



对于买菜、理发、缴费这些日常生活需求，人们期待能够就近在社区完成。然而，建在社区中的小商铺却因为管理不统一、价格略贵、质量不高等问题，让人们有些失望。一边是完成就近购买的需求，一边是保质保量的期待。怎么才能让社区便民服务更贴心？对此，有专家建议构建产业链式社区商业模式，打造“一刻钟社区服务圈”，让更多连锁便利店走进社区。

如何让社区服务贴心便民“零距离”

□本报记者 盛丽 孙艳

【调查】

社区便民店仍存“散杂乱”现象

目前，社区中存在的不少便民服务店仍存在着“散、杂、乱”的现象。在位于西罗园附近的一个社区，这里有4家小商铺。商铺的规模不大，主要服务于社区和附近的居民。经营的商品种类也主要集中在蔬菜水果和零食、饮料这些品种。“主要是图近，价格和质量都不太考虑，救急时才会到这里买点东西。”居民张女士说。

“有时候，正炖着肉发现少种调料，下楼就去买了。”张女士表示，虽然这些经营在社区的便民店距离居民家很近，但是商品的质量也让她很担心。“经营这些店铺的大多都是个体商贩，包装的食品倒是不怎么让人担心，但是主食这样的热加工食品，确实让人不放心。”

根据近日北京商业研究院发布的《2016北京商业发展蓝皮书》显示，被访问的居民中81.12%的人注重社区消费连锁化、品牌化。“社区便利店还是要重视质量的问题。不能再停留在小卖铺的经营模式上，社区居民要的不仅是买东西近，更要买的放心。”市民李涛表示。

根据市商务委最新数据显示，北京市便民服务业态的连锁化率逐年提高。蔬菜零售、便利店、早餐、洗染、美容美发、家政服务、末端物流配送和再生资源回收等8项基本便民服务网点连锁化率已由去年底的24.3%提高到今年10月底的29.4%，增长5.1%。截至今年10月底，北京市累计建成社区商业便民服务综合体28家，其中今年新培育10家。

“还是应该让更多的连锁便利店走进社区，走到居民的身边。”家住石景山的市民刘晓介绍，她所在的社区很大。“整个社区只有一个便利店，在我家楼下的底商，是一家24小时经营的店，还有送货的业务，代收快递、缴费。年轻人平时上班，很晚才回家。再去大超市很不方便。但是这家店也有弊端，虽然商品齐全，但是价格会很高。因为不是连锁的，只是个人经营的。”

对此，家住通州的王铮很有体会。“我住的是老旧小区，小区里基本没有连锁便利店，都是小卖铺。这些小店的商品质量还有保质期根本无法保障。而且价格还很贵，越贵越没人买，越没人买商品质量越差。这容易造成恶性循环。总体说，我建议将更多连锁的小超市设在社区，这样商品在



价格上能够统一并且合理，而且在经营和管理上也能到位。”

【创新】

“可移动的服务圈”送来定制服务

其实，关于社区便民的工作，近年来相关部门推出了不少政策。这其中就包括构筑“一刻钟社区服务圈”。让社区居民从家庭居住地步行15分钟范围内，就能享受餐饮、美容美发、买菜、洗衣、生活费用代收代缴、养老服务等社区服务。

除去这项工作，受北京市商务委员会委托，中国连锁经营协会起草制定的《北京市连锁便利

升企业形象及行业竞争力；为地区的经济发展、百姓生活的便利性提供强有力的保障，同时也为政府管理、工商、卫生等国家行政主管部门提供可靠的监管依据。

而在实际工作中，也有不少社区结合自己的实际情况开发出不少新点子。对于买菜、理发、缴费……这些日常生活需求，如今在很多社区都有方便的“一刻钟便民服务圈”可以实现。

而对于朝阳区亚运新新家园小区这样的高档小区居民而言，这些普通的服务需求却没办法在社区里实现。为了解决居民需求，该社区探索出了“可移动的服务圈”模式，整合便民服务项目送进社区。

