

头雁先飞 杭州精品改革案例智库报告

改革项目：“幸福·邻里食堂”集成改革、“甜蜜经济”全周期改革、“助联体”立体式改革 上城民政：幸福有“招” 兜底有“方”

褚陈静 胡洁超

夏日杭城，热辣滚烫。在杭州市上城区采荷街道红菱社区幸福·邻里食堂里，26度的舒适温度和宽敞舒适的沙发椅，成为老年人纳凉好选择。在上城全域，这样“家门口的避暑点”共有37个。在位于丁兰街道的“缘起浙里·桃花湖”婚姻主题园区里，相亲、拍照、结婚、采购的青年男女络绎不绝。以“小切口”服务“大民生”，已成为上城推进民生改革再深化的一个缩影。

上城区探索不断涌现，民生福祉持续提升。近年来，上城区民政局聚焦幸福养老、精准救助、慈善公益、亲廉组织、暖心服务等重点任务，从老百姓急难愁盼中找准改革的发力点和突破口，通过“十分优享”高质量公共服务体系建设，以“幸福邻里坊”为载体，扎实推进民政领域各项工作，“15分钟公共服务圈”均衡可及优质指数居全省第一。

幸福颐养 让老人乐享夕阳

作为杭州核心城区，上城在养老方面始终走在前列，形成了“安居守护”“认知症全链条服务”等创新探索。而随着上城的养老服务迈入深水区、攻坚期，更需要延续创新，深化改革。

2023年起，上城区就以切实解决老年人就近用餐为切入点，提出全域打造“幸福·邻里食堂”，并首创“邻里食堂+助餐点+幸福餐桌+助餐队”的“四位一体”模式，依托“一图一码一卡一标一员”（美食地图、长者码、市民卡、LOGO标识、“舌尖体验官”），把食堂做成网红打卡点。截至目前，全区已建立133家老年助餐点、17支幸福助餐队。

在实体设施建设全覆盖后，如何高质量写好老年助餐服务下半篇文章，成为摆在上城面前的一道新考题。

资源整合、多元协同是上城给出的解题思路。一方面，采用公建民营的食堂建设模式，通过减免租金、提供临街优质房源等方式，降低第三方运营成本；并选择优质的运营机构通过区域连锁化的方式参与食堂运营，形成品牌影响力和成熟的管理体系。另一方面，邻里食堂接入全市“全城通”智慧助餐系统，老年人可通过“脸、码、卡”等方式进行餐费支付，根据不同年龄梯度享受5—8折优惠；同时强化智慧监管，提升民生资金使用绩效。

此外，作为全市唯一开展“爱心卡”助餐区域监管省级试点的城区，上城聚焦助餐服务有效供给，创新充值消费机制，建立第三方监管账户，依托“爱心卡”对账支付账户体系，通过“卡、码、脸”手段，方便助餐服务智能监管，老年人区域自由就餐。

放眼上城全域，幸福不仅在一餐饭里。今年以来，上城民政深入推进养老服务领域改革创新，聚焦居家安养、社区助养、机构托养“三个维度”，构建了“三型颐养+幸福+”家社院一体化大养老服务体系。

缘起“浙”里 激活甜蜜经济

“杭州婚登顶流”果然名不虚传。“七夕当天，来自安徽的汪先生与秦女士在上城区民政局婚姻登记处‘复刻’了一场仪式感满满的宋韵婚登仪式。”

所谓“顶流”，还要数据支撑——2023年，这里共结婚登记11936对，同比增加87%，结婚登记量全市第一，并被评为全省最美婚姻登记处和全省首批十佳婚姻登记机关，在社交媒体平台走红。

这处“网红婚登处”如何“捕获”杭城新人的心？早在两年前，上城民



老人在上城区幸福邻里食堂就餐

政就与杭州市交下属城市城市土地发展有限公司合作，将婚登处选址在3A级景区桃花湖公园，建成全省首个5A级公园式婚登处。园林式洞门、小河石板路、婚龄长廊……一步一景，处处都是打卡点，目的就是保证新人的“出片率”。有新人专程从舟山赶到上城，只为了在这里留下“人生照片”。

就在“网红婚登处”旁，同时坐落着桃花湖婚庆产业园，涵盖了婚嫁产业上下游的全链条服务，提供一站式备婚解决方案，推出“沉浸式试婚”“亲民菜单”等一系列特色服务，并逐步引入年轻人喜爱的运动、休闲、沉浸式戏剧等日常消费业态。自2023年七夕揭幕以来，年销售额超过3000万元。



杭州市上城区婚姻登记处

改革实验区，上城区以“缘起浙里·桃花湖”为主品牌，探索“婚恋+产业+文旅”的融合发展思路，以婚俗改革引育甜蜜经济“一区一园一圈一城”蓝图构架为突破口，在婚俗改革上先行一步。

