

改革、民政、财政、人力资源和社会保障、自然资源和规划、住房和城乡建设、文化广电和旅游、税务、市场监管、银保监、邮政管理主管部门：

一刻钟便民生活圈，是以社区居民为服务对象，服务半径为步行不超过 15 分钟的范围内，以满足居民日常生活基本消费和品质消费等为目标，以多业态集聚形成的社区服务商圈。近年来，各地便民生活圈快速发展，但也存在商业网点布局不均、设施老旧、新业态新技术新模式发展不平衡不充分等问题，亟待加以解决。为贯彻落实《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》和省商务厅等 12 部门有关要求以及市主要领导批示精神，我市制定了《盐城市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，现将方案印发给各地，请认真组织实施。

- 附件：1. 盐城市一刻钟便民生活圈建设实施方案
2. 城市一刻钟便民生活圈建设指南
3. 便民生活圈建设情况汇总表





盐城市民政局



盐城市财政局



盐城市人力资源和社会保障局



盐城市自然资源和规划局



盐城市住房和城乡建设局



盐城市文化广电和旅游局



国家税务总局盐城市税务局



盐城市市场监督管理局



中国银行保险监督管理委员会盐城监管分局



盐城市邮政管理局

2021年8月31日

附件 1

盐城市一刻钟便民生活圈建设实施方案

为深入贯彻《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》等文件精神，以“便民、利民、惠民”为出发点，加快便民生活圈建设高位、普惠、均衡发展，满足居民日常生活基本消费和品质消费需求，不断提高广大人民群众的幸福感和获得感。结合我市实际，特制定本实施方案。

一、总体思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把握新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，落实盐城市委七届十三次全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，按照“积极争取试点，全面开展工作”的要求，建立市、县（市、区）、街道（镇）联动机制，充分调动各地积极性，推动科学优化布局、补齐设施短板、丰富商业业态、壮大市场主体、创新服务能力、引导规范经营，提高服务便利化、标准化、智慧化、品质化水平，将便民生活圈打造成为活跃市场、服务民生、推动便利消费及扩大就业的重要平台和载体。

二、基本原则

一是坚持以人为本。贯彻以人民为中心的发展思想，优先满足居民最关心最迫切最现实的生活需求，兼顾社区老年人等特殊

群体的需求，充分体现便民利民惠民的宗旨。

二是坚持因地制宜。充分发挥政府规划的引导作用，针对社区商业公益属性和微利薄利的特点，完善政策体系，加大公共资源投入。全面发挥市场在资源配置中的决定性作用，鼓励各类社会主体参与投资建设运营，聚焦补齐短板，推动设施配套化，服务多元化，管理智能化，增强社区商业可持续发展能力。

三是坚持系统观念。处理好整体与局部、发展与环境的关系，提高一刻钟便民生活圈建设覆盖面，统筹兼顾盐城全市范围内的城市街道和农村乡镇，努力实现全区域高位均衡发展，提供适合不同社区消费群体的多层次、个性化商品和服务。

四是坚持守正创新。回归商业本质，以满足消费需求为核心，引导便民生活圈叠加运动健身、休闲娱乐、公共服务、文化交流、社交空间等多元需求，并在提升实体商业服务质量和水平的同时，充分利用新技术推动业态和模式创新，线上线下深度融合，满足即期消费，激发潜在消费。

三、工作目标

建设一刻钟便民生活圈，以社区居民为服务对象，以居民需求为导向，通过整合政府、社会等各方面资源，完善商业服务设施，深化便民服务项目，规范运行模式，到2025年，全市建成不少于100个布局合理、业态齐全、功能完善、智慧便捷、规范有序、服务优质的一刻钟便民生活圈，居民满意度达90%以上。

2021年在全市试点先行，建成11个一刻钟便民生活圈示范

社区。其中，盐城市区 5 个：大丰区大中街道育红社区、盐都区潘黄街道旭日社区、亭湖区文峰街道板桥社区、开发区新城街道康欣社区、盐南高新区新都街道娱乐社区。各县（市）6 个：东台市启平街道望海社区、建湖县近湖街道神台社区、射阳县合德镇发鸿社区、阜宁县阜城街道中心社区、滨海县东坎街道新建社区、响水县响水镇城南社区。

