

湛江市商务局文件

湛商务〔2024〕8号

湛江市商务局关于印发《湛江市一刻钟便民生活圈试点城市建设实施方案》的通知

各县（市、区）人民政府（管委会）、市各有关单位：

《湛江市一刻钟便民生活圈试点城市建设实施方案》经市人民政府同意，现印发实施，请认真贯彻执行。

湛江市商务局

2024年1月18日

湛江市一刻钟便民生活圈试点城市建设实施方案

为深入贯彻落实《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》（商流通函〔2021〕176 号）、《商务部办公厅等 11 部门关于印发〈城市一刻钟便民生活圈建设指南〉的通知》（商办流通函〔2021〕247 号）、《商务部等 13 个部门办公厅（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）〉的通知》（商办流通函〔2023〕401 号）（以下简称《三年行动计划》）等文件精神，加快推进我市一刻钟便民生活圈试点城市建设，结合湛江实际，制订本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记视察广东、湛江重要讲话重要指示精神，坚持以人民为中心，围绕“保障和改善民生”“恢复和扩大消费”两个方面构建一刻钟便民生活圈（以下简称便民生活圈），充分调动社区积极性，发展“一店一早”、补齐“一菜一修”、服务“一老一小”，提升便利化、标准化、智慧化、品质化水平，将便民生活圈打造成为服务

保障民生、推动便利消费的重要平台和载体。

（二）发展目标。

根据“两年试点，三年推广”的工作思路，统筹全市便民生活圈试点建设。到2025年底，建设不少于15个布局合理、业态齐全、功能完善、服务优质、智慧高效、快捷便利、规范有序、商居和谐的试点社区，试点社区居民满意度达到90%以上；到2028年底，力争全市所有社区实现便民生活圈基本保障类业态全覆盖。

二、主要任务

（一）科学优化布局。

1. **加强顶层设计。**试点社区要坚持问需于民与顶层设计相结合，通过发放调查问卷、实地走访等多种途径，全面了解居民需求和现有商业业态种类、数量、位置、从业人员等实际情况，摸清“有什么、缺什么”。支持规划师、建筑师、工程师进社区，加强专业化指导，科学编制便民生活圈专项规划，研究“补什么、如何补”，把居民的需求清单转化为项目清单。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。（责任单位：市商务局、市发改局、市自然资源局、市城市更新局、市住建局、市城综局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

2. **注重分类建设。**试点社区要结合本地商业设施的发展形态（集聚式、街区式、分布式），因地制宜做好分类建设。老旧社区要统筹利用闲置的旧厂房、仓库、地下室、商业地

产等资源，以及闲置土地和违法建筑拆后空地等，通过调整或兼容土地用途，改建一批贴近居民生活、综合服务型的社区商业中心、邻里中心等便民服务设施，在保证安全前提下实现“一点多用”“一店多能”；鼓励临近居住区的传统百货商场、大卖场等向社区商业和便民服务中心转型，拓展多种业态和服务功能，满足居民在家门口的“一站式”消费需求。商业设施配备相对齐全的社区要重点调整优化业态组合，加强新业态、新服务引进，提升现有功能和服务水平。（责任单位：市商务局、市发改局、市民政局、市自然资源局，市城市更新局、市住建局、市城综局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

3. 推动商居和谐。试点社区要科学配置商业设施，商业设施建设应充分考虑周边商业发展基础，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，实现优势互补、错位发展。规划布局应统筹考虑社区风格、周边环境等，有条件的社区商业和住宅应相对分离，减少居民生活干扰，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，营造商居和谐的消费环境。（责任单位：市商务局、市自然资源局，市城市更新局、市住建局、市文广旅体局、市城综局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

（二）丰富多元消费业态。

4. 补齐基本保障类业态。已建居住区要按照“缺什么、

补什么”的原则，优化社区消费空间布局，通过引进品牌企业、扩充现有网点功能等方式，配齐配优便利店、超市、菜市场、餐饮、家政、药店、维修等基本保障类业态。新建居住区必须统一规划和建设商业网点，并按规定配建养老和托育服务设施。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。支持有条件的社区改造提升农贸市场、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。探索将闲置的核酸检测亭等设施改造为改衣服、修鞋、修表、开锁配钥匙等“小修小补”便民服务点，规范提供生活服务。（责任单位：市商务局、市发改局、市民政局、市人社局、市自然资源局，市城市更新局、市住建局、市卫健局、市市场监管局、市城综局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

5. 发展品质提升类业态。试点社区要根据发展基础和居民消费需求，因地制宜发展特色餐饮、艺术培训、新式书店、休闲娱乐、保健养生、运动健身等品质提升类业态。鼓励餐饮企业、团餐企业打造家门口的社区食堂，满足居民用餐需求。推动“湛江慧养”养老服务品牌建设，丰富普惠性优质养老服务供给。打造“长者饭堂”，探索“湛江慧养”平台订餐、配餐、送餐、助餐服务，满足老年人就近就便的养老服务需求。试点推进社区老年人“体医融合”中心建设，积极探索推广慢性病运动干预社区工作团队模式。健全普惠多元的托育服务体系，打造社区托育中心，深化婴幼儿照护

