性难题，落实支持政策，优化营商环境，共同推动便民生活圈健康发展。

二是城市在推进一刻钟便民生活圈建设工作中，宜实行市长（区长）负责制，组建以市长（区长）为组长，商务、发改、民政、财政、人社、自然资源、住建、文旅、卫健、市场监管、金融监管、体育、邮政等部门主要负责同志为成员的领导小组或联席会议，办公室设在商务局，负责牵头推动相关工作，定期召开协调会或调度会，解决瓶颈问题，研究保障政策，督促工作进度。

三是城市应合理把握便民生活圈推进节奏，按照“试点带动、典型引路、全面推开”的路径，实

行“两年试点、三年推广”，择优确定社区便民生活圈试点，有条件的城市可全面推开，落实“1+N”方案，逐步推广覆盖更多社区，做好后续滚动试点工作，并对标对表压茬推进、分批组织验收，在组织领导、推进实施、政策保障等方面形成长效工作机制。

（十五）如何建立党建引领机制？

一是加强议事协商。街道、社区等基层党组织通过召开圆桌会、议事会、座谈会，听取居民意见、急难愁盼，做到问需于民。

二是加强集体决策。针对规划设计、项目建设、预算投资、政策支持等重大事项，按程序依法进行集体决策。

三是加强党建引领。组建街区党建联盟，在街道、社区党组织领导下，联合业委会、物业、商家等，整合各方资源，补齐便民服务业态。以“党建引领、政府引导、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，实现社区党建引领下的社区商业良性循环。

（十六）如何建立政策保障机制？

一是加强部门协调，将便民生活圈建设与城乡社区服务体系建设、城市更新、城镇老旧小区改造、15分钟社区生活圈规划建设、完整社区建设试点、“国球进社区”等工作相衔接，同谋划、同选取、同推进，实现政策共用、成果共享。

二是盘活商业空间资源，通过调整或兼容土地性质，改建一批社区商业中心、邻里中心等便民服务设施。

三是将超市、便利店、菜市场等纳入保障民生、应急保供体系，将智能快件箱、快递末端综合服务场所等纳入公共服务基础设施。有条件的地方对微利、公益性业态给予房租减免、资金补贴等支持，为符合条件的企业提供金融服务。

四是支持引入专业化运营商，统一规划、统一招商、统一运营、统一管理，支持大型物业公司向民生领域延伸，拓展“物业+生活服务”。

五是鼓励探索社区基金模式，规范运营管理，引导社会资本参与。提供创业补贴、创业担保贷款等支持政策。

（十七）如何建立工作评估和验收机制？

一是省级商务主管部门在城市自评报告的基础上，组织现场考察评估，主要从顶层设计、组织实施、政策保障、营商环境、建设成效五个方面进行打分（满分 100 分），并复核社区一刻钟便民生活圈分型类别及得分情况，按规定时限上报商务部备案。

二是城市商务主管部门可委托第三方专业机构，按照既定社区便民生活圈子方案进行验收，主要包括：目标实现情况、项目完成情况、居民满意度等，并对标对表“基础型、提升型、品质型”进

行评价认定。

（十八）如何建立统一运营机制？

一是自主成立专业运营公司。以城市更新为契机，通过回购、返租等方式，统一商业设施的所有权或使用权，进行统一规划、统一招商、统一运营、统一管理，完善和提升老旧小区商业设施。

二是鼓励引进专业运营公司。采用“资产入股+利润分成”等模式，打造社区生活空间，项目利润按约定方式分成，通过统一规划、统一招商、统一运营、统一管理，增加便民产品服务供给，保证项目可持续运营。

三是强化优质商家遴选。社区联动商协会组织或专业运营公司共同建立健全商家准入退出和居民评价机制，制定商家入驻的正面清单和负面清单，完善规范管理制度和商家自我管理公约。

（十九）如何建立激励机制？

一是纳入重点工作。推动将一刻钟便民生活圈

建设列入政府工作报告、民生事项、重点工作，纳入年度目标考核任务，定期呈报工作进展与成效，以群众认可、上级肯定等感召激励。

二是给予政策支持。通过资金支持等政策激励，持续激发创建活力。如某省对纳入全国便民生活圈试点的城市奖励 500 万元；某市对菜市场标准化改造补贴 30%，对验收合格的便民生活圈，奖励街道办事处或社区 10 万元；对符合条件的新增品牌连锁经营的每个门店，给予 1-2 万元的资金奖励等。

三是树立典型样板。加强城市一刻钟便民生活圈建设典型案例和经验成效的宣传推广；组织召开现场经验交流会，推广典型先进经验；对创建验收的便民生活圈进行授牌；组织媒体深入社区开展宣传报道。

四、网点建设篇

（二十）如何发展社区便利店？

一是丰富商品种类，社区便利店宜根据周边居民年龄结构、消费习惯等情况确定商品结构，例如，对老年社区宜提供满足家庭日常生活需求的生鲜蔬果、日用杂货等，对年轻人多的社区宜提高简餐等即食食品和休闲食品的占比。

二是发展“便利店+”模式，在保证安全的前提下，鼓励便利店搭载代扣代缴、代收代发、打印复印等便民服务，发展“便利店+早餐”、“便利店+生鲜”、“便利店+社区团购”等模式，进一步便利居民生活。