2022 年至 2025 年，各地每年建成 2-3 个一刻钟便民生活圈，市开发区根据辖区实际情况确定每年建设计划，全市每年建成 25 个一刻钟便民生活圈。

四、主要任务

（一）**深入调查研究**。各地商务部门积极牵头发改、民政、财政、人社、资规、住建、文广旅、税务、市场监管、银保监、邮政管理等部门开展广泛调研，结合城乡社区商业体系建设、城镇老旧小区改造等工作，摸清本地商业发展现状、业态分布、人口年龄结构、消费习惯等，找准商业设施短板，制定一刻钟便民生活圈建设计划，明确责任单位，落实推进措施。

（二）**强化规划引领**。结合新一轮商业网点规划制定，重点对城镇老旧小区、新建居住区、城乡结合部小区加强商业网点布局，对社区商业的建设目标和社区商业业态配置要求等内容作为重点进行规划，做到“规划有据、建设有利，推进有力、管理有方”。推动商居和谐，引导住宅和商业适当分离，商业设施与社区风格相协调，基本保障业态和品质提升业态相结合，满足居民

日常生活消费和多样化消费需求。建设一刻钟便民生活圈要紧密切合实际，以方便居民生活、提升服务能力为目标，商业网点和公共服务站点的设置要因地制宜。

（三）丰富商业业态。优先配齐基本保障类业态，支持与居民日常生活密切相关的便利店、综合超市、菜市场、生鲜店（菜店）、早餐店、美容美发店、洗染店、药店、照相文印店、家政服务点、维修点、再生资源回收点、邮政快递综合服务点、前置仓等进社区，保障居民生活必需。因地制宜发展品质提升类业态，鼓励发展特色餐饮、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，促进商文旅融合，拓展社交化、特色化功能，满足居民多样化的消费需求，提升生活品质。

（四）培育市场主体。发挥市场在资源配置中的决定性作用，激发各类市场主体活力，促进集聚式发展。各地要鼓励支持各类大中型商业企业提升运营管理水平，加快打造专业化管理团队，研究提炼社区商业的发展方向和服务标准，输出品牌、标准、管理和服 务，发展社区便利店、超市、理发店、餐饮店等直营连锁。鼓励企业以大带小，在做好自营店的同时，开放供应链、物流渠道及门店资源，为传统夫妻店、杂货店提供集采集配，统仓统配等一站式服务，通过商业特许经营方式实现品牌化、规范化发展。推动平台企业为高质量发展和高品质生活服务，坚持发展与规范并重，为社区商户提供营销、信息、流量、数字化工具等免费或

让利服务，将实体店作为供应链合作的一环，实现线上线下融合、店配宅配融合，加快配置社区团购必备的冷链等设施设备，健全管理制度，保障食品安全和公众利益。

（五）创新服务能力。推动社区商业数字化、网络化、智能化发展，促进线上线下深度融合，鼓励“一店多能”，搭载代扣代缴、代收代发、上门服务、租赁多能项目。拓展智能体验，鼓励应用5G、大数据、物联网等先进技术，发展无接触交易、智能结算、网定店取、自助售卖等创新模式，拓展便民服务场景。优化信息服务，探索构建市民便民生活圈智慧服务平台，结合本地购物、餐饮、休闲、文化、养老、托育、家政等功能，提供搜索、查询、代缴、代订服务，打造集约式发展生态圈。

（六）提升基础业态品质。菜市场是便民生活圈商业设施的重要组成部分，是便民生活圈建设的关键着力点。各地要继续坚持高起点、高标准推进农贸市场新建、改造、提升工作，加快社区菜市场、生鲜店（菜店）标准化、智慧化建设，丰富商品品类、保障食品安全、维持价格稳定、提升管理水平、优化购物环境，打造以菜市场为核心的社区便民服务中心（菜市场+商业配套+市民活动场所），努力推出一系列菜市场的盐城样本。

（七）发挥协会桥梁作用。充分发挥盐城市商业联合会、餐饮协会等各类商业协会的桥梁纽带作用，努力搭建沟通交流、互学互鉴的平台，持续激发会员单位的工作活力。健全协会组织的工作机制，发挥协会在政企交流、行业自律、行业研究、业态提

升、技术应用、活动组织和人才培养等方面的作用。完善一刻钟便民生活圈重点企业联系制度，依托行业协会，准确把握企业发展动态，及时向上反馈企业发展诉求，探索搭建信息交流和服务平台，及时发布或征求相关信息，完善专家指导、政策宣传、金融、培训等服务配套。