未来，上城民政将继续锚定“全国婚俗改革实验区”的目标，构建全爱情周期婚姻服务体系和覆盖全区的多层次婚俗阵地体系，持续传承良好家风家教，形成文明简约婚俗新风尚。以甜蜜经济发展为突破口，降低新居民群体婚姻负担，着力打造东方爱情文化新窗口、全域爱情时尚新典范、杭州爱情之都上城新地标。

多元多维 筑牢民生底线

民政为民。上城民政不断创新普惠性、基础性、兜底性民生服务，链接社会救助、慈善、社会组织等领域，为群众提供优质便捷的生活服务。

聚焦助联体，擦亮“弱有众扶”名片。深化“政府救助+慈善帮扶”助联体品牌建设，形成以基本生活救助、专项社会救助、急难社会救助为主体，临时救助、慈善救助、社会力量参

与等为补充的救助制度。在擦亮“一街一品”一站式社会救助品牌的同时，加大“一困一残”兜底，推行困难救助主动发现机制，依托浙江省大救助平台预警，落实线下家访核实

整合资源，构建“慈善+”服务模式。以“慈善共富+爱心公益”为路径，在社区构建具有劝募募集、困难群众救助、慈善商品销售等功能的“善立方”慈善服务空间。在幸福邻里坊中首批植入20家公益格于铺，



全国社会救助工作会议在上城区召开

以邻里互动参与进一步完善“十分优享”公共服务圈层，推动良好互动的基层社区公益慈善环境构建。

活力共融，赋能社会组织发展。不仅选树典型，持续开展区级社会组织领军人才评比；还联动监管，高质量推进全省社会服务机构非营利监管长效机制试点工作；并积极参与更高层次的标准创设，牵头起草《浙江省社区社会组织双孵化服务规范》，统筹区街两级社会组织服务中心建设。

“民生高地”始终是上城的发展底色。未来，上城民政将坚持以服务保障民生领跑行动为抓手，推动“八八战略”上城实践走深走实，加快形成“最杭州、新上城”标志性成果。

浙报西湖智库 专家点评

民生改革描绘幸福画卷

浙江省社会科学院经济所研究员 吴晓露

“民之所盼，改革所向”，改革归根到底就是为了让人民过上更好的日子。近年来，上城区推出的“邻里食堂”“最美婚登处”“15分钟扶弱圈”等，都是推进民生改革再深化的“小切口”，以便捷、舒适、高效的民生服务，描绘“幸福美好画卷”。

上城区在推进民生改革再深化过程中，一方面通过整合盘活现有存量资源，建设、提供社区嵌入式

服务设施和适配性服务，低成本优先和重点提供养老、托育、救助等服务，逐步填补居民就近享有高品质公共服务的短板；另一方面更多依托市场机制，高效率精准施策、汇聚合力；同时，亦强调加强顶层设计和问计于民的统一，百姓是否得实惠和检验改革成效的有机结合，切实增强当地百姓的获得感、幸福感和安全感。

(图片由上城区民政局提供)

改革项目：全链式优化营商环境服务改革

凯旋街道：为企服务“全闭环”

张梦月 褚陈静 包桢丽

立秋后的杭州，依然暑热扑面。这几天，瓊天文化传媒负责人的行程和天气一样“火热”。今年7月，该公司在杭州市上城区凯旋街道落地注册后，正在筹备一场年底的演唱会。

凯旋街道是典型的城市老街道，区域内老旧小区密集。今年，上城区致力于“产业突破”，地理空间小、资源禀赋弱的老街区怎样“拼经济”？组建经济工作专班成为“破题点”。在区委组织部的指导下，凯旋街道由主要负责人挂帅，抽调年轻干部和经济骨干组建经济工作专班，做好项目全生命周期管理。

凯旋街道经济工作专班成立后，发挥改革首创精神，交出一份亮眼的成绩单：二季度依托以企引企，深入走访和对接产业项目，走访联系企业400余家（家）次，招引落地20余个创新性项目，实现优化营商环境的成功“逆袭”。

聚焦风口招引 精准纾困解难

招商引资，聚焦风口产业是重要风向标。

今年以来，杭州鼓励“演赛展商旅”产业发展，演唱会经济“乘风而

起”，凯旋街道招引了演艺经纪公司和影视企业等多个项目落地。

如何抓住“风口”？经济工作专班组长王通介绍，街道全力盘活产业空间，在项目招引方面锚定上城区“产业突破年”定位，立足街道未来发展需要，先后落地信息技术、文化传媒等多个产业项目。

“我们建立了‘首问负责制’，明确每个企业每项问题都由街道相关负责人、科室负责人、助企服务员协调跟进，重点解决企业注册落户、政策兑现、跨部门事项等方面需要沟通事项，致力打通服务企业‘最后一公里’。”王通说。

选择落户凯旋街道，瓊天文化传媒看重的是其优厚的市中心地理位置，更打动公司的是贴心的政企服务。“和街道助企服务员沟通非常轻松顺畅，有什么需求提出来，街道会尽力帮忙解决，办事就像在‘家门口’一样方便。”

在经济工作专班看来，企业“引进来”只是迈出第一步。落户后遇到困难，街道作为“娘家人”更要倾力支持。为此，凯旋街道成立省市区三级联动人大代表助企帮帮团，走访相关园区楼宇，收集解决企业困难、问题20余个。

