

# 上海市普陀区市场监督管理局文件

普市监质发〔2023〕9号

---

## 上海市普陀区市场监督管理局关于 发布《一刻钟便民生活圈服务功能配置指南》 区标准化指导性技术文件的 通知

各有关单位：

上海市普陀区标准化指导性技术文件《一刻钟便民生活圈服务功能配置指南》已经区政府审查批准，现予以发布，并报上海市市场监督管理局备案。标准编号及名称为：DB31107/Z005-2023《一刻钟便民生活圈服务功能配置指南》，上述标准自发布之日起实施。

特此通知。

上海市普陀区市场监督管理局

2023 年 3 月 8 日

# 普陀区标准化指导性技术文件

DB 31107/Z 005—2023

---

## 一刻钟便民生活圈服务功能配置指南

Service function configuration guide for quarter hour convenient life circle

2023 - 03 - 03 发布

2023 - 03 - 03 实施

---

上海市普陀区市场监督管理局 发布



# 目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体原则.....	1
5 服务业态.....	2
6 配置功能.....	4
6.1 配置规划.....	4
6.2 配置规模.....	4
6.3 配置方式.....	4
6.4 配置要求.....	5
7 标识管理.....	5
8 数字化场景应用.....	6
附录 A（资料性） 数字化场景应用.....	7
参考文献.....	9

## 前 言

本文件按照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市普陀区商务委员会提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：上海市普陀区商务委员会、上海市普陀区人民政府曹杨新村街道办事处、上海市普陀区人民政府真如镇街道办事处、上海西部企业（集团）有限公司、上海市普陀区国有资产经营有限公司、瀚立商业管理（上海）有限公司。

本文件主要起草人：李刚、戴耀艳、陈苗、卢瑶、肖蓉、顾轶、蔡春燕、段夫贵、姜渊卉。

## 引 言

根据《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》（商流通函〔2021〕176号）、《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》（商办流通函〔2021〕247号）、《关于开展“2021年度上海市一刻钟便民生活圈示范社区建设试点”工作的通知》（沪商商贸〔2021〕301号）、《上海市商务委员会关于印发<上海市推进商业数字化转型实施方案（2021-2023年）>》（沪商电商〔2021〕172号）等相关文件的要求，计划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、服务优质和商居和谐的便民生活圈，实现一刻钟便民生活圈建设均衡化、普惠化。

上海市普陀区紧紧围绕“创新发展活力区、美好生活品质区”建设目标，按照试点先行、以点带面、逐步推开的思路创建城市一刻钟便民生活圈。承担国家级试点建设任务的曹杨新村街道和承担上海市市级试点建设任务的真如镇街道，正结合区域特色探索实践并总结凝练，为普陀区其他区域建设提供了“六宜”品质提升、特色便民生活圈打造、设施资源共享等参考经验。

为更好促进普陀区全面开展城市一刻钟便民生活圈建设，提高便民生活圈服务便利化、标准化、智慧化、品质化水平，普陀区融合曹杨新村街道、真如镇街道等区域的建设经验，编制本文件用于指导一刻钟便民生活圈建设功能配置、标识管理、数字化场景应用、街道（镇）操作实施路径和考核验收，以标准为抓手，规范便民生活圈的建设，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、鼓励创业、扩大就业的重要平台和载体。





# 一刻钟便民生活圈服务功能配置指南

## 1 范围

本文件给出了一刻钟便民生活圈建设的总体要求、服务业态、配置功能、标识管理、数字化场景应用的要求。

本文件适用于普陀区各街道（镇）一刻钟便民生活圈服务功能配置。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18106 零售业态分类

GB/T 31490.1 社区信息化 第1部分：总则

GB 50180 城市居住区规划设计标准

TD/T 1062 社区生活圈规划技术指南

DB31/T 344 标准化菜市场设置与管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**一刻钟便民生活圈** a quarter hour convenient life circle

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。

### 3.2

**社区** community

以一定数量的人口为主体，在居住过程中形成的具有特定文化、组织制度、生活方式和归属感的地域生活共同体。

**注：**目前我国城市社区的范围一般是指经过社区体制改革后作出了规模调整的居(村)民委员会或社区工作站辖区。

[来源：GB/T 31490.1-2015，2.1]

