北京市西城区十分钟便民生活圈建设工作方案

为落实商务部等12部门《关于推进城市一刻钟便民生活圈建设的意见》和北京市商务局《加快建设一刻钟便民生活圈 促进生活服务业转型升级的若干措施》有关要求，推进我区生活服务业转型升级，助力国际消费中心城市和国际一流和谐宜居之都建设，特制定本工作方案。

一、 指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神和中央经济工作会议精神，深入贯彻习近平总书记对北京一系列重要讲话精神，立足西城区作为首都功能核心区职责使命和工作实际，结合新时代首都发展要求，加强“四个中心”功能建设、提高“四个服务”水平，加大保障和改善便民服务力度，着力推动高质量发展，以人民为中心，满足人民群众对美好生活的向往，不断提升群众幸福感、获得感、安全感。

二、工作思路

准确把握生活服务业的商业性和普惠性双重属性，坚持政府引导、市场主导、行业自律，按照拓展空间、丰富业态、提升品质、优化监管的思路，聚焦群众美好生活需求，统筹服务资源配置，打造国际消费中心城市“一网托

底”的供给新网络；注重科技赋能，推动智能化集约化创新发展新路径。深入实施“双提升工程”和“红墙先锋工程”，大力推进中国式现代化西城实践。紧紧围绕“七有”要求和市民“五性”需求，坚持提升硬件和优化服务相结合，着力提高民生保障和便民服务供给水平，在巩固基本便民服务功能、丰富发展品质提升类业态、实现一刻钟便民生活圈全覆盖前提下，不断丰富便民生活圈服务功能、不断优化便民生活圈服务范围、不断提高居民生活便利性和满意度，实现西城区十分钟便民生活圈全覆盖。

三、基本原则

（一）以人为本、共建共享

以人民为中心的发展思想为指导，坚持问需于民，问计于民，问效于民，形成全过程人民参与机制。坚持市场化运营与社会化服务相结合，以共建为基础、以共治为关键、以共享为目标，逐步完善西城区城市便民生活圈服务体系，通过“线上+线下”的服务延伸，增强西城区十分钟城市便民生活圈的可持续发展能力。

（二）因地制宜、打造特色

深入对接百姓需求，利用商业网点信息核查更新手段，结合地方人文历史、自然景观等特色，聚焦“补短板、堵漏洞、强弱项，提亮点”等关键环节，提高便民网点增补精准度，激活区域资源禀赋，由“标准固化”向

“精准配给”转变，连锁品牌企业与特色小店并重，因地制宜地优化调整，不断挖掘现有商业网点服务功能，提高服务水平和能力，满足多元消费需求，提升居民消费体验，打造特色鲜明、亮点纷呈的西城区十分钟便民生活圈。

（三）统筹集约、融合发展

结合核心区实际，坚持“集约化、融合化”建设理念，努力挖掘、调动和利用各类空间资源、服务资源和政策资源，统筹腾退空间优先用于便民服务设施，充分利用社区资源，引导国企积极参与，促进驻区共建资源向社区开放，打造空间集约、业态融合、功能集成、服务智能的“强服务 高品质”的便民服务设施。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、精益求精

充分发挥市场配置资源的决定性作用，深化供给侧结构性改革，利用首都核心区区位优势，借助新一代信息技术，支持新业态新模式发展，支持传统业态创新服务。引导绿色、健康、安全、品质的生活消费理念，扩大服务消费，提升传统消费，鼓励新兴消费，提供精品化、精致化、精细化的商品和服务，推动西城区十分钟便民生活圈高质量发展。

四、工作目标

（一）总体目标

按照市委市政府、区委区政府决策部署，在已匡算的38个一刻钟便民生活圈基础上，以拆分、整合等划分模式，在全区形成50个左右的十分钟便民生活圈。到2025年，西城区实现十分钟便民生活圈全覆盖目标，并在优势街区进一步探索实现八分钟便民生活圈建设。

（二）具体目标

通过边建设、边评价，边试点、边推广的工作模式，建设一批示范网点，培育一批示范企业，打造一批示范便民生活圈，探索形成一套便民生活圈建设路径、发展模式等方面可复制推广的经验做法，培育提升社区自治水平。计划2023年建成25个十分钟便民生活圈，2024年建成15个十分钟便民生活圈，2025年建成10个十分钟便民生活圈。

五、重点任务

（一）科学优化布局，提高精准服务水平

1.坚持规划引领、顶层设计、因地制宜。根据北京市一刻钟便民生活圈划分标准，科学规划西城区十分钟便民生活圈分布。重点挖掘分析社区定性和定量指标，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。利用大数据手段，

