

用“一刻钟”丈量城市温度

■ 王艺钊

衣服破洞，却找不到可以修补的店铺；午餐时间，不想吃外卖，却不知道在哪里可以找到物美价廉的食堂；孩子尚小，周边没有合适的托育之处……近年来，国内城市快速发展，设施老旧、商业网点布局不均、新业态新技术新模式发展不平衡不充分等问题逐渐显现。

上个月，商务部等11部门印发通知，推广全国第二批城市一刻钟便民生活圈试点经验及开展第二批全域推进先行区试点申报工作。自国家层面启动试点以来，一刻钟便民生活圈建设已从政策蓝图演变为覆盖1.07亿居民的城市治理实践。这场以社区为单元的“微更新”，正在便利着居民生活，并重塑着城市空间格局。

盘活废弃资源 打造便民天地

一大早，李师傅刀具专营店就迎来了客人。“这刀的缺口可以修复，您先坐，我就开工。”磨刀师傅李波熟练地打开机器，在砂轮与刀尖碰撞的声音中，顾客拿来的刀具逐渐锋利起来。

便民生活圈，首先就是要便民。修鞋修车修钟表、补衣磨刀配钥匙。行走在天津市河北区王串场街幸福道商业街“修补巷”，记者发现了在城市大型商场中很少看到的鲜活业态。

王串场街老旧小区数量多，60岁以上老人占比高达38%。幸福道商业街这条曾以花鸟鱼虫闻名的老商业街，在时代更迭中一度黯然“褪色”，导致部分店面闲置。

2023年，13部门印发《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023—2025）》，指出要补齐“一菜一修”，支持菜市场建设，规范有序发展集修鞋、配钥匙等“小修小补”于一体的社区工坊，明码标价，提供平价维修服务。

“通过深入交流，我们发现辖区居民对修鞋、配钥匙、补衣服等修补类服务有着强烈的需求。于是，我们决定在幸福

道商业街打造‘修补巷’，让更多的修补类产业聚集于此，方便老百姓的生活。”王串场街党工委副书记张岩向记者介绍。

面对老城区和旧街道，便民生活圈如何在已成形的市井纹理中寻求新的突破？如何在盘活闲置资源的同时满足居民需求？

前身为天津市第四日用化学厂的金鸡鸣园生活广场，曾创造了全国知名品牌“金鸡鞋油”。后因企业改制等多种原因，厂房停产闲置。街道老年人偏多，居民楼都是20世纪80年代甚至更早时期修建的，空间窘迫，老人儿女和亲戚来访时无法安排住宿与宴请。“金鸡鸣园生活广场所在的江都路街道办人大工委副主任付庆伟告诉记者，“通过征求居民的意见，我们引进了一家中高端酒店和一家低端酒店，并引入了两家饭店。”

2023年8月，在引入运营方后，金鸡鸣园生活广场投入运营。推动了社区商业设施的升级改造和业态更新。“我们将原金鸡鞋油厂旧厂房修缮一新，打造了金鸡鸣园生活广场，丰富周边居民消费选择。”天津市商务局生活服务业处副处长刘旻说。

释放各类经营用房资源，加快出租转让、改造开发，支持引入专业化运营商，统一招商、运营、管理。充分利用周边空置或过剩的旧厂房、仓库，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，改建成贴近居民生活、综合服务型的社区商业中心、邻里中心等便民设施。一系列更新调整让金鸡鸣园生活广场附近的居民从中获益良多。

“自从生活广场开业，儿女回来看望我们有了住宿吃饭的地方，亲情都更浓了。”乐山里社区居民马萍说道。

“通过整合资源、创新场景，融合多元业态，一刻钟便民生活圈建设为社区消费带来活力，促进了社区经济‘微循环’的畅通。问需于民，因地制宜建设起来的便民生活圈，能够充分满足居民日

常所需，节省了居民的时间、精力和交通成本。”天津社会科学院社会学研究所副研究员桂慕梅说。

动态调整业态 满足多样需求

20世纪80至90年代，生活圈概念被引入中国，近年来，生活圈概念尤其是“一刻钟便民生活圈”越来越受到重视。2016年，上海市率先开展15分钟社区生活圈实践。2018年，住房城乡建设部出台《城市居住区规划设计标准》，首次在中央部门文件中将生活圈作为重要内容，一刻钟便民生活圈逐渐成为当前我国在社区尺度完善居民生活服务的重要抓手之一。

