

附件 4:

苏州市一刻钟便民生活圈 建设标准（试行）

目 录

1 建设背景.....	- 2 -
2 建设原则.....	- 3 -
3 建设任务.....	- 4 -
4 文件引用.....	- 7 -
5 术语定义.....	- 9 -
5.1 一刻钟便民生活圈.....	- 9 -
5.2 一刻钟便民生活圈评价.....	- 9 -
5.3 评价指标.....	- 10 -
5.4 商业业态/网点/设施.....	- 10 -
5.5 居民满意度.....	- 10 -
5.6 集聚式/街坊式/分布式社区商业.....	- 10 -
5.7 基本保障类.....	- 11 -
5.8 品质提升类.....	- 16 -
5.9 智慧升级类.....	- 20 -
6 评价体系.....	- 22 -
7 评价方法.....	- 25 -
7.1 评价单元.....	- 25 -
7.2 评价前提.....	- 25 -
7.3 指标赋值.....	- 25 -
7.4 评价规则.....	- 27 -
8 建设流程.....	- 28 -
8.1 资料采集.....	- 28 -
8.2 调查监测.....	- 28 -
8.3 报告编制.....	- 28 -
苏州市一刻钟便民生活圈的建设评价标准.....	- 30 -

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由苏州市商务局提出并归口。

本标准起草单位：苏州市商务局、苏州市商业联合会。

本文件为首次发布。

1 建设背景

2021年，国家及江苏省先后颁布了《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》《商务部办公厅等11部门关于印发〈城市一刻钟便民生活圈建设指南〉的通知》《省商务厅等11部门关于转发城市一刻钟便民生活圈建设指南的通知》等相关文件，拟进一步建设一批布局合理、业态齐全、功能完善、智慧便捷、规范有序、服务优质、商居和谐的便民生活圈，实现一刻钟便民生活圈建设高位普惠均衡。建设一刻钟便民生活圈是提升人民生活品质、促进城乡协调发展、完善地区治理的重要途径之一，但当前各地在概念界定、技术路线以及管理程序等方面尚缺乏有效的参考与指导。

苏州于2008年起在全国率先推进了社区商业建设，建成了一批社区商业示范社区，形成了以苏州邻里中心等为代表的模范样式。在此基础上，为更好贯彻以人民为中心的发展理念，坚定实施扩大内需战略，畅通国民经济循环，苏州根据国家及省级文件要求，坚持以“便民、利民、惠民”为出发点，大力推进一刻钟便民生活圈建设，于2021年10月成功入选全国首批一刻钟便民生活圈试点城市。

为更好指导和规范一刻钟便民生活圈的规划工作，提高苏州市一刻钟便民生活圈建设的针对性、科学性与可操作性，苏州市商务局在总结实践经验、广泛听取意见基础上，开展苏州一刻钟便民生活圈建设标准的编制工作，力求早日实现一刻钟便民生活

圈的高水平、高质量、全市域建设。

2 建设原则

(1) 以人民为中心。以人民群众对美好生活的向往为奋斗目标，以人民满意为工作的出发点和落脚点，围绕城乡居民美好生活需要，发挥一刻钟便民生活圈便民利民惠民的重要作用。一刻钟便民生活圈建设坚持保基本和提品质统筹兼顾，在补齐民生短板、确保均衡布局、满足便捷使用的同时，主动适应未来发展趋势，引领全年龄段不同人群的全面发展。一刻钟便民生活圈着力促进社区融合，激发社区活力，不断提高人民群众的获得感、幸福感、安全感，塑造“宜业、宜居、宜游、宜养、宜学”的社区。

(2) 坚持因地制宜。一刻钟便民生活圈建设过程中要充分发挥政府引导、市场主导作用，遵循市场规律，不搞“一刀切”。注重聚焦补短板、堵漏洞、强弱项，推动设施配套化、服务多元化，不断提高服务水平，满足不同群体的消费需求，提升居民消费体验。应根据不同社区特征及资源禀赋，高度关注社区文化性、地域性、民族性等元素，统一认识，明确目标，充分了解居民诉求，深入分析存在问题，加强分类引导、差异管控、特色塑造和有序实施，提供多样化的公共服务，塑造社区独特魅力。

(3) 坚持系统观念。一刻钟便民生活圈建设要处理好整体与局部、发展与环境的关系，推动一刻钟便民生活圈商业网点科学布局，商业设施和公共设施联动，商业运营与社区治理贯通，业态发展与需求匹配。要以系统思维整合社区资源，按照节约集约、

科学布局、有机衔接和时空统筹等空间治理的原则，合理安排各类功能，推进社区各类资源的开放共享和复合利用。

(4)坚持守正创新。一刻钟便民生活圈建设要回归商业本质，以满足消费需求为核心，在提升实体商业服务质量与水平的同时，充分利用新技术推动业态和模式创新，注重线上线下融合，满足即期消费并激发潜在消费。应积极倡导低碳技术应用，增强社区发展韧性，实现服务设施空间的动态适应与弹性预留，提高社区应对灾害和突发事件的事先预防、应急响应和灾后修复的能力，建设安全、低碳的健康社区。