三是鼓励地方对于符合条件的新增品牌连锁便利店，给予一定财政补贴等支持政策，优化营商环境，支持壮大经营主体规模。

（二十一）如何构建多层次早餐供应体系？

一是丰富早餐门店，引入多家早餐品牌，着重

引入连锁早餐门店，满足居民品质化早餐需求。

二是推动商超、便利店、正餐店等集成早餐售卖服务，提供便利化早餐供给。

三是针对设施不足的老旧小区，可以建立便民早餐售卖车、售卖亭等移动早餐设施。

四是推动早餐门店、便利店提供外卖服务，支持早餐预订，优化配送时效。

五是推动社区食堂提供丰富的早餐品种，满足居民基本早餐需求。

六是鼓励地方对于符合条件的新增或改造提升的早餐门店，给予一定财政补贴等支持政策，优化营商环境，支持壮大经营主体规模。

（二十二）如何推进菜市场改造提升？

一是推动菜市场标准化改造提升。明确菜市场定位，按照相关标准，引入专业公司，改造菜市场环境设施，科学合理分区，做到环境明亮、干净、整洁。引进理发、修补等便民业态，提供一站式综

合服务。建立完善相关制度，推动菜市场专业化、品牌化运营，强化商户食品安全、诚信经营、规范服务等管理。

二是推动菜市场智慧化改造提升。在菜市场中引入智能化设施设备，实现智能支付、交易溯源、计量管理、价格公示、价格监测、价格数据共享等智慧管理和服务模式，提高菜市场数字化、智慧化水平。

三是加强政策保障。鼓励地方对于符合条件的新增或改造提升的菜市场，给予一定财政补贴等支持政策，优化营商环境，支持壮大经营主体规模。

（二十三）如何规范有序发展“小修小补”网点？

一是盘活利用社区存量资源，如废弃简易房、废弃集装箱、闲置房屋、核酸检测亭等，改造成为便民维修服务点，或在指定区域指定时段，规范提供配钥匙、开锁、修车、修鞋等服务，解决居民“小

修小补”方面的需求。

二是发展社区工坊，统一规划和管理，采取岗位招募或机构入驻模式，提供修表、修鞋、修手机、修家电、配钥匙、裁改衣服等“小修小补”便民综合服务，明码标价，规范经营。

三是鼓励地方对于符合条件的新增或改造提升的“小修小补”网点，给予一定财政补贴等支持政策，优化营商环境，支持壮大经营主体规模。

（二十四）如何发展养老服务网点？

一是提供助餐服务。强化老年食堂建设，通过“社区引导+市场运作”运营模式，在便民生活圈内依托现有食堂、改造或新建老年食堂，为老年人提供便宜、健康、舒适的餐饮服务和外卖服务。

二是提供家政服务。鼓励家政人员、护理人员进社区，结合社区老年人特点，提供生活照料、助餐助浴、家庭保洁、管道维修、精神慰藉等相关服务。

三是提供日间照料服务。依托社区养老中心与市场化养老机构，为老年人提供照料、护理、用餐、洗澡、理发、文化娱乐等服务。

四是加强政策保障。鼓励地方对于开展适老化改造，符合条件的新增或改造提升的养老服务设施，给予一定财政补贴等支持政策，优化营商环境，支持壮大经营主体规模。

（二十五）如何建设托育服务网点？

一是依托社区资源建立儿童公共活动中心，在每日固定时段向社区幼儿免费开放，提供兴趣学堂、妇儿之家、亲子烘焙等众多服务功能，逐步实现日常活动的常态化与精细化。

二是进行社区适幼化改造，在社区内配备视频监控系統、消防设施、急救箱等，保障幼儿游玩安全。

三是实行市场化运营，组织手工、科普、书法、绘画、舞蹈等多种特色的学习娱乐活动项目，丰富

社区儿童的课余生活。

四是鼓励地方对于符合条件的新增或改造提升的托育服务设施，给予一定财政补贴等支持政策，优化营商环境，支持壮大经营主体规模。

（二十六）如何发展社区食堂？

一是利用国有房屋、集体用房等闲置资源建设社区食堂，并积极鼓励社区商业中心、社区邻里中心、社区超市等对美食广场（街区）进行适老化改造，加挂社区食堂招牌。

二是采用“社区引导+市场运作”运营模式，在社区食堂引入市场化运营公司，提供减免房租等相应优惠，推动社区食堂可持续发展。

三是扩大社区食堂辐射人群，为社区居民及社区周边群众提供就餐去处，为老年人、残障人士等特殊群体提供就餐折扣优惠，增加适用人群。

四是打造社区食堂线上线下融合模式，通过与社区智慧服务平台、线上外卖平台合作开展外卖业

务，或设置前置取餐点，辐射更多社区居民，实现便民服务最大化。

五是提升社区食堂智能化水平，推动智能化设备进食堂，推广智能结算、智能称重结算台、智能清洗消毒等智能设备，实现智能便捷、干净卫生，提升服务体验。

（二十七）如何开展“一点多用”“一店多能”？

适度放宽便民生活圈内网点经营范围，推动各类网点在保证安全、卫生的前提下，灵活搭载鲜菜、早餐、书报、文印、缴费、收发、家政等服务项目，提高设施使用效率，街道、社区或便民生活圈运营商对于附加公益属性的便民网点提供便利。如在社区超市、便利店、文具店、银行金融网点等，鼓励叠加搭载打字复印、代收代发、便民缴费等便民服务功能；在五金店叠加搭载便民维修服务功能。