（八）提高市民消费满意度。深入推进社区商业领域商务诚信体系建设，营造诚实守信营商环境。健全信用分级分类监管制度，完善“红名单”和“黑名单”制度，实施信用联合惩戒。开展线下实体店购物无理由退货活动，以社区、市场主办方、商户等为依托，大力推行无理由退货公开承诺，设立无理由退货管理机构和消费投诉联络站，保障居民消费维权需求。充分发挥居民生活圈商户聚集优势，开展集中化、多元化、层次化的消费维权培训宣传活动，点面结合、纵深推进，探索建立统一协同的便民消费维权圈。

五、保障措施

（一）加强组织领导

成立由商务、发改、民政、财政、人社、资规、住建、文广旅、税务、市监、金融、邮政等部门组成的一刻钟便民生活圈建设工作专班，推动各部门分工协作、信息共享、监测联动，密切与国家、省级部门和长三角城市联系，加强工作研究，力争早日纳入国家、省级试点城市。建立市、县（市、区）、街道（镇）三级工作联动机制，将一刻钟便民生活圈建设作为发展商圈经济

和服务民生的重要任务，切实解决居民消费存在的难点痛点问题。落实支持政策，加强监督管理，优化营商环境，共同推动便民生活圈健康发展。（各县（市、区）人民政府，各专班成员单位按职责分工负责）

（二）强化政策保障

落实新建社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积比例不低于 10% 的规定，做到社区商业设施与住宅同步规划、同步建设、同步验收和同步交付使用。结合旧城改造和城市更新做好与国土空间规划衔接，推动土地复合开发利用、用途合理转换，盘活存量房屋设施，增加商业网点用房供给，有条件的商业网点周边要实行人车分流，完善无障碍设施。鼓励物业服务企业在保障安全、征得业主同意的前提下，在居住区设置共享仓，为商户和居民提供物品临时存放场所。（各县（市、区）人民政府，市民政局、市自然资源和规划局、市住房和城乡建设局等部门按职责分工负责）

鼓励共享办公、线上线下融合等新模式新业态新服务发展，加大支持微利业态经营的力度，清理规范用电环节不合理加价行为；鼓励各地结合实际制定房租减免、补贴政策，推动降低社区店铺经营成本。（市发展改革委、市住房和城乡建设局、市商务局、市市场监督管理局等部门按职责分工负责）

加强财政资金对一刻钟便民生活圈的支持力度，重点投向消费升级、流通设施、新零售、消费场景提升、健康养老等领域。

支持企业开展融资租赁、信用担保、质押贷款等贸易融资，拓宽商贸企业融资渠道。落实创业担保贷款贴息政策，用好就业补助资金，对符合条件的商户按规定落实就业补贴政策，对符合条件的企业按规定给予失业保险稳岗返还。（市财政局、市人力资源和社会保障局等部门按职责分工负责）

引导银行保险机构加大普惠金融支持力度，对行业主管部门推荐的为养老服务、应急保供等名单企业（含信用信息）依法依规提供信贷、保险优惠政策，创新消费信贷服务，为社区提供专业、便捷、贴心的金融服务。（盐城银保监分局负责）

将智能柜台、智能信包箱（快递箱）建设，纳入盐城市城镇老旧小区宜居改造任务和新建住宅小区的建设规划中，因地制宜设立智能信包箱（快递箱）等邮政快递末端综合服务站。（各县（市、区）人民政府，市住房和城乡建设局、市邮政管理局等部门按职责分工负责）

鼓励有条件的地方对便民生活圈商户购买的财产险、食品安全险、职业责任险等适当补贴，提高商户抗击经营风险能力。（各县（市、区）人民政府负责）

落实国家关于养老、托育、家政等社区家庭服务业税费优惠政策。落实生活性服务业增值税加计抵减及普惠性减税降费政策。落实推动品牌连锁便利店加快发展的有关政策。（市民政局、市财政局、市商务局、市税务局等部门按职责分工负责）

全面落实盐城市委、市政府《关于实施黄海明珠人才计划的

若干政策》(盐发〔2021〕10号),加快引进各类行业人才,培育乡土人才,以及电子商务、家政服务、餐饮服务等特殊技能人才,带领技艺传承、带强产业发展,满足不同消费群体、不同消费层次居民个性化消费需求。联合高等院校、职业学校等多渠道开展线上线下培训,深化校企合作,提升从业人员服务技能。(各县(市、区)人民政府、市人力资源和社会保障局负责)

