

杭州市人民政府办公厅文件

杭政办函〔2024〕11号

杭州市人民政府办公厅关于印发 杭州市社区嵌入式服务设施建设工程 实施方案的通知

各区、县（市）人民政府，市政府各部门、各直属单位：

《杭州市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

杭州市人民政府办公厅

2024年3月8日

（此件公开发布）

杭州市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案

为加快我市社区嵌入式服务设施建设，争取国家试点，根据《国务院办公厅关于转发国家发展改革委〈城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案〉的通知》（国办函〔2023〕121号）和《国家发展改革委 住房城乡建设部 自然资源部关于实施城市社区嵌入式服务设施建设工程的通知》（发改社会〔2024〕100号）等文件精神，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，加快推动公共服务设施嵌入社区，补齐硬件短板，全域推进未来（完整）社区建设，促进全市优质普惠公共服务均衡发展。

（一）政府引导、市场参与。构建有效市场和有为政府有机结合、共建共享高效协同的工作机制。压实政府在完善体制机制、激发市场活力、保障基本公共服务等方面的主体责任。引导社会力量积极参与，不断提高服务质量，丰富服务内容，满足群众需求。

（二）因地制宜、统筹推进。坚持整体谋划、统筹推进，科学规划设施布局，有序提高配建标准，切实加强要素保障。根据实际情况，坚持试点先行、新建和改建相结合，鼓励优先利用存量资源。

（三）需求导向、聚焦重点。坚持供需精准对接，优先建设

急需紧缺服务设施，聚焦养老托育、社区助餐、家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲、儿童游憩七大领域，切实加强服务功能整合，不断提高设施利用率。

（四）优质普惠、长效运营。构建财政资金和社会资源有机结合的长效运营机制，为周边居民提供便捷可及、价格普惠、服务优质的公共服务。积极探索多样化运营模式，有效调动社会组织、志愿者等多方力量。

二、建设范围和目标

（一）建设范围。

建设范围为杭州市区，包括上城区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、临平区、钱塘区、富阳区、临安区和杭州西湖风景名胜区。

（二）建设目标。

到 2025 年，建立相对完善的社区嵌入式服务设施建设政策保障体系。市区遴选 80 个社区开展试点，新建或改建功能集成、布局合理、普惠共享的民生幸福共同体 80 个。杭州社区嵌入式服务设施建设国家试点取得阶段性成效，市区乡镇（街道）实现民生幸福共同体全覆盖，社区便民服务能力进一步提高，运营机制更加完善，社区居民的归属感、获得感和幸福感不断增强。

到 2027 年，完成试点建设目标，总结试点经验和建设模式，扩大试点覆盖面，结合未来（完整）社区建设，全市域开展社区嵌入式服务设施建设。通过实施一批民生实事项目，补齐社区嵌

入式服务设施短板，实现全市村（社区）民生幸福共同体全覆盖，不断满足社区居民更多层次、更加多元、更高质量的公共服务需求。

三、建设任务

（一）加强社区服务设施布局规划。

根据常住人口总量和结构，聚焦“养老托育”等七大领域，科学测算社区居民服务需求种类和规模，合理优化设施规划布局，加强“15分钟公共服务圈”设施规划保障。新建试点社区按照每百户居民建筑面积不小于100平方米标准建设社区综合服务设施，其中民生幸福共同体面积不小于1000平方米；既有试点社区按照每百户居民建筑面积不小于60平方米标准建设社区综合服务设施，其中民生幸福共同体面积不小于600平方米。（责任单位：市规划和自然资源局、市建委，相关区政府）

（二）加快社区服务设施集约建设。

1. 拓展建设场地和空间。结合城市更新、老旧小区改造、未来（完整）社区建设等工作，坚持功能可拓展、空间可转换、标准能兼容等要求，加快社区服务设施集约建设。新建试点社区按照“四同步”原则配套建设。（责任单位：市建委、市规划和自然资源局，相关区政府）既有试点社区落实“补改、转型、划转”等措施，注重存量资源整合，促进闲置公共空间高效利用。实施社区嵌入式服务设施建设场地空间拓展攻坚行动，通过利用腾退空间补建（改建）、社区周边闲置社会资源转型、国有闲置房产履行规定程序划转等方式，发展社区嵌入式服务。（责任单位：相关

区政府，市国资委、市财政局、市规划和自然资源局、市民政局)

2. 优化建设内容和形式。坚持全市域系统谋划，乡镇(街道)、村(社区)整体推进，重点建设(改造)功能复合集成的民生幸福共同体，满足社区居民一站式服务需求。坚持常态化开展社区专项体检工作，构建“调查—评估—提升—反馈”动态闭环工作机制。科学运用调查结果，形成“查漏补缺”设施清单，统筹制定建设计划，合理确定社区嵌入式服务设施建设内容。坚持“宜统则统、宜分则分”的原则，灵活嵌入社区服务功能，打造集聚型、分散型、嵌入型民生幸福共同体，因地制宜探索服务综合体、民生一条街等特色模式。允许相邻社区打破行政边界，通过片区统筹、资源共享和优势互补，打造跨社区服务联合体。(责任单位：市建委、市规划和自然资源局，相关区政府)