（二十八）如何提升一刻钟便民生活圈连锁化程度？

一是在便民生活圈运营中，统筹社区商业空间，积极引入连锁商超、便利店、药店、美容美发、餐饮等相关业态，支持连锁门店统一门店形象、统一库存管控、统一服务标准、统一供应链采购，为居民提供高品质供给。

二是鼓励直营连锁或特许经营，支持传统店铺与品牌连锁企业合作，以直营连锁或特许经营的方式进行改造提升，实现标准化、连锁化经营。

三是鼓励地方对于符合条件的新增或改造提升的连锁门店，给予一定财政补贴等支持政策，优化营商环境，支持壮大经营主体规模，力争主要业态连锁化率达到 30%以上。

（二十九）如何运营产权使用权分离的便民生活圈商业网点？

一是利用市场手段推动业态调整。针对社区商

业产权分散的情况，可以由街道、社区或便民生活圈运营商牵头成立社区商业联盟，采取政府引导、市场主导、商家共议的方式协调圈内商家。通过联盟及时传达区内各项政策，以培训提升经营理念，定期组织全体商户表达自身诉求，协调业态配比、活动开展、商业合作，吸引优质商户加盟，共同建设便民生活圈商业品牌。同时，共同建立便民生活圈商业管理规章制度，明确权责，保障健康发展。

二是利用行政手段优化网点。紧守安全底线，对于有安全隐患的业态，严禁布局居民楼底商。对于噪音污染的业态，宜适当远离居民楼布局，合理限定营业时间。对于卫生脏乱差、假冒伪劣等问题，应督促整改，加强检查执法。

三是引导更新经营理念。组织社区商户开展专题培训，针对行业发展趋势、业态创新、模式创新、管理创新等进行培训，更新传统经营理念，引导商业网点进行差异化、错位发展。

（三十）如何运营产权统一的便民生活圈商业网点？

一是实行专业运营。积极引进专业化运营公司，采用委托运营、资产入股等模式，实行统一规划、统一招商、统一管理、统一运营。

二是合理搭配业态。结合居民需求，系统统筹考虑基本保障类业态和品质提升类业态，补齐“六个一”短板，正确处理市场化运营、微利型业态、公益服务的关系，促进业态合理搭配，形成良好生态圈，做到不缺失、不扎堆。

三是动态遴选更新。遴选引进优质商家（特色店、网红店、品牌店、国潮店等），建立商家评价机制，制定商家入驻的正面清单，推动商家优胜劣汰，保障社区优质商品与服务供给。

（三十一）如何盘活社区存量资源？

一是充分利用社区周边闲置厂房、楼宇等设施及地下空间等，通过个性化改造翻新社区空间，完

善便民功能。如将老旧小区闲置厂房改造成社区商业服务中心，集成购物、餐饮、娱乐、休闲等综合功能；将闲置锅炉房、自行车棚改造成社区图书馆、菜市场；把核酸检测亭改为小修小补、早餐等便民服务点。

二是鼓励动员党政机关、企事业单位等驻区单位积极履行社会责任，有序开放运动场、图书馆、礼堂、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，有效增加服务供给。

三是打造社区共享空间，建立社区共享洗衣间、共享工具室、共享活动室等设施，空间利用最大化。

（三十二）如何丰富社区文化网点？

一是发挥经营主体作用，支持建设社区书店、美术馆、兴趣学堂等文化服务网点，提升服务质量。如书店除图书销售外，为居民提供免费借书、免费阅读、读书研讨交流活动等服务。兴趣学堂设置书

法、绘画、摄影等课程，配合社区开展文化活动。

二是发挥公办机构作用，推动驻区的中小学、图书馆等公办机构共享文化资源，延长营业时间，提供文化活动场所。如推动社区书屋与市、区图书馆联动，扩充图书种类，实现通借通还。

三是发挥社会公益组织作用，依托志愿服务，定期或不定期开展书画展、歌舞大赛和才艺汇演等文化活动，鼓励拥有特长的志愿者、退休人员参与，提升社区文化氛围。

五、丰富业态打造场景篇

（三十三）如何推动传统商业业态转型？

一是拓展便民服务。前期做好居民问卷调查，中期做好商业对接、资源嫁接，后期引进、调整业态，提升服务，做到居民需要什么，服务就提供什么，推动“一店多能、一圈多能”，不断提高商业的便民化、特色化水平，形成多层次、多类别的商业体系，避免同质化竞争。

二是推动改造提升。引导邻近居民区的传统商场向社区商业中心、邻里中心转型，拓展特色餐饮、生活零售、文化休闲、儿童娱乐、运动健身、社区食堂等服务功能。

三是引导数字化转型。鼓励通过与平台合作或自建小程序，开展即时零售、即时配送，对“到店消费”形成有益补充。鼓励通过数字化转型，重构渠道和管理流程、服务流程，推动标准化、智慧化建设，促进提效降本。

（三十四）如何完善基础保障类业态？

一是补齐必备业态。结合三年行动明确的“一刻钟便民生活圈业态”有没有“分型表”，结合实际对标对表，配齐配优配强便利店、综合超市、菜市场、生鲜超市、早餐店、大众餐饮店、理发店、洗衣店、药店、照相文印店、五金杂货店、维修点、家政点、物业服务点、再生资源回收点等 15 种业态，满足社区居民一日三餐、生活必需品、家庭生活服务等日常生活、基本消费需求。

