

武汉市发展和改革委员会文件

武发改规〔2024〕2号

市发展改革委关于印发武汉市社区嵌入式服务设施运营管理办法（试行）的通知

各有关区人民政府，市直相关单位：

为全面贯彻落实党的二十大精神和《国务院办公厅关于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〉的通知》（国办函〔2023〕121号）中按照“建投管用”一体化的要求，统筹谋划、系统推进设施建设与后续运营的工作要求，确保项目建成后能够提高空间使用效率、降低运营管理成本、满足群众生活需求、方便设施管理使用、确保运营合理利润，实现设施运营可持续、服务普惠便捷，现将《武汉市社区嵌入式服务设施运营管理办法（试行）》印发给你们，请参照执行。

武汉市发展和改革委员会

2024年8月23日

武汉市社区嵌入式服务设施运营管理办法

(试行)

第一章 总则

第一条 为规范武汉市社区嵌入式服务设施的运营管理,根据《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》(国办函〔2023〕121号)、《武汉市社区嵌入式服务设施建设实施方案》(武发改社会〔2024〕111号)等有关文件要求,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法所涵盖的社区嵌入式服务设施运营商(以下简称运营商),是指对社区嵌入式服务设施进行统一运营管理,面向社区居民提供公共类、普惠类、商业类等多种服务的第三方专业机构(包括企业或社会组织)。运营商提供服务场景不应少于3项,其中养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐服务不应少于2项,原则上应配置养老服务或婴幼儿托育服务。服务范围主要包括:

(一)公共类服务:政府提供或主导的基本公共服务,主要包括党群服务中心、社区服务大厅、社区卫生服务站、社区文化中心(书房等)等。

(二)普惠类服务:面向社区居民提供的政府引导、方便可

及、价格可承受的普惠类非基本公共服务，主要包括养老服务、婴幼儿托育、儿童托管、社区助餐、家政便民等。

（三）商业类服务：面向社区居民提供多样化、品质化的商业服务，主要包括社区停车、零售商业、餐饮、创业空间等。

运营商服务范围及功能业态表

项目	公共类	普惠类	商业类
功能特点	政府提供或主导的基本公共服务	面向社区居民提供的政府引导、方便可及、价格可承受的普惠类非基本公共服务	面向社区居民提供多样化、品质化的商业服务
功能业态	党群服务中心 社区服务大厅 社区卫生服务站 社区文化中心（书房）等	养老服务 婴幼儿托育 儿童托管 社区助餐 家政便民等	社区停车 零售商业 餐饮 健身馆 创业空间 重要民生商品团购等
实现路径	空间产权由政府（国有企业）所有，政府提供或主导的基本公共服务。	空间产权由政府（国有企业）所有，免租金或低租金提供给市场主体开展普惠服务。	空间产权由政府（国有企业）所有，以市场化租金提供市场主体；或市场主体利用自有空间建设并开展服务。

第三条 本办法所涵盖的社区嵌入式服务供应商（以下简称服务供应商），是指依法成立、能够独立承担民事法律责任并且具备提供养老托育、社区助餐、家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲、儿童游憩等一种或多种服务能力的市场主体。服务供应商由运营商负责引入。

第四条 全市社区嵌入式服务运营管理及监管等相关活动

适用本办法。

第五条 市发改委负责指导全市社区嵌入式服务设施运营管理工作，市直有关部门根据职能对社区嵌入式服务设施运营开展行业管理，按规定给予建设补助和运营补贴，推动运营商和服务供应商规范化、规模化和品牌化发展。各区人民政府是社区嵌入式服务运营管理的责任主体，负责组织有关单位免租金或低租金提供相关设施，建立运营管理机制，加强对运营商和服务供应商的日常监管，依法保障企业和社区居民合法权益。

第二章 运营主体

第六条 社区嵌入式服务设施运营主要采取以下模式：

（一）公共投入模式：主要适用于公共类服务场景，由政府 and 国有企业提供场地和负责装修建设、配备设备，将达到运营条件的社区嵌入式服务设施无偿交由政府事业单位或委托运营商运营管理的模式。

（二）公建民营模式：主要适用于普惠类服务场景，由政府 and 国有企业负责提供场地及建设，并将社区嵌入式服务设施免租或低价租金交由运营商负责运营管理的模式。运营商在惠民性价格基础上依照市场化方式运营，其选择的服务供应商可在第三方评估价的基础上约定惠民服务价格，确保所提供的服务便捷可及、价格可承受、质量有保障。行业主管部门可按规定给予相关运营补贴。

（三）民办公助模式：主要适用于普惠类服务场景，由政府 and 国有企业提供场地并给予免租或低价租金和建设补助，运营商负责建设、配备设备和后续运营管理的模式。运营商在惠民性价格基础上依照市场化方式运营，其选择的服务供应商可在第三方评估价的基础上约定惠民服务价格。行业主管部门可按规定给予相关运营补贴。

（四）公民合作模式：主要适用于商业类服务场景，由运营商自备场地或按照市场化价格向政府和国有企业租赁相关设施，并自主投资建设和运营管理，政府给予用地、规划、资金等政策支持的模式。运营商可按规定依照市场化方式运营。