时代发展，生活圈的内涵也在实践中不断进行业态迭代与动态调整。“我们最初引入的一些业态，因为无法满足居民需要而进行重新布局。”金鸡鸣园运营方、天津物美弘业商业管理有限公司副总经理张隆将记者引到一家连锁品牌咖啡店前，“这里之前是彩票店，但因经营不善而关闭，我们走访发现，生活圈内有多所学校、医院等的居民与职工，对咖啡等门类的饮品需求较高。在咖啡店入驻后，销量一路攀升。”

针对诉求不同的生活群体，天津采取“一圈一策”的策略，制定差异化建设方案。

以天开园一刻钟便民生活圈为例，生活圈可辐射2.95万居民，不同于老旧小区，这里的企业职工及周边居民学历高、年纪轻、消费力强、品质化生活需求旺，特点明显。南开区委商务局与生活圈所在的天拖东社区了解到居民文化消费场景不够丰富，便积极引入中影UE国际影城。影城2024年初开业，设备新、感官好，最大的放映厅可容纳300人同时观影，深受年轻人欢迎。

目前园区商户已涵盖超市便利、快餐简餐、咖啡烘焙、连锁药店、生鲜售卖、运动健身等多种业态，这些完备的配套设施，丰富的服务功能，有效保障了天开园入驻企业职工以及周边居民生活和消

费需求。

在滨海新区泰达街道华纳社区一刻钟便民生活圈，强化“一老一小”服务是居民重点关注的事项。

“对于我们这种双职工家庭来说，社区的托育中心给我们解决了大难题，既让我们家长可以更加安心地工作，又能让孩子得到专业的照料。”家住华纳社区的王女士说，自从华纳社区引入托育中心后，每月不高于3500元托育费的普惠托育服务直接解决了带娃困境，“家里再也不用为宝宝的教育问题而争吵，欢声笑语也多了起来。”

“一店一早”、补齐“一菜一修”、服务“一老一小”，这些看似微小的需求，正是居民生活每一环必不可少的“微细胞”。通过精细化的管理进行“一圈一策”的调整，避免“一刀切”式建设。如在老旧小区升级配备例如菜市场、修理铺等能满足基础需求的业态，在一些新兴社区优先配备健身房、文化娱乐空间与设施等，让每个便民圈都能精准施策，真正实现便民服务的个性化和高效化。

智慧赋能 畅享未来生活圈

在天开园一刻钟便民生活圈，无人售货机器随处可见，记者看到，在中国供销合作社的乐乐生鲜无人售货柜中，水果、饮料、小食应有尽有。“以前在水果店买两个橘子总感觉不好意思，这里的水果分量刚好够一个人吃。”在天开园工作的叶红颖说道。

家住天拖社区的居民姚丽则喜欢上了生活圈内的无人健身房。“这家健身房网上就可以预约，并且24小时随时都能锻炼，早上上班前锻炼一会，感觉一天精神满满。”

提供现场交互、无接触交易、智能结算、自助售卖等服务，提升数字化体验；推广一刻钟便民生活圈网点动态地图、“小修小补”便民地图，引导更多点位“进图”，让居民找得到。在便民圈的建设过程中，不乏看到科技的身影。

在滨海新区泰达街华纳社区一刻钟

便民生活圈，则借助“泰YOU爱”及“泰便利”小程序将志愿服务、招生服务、智慧社区、体育场场地预约、演出活动等板块融入其中。同时，社区制定志愿服务激励办法，将服务时长转化为志愿积分，在华纳社区党群服务中心引入中西部扶贫产品馆作为积分兑换站点，以积分反哺的方式回馈志愿者，让居民在家门口即可参与志愿服务，实现自身价值，不仅为生活添了实惠，还促进了扶贫工作。