二是突出微利和类公益性业态。将菜市场、早餐店、便利店、小修小补、养老托育等微利、类公益性业态，纳入城镇老旧小区改造和民生保供内容，加强政策支持。已建居住区要按照“缺什么、补什么”的原则优化网点配置，新建居住区应统一规划和建设商业网点。

三是提升服务水平。发展即时零售、网订店取、自助结算等新业态、新模式，提升服务质量。调整

优化品牌种类和业态结构，拓展服务功能，提升业态整体品质，完善网点业态布局。

（三十五）如何丰富品质提升类业态？

一是**因圈施策发展品质类业态**。因地制宜、因圈施策，优先发展特色餐饮、运动健身、保健养生、新式书店、教育培训、休闲娱乐、老年康护、幼儿托管等品质提升类业态，满足居民多样化的消费需求，提升生活品质。

二是**提升服务质量水平**。按照社区商业基础和居民消费需求，引进品牌企业，拓展新功能、新服务、新体验，打造社区会客厅，满足社区居民个性化、多样化、特色化的更高层次消费需求。

三是**打造地域特色业态**。将便民生活圈建设与本地民风民俗相结合，商文旅体融合，创新打造特色店、网红店、精品店，确保居民在“家门口”和“家周边”就能享受到特色化生活服务。

（三十六） 如何开展社区促消费活动？

鼓励各地开展“一刻钟便民生活节”活动，激发便民生活圈新动能，便利社区居民生活，提升消费活力。

一是丰富便民品类供给。推动品质商品、餐饮服务、家居焕新、绿色智能家电、汽车展销、再生资源回收进社区，以“六进”工作为重点，开展社区邻里节、购物节、美食节、团购节等形式多样的便民服务主题活动。

二是调动经营主体积极性。引导有关行业协会、相关企业，以及电商平台、支付平台、金融机构等积极参与，推出各具特色的优惠活动，并开展全方位宣传报道，打造活动热点和亮点。

三是加强资源整合。认真筹划，加强动员，将前期举办的系列活动与社区促消费活动相衔接，整合政策资源、市场资源。便民生活圈试点地区要积极行动起来，抓好分工落实，确保活动安全有序开展。

展，并做好成效总结。

（三十七）如何发展类公益业态？

一是纳入政策规划。将超市、菜市场、便利店等微利、类公益性业态，纳入保障民生、应急保供体系，加大支持力度，补齐“一菜一修”、发展“一店一早”、服务“一老一小”。建设一批兼顾老年人、幼儿及特殊群体生活便利需要的无障碍服务设施，发展满足弱势群体相关需求的业态，保留现金、银行卡等传统支付方式和面对面人工服务。

二是提升公益服务水平。充分发挥党建引领作用，用好社会力量，推动社区做好志愿服务、居家照顾、紧急援助等服务保障，利用结对帮扶、定期上门等方式，加强对弱势群体的沟通和服务。

三是发挥经营主体积极性。将商家资源与居民需求紧密结合，通过利用体验券等支持社区活动、帮助店铺引流等方式，促进互利共赢，为居民提供更加便利的服务。

六、数字赋能篇

（三十八）如何建设一刻钟便民生活圈智慧服务平台？

鼓励由城市统一规划设计，为各社区提供链接端口，以小程序为载体，整合本地生活资源，构建一刻钟便民生活圈智慧服务平台。

一是集成多元服务。结合实际拓展政务服务、商业服务、物业服务、生活服务、养老服务、托幼服务、就业服务、公益服务等内容，提供周边商品和服务搜索、信息查询、生活缴费、地理导航及线上发券、线下兑换等免费服务，为居民提供一体化生活服务方案。

二是提供多元入口。通过二维码、小程序、公众号、转发推送等多种方式，方便居民随时随地进入平台。

三是加强线上线下联接。强化智能设施建设与联动，设立自助政务办理机、自助售卖机、自助饮

水机等智能设备，推动智能设备与智慧服务平台联动，提供线上预约、线下自助、便利查询等服务供给。

（三十九）如何打造一刻钟便民生活圈网点动态地图？

目前，美团已联合全国 18 个城市商务部门发布“一刻钟便民生活圈动态监测地图”，其他平台也在联合部分地方商务部门积极推动。

一是有意向的城市可与有关平台合作或自建便民生活圈网点动态地图，通过动态收录便民商业网点信息，从供给、消费、便利性等维度进行大数据监测分析，有针对性地指导各地精准补建便民商业设施。

二是鼓励开发网点地图页面，提供便民服务功能，引导居民通过查看网点地图找到周边步行一刻钟范围内的美食、休闲娱乐、酒店民宿、家居装修等点位，查看门店照片、营业时间、人均消费、地

理位置、联系电话、推荐品类、网友评价等，并可一键导航、下单，帮助居民快速找到身边的服务。

三是引导商家与有关平台合作入驻动态地图，增加品牌线上曝光，为消费者提供好店推荐、优惠信息，将线上流量转化为店内客流，并通过发放优惠券等增加顾客粘性。

（四十）如何共建“小修小补”便民地图？

腾讯地图推出全民免费共建“小修小补”便民地图，该地图内容逐渐丰富，从“小修小补引路行动”升级为“一刻钟便民生活圈地图”，可依托该地图进行商户入驻、居民查询等。

一是合作共建。各地商务主管部门宜加大力度宣传推广便民地图，提高地图知晓度和使用率，动员广大社区、企业、个体户、协会、居民等各方积极参与，共谋共商、共建共享，引导各类便民小店“进图”，方便居民“看得到、找得到”。

