

科学优化布局 丰富商业业态 提升服务能力

## 打造一刻钟便民生活圈

王珂 雷莺乔 易嘉欣

### 核心阅读

家门口的社区商业是城市百姓日常消费中的一道风景。在我国城市建设不断推进、城市商业快速发展的过程中，社区商业不仅满足社区居民购物、餐饮等消费需求，还为居民提供家电维修、洗衣等多种综合服务，成为居民消费的重要载体。新技术新业态新模式在社区商业中深入应用，让社区商业企业运营更加高效。

### 聚焦社区，激活消费潜能

社区商业以社区居民为主要服务对象，结构不断优化

清晨，在小区门口的早餐店吃一笼热气腾腾的包子，开始一天的美好生活；下班后，到社区便民菜店挑几样新鲜菜品，做一顿可口饭菜；周末，来社区健身房挥洒汗水，为下周的忙碌积蓄能量……如果说大型购物中心是城市商业的“主动脉”，那么以周边社区居民为服务对象的社区商业就像是“毛细血管”，激活城市消费的更大潜力。

天刚蒙蒙亮，家住北京通州区珠江四季悦城小区的刘鑫就走出家门赶往办公室。他走进小区西北门附近的 24 小时京喜便利店，点了一份鸡蛋土豆丝饼、一杯豆浆，早饭有了着落。

“刚搬来这儿时买早饭不方便，只能饿着肚子赶路。”刘鑫回忆说。便利店解决了早餐难题，也让晚餐更加丰富。下班后，刘鑫会来挑选一些新鲜的果蔬，回家自己做晚饭。

近年来，在城市商业发展过程中，社区商业规模持续扩大，结构不断升级。社区商业以社区居民为主要服务对象，以满足居民日常生活基本消费和品质消费等为目标，是一种多业态集聚的特色商业模式。

近日，商务部会同相关部门共同制订了《城市商圈建设指南（征求意见稿）》。商务部相关负责人表示，将引导资源下沉社区，打造一刻钟便民生活圈，着力补齐社区商圈发展的短板，不断提高社区居民的生活便利化水平。此外，商务部发布的《城市一刻钟便民生活圈建设指南》提出，提高便民生活圈服务便利化、标准化、智慧化、品质化水平；到 2025 年，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。

江苏推广南京、苏州、徐州等城市“邻里中心”模式，鼓励引入知名社区商贸运营管理企业。上海鼓励更多以“小修小补”为主的居民生活服务业嵌入一刻钟便民生活圈中，使之成为服务保障民生、推动便利消费及扩大就业的重要平台和载体。河北石家庄市印发《石家庄市关于支持完善社区便民服务网络的政策措施》，提出了招引商户入驻、实施早餐工程、小店上线发展等 5 项措施，进一步健全主城区便民服务网络。

如今，休闲、健康、社交、娱乐等消费需求快速发展。在不少社区，老年人康护所、特色餐饮店、社区食堂、社区书房、运动健身房、汽车保养店、幼儿托管点等特色化服务越来越多，满足了居民个性化、多样化、特色化的需求。

“以前换轮胎只能到离家很远的维修点，现在家门口就能解决。”上海普陀区居民于文前不久发现汽车轮胎出现鼓包，需要更换。以前，她要驱车 20 多公里到 4S 店更换，现在通过手机 APP 就能轻松预约社区门口的途虎养车汽车维修服务店。于文不仅更换了全新的汽车轮胎，还对汽车进行了保养。

服务升级，便利百姓生活

新技术广泛应用，新业态新模式快速发展，社区商业运营更加高效

新技术广泛应用，新业态新模式快速发展，让社区商业运营更加高效，加快释放了社区新型消费潜能。

创新供给，传统业态加快升级。

四川成都市青羊区苏坡街道清源社区将菜市场升级为“社区农场”，打通与产地的直通渠道，销售粮油、蔬果、家禽肉类等生鲜产品直供社区居民餐桌。“升级后的‘社区农场’环境更好了，菜品也更加新鲜便宜。”居民李霞说。