未来，一刻钟便民生活圈建设正朝着更加多样化和智慧化的方向发展。初期重点在补齐短板，优先发展便利店、早餐点等保障性业态，满足居民基本生活需求。随着发展模式不断成熟，智能零售终端将逐渐走进社区，自助售货、线上下单线下送达的即时零售等模式也将得到广泛推广。这些创新举措既保留了传统“小修小补”服务的生活气息，又借助技术手段拓宽了服务边界、提升了服务效率，同时促进了区域就业、释放了社区消费潜力。

2025年伊始，天津市商务局等18部门印发《天津市进一步提升城市一刻钟便民生活圈建设水平工作方案》，打造多元化、多层次的消费场景，推动便民商圈与养老服务圈、文化休闲圈、健康健身圈、金融服务圈、快递服务圈等和融共促，不断扩大城市一刻钟便民生活圈覆盖范围。

“我们希望以此为契机，进一步提升城市一刻钟便民生活圈服务能力，努力建成布局合理、业态齐全、功能完善、智慧便捷、规范有序、服务优质、商居和谐的城市一刻钟便民生活圈，不断增强广大人民群众的幸福感和获得感。”天津市商务局生活服务业处副处长刘旻说道。

智慧化业态创新与多元化融合，一刻钟便民生活圈正从满足基本生活需求向提升居民生活品质迈进，为城市社区服务注入更多温度与活力。

（据《光明日报》）

深圳市南山区有效提升基层治理效能

“画像”越精准 “治理”越有效

■ 程远州

每个社区都有独特的“肌理”，且社情民意处于不断变化之中，如何摸清居民需求点，找准工作着力点，不断提升基层治理精准性？

近年来，广东省深圳市南山区为全区110个社区逐一“画像”，通过数据分析、问卷调查、入户走访、邀请座谈等方式，全面摸清“家底”，梳理出一系列群众急难愁盼的突出问题，统筹辖内资源为社区赋能，有的放矢开展基层治理。

南山区蛇口街道湾厦社区通过“社区画像”发现，上万名外来务工人员中，60岁及以上老人竟有971人。

“为补齐养老服务短板，我们举办了老年节活动，同时向街道申请‘民生微实事’项目资金，加快建设适老公共设施，开展持续性助老服务。”湾厦社区网格组组长张希文说。

“南头古城城中村共0.35平方公里，年均游客达千万人次，常住居民1.6万余人，小微企业和个体户共295家，景区和社区高度融合……”翻开南山区南头街道南头城社区的“画像”，一组组数据清晰勾勒出这个“网红景点”的复杂情况。

“社区画像”也让南头古城的治理更有针对性。“搬家拉货”是古城居民的高频需求，但因为巷道狭窄，机动车进不去，又缺乏高品质的物流服务商，所以交通拥堵和矛盾纠纷频发。“南头城社区党委书记蔡叶文说，社区通过社会组织孵化出‘好运来’综合服务队，制定‘古城资

运公约’，呼吁文明货运，并申请‘民生微实事’项目资金10余万元，为服务队添置了货运拖车、爬楼机等设备。

在“社区画像”中，蔡叶文发现，一方面，南头古城55%的居民属于保洁员、司机、保安，就业不稳定；另一方面大量“小个专”需要招募员工。如何实现供需精准对接？“我们成立了‘小个专’党支部，通过社会组织在线上线下同步打造‘活力量’平台，把零工群体和用人单位聚集在一起，拓宽就业渠道。”蔡叶文说。

“‘社区画像’还能支持差异化建设，让公共资源发挥更大效益。”蛇口街道党建办工作人员张沈文介绍。比如，蛇口街道雷岭、大铲、围仔3个社区党群服务中心距离很近，分别重点建设老年人活动中心、儿童友好型社区和公共图书馆，打通使用，优势互补。

“社区画像”有这么用处，那么谁来给社区“画像”？南山区创建“网格员+楼栋长+N”协同治理机制，网格员和楼栋长是基础力量，“N”则是包括物业、辖内企业、社会组织等在内的多方力量。“目前，南山区稳定在岗的楼栋长有10729名，服务居民‘最后一米’，基本实现了‘楼内问题楼内解，矛盾纠纷不出楼’。”南山区委组织部组织三科科长李新磊说。