3 建设任务

本建设标准是苏州市一刻钟便民生活圈的建设及评价指引，适用于苏州市一刻钟便民生活圈的规划编制、管理、评估及实施，主要任务包括六个方面。

(1)科学优化布局。加强统筹设计，顺应消费升级趋势，围绕便利消费、便民服务，明确一刻钟便民生活圈商业网点规模、布局、业态结构和服务功能，与居民数量、消费习惯、经济水平等要素相适应。合理优化网点，加强商业网点布局，满足居民便利生活和日常消费需求。推动商居和谐，落实相关规划和标准，引导住宅和商业适当分离，商业设施和社区风格相协调，基本保障业态和品质提升业态相结合。

(2)补齐设施短板。结合城乡社区服务体系建设、城镇老旧小区改造等，开展广泛调研和排查，摸清底数，制定方案，明确

新建和改造提升项目，推动便民商业设施进社区，打通“最后一公里”。支持盘活分散的社区空间资源，因地制宜配齐商业设施，通过标准化改造提升质量标准、环境卫生、服务品质，支持便利设施进社区。支持有条件的社区改造提升商业中心、邻里中心等各类综合服务设施，完善“一站式”便民服务功能。鼓励有条件的物业服务企业向养老、托育、家政、邮政快递等领域延伸，推动“物业服务+生活服务”，提升消费便利化、品质化水平。

（3）丰富商业业态。鼓励商业与物业、消费与生活、居家与社区等场景融合，实现业态多元化、集聚化、智慧化发展。优先配齐基本保障类业态，支持与居民日常生活密切相关的便利店、综合超市等进社区，在安全、合法的前提下采取“一店多用”、服务叠加等方式发展微利业态，保障生活必需。因地制宜发展品质提升类业态，鼓励发展特色餐饮、运动健身等品质提升类业态，促进商文旅融合，拓展社交化、特色化功能，满足居民多样化的消费需求，提升生活品质。

（4）壮大市场主体。发挥市场在资源配置中的决定性作用，激发各类市场主体活力，促进集聚式发展。鼓励大企业输出品牌、标准、管理和服务，发展社区商业业态直营连锁，对形象标识、门店管控、设施配置、服务标准、商品采购、物流配送实行“六统一”。鼓励企业以大带小，在做好自营商超的同时，开放供应链、物流渠道及门店资源，发展一站式服务，通过商业特许经营方式实现品牌化、规范化发展。鼓励数字化赋能，引导第三方技

术服务商把大数据应用到开店布局、进销存管理、物流配送、商品追溯等各个环节，促进模式创新和市场要素精准配置。推动平台企业为高质量发展和高品质生活服务，坚持发展与规范并重，为社区商户提供营销、信息、流量、数字化工具等免费或让利服务，将实体店作为供应链合作的一环，实现线上线下融合、店配宅配融合，加快配置社区团购必备的冷链等设施设备，健全管理制度，保障食品安全和公众利益。

（5）创新服务能力。增强服务便利，鼓励“一店多能”，搭载代扣代缴、代收代发、上门服务、租赁等项目，通过跨界经营提高便民服务能力。提升服务品质，引导差异化、特色化经营，提高管理效能和服务供给能力。拓展智能体验，鼓励应用5G、大数据、人工智能、物联网等先进信息技术，拓展便民生活圈智慧应用场景。优化信息服务，支持依托智慧社区信息系统，构建城市便民生活圈智慧服务平台，整合本地商户资源，接入购物、餐饮、休闲、文化、养老、托育、家政等线上功能，提供周边商品和服务搜索、信息查询、生活缴费、地理导航及线上发券、线下兑换等免费服务，打造集约式发展生态圈，推动接入智慧城市和基层管理服务平台。

（6）引导规范经营。发挥商协会作用，鼓励制定相关标准，开展技能培训，规范商户经营和服务行为。完善管理制度，整合街道、社区、物业、商户等各方力量，强化诚信经营和守法意识，通过共建共管，加强环境整治和自律规范。引入专业运营商，鼓

励整体规划、统一招商、统一运营、规范管理，完善购物、服务、休闲、健身、文化、社交等功能。照顾特殊群体，完善必要的无障碍设施，张贴便民生活圈导视图，鼓励设立为老年人服务的专柜和体验店，保留实体店铺面对面人工服务，支持现金和银行卡支付，提供简便易行、满足老年人基本需要的服务方式，提高便民服务的“温度”。

4 文件引用

规范性引用文件为本标准制定过程中依据的国家文件。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB 50180-2018 城市居住区规划设计标准

