

一个商务社区一年解决涉企问题500余个,助力经济高质量发展

# 杭州拱墅:何以从跨境电商,抢先手开新局

詹丽华



上塘街道

“如何以跨境电商综合服务平台赋能大件家居品牌出海?”“如何利用高校产教融合、跨境人才引引培育助力大件家居行业发展?”……当这些议题不断被抛出,杭州拱墅区上塘街道数字生活商务社区内的运河(国际)跨境电子商务园的会议室里,气氛顿时热烈起来,有人提出建议,有人分享经验,有人分析趋势,近两小时的分组讨论,每个小组都提交了一份列得满满当当的可行性建议。

这是近日,上塘街道以“大件家居品牌出海”为主题的红茶议事会上的一幕,这也是拱墅区红茶议事会从基层治理向经济领域延伸的探索实践。

今年8月,《浙江省加力推动跨境电商高质量发展行动计划(2024—2027年)》(以下简称《行动计划》)发布,提出加快跨境电商赋能产业带。在此背景下,上塘街道这场红茶议事会,不仅是对“跨境电商+产业带”发展新模式的探索,也是在共商共议中激发赋能产业提升、助力经济高质量发展的新思路和新解法。切口虽小,视野广阔。



数字生活商务社区综合服务中心



红茶议事会分组讨论现场

## 企业所需+社区所能 汇集资源所长

杭州市商务局数据显示,今年前三季度,杭州(不含省属企业)进出口总值5953.1亿元,较去年同期增长6.7%。拱墅是一匹“黑马”,其1—9月货物进出口总值约882.6亿元,较去年同期增长15.6%,增速在全市排名第三,体量在全市排名第二。

成绩从不是一蹴而就。拱墅区以运河(国际)跨境电子商务园为主平台,创新打造数字生活商务社区,通过系统推进平台矩阵、培育体系、人才服务等一体化建设,积极探索跨境电商服务新模式新机制,非一日之功。2023年,上塘街道数字生活商务社区实现跨境电商进出口总额13.8亿元,同比增长17%。2024年前三季度,该社区已实现跨境电商进出口总额12.8亿元,同比增长11.5%。

为更好服务跨境企业,不久前,上塘街道数字生活商务社区联合运河(国际)跨境电子商务园对辖区40余家跨境企业进行了走访调研。“调研中不少从事大件家居出口的跨境企业反映运营成本上升、跨境直播受限、合规风险增加等问题,我们希望帮助企业更好地解决问题,所以请大家喝茶、议一议。”上塘街道相关负责人表示,红茶议事会上的议题都是根据企业反馈的真实需求总结提炼的,“包括跨境高端运营人

才的短缺、高昂的物流成本、供应链稳定性不足等痛点,都希望能通过讨论集思广益。”

事实上,今年以来上塘街道数字生活商务社区积极梳理并落地跨境电商产业服务“一类事”,推出了包括跨境综合服务、产学研服务在内的九大增值服务,为企业提供全方位的支持,已经取得显著成效。一个明显例证是,今年1—10月辖区内新增经营主体60多家,同比增长约11%。

就在召开红茶议事会当天,社区还聘任了第二批浙江省跨境电商产业联盟专家智库、数字生活商务社区企航俱乐部导师。今年4月,数字生活商务社区引入专家智库,牵头组建企航俱乐部,以“社区+园区+跨境平台+生态服务商”形式,让资深企业带动初创企业,为辖区企业提供战略指导、实操分享、培训进阶。“今年以来,通过扫楼跑企、专家指导、红茶议事等方式已累计解决涉企问题500余个。”上塘街道数字生活商务社区相关负责人表示。

## 跨境电商+产业带 双向赋能生态跃迁

“我特别注意到,在讨论中,大家对于跨境电商与产业带的深度融合给予了高度关注。”一位参与红茶议事会讨论的商贸政策专家坦言,《行动计划》提出浙江要加力推动跨境电商高质量发展,打造高能级跨境电商国际枢纽区,到2027

年,跨境电商交易额超百亿元的重点县(市、区)15个以上,“这次讨论为解决实际问题提供了多元化的思路 and 方案,切口虽小,但作用无穷。”

