

空间“活化术”与服务“融合计”

——浙江杭州市嵌入式服务的善治实践

编者按:

国务院办公厅转发的《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》中提到,我国将优先在城区常住人口超过

100万人的大城市中,选择50个左右试点城市开展社区嵌入式服务设施建设,每个试点城市选择约100个社区。到2027年,在总结试点形成的经验做法和有效建设模式基础上,向其他各类城市和更多社区稳妥有序推开,逐步实

现居民就近就便享有优质普惠公共服务。试点成效如何?近期本报记者走进浙江省杭州市萧山区,通过三个嵌入式项目的蝶变,见证试点城市杭州市社区嵌入式服务设施建设的成效。

□ 本报记者 程 晖
□ 房立波

在浙江杭州,一场以“嵌入式服务”为核心的社区治理创新正悄然改变着数万居民的生活。从托幼到老年食堂,从全域加装电梯到青年创业空间,一个个原本闲置或低效的社区空间被激活,成为连接邻里、服务全龄的“生活共同体”。

“我们做的第一件事,就是把社区办公场所搬出去,把最好的空间让给居民。”杭州市萧山区湘湖社区负责人介绍,原本正式的村委会办公场所被改造为托幼空间,嵌入式服务真正实现了“服务不出小区”。类似的场景在多个社区上演:有的将物业管理用房改为配备摄影棚、直播间的新媒体运营中心,支持青年创业;有的把铁路沿线的荒废地块改造成“小农场”,让孩子体验泥土气息;还有的利用旧砖窑改造为咖啡馆和村史馆,既留住乡愁,又注入新活力。

自国务院办公厅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》以来,杭州作为纳入城市社区嵌入式服务设施建设工程建设范围的城市之一,率先印发《杭州市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》,并在2025年正式印发《杭州市社区嵌入式服务设施建设运营完成情况评价办法(试行)》,组织市区两级11个相关部门围绕四大类18项指标指导街道社区,构建社区嵌入式服务设施建设工作闭环。截至目前,杭州共有105个项目纳入建设计划,计划总投资8.3亿元,新增建筑面积29.5万平方米,累计建成81个,实际完成投资6.7亿元,其中争取中央专项资金4768万元。杭州聚焦项目建设,建立了横向部门分工明确,纵向政府职责清晰的工作机制,将试点项目建设作为市政府年度重点工作,写入政府工作报告,形成了政府与市场共同参与、发改和住建双部门牵头、嵌入式服务设施和未来社区双工作融合的良好局面。

杭州市发展改革委相关负责人表示,“下一步,将通过活用空间,融合服务等举措,加快推进项目建设,让社区嵌入式服务设施在杭州生根发芽,遍地开花,服务寻常百姓家。”

探索“主理人+社群”模式,打破邻里“心墙”

在萧山区北干街道,由6个新建小区组成的桂语听澜社区里,一个名为“党群服务中心”的公共空间正悄然改变着3000多户居民的的生活方式。这里不仅是1600多平方米的物理场所,更是一座连接人与人、心与心的桥梁,通过“主理人+社群”的创新模式,激活了社区的活力,打破了城市生活中常见的“邻里不相识”的困境。

“这6个小区都有各自的围墙,但是我们的目标是打破这种物理上的围墙,打破居民心里的围墙,让居民从陌生到熟悉,从熟悉到互助。”桂语听澜社区负责人告诉记者:“我们希望通过嵌入式服务设施建设对空间进行串联,植入更优质的服务增强社区的归属感,就像把一个个孤立的岛屿串联起来,融入社区。”

记者了解到,桂语听澜社区是个新社区,大多居住的是新杭州青年、随迁老人和少年儿童群体,年轻人多数忙于工作,彼此之间缺乏交流。社区盘点出2000多平方米空间打造的嵌入式服务设施建设项目,对标住户需求,精准聚焦重点打造了3个空间,包括1650平方米欢乐之屿党群服务中心、301平方米文化服务中心梦想之屿青创驿、400平方米综合服务中心幸福之屿小北生活馆民生坊。社区没有简单地将场地外包,而是引入“主理人”机制:社区提供免费场地,主理人则提供公益或远低于市场价的特色服务,涵盖健康、文化、育儿、创业等领域。

社区党群服务中心集居家养老服务照料中心、婴幼儿成长驿站、邻里会客厅、幸福学堂等功能,也是全龄活动的聚集地。“这里是我们的一站式服务大厅,提供日常的社区办事服务。因为我们辖区新青年家庭多,所以