对西城区城市便民生活圈服务半径、人口规模、消费结构、需求习惯、基础设施、资源禀赋等进行精准分析；借助动态地图数据支持，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，制定发布并动态更新《社区商业生活服务业建设导则》，为各街道提供个性多元的“一街一则”支持，注重空间统筹高效利用，实现便民商业网点精细织补，织密织好西城区十分钟便民生活服务圈。（责任单位：区商务局、各街道）

2.强化网点建设与街区整理协同机制。结合西城区城市更新工作，引导市场主体建设、运营便民商业服务设施。网点建设充分考虑区域特色与街区历史传承，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味，引导便民商业网点建设有品味、有人情味，与街区景观和谐、功能和谐、文化和谐。（责任单位：区商务局、区文旅局、区国资委、市规自委西城分局、区城管委、各街道）

3.坚持民生工程民意立项工作机制。深入实施便民商业民意立项机制，建立街道居民生活需求调查常态化动态化机制，结合“吹哨报到”、12345百姓诉求等工作分析，形成以居民需求为导向，供需精准对接的工作模式。（责任单位：区商务局、各街道）

（二）完善服务供给，凸显西城特色优势

1.建立“四个需求”服务供给新标准。结合“有没有”的需求，精准织补基本保障类服务网点，每年保持蔬菜零售、早餐、便利店(超市)、理发、家政、洗衣、维修、末端配送等基本保障类服务业态社区全覆盖，保持“便利性”指数100%。结合“全不全”的需求，完善公共场所服务设施建设，提升百姓生活服务中心、“第三空间”和社区型购物中心等综合服务功能，统筹配置阅读空间、文创项目、养老托育、特色餐饮、运动健身等多种品质提升类业态，打造多业态、差异化、线上线下融合的便民服务网点。结合“好不好”的需求，推广前置仓、移动“菜篮子”等消费新模式，促进规范化、品牌化、连锁化、智能化运营。结合“美不美”的需求，建设环境宜人生活街区。全面推进绿色空间建设，新增“城市森林”、口袋公园等休闲空间；有机衔接街区更新，焕新“生活+艺术+时尚+科技”的社区商业文化内涵，打造社区生活网红店和“静美”街区。（责任单位：区商务局、区社工委民政局、区卫健委、区体育局、区文旅局、区教委、区市场监管局、区城管委、区科信局、各街道）

2.整合多种资源织补服务供给新网络。持续挖掘和利用西城有限的空间资源，打造国际消费中心城市“一网托底”的西城社区美好生活圈。加强疏解整治促提升社会宣

传，推进腾退空间和地下空间，在符合相应法律法规和满足生产安全前提下，优先用于建设便民服务设施。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；盘活地铁站点空间资源，鼓励提供多样化便民服务；支持集约打造集养老、助残、福利为一体的复合型设施，提升服务效能。鼓励有条件的物业服务企业向邮政快递、前置仓、养老、托育、家政等领域延伸，推动“物业服务+生活服务”。充分发挥驻区中央国家机关、部队、市属单位、社会单位、国有企业、民营企业，商协会等社会各界合力，对接对口帮扶协作地区，坚持能建则建、能搭则搭、能进则进，通过新建、改造、搭载等多种方式参与便民商业网点发展。（责任单位：区商务局、区发改委、区社工委民政局、区住建委、区房管局、区人防办、区国资委、区城管委、区市场监管局、市规自委西城分局、区外联办、各街道）

3.推动智能化集约化供给发展新路径。根据居民需求，在符合安全的前提下，因地制宜鼓励厢式智能便利设施、蔬菜零售车、自动售卖设施、智能冷冻柜、无人值守便利店等移动智能设施设备进社区，提高便民生活圈智能化水平。引导和鼓励骨干智能快递柜企业、快递企业在全区新增智能快递柜，引导现有蔬菜零售、便利店、百姓生活服务中心等便民服务设施增设快递代收代寄服务功能。

积极推广末端共同配送等新模式,培育一批末端配送创新试点点位,进一步提升末端配送集约化水平。探索即时递、夜间递、共同递、门店递、微仓递等新业务模式，更好支撑体验经济、直播经济、社区经济、夜间经济等便民利民新业态。（责任单位：区商务局、区城管委、区市场监管局、市规自委西城分局）

（三）丰富商业业态，提升消费服务品质

1.因地制宜地优化商业业态。引导市场主体不断完善便民商业服务设施布局，坚持围绕需求优化业态布局，坚持市场化运营与社会化服务相结合，注重缺什么补什么，结合十分钟养老服务圈的要求，统筹资源配置、统一管理，不断优化居民服务业态，协助街道因地制宜、主动对接商企、探索多种合作方式，通过民生工程民意立项征求百姓意见，充分站在群众视角，让更多居民参与便民商业服务布局、业态的选择配置。鼓励并引导社会蔬菜零售、餐饮（早餐）、理发、洗衣、家政、维修、养老等商业服务企业参与为民服务。（责任单位：区商务局、区社工委民政局、区市场监管局、各街道）