服务示范机构创建。探索设立少儿托管中心，解决家长“放学后两小时”问题。优化公共文化体育服务供给，广泛开展全民健身，因地制宜加快体育场地设施建设，做好公共体育场所免费或低收费开放工作。持续打造“粤曲集市”“广州湾俗文化节”等文艺特色品牌。鼓励社区文化活动中心、图书馆、娱乐健身等场所适当延长开放时间，提高设施使用率。支持智能快递柜、充电桩、自动贩卖机、自助寄存仓、智能无人生鲜售卖柜、智能书柜等便民设施进社区。（责任单位：市商务局、市教育局、市民政局、市自然资源局，市城市更新局、市住建局、市文广旅体局、市卫健局、市市场监管局、市城综局、市邮政管理局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

6. 推动商业品牌化发展。推动品牌化、连锁化的便利店、超市、茶饮咖啡店、蛋糕店、眼镜店、专卖店等进社区。支持品牌连锁企业进社区设立便民利民网点，满足不同类型和层次的消费群体需求，推动连锁店占社区商业网点数量的比例达30%以上。支持本土品牌连锁便利店企业通过开展连锁或股权加盟方式，改造提升社区老旧商店、杂货店、小卖部等，整合分散经营的门店网点资源，扩大连锁经营规模，促进居民便利消费提质升级。支持品牌连锁便利店企业提供线上下单、线下体验、配送到家、社区团购、刷脸智能支付、24小时经营等服务，全面提升便民服务水平。创新拓展“粤菜师傅+”发展模式，推进“南粤家政”品牌建设。（责任单

位：市商务局、市人社局、市市场监管局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

（三）提升智能化服务体验。

7. **强化数字赋能。**建设智慧社区信息系统，打造便民生活圈服务智慧平台（小程序或应用软件），推动社区商业数字化转型。开发应用推广社区便民生活圈网点动态地图、“小修小补便民地图”，整合本地商户资源，接入购物、餐饮、休闲、文化、养老、托育、家政、医疗等线上功能，提供消费指南、促销活动、资讯查询、信息查询、生活缴费、地理导航等免费服务，创新拓展便民服务场景，居民足不出户便能掌握社区各类服务供给，构筑线上线下融合的社区经济生态圈。（责任单位：市商务局、市工信局、市政数局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

（四）提升治理服务能力。

8. **建立共建共治共管机制。**试点社区要把便民生活圈建设作为党建引领社区治理的有力抓手，纳入居民议事协商机制，充分调动社区居民、商户、物业、社会组织等各方面资源，构建“党建引领、齐抓共治、多方聚力”的共建共治共享工作机制，强化诚信守法经营，加强环境整治和自律规范。对公共设施规划、设施建设改造、促销活动、业态调整和项目引进等，要听取居民意见建议，让居民自主参与管理和自治，实现服务规范、商户共赢、居民满意的良性循环。（责任单位：各县（市、区）政府（管委会）负责）

9. 打造优质营商环境。加快“数字政府”建设，完善一体化政务服务平台建设，推动涉企服务事项“应上尽上”。充分发挥“粤系列”等平台覆盖面广优势，推动更多服务“网上办”“就近办”“指尖办”，逐步提高政务通达服务能力。深化“一网通办”服务，推动政务服务向基层社区延伸，构建“15分钟政务服务圈”。持续深化全国文明城市创建工作，提升本地商场超市、农贸市场等设施环境，营造良好消费环境。落实规划、减税、降费、就业等方面政策，惠及生活圈经营主体和居民。加快创建“全国公共就业创业服务示范城市”。推进零工市场“1+N”建设，建立零工“即时快招”服务模式。按相关规定落实创业补贴、创业担保贷款等支持政策。完善辖区优化营商环境配套服务措施，优化开办服务，简化相关手续；优化开业手续，对店铺装修和招牌设置实行备案承诺等；推行和创新包容审慎监管，为新产业、新业态、新模式留足发展空间；建立服务商家档案，协调解决有关重大问题，提供精准优质服务。（责任单位：市发改局、市政数局、市商务局、市人社局、市金融局、市自然资源局、市市场监管局、市城综局、市税务局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

10. 打造社区互助共享模式。利用新时代文明实践站等综合服务站点，建设健身、图书、书画、会议室等服务设施，提供共享式、一站式服务。深化便民服务中心示范点创建，提升综合服务能力。培育生活服务类、公益慈善类、文体活