GB/T 34401-2017 商业网点分类

GB/T 18106-2021 零售业态分类标准

GB/T 37915-2019 社区商业设施设置与功能要求

GB/T 21720-2008 农贸市场管理技术规范

GB/T 36735-2018 社区便民服务中心服务规范

GB/T 32320-2015 银行营业网点服务基本要求

GB/T 34284-2017 公共体育设施 室外健身设施应用场所安全要求

GB/T 32842-2016 城市公共自行车交通服务规范

GB/T 18266.2-2002 体育场所等级的划分

GB/T 34419-2017 城市社区多功能公共运动场配置要求

GB/T 29353-2012 养老机构基本规范

GB/T 33168-2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求

GB/T 33527-2017 公共就业服务

GB/T 37395-2019 送餐服务机器人通用技术条件

GB/T 31490-2015 社区信息化

GA/T 850-2009 城市道路路内停车泊位设置规范

DGJ32 TJ224-2017 江苏省公共体育设施基本标准

DB64 T 837-2013 洗染店等级划分标准

DB13 T 1015.2-2009 城市街道党工委、办事处工作综合标准

DB33/T 2309-2021 智能信包箱通用技术规范

TD/T 1062-2021 社区生活圈规划技术指南

SB/T 10443-2007 早餐经营规范

SB/T 10763-2012 零售药店经营服务规范

SB/T 10719-2012 再生资源回收站点建设管理规范

YZ/T 0128-2007 快递服务

YZ/T 0133-2013 智能快件箱建标

建标 154-2011 生活垃圾收集站建设标准

YD 5047-1997 综合电信营业厅设计标准

教育部《义务教育阶段校外培训项目分类鉴别指南》

《托儿所、幼儿园建筑设计规范》（2019年版）

苏州市政府办公室《关于促进托育服务高质量发展的若干意见》

江苏省卫生厅《城市社区卫生服务中心基本标准》

5 术语定义

下列术语和定义适用于本标准。

5.1 一刻钟便民生活圈

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。

一刻钟便民生活圈的划分宜基于镇（街道）、社区行政管理边界，结合居民生活出行特点和实际需要进行确定，并按照出行安全和便利的原则，尽量避免城市主干路、河流、山体等对其造成分割。

5.2 一刻钟便民生活圈评价

一刻钟便民生活圈评价是对一刻钟便民生活圈的商业业态、商业网点、商业设施的数量，从业人数、品牌连锁数量进行评价，同时对社区的运营主体和发展形态进行识别，并就居民对所在地的一刻钟便民生活圈的满意情况开展评价。一刻钟便民生活圈是满足基本生活需求的圈层，具体包括多个需求层。首先，应涵盖每日需要发生的老幼托管、就餐买菜、文化休闲、体育锻炼和日常保健等活动需求，也可满足市民对医疗就诊、行政事务办理、教育培训等活动的诸多需求；其次，一刻钟便民生活圈应满足全方位生活、全口径人群的服务需求，重点关注老人和婴幼儿等对设施可达性要求较高群体的需求，并在上述基础上，强化功能化，提升商业化，完善节能化，鼓励特色化、智慧化、体验化发展，

适应不同消费群体的多层次、个性化商品和服务需求。考虑以上因素，结合一刻钟便民生活圈特点和要求，本建设标准评价类别分为基本保障类、品质提升类、智慧升级类三大类型。

5.3 评价指标

评价指标是用以表征一刻钟便民生活圈的基本情况、运行情况、商业业态、商业网点、商业设施的功能以及居民满意度等组成的多项指标。

5.4 商业业态/网点/设施

商业业态是指一刻钟便民生活圈内的各类商业的业务经营形式、状态；商业网点是根据建设规划需要所界定的单体商业经营场所或综合商业经营场所；商业设施是为社会生产和居民生活提供公共服务的物质工程设施。本规范中不要求商业业态/网点/设施的归属管理主体与一刻钟便民生活圈的经营主体一致，强调该商业业态/网点/设施是否能满足社区居民在 15 分钟左右可到达的范围内。

5.5 居民满意度

居民满意度是指一刻钟便民生活圈内的居民对评价指标涉及内容的满意程度。具体测度依据为选择非常满意、满意、比较满意的居民数与所调查居民总数比率的平均值，每个社区抽样调查不少于 50 份。

5.6 集聚式/街坊式/分布式社区商业

一刻钟便民生活圈建设过程需要考虑生活共同体，以及社区

居民生活空间单位、活动空间单位与实际生活的互动关系。因此，本建设标准将苏州市现有社区商业分为集聚式、街坊式和分布式三大类型。

集聚式社区商业是以一个或多个商业综合体、社区购物中心、便民商业中心等综合性商业设施为核心，零散商业网点为补充，满足社区居民及部分流动消费者生活消费需求的社区商业发展形态。

街坊式社区商业是沿社区周边道路、按条状形式相对集中配置商业设施，以满足社区居民生活消费需求为主的社区商业发展形态。

分布式社区商业是因受限于客观条件，利用分散的社区商业设施建设便民网点的社区商业发展形态。

5.7 基本保障类

基本保障类是主要保障社区居民一日三餐、生活必需品、家庭生活服务等基本消费需求的服务要素，强调与日常生活密切相关的基本需求。其中需要重点考虑面向老人、儿童的基本服务要素，保证社区人口规模与社区网点发展相匹配，对于能满足所有居民就近消费的基本生活需要，应当优先配齐。