2.拓宽便民生活多样化服务。推广跨界融合搭载，支持便民商业网点打造自有品牌，延伸服务链条，引入定制服务，拓展与电商平台合作渠道,扩大商品经营范围。支持具备条件的商业网点采取 “一店多能”的方式增加早

餐、蔬菜、针头线脑、简餐主食制售、机制饮品制售以及果蔬生鲜、乙类非处方药、二类医疗器械、图书音像报纸杂志等商品零售。鼓励便民店采取“一点多用”增加小物维修、代收洗衣、代收代发、复印传真、照相扩印、充电宝租用、提供雨伞等便民服务功能。支持便民店24小时营业,设置就餐和读书区、开放卫生间,完善老年卡、刷脸、网络等新型支付结算，通过提供“精准、个性、全面”的服务，提高便民服务能力，促进商户与居民和谐互动。（责任单位：区商务局、区社工委民政局、区文旅局、区市场监管局、区体育局、各街道）

3.开展便民服务业企业进社区活动。注重发挥商协会作用，扩大连锁品牌影响力。重点联合西城区菜篮子联合会，在街道社区广泛开展“便民商业服务进社区”品牌活动，通过形式各样、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。（责任单位：区商务局、区社工委民政局、各街道）

（四）壮大市场主体，提高商业服务能级

1.推动便民服务综合体建设。支持散落在居住区周边的大型传统商业向社区型购物中心转型，提升百姓生活服务中心和“第三空间”综合服务功能，融合生活超市、品牌零售、品质餐饮、电影院、阅读空间、亲子活动、儿童

教育、休闲娱乐等多业态的跨界融合服务，更充分满足周边居民“随机、随性”的消费需要，打造精致化、多元化、社交化的社区消费空间；促进传统商业企业更新社区商业经营模式，通过精准服务“黏住”本地居民消费；同时，缩减进出核心区购物的客流，降低商业流动密度，优化城市商业结构和服务环境。（责任单位：区商务局、区市场监管局、区教委、区文旅局、区体育局、各街道）

2.支持特色小店精致化发展。鼓励各街道根据居民实际需求，在符合核心区规划的基础上，因地制宜发展体现本区域传统文化、商业风貌和独特风情,在市民中享有较高知名度的零售、餐饮等“小而精、小而美”的商业特色门店；鼓励发展茶艺咖啡、鲜花礼品、蛋糕烘焙、新式书店、保健养生等休闲、健康、社交、娱乐等个性化、特色化的高层次消费需求门店，提升生活品质，着力打造具有国际都市特色和北京文化特色的“小店经济”。（责任单位：区商务局、区市场监管局、各街道）

3.推动社区品牌连锁化经营。引导大品牌进社区开小店，发展社区便利店、超市、理发店、餐饮店（早餐、快餐）等直营连锁；加大国内外优质品牌连锁企业引进培育支持力度，推动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，持续激发市场主体作用，引进和支持连锁龙头企业不断扩大发展规模。支持菜

市场、生鲜超市（菜店）标准化改造，推广先进冷链技术和设施设备，加强供应链管理，实行超市化、连锁化经营。（责任单位：区商务局、区国资委、区市场监管局、各街道）

（五）坚持服务创新，增添多元发展动力

1.推动传统商业数字化转型。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高效、便捷、智能的优势，创新服务模式和经营方式，发展“门店+平台”线上线下互联的融合营销方式。支持鼓励品牌连锁便利店积极推动大数据等新科技的创新运用，满足消费者的个性化需求，实现按需定制和“千店千面”；支持百姓生活服务中心、连锁超市等企业创新转型，对电子价签、智能货架、进销存管理、物流配送、商品追溯、自助收银系统进行数字化升级改造，培育一批数字化水平较高的便民商业门店。（责任单位：区商务局、各街道）

2.拓展新模式新业态新场景。推动平台企业为高质量发展和高品质生活服务，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。支持强化新一代信息技术应用，创新发展在线健身、在线诊疗等数字经济新模式。布局一批智慧商店、智慧超市、智慧驿站、智慧书店，提高消费者购物体验。鼓励探索净菜进城、社交客厅、亲子体验等新

模式新业态。拓展“网上餐”“云购物”“云演艺”“云展览”等消费新场景；深入挖掘社区历史文化资源，打造具有文化特征的社区消费场景。支持社区商业经营者、平台企业、快递公司、物业公司等主体之间探索双方或多方合作新模式，提高服务能力和效率。（责任单位：区商务局、区文旅局、区社工委民政局、区市场监管局、区科信局、各街道）