动类等群众性组织，指导开展各类便民服务活动，促进社区和谐。构建志愿服务体系，推出多元化、公益性特色志愿服务。鼓励、支持辖区居民、企事业单位和其他社会组织开展邻里互助等活动，为社区困难群体提供救助。探索开展“社区共享系列”服务。探索商业、公益、生活一体化的社区公益生产模式，建立资源互换、服务互换、以资源换服务、以服务换资源的公益资源循环机制，激发商户持续参与公益活动的积极性。（责任单位：市民政局、市文广旅体局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

11. 支持社会力量积极参与。鼓励采取“政府建设、企业运营”“企业投资、政府引导”“国企投资、专业运营”等市场化驱动模式，充分调动市场主体参与便民生活圈的建设投资和运营。探索引入专业化运营商，统一招商、运营、管理。探索“物业管理+社区服务模式”，支持大型物业公司向民生领域延伸，拓展“物业+生活服务”。社区结合辖区实际，成立商业管理委员会或社区商会等经济组织，定期开展各类促消费活动，激发社区消费活力。（责任单位：市国资委、市住建局、市民政局、市商务局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

12. 引导商家规范经营行为。鼓励社区商家提升服务品质，推进线下购物无理由退货服务，保障消费者合法权益。规范市场秩序，严厉查处无证无照经营、制售假冒伪劣商品、消费欺诈和不正当竞争、垄断经营等行为。引导依法诚信经营

营，探索建立诚信商家制度，对便民生活圈商家进行诚信评分，助推市场主体健康发展。（责任单位：市市场监管局、市发改局、市商务局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立湛江市推进城市一刻钟便民生活圈建设工作专班（以下简称工作专班），负责推动开展便民生活圈试点建设工作，建立市、县（市、区）、街道、社区联动机制；组织、协调工作的遇到的重大问题，督促指导各有关单位落实落细各项任务。各有关部门要强化工作协同和政策集成，将便民生活圈与城市更新、老旧小区改造、城中村改造、完整社区建设试点、社区嵌入式服务设施建设试点、城乡社区服务体系建设、“国球进社区”等工作相衔接，同谋划、同选取、同推进。商务、住建部门重点加强工作指导，其他各部门要积极发挥职能作用，落实扶持政策，共同推动便民生活圈健康发展。（责任单位：工作专班各成员单位按职责分工负责）

（二）强化政策支持。鼓励各县（市、区）政府（管委会）出台配套政策措施，在用地、用房、财政、金融、营商环境等方面加大对生活服务业支持力度，畅通各职能部门与社区沟通对接机制，围绕完善设施功能、丰富商业业态、培育市场主体、提升服务能力、引导规范经营等，做好便民生活圈建设。有条件的县（市、区）政府（管委会）可对超市、

便利店、菜市场、智能快件箱、快递末端综合服务场所等微利、公益性业态给予房租减免、资金补贴等支持。（各县（市、区）政府（管委会）牵头，市财政局、市金融局、市商务局、市住建局、市自然资源局、市城市更新局、市市场监管局、市城综局、市邮政管理局按职责分工负责）

（三）夯实工作基础。各试点社区要全面收集辖区业态分型和服务定型评价情况，建立社区“一店一早”“一菜一修”“一老一小”信息库，摸清设施配套、环境建设、服务治理等方面的问题短板，确定试点圈区分型（基础型、提升型、品质型），做好便民生活圈专项规划，制定建设方案，落实项目资金来源、建设时序和建设运营方式。（责任单位：各县（市、区）政府（管委会））

（四）加大舆论宣传。充分利用报纸、电视、网络、微信公众号、微博、抖音等媒体平台，全方位宣传推广试点经验，凝聚共识，引导更多社区、企业、商户、社会组织等积极参与和支持便民生活圈建设，形成多方参与、共促发展的良好氛围，增强人民群众的获得感、幸福感、满足感。鼓励各试点社区在社会共治、标准制定、智慧社区、服务拓展、空间共享等方面大胆探索，形成可复制推广的典型社区及重点企业案例，发挥典型带动作用。（责任单位：市委宣传部、市委网信办、市商务局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

（五）开展评价评估。2024年8月，组织开展第二批便

民生活圈试点社区申报评价工作。2024年、2025年每年9月，根据商务部关于试点地区一刻钟便民生活圈建设工作的评估指标组织开展试点社区评估工作。在试点推广期间，按照商务部和省商务厅的工作部署，组织开展便民生活圈建设等相关工作。（责任单位：市商务局，各县（市、区）政府（管委会）按职责分工负责）

附件：湛江市一刻钟便民生活圈首批试点培育名单

附件

湛江市一刻钟便民生活圈首批试点 培育名单

序号	县(市、区)	试点名称	所在街道
1	赤坎区	百园社区	南桥街道
2	赤坎区	金沙湾社区	沙湾街道
3	霞山区	华联社区	东新街道
4	廉江市	南街社区	罗州街道
5	廉江市	永兴社区	城北街道
6	经开区	乐山社区	乐华街道
7	经开区	乐金社区	乐华街道
8	经开区	园岭社区	乐华街道
9	经开区	海滨北社区	泉庄街道