(三) 完善社区服务设施功能配置。

1. 坚持需求导向。结合未来(完整)社区建设，指导区、县(市)政府广泛征求社区居民的意见和诉求，支持社区居民、社会组织、运营主体等社会力量参与项目前期工作。根据居民需求，区分基本公共服务和非基本公共服务，按照精准化、规模化和市场化原则，科学选配服务功能，坚持“办公空间最小化、服务空间最大化、功能效率最优化”，优先保障“一老一小”等人群的急需紧缺服务需求，因地制宜补齐家政便民等服务短板。(责任单位：相关区政府，市建委)

2. 打造特色亮点。坚持资源共建共享，促进不同服务场景综

合设置、复合利用和错时使用。建成后，试点社区具备七大类服务功能，民生幸福共同体服务功能不少于3项（至少包括养老服务、社区助餐、婴幼儿托育、儿童托管服务功能中的2项）。市直相关部门注重条块结合，社区立足需求结合实际，打造特色亮点工作。支持居家养老服务中心通过提升改造满足全托养老服务需求；社区婴幼儿照护服务机构与婴幼儿成长驿站资源共享，功能融合；结合“平急两用”公共基础设施建设，完善基层医疗卫生服务机构功能，健全公共卫生体系；基层医疗卫生服务机构与养老机构毗邻建设，深化医养结合；嵌入式体育场地设施建设和儿童友好城市建设有机结合，建设老少皆宜的游乐健身设施场地（场馆）；开展体卫融合试点，完善支撑体系，加强要素保障。（责任单位：市民政局、市卫生健康委员会、市体育局、市妇联、市建委，相关区政府）

（四）健全社区服务设施运营模式。

1. 完善运营机制。市建委与相关行业主管部门构建统分结合的运营体系，制定社区嵌入式服务设施建设运营管理配套政策，坚持全生命周期管理，建立运营持续、资金平衡、管理闭环的社区嵌入式服务设施长效运营机制。搭建服务供需对接平台，营造公平竞争环境，支持社区服务设施运营商品牌化、连锁化、规模化运营，构建“街道—社区—小区”三级服务体系。（责任单位：市发改委、市建委、市住保房管局，相关区政府）坚持无偿服务、低偿服务和有偿服务有机结合，提高运营主体的资金平衡能力。

鼓励通过政府购买服务、公益创投、委托经营等方式，支持物业、家政等行业发挥自身优势，跨界提供普惠服务。（责任单位：市民政局、市住保房管局、市商务局，相关区政府）

2. 分摊运营成本。鼓励闲置资源的产权人免费或低价向乡镇（街道）和村（社区）提供场地空间，降低服务主体的运营成本，吸引社会组织、社区志愿者、社会慈善资源等多方参与，采用公建民营、民办公助等运营模式，推动便捷可及、优质普惠的服务资源下沉社区。建立社区群众积极参与的督查激励机制。将基本公共服务运营补贴与绩效考核挂钩，充分发挥财政资金的引领带动作用，激发运营主体的市场活力。根据居民需求和运营情况，动态调整服务需求少、绩效考核差的功能设置。（责任单位：相关区政府，市委社会工作部、市财政局、市国资委、市民政局）

（五）增强社区服务设施数字支撑。

1. 注重功能集成。深化“15分钟公共服务圈”建设，利用人工智能、区块链、虚拟现实等新技术，统筹整合社区各类服务资源，贯通“浙里未来社区”“浙里康养”“浙有善育”等重大应用，形成集线上展示、发布、预约、评价、分析等功能于一体的“一站式”运营场景。依托数字化手段，完善公共服务空间治理地图，动态掌握服务资源配置情况，促进基层公共服务提质增效，持续推进公共服务资源供给侧改革，以设施设备补短板促进公共服务优质均衡。（责任单位：市发改委、市建委、市民政局、市卫生健康委员会、市数据资源局，相关区政府）

2. 深化场景应用。加快数字赋能，丰富服务场景，实现社区服务“指尖办、网上办、就近办”。着眼“服务跟着老人走”，完善养老服务数字驾驶舱，利用线上数据优化线下养老设施布局。完善“善育在杭”数字驾驶舱，推动“托育一件事”提档升级。推动社区家政网点入驻“安心找家政”信用平台，强化对线下服务的支撑。完善医疗、体育、文化等领域数字驾驶舱，为社区居民提供就医挂号、场馆预约、活动预约、积分兑换等服务，优化居民服务体验。（责任单位：市数据资源局、市民政局、市教育局、市卫生健康委员会、市商务局、市体育局、市文化广电旅游局、市妇联，相关区政府）

