《西城区便利生活与服务提升三年行动计划》

（2018年-2020年）

（征求意见稿）

推动便利生活与服务提升，是人民群众对美好生活的重要关切、是城市品质提升的重要体现、是推进城市精细化治理的重要手段、是保障和改善民生的重要责任。为落实北京城市新总规，践行红墙意识，强化民生责任，突出首善标准，大力推进疏解整治促提升，更好地满足人民群众便利性、多样化、高品质的生活服务需要，加快全面精细高质量提升生活服务品质，特制订本行动计划。

**一、指导思想**

深入贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，立足首都核心区功能定位，在第一个生活性服务业三年行动计划圆满完成基础上，实施“西城生活服务2.0”行动，按照“e生活、+服务”的理念，以便利居民日常生活，提高城市服务品质为中心，进一步促进居民消费发展，紧紧围绕人民群众日益增长的美好生活需要开展各项工作。到2020年，通过每年推出一系列便民生活服务措施，不断织好织密便民服务网络，打造与国际一流的和谐宜居之都相匹配的，种类更丰富、布局更均衡、服务更精准、管理更规范、网点更优质、环境更舒适的新时代核心区美好生活家园，不断提高人民群众获得感、安全感、幸福感。

**二、基本原则**

1、以人为本、精准服务。坚持“民有所呼，我有所应”，全面推行民生工作民意立项，以居民“点菜”配置服务点位，精细规划服务网络，精准组织服务供给；坚持问题导向，围绕人民群众最关心的难点堵点，加快补齐民生短板；坚持效果导向，把人民群众满意度作为衡量工作成效的重要标尺。

2、整合资源，融合服务。发挥核心区优势，努力挖掘、调动和利用各类型空间资源、服务资源和政策资源，促进腾退空间再利用，不断丰富升级一刻钟社区生活服务圈内容，综合配置多业态、差异化、融合化的服务功能，为群众提供更全面更充分的生活服务。

3、统筹推进，分类施策。统筹安排疏解整治促提升与便民服务规划建设工作，落实“先立后破”的工作原则，构建与区域定位、资源条件、人口结构相协调的服务布局。统筹政府、企业、社会各方力量，准确把握生活性服务业商业性、公益性双重属性，发挥市场主体作用，引导服务资源合理配置。坚持在发展中保障和改善民生，区分轻重缓急，既尽力而为，又量力而行，注重三步走：即增加服务密度、优化结构布局、提升服务品质的有机结合；着眼两个阶段：近期，每年有计划有针对性地推出一系列新项目新举措，及时回应、重点突破；远期，加快改革破解民生领域瓶颈难题，持续发力，久久为功。

4、提质增效，创新发展。推动新发展方式，从注重网点数量向注重服务质量转变，不断提高品牌连锁经营水平；推动新服务方式，打造“第三空间”等便民服务综合体，发展“互联网+实体服务”等新服务方式；推动新治理模式，构建规范监管、行业自律、居民自治、社会共治的共建共治共享格局。

**三、主要任务**

**（一）不断丰富服务种类，全面满足居民生活需求**

1、新建和提升改造一批便民商业服务网点。按照《西城区生活性服务业网点配置标准》，至2020年，新增蔬菜零售网点62个，达到并保持全区平均每个行政社区2个蔬菜零售网点的标准。依据居民需求动态增补服务功能，优化业态结构，增加网点密度，调整服务布局，至2020年，每年保持蔬菜零售、早餐、社区超市（便利店）、理发、家政、洗衣、维修、末端配送等八类基本生活性服务业社区服务全覆盖。（责任单位：区商务委、各街道办事处）

2、进一步推动便民生活服务综合体建设，围绕提升百姓生活服务中心和社区型购物中心的综合服务功能，按照每20000居民配置一个的标准，至2020年，全区建成空间集约、功能集成、业态融合的便民生活服务综合体总量达到55个。包括建设“大而全”的社区服务综合体，为居民提供集生鲜超市、美食、影院、阅读空间、健康服务、旅游咨询、亲子娱乐等多业态的跨界融合服务场所；建设“小而精”的社区服务微中心，丰富线上预约和到家服务功能。