对于儿童室内活动设施的需求也非常高,所以我们打造了这个150平方米的婴幼儿成长驿站,由我们社区营造师之一优朵儿童康复发展中心进行常态化运营,他们除了对社区家庭进行育儿服务之外,还有针对特殊儿童早期筛查服务,可以及时让家长在育儿过程中发现问题,早做治疗。”桂语听澜社区负责人介绍说,这个空间也是按照示范性标准进行打造,里面设有绘本阅读区、母婴室、游戏活动区、爬行区等,给小朋友们提供各类养育的空间。

除了“一小”之外,该社区还嵌入了社区居家养老服务照料中心,设有舞蹈室、助餐、助浴、小剧场等功能,为老年人提供娱乐社交的场所。但因为社区还是以随迁的活力老人为主,整体空间使用率有限,因此通过空间复合、错峰利用的方式,为其他群体提供多样化的服务。

记者走进桂语青创驿,几个年轻人正在摄影棚里忙碌着,这里马上要进行一场直播。

“为支持青年创业,社区联合街道打造了‘青创驿’新媒体运营中心,配备摄影棚、直播间和创业工位,为青年提供低成本、高效率的创业环境。该空间不仅服务外部客户,更为社区居民提供免费形象照、宠物摄影等服务,增强社区归属感。”桂语青创驿新媒体运营中心负责人郭灵杰告诉记者:“我们不只是提供场地,而是构建一个从注册、拍摄、直播到政策辅导的全链条服务体系,目标是帮助青年试错、成长,最终落地街道,形成良性循环。”

社区负责人介绍,桂语青创驿目前是整个北干街道的创业孵化中心。在打造之初,街道从全域通盘布局角度考虑到桂语听澜社区周边产业楼宇资源更多,居民类型也更复杂,年轻人创业的需求也更强烈。通过社区前期调研,这里居住比较多的都是养宠物的年轻人,而且这里也靠近无忧传媒,对于摄影直播一类的需求比较高,因此在这里打造了这样一个新媒体运营中心,将居民需求转化为青年创业场景,孵化有摄影和直播爱好的青年群体进行创业,这里提供专业设备共享、学练一体化培训体系、全周期成长支撑、新媒体产业链以及最前沿的信息咨询,为创业青年提供一站式的创业孵化支持。

而综合服务中心——小北生活馆、民生坊,设立初衷是前期走访过程中,很多居民反应买菜不方便,为了解决这一难题,社区特意腾出这个空间做了一个创新,将社区用房进行普惠性创收,打造了这个180平方米的小北生活馆,由北干强社公司进行招商运营,现在居民下楼就可以买到便宜又新鲜的蔬菜。另外,还联动了萧山供销社将乡村好物在这里进行售卖,同时这里也是北干街道的垃圾分类积分兑换点位之一,目前北干强社公司打通了街坊汇与垃圾分类积分,形成线上商城—小北生活馆—积分超市—市集四级积分民生服务体系,居民可以将街坊汇消费积分和垃圾分类积分进行整合,并在此进行兑换。民生坊场地内定期为居民提供理发、缝补、裁剪等服务。

社区还特别关注居民的心理健康,设有“情绪盒子”心理咨询室,定期举办心理沙龙和家庭教育讲座。不少居民在这里找到情感支持,甚至有参与者分享了自己战胜抑郁、重建生活的感人经历,成为社区正能量的源泉。

“桂语听澜社区通过嵌入式服务设施建设,将三大功能空间有机串联,构建起全龄友好、需求精准匹配的社区服务生态。空间复合利用与多元服务植入,切实增强居民归属感,让社区成为互联共融的温暖家园。”社区负责人告诉记者。

打造嵌入式综合体,实现服务能级蜕变

在萧山区闻堰街道郁金香岸小区,一栋曾经破败不堪的小区会所完成了令人惊叹的蜕变。通过“嵌入式服务”的创新模式,这个闲置多年的3700平方米空间如今已成为服务全龄段居民的社区综合体,成为杭州社区治理现代化的又一个生动样本。

郁金香岸小区,位于闻堰街道辖区内,是

一个自2008年便已交付使用的老旧小区。由于早期建设的缺陷,该小区一直缺乏必要的综合服务设施,这一问题长期困扰着居民。自2023年11月郁金香社区成立以来,居民们不断提出疑问:“我们的社区何时能拥有专属的活动场所?”“目前,无论是唱歌还是跳舞的社团活动,都不得不前往街道的党群中心,这实在是太不方便了!”