第七条 运营服务应涵盖七大场景建设和专业运营全链条。支持具有较强实力、丰富经验、良好商誉的物业企业、养老托育机构和城市更新综合服务商等参与运营服务。运营商的引入主要采取以下方式：

（一）公共投入类模式应采用政府购买服务模式确定市场主体，并按约定提供公共服务。

（二）公建民营模式和民办公助模式由街道办事处组织社区引入运营商，可通过从全市运营商等级评定目录中或各区运营商推荐名录中选择确定运营商、发起成立社区社会企业作为运营商、市场化公开招标等方式引入运营商。

（三）公民合作模式由出资建设的市场主体作为运营商。

第八条 运营商应按照“一社区一方案”的要求，结合社区居民需求编制运营专项计划，包括但不限于运营内容、运营标准、

运营主体、运营方式、运营周期、政策体系、监管机制、配套支持等内容。街道办事处指导社区通过组织居民代表大会、小区业主委员会等以投票方式选择运营商。

第九条 运营商确定后，由运营商按照与街道办事处和社区签署的协议，通过市场化方式引入服务供应商。服务供应商应按规定到区相关行政主管部门办理养老机构、托育机构等登记备案手续，并依法依规开展服务活动。

第十条 运营商应当组建运营管理团队，与街道办事处和社区签署协议和承诺，建立并完善内部管理制度，制定总体运营方案和利润分配方案，形成季度和年度目标，加强对社区嵌入式服务设施日常维护管理，并定期将社区嵌入式服务设施营收情况向街道办事处和社区报告。

第十一条 运营商不得随意更改运营范围内的服务功能，确需改变的，应报请街道办事处与社区同意。运营商应严格落实消防安全管理等责任，多业态功能使用场所之间应建立消防安全管理、火灾应急处置、安全紧急疏散等方面的联动协作机制。

第三章 运营管理

第十二条 运营商应与服务供应商签订相关服务合同、知情同意书，明确服务功能、费用以及各方的责任和义务，并建立风险防范机制，加强对服务供应商的日常监管，鼓励购买相关综合责任保险。

第十三条 服务供应商应当在醒目位置公示服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息。公示信息内容应真实、准确、完整，及时更新，便于社区居民了解、获取，接受相关部门、服务对象和社会公众监督。

服务供应商应当配备与服务相适应的工作人员，从事医疗、康复等服务的人员，应当依法具备相应的职业资格。

第十四条 运营商因故暂停、终止服务的，应当于暂停或终止服务 60 日前书面报告街道办事处和社区并提交处置方案。享受过政府购买服务、财政扶持补助资金的，需经街道办事处书面同意后方可实施。街道办事处应当组织区直有关部门和社区，在接到处置方案之日起 30 日内完成审核工作，并将相关情况报送区人民政府。

第十五条 市、区行业主管部门通过政府购买服务和建设补助、运营补贴等方式向运营商购买公共类和普惠类服务，并加强对运营商和服务供应商的行业监管。街道办事处应按照职责权限，负责做好服务商准入准营等审批协调工作，定期对运营商的运营服务合同履行情况、设施使用情况进行检查和督导，及时发现问题和要求整改并报区人民政府备案。社区要发挥自治作用，建立服务纠纷常态化多元化调解机制。

第四章 监督管理

第十六条 运营商有下列情形之一的，应当依据有关法律法

规及相关规定追究相应责任和给予处罚，并按照协议约定终止运营：

（一）未经批准擅自改变政府投资或者补助建设的社区嵌入式服务设施用途的；

（二）擅自拆除政府投资或者补助建设的社区嵌入式服务设施的；

（三）未按协议约定向社区居民提供公共类、普惠类和商业类服务的；

（四）未按规定开展社区嵌入式服务设施日常维护管理，造成设施无法正常使用的；

（五）未严格执行消防安全、食品安全、医疗卫生、特种设备等相关法律法规及政策规定，造成重大事故的；

（六）未按规定接受相关部门监管或整改未到位，造成服务无法持续的；

（七）发生严重失信情形，被纳入信用黑名单的；

（八）因群众投诉较多等引发严重负面舆情，造成影响社会稳定的；

（九）违规使用或骗取补贴、补助、奖励资金的；

（十）发生其他违法行为的。

第十七条 实行运营商等级评定制度，由低到高分分别为1A、2A、3A、4A、5A等五个等级，将消防安全、食品安全等安全管理情况纳入等级评定指标体系。

支持运营商在社区信息平台上对接社区居民服务需求，建立

便捷畅通的“好差评”消费评价机制。社区居民消费评价结果作为运营商等级评定重要依据。

第十八条 各级行政机关及其工作人员，在社区嵌入式服务运营管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，给予处分或者由监察机关依法给予政务处分。

第五章 附则

第十九条 本办法自 2024 年 8 月 23 日起施行（自公布之日起施行），有效期 2 年。

第二十条 本办法由市发改委负责解释。

武汉市发展和改革委员会办公室

2024年8月23日印发

共印 15 份