3、创新搭载方式，鼓励和支持便民服务综合体、生鲜超市、便利店、邮政网点、银行、电信等营业场所，搭载蔬菜销售、主食厨房、代收洗衣、末端配送、综合修理、针头线脑等便民服务项目，充分满足居民个性化、综合性、多样化的需求。至2020年，达到平均每个社区有1个末端配送网点；每个便民服务综合体内有1个综合维修服务；每个街道具有1个“家庭小物超市”，方便居民购买针头线脑、文具用品等生活小物品。（责任单位：区商务委、各街道办事处）

4、打造居民生活“第三空间”，至2020年，在需求充分、条件适合的地区新建和提升改造“第三空间”15个，为居民营造在家庭（“第一空间”）、工作单位（“第二空间”）之外的街区生活服务与市民交流公共空间（“第三空间”）。在八类基本生活性服务业基础上，融合各类型服务业态，打造复合高效服务空间，全面丰富社区优质生活服务供给种类。第三空间可采用单体式或街区式建设方式，按照民意立项，匹配居民实际需求，一般包括以下服务种类：

（1）打造老年之家，支持与养老驿站结合设置，推动商养结合，支持丰富适老产品与申办为老服务事项，更加便利老年人就近就餐、助医、助浴、休闲娱乐等需求；支持为老一元理发、为老送货上门或到家服务。

（2）丰富亲子营地，支持增加幼儿托管、亲子娱乐等服务业态与活动空间，进一步缓解“三点半接送难”问题，鼓励向“五点半”服务延伸。

（3）丰富社区“读书角”，推广“书香西城”建设进社区，增设特色阅读空间、“24小时自助图书馆”、“共享书屋”等形式。探索建立社区旅游咨询站，推广旅游资料进社区、旅游讲堂进社区。

（4）打造“健康小屋”，结合西城家庭医生服务体系，提供专业化、个性化的健康产品、体质检测评估、康复咨询等健康管理服务。打造“健康自助检测点”，依托社区卫生服务机构中设立的“健康自助检测区”，为群众提供便利、专业、规范的健康检测、健康信息采集、健康评估、健康咨询等健康管理服务。根据检测结果，由社区医生为居民提供解释、指导，并制定和调整饮食、运动、吸烟、服药等健康计划，实现对慢病人群、亚健康人群的动态健康管理，提高百姓健康素养。

（5）支持开辟“家庭健身房”，提供简便而专业的健身设施器材，方便居民就近开展健身活动。

（6）打造“社区客厅”，丰富社区共享空间功能，结合居民日常购物习惯，打造方便街坊聊天、议事和社区文化活动的交流空间；创新“家庭订制”式服务，提供“家庭厨房”、“家庭俱乐部”等场所，营造有温度的邻里生活空间。

（7）试点建设“社区服务小综合”，采用“屋顶绿化+便民服务中心+地下停车场”的复合结构，实现城市空间复合利用，满足多元人居需求。（责任单位：区商务委、区民政局、区老龄办、区教委、区卫计委、区文化委、区旅游委、区体育局、区城市管理委、各街道办事处）

5、推进腾退空间优先用于便民生活服务设施，创新利用形式、细化使用标准，支持利用地下空间丰富便民微仓储等服务业态；支持在可利用的原锅炉房、煤场、煤气站等空间资源设置便民服务设施。（区商务委、区发展改革委、区住建委、区房管局、区民防局、各街道办事处）

6、建设环境宜人生活街区。全面推进绿色空间建设，至2020年，新增“城市森林”、口袋公园等休闲空间60个，全区公园绿地500米服务半径覆盖率达到97%。推进老旧小区综合整治和简易楼腾退，推进老楼加挂电梯项目30个，为群众“安居梦”提供更好保障。（责任单位：区园林局、区重大办、区城市管理委、各街道办事处）

**（二）更加优化规划布局，不断提高精细精准服务水平**

7、完成《西城区便利生活服务设施规划（2018-2020）》编制，制定服务网点建设与提升三年任务。按照全区常住人口结构，重点保证居住人口，弹性匹配工作人口、跨区域通勤人口、短期商旅人口等城市实际服务人口的合理需求，合理测算安排生活服务从业人员比重，为精准服务打好基础。注重空间统筹高效利用，在街道建立各类型便民服务设施的综合配置方案与各类型空间资源的统筹利用台账。（责任单位：区商务委、市规土委西城分局、区发展改革委、各街道办事处）

