

打造特色街区 实现城市背街小巷蝶变

吴康

如果说大街区是一座城市的“面子”，那么背街小巷则是这座城市的“里子”，城市的故事往往就藏在巷陌深处，他们是城市文脉和肌理的所在。如果说大街区是一座城市的“主脉血管”，那么背街小巷就是“毛细血管”，不单承载着一方居民对于老城的乡愁记忆，也往往面临着城市发展和更新迭代留下来的种种问题，譬如基础设施陈旧、配套不全、居住环境“老破小”等。

因此，背街小巷治理得好不好，不仅关乎城市文明、城市形象、城市功能，也关系到环境是否宜居、居民是否满意。通过背街小巷改造提升，实现背街不背、小巷精致，使之溢满特色、有品位、有魅力的人间烟火气，阐释最具老味道的市井新生活，是党和政府所期，也是群众所盼。

如何在保留背街小巷历史记忆和乡愁情怀的同时，又使之蝶变新生？国内不少城市在这方面已有很好实践，不少经验值得借鉴。譬如成都的宽窄巷子、锦里；北京的望京小街、鱼市胡同；上海的愚园路、张园石库门；南京的乌衣巷、西安的书院门、湘子庙街；长沙的超级文和友等等。如果我们仔细去探究这些已然颇负盛名的城市老街区，它们尽管特色各异，改造提升的着眼点与着力点也不尽相同，但你会发现，它们有一个共同的特点，就是文旅为“魂”，商业为“媒”，古城古韵与现代气息珠联璧合，人文传统与商业氛围交融共生，从而成为不可或缺的城市新地标、文旅新“IP”。

山城新昌在背街小巷的整治和改造提升中，也进行了有益的尝试，走出了一条因地制宜的新路子，南街城市记忆区、里江北历史文化街区（东镇）就是其中的典型代表。以南街城市记忆区为例，改造前，南街是一条寻常常的背街小巷，它给人们留下的印象，是建筑老旧、设施落后、业态单一。其实，南街是一条“宝藏”街巷：总长约250米，主街长约150米，宽约6米，呈微“S”型，现有建筑共计68幢其中不少是清末民初的二层木结构小楼，既是新昌百年内建筑的现存历史档案，也是新昌老百姓关于旧时记忆的具象载体。所以，改造提升的关键在于如何既能保留城市老味道、又能体现市井新生活。

一、老街的“唤醒”

2021年9月，县城投集团作为建设主体投资2.4亿元启动了“南街城市记忆区”建设项目，在项目实施过程中，城投集团将南街现存所有建筑进行统一征收再进行改造提升，尊重不同历史时期的不同建筑风貌特征，尽可能保存更多的真实历史遗存。对房屋建筑通过木结构修缮、立面改造、落

架大修等方式进行改造，同时建设了地下微管廊系统，实现雨污分流，改造、提升了主街及巷、弄铺装以及环卫设施，在提升基础设施、改善城市风貌和人居环境的同时，也很好的保留了原有的街巷肌理和建筑外形，达到了修旧如故的效果，留住了人们对老城的美好记忆。2022年10月，南街开街运营。为做好整治、提升的后半篇文章，重新释放老街区活力，提升群众和游客体验感，根据街区实际和发展需要，由城投集团负责对南街进行后续招商运营。

二、老街的“焕新”和“出圈”