5.7.1 便利店

便利店是以满足顾客便利性需求为主要目的的零售业态，以开架自选为主，结算在收银处统一进行，营业时间 16 小时以上，提供即食性食品的辅助设施。

5.7.2 社区商业中心

社区商业中心包括邻里中心、商业综合体、综合超市等，提供社区内居民日常生活所必需的商业和便利服务。

5.7.3 农贸市场/菜市场

农贸市场/菜市场是以食用农产品现货零售交易为主，为买卖双方提供经常性的公开固定的交易场地、配套设施和服务的零售场所，采取摊位销售或开架面售相结合方式。

5.7.4 生鲜超市/菜店

生鲜超市/菜店是以自选形式、综合销售生鲜食品为主的专业性超市。生鲜食品营业面积不低于总营业面积的 50%，结算在收银处统一进行。

5.7.5 早餐店/早餐车

早餐店/早餐车应有相对固定的营业场所，采用现场加工制作或采用统一配送方式供应早餐食品。其可提供就餐场所、餐饮用具等消费设施，包含移动式早餐营业网点/车（箱）体，一般只在早餐时间进行销售，包含专营或兼营模式。

5.7.6 便民维修点

便民维修点应有固定的营业场所，为住户提供便民修理服务，涉及小家电维修及其它小物品修缮。维修方式包括来店服务、电话服务和上门服务等，含专营或兼营模式。

5.7.7 洗染店

洗染店是从事洗衣、烫衣、染色、织补以及皮革或裘皮衣服

的清洗、上光等服务项目的经营单位，符合消防、安全、卫生等要求，废水、废气、废物处理合规。包括社区收取点等经营方式，含专营或兼营模式。

5.7.8 缝纫店

缝纫店是从事改衣、加工制衣、修补衣服、定制成衣等服务项目的经营单位，含专营或兼营模式。

5.7.9 美容美发店

美容美发店是专门从事美容美发产品的销售和服务（设计、修剪、化妆等），提供设备、器械、技术及相关服务的经营单位。

5.7.10 照相文印店

照相馆是用作室内摄影艺术的营业场所，包含照相、摄影摄像、冲洗相片、制作相册和视频、照片美化、彩扩、个人写真、各种电子文件设计等。文印店是从事文件打印复印、图文处理、标书制作、工程图、个性化印品等业务的店铺。

5.7.11 药店（含 24 小时窗口）

药店是取得国家有关部门批准开办和经营许可，以销售药品及健康相关产品为主要业务，并为消费者直接提供药学和健康领域专业服务的零售营业场所，须有 24 小时售药窗口。

5.7.12 家政服务

家政服务多数应具有固定的营业场所，并为社区居民提供以家庭为服务对象的家政职业介绍服务，通过全日工、小时工等各种形式满足社区居民的家政需要。

5.7.13 邮政快递综合服务点（含快件箱组）

邮政快递综合服务点是指邮政快递企业自行设立或委托、合作设立的提供邮政快递末端服务的固定经营场所。快件箱组是指提供快件收寄、投递服务的智能末端服务设施。

5.7.14 再生资源回收点

再生资源回收点为再生资源回收、分类、存储、中转的回收场所，包括固定回收站点和流动回收站点。回收对象为社会生产和生活消费过程中产生，但经过回收、加工处理，能够使其重新获得使用价值的各种废弃物，包括废旧金属、报废电子产品、报废机电设备及其零部件、废造纸原料、废轻化工原料、废玻璃等。

5.7.15 生活垃圾分类收集房/亭

生活垃圾分类收集房/亭位于小区内外，按时分类收集小区产生的生活垃圾，将分散收集的垃圾集中后，由车辆运至转运站或者末端处理厂（场）的垃圾收集设施，建设规模应以本社区发展需要为基础。

5.7.16 银行营业网点

银行营业网点是由监管部门认可并颁发《金融许可证》和《营业执照》、面向社会提供银行金融服务的独立营业场所，包括营业部、支行、网点、分理处、自助服务点等。

5.7.17 电子通信营业网点

电子通信营业网点是电子通信企业经营电信业务和直接为用户服务的经营场所，应执行“人民邮电为人民”的服务宗旨和“迅

速、准确、安全、方便”的服务方针，包括窗口、柜台、店铺等。

5.7.18 社区卫生服务中心/站

社区卫生服务中心/站按照国家有关规定提供社区基本公共卫生服务和社区基本医疗服务，包括预防、医疗、保健、康复、健康教育、计生等。

5.7.19 社区综合服务中心/点

社区综合服务中心/点主要设在社区所辖空间范围内，为本社区居民提供基本社区服务，包含社区服务大厅、警务室、社区居委会办公室、居民活动用房、活动室等。

5.7.20 文化活动中心/点

文化活动中心/点是群众文化服务的专用场所。主要提供科普知识宣传与教育、表演、展示等服务，是集宣传文化、党员教育、科学普及、普法教育、体育健身等公共服务于一体的综合性公共文化设施。

5.7.21 室外综合健身场地

室外综合健身场地为配置有屋外健身设施，供人们健身和休闲活动的区域。一般累积面积不小于 150 m²，包括但不限于体育活动室、健身路径、健身小广场、健身步道等。

5.7.22 公共交通站点

在公共交通线路上，供运营车停靠、乘客候车和乘降相应设施的场所。

5.7.23 公共自行车服务点

公共自行车服务点为提供公共自行车租借、归还和信息查询功能的服务场所。

5.7.24 机动车停车泊位

机动车停车泊位为停放车辆而设置的停车空间，遵循保障道路交通有序、安全、畅通的原则。根据所在社区的情况，设置平行式、倾斜式、垂直式，包括商业车位和非商业车位。

5.7.25 非机动车服务点

非机动车服务点包含非机动车停车场所以及电动车公共充电点等。

5.7.26 应急保障点

应急保障点是在小区内外设置的避难场所及应急通道，并应有明显标识。

5.8 品质提升类

在满足一刻钟便民生活圈基本需求的基础上，品质提升类指标可进一步提升居民生活品质，满足社区居民休闲、健康、社交、娱乐、购物等个性化、多样化、特色化的更高层次消费需求的服务要素。该类指标强调与生活品质密切相关的提升类商业业态，以求更好增强社区商业品牌化、连锁化、特色化，加快升级传统消费并提升服务消费比重。

