

# 武汉市人民政府办公厅文件

武政办〔2022〕74号

---

## 市人民政府办公厅关于印发武汉市一刻钟便民生活圈国家试点城市建设实施方案的通知

各区人民政府,市人民政府各部门:

《武汉市一刻钟便民生活圈国家试点城市建设实施方案》已经市人民政府同意,现印发给你们,请认真抓好落实。

武汉市人民政府办公厅

2022年5月27日

# 武汉市一刻钟便民生活圈国家 试点城市建设实施方案

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 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。为确保完成武汉市一刻钟便民生活圈国家试点城市建设任务,结合我市实际,特制订本方案。

## 一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,通过加强规划布局、分类建设改造、优化商业业态、提升运营水平、引导创新发展、增强服务能力,把一刻钟便民生活圈打造成品质化消费的重要场所、高质量商业资源下沉的重要渠道,到 2025 年,建成生活品质高端、消费快捷便利、服务细致高效、场景智慧创新的一刻钟便民生活圈建设全国示范城市,提升人民群众幸福感和获得感。

(一)建设改造 112 个便民生活圈。2022 年试点期间,建设改造 37 个一刻钟便民生活圈。2023—2025 年推广期间,每年新增建设改造 25 个一刻钟便民生活圈。到 2025 年,共建设改造 112 个一刻钟便民生活圈。

(二)建设改造 40 个社区商业中心。结合城市老旧小区改造和新建社区、产业园区建设,改造和新建 40 个设施完善、服务智慧、功能齐全的便民生活圈社区商业中心,社区人均商业面积达到

0.8 平方米。

(三)建设一批高质量品牌连锁店。城市社区便利店、生鲜超市、餐饮、美容美发、药店、快递等主要业态品牌连锁店实现全覆盖,便民生活圈连锁店占商业网点数量的比例达到 30% 以上。

(四)居民满意度持续提升。形成社区、企业、居民共同参与的便民生活圈共商共管机制,培育 5—10 家便民生活圈专业管理运营机构,便民生活圈居民满意度达到 90% 以上。

## 二、工作原则

(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,兼顾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。结合老旧小区改造、城市更新工作,盘活存量设施资源,集中建设新增设施,提高设施使用效率,避免大拆大建。营造商居和谐的环境,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,提供适合社区不同消费群体的多层次、个性化商品和服务。

### 三、工作任务

#### (一)加强便民生活圈规划布局

研判社区商业发展特征与趋势,充分结合社区居民消费需求,编制全市一刻钟便民生活圈专项规划,明确全市便民生活圈布局点位、建设规模、业态结构、功能要求等,指导各区研究、规划和实施便民生活圈建设改造工作。各区参照制订本区便民生活圈专项规划和实施方案,落实“一圈一策”要求,对每个便民生活圈制订可操作的建设改造方案,并抓好组织实施。(责任单位:市商务局、市自然资源规划局,各区人民政府〈含开发区、风景区管委会,下同〉)

#### (二)实施便民生活圈分类建设

1.补齐已建社区商业设施短板。对商业基础设施欠缺或者老化的社区,结合城市更新、老旧小区改造,配套便民商业服务设施,因地制宜补齐设施短板、增加商业面积、提升设施水平。对商业发展基础好的社区,鼓励现有商业设施向社区商业中心转型,为社区居民提供社交、文化、休闲等服务功能,满足居民在家门口“一站式”消费需求。(责任单位:市城建局、市自然资源规划局、市房管局、市商务局,各区人民政府)

2.加强新建社区配套设施建设。严格落实国务院关于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,按照相对集中的原则,在新建居住区重点建设社区商业中心、邻里中心、养老服务中心等综合服务设施,与社区住宅项目同步规划、同步建设、同步验收、同步交付,确保满足居民生活需求。(责任单位:市自然资源规划局、市城建局、市房管局、市民政局、市商务局,各区人民政府)

3.完善产业园区商业配套建设。推进产业园区向产业社区转型发展,支持工业园、物流园、高新园区等产业园区引入城市生活服务功能,建设集生产、工作、生活、休闲等于一体的多元配套设施,完善商业服务功能,满足产业人群生产生活需求,打造新型产城融合集聚区。(责任单位:市商务局、市自然资源规划局、市城建局,各区人民政府)

### (三)优化便民生活圈商业业态

1.配齐基本保障类业态。按照“缺什么补什么”原则,优先补齐、优选、配强基本保障类业态<sup>①</sup>,满足社区居民的一日三餐、生活必需品、家庭生活服务等基本需求。鼓励社区便利店、超市等网点采取“一点多用”“一店多能”等方式,在确保安全卫生的前提下,适度搭载维修、打印复印、家政预约等项目,提供多样化便民服务。(责任单位:市商务局、市民政局、市文旅局、市市场监管局、市邮政管理局,市供销社,各区人民政府)