（据《人民日报》）

基层探索
ICENGTANSUO



浙江嘉兴：乡村“庭院议事”助力基层党群共治

近年来，浙江省嘉兴市南湖区凤桥镇三星村打造以“凤桃夜话”命名的党群连心机制，将村民议事的阵地延伸到农家庭院、田间地头，精准对接群众需求及建议。截至目前，三星村已开展40多场“凤桃夜话”活动，累计参与1000多人次，梳理建议和需求70多条，完成了“智能分选线”“水果冷库”“三星村智慧桃园”“美丽庭院打造”等多个项目，助力乡村环境和基础设施提升、特色产业发展，增强了农民的幸福感和获得感。

图为3月26日，三星村村干部来到桃农家中，开展“敲门入户听民声，精准服务暖民心”网格走访活动。
新华社记者 徐昱摄

北京 综合整治城市老旧小区

本报消息 近日，北京市政府新闻办举行“推动首都高质量发展”系列主题新闻发布会，表示今年北京将围绕城市更新，聚焦解决群众急难愁盼，重点打造一批民生工程、发展工程、安全工程和示范工程。

在民生工程方面，北京将实施核心区平房院落2000户申请式退租和1200户房屋修缮，推动整院退租、成片更新改造。启动实施20万平方米危旧楼房改造，稳步推进城中村改造。开展完整社区和城市社区嵌入式服务设施建设，实现一刻钟便民生活圈全覆盖。

在发展工程方面，北京将激活存量空间资源，计划改造提升老旧厂房40处，实施100万平方米老旧楼宇、50万平方米低效楼宇更新改造，推动产业园区“腾笼换鸟”，促进产业资源和空间资源有效匹配，推动中关村、朝青等重点商圈改造升级，促进文旅体多元消费业态融合发展。

在打造安全工程方面，北京将着力提升城市安全韧性，改造老旧管线1000公里。启动积水潭医院新街口院区、安贞医院积水潭院区等老旧院区病房改造提升，并推动排水防涝设施改造，完成15处积水点治理。同时，利用闲置空间挖潜建设停车位2.5万个。

安徽 精心打造职工AI学习云课堂

本报消息 为进一步提升广大职工数字化技能水平，引领更多劳动者拥抱数智化发展新趋势，近期，安徽省总工会依托“五一学堂”网上平台打造AI学习云课堂，从人工智能基础理论、技术应用及行业案例等，为职工提供AI入门到进阶全服务。

安徽省总工会聚焦数字化发展新热点和职工新需求，引入百度、北京大学、中国科学技术大学等权威资源，上线“人工智能核心素养提升”“AI自媒体训练营”“人工智能应用”等14门课程，职工可随时登录“五一学堂”，进入“职工AI学习课堂”开启学习之旅。

同时，为激发广大职工学习积极性，开展“工享皖春·工会赋能AI一起学”活动，通过每日AI答题检验学习成果，并为综合答题得分与用时排名靠前的职工准备丰富礼品，形成“学练结合、以赛促学”的浓厚氛围。

据悉，“五一学堂”上线运行以来，共有4000余门课程向社会免费开放，浏览量超500万次。未来，安徽省总工会将持续探索创新，积极为职工打造海量优质、智能精准的网上“云课堂”，为职工发展加油、为产业升级助力。
（据半月谈网）

湖北鄂州：温情“方程式”解锁基层治理千千结

■ 秦雨萱

柔性调解的专业力量、网格联动的治理理念、志愿网络的温情触角，湖北省鄂州市正以“方程式”般的精准组合，解决千头万绪的民生难题。针对不同类型的矛盾，适配不同类型“密钥”，激活善治潜能，解锁基层治理“千千结”，让法治与共情在街头巷尾的烟火气中同频共振。

平台派单+柔性调解 家事纠纷精准破冰

“调解不是‘和稀泥’，而是找准治理与情理平衡点。”在鄂州市鄂城区综治中心家事调解室，金牌调解员王桂兰的这句话，道出了化解家庭矛盾的真谛。

24岁的黄女士因婆媳矛盾与丈夫争执不休，抱着襁褓中的孩子起诉离婚。调解员王桂兰和同事程玲接到综治中心的“派单”后，多次沟通把脉，寻找症结所在。她们采取“背对背”倾听、“面对面”疏导策略，情理结合，经过六轮调解，最终成功破冰。