8、加大“西城服务”云平台网络体系建设。2018年推出“西城e生活”便民服务云平台，实现菜篮子、早餐、超市便利店等15类生活服务网点查询导航与菜价监测服务；2019年升级大数据管理服务功能；至2020年，建成功能完善的“西城e生活”大数据生活管理智能服务平台，通过全区便利生活服务大数据监测分析，引导服务资源精准对接。至2020年，完成西城区统一的健康西城APP、微信公众号、门户网站建设，打造西城区公共数字文化服务项目“西城区文化云”，进一步完善西城“e办事”政务服务平台，为市民提供生活全方位的智慧服务。（责任单位：区商务委、区卫计委、区文化委、区政务服务办、区科信委）

9、每年发布分街道、分业态便民服务地图。开展区域人口需求精准调查分析，按照全人口全生命周期，精细分类不同区域、不同群体、不同年龄、不同消费水平、不同生活状态、不同物质需求与不同精神需求，进一步优化“5分钟、10分钟、15分钟”社区三级服务网络。（责任单位：区商务委、区社会办、各街道办事处）

10、推行民生工作民意立项机制，建立“民生项目解忧清单”，针对民意立项反映的生活服务疑难问题，专题研究、统筹解决，及时回应诉求，切实解民忧。（责任单位：区商务委、区社工委、各街道办事处）

**（三）推动品牌连锁经营，不断提升服务品质**

11、促进社区连锁经营，加大国内外优质连锁品牌企业引进培育支持力度。推动区属国有企业发挥示范作用，恢复传统商业网点经营，加大进社区创新经营步伐。至2020年，八项基本生活性服务业网点规范化、品牌化、连锁化比例达到90%（规范化比例达到90%，品牌化比例达到65%、连锁化比例达到50%），让更多的品牌连锁网点和老字号开到百姓身边。（责任单位：区商务委、区国资委、各街道办事处）

12、推动线上线下结合，引导和鼓励互联网+社区服务。至2020年，支持八类基本生活服务网点采取APP、微信小程序或对接第三方电子商务平台服务比例达85%，提供形式多样、便捷安全的预约购买与到家服务；支持社区商业新模式新方式创新，至2020年，在条件适合的地区探索新增符合规范的智能自提柜10个、智慧蔬菜终端10个、移动餐车2个、共享洗衣10个等智能便利设施，满足市民便利消费的需求，提升服务体验。（责任单位：区商务委、各街道办事处）

13、鼓励街区服务商组建商户联盟，自觉履行“门前三包”、街巷公约相关规定；鼓励服务网点发挥社会责任，集成搭载社区居民需要的商品和服务，打造有温度的邻里空间，发挥“爱心小屋”等作用，主动参与社区治理和公益服务。（责任单位：区商务委、区民政局、各街道办事处）

14、推动本地就业，积极推广应用“百姓就业超市”互联网服务平台，加大对4050等从事社区服务行业的支持力度，逐步提高生活服务业本地化就业比例。（责任单位：区人力社保局、区发展改革委、区商务委、各街道办事处）

15、发展消费扶贫。加强农超对接、农餐对接，创新建设友城生活馆等线上线下结合平台，将十余个友好城市和扶贫帮扶地区的特色农副产品进入西城社区，至2020年，实现在全区大型商超、百姓生活服务中心或餐饮中有扶贫地区产品专柜达15家，让西城居民与扶贫地区人民共享关爱；组织区内生活性服务业企业与对口帮扶地区对接活动不少于6次，深化产业合作、人才合作，带动“精准扶贫、精准脱贫”。（责任单位：区外联办、区商务委）

16、加大宣传推广健康生活方式和绿色消费理念。至2020年，每年举办爱在西城公益文化节，搭建政府、企业、社会、居民之间的公益需求与服务对接平台；每年在每个街道举办 “西城生活服务展”活动一次，向公众报告便民服务工作一次，每年组织“生活性服务业进社区”活动十次以上，引导各类服务企业与居民面对面交流沟通，促进社区服务精准对接，打造城市新生活消费品牌。（责任单位：区商务委、区社会办、区委宣传部、各街道办事处）