二是商户入驻。商户打开腾讯地图 App，在首

页右上方反馈板块点击“商户入驻”，进入腾讯地图商户中心页面，输入地点名称、经营类型、位置、照片、电话、营业时间、认证材料等相关信息，即可免费入驻。同时，商户也可选择付费开通腾讯地图旺店VIP入驻，提升店铺流量和形象，洞察行情，帮助店铺更好经营。

三是居民查询。居民在微信搜一搜或腾讯地图App搜索关键词“便民生活圈”或“小修小补”，即可快速找到家门口便民生活服务点位，查看地理位置、门面照片、营业时间、联系电话等，并可一键导航，包含早餐店、菜店、便利店、药店等，帮助居民快速找到“一刻钟内的便民服务”。

各小程序和平台，可自主链接接入小修小补地图。

小修小补-接入指引文档

<https://docs.qq.com/doc/DSXlsR0RYS2FrRkZ2>

支持小程序接入，链接（小程序）：

pages/index/index

可支持客户端接入，链接（H5）：

https://map.wap.qq.com/online/h5-theme-map/Index.html?configId=2349&enter_from=meiti

升级后的链接有变化，但已接入原链接的仍然兼容有效，新接入时建议按新的指引接入：

「一刻钟便民生活圈地图」微信小程序接入指引：

appid: wx1feec4e32ba3b0c6

path 链接: pages/index/index?&source=meiti

「小修小补便民地图」接入指引：

1、微信小程序形态

appid: wx1feec4e32ba3b0c6

path 链接:

<pages/repairMap/repairMap?&source=meiti>

2、H5 形态（用于不支持拉起小程序的客户端平台接入，建议优先以微信小程序形态接入，体验

更优)

https://map.wap.qq.com/online/h5-theme-map/Index.html?configId=2349&enter_from=meiti

详细的接入指引已在文档中更新:

【腾讯】小修小补便民地图-接入指引文档

<https://docs.qq.com/doc/DSXlsR0RYS2FrRkZ2>

小修小补可以直接使用,便民生活圈的链接有一点变化。(小修小补地图是便民生活圈地图的二级页面)可以根据实际需求接入。

如果接入小修小补地图:

【腾讯】小修小补便民地图-接入指引文档

<https://docs.qq.com/doc/DSXlsR0RYS2FrRkZ2>

如果接入便民生活圈地图:

【腾讯文档】便民生活圈地图-接入指引文档

<https://docs.qq.com/doc/DTHR1eFVickNCVXd3>

（四十一）如何在一刻钟便民生活圈推广即时零售？

即时零售是线上线下融合的一种新零售方式，指通过线上即时下单、线下即时履约，依托本地零售供给，“万物到家”，满足本地即时需求的零售业态。发展即时零售，可以有效提升零售业态服务半径，为一刻钟便民生活圈提供更优质、更便捷的消费体验。

一是依托即时零售第三方平台，商户入驻平台开通即时零售功能，推动传统商业网点线上化、数字化改造，联合平台提供“线上下单+就近门店配送到家”的社区即时零售服务。

二是依托社区智慧服务平台，建立即时零售板块，引进社区周边商家，为社区居民提供“线上购买+线下配送”到家服务，鼓励社区自由职业者、志愿者加入即时零售配送队伍，为社区居民创造更多灵活就业岗位，提高居民收入。

三是引导商家自建即时零售小程序，打造集商品展示与购买、订单管理、物流配送、营销活动为一体的自有平台，商家直接与用户进行互动和沟通，提高用户粘性和忠诚度，支持“网订店取”“网订店送”，由店内工作人员或与第三方物流合作完成配送，提高服务效率，降低入驻平台成本。

七、共建共治共享篇

（四十二）如何做到共建共治？

一是做到多方协同。构建社区党组织、居委会、业委会、物业服务企业、商户、志愿者等多方共同参与的议事平台和机制，定期或不定期召开联席会议，推动形成社区治理新模式。

二是推动共商共议。各类社区主体宜协商推动便民生活圈建设的具体事项，在开展商业网点需求调查、社区公益活动、促消费活动、文化活动等过程中，充分征询民声民意，参考居民意见，形成共建共享的和谐局面。

三是形成共治共管。构建多方参与的社区基层治理体系，引导居民、社区工作者、商户、志愿服务队伍等力量参与社区治理，合力破解社区在环境卫生、食品安全、市场秩序等方面遇到的各类问题。

（四十三）如何发挥社区内经营主体作用？

一是参与公益活动。鼓励各类经营主体参与便

民生活圈建设，提供公益服务，如提供场地、开展市集、组织体验活动等，在助力社区公益活动的同时，既加强与社区居民之间的联系，也提高客户粘性，为经营主体宣传引流。

二是开展促销活动。在街道社区牵头组织下，开展社区生活市集、邻里节、跳蚤市场、亲子运动等各类社区活动，增强活动趣味性与居民参与度，拓展经营主体销售渠道，便利居民生活。