---

<sup>①</sup> 基本保障类业态包括:便利店、综合超市、菜市场(生鲜超市)、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)、再生资源回收点等。

2.发展品质提升类业态。根据社区发展基础和居民生活消费需求,渐进式发展品质提升类业态<sup>②</sup>,优先发展居民最迫切需要的社区养老服务、婴幼儿照护服务、特色餐饮、新式书店、运动健身等业态,推动商文旅融合,拓展社交化、特色化功能,助力社区居民消费升级。(责任单位:市商务局、市文旅局、市民政局、市卫健委,各区人民政府)

3.提高品牌连锁覆盖率。鼓励品牌连锁企业将商业资源下沉社区,通过社区商业网点直营连锁及商业特许经营方式,输出品牌、标准、管理和服务,实现品牌化、规范化发展。鼓励中百、武商、盒马等大企业开放供应链、物流渠道,为小商店、杂货店等个体工商户提供集采集配、统仓统配等一站式服务。鼓励大型实体零售企业开放门店资源,引进洗染、美容美发、特色餐饮等小店,叠加服务功能,降低进驻费用,增强微利业态经营可持续性。(责任单位:市商务局、市市场监管局、市政府国资委,各区人民政府)

#### (四)提升便民生活圈运营水平

1.壮大市场运营主体。引进国内外知名社区商业运营管理企业,培育一批本土运营管理企业。鼓励街道社区与运营主体合作,发挥运营主体的商业运营能力和街道社区对属地商业网点的管理优势,探索“企业运营+社区管理”的合作模式。鼓励有条件的物业企业向养老、托幼、家政、邮政快递、前置仓等领域延伸服务,形

---

<sup>②</sup> 品质提升类业态包括:社区养老服务中心、婴幼儿照护服务、特色餐饮、新式书店、运动健身房、教育培训点、旅游服务点、保健养身店、茶艺咖啡馆等。

成“物业服务+生活服务”模式,逐步实现便民生活圈的专业化、规范化运营管理。(责任单位:市商务局、市房管局、市民政局、市卫健委、市邮政管理局,各区人民政府)

2.支持“地铁+商业”运营模式。发挥武汉地铁优势,支持武汉地铁集团大力发展地铁商业,以交通站点为中心,整合利用地铁空间资源,引入商业服务设施,建设一批包含办公、商业、文化、休闲等功能的地铁 TOD 项目,打造“匠心”系列商业品牌,满足地铁出行市民的便利消费需求。(责任单位:武汉地铁集团、市商务局,各区人民政府)

3.建立多方共商共管机制。整合街道社区、运营主体、市场主体、物业公司、居民代表等力量,建立便民生活圈共商共管机制,共同参与便民生活圈公共设施规划、建设改造、业态调整等,加强环境整治和自律规范,实现服务规范、商户共赢、居民满意的良性循环。(责任单位:市商务局、市市场监管局,各区人民政府)

#### (五)引导便民生活圈创新发展

1.推动便民生活圈数字化转型。引导社区实体零售企业与网络及电商企业合作,创建“实体店+小程序或 APP”服务平台,推广无接触交易、网订店取(送)等新模式。加快生活服务业数字化转型,鼓励社区商业主体建设智慧商店、智慧餐厅等智慧门店,开展数字化营销活动,实现线上消费线下体验。支持运营主体构建智慧服务平台,推动接入智慧城市、智慧社区平台。(责任单位:市发改委、市商务局、市市场监管局、市政务服务大数据局,各区人民政

府)

2.创建社区消费新场景。引导社区商业主体拓展沉浸式、体验式、互动式消费场景,支持在便民生活圈举办产品发布品鉴、小型线下推广会、创意集市等活动,为社区居民提供个性化定制商品及服务,提升居民消费体验。加强商文旅消费跨界融合,深入挖掘社区历史文化资源,打造具有汉派文化特征的社区消费场景和主题文化街区。(责任单位:市商务局、市文旅局、市市场监管局,各区人民政府)

3.增加智能移动商业设施。利用社区广场、停车场、物业用房等场所,引入智能快递柜、智能冷冻柜、自助售货机、无人值守便利店、智能回收机等可移动便民商业服务设施,弥补社区商业空间不足的短板。(责任单位:市商务局、市城管执法委、市民政局、市房管局、市邮政管理局,市供销社,各区人民政府)

#### (六)增强便民生活圈服务能力

1.完善适老化服务。鼓励市场主体设立为老年人服务的专柜和体验店,保留现金、银行卡等传统支付方式,提供简便易行、符合老年人特点的服务。推动老年服务中心做好助餐、代购等实物消费配供以及理疗养生、居家照顾、紧急援助等服务消费。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,提高便民服务的“温度”。(责任单位:市民政局、市城建局、市城管执法委、市地方金融局,各区人民政府)