跨境电商面向全球市场的渠道优势,叠加产业带在产品研发、生产加工等方面的供给优势,让“跨境电商+产业带”模式正成为一股新风潮,显然,拱墅也跃跃欲试。

10月底,全球跨境电商产业带赋能中心在运河(国际)跨境电子商务园成立。这个赋能中心不仅担负着为拱墅在跨境贸易领域探新路的责任,也在操作层面为如何利用浙江制造业基础深厚、供应链体系完备和物流网络发达的优势,促进跨境电商与产业融合发展,更好助力企业转型升级提供新方案、新思路。

比较有利的是,从线下到线上,拱墅已构建起相对完善的联通企业与政务服务的高效、多元网络。

上塘街道数字生活商务社区就是一个典型代表。线下有以商务社区综合服务中心为核心的实体服务平台,提供落地企业登记、贸易外汇收支登记等8项基本政务服务和投融资服务、供应链服务等9大特色服务;不定期组织跨境电商企业开展品牌出海指导活动;依托园区内资源集聚优势,助力园区和浙大城市学院怀卡托大学联合学院共建全球跨境电商品牌设计与创新中心,落地增材制造与数字人设计、数字采集与媒体设计等四个产教融合实验室;还有一支10余人的企业服务专员队伍,常态开展“扫楼跑

企”,精准为企服务……

数字生活商务社区的线上综合服务平台整合了政府、服务商等优势要素资源,依托拱墅“企业服务百事通”线上平台,提供智能报关、零元结汇、快速退税等外贸综合线上服务,助力跨境电商企业低成本、高效能、便捷化出海。据悉,目前拱墅“企业服务百事通”平台已上线30余类政策服务、20余项跨境服务事项。

## 释放“乘数效应” 助力经济高质量发展

跨境电商已成为促进中国国际贸易发展的重要组成部分,以“黑马”之势入局,拱墅要如何进一步助力跨境电商高质量发展?数字生活商务社区又有何思考?

“探讨大件家居跨境品牌出海的关键要素只是我们工作的第一步。”运河(国际)跨境电子商务园相关负责人表示,结合跨境电商企业的实际需求,运河(国际)跨境电子商务园将以“边运营,边迭代”的方式,持续丰富平台功能,数字生活商务社区也将进一步优化政务服务保障。

为发挥“乘数效应”,上塘街道以数字生活商务社区为抓手,计划培育孵化更多优质跨境电商企业,同时向外辐射,通过产业关联和区域联动带动浙江省内产业带地区,统筹协调优势资源和特色服务,助力跨境电商企业高质量发展,同时也为产业带商家提供更加精准的市场需求信息、更富效率的供应链支撑,助力产业带商家转型升级。

“从红茶议事会的讨论中,不仅看到了企业应对挑战、寻求机遇的敏锐和决心,也收集了解决方案和建议。”上塘街道相关负责人透露,下一步,将积极协同各相关部门,持续推动红茶议事会共识落地落实,回应对接企业需求。

跨境电商与产业带互为支撑,通过双向赋能增强发展内生动力,在产业和贸易发展两个层面协同增效,在推动跨境电商实现规模化、品牌化、生态化发展的同时,引领产业带实现产能变革和跃升——这是拱墅新的谋篇布局,作为探路者,商务社区任重而道远。

(图片由拱墅区上塘街道提供)

## 凝聚三方合力 守护幸福家园

金成璐

“监控系统改造之后,不但点位变多了,监控画面也更清楚了,再也不会因为‘无主问题’找不到肇事者而困扰了,这小区的‘钱袋子’真是用对了地方。”最近,杭州市拱墅区东新街道水漾苑社区香源公寓小区居民解决了一个烦恼。

东新街道的香源公寓小区是2012年交付的回迁安置小区,监控系统使用至今已十余年,点位覆盖少、夜间成像模糊、硬盘录像存储时长短,虽然物业会对系统进行日常维护,但面对设备老化,小修小补还是解决不了根本。电瓶车电瓶失窃、垃圾乱扔、高空抛物等“无主”不文明行为的发生,让不少居民感到困扰。

对于回迁安置小区来说,提升管理质量,减少物业矛盾纠纷是小区工作的重点。为了解决监控系统老旧的问题,香源公寓计划使用小区公共收益对监控系统进行提升改造。但小区“钱袋子”即公共收益,作为居民权益的重要

组成部分,用了多少、怎么用、用得是否规范一直是居民们关注的焦点,也是居民与物业、业委会之间矛盾的潜在触发点。

如何推进小区经营性收支管理工作,充分保障业主知情权、监督权,真正让经营性收益取之于民、用之于民?