**（四）严格规范管理，不断提高服务质量**

17、提升行业规范标准层级，在落实北京市生活性服务业各业态规范标准基础上，结合区域实际，高标准开展生活服务网点规范提升综合专项行动。（责任单位：区商务委、区质监局）

18、保障居民消费安全，推进放心菜肉追溯体系建设，推行统一配置规范化电子计量器具。加强规范监督检查，全区便民服务网点纳入四项规范监督检查（消防安全、房屋安全、食品卫生安全、环境监督）。至2020年底，全区服务网点食品、药品安全监测抽检合格率均达到99%；便民生活服务设施无障碍设施普及率超过98%；服务网点环境噪声平均值低于55分贝；新建服务设施绿色施工达标率超过92%。（责任单位：区食药监局、区环保局、区消防支队、区住建委、区质监局、各街道办事处）

19、完善监督评估机制，实施生活性服务业社区评估评价体系，通过监管部门、街道社区、居民、第三方社会组织等多维度评估评价，构建共建共治共享格局，提高以群众需求为导向的便民服务监管与治理能力。（责任单位：区商务委、各相关部门）

20、加强生活性服务业诚信体系与风险预警机制建设，创新利用大数据等信息化手段强化对企业主体的新型监管与风险预警工作。（责任单位：区商务委、西城工商分局）

21、加强行业培训，继续开展商业服务业服务技能大赛等活动，提高从业人员素质和服务水平。（责任单位：区商务委）

22、推进行业自律管理，支持建立行业协会，加强自我监督、约束与培训。（责任单位：区商务委、区民政局）

23、提升网点功能品味，规范店铺景观与广告牌匾设置标准，引导照明亮度、色彩符合周边环境要求。嵌入街区整理方案，引导便民服务网点设计与民居环境和谐共生。（责任单位：区商务委、区城市管理委）

**（五）加大政策支持力度，为优质服务创造良好条件**

24、增强便民服务发展动力，修订区生活性服务业资金管理办法，完善精准奖补标准，促进高品质生活性服务业发展升级。不断加大菜价稳控、应急储备、养老、文化惠民、健康等领域资金投入，持续提升人民群众获得感、幸福感。（责任单位：区财政局、区商务委、区发展改革委）

25、保障便民服务设施供给，落实《北京市居住公共服务设施配置指标实施意见》与《居住配套商业服务设施建设使用管理办法》，依法依规、综合施策，保障符合便民服务设施建设发展条件的房屋、土地供应。（责任单位：市规土委西城分局、区住建委、区民防局、区商务委、各街道办事处）

26、优化生活性服务业营商环境，加大生活服务企业设立、网点开办、创新经营等方面的便利化、法治化保障。坚持审慎监管，围绕促进优质企业、优质服务发展的理念，完善新业态新模式的准入和监管机制。（责任单位：区商务委、区发展改革委、西城工商分局、区食药监局、各街道办事处）

27、完善生活性服务业重点业态的统计监测，加快便利生活服务监测体系建设。（责任单位：区统计局、区商务委）

**四、保障措施**

**（一）加强组织领导**

调整西城区生活性服务业建设领导小组，由区委书记卢映川同志和区委副书记、区长王少峰同志任组长，相关主管区领导为副组长，相关部门为成员单位，研究部署生活性服务业发展整体工作。完善体制机制。加大“区街两级联管”工作机制推进力度，统筹推进便利生活服务建设与疏解整治促提升、街区整理、城市设计有机结合。

**（二）加强财政扶持**

将此项工作纳入预算管理，设立便利生活与服务提升专项资金，统筹各类惠民资金使用，完善精准奖补办法，积极拓宽资金来源渠道，引导社会资本进入生活性服务业。

**（三）加强宣传**

加大公共宣传，宣传引导节约适度、绿色健康、安全理性的消费理念和现代生活方式；注重总结西城经验、西城方案；做好舆论监测与应对。

**（四）加强任务落实**

各有关部门要提供认识站位，强化责任意识，加快研究制订本部门实施方案和配套措施；各牵头部门要按照任务分工制定年度工作计划，确保各项任务按时高质量完成。