5.8.1 公共文化特色空间

公共文化特色空间是融合图书阅读、艺术展览、文化沙龙、轻食餐饮等服务的城市书房、文化驿站等社区文化“嵌入式”新

型文化业态。

5.8.2 图书服务点

图书服务点包含图书馆、公共阅览室、“网上借阅社区投递”各网投服务点等。

5.8.3 培训教育点

培训教育点为将知识教育资源信息化的机构场所，分为义务教育阶段与非义务教育阶段。义务教育阶段的培训教育是指非学科类培训机构，非义务教育阶段包括课程教育、职业和技能培训等。可采用在线学习系统或学习服务平台等形式。

5.8.4 特色餐饮店

特色餐饮店是指对食物进行特色烹饪、调制、销售，主要可为消费者提供现场消费的场所，多具有连锁品牌。

5.8.5 保健养生店

保健养生店为通过专用设备、产品为人们提供预防养生、减压放松等服务项目的休闲场所，包括足疗、推拿等多种形式。

5.8.6 休闲娱乐店

休闲娱乐店包含棋牌、电影、游乐场等活动项目，提供以交友，休闲为中心的相关配套服务。

5.8.7 宠物服务站

宠物服务站是专门为宠物提供宠物用品零售、宠物美容、宠物寄养、宠物活体销售等场所。

5.8.8 鲜花礼品店

鲜花礼品店是提供鲜切花、蛋糕、绿植等礼物的配送和购买礼品服务的场所。

5.8.9 旅游服务点

旅游服务点包括旅行社、咨询中心（服务点）等多种形态，可设置于酒店、街区、景点等场所。

5.8.10 蛋糕烘焙店

蛋糕烘焙店是能制作种类口味较多的蛋糕、甜品，并且提供蛋糕和甜品的出售和配送服务的店面场所，部分可提供自助烘焙服务。

5.8.11 茶艺咖啡酒吧

茶艺咖啡酒吧是提供茶水、咖啡、酒品等饮品，可聚会休闲、商务交流、消遣交际的场所。

5.8.12 酒店住宿

酒店住宿可向消费者提供住宿及相关服务，包括政（公）务饭店、商务饭店、度假饭店、会议饭店、旅游饭店、主题饭店、精品饭店、交通饭店、长住饭店/公寓、家庭饭店/旅馆等。

5.8.13 托育机构

托育机构是指为 3 岁以下婴幼儿提供全日托、半日托、计时托、临时托等托育服务的机构。

5.8.14 儿童托管机构

儿童托管机构是指为学龄前、学龄期儿童提供课后托管、看护等服务的机构。

5.8.15 运动场馆

运动场馆是可向消费者提供游泳、击剑、拳击、球类运动等有偿运动服务的室内运动场所。

5.8.16 健身舞蹈房

健身舞蹈房为设有集体健身、舞蹈场地、负重和有氧健身器械设备以及健身指导人员，并向消费者提供有偿健身健美服务或舞蹈服务的体育场所。

5.8.17 多功能运动（球类）场地

场地面积一般大于 1000 m²，应配置 1 个标准灯光篮球场或不小于标准灯光篮球场面积的其他运动项目场地、2 张室外乒乓球台、一条 10 件套的健身路径或其他向公众开放的公益性体育活动场地设施。

5.8.18 养老机构

养老机构为依照国家标准，基于公办或私营的养老设施，向老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织和机构。

5.8.19 社区日间照料中心/助餐点

社区日间照料中心/助餐点是为社区内自理老年人、半自理老年人提供膳食供应、个人照料、保健康复、休闲娱乐、教育咨询等日间服务的养老服务设施。

5.8.20 法律顾问服务点

法律顾问服务点一般为司法局在街道乡镇的派出机构，协调

推进辖区内基层法制建设，为社区居民提供劳动保障、婚姻登记、孩子入学、积分入户等法律和政策讯息。

5.8.21 基层公共就业服务平台

基层公共就业服务平台应按照城市规划要求，确定服务对象需求，分析辐射和覆盖范围，设立综合性服务场所。平台提供公共就业服务，配备服务和办公必备的设施设备。

5.8.22 电动汽车充电桩

电动汽车充电桩是固定在地面或墙壁，安装于公共建筑和居民小区停车场或充电站内，根据不同的电压等级为各种型号的电动汽车充电的设施。

5.9 智慧升级类

智慧升级类是一刻钟便民生活圈根据社区实际特色，促进居民生活特色化的智慧型服务要素，强调与智能体验相关的智慧功能，继续深入推进新技术、新业态模式在社区商业应用。该类指标以便利性为出发点，支持在无工作人员介入情况下，采用物联网、人工智能、大数据等技术手段，消费者自主完成商品销售、购买过程及享受便利服务。通过智慧升级建设可更好实现社区数字化、标准化，深度挖掘新型消费潜能，规范社区设施配置和服务供给，提升精细管理运营能力。