重塑南街的市井味、烟火气，需要找对坐标、靶向发力。一开始的时候，南街招商重心放在映照历史、还原旧忆，一些诸如老理发店、旗袍店等被招引入内，但波瀾不惊，反响寥寥，直到今年3月份，随着一篇《我愿称之为“碳水王国”核心区的秘密。我丢很好地把握住了这波流量“潮流”。作为南街经营主体，城投集团及时调整南街原有业态布局，集中人力、精力重塑南街“碳水王国”核心区、精华区新地标，春节以来先后举行了春节长桌宴、五一“碳水王国，南街遇见”，“520”烧烤节、龙虾节等系列活动，吸引外地游客、县内群众“沉浸式”体验，以及大学生“特种兵式”打卡体验达38.4万人次。知名综艺节目“跑男”剧组5月9日到南街等地拍摄，6月9日首播，又掀起了新一波关于“包邮区碳水王国”的热潮。城投集团还专门成立南街碳水街区运行管理服务有限公司，街区运营管理得到进一步规范和优化。开展南街商户餐饮收入纳统及线上点餐系统开发应用相关工作，到10月底南街招商引资商家达到39家，已纳统商家达到27家。8月份，南街“碳水王国”接驳车正式开通，将大佛寺—小寺古—康乐广场—南街四个景点连为一线，畅通畅游碳水街区最后“一公里”的交通空白。中秋国庆期间增加2辆接驳车，延长运营时间，将游览大佛寺结束后游客尽可能多的接驳到南街享受碳水美食，感受老街区旧时记忆。期间接驳车总共运营1417车次，单日运营总车次最高达238车次，共计接送15947人次，其中外地游客10000余人次，很好发挥了助推引流作用。后续南明空间项目的竣工、投用以及南门老城墙遗址的重现，为南街增添了更多文化感和历史味。

中秋国庆“双节”期间，县城投集团在南街城市记忆区推出“碳水三万里 南街遇见你”系列主题活动，活动瞄准外地游客和年轻群体，坚持内容为王、流量为王，突出亚运、中秋、国庆、特色美食狂欢等主题，吸引了大批外地游客前来南街打卡并品尝新昌特色碳水小吃和其他美食，“游在新昌，吃在南街”已经成为外地游客的一种共识，南街人流及餐饮流量均呈现“井喷”现象，据不完全统计，活动期间街区共接待游客13.4万人次，其中外地游客超6.3万人，总营收达220万元。

三、存在问题分析

尽管南街“碳水王国”与差不多同期的山东淄博烧烤“一南一北交相辉映，被网友称之为“北有淄博烧烤，南有碳水王国”，但是在运营过程中，我们还是感觉存在一些问题：

（一）街区业态布局有待进一步优化，街区业态同质化现象明显，需对现有业态进行调整和转型，引进更多符合南街特质的好业态，如汇聚新昌各式碳水小吃的综合型业态，满足部分游客在一家店就尝遍所有小吃的需求；特色南货店，售卖新昌本地特产糕点小吃、手工艺品及其他文创产品等。

（二）缺乏街区管理运营和营销推广的专业团队、专业人才，街区管理运营水平有待提升。纳统、点餐系统尚未实现全覆盖，送餐还未实质运行。

（三）部分商家经营理念和经营水平不够高，缺乏创新精神，习惯安于现状，小富即安。部分商家对纳统工作存在抵触情绪，存在没有应统尽统现象。部分商家店面装修不够精致、有特色，服务理念有待提升，对标优秀存在明显差距。

（四）街区现有基础设施需要进一步提升，停车难，尤其是日间停车问题有待更好破解，更好提升游客、群众体验感，获得感。

（五）街区拓展、串联文章需提上日程，以有效弥补现有街区范围较小、缺乏与里江北、横街等街区联动，无法承载更多游客体验等方面的不足。

四、实现老街“长久红”的几个途径

“一时红”只是开始，“长久红”才是本事。如何能稳稳的接住流量，使“流量”始终保持热度”变成“留量”？笔者以为，新昌山水资源丰富，历史人文积淀深厚，尤其是碳水小吃这种非常“接地气”的IP，天然就具备较好的流量基础，只要运营得当，南街是可以实现“长久红”的。具体来说，可以从以下几方面进行探索尝试：

（一）加快促进文旅旅深度融合圈粉引流

淄博的烧烤、洛阳的汉服、云南的“泼水节”……每一个运作成功的商业现象，其背后都能捕捉到最传统文化符号，凭借文化的输出，从而实现引流圈

粉。成都的宽窄巷子，没有过多刻意的修饰，却能体验到最淳朴的老成都市井生活的气息，这些“现象级”老街区无一例外，都是将传统的文化符合提炼、融入到商业项目中，以此实现圈粉引流。西安的大唐不夜城，虽为仿唐建筑群落，但它利用唐朝文化元素打造了火爆的互动节目“盛唐密盒”等一个又一个文化IP，既生动普及了历史文化知识，又形成与游客间的亲密互动，广受好评。他山之石，可以攻玉，我们可以这么做：