山东济宁市任城区仙营西小区居民李明家楼下，是一条 75 米长的仙营北里步行街。作为济宁市第一条夜宵美食街区，特色美食店、咖啡店、酒吧、文创店等业态一应俱全。前不久，附近又开了一家“运河书屋”，成了李明周末休闲读书的好去处。济宁市商务局副局长李洪宝介绍，在推进城市一刻钟便民生活圈建设工作中，济宁市正着力打造更多像仙营北里步行街那样的品质提升类业态，以更好满足周边居民日常生活基本消费和品质消费。

“一店多能”，新型业态不断涌现。

在不少社区的商业网点，除了提供商品销售服务外，还增加了多样化便民服务。京东集团副总裁陈岩磊说，在京喜便利店，消费者除了能够购买到优质商品，还能享受干洗衣服、维修手机、清洗家电、寄收快递、家政预约等服务，给人们的居家消费带来更多便利。

在“美团买菜”北京定福庄站点，不同生鲜蔬菜在中温库、低温库、冷鲜库、冷冻库中整齐摆放，工作人员有条不紊地根据顾客订单挑拣相应商品。客户下单、商品拣选、装袋打包、骑手配送，90%以上的订单可以在半个小时内完成。“从油粮米面到生鲜果蔬，周边 1.5 公里内的近 4 万居民都可以享受到配送上门的服务。”站点负责人么立军说。

结合社区居民的此类需求，线上下单、送菜上门的服务发展起来。“下班后线上挑选菜品、提交订单，到家时刚好送到，省去了不少麻烦。”北京朝阳区金福家园居民游乐说。

送货上门，互动融合更加深入。

对于大型传统商超而言，拥抱社区居民日常消费的一大难点在于“最后 3 公里”。由于交通、停车等不便，上班族逛超市的时间成本较高。为了解决这一痛点，即时配送服务发展起来：居民在手机上“逛超市”，选择商品完成支付后，由配送服务商把商品配送上门。

“目前入驻平台的全品类零售门店已超 11 万家，提供的‘手机下单、1 小时送达’的服务覆盖超过了 1500 个县（区、市）。”“京东到家”平台相关负责人介绍，通过线上线下融合，不仅增加了传统大型商超的销量，也让消费者享受到更多便利。

创新驱动，壮大市场主体

推动商业资源下沉社区，畅通城市经济“微循环”

我国社区商业布局不断完善，创新能力持续增强。但与此同时，也在一定程度上存在商业基础设施不足、网点布局不合理、服务功能单一等问题，满足居民基本生活和品质消费需求的能力还需进一步提升。

商务部提出，要推动科学优化布局、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促进形成强大国内市场、服务保障民生、推动便利消费及扩大就业的重要平台和载体。

“创新驱动、多元发展是未来的一个方向。”中国社科院中国社会科学评价院院长荆林波认为，在提升社区商业的过程中，要充分发挥各类资源和社会力量作用，推动社区商业业态创新、管理创新和服务创新，鼓励特色化、智慧化、体验化发展，提供适合不同社区消费群体的多层次、个性化商品和服务。

首都经贸大学教授陈立平认为，要加快新建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，做好老年消费配供、理疗养生等服务，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”。

为了更好服务社区老年居民，美团优选今年6月在郑州成立社区青年志愿服务站，提供更多便民服务。7月，郑州等地持续遭遇强降雨。美团优选员工李根在手机中接到求助信息，扛着一箱矿泉水爬楼梯，送到两位住在30楼的老年居民家中。“扎根社区、服务居民是我们的优势，也是我们的责任。”李根说。

盒马鲜生今年推出“盒马邻里”这一新业态。通过设置在社区中的“生活驿站”，“盒马邻里”聚焦日常生活和一日三餐，为社区居民提供送货上门服务。

荆林波表示，社区商业是城市商业的重要基础，是满足居民综合消费的重要载体。推动商业资源下沉社区，补齐社区商业发展的短板，打造一刻钟便民生活圈，社区商业在改善服务基本民生、促进消费升级、畅通城市经济“微循环”方面将发挥更大作用。