## 4 总体原则

**4.1** 设施设置在交通便利、人流相对集中的区域，可结合交通枢纽、沿居住区的主要道路布局和设置。

**4.2** 科学合理布局，商业设施与公共设施联动，商业运营与社区治理互相贯通，业态发展与居民需求相匹配。

**4.3** 充分考虑区域内的居民数量、居民年龄结构、出行特点等因素，考虑并满足各年龄段的生活、消费需求，探索特色便民生活圈，配置特色服务功能。

**4.4** 通过盘活资源、功能复合、规划新建和网点建设落实配套化设施和多元化服务，满足不同群体的消费需求，提升居民消费体验。

4.5 以满足消费需求为核心，利用互联网、物联网、人工智能等数字化技术，满足即时消费，刺激潜在消费，提升居民满意度。

## 5 服务业态

服务业态及功能要求见表1。

表 1 服务业态及功能要求

类别	服务业态	服务功能	效率性指标	配置要求
基本保障类	便利店	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16h以上，提供即食性食品的辅助设施。	可综合设置	✓
	综合超市	提供社区内居民日常生活所必需的商业和便利服务。	可综合设置	✓
	菜市场	以食用农产品现货零售交易为主，为买卖双方提供经常性公开固定的交易场地、配套设施和服务的零售场所。	可综合设置	✓
	生鲜超市（菜店）	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。	可综合设置	✓
	早餐网点	采用现场加工制作或采用统一配送方式供应早餐食品。	可综合设置	✓
	美容美发店	提供美容美发设计、修剪、化妆等相关技术和器械服务。	可综合设置	✓
	维修点	提供便民修理服务，涉及小家电维修及其它小物品修缮。	可综合设置	✓
	药店	销售药品及健康相关产品，为消费者直接提供药学和健康领域专业服务，应有24h售药窗口。	可综合设置	✓
	邮政快递综合服务点	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。	可综合设置	✓
	再生资源回收点	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。	宜独立占地	✓
	银行营业网点	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营业场所，包括营业部、支行、网点、分理处、自助服务点等。	可综合设置	✓
	电子通信营业网点	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，包括窗口、柜台、店铺等。	可综合设置	✓
	共享自行车服务点	在校、地铁站点、公交站点、居民区、商业区、公共服务区等提供自行车单车共享服务。	宜独立占地	✓
	老年教育空间	打造开发灵活的线上线下学习资源，优化资源配置，覆盖全区设立各级各类老年教育机构和场所，精准对接“15分钟社区学习圈”，服务更多老年群体。	可综合设置	✓
	智慧菜市场	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。	可综合设置	✓
	社区食堂	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。	可综合设置	
	洗染店	提供洗衣、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。	可综合设置	

	照相文印店	提供包含照相、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、文件打印复印、图文处理、标书制作、工程图、个性化印品等服务。	可综合设置	
	家政服务点	提供以家庭为服务对象的家政职业介绍服务。	可综合设置	
	裁缝店	提供从事改衣、加工制衣、修补衣服、定制成衣等服务。	可综合设置	

表 1 服务业态及功能要求（续）

类别	服务业态	服务功能	效率性指标	配置要求
基本保障类	前置仓	在社区周边租赁社区底商或小型仓库，将生鲜、快消品直接存储其中，然后由骑手负责最后一公里配送到消费者家中。	宜独立占地	
品质提升类	社区文化特色空间	融合图书阅读、艺术展览、文化沙龙、轻食餐饮等服务，满足居民休闲娱乐的新型文化商业业态。	可综合设置	
	新式书店	提供娱乐、读书等多项服务。	可综合设置	
	运动健身空间	开展身体锻炼或运动。	可综合设置	√
	特色餐饮店	对食物进行特色烹饪、调制、销售，可为消费者提供现场消费的场所。	可综合设置	
	养老站	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。	可综合设置	√
	托育站	提供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。 注：《上海市控制性详细规划技术准则（2016年修订版）》中的“养育托管点”、《上海市学前教育与托育服务发展“十四五”规划》中提及的“宝宝屋”也纳入托育站的范畴中。	可综合设置	√
	法律顾问空间	在街道（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。	可综合设置	
	保健养生站	通过专用设备、产品为人们提供保健养生、减压放松等服务。	可综合设置	
	宠物服务站	为宠物提供宠物用品零售、宠物美容、宠物寄养等场所。	可综合设置	
	休闲娱乐空间	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。	可综合设置	
	鲜花礼品店	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。	可综合设置	
	智能冷冻柜	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。	可综合设置	
	智能信包箱	应用信息技术控制与管理，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。	可综合设置	
	可循环快递包	可在循环运营管理系统中，通过数字面单、UWB定位、IOT联网、身份开锁逐次完成多个快递订单任务的箱式封装用品。	可综合设置	