1.挖掘南街故事。在南街，我们也可以聘请县文史专家，尝试将文化IP、老建筑与城市地标美食融合对接，持续挖掘、讲好每一道新昌地标美食，每一幢老建筑背后的人文故事，并形成南街系列宣传画册，制成影像制品，运用足够多的人文IP矩阵来增强南街的人文底蕴、打造南街独有的标签与个性。

2.增加互动节目。可由真人扮演新昌文旅卡通形象“李梦白”定期讲解南街老建筑历史、朗诵唐诗经典、引领群众吃遍南街美食等等。也可以尝试引进类似大唐不夜城不倒翁、宋城快闪热舞那样游客群众喜闻乐见的互动节目。比如国庆期间我们在南街设置了一米话筒，鼓励吸引游客、群众上台演唱，成为了节日期间南街一处极富人气的风景。像类似的互动环节、互动节目还需要多多策划、多多设置，使游客、群众不再是吃完就走，而是愿意留下来，沉浸式参与各类活动。

3.丰富街区业态。南街主街较短，这是天生的劣势。但我们可以根据南街现状街巷肌理、建筑外形，在两侧两旁屋引进国画展、旗袍店、老物件文玩店、玉器古玩店、花鸟店、剧本杀、电竞、创意手、特色民宿等相关业态。同时通过与更多的特色餐饮企业合作，引入更多有特色的产品和服务，鼓励商户进行创新和差异化竞争，增加产品的种类和品质，以满足游客多元化的需求，进一步丰富完善南街业态布局，促进产业延伸，形成主街碳水为主、两侧丰富多彩的业态布局，打造吃—喝—赏—玩—游—娱—购多种业态一条龙的消费场景。

（二）深耕网络主阵地、打好“青年牌”

1.以更大的力度进行网络推广。网络推广具有便捷、迅速、互动、多元、低成本等特点，可以实现超越指数级的“爆炸式”效应。我们应打破部门、行业壁垒，推动文旅旅资源共享和资源优化配置，实现我县文旅ip“抱团作战”、“整体作战”，建议县里搭建全国性、专业性的文旅旅宣传推介平台，将南街纳入其中作为商务、文旅接待的重要目的地，对我县文旅ip及南街进行全方位、多维度、多层次的宣传推介，持续扩大南街的影响力和吸引力。

2.以精准的定位吸引青年群体。对于南街来说，要瞄准年轻化、潮流化定位，重点打好“青年牌”。青年群体朝气蓬勃、自带流量，新生事物接受能力快，喜欢尝试探索。同时，擅长使用“两微一抖”等新媒体平台，传播表达能力极强。因此，年轻人关注什么、追捧什么，流量自然就到哪里，是网络宣传不二“主力军”“急先锋”。我们可以从品牌、产品、营销等方面抓住青年心理进行系统性创造，如邀请他们参与编制美食地图、发布美食榜单、设置南街必吃小吃榜单等，特别要在节假日前提前做好推宣，蹭好暑假寒假假期热度，可以与更多的大专院校合作搞活动，吸引更多的大学生群体来南街开展“特种兵式”打卡体验。商家也可以通过调整经营结构，丰富服务业态，打造诸如情侣一起包饺子（可以美其名曰情侣饺）、亲子动手做包子（可以美其名曰爱心包子）等沉浸式、体验式、互动式、亲子式消费场景，以便吸引更多年轻人进行消费。

3.以丰富的公共文艺活化街区。遵循“公众性”及“公共性”的基本运营原则，可以长期与县内外社会文艺团体、文艺爱好者合作，邀请他们驻唱、驻演，开创“潮歌连连唱”、“国风大赏”、“街舞争霸赛”等南街文艺品牌，促进群众特别是青年群体喜闻乐见的公共文艺进南街，打造潮舞、嗨唱、乐迷的文旅融合消费场景，致力通过公共街区文艺内容运营活化城市人文，进一步赋予南街发展新活力，构建稳定的街区运营生态。