3.构建生活圈智慧服务体系。利用各街道现有服务平台，打造智慧社区服务系统，构建城市便民生活圈智慧服务体系。整合本地商户资源，拓展购物、餐饮、休闲、文化、养老、托育、家政等线上便民服务功能，推动便民生活圈线上线下多业态联动发展，利用网络服务，扩展服务能力，打造集约式发展生态圈，并推动接入智慧城市和基层管理服务平台，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，开展多功能、全覆盖服务模式。（责任单位：区商务局、区社工委民政局、区科信局、各街道）

（六）严格规范经营，营造商居和谐环境

1.建立规范化管理制度体系。整合监管部门、街道社区、居民、物业、商户、社会组织等各方力量，强化诚信经营和守法意识。通过完善动态监管机制，定期多维度考核享受政府资金补助的企业，考量企业的服务水平与质量

服务。创新利用大数据等信息化监管方式，加强便民商业诚信监管与风险预警机制建设。督促企业落实食品安全、消防安全和安全生产主体责任。支持建立行业协会监督职能，推进行业自律管理，加强自我监督、约束与培训。（责任单位：区商务局、区市场监管局、区住建委、区城管执法局、区社工委民政局、区应急局、市消防总队西城支队、各街道）

2.提高规范化服务质量水平。鼓励便民商业从业企业开展入职培训、在岗培训等,提升员工素质。支持企业参加商业服务业技能大赛,培育技能“优胜选手”。落实各项标准化门店规范,培育标准化门店。强化品牌宣传,提升规范化经营水平,提升行业整体服务水平。（责任单位：区商务局、区社工委民政局、区人力社保局、区市场监管局）

3.完善“有温度”便民服务。完善必要的无障碍设施，不断优化便民利民措施。聚焦特殊群体，聚焦群众关切，从解决群众急难愁盼的问题出发，推进便民服务进基层。保留现金、银行卡等传统支付方式和面对面人工服务，提供简便易行、满足老年人基本需要的服务方式。（责任单位：区发改委、区商务局、区社工委民政局、区残联、区教委、区文旅局、区卫健委、区体育局、各街道）

（七）深化“放管服”改革，持续优化营商环境

1.进一步激发市场主体活力。利用多种空间资源建设便民商业服务设施，在房屋场地合法合规（包括租赁关系）、生产经营满足相应安全前提下，响应群众需求，适合建设商业服务网点但因各种历史原因无法提供房产证明的空间资源，由区政府或其授权的属地街道查证相关用地规划审批后出具同意办理注册登记意见。（责任单位：区商务局、区发改委、区住建委、区房管局、区人防办、区国资委、区市场监管局、市规自委西城分局、各街道）

2.提高政务服务便利化水平。推进生活服务业领域政务服务“场景建设”，在企业开办、获得信贷、不动产登记转移、水电气网协同报装、企业注销等生命周期各阶段实现“一件事”集成服务。打造全区统一的数字服务、数字监管和数字营商平台，除涉密等特殊情况外，逐步实现生活服务业领域政务服务事项“全程网办、全城通办”。（责任单位：区政务服务局、区商务局、区市场监管局）

3.深化“一照多址、一证多址”改革。在生活服务业领域深入开展“一业一证”改革，集成办理多个行政许可事项，实现综合许可证“一证准营”，降低行业准入成本。落实“一照多址、一证多址”改革，简化品牌连锁企业分支机构登记手续。（责任单位：区市场监管局、区商务局）

六、保障措施

（一）加强组织领导

进一步完善西城区生活性服务业建设领导小组职能，统筹落实西城区十分钟便民生活圈建设工作，用好“区街两级联动联管”、共建共治、协调推动的工作机制，推进便民生活圈建设与疏解整治促提升、街区整理、城市更新有机结合。注重研究新情况,解决重点难点问题。

（二）狠抓任务落实

各有关部门要提高认识站位，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。

（三）落实资金保障

促进生活性服务业品质提升，对符合标准和要求的项目采取项目补助、以奖代补等形式给予支持。遵循“公开、公平、公正”原则，做到政策明晰、组织严密，全程跟踪问效、多方监督检查，专款专用、规范运作、重点突出，精准施策，务求实效。

（四）加强宣传引导

充分发挥媒体引导作用，吸引社区居民积极响应和使用便民生活圈的建设成果。利用西城各类媒介，指导各街道社区和相关部门，多途径让居民感知西城区城市便民生活圈建设效果，多方式让居民体验西城区各类便民服务设

施多样化功能，多角度让居民感受西城区便利化水平、幸福指数的提高。