为了深入了解社区居民对公共服务设施的需求,社区筹备工作伊始便通过入户走访开展满意度评估和需求问卷调查,共收集到466份有效样本。调查结果表明,居民们对高品质公共服务设施和针对老年人及儿童的服务有着迫切需求,特别是对那些能够提升家庭生活品质的高品质、多样化公共服务设施的渴望尤为强烈。

最终,在街道办事处的指导下,社区与开发商的多次协商,确定将小区内废弃的闲置会所改造为嵌入式服务综合体。郁金香社区综合体建设项目也被正式被列入杭州市社区嵌入式服务设施建设工程第一批试点项目名单。

走进如今的郁金香社区综合体,很难想象这里曾经是“霉斑遍布、锈迹斑斑”的废弃会所。社区负责人打开手机里原会所的照片给记者看。该负责人告诉记者:“这个综合体的独特之处在于,社区、物业、业委会‘三驾马车’首次在同一空间办公。居民有任何问题,在这个一站式服务大厅就能找到所有责任方,大大减少了沟通内耗。”

据悉,郁金香社区嵌入式服务综合体通过科学规划与合理布局,巧妙嵌入各类功能设施与服务。改造的核心理念聚焦于嵌入多元化的功能性设施与细致入微的服务,构建一个涵盖养老托育、社区助餐、家政便民、体育健身、文化休闲等功能的“15分钟公共服务圈”。改造后的综合体,集社区党群服务中心、新时代文明实践站、居家照料中心、婴幼儿成长驿站、健身房、托育中心及城市书房等多功能于一体,形成一站式、综合性的服务体系,确保居民能够在“家门口”便捷地享受到优质且普惠的公共服务,满足其对美好生活的向往,实现优质服务“不离家、不离社”的愿景。项目竣工后,依据每百户居民配备100平方米社区综合服务设施的标准,该社区综合服务设施能够满足超过4000户家庭的服务需求。其服务范围不仅覆盖现有的郁金香社区居民,还将扩展至周边社区。

这个3700平方米空间的蜕变,见证了杭州“嵌入式服务”模式的深化与发展。它不仅是空间的重生,更是社区治理理念的升级——通过政府引导、市场参与、居民共建,让每一个闲置空间都成为连接邻里的温暖载体,让“嵌入式服务”真正嵌入百姓生活。

从“安置小区”到“完整社区”

走进萧山区城厢街道西部的湘湖社区,整洁的楼栋、全加装的电梯、熙攘的“共富一条街”和欢声笑语的公共空间,让人很难想象这是一个建成于2006年的回迁安置小区。作为全国首批106个完整社区建设试点之一,湘湖社区用一场生动的“嵌入式服务”实践,诠释了老旧小区迈向未来社区的转型之路。

湘湖社区户籍人口4116人,常住人口达7651人,其中“一老一小”占比约30%。聚焦养老与托育,社区整合党群服务中心空间,系统布局了湘湖大食堂、智慧健康站、怡乐中心、童乐中心、小芽儿农场等十大场景,形成“15分钟服务圈”。

在湘湖童乐中心,0~3岁婴幼儿可在专业托育区游戏学习,楼上则巧妙结合婴幼儿成长驿站与百姓健身房,老人健身、幼儿活动互不干扰。“一天一元”的健身房会员制,破解了群众“去哪儿健身”的难题。而在由荒置绿地改造的“小芽儿农场”,孩子们认领菜地、喂养小动物,在自然课堂中感知泥土的芬芳。

社区坚持党建引领,探索出“共商—共治—共享”治理路径。葡萄架小广场和蔷薇咖啡馆成为民主议事主阵地,助力完成商铺



(萧山发改局供图)

加装电梯、车位管理等民生难题。通过“湘守万家”群防群治、“湘互帮”积分管理,居民积极参与治理,推动街区经济与服务品质双提升。

“湘聚同行”合伙人机制更是亮点。爱心发屋、智慧康养等项目由社区合伙人运营,残障人士丁师傅在“爱心发屋”就业,为高龄老人免费理发;“湘湖烤饼”店则融入“窑湖呼应”小程序,居民通过文明行为积累积分,兑换特色小吃,实现“小积分”撬动“大文明”。

针对全龄段需求,社区持续更新公共设施。日落湘湖运动场通过小程序实现在线预约;智慧健康站打通24小时云诊室、云药房,实现“五个不出社区”;大食堂以“公建民营”提供助餐、桌宴服务,老人凭“怡乐卡”享受优惠,月服务超2000人次。

在保留烟火气的共富街上,肉铺、面馆、绍剧团与清湘茶馆相映成趣。绍剧团每年举办公益演出,丰富居民文化生活;清湘茶馆以王月仙老人14年公益凉茶摊为原型,创新推出“清风里奉茶人”清廉品牌,传承“奉茶精神”,以茶文化凝聚社区共识。

作为萧山首个整村拆迁异地安置社区,湘湖特别重视文化传承。村史馆以“家的故事馆”为主题,用老照片、实物和数字屏展现8000年湘湖历史。由旧砖窑烟卤改造的咖啡馆,成为能看火车、宋氏家庙的网红打卡点。