（六）深化党建引领社区治理改革。

聚焦破难项目、民生关键小事，深化“争星晋位、全域建强”争星赛道比学赶超，引导各类资源向基层汇聚。落实《杭州市党建统领未来社区工作规范指引（试行）》，以社区嵌入式服务设施建设为切入点，加强党建统领，注重五社联动，不断完善党领导下的社区、网格、业委会、物业企业、运营单位多方协同运转机制，构建多方共治格局，为社区治理赋能。加强专职社工队伍建设，夯实社区工作力量。聚焦基层治理政策规范提升，激发社会组织活力。（责任单位：市委组织部、市委社会工作部、市建委、市民政局，相关区政府）

四、组织实施

（一）加强组织领导。

坚持党的全面领导，加强统筹，建立由常务副市长任组长，分管城建工作的副市长任副组长，市发改委和市建委双牵头，市民政局、市规划和自然资源局、市文化广电旅游局、市卫生健康委员会、市体育局、市商务局、市妇联等部门共同参与、协同推进的工作推进组。市发改委统筹负责政策制定、试点城市申报等工作；市建委结合城市更新、未来（完整）社区建设、老旧小区改造等工作，加快项目建设；相关部门依职责研究制定配套支持政策，加强工作指导；相关区政府建立配套工作机制，落实组织实施、资金保障、建设管理等方面主体责任，推动工作有效落地。乡镇（街道）和村（社区）强化属地责任，加快项目建设，做好运营管理。（责任单位：工作推进组成员单位，相关区政府）

（二）加强要素保障。

1. 构建政策体系。2024年12月底前出台社区嵌入式服务设施建设运营管理配套政策，初步构建“1+N”政策体系。规划支持方面，结合前期建设需求评估，在保证日照、消防等规范的前提下，适当提高建筑密度、容积率等规划控制指标，用于社区嵌入式服务设施。空间保障方面，可参照市级存量房屋用于老旧小区配套服务有关政策规定，鼓励市属国有企业提供闲置房产用于社区嵌入式服务设施建设。项目实施方面，在确保消防安全前提下，积极探索研究、因地制宜制定地方建设标准，优化社区嵌入式服务设施消防验收备案手续；完善社区嵌入式服务机构的行业准入准营政策，简化许可审批手续，缩短办理时限，推广“一照多址”

模式。运营管理方面，坚持“规、建、管、运”全生命周期管理，完善建设方式、运营模式、场景设置、保障措施等内容，行业主管部门要将持续运营作为专项政策的重要内容。具体政策由相关部门另行制定。（责任单位：市规划和自然资源局、市国资委、市建委、市发改委、市市场监管局、市民政局、市卫生健康委员会、市文化广电旅游局、市商务局、市体育局、市妇联）

2. 争取资金支持。积极争取中央预算内资金和地方政府专项债支持，充分发挥中央资金撬动作用。将社区嵌入式服务设施建设纳入市区两级财政预算，加大资金保障力度。引导金融机构加大对符合条件项目的支持力度。[责任单位：市发改委、市财政局、市委金融办（市地方金融管理局）、市建委，相关区政府]

（三）加强评估督导。

将社区嵌入式服务设施建设纳入2024年市政府民生实事考核。建立评估督导机制，梳理形成项目清单，坚持滚动推进建设试点，强化对重点任务、政策措施和重点项目实施情况的跟踪监测。对照建设方案开展社区嵌入式服务设施项目验收，提高资金使用绩效。建立赛马激励机制，依托未来（完整）社区建设验收工作，开展社区嵌入式服务设施运营绩效评估。将社区嵌入式服务设施项目纳入国家重大建设项目库，加强跟踪调度。（责任单位：市发改委、市建委，相关区政府）

（四）加强宣传引导。

发挥新闻媒体的舆论引导作用，提高全社会参与嵌入式服务

设施建设运营的积极性，营造共谋共建共享的良好氛围。支持有关地区打造具有地方文化特色的民生幸福共同体品牌和标识。定期评选标志性成果，对工作成绩突出的区政府给予鼓励。定期组织相关单位汇报交流项目实施进展、重大政策突破和改革特色亮点，复制推广试点成功经验，为全国社区嵌入式服务设施建设提供杭州经验。（责任单位：市发改委、市建委，相关区政府）

本方案自 2024 年 4 月 8 日起施行，由市发改委、市建委负责牵头组织实施。

抄送：市委各部门，市纪委，杭州警备区，市各群众团体。
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。
市各民主党派。

杭州市人民政府办公厅

2024年3月8日印发