(三) 优化营商环境

持续深化商事制度改革,优化企业开办服务,推广电子证照应用。实施“包容审慎”监管,坚持处罚与教育相结合,对违法行为轻微、无违法后果或后果较轻的,在法律法规允许的幅度范围内给予适当从轻、减轻或免予处罚,指导和帮助市场主体整改。(各县(市、区)人民政府、市市场监督管理局负责)

简化社区店铺开业程序,装修施工、招牌设置实行备案承诺,公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查实行告知承诺制。(各县(市、区)人民政府负责)

坚持发展规范并重,加强社区电商(含社区团购等)监管,规范市场秩序,促进公平竞争。督促平台企业承担商品质量、食品安全保障等责任,落实社区团购“九不得”规定,维护线上线下公平竞争的市场环境。畅通投诉举报渠道,完善消费纠纷解决机制和消费者反馈评价机制。(市商务局、市市场监督管理局等部门按职责分工负责)

（四）夯实工作基础

鼓励引导第三方机构为社区小微企业和个体工商户提供数字化转型、信息咨询、装修设计、营销策划、经营分析等专业服务。完善统计制度，加强便民生活圈的店铺数量、从业人数、居民满意度、建设改造投资额等指标统计。创新工作宣传和交流方式，把居民满意不满意作为检验标准，边试点、边总结、边推广复制，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。（各县（市、区）商务部门委托有关协会、社会机构负责）

针对一刻钟便民生活圈建设进展情况，及时细化工作措施，强化项目管理和验收，建立和完善工作考核和奖励机制，每年总结表彰一批一刻钟便民生活圈建设先进单位，并给予相关政策支持。（各县（市、区）人民政府，各专班成员单位按职责分工负责）

附件 2

城市一刻钟便民生活圈建设指南

为更好指导各地开展城市一刻钟便民生活圈(以下简称便民生活圈)建设,提高便民生活圈服务便利化、标准化、智慧化、品质化水平,满足人民日益增长的美好生活需要,特制定本指南。

一、基本概念

(一)城市一刻钟便民生活圈。伴随社区商业发展而产生,是以社区居民为服务对象,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为目标,以多业态集聚形成的社区商圈。

(二)基本保障类业态。满足社区居民一日三餐、生活必需品、家庭生活服务等基本消费需求的业态,主要包括便利店、综合超市、菜市场、生鲜超市(菜店)、早餐店、洗染店、美容美发店、照相文印店、家政服务点、维修点、药店、邮政快递综合服务点(快递公共取送点)、再生资源回收点、前置仓^①等。

(三)品质提升类业态。满足社区居民休闲、健康、社交、娱乐、购物等个性化、多样化、特色化的更高层次消费需求的业态,主要包括社区养老服务机构、特色餐饮店、蛋糕烘焙店、新式书店、运动健身房、幼儿托管点、培训教育点、旅游服务点、保健养生店、鲜花

^① 前置仓:是城市配送体系的末端配送网点,具有常温或低温储存、分拣、配送等功能和相应设备,为满足终端用户需求在一定区域内提供店配、宅配快捷服务的业态。

礼品店、茶艺咖啡馆、宠物服务站等。

(四)发展形态。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:

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。

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。

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。

(五)类公益性商业设施。对于涉及公共利益具有类公益性或市场失灵、微利薄利的业态,可由政府协调推动解决,明确具体支持政策,采取政府出资、国有控股或持股方式,提供满足居民基本生活需求的平价或微利商品和服务的流通基础设施,在保障基本生活、稳定市场价格、应急保供等方面发挥作用,例如:便利店、菜市场、生鲜超市(菜店)、维修点、邮政快递综合服务点(快递公共取送点)、养老或托育站点等。具体目录或清单由各地结合实际确定。

二、建设目标

到2025年,通过打造“百城千圈”,建设一批布局合理、业态齐全、功能完善、智慧便捷、规范有序、服务优质、商居和谐的城市便民生活圈,便利化、标准化、智慧化、品质化水平全面提升,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,试点区域居民满意度达到90%以上。