	自助售卖机	根据收到的相应货款自动付货的机器。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。	可综合设置	
	无人值守便利店	以24 h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。	可综合设置	
	智慧服务平台	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。	可综合设置	
	智慧微菜市场	以自动售菜机、网订店取等形态，采取线上线下融合服务，有别于传统菜市场新型售菜功能。	可综合设置	
	物联网监测空间	用于网络、监控运营平台以及即时动态录像，包括门禁、烟雾报警、用水检测、紧急求助报警、红外探测报警等功能。	可综合设置	

表 1 服务业态及功能要求（续）

类别	服务业态	服务功能	效率性指标	配置要求
品质提升类	一键叫车点	实现线上线下的叫车联动，为社区居民，尤其是不善于使用手机APP叫车的老年人提供信息化出行服务。	可综合设置	
	其他	满足社区居民休闲、健康、社交、娱乐、购物等个性化、多样化、特色化的其他更高层次消费需求的业态。	可综合设置	
注1：√为必选， 为可选。 注2：“独立占地”的方式包括“规划新建”和“盘活资源”。 注3：“综合设置”的方式包括“功能复合”和“网点建设”。				

## 6 配置功能

### 6.1 配置规划

6.1.1 以社区为单位，以居（村）委为实际计算起点，步行 15 min 范围内，宜基于街道（镇）社区行政管理边界，结合居民生活出行特点和实际需要，配置业态功能。

6.1.2 一刻钟便民生活圈服务人口宜为 5 万人，步行可达距离范围为 800 m~1000 m。

### 6.2 配置规模

6.2.1 新建的社区中，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应低于 10%的要求。

6.2.2 应重点发展品牌连锁店，连锁店数量应占一刻钟便民生活圈商业网点总量的 30%以上。

6.2.3 零售业态服务设施配置应符合 GB/T 18106 的要求。

6.2.4 商业设施的配置规模应符合 DGJ 08-55 的要求。

### 6.3 配置方式

#### 6.3.1 盘活资源

对不需要独立用地但需求空间相对较大、有一定独立性的功能设施，应梳理现有社区空间资源，因地制宜配齐设施。

#### 6.3.2 功能复合

6.3.2.1 对不需要独立用地且需求空间较小、有一定复合功能的设施类型，应通过现有设施的建筑空间挖掘，提高利用效率。

6.3.2.2 应结合现有的便民驿站等空间，加强协同和延伸，增加服务功能覆盖，形成现有空间的多功能复合利用。

6.3.2.3 有条件的社区宜改造提升商业中心、邻里中心等各类综合服务设施，完善综合便民服务功能。

### 6.3.3 规划新建

6.3.3.1 对需要独立占地、且功能相对独立的功能设施（例如标准化菜市场），应加快依据规划实施建设。

6.3.3.2 新建居住区应统一规划和建设基本保障业态商业网点。

### 6.3.4 网点建设

6.3.4.1 纳入一刻钟便民生活圈的公共服务站点，且自愿进入便民生活圈的商业服务站点、社区社会组织（项目）应由所属街道（镇）、社区或专业商业运营企业的统一管理、规划和建设。

6.3.4.2 开展网点建设的设施运营应向所属街道（镇）备案。

## 6.4 配置要求

6.4.1 应优先配齐便利店、菜市场等基本保障类业态，因地制宜发展老年康护、特色餐饮、社区食堂、运动健身、新式书店、幼儿托管等品类提升类业态。

6.4.2 应按 DB31/T 344 的要求开展菜市场标准化、智慧化改造升级，宜提供配送上门等增值服务、便民服务。

6.4.3 应构建多层次早餐供应体系。

6.4.4 宜建设“一店多能”，提供多样化便民服务。

6.4.5 宜发展自助售卖机、蔬菜直通车、箱式移动餐饮售卖车等可移动商业设施。

6.4.6 场所和设施设备应配备残疾人、老年人专用服务设施和工具。

## 7 标识管理

标识要求包括但不限于：

- a) 一刻钟便民生活圈标识制作应由区层面统筹安排、统一设置，各街道（镇）负责悬挂或张贴，标识样式见图 1；
- b) 各功能设施可根据服务内容悬挂特色标识，见图 2；
- c) 各服务设施应设置相应的标识标牌，包括但不限于：
  - 1) 营业时间公示牌；
  - 2) 便民服务电话；
  - 3) 服务指南；
  - 4) 公示栏和去向牌。
- d) 可在社区门口、便民驿站、公交站等区域张贴一刻钟便民生活圈示意图，标注便利店、菜市场等服务设施。