5.9.1 智能冷冻柜

智能冷冻柜用于需要低温存储的物品，可满足多样的存储需求，配备智能识别，可实时进行扫描以管理柜内物品进出库。

5.9.2 智能信包箱

智能信包箱主要应用信息技术进行控制与管理。设备通过密码验证、电子验证、生物识别和其他身份识别方式进行操作，供用户接收邮件和快件的智能服务终端。

5.9.3 自助售卖机

自助售卖机为根据收到的相应货款自动付货的机器。其不受时间、地点的限制，能节省人力、方便交易，进行新式商业零售。

5.9.4 无人值守便利店

无人值守便利店以 24 小时方式进行物品售卖，通过人工智能加持实现无人值守，呈现方式一般为管理方便、门店面积小的新型便利店。

5.9.5 智慧服务平台

智慧服务平台主要以信息技术为手段，采集和管理社区信息，实现数据汇聚、信息共享，并为社区提供活动通知、保修电话查找、停水停电通知等服务的平台。

5.9.6 社区团购

社区团购是居住在社区内居民团体的线上线下购物消费行为，依托真实社区，进行区域化、小众化、本地化、网络化的团购。

5.9.7 数字菜场

数字菜场利用互联网、物联网等先进的信息技术，实现高效数据共享与海量信息管理，能提供包括生鲜商品来源可追溯、可视化，产品检验生产标准化、智能电子秤菜价监控、信息全公示

等服务。

5.9.8 一店多能

各商业网点（包括银行）提供主营业务以外的便民服务，具体如打印复印、代扣代缴、代收代发、家政预约、行政事务代办、团购代取等。

5.9.9 集成平台

以社区生态圈为核心，通过小程序、APP、综合服务信息平台等，接入购物、餐饮、休闲、文化、养老、托育、家政等功能，提供线上和线下周边服务。

5.9.10 物联网监测

主要作用为传输网络、监控运营平台以及即时动态录像，包括人脸门禁、高抛监控、电梯智能监控、水箱智能检测、用水用电检测等功能。

5.9.11 综合能源设施

利用物理信息技术和创新管理模式，整合社区内煤炭、石油、天然气、电能、热能等多种能源，提升能源利用效率。可以包括光伏设施、使用环保材料设施、节能路灯、清洁能源设备、绿色消费等多种促进能源可持续发展的相关设备。

6 评价体系

苏州市一刻钟便民生活圈评价体系见表 1。

——评价类别由基本保障类、品质提升类和智慧升级类三类组成。

——评价内容包括商业业态/网点/设施等 61 项。

——基本保障类、品质提升类的评价指标为 4 项；智慧升级类的评价指标为 3 项。根据一刻钟便民生活圈所在社区商业发展形态的实际情况选择。

表 1 苏州市一刻钟便民生活圈评价体系

评价类别	评价内容	评价指标
基本保障类	便利店	1、商业业态/网点/设施的数量 2、品牌连锁店占商业网点比例（%） 3、居民满意度（%） 4、社区居民千人均拥有量（个）
	社区商业中心	
	农贸市场/菜市场	
	生鲜超市/菜店	
	早餐店/早餐车	
	便民维修点	
	洗染店	
	缝纫店	
	美容美发店	
	照相文印店	
	药店（含 24 小时窗口）	
	家政服务	
	邮政快递综合服务点（含快件箱组）	
	再生资源回收点	
	生活垃圾分类收集房/亭	
	银行营业网点	
	电子通信营业网点	
	社区卫生服务中心/站	
	社区综合服务中心/点	
	文化活动中心/点	
	室外综合健身场地	
公交交通站点		
公共自行车服务点		
机动车停车泊位		
非机动车服务点		

评价类别	评价内容	评价指标
	应急保障点	
品质提升类	公共文化特色空间	1、商业业态/网点/设施的数量 2、品牌连锁店占商业网点比例（%） 3、居民满意度（%） 4、社区居民千人均拥有量（个）
	图书服务点	
	培训教育点	
	特色餐饮店	
	保健养生店	
	休闲娱乐店	
	宠物服务站	
	鲜花礼品店	
	旅游服务点	
	蛋糕烘焙店	
	茶艺咖啡酒吧	
	酒店住宿	
	托育机构	
	儿童托管机构	
	运动场馆	
	健身舞蹈房	
	多功能运动（球类）场地	
	养老机构	
	社区日间照料中心/助餐点	
	法律顾问服务点	
	基层公共就业服务平台	
电动汽车充电桩		
社区工作服务		
党建工作		
智慧升级类	智能冷冻柜	1、商业业态/网点/设施的数量 2、居民满意度（%） 3、社区居民千人均拥有量（个）
	智能信包箱	
	自助售卖机	
	无人值守便利店	
	智慧服务平台	
	社区团购	
	数字菜场	
	一店多能	
	集成平台	
	物联网监测	
综合能源设施		