——便利化程度显著提升,商业网点布局更加合理,功能业态更加齐全,能够满足居民就近便捷消费的基本需要。

——标准化建设加快推进,商业设施配置和服务供给更加规范,管理运营更加专业精细。

——智慧化水平不断提高,新技术新业态新模式在便民生活圈应用场景更加广泛,线上线下深度融合,数字化转型进度加快。

——品质化生活稳步提升,品牌连锁和特色化建设不断增强,商品和服务供给更加丰富、优质、安全,设施环境持续改善,传统消费加快升级,服务和体验消费比重不断扩大。

三、建设原则

(一)政府引导、市场主导。充分发挥政府规划引导作用,完善政策体系,加大公共资源投入。全面发挥市场在资源配置中的决定性作用,鼓励各类社会主体参与投资建设运营,丰富便民生活圈商业服务功能,提高可持续发展能力。

(二)以人为本、保障基本。贯彻以人民为中心的发展思想,优先满足居民最关心最迫切最现实的生活需求,关注年轻人时尚消费的同时,兼顾社区老年人等群体的特殊需求,充分体现便民利民惠民的宗旨。

(三)集约建设、商居和谐。结合实施城市更新行动,盘活存量设施资源,集中建设新增设施,提高设施使用效率,在保证安全的

前提下提倡“一点多用、一店多能”，避免大拆大建。营造商居和谐的消费环境，做到商业环境与居住环境相协调，业态发展和居民需求相匹配。

(四)创新驱动、多元发展。充分发挥各类资源和社会力量作用，推动商业业态创新、管理创新和服务创新，鼓励标准化、连锁化、特色化、智慧化、专业化发展，提供适合社区消费群体的多层次、个性化商品和服务。

四、规划布局要求

(一)加强顶层设计。摸清商业网点底数以及社区人口结构、收入水平、消费习惯、食品安全需求等，根据当地“十四五”发展规划，结合旧城改造和城市更新，制定便民生活圈建设专项规划和实施方案，明确工作目标、重点任务、实施步骤、保障措施等。做好便民生活圈与国土空间规划衔接，推动土地复合开发利用、用途合理转换。

(二)明确配置标准。参照相关国家标准和行业标准，结合本地发展实际和不同社区商业发展形态，因地制宜制定便民生活圈商业设施建设、运营、服务和管理地方标准，明确设置规模、功能要求、配置标准、业态组合等。严格落实国务院关于新建社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积的比例不得低于10%的要求，科学配置商业设施，确保商业面积、商业业态、建筑规格等满足需求。统筹考虑当地电子商务、即时配送等在线商业发展水平，做到实体门店配置与在线商业发展相协调。

(三)分类建设布局。鼓励老旧小区统筹利用闲置厂房、仓库、公有物业划拨等存量资源,因地制宜补齐商业设施短板和提升现有设施水平。新建居住区应坚持相对集中原则,优先考虑发展集聚式商业形态,重点建设改造商业综合体、购物中心、便民商业中心、邻里中心^②、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应重点优化调整业态组合,加强新业态、新服务引进,拓展商业功能,提升服务水平。

(四)就近科学选址。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,可结合社区服务中心、卫生中心、文化中心等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。鼓励应用大数据、智能算法等现代信息技术,做好人流和需求分析,提高选址的科学性。鼓励临近居住区的商场向社区便民商业中心转型,满足居民在家门口的“一站式”消费需求。

(五)推动商居和谐。商业设施建设应充分考虑周边商业发展基础,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文化和地方特色文化。规划布局与社区风格、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。

^② 邻里中心:又称街坊中心,是通过统一招商、运营、管理,为居民提供“一站式”的综合服务,集购物、服务、休闲、健身、文化、社交等功能于一体的居住区商业中心。

五、业态配置要求

(一)优先配齐基本保障类业态。基本保障业态在社区居民日常生活中必不可少,各地在便民生活圈建设过程中,应通过引进品牌企业、扩充现有网点功能等方式,优先配齐、配优、配强此类业态。鼓励各地结合发展实际,按照商业性、类公益性的分类,明确不同基本保障类业态的属性,建立商业网点设施目录或清单。推动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,已建居住区要按照“缺什么补什么”的原则优化网点配置,新建居住区必须统一规划和建设商业网点,并按规定配建养老服务设施。

(二)因地制宜发展品质提升类业态。根据社区发展基础和居民消费需求,引进知名品牌连锁企业,渐进式发展品质提升类业态。优先发展居民对生活品质提升最迫切需要的老年康护、特色餐饮、运动健身、新式书店、幼儿托管等业态。