图 1 一刻钟便民生活圈标识



图 2 一刻钟便民生活圈特色标识

## 8 数字化场景应用

- 8.1 将数字化、智能化升级、数字家园等融入一刻钟便民生活圈建设中，促进线上线下服务的深度结合，打造人人与共、人人参与的数字化城市基础单元。
- 8.2 引导商业、生鲜、工业品、农产品等企业开展全流程数字化转型工作，提升数字化经营能力，实现品牌数字化、客户数字化、供应链数字化、智能末端配送数字化、场景数字化和组织架构数字化。
- 8.3 加快社区服务数字化转型，引导社区服务类企业开展全流程智能化升级，持续优化社区资源配置，满足居民精准化、个性化需求。
- 8.4 推动 5G、大数据、区块链、人工智能、云计算、虚拟现实等技术在智能分析、营销推广、商品管理、售后服务等商业场景的融合应用，便利老年人的线上消费体验。
- 8.5 加强对商务领域安全测评、风险评估等数据安全保障工作，提高数字化应用的安全性。
- 8.6 构建线上与线下互动融合、虚拟与实体互相补充的社区商业综合服务平台，依托数字化平台和线下社区服务机构、强化居民线上获得社会化服务和政务服务能力，适应消费升级趋势，参见图 A.1。
- 8.7 专业运营主体宜整合商户资源，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、家政等线上功能。
- 8.8 通过对接政府平台及口碑评价体系，筛选赋能优质商户。
- 8.9 线上服务功能包括但不限于（参见图 A.2）：
- a) 显示所在的集市周边服务商户列表；
  - b) 显示商户服务内容详情；
  - c) 根据商户展示的服务内容介绍选择服务；
  - d) 根据服务的体验进行评价。