2.强化公共服务保障。通过政府出资、国有控股或者持股等



方式,增强便民生活圈公益性网点建设,提供满足居民基本需求的平价或者微利商品和服务。鼓励社区配置老年大学、青少年空间、社区阅览室、文化服务中心、便民服务站等公共服务设施,实现社区党群、民政、文化、办事、生活等服务的集成共享。(责任单位:市政府国资委、市商务局、市民政局、市文旅局、市政务服务大数据局,各区人民政府)

3.探索应急保供新路径。落实“平战结合”要求,以社区为管理载体,充分发挥便民生活圈内多业态集聚的优势,建立应急状态下生活必需品保供体系,成立应急保供队伍,健全应急保供机制。鼓励各类生活必需品市场主体特别是品牌连锁企业、菜市场加快转型,不断提升供应链管理能力和广泛采用无人零售、无接触配送、无感支付等手段配送基本生活物资。(责任单位:市商务局、市发改委、市市场监管局,各区人民政府)

#### **四、保障措施**

(一)加强组织领导。按照商务部等12部门关于开展一刻钟便民生活圈试点工作要求,成立武汉市一刻钟便民生活圈国家试点城市建设工作领导小组(以下简称领导小组),由市人民政府分管副市长任组长,市商务、发改、民政、财政、人社、规划、城建、城管、房管、文旅、卫健、国资、税务、市场监管、金融、政数、供销社、邮政等部门和单位及各区人民政府相关负责人为成员,统筹推进建设工作。领导小组下设办公室,在市商务局办公,负责领导小组日常工作。各区参照市领导小组架构,成立区级领导小组,落实各项

建设任务。(责任单位:市商务局,各区人民政府)

(二)强化政策保障。对2022年全市37个一刻钟便民生活圈(详见附表),通过国家考核验收的,按照每个便民生活圈100万元的标准进行奖励;对各区申报的省级一刻钟便民生活圈试点,通过省级考核验收的,按照每个便民生活圈50万元的标准进行奖励。奖励资金由各区根据实际情况向便民生活圈所在街道(社区)进行兑现,市财政通过年终结算办理。(责任单位:市商务局、市财政局,各区人民政府)对便民生活圈中符合条件的普惠性托育机构建设项目,优先推荐申报中央预算内投资托育专项补助,优先推荐市普惠托育项目投资补助。(责任单位:市卫健委,各区人民政府)

(三)优化营商环境。持续优化便民生活圈小微企业、连锁企业开办服务,推广电子证照应用,简化社区店铺开业程序,装修施工、招牌设置实行备案承诺制,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。按照信用等级对商户进行分类,实施优胜劣汰、奖优惩劣,引导商户提供规范优质服务。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。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。(责任单位:市市场监管局、市城管执法委、市政务服务大数据局、市税务局,各区人民政府)

(四)加强统计评估。建立和完善关键指标统计制度,对便民生活圈店铺数量、网点增长情况、从业人数、服务人口、居民满意

度、连锁店占比、带动就业、建设改造投资额等指标进行统计,加强跟踪服务。引入第三方机构,按照一刻钟便民生活圈建设工作评估指标,对各区便民生活圈试点建设情况进行预验收,确保试点工作进度。加强宣传推广,适时组织开展现场观摩会、工作推进会等,总结推广便民生活圈建设改造亮点经验、优秀项目和典型做法,扩大社会影响力。(责任单位:市商务局,各区人民政府)

## 武汉市一刻钟便民生活圈试点建设任务分配表

序号	各区	2022年便民生活圈试点社区	2023—2025年建设改造便民生活圈数量	2022—2025年新建改造社区商业中心数量(个)
1	江岸区	新天地社区、汉广社区、吉林社区	6	3
2	江汉区	西桥社区、横堤社区、交通路社区	6	3
3	硚口区	古三社区、集贤里社区、长宁社区	6	3
4	汉阳区	江腾社区、金龙花园及百灵社区、郭茨口社区、汉沙社区、总港西岸社区	6	3
5	武昌区	姚家岭社区、尚隆苑社区、中央花园社区	6	3
6	青山区	八大家花园社区、光明社区、青和居社区	6	3
7	洪山区	玫瑰湾社区、东湖社区、武珞社区	6	3
8	蔡甸区		3	2
9	江夏区	河头社区、梅南山社区	3	2
10	东西湖区	马池墩社区、常青花园第一社区、常青花园第六社区	6	3
11	黄陂区		3	2
12	新洲区		3	2
13	东湖高新区	保利时代社区、长城社区、当代社区、碧桂园社区	6	3
14	武汉经开区	宁康园社区、蒲潭社区、金色港湾社区	6	3
15	东湖风景区	华侨城社区、东湖景园社区	3	2
合计(个)		37	75	40

抄送：市纪委监委机关，市委办公厅，武汉警备区，各人民团体，各民主党派。  
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院、检察院。  
各新闻单位，各部属驻汉企业、事业单位。

武汉市人民政府办公厅

2022年5月30日印发