7 评价方法

7.1 评价单元

苏州市一刻钟便民生活圈一般以街道（社区）为评价单元，采用专项考核方式，实行年度评价、中期评估、目标考核。年度评价重点评价上一建设期各县级市（区）的一刻钟便民生活圈建设进展总体情况，引导各市直部门落实一刻钟便民生活圈相关工作，一般每年开展1次。中期评估主要评估各县级市（区）申报社区的一刻钟便民生活圈建设情况，设置奖励和警告，通过树立典型示范，督促各县级市（区）加快推进一刻钟便民生活圈的建设任务，每年开展1-2次。目标考核主要考察各县级市（区）一刻钟便民生活圈的完成情况，强化各市直部门的主体责任，督促推进一刻钟便民生活圈建设。

7.2 评价前提

根据社区商业发展形态（集聚式、街坊式、分布式）进行分类，按社区商业类别进行同组评价。

7.3 指标赋值

7.3.1 商业业态/网点/设施的数量

依照对商业业态/网点/设施的描述和相关规定进行统计，含专营或兼营，符合定义，具有相关功能即纳入统计。在统计过程中，不考虑该商业业态/网点/设施的归属及管理权限，仅以一刻钟便民生活圈的覆盖定义进行认定。评价内容中涉及各项的商业业态/网点/设施的数量不为零（>0），即该内容评定为A。该评价内容中

涉及各项的商业业态/网点/设施的数量为零(=0)，评定为 B。各社区在统计过程中根据本社区的实际情况，在每一类评价类别下，各申报社区可自行申报 2 项本社区亮点项目，三类评价类别共计 6 项亮点项目。经评估认定后，评定为 A。指标满分为 65A。

7.3.2 品牌连锁店占商业网点的比例

品牌连锁店数量占一刻钟便民生活圈商业网点总量的比重反映出品牌连锁化的覆盖率，在统计过程中，允许社区原有老旧小商店与品牌连锁便利店企业以直营或加盟的方式进行改造提升。基本保障类、品质提升类中涉及到的所有商业业态均在统计范畴内。品牌连锁店(总数)占商业网点(总数)的比例大于或等于 30%且小于 60%($\geq 30\%$ 且 $< 60\%$)，评定为 A；大于或等于 60%且小于 90%($\geq 60\%$ 且 $< 90\%$)，评定为 2A；大于或等于 90%($\geq 90\%$)，评定为 3A。品牌连锁店占商业网点的比例小于 30%($< 30\%$)，评定为 B。指标满分为 3A。

7.3.3 居民综合满意度

对一刻钟便民生活圈的本区域居民开展相应的满意度调查，调查内容针对苏州市一刻钟便民生活圈评价标准内的商业业态/网点/设施等方面。设置非常满意、满意、比较满意、不满意、非常不满意五级，将选择非常满意、满意、比较满意的居民数与所调查的居民总数进行测度，将所有的满意度测度进行总汇，计算平均值，平均值为居民综合满意度。居民综合满意度大于或等于 90% ($\geq 90\%$)，评定为 A。居民综合满意度比例小于 90% ($<$

90%)，评定为 B。指标值最多为 1A。每个社区抽样调查不少于 50 份。

7.3.4 社区工作服务及党建工作

针对社区工作服务及党建工作中提出内容，进行是否覆盖的评价。苏州市一刻钟便民生活圈覆盖相应的工作内容，填报“是”，评定为 A。填报“否”或不填报，评定为 B。指标满分为 10A。

7.3.5 社区居民千人均拥有量

社区居民千人均拥有量是指一刻钟便民生活圈内居民每千人平均拥有的数量，其中社区居民主要考虑实际管理服务人口（常住人口加居住满一周以上 6 个月以下的流动人口。常住人口与实际管理服务人口的参考比例约为 1 : 1.2 至 1 : 1.3）。将所有的千人均拥有量进行总汇，计算平均值。基于该值对参与本次一刻钟便民生活圈测评的社区进行排名并赋分，最后一名为 1 分，每前进一名增加 1 分，以此类推。

7.4 评价规则

首先根据社区发展形态（集聚式、街坊式、分布式）进行分类，进行同组评价。基于苏州市一刻钟便民生活圈评价标准进行评定，若达到相关指标标准，该项指标评定为 A；若指标未达成，评定为 B；其中指标满分为 79A。而后依据如下的 4 个准则，按照评价标准中 A 的统计总量进行排序。准则 1 为当 A 的评定总量一致，以基本保障类中 A 的评定数量进行排序；准则 2 为当基本保障类中 A 的评定数量一致，以品质提升类中 A 的评定数量进行

排序；准则 3 为当品质提升类中 A 的评定数量一致时，以智慧升级类中 A 的评定数量进行排序；准则 4 为若评价指标三大类中 A 的评定数量均一致，以社区居民千人均拥有量进行排序，该排序采用积分制，本次参与单位的最后一名为 1 分，每前进一名增加 1 分，以此类推，最后以总积分进行排序。

申报创建的一刻钟便民生活圈实现基本保障类业态全覆盖、品质提升类业态达到 60%以上为创建成功。

8 建设流程

8.1 资料采集

建设基础资料是由社区或社区的运营主体负责调查。在参考县级以上人民政府及行业主管部门发布的公文、公报以及行业统计资料等相关数据的基础上，运营主体基于相关技术规程要求，开展相应的调查及测量。基础数据一般采用最近一个完整统计年度或连续 12 个月的成果。