三是参与社区治理。参与社区议事，签署诚信经营承诺书，积极参与社区卫生环境保护，落实“门前三包”责任等。有条件的经营主体可通过市场化的方式，为社区发展治理难题提供专业化解决方案。

（四十四）如何发挥社区志愿者作用？

一是参与公益活动，向社区居民宣传垃圾分类、再生资源回收等绿色环保理念，在便民生活圈建设中承担社区安全员、卫生整治员、文明劝导员、

邻里调解员等工作。

二是充分发挥志愿者特长，为社区居民提供图书捐赠分享、兴趣课程教学、红色主题教育、学生作业辅导等服务，带动居民参加书香阅读、全民运动、美食制作、书法比赛、文艺汇演等各类活动。

三是鼓励志愿者积极开展便民服务，如免费为居民提供家具维修、配钥匙、修裤脚、理发等志愿服务，为社区独居老人提供爱心助餐、精神慰藉、陪同就医等服务，营造温馨便利的和谐氛围。

（四十五）如何发挥社区居民作用？

一是鼓励参与便民生活圈项目建设，反映便民生活圈建设中的问题与建议，表达急难愁盼等诉求，通过参加社区议事会、茶话会、问卷调查等，共商共议具体事项。

二是鼓励参与公益活动，动员居民积极参与社区公益宣传、物品捐赠、志愿服务等活动，如对参与志愿服务的社区居民，可给予相应积分，利用积

分可换取米面粮油等生活必需品，激发居民参与公益活动的积极性。

三是鼓励居民在社区就业，支持自由职业者从事即时零售、餐饮服务等灵活就业、兼职就业；支持高校毕业生创业就业、从事创意化个性化特色经营；优先为残疾人等就业困难人员提供低门槛的爱心岗位；鼓励具备个人特长的居民发挥文化艺术、专业技术等领域专长，提供专业服务。

八、总结推广篇

（四十六）如何进行一刻钟便民生活圈工作总结？

一是工作总结。总结便民生活圈建设开展的工作，包括谋划设计、组织实施、项目建设、业态调整、服务完善、社区招商等情况。

二是经验总结。总结便民生活圈建设中形成的可复制、可推广的好做法，包括在政策创新、制度创新、管理创新、模式创新等方面的经验。

三是成效总结。总结便民生活圈建设所带来的社会和经济效益，包括带动就业人数、服务居民人数、居民综合满意度、财政补助额、带动社会投资等成效。

四是未来计划。研究工作重点难点及推进中面临的困难和问题，明确下一步工作方向和任务，持续推进便民生活圈建设。

（四十七）如何开展一刻钟便民生活圈宣传推广工作？

一是现场会推广。举办城市一刻钟便民生活圈建设现场经验交流会，省、市、街道、企业代表发言，交流典型经验成果，组织实地观摩试点社区，让大家学有榜样、做有标杆，直观感受建设成效，形成比学赶超氛围，激发各地建设便民生活圈的积极性。

二是转发推广。利用参阅、简报等形式，定期转发一刻钟便民生活圈建设的进度和经验，推广典型经验，供各地借鉴学习。

三是媒体推广。通过新闻发布、新媒体发布、深度采访报道等方式，开展多渠道、多形式、多层次、有针对性的宣传，提升群众知晓率、政策明白度，形成良好舆论氛围，引导更多力量参与和支持便民生活圈建设。

（四十八）如何形成一刻钟便民生活圈优秀案例？

一是优选一批城市案例，提炼分析城市在谋划部署、优化布局、项目打造、丰富业态、提升服务等方面的先进经验，总结城市在建设生活圈数量、网点数量、带动就业人数、服务居民人数、带动社会投资、居民满意度、商居和谐等方面取得的成效。

二是遴选一批典型社区案例，从社区党建引领、共建共享、旧城改造、专业运营、业态完善、服务提升、数字赋能、公益服务等方面提炼成熟经验，总结成效，发挥典型社区带头作用。

三是培育一批重点推进企业，总结企业在完善社区商业网点、打造社区生活空间、创新应用场景、拓展便民服务、新业态新模式等方面的创新做法，引导企业以专业化服务赋能便民生活圈建设。

（四十九）如何对一刻钟便民生活圈进行分级分类评价？

一是把业态“有没有”作为便民生活圈初步分型的依据。结合便民生活圈内基本保障类和品质提升类业态，对标《一刻钟便民生活圈业态“有没有”分型表（试行）》进行打分（各地可结合本地实际，确定15种作为必备业态，体现统一性和灵活性）。满分100分，得分 ≥ 90 分初步划为品质型， $80 \leq$ 得分 < 90 分初步划为提升型， $70 \leq$ 得分 < 80 分初步划为基础型。

二是结合服务“好不好”最终定型便民生活圈。结合便民生活圈人民满意和服务体验情况，对标《一刻钟便民生活圈服务“好不好”评价表（试行）》进行打分，满分100分，得分 ≥ 90 分为优秀， $80 \leq$ 得分 < 90 分为良好， $70 \leq$ 得分 < 80 分为合格，得分 < 70 分为不合格。在《一刻钟便民生活圈业态“有没有”分型表（试行）》类型划分的基础上，