“我们做的不仅是嵌入式服务,更是嵌入式文化。”社区负责人表示,“让居民记得湘湖从哪里来,才会更珍惜今天的生活,共同走向未来。”

如今,湘湖社区已从一个普通安置小区,蜕变为涵盖全龄服务、多元共治、文化传承的“完整社区”样板。在这里,老旧小区常见的难题被转化为治理亮点,居民不仅是服务的享有者,更是社区的共建者。

江西靖安:以康养旅游融合发展激活银发经济新动能

靖安县中源乡位于江西省宜春市靖安县西北部,森林覆盖率近90%,年平均气温14~22℃,距省会南昌100公里。该乡充分发挥生态环境及地理优势,聚焦银发群体旅居康养需求,累计投入10亿元打造农村康养度假小镇,形成“生态+康养+旅游”发展模式,为银发经济高质量发展提供了实践案例。

激活康养新引擎 打造融合新生态

靖安县以客家避暑特色小镇建设为核心,系统制定产业发展规划,策划文化旅游项目,编制避暑小镇专项规划,推动民宿产业与整体规划相衔接。出台《中源乡农家乐休闲旅游实施意见》,明确民宿适老化设施建设标准,全面提升康养旅游接待的适老适配能力,推进全龄、全时、全域旅游发展。

靖安县实行“一村一品”差异化发展机制,系统构建“食在古竹山下、住在三坪合港、行在港口向务、游在龙坵洞下、购在邱家船湾、娱在九岭塆上”的全域旅游格局,补齐“山上民宿化、山下空心化”短板,形成覆盖“食住行游购娱”的完整康养旅游产业链,推动产业布局融合。

靖安县深度挖掘本土资源,将地域文化、客家文化等转化为常态化老年旅居产品,通过政府引导、村级组织、非遗传承人共同参与的模式,定期开展客家山歌对唱、书画展览、农耕体验、传统手工艺制作等活动,丰富老年人旅居生活,提升文化体验感,推动文化和旅游融合发展。

靖安县以康养旅游需求为导向,引导农户开展高山大米、黄桃、葡萄等特色种植,开发腌菜、笋干等特色农产品,带动农产品种植加工及旅游纪念品制作等产业发展,形成“以旅促农、以农强旅”的多产业协同良性循环模式。

织密服务网络 构建安心颐养圈

靖安县坚持“政府引导、市场参与”模式,实施农村公路、污水管网及配套处理设施、垃圾压缩站、河提示范段、四园一礼堂改造、智慧旅游公厕、游客集散中心等建设项目,全面升级基础设施,提升适老化设施覆盖水平。

靖安县搭建智慧旅游指挥平台,实时监控重点区域人流,保障老人活动安全;构建小镇可视化管控平台,整合养老服务数据,为政府精准调配资源提供支撑;开发“中源避暑小镇”旅游公共服务平台,提供民宿预订、活动预约、紧急求助等一站式服务,全面提升智慧化服务水平。

靖安县在乡卫生院设置中医理疗室、康复训练区、养生茶室,提供中医医疗、慢病管理、养生讲座等服务;与周边3家医院建立绿色就医通道,24小时响应老人医疗需求,构建“基础医疗+特色康养”的全方位医疗保障体系,切实提升医疗康养服务水平。

该地还建立靖安县乡村民宿等级评定委员会,制定《靖安县休闲乡宿等级评定评分细则》,将全县范围内“四证”齐全的民宿划分为“银宿、金宿、白金”三个等次,推动全县乡村民宿品质化发展。引导民宿提供适老化服务,如协助老人办理入住、提供定制餐饮(软烂饮食)、定期组织集体活动等,营造温馨舒适的旅居环境。

形成可复制经验 提供发展范本

靖安县通过打造全时性康养旅游产品、完善配套设施,成功打破旅游季节性瓶颈,靖安从以往“夏热冬冷”转变为全年稳定接待游客的格局,形成稳定的“候鸟式”养老群体,实现旅游可持续发展。

靖安县以康养旅游为纽带,形成“旅游+农业+文化+医疗”的多元产业融合体系,不仅提升了产业附加值,还促进了农村一二三产业协同发展。例如,特色农产品因旅游需求销量大幅增长,相关农产品销售额较往年提升30%;文化活动的开展进一步提升了当地文化影响力,吸引更多游客因文化特色前来旅居,形成“产业融合—效益提升—引力增强”的正向循环。

靖安县以“生态+康养+旅游”银发经济发展模式充分挖掘了本土资源优势,通过政府引导、产业融合、服务升级实现了生态价值向经济价值的转化,为其他地区尤其是生态资源丰富、地理位置优越的乡村,提供了可复制、可推广的银发经济与乡村振兴融合发展新路径。

(摘自国家发展改革委网站)