亚运新新家园社区有高档小区，还有别墅区，居民买菜、缴费都要去比较远的地方，很多居民都称之为“进城”。为了解决居民这些困扰，社区开始尝试整合附近小区的便民服务资源，定期上门为居民服务。在几次尝试后，受到居民热烈欢迎。

社区为居民打造的这个“可移动的服务圈”名字叫做“小小事”周末便民服务日，每个月社区组织一刻钟服务商家，走进社区上门服务。

每月的便民服务日活动地点在社区花园里的一块儿空旷地，现场有义诊、理发等多个便民服务项目。居民王爱荣每个月都盼着“小小事”周末便民服务日的到来，“这个小区虽说高档，但是太不方便，理发要去特别远的地方，还贵得吓人，根本不是我这样的老年人可以接受的。自从有了这个便民服务日，我每个月都来这里理发，不仅方便还很实惠。”

项目大部分是免费的，类似理发、修理这样的项目都是低收费。“比如理发，我们在征求了居民的意见后，定的收费标准是10元。”亚运新新家园社区党委书记王校说。

每次服务日的项目基本都是围绕居民生活的小事，而且都是征求居民意见制定的，根据居民反馈给社区的需求，社区在附近寻找相应的服务资源，然后邀请商家加入。这样“定制服务”的方式，让每一次的服务日活动都能收到居民很好的反馈。

【建议】

构建产业链式社区商业模式

社区商业是一种以社区范围内的居民为服务对象，以便民、利民、满足和促进居民综合消费为目标的属地型商业。随着城乡

居民生活水平的提高，城市化进程的推进，旧城改造、社区成片开发和新农村建设力度的不断增强，社区商业服务的要求也不断提高。

有政协委员调研了解到，国外发达国家的社区商业早已成为居民综合消费的载体，占社会商业支出总额的60%左右。北京市政协委员江小艾曾对发展社区商业服务问题形成提案提交给市政协。她认为，随着首都经济的发展和社区住宅建设的不断膨胀，北京市社区商业基本便民服务功能基本上可以满足大部分社区居民，特别是政府助推的“一刻钟社区服务圈”便民服务网络日趋形成。

但江小艾通过大量调研发现，目前仍存在一些问题：当前大部分社区的商业服务水平整体偏低，“一站式”服务经营体系基础薄弱。大多数传统成熟的街道社区仍然处于“小、散、杂”的粗放式经营状态，新兴社区由于高额店铺租金导致经营内容经常转换、空闲搁置现象突出。而且连锁品牌进入社区仍困难重重，产业链经营模式尚未形成，“一站式”服务经营体系缺乏有力支撑。

针对当前面临的问题，江小艾委员提出，首先要发挥好政府与市场在社区商业建设和管理中的不同作用，加强引导、规划、监管和扶持，以资金支持、政策扶助、补贴、股份回购、培训等方式，维护社区商业在服务结构、服务品质、服务能力的供需平衡。

二是不断丰富社区商业综合服务功能。他建议，政府考虑引进、培育构建社区商业综合体，引导和鼓励企业不断丰富和完善综合服务功能，增加便民服务项目，提升居民的生活品质，满足个性化、多样化的消费需求。

三是构建社区商业产业链运营新模式，同时鼓励企业运用连锁经营方式到社区设立超市、便利店、标准化菜店、餐饮店、洗衣店、维修等各类便民、利民商业网点，并通过连锁方式提供商品、服务配送、网上运营等社区商业服务功能，构建产业链式社区商业发展模式，逐步提升便民综合服务水平，满足社区居民多样化、个性化的消费需求。

同时，也有政协委员提出，在大力推进社区商业服务的同时，还要不断丰富社区商业服务内容。要逐步改变目前重物质生活、轻精神文化生活的倾向，有条件的地方可适当增加体育活动中心、阅览室、儿童活动中心、卫生服务站、家政中心等。