“好不好”评价结果为合格及以上的，方能最终确定为“基础型、提升型、品质型”（对应三星、四星、五星）。

（五十）如何动态调整一刻钟便民生活圈建设分级？

一是定期调整便民生活圈类型。各省宜以2年或3年为一个调整周期，对原来评价认定为基础型（提升型）的便民生活圈，在社区持续建设完善、经城市再次验收评价后，对符合要求的，省可复核调整为提升型（品质型）；对抽查发现商业业态缩减、服务质量降低、居民满意度下降的便民生活圈，省复核不合格后可进行降型调整，形成有进有出、动态调整、良性竞争的便民生活圈创建氛围，激发创建活力。

二是实事求是开展评价。各地应按照“公开公正、实事求是”的原则进行验收和评价，真正把居民感受基本一致的不同社区能够评定为同一类型

的便民生活圈，避免把居民感受差异较大的不同社区划到同一类型的便民生活圈，确保便民生活圈建设的质量效果。

附件 1.一刻钟便民生活圈业态“有没有”分型表（试行）

评价 指标	评价内容	分值	评价标准	自评 得分
基本保障类业态	在“家门口”步行 5-10 分钟范围内，配齐基本保障类业态，主要有： ☐便利店 ☐综合超市 ☐菜市场（菜店） ☐生鲜超市 ☐早餐店 ☐大众餐饮店（有外卖服务） ☐主食厨房 ☐理发店 ☐洗衣店 ☐药店 ☐照相文印店 ☐五金杂货店 ☐家政服务点 ☐小修小补点（修表、修鞋、修家电、修自行车、开锁配钥匙、改衣服、修电子产品、家具维修、箱包维修等） ☐物业服务点 ☐再生资源回收点 ☐邮政快递综合服务场所或智能快件（信包）箱 ☐移动售卖点（报刊亭等） ☐自助取水机 ☐银行网点（含取款机） ☐其他：_____	60	共列出居民日常生活所需的 20 种基本保障类业态，各地可结合本地实际，确定 15 种作为必备业态。达到 15 项得 60 分。不足 15 项得 0 分。	

品质提升类业态	在“家周边”步行15分钟范围内，因地制宜发展品质提升类业态，主要有： ☐社区养老服务机构(含社区养老院、为老服务中心、日间照料中心等) ☐托育机构(含托育点) ☐儿童娱乐中心 ☐邻里中心(商业服务中心) ☐艺术培训点 ☐特色餐饮店 ☐茶饮咖啡店 ☐蛋糕房 ☐新式书店 ☐花店 ☐眼镜店 ☐文具店 ☐体育用品店 ☐专卖店 ☐生活馆 ☐健身场地 ☐电影院 ☐文娱演出场所 ☐棋牌室 ☐保健理疗店 ☐美容美体店 ☐沐浴店 ☐住宿酒店 ☐洗车行 ☐汽车维修店 ☐宠物服务店 ☐社区食堂 ☐智慧商店 ☐自助寄存仓 ☐自动贩卖机 ☐其他：__	40	共列出居民文体娱康等30种品质提升类业态，各地可结合本地、本社区实际，选择引进有关业态。每具有一个业态得1.5分。最高不超过40分。	
分值总计		100		

说明	1. 本表把业态“有没有”作为一刻钟便民生活圈初步分型的依据，满分100分，得分≥ 90分初步划为品质型，$80 \leq \text{得分} < 90$分初步划为提升型，$70 \leq \text{得分} < 80$分初步划为基础型，初步分型后再依据《一刻钟便民生活圈服务“好不好”评价表》进行评价确定。 2. 指标制定主要依据《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023-2025年）》《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》《城市一刻钟便民生活圈建设指南》及相关国家标准、行业标准。
------------------	--

附件 2.一刻钟便民生活圈业态“好不好”分型表（试行）

序号	评价类别	评价指标	评价内容	分值	评分标准		自评得分
1	一、人民满意（40分）	问需于民	问需于民、问计于民，倾听民声、尊重民意、顺应民心，按照“缺什么补什么”的原则，落实居民需求清单、项目清单，及建设内容、完成时限等要求。	8	建立需求清单、项目清单4分，落实相关建设内容4分。		
2		业态满意	通过测评，居民认为购物类、餐饮类、生活服务类商业网点齐全、数量充足，在步行15分钟左右范围内，能满足日常生活需要，触达方便，消费便利。	16	1. 样本符合要求、满意度达到90%以上得16分； 2. 样本符合要求、满意度在80%-90%得10分； 3. 其他情况0分。	由市商务主管部门委托第三方机构对社区居民满意度进行电子问卷调查（依据附件4《一刻钟便民	

3		服务满意	通过测评，居民认为便民生活圈商业网点管理规范有序，环境整洁，卫生文明，购物、餐饮、生活服务类商业网点的服务好，居民消费体验舒适，商居和谐，获得感、幸福感、满足感强。	16	1. 样本符合要求、满意度达到 90% 以上得 16 分； 2. 样本符合要求、满意度在 80%-90% 得 10 分； 3. 其他情况 0 分。	生活圈满意度调查表》），本着实事求是、公开公正的原则，从业态、服务等方面测评，出具评价报告和汇总表（样本不少于本生活圈服务人口的 3%）。
4	二、服务体验（60分）	“一店一早”服务	便利店宜叠加便民服务，在安全、卫生的前提下适当搭载打印复印、代扣代缴、代收代发、家政预约、洗衣预约等服务项目，做到“一店	10	1. 便利店“一店多能”，叠加便民服务 7 类以上，具有 2 家以上 24 小时便利店，得 4 分；叠加便民服务 5 类以上，具有 1 家以上 24 小时便利店，得 2 分；其他情况 0 分。 2. 早餐店品类丰富，主食+汤粥类 8 类以上，得 4	