4.以更广阔的视野进行周边开发。我们还可以在线上线下同步开展涉及南街的各类评选活动，如美食摄影大赛、最美味店铺评选等，以此来制造热点话题进一步扩大街区的社会关注度和影响力。招募设计师进驻与南街有关的文创产品，譬如印有街区吉祥物的充电宝、手环、公仔、手提袋、文化恤等纪念品进行展售，也可以把上述纪念品作为奖品，不定期开展“吃碳水、逛南街、抽吉祥”抽奖活动，以提升游客的粘度度、忠诚度。

（三）提升管理团队能力强化运营管理

1.提高团队人员素质。对于一个历史文化休闲类街区来说，其运营管理团队首先必须具备的职业素养是人文历史素养，此外还需要要懂管理、懂运营、懂营销，因此对于人员的工作要求和标准很高。从目前南街的运营来看，不光人数偏少，现有人员的工作经验、文化素养、知识结构也远远无法满足街区发展的需要。所以提高团队人员素质，建强一支有文化、懂管理、擅营销的专业管理团队已迫在眉睫。

2.拓宽服务事项，彰显民生温度。一是衍生政务服务。以群众需求为导向，在做好户籍事项证明、低保证换证等常规高频政务服务基础之上，坚持多跨协同、资源集聚，充分融合电信、华数、银行等多个职能部门“社会化”服务资源，安排工作人员定期定点下村服务，打造政务服务“特色菜单”，主动提供助农贷款服务、水电网联办等额外衍生服务，便捷群众办理，实现资源的优化配置和高效利用。二是延伸民生服务。做好公共文化事业服务，积极推进农村文化信息资源共享、乡镇综合文化站、村文化礼堂建设、农家书屋等重点文化惠民工程向群众开放；依托文化线、宣传线等相关业务线，加强对接宣传部、文化旅游局等有关部门，广泛开展文化活动中；充分运用“可移动影院”“老年大学外拓展课”“文化下乡”多种载体，组织开展农村广场电影、消防安全培训、文化演出等活动，多渠道提供文化服务。探索农村式“家庭医生”，统筹回山卫生院10多名医务人员，配备专用移动诊疗车，探索“硬药上门”服务新模式，保障老年人身体健康。三是定制应急服务。一方面是提供代办服务，针对行动不便的群众，村两委干部配合群众做好代办、按群众需求入户领取材料代为办理；另一方面是依托我镇特色空巢老人安全保障“一键召唤”应用，针对“空巢老人”“独居老人”特殊群体，开通“绿色通道”，深化“一个呼叫器+消防、医疗、住房等多个安全功能”的“1+X”空巢老人安全保障“一键召唤”应用，开发“附近联系人”“紧急责任人”“联动服务”“消防应急呼叫”等功能模块，划定15分钟应急响应圈，保障老人生命安全。同时，利用多部门联动，逐步完善送餐、家政等配套体系，优化养老服务。

3.汇聚各方主体，强化“造血”功能。一是凝聚多方主体力量。激活村

在加大现有工作人员的培养力度，提升业务能力的同时，需要县里给予城投一定的用人自主权，以便面向全社会招纳具有相关网络宣推、话题策划、运营管理等方面工作经验的人才参与到营销管理团队中来。

2.优化街区运营管理。主动“走出去”，与县内外“同级”具有深厚底蕴的知名美食商家沟通，介绍街区特色和优势，提供优惠政策和优质服务，吸引品牌商家入驻。制定完善街区各类管理制度，建立动态管理、纳统管理、奖优罚劣、商家自律、社会监督等长效管理机制，促进街区管理进一步优化。下一步我们拟组织商家成立街区自主管理组织，引导商家进行自我管理，通过自我约束、自我管理，实现商户经营能力提升，创新能力优化，自我约束强化。