监控改造工作启动前,水漾苑社区党委多次召集物业、业委会开展三方协同议事,积极收集小区业主建议;监控改造工作启动后,业委会通过公开招投标、聘用第三方代理记账公司的方式,确保资金使用合规合法、公开透明;改造过程中,积极引导小区业委会、物业公司和志愿者等共同参与小区事务运行,紧抓小区基层治理细节。最终,监控系统改造在7个月内完成进场。

与回迁安置小区不同,对于老旧小区来说,引入专业的物业服务并提升服务水平是首要问题。今年以来,东新街道将辖区老旧小区划分为南北片区统筹管理,并引入专业品牌物业企业,现

已实现连片推动老旧小区市场化物业管理全覆盖。

为了让业委会与物业更有凝聚力与获得感,今年,东新街道创新组建“业委会之家”“物业之家”,将业委会、物业两大关键主体纳入到小区治理建设体系、应急救援体系、安全防范体系,积极推动“两家”理论共学、难题共解、经验共享,目前已覆盖2万余人次。

近年来,东新街道不断推进基层治理能力和治理水平提升,正在逐步构建起以“三方办实体化运作,小区党组织统一领导,小区专员常驻统筹,多元主体协商共治,小区治理数字赋能”的小区治理“东新模式”。

接下来,拱墅将持续以党建引领,深化三方协同治理助力大运河幸福家园建设,推动业委会组建数量提升、老旧小区物业服务水平提升、回迁安置小区管理质量提升、物业矛盾纠纷下降“三升一降”,打造新时代城市版“千万工程”的拱墅样板。

## 一码一站一专员 持续优化营商环境

陈锦锋 刘平

“前段时间,我们发现楼里的外卖档口有安全隐患,就扫描楼宇‘亲廉码’反映问题,商务社区联合楼宇微消站一个星期就整治到位,现在在工作办公也安心多了。”

最近,在杭州市拱墅区潮鸣街道的庆春商务社区,企业遇到营商环境、助企办事、政策宣传等问题时多了一个“码”上监督新途径。企业通过“潮企通”小程序内的楼宇“亲廉码”,即可一键将问题传送到楼宇监察联络员案头,诉求即达、问题即办,为楼宇企业与商务社区监察联络员之间搭建了一个高效交流的桥梁,为监督赋能增效。

“亲廉码”是潮鸣街道针对商务楼宇监督企业难题的新探索。近年来,潮鸣街道始终把“优化营商环境,打造清廉楼宇”作为推进政治监督具体化、精准化、常态化的重要切入点,以“一码一站一专员”探索楼宇助企服务监督新路径,以专员监督推动优化营商环境,持续擦亮“清廉楼宇”金名片。

如何做靠前服务企业,前移廉情关口?为破解商务楼宇监督难题,潮鸣街道还探索将监督主体从属地社区中适度剥离出来,创新设立商务社区监察联络站,将纪检监察的触角延伸进楼宇、入企业。

依托监察联络站,潮鸣街道定期组织开展进楼宇企业走访,了解企业对政策的知晓度和受益情况,倾听企业

在政策落实过程中遇到的问题和困难,督促组建了由职能部门、金融机构、辖区律所等单位组成的“亲清益企服务团”,定期组织“益企服务日”活动。在常态走访中,杭银消费金融股份有限公司反馈企业有多项发明专利,但在申报知识产权补助时遇到瓶颈,楼宇专员了解后第一时间对接服务团成员拱墅区市场监管局,为企业解读知识产权质押融资政策,并助企申请奖励、专项补贴18.6万元。