			多能”；早餐店品类丰富、营养卫生，符合当地饮食习惯。提供线上下单、配送到家等即时零售服务。		分；主食+汤粥类 5 类以上，得 2 分；其他情况 0 分。 3. 具有配送到家的早餐网点，得 1 分。 4. 具有配送到家的零售网点，得 1 分。	
5		“一菜一修”服务	菜市场应符合《农贸市场管理技术规范》（GB/T21720-2022），提供药残快速检测、价格公示、公平秤等服务，做到价格合理、卫生整洁、定期消毒和食品安全；菜市场或生鲜超市单处一般规模：建筑面积 750-1500 平方米或 2000-2500 平方米。菜市场规划的总建筑	10	1. 生活圈内菜市场规划的总建筑面积，及单处面积符合要求，具有相关检测、公示、公平秤等服务，明码标价，卫生整洁，食品安全有保证，得 5 分；面积不足扣 1 分，服务每缺 1 项扣 1 分。 2. 小修小补 8 类以上，规范整洁有序，得 5 分；每缺 1 类扣 0.6 分。	

			面积按每千人不低于 50 平方米标准配置。修表、修鞋、修家电、修自行车、开锁配钥匙、改衣服、修电子产品、箱包维修等“小修小补”网点设置有序、经营规范、环境整洁，方便居民“找得到”。			
6	二、 服务 体验 (60 分)	“一 老一 小” 服务	消费场所应保留现金、银行卡等传统支付方式和面对面人工服务，便利老年消费；提供生活照料、紧急救援、健康管理、康复护理、精神慰藉等养老服务；提供全日托、半日托、临	10	1. 养老服务场所符合标准要求，面积足够，服务项目和服务质量有保证，得 5 分；面积不足扣 1 分，服务每缺 1 项扣 0.6 分。 2. 托育服务场所符合标准要求，面积足够，服务项目和服务质量有保证，得 5 分；面积不足扣 1 分，服务每缺 1 项扣 0.6 分。	

			时托、计时托、营养餐等托育托管服务，解决居民的“后顾之忧”。单处一般规模：学龄儿童托管中心 200 平方米，托育机构 200 平方米，养老服务机构、综合为老服务中心（日间照料中心）等应符合有关标准。			
7		品质质量	评价各类店铺品牌连锁化情况，为居民提供高品质的商品和服务。	6	便民生活圈各类连锁店铺：一线城市达到 30%以上，二线城市达到 25%，其他城市达到 20%，得 6 分。否则，0 分。	
8		促消费活动	定期规范开展社区邻里节、美食节、团购节、家电家居及家政便民服务等促消费活动，繁荣社区消费。	6	年内每开展一次社区促消费活动得 1 分，最多得 6 分。	

9		智慧服务	购物、餐饮等主要消费场所提供扫码结算、智能监控等服务；设置智能终端设备,能提供24小时及自助服务(含银行、快递、药品、饮料、取水等),布局 and 数量合理;便民生活圈导视图美观整洁、点位清楚、通俗易懂;便民生活圈智慧服务平台(小程序)提供搜索、导航、交易、发券等服务,店铺入驻率和居民使用率较高。	10	1. 主要消费场所扫码结算、监控得2分,否则0分。 2. 智能终端设备5类且每类数量2台以上,得2分;每缺1类扣0.4分。 3. 生活圈导视图符合要求得2分,否则0分。 4. 智慧服务平台,商户入驻率达70%以上、居民注册使用率达40%以上得4分;商户入驻率达50%以上、居民注册使用率达20%以上,得2分。	
---	--	------	---	----	--	--

10	商 居 和 谐	商业网点布局与社区风格、周边环境协调，设施条件好，形成主题街区文化和地方特色；店铺规范美观，环境整洁，文明诚信经营；无污染、无私搭乱占、无安全隐患，不扰民，提高社区治理水平，做到宜居宜业宜学宜养。	8	符合要求、商居和谐、安全卫生、环境美观、有地方特色得 8 分，基本符合 4 分，不符合 0 分。
总分			100	
说明	1. 按照目标导向进行设计，本表和《一刻钟便民生活圈业态“有没有”分型表》，是各地对标对表创建一刻钟便民生活圈的借鉴参考，也是对一刻钟便民生活圈分级分类验收评价的依据。相关指标兼顾了通用性和灵活性，满分 100 分。 2. 指标制定主要依据《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023-2025 年）》《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》《城市一刻钟便民生活圈建设指南》及相关国家标准、行业标准，本表涉及单处面积规模供参考。 3. 在《一刻钟便民生活圈业态“有没有”分型表》类型划分的基础上，依据本表对服务“好不好”进行评价，得分≥90 分为优秀，80≤得分			

<90 分为良好， $70 \leq$ 得分 <80 分为合格，得分 <70 分为不合格。评价结果为合格及以上的，最终分别确定为基础型、提升型、品质型一刻钟便民生活圈。



商务部国际贸易经济合作研究院
Chinese Academy of International Trade and Economic Cooperation

地址: 北京市东城区安外东后巷 28 号

邮编: 100710

联系电话: 010-64515198 010-64515199

www.caitec.org.cn