## 附录 A (资料性) 数字化场景应用

综合信息服务平台见图A.1，线上服务功能见图A.2。

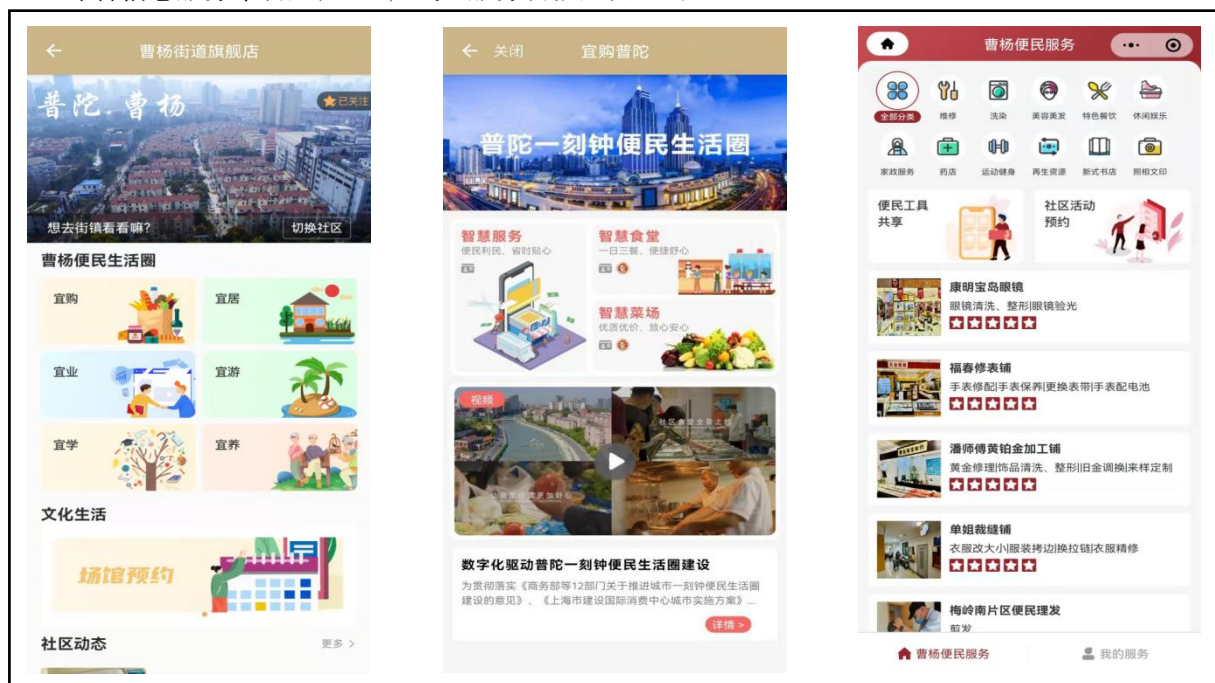


图 A.1 综合信息服务平台

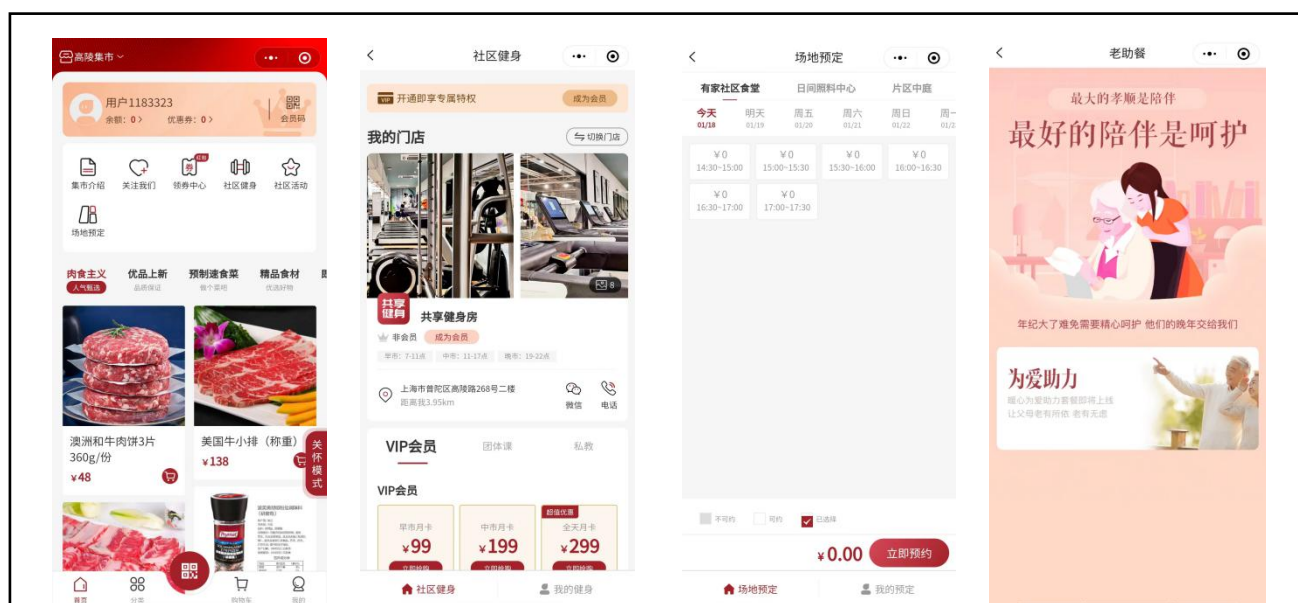


图 A.2 线上服务功能



### 参 考 文 献

- [1] DGJ 08-55 城市居住地区和居住区公共服务设施设置标准
  - [2] 《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》（商流通函〔2021〕176号）
  - [3] 《城市一刻钟便民生活圈建设指南》（商办流通函〔2021〕247号）
  - [4] 《关于开展“2021年度上海市一刻钟便民生活圈示范社区建设试点”工作的通知》（沪商商贸〔2021〕301号）
  - [5] 《上海市推进商业数字化转型实施方案（2021-2023年）》（沪商电商〔2021〕172号）
  - [6] 《上海市普陀区推进城市一刻钟便民生活圈首批国家级试点建设实施方案》（普府办〔2021〕4号）
-