面对企业及员工日益增长的多项需求,潮鸣街道选派经验丰富的专职社工担任楼宇助企服务专员,当好清廉楼宇建设的“廉心人”。街道以“楼长制”走访梳理企业需求清单,高效对接职能部门、金融机构、基层站所队,匹配跟进,通过精准监督切实解决企业发展需求。

除了履行好监督职能,楼宇专员们还通过商务社区三方协同定期召开红茶议事会,搭建企业、物业、职能部门、属地社区等多方位的沟通平台,把监督、整改、治理贯通起来,有效推动了停车紧、办证繁、就餐难等10余个问题的改善,力争实现“小事不出楼宇、大事联动共治”。今年以来,潮鸣楼宇专员共走访企业百余家,开展监督检查10次,楼企议事5场,共受理涉企需求97件,完成率100%。

接下来,拱墅区将通过扎实的监督执纪和贴心的助企服务,持续优化营商环境,让政商关系更清朗、企业发展信心更足,助推楼宇经济高质量发展。



庆春商务社区“亲清益企服务团”成立 (图片由拱墅区潮鸣街道提供)

## 优化暖“新”举措 打造骑手友好商圈

倪婉红

“我从接单那一刻就开始紧张了,一路快跑,争分夺秒,直到送达打卡才放下心来!”近日,杭州市拱墅区天水街道坤和商务社区举办专题活动,让社区同仁“化身”外卖小哥,沉浸式体验网约配送行业的日常。

坤和商务社区负责人说:“设计这样的环节,是为了让大家对新就业群体的辛勤付出有更深感受和共鸣。”

活动中,商务社区还向外卖小哥群体赠送了价值9块9的社区食堂暖“蜂”套餐免费体验券300张。这是天水街道辖区4处社区食堂推出的暖“新”之举。“9块9”包含了一荤一素一饭一汤,天天不重样,小哥着工作服即可购买。

天水街道地处武林商圈核心区域,现有各类商厦楼宇36幢,大型综合体4个,商户云集。进驻顺丰、菜鸟、邮政等快递品牌服务点15个,每日有300余名快递、外卖小哥穿梭在街区里巷。他们是城市的奔跑者,是商户和客户之间

的摆渡人,也是美好生活的创造者、守护者。

“骑手小哥体现商圈繁华景气指数,是商圈命运共同体。我们倡导武林商圈各单位同心合力,一同关心关爱新就业群体,丰富暖‘新’举措,共建5分钟暖‘蜂’生活圈。”天水街道相关负责人表示。

“街道推出了专属地图、专停泊位、专行通道、专用电梯、专存柜箱等‘五专’服务设施,绘制了武林商圈暖‘新’地图,36个暖‘新’驿站、8处专停泊位、10个专梯专道、34组专存柜箱一目了然,为小哥跑单送货、停靠补给提供便利。辖区单位也积极响应,9月底,国大城市广场启动了‘谢谢骑士’第二季活动,升级了骑手驿站,增设1部专梯,23家餐饮商户提供骑士专享工作餐,并与街道共同谋划新举措,后续适时推出。”

无独有偶,蔚然成风。目前,拱墅区在29个商务社区推广“一张管理方式示

意图、一项助力配送举措、一批关爱服务活动、一个红茶议事协商平台、一个暖‘新’服务站”的“五个一”服务管理举措,畅通配送“最后一百米”。

“依托楼宇党组织、楼委会、楼宇物业‘新三方’协同机制,全区已召开楼宇红茶议事会50场,听取网约配送员群体心声,征集到‘错时进入’‘集中存放’等意见建议30余条。”拱墅区委组织部相关负责人表示,“为了让骑手小哥找得快、停得好、送得顺,有28幢楼宇制定了专门的配送管理制度,133幢楼宇优化调整了错峰乘梯等配送管理方式。划定专停柜车区域72处,设计专属配送线路26条,均配有标识牌,高峰时段安排专人管理。”

接下来,拱墅区将继续坚持党建引领促发展,打好关心关爱组合拳,着力提升骑手小哥关心关爱“软服务”水平,持续营造包容友好的社会氛围,不断提升新业态新就业群体服务质效。

杭州·拱墅  
城势而上  
新经济