走访中，昱通测绘公司提出员工午间用餐需求，街道为企服务中心进行广泛的市场调研和筛选后，链接了同为街道企业的诺巢公司作为合作伙伴。中心“牵线搭桥”，多次组织会议，双方最终达成了共识。

这一合作模式的达成，不仅解决了昱通员工的吃饭问题，也为诺巢公司的食堂带来稳定客流量，实现区域内资源优化配置和互利共赢。“像这样全方位的服务，不仅让企业在面对难题时感受到政府的关怀与支持，还极大提升了政府服务的效率与质量，增强了企业留驻的信心和归属感。”王通说。



凯旋街道办事处

分级分类跟进 量身定制服务

近期，一场以“增强直播从业者法律素养与风险防范能力”为主题的交流会在凯旋街道民商事法律服务中心举行。“很感谢街道为我们搭建了这样的学习交流的平台，不仅学到了实用的法律知识，还增进了与业界同行的交流。”一位参会创业者说。

经济工作交流圆桌会、创业交流经验分享会……目前，凯旋街道形成了影视、旅行、住房等丰富的产业集群，街道为企服务中心联合纪工委成立“亲清红立方”平台，集成税务、司法、政府、商会、律所、银行等多方专业力量，形成强大服务合力。

“我们根据不同产业类型合并同类项，定期组织联盟活动，搭建政企沟通渠道，为企业量身定制服务方案。”街道为企服务中心负责人说。

比如，针对新成立企业孵化期内的难题举办税务座谈会，通过专业解读税务政策、解答税务难题，助力新企快速穿越孵化期，稳健迈向

成长新阶段。

今年，上城区提出重点推进政务服务便利化、推进为企服务增值化和惠企政策精准化，打造环节最少、流程最优、效率最高的政务服务。

围绕这一要求，凯旋街道“亲清红立方”为企服务中心强化企业分级分类联系服务，明确“新设立企业一周上门、成长期企业紧密跟踪、重点企业常态联系、数据异常企业及时问询”要求，瞄准重点楼宇和营收50万元以上重点企业，制定问题需求“收集—报送—解决”闭环机制，截至目前已解决各类问题355个。

积极走亲入户 链接创业生态

除了对外招引企业，凯旋街道还积极激活内生动力——联动区域内商业、住宅楼宇里的人才资源，以这些企业家的“生活圈”带动他们的“工作圈”，通过走亲入户这件“小事情”，做好营商环境提升“大文章”。

比如，凯华社区明确了网格走亲“15+1”走访标准：每户走访时

间不低于15分钟，针对居民提出的意见，至少做一次面对面的回应。

这种面对面换来的是心连心。社区党总支书记、居委会主任项姝玮举例：“一次走访中，我们解决了居民柯女士的生活困扰，社区的专业能力和高效服务赢得了她的高度认可。在后续交流中，柯女士带来了自家企业筹备新总部的关键信息，最终在区、街、社联动下，促成浙江菲诺控股集团功能总部落地凯旋街道。”

菲诺的故事并非个例。在凯旋绿地商业中心内，还聚集了印乾实

业、华元医疗等多家本土企业，他们自发组成社区小型商会“华池汇”，互相导入资源，形成不断良性生长的创新创业生态圈。

印乾实业负责人是“华池汇”资深会员，2019年搬入凯旋街道，不到一年时间就把公司也迁了过来。“主要是社区和街道让我很放心。现在凯旋就是我的生活圈、工作圈，还有‘华池汇’的朋友圈。”这正是凯旋众多企业家的缩影。

浙报西湖智库 专家点评

为企办实事 以“营商”换“赢商”

浙江省社会科学院经济所研究员 吴晓露

杭州市的营商环境建设一直走在全国前列，是全国首批营商环境创新试点城市之一，连续四年蝉联全国工商联“万家民营企业评营商环境”城市榜单冠军。

近年来，杭州市更将全力打造“营商环境最优市”作为赋能经济高质量发展的重要抓手，各地区各部门紧紧围绕营商环境优化提升“一号改革工程”，凝聚最大合力，相继创新推出多项务实举措和高质量实施多个“为企办实事”项目，成功破解了一些长期制约企业发展的痛点、堵点、难点，出现了若干

用“营商”换“赢商”的新亮点。

例如，上城区凯旋街道积极主动针对企业“急难愁盼”量身定制“为企办实事”多项举措；既以“减法”换“加法”，分级分类定制全流程“一对一”服务，助力企业轻装上阵；又强保障促发展，在精准帮扶企业纾困解难的同时，引导企业聚焦风口产业向“新”而行；还推出“15+1”网格走亲等企业家“星级”服务，在切实提升企业家的归属感、责任感和荣誉感的同时，成功助力辖区内企业凝心聚力、共谋发展。

(图片由上城区凯旋街道提供)

深化改革 强基固本 民生实事



“亲清红立方”助企服务政策宣讲