8.2 调查监测

根据本建设标准确定苏州市一刻钟便民生活圈的评价指标，确定调查监测实施方案，组织开展苏州市一刻钟便民生活圈的评价调查与专项监测。

8.3 报告编制

考核评价完成后，由各申报社区完成一刻钟便民生活圈的评价报告。报告编制应包含但不局限于以下基本内容：

(1) 建设概述，包括本社区一刻钟便民生活圈的建设背景、

建设内容及现有建设方案。

(2) 评价解读，按照评价方法与标准，说明各单项指标数据的获取方式和数据采集情况，并根据评价结果进行原因分析。

(3) 评估反馈，依照建设标准评价指标，总结本社区当前一刻钟便民生活圈存在问题及问题对应的原因，提出建设设想及相关建议。

附录 A (规范性附录)

苏州市一刻钟便民生活圈的建设评价标准

调查社区名称:

所在地:

(市/区)

占地面积:

运营主体 (多选, 打√)		街道(社区) <input type="checkbox"/> 国企 <input type="checkbox"/> 民营企业 <input type="checkbox"/> 专业运营商 <input type="checkbox"/> 网点各自经营 <input type="checkbox"/> 另: 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 有一刻钟便民生活圈智慧服务平台					社区商业发展形态		集聚式为主 <input type="checkbox"/> 街坊式为主 <input type="checkbox"/> 分布式为主 <input type="checkbox"/>		
社区商业中心(邻里中心)数量(座)			其中新增和改造数量(座)				服务社区的居民数量(千人)				
分类	商业业态/ 网点/设施	网点/(设 施)数量	从业人 数 (人)	品牌连锁 点数量 (个)	新建和改造网 点(店铺)数 量(个)	新增从 业人员 数量 (个)	各级政府财政投资补 助额(万元)/ 各级政府财政投资占 比(%)	社会投资额(万 元)/社会投资 占比(%)	社区居民 千人均拥 有量(个)	居民满意度 (%)	备注
合计											
基本保障类	便利店										
	社区商业中心										
	农贸市场/菜市场										
	生鲜超市/菜店										
	早餐店/早餐车										
	便民维修点										
	洗染店										
	缝纫店										
美容美发店											

基本保障类	照相文印店												
	药店（含 24 小时窗口）												
	家政服务												
	邮政快递综合服务点（含快件箱组）												
	再生资源回收点												
	生活垃圾分类收集房/亭												
	银行营业网点												
	电子通信营业网点												
	社区卫生服务中心/站												
	社区综合服务中心/点												
	文化活动中心/点												
	室外综合健身场地												
	公共交通站点												
	公共自行车服务点												
	机动车停车泊位												
	非机动车服务点												
	应急保障点												
	其他亮点项目（可选填）												
其他亮点项目（可选填）													
分类	商业业态/网点/设施	网点/（设施）数量	从业人数（人）	品牌连锁点数量（个）	新建和改造网点（店铺）数量（个）	新增从业人员数量（个）	各级政府财政投资补助额（万元）/各级政府财政投资占比（%）	社会投资额（万元）/社会投资占比（%）	社区居民千人均拥有量（个）	居民满意度（%）	备注		

合计											
品质提升类	公共文化特色空间										
	图书服务点										
	培训教育点										
	特色餐饮店										
	保健养生店										
	休闲娱乐店										
	宠物服务站										
	鲜花礼品店										
	旅游服务点										
	蛋糕烘焙店										
	茶艺咖啡酒吧										
	酒店住宿										
	托育机构										
	儿童托管机构										
	运动场馆										
健身舞蹈房											
品质提	多功能运动（球类）场地										
	养老机构										

升 类	社区日间照料中心/助餐点											
	法律顾问服务点											
	基层公共就业服务平台											
	电动汽车充电桩											
	其他亮点项目（可选填）											
	其他亮点项目（可选填）											
	社区工作服务	是否组织志愿服务，如义工服务队	是否在各类渠道宣传便民服务，垃圾分类等内容（如微信小程序、公告栏等）	是否定期对便民服务进行优化管理和考评	是否对便民服务、物业服务进行监督	是否建立有关一刻钟便民生活圈的制度						
	党建工作	设立党群服务中心	定期开展社区党建活动	持续优化社区党员队伍	建设社区文化，建设文明社区	配备专职和兼职的党务工作者						

分类	主要网点/设施	是/否 拥有	网点/设施 数量	社区居民千人 均拥有量(个)	各级政府财政投资补助额(万元)/ 各级政府财政投资占比(%)	社会投资额 (万元)/社会 投资占比(%)	居民满意度 (%)	备注
	合计							
智慧 升级 类	智能冷冻柜							
	智能信包箱							
	自助售卖机							
	无人值守便利店							
	智慧服务平台							
	社区团购							
	数字菜场							
	一店多能							
	集成平台							
	物联网监测							
	综合能源设施							
	其他亮点项目(可选填)							
	其他亮点项目(可选填)							

填写说明:

1. 由街道或社区填写, 计量单位均保留小数点后两位;
2. 居民满意度指标: 每个社区抽样调查不少于 50 份。