(三)加快菜市场标准化改造升级。菜市场是便民生活圈商业设施的重要组成部分,是便民生活圈建设的关键着力点,各地要参照商务部印发的《标准化菜市场设置与管理规范》(商办建函〔2011〕866号),结合不同社区实际,分类制定高起点改造的地方标准,加快推进社区菜市场、生鲜店(菜店)标准化、智慧化建设,丰富商品品类、保障食品安全、维持价格稳定、提升管理水平、优化购物环境,鼓励开展配送上门等增值服务、便民服务,满足居民消费需求。

(四)重点发展品牌连锁店。提高品牌连锁化覆盖率,连锁店数量占便民生活圈商业网点总量的比重应在30%以上。鼓励提供闲置资源和优惠政策,支持品牌连锁企业(养老、托育、便利店、药店、家政服务店、美容美发店等)进社区,发展智能社区商店(无人值守便利店、自助售卖机等)。鼓励便利店、药店视情延长营业时间,有条件的可24小时营业。鼓励小商店、杂货店、副食店自愿向加盟连锁发展,提高商品质量和服务水平。鼓励连锁药店利用专业力量拓展老年康护、保健养生咨询或培训等项目,引入健身、养生、美容等功能和产品,开展高质量的便民服务。支持品牌连锁企业完善门店的前置仓和配送功能,推动线下线上融合、店配宅配融合、末端共同配送及店仓配一体化运营。

(五)构建多层次早餐供应体系。针对不同地区的社区居民消费习惯和消费需求,推动构建以社区早餐店为主体,以便利店、特色餐饮店、箱式移动餐饮售卖车等为补充的多层次早餐供应体系,丰富小菜、营养粥、豆制品、奶制品、主食等品种,保障居民吃得好、吃得营养卫生。

(六)积极发展可移动商业设施。充分发挥自助售卖机、蔬菜直通车、箱式移动餐饮售卖车等可移动商业零售设施灵活性优势,作为便民生活圈的有益补充,弥补空间不足的短板。

(七)鼓励“一店多能”。鼓励各类商业网点提供多样化便民服务,在安全、卫生的前提下适度搭载书报经营、打印复印、代扣代缴、代收代发、家政预约等项目,提高设施使用效率,增强微利业态

经营可持续性。

六、管理运营要求

(一)建立多方共商共管机制。发挥多方协同作用,整合街道、社区、物业、商户等各方力量,完善管理制度,强化诚信经营和守法意识,通过共建共管加强环境整治和自律规范。对于公共设施规划、设施建设改造、促销活动、业态调整和引进等,要向居民了解需求、听取意见建议,实现服务规范、商户共赢、居民满意的良性循环。

(二)探索多种建设运营模式。鼓励社会力量在便民利民惠民的原则下参与便民生活圈投资建设和招商运营。类公益性商业设施的建设,要充分发挥政府引导、市场主导作用,探索“政府建设、企业运营”、“企业投资、政府补贴”等市场化驱动模式。严格管理商业设施,不得随意改变便民商业设施的用途和性质。

(三)引导商户诚信经营。有条件的可建立商户信用等级评价机制,按照信用等级进行分类管理,实施优胜劣汰、奖优罚劣,引导商户提供规范优质的服务。督促超市、便利店等商户定期加强对其经营食品的自查,确保食品安全,对临近保质期的食品信息进行提前预警、分类管理,作特别标示或集中陈列出售,防止食品浪费。加强消费者合法权益保护,打击欺行霸市、强买强卖、消费欺诈等行为。加强知识产权保护,落实商品和服务的价格公示制度,创建诚信商店、诚信便民生活圈。

(四)加强环境保护。加强对污染排放、私搭乱建和占道经营

等现象的管理,保持商业网点整洁有序。对产生农产品废弃物、餐厨废弃物、垃圾等的网点,应实行统一回收、统一运输、统一处置。对洗染、理发、沐浴等用水量较大的场所,提倡使用节水节能技术和设备。

(五)完善适老化服务。加快建设改造一批充分兼顾老年人及特殊群体生活便利需要的无障碍服务设施,依托社区养老服务设施做好助餐、采购等老年消费配供,及理疗养生、居家照顾、紧急援助、助洁助浴等服务。鼓励企业设立线上线下融合、为老年人服务的专柜和体验店,大力发展养老相关产业融合的新模式新业态。保留现金、银行卡等传统支付方式和面对面人工服务,探索简便易行、符合相关人群特点的服务方式,提高便民服务的“温度”。