“以前只觉得日子过不下去了，现在

才明白，退一步是给爱留条路。”黄女士撤诉时感慨道。

这样的智慧调解绝非偶然。在隔壁的“581”矛盾调解工作室，66岁的秦敏芳刚刚通过视频调解，成功化解一起4.2万元民间借贷纠纷。

“4.2万元欠款分三期追回，关键要找到双方都能接受的平衡点。”秦敏芳是位从业四十载的“荆楚最美调解员”，他坚守着“把矛盾化解在诉前”的信念，运用独创“五八法一闭环”工作体系，调解成功率超过96%，涉案金额超亿元。

鄂城区综治中心通过“集中受理—分流转办—多元调解—跟踪回访”的闭环机制，将智能派单的精准对接与柔性调解的情理交融相结合，既避免了部门推诿和程序拖延，又以法理情相融的调解方式，实现矛盾纠纷“一站式”化解，显著提升纠纷化解质效。

网格排查+部门联动 邻里积怨溯源清淤

“医疗费分摊僵局，竟被三百年前的

故事破了。”鄂州市梁子湖区东沟镇社会事务和平安建设办公室副主任龚建斌，讲述着现代版“六尺巷”故事。

2024年年底，村民余立（化名）与余西（化名）因菜园归属爆发冲突，导致余立母亲意外受伤，2万元医疗费成了邻里关系的“试金石”。

网格员王成凤在日常入户走访时发现这一矛盾，及时联系龚建斌寻求调解帮助，经过实地走访了解情况，龚建斌联合司法所、驻村律师介入调解。

龚建斌既依据民法典明确侵权责任，又以“六尺巷”典故叩击人心：“张英当年让出三尺地，换来了流芳百世的美谈。”经春节前后五次调解，双方最终达成协议。

“法律是底线，人情是润滑剂。用文化浸润人心，往往能打破‘死结’。”龚建斌说，这种“法理搭台、文化唱戏”的智慧已深深渗透到梁子湖区基层治理中。

东沟镇党委书记郑伟介绍，近年来，梁子湖区东沟镇综治中心坚持和发展新时代“枫桥经验”，深入推进“街乡吹哨、

部门报到”工作，以“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交、服务不缺位”为目标，积极探索“网格+警格”“网格+调解”“网格+法治”基层治理新模式，逐步形成多元融合、精准发力的“网格+”工作格局，以网格化管理“小支点”撬动基层治理“大效能”。

志愿网络+多元共治 民生难题一站纾解

“有事有烦恼，随时找巧巧。”在梁子湖区茅圻村，这句印着网格员余巧巧电话的红色标语，成为村里留守老人的“定心丸”。“我们平时帮村民解决了不少生活小事，村民们把我们当亲人一样，所以在调解矛盾时，他们也愿意听我们劝。”谈及为何村民这样信任她，余巧巧道出了心里话。

余巧巧的 행동在服务群众中得到肯定，先后被评为“全国三八红旗手”“湖北省乡村振兴青年先锋”“全国优秀共青团干部”等。

6年前成立的“巧巧工作室”，如今已发展成覆盖梁子湖区87个村的志愿网络，累计代办事务3000余件，化解纠纷427起。

工作室的“百宝墙”上挂着功能牌：水电维修师傅、法律顾问庞律师、矛盾调解徐师傅……每个名字背后，都是精准对接的服务力量。

2023年6月，当钟爹爹带着被拖欠的工资单求助时，余巧巧通过“巧法心桥”机制联动司法机关，不到半个月就为老人们追回工钱。这种“服务中排查、跑腿中预警”的模式，真正实现了“琐事不出门、小事不出村”，使茅圻村成为矛盾化解示范村。

据悉，近年来，鄂州市以“化解矛盾纠纷 维护社会稳定”专项治理工作为牵引，全面推进综治中心规范化建设、实战化运行，市、区、乡三级综治中心建设实现全覆盖，矛盾纠纷化解率达98%以上，有效将矛盾纠纷化解在基层，化解在萌芽。

（据半月谈网）