(六)优化服务管理。以安全、美观为目标,规范户外广告、门店招牌、灯光景观等管理,强化安全、提升品质,推动社区环境更加整洁美观,同时注重因地制宜,突出区域特色,避免“千店一面”。鼓励举办形式多样的社区消费节等促销活动。鼓励加强社区法律援助服务,为商户涉法和居民消费纠纷提供服务。

七、服务创新要求

(一)探索平台化集成创新模式。推动便民生活圈各业态联动发展,构建线上与线下深度融合、虚拟与实体互相补充的商业综合服务体系。鼓励专业运营主体整合商户资源,通过小程序、APP、综合服务信息平台等,接入购物、餐饮、休闲、文化、养老、家政等线上功能,面向居民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,打造商业集约式发展生态圈,打通智慧城市、智慧社区、智能管家,融合商业属性和社会属性。

(二)鼓励延展拓宽服务模式。鼓励商户提供网订店取、线上下单、配送到家、服务上门等多样化服务,促进商户与居民和谐互动。推广“中央厨房+冷链+餐厅”、“工厂+外卖”等模式,实行在线加工可视化,提高管理效能和商品服务质量。鼓励商户根据居民多样化、个性化消费需求,创新经营品类,延伸服务链条,提供定制化服务。鼓励探索净菜进城、社交客厅、亲子体验等新模式新业态。

(三)规范社区电商(社区团购)发展。推动平台企业为高质量发展 and 高品质生活服务,为社区商户提供营销、信息、流量、数字化工具等免费或让利服务,提供集采集配、统仓统配等供应链支撑,将实体店作为供应链合作的重要环节,实现线上线下融合、店配宅配融合。坚持发展与规范并重,明确规则、划清底线,加强监管、规范秩序,促进公平竞争,反对垄断,防止资本无序扩张。加强规范和监管,维护公众利益和社会稳定,督促平台企业承担商品质量、食品安全保障等责任,配置标准化冷库、冷链运输车辆、追溯技术、农药残留检测等设施设备,完善管理制度,落实社区团购“九不得”规定,维护线上线下公平竞争的市场环境。

(四)推动智能设施广泛应用。推广应用智能化技术和设施,鼓励加强智能信包箱(快件箱)、智能冷冻柜、自助售卖机等智能设

施建设,推动智能设施设备进社区、进门店,提高便民生活圈智能化水平。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。

附件 3

_____县（市、区）便民生活圈建设情况汇总表

建设县（市、区）（盖章）

截至日期：

城市社区总数量 (个)		上年底城市常住人口（万人）				上年底城市 社会消费零售 总额（亿元）					
辖区内社区生活圈的类型划分				辖区内社区有关情况							
集聚式 为主 (个)	街坊式 为主 (个)	分布式 为主 (个)	小计	品牌连锁店 数量（个）	品牌连 锁数量 占社区 商业网 点数量 比例(%)	商业中 心和邻 里中心 数量 (座)	商业网 点从业 人数 (万人)	服务社区的居 民数量（万人）	备注		
辖区内社区的商业网点（店铺）按业态分类统计											
合计	基本生活类商业网点数量（个）							提质生活类商业网点数量（个）			
	品牌 连锁 便利店	综合 超市	菜市场	生鲜 店(菜 店)	早餐 店	维修点	其他 店铺	养老站	新式 书店	运动 健身房	其他 店铺
年度	建设 推进	逐年推 进试点 的社区 数量 (个)	建设改 造社区 商业中 心（邻 里中 心）数 量(座)	新增和改造 商业网点(店 铺)数量(个)		其中新 增和改 造品牌 连锁店 数量 (个)	新增带 动就业 人数 (人)	各级政 府财政 投资额 (万 元)	社会 投资额 (万 元)	便民生 活圈智 慧服务 平台应 用的社 区数量 (个)	社区居 民对商 业网点 的综合 满意度 (%)
2021 年	计划										
	已完成										
2022 年	计划										
	已完成										
2023 年	计划										
	已完成										
2024 年	计划										
	已完成										
2025 年	计划										
	已完成										
说明	1. 此表为汇总表，由各县（市、区）填写，为方便汇总请勿改表格结构。计量单位均保留小数点后两位。 2. 居民满意度指标：每个社区抽样调查不少于 50 份。 3. 此表由各地商务部门汇总后加盖政府印章连同电子档于每季度末报市商务局。										

填报人：

联系电话：

抄送：各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区
管委会。

盐城市商务局办公室

2021年8月31日印发