3.线上线下强化宣传。围绕春节、五一、端午、中秋、国庆等季节性消费热点和重要节假日，牢固树立“互联网+”思维、主动宣推思维，善于制造街区热点话题，蹭好热点流量，打造流量“引爆点”。引进并利用新技术、新模式，提供在线预订、在线支付、在线导览、在线互动等更加便捷、安全、个性化、智能化的文旅消费服务。同时推进线上线下对南街文旅资源、产品、服务、品牌的平台化宣传推介，形成线上线下多层次、多角度宣传效应，完善消费促进体系。如今年中秋、国庆活动期间，城投集团共制作短视频50条，被大量转发朋友圈、抖音等各网络平台，邀请1大嘴韩乔生（粉丝51万）、【杭州薛大胖（粉丝79万）】、【胡娜娜（粉丝43.9万）】等新媒体达人打卡新昌南街；同时采取图片直播方式进行网上宣推，共有11万人次实时观看，收到了良好宣传效果。主流媒体浙江卫视《新闻联播》节目9月24日专门播出了新昌市民和外地游客齐聚南街收看亚运会开幕式盛况的新闻报道。这可以说是一次成功的网络宣推“演习”，为今后积累了运作经验。

综上，作为一条老街，南街从“唤醒”到“焕新”的过程为我县城市背街小巷的完美蝶变提供了可供复制的成功范例；“碳水南街”新IP的初步打造成功，也获得了广泛的社会认可。笔者相信，只要我们通过不懈努力保持南街对民众多源流不绝的吸引力，必能将南街打造成为既具有人文历史承载功能、又充满人间烟火味的高质量文旅街区，也会让碳水小吃成为新昌继唐诗、山水、茶叶等之后的又一个新的文旅IP符号，使南街“包邮区碳水王国”核心区、精华区的金名片越擦越亮。

（作者系新昌县城投集团党委书记、董事长、总经理）

关于缩小城乡公共服务现实差距的实践与思考

沈剑

省委十五届三次全会提出，要打造“三大差距”持续缩小的实践范例，在共同富裕上发挥示范引领作用。回山作为典型山区镇，乡村民生服务不够充分等问题尤为突出，缩小城乡公共服务、深化公共服务下沉，对于推动经济建设和社会事业的全面协调发展具有重大现实意义和深远历史意义。回山镇聚焦政务、民生、市场三类需求，创新服务模式，定制服务体系，架构回山特色农村公共服务资源下沉桥梁，精准提供更多更优质公共服务，助力打造城乡居民幸福共同体。

一、缩小城乡公共服务的重要意义

城乡公共服务是指由政府提供的，以满足居民基本生活需求为目的，包括教育、医疗、养老、就业、文化等领域的公共服务。随着社会经济的发展和城市化进程的加速，城乡之间的差距逐渐扩大，其中公共服务水平的差距尤为突出，这种差距不仅影响了农村居民的生活质量，也制约了农村经济的发展和社会的稳定。

1.缩小城乡公共服务有利于改善农民生活条件。缩小城乡公共服务现实差距是实现社会公平的重要途径。在城乡二元结构下，城市和农村在公共服务供给方面存在较大差距，导致农村居民在享受基本生活服务方面处于劣势。通过加强农村公共服务的供给，提高农村居民的生活质量，有助于农村经济的发展和社会的稳定。

2.缩小城乡公共服务有利于推动经济高质量发展。完善的公共服务体系可以吸引更多的资本和人才流向农村，促进农村产业升级和农民增收。同时，对农村实施倾斜性的基本公共服务，例如提高农村居民技能水平，缩小农民和其他群体在整体经济发展进程中的起点差距，有助于提升全要素生产率，提高自我培养的动力源，促进农村产业的发展和升级。

3.缩小城乡公共服务有利于维护

社会和谐稳定。缩小城乡公共服务差距是维护社会稳定和促进社会和谐的重要途径。通过提高农村公共服务水平，改善农村居民的生活质量，可以减少城乡之间的不公平感和不满情绪，有利于维护社会稳定和促进社会和谐。

二、城乡公共服务的现实差距

（一）普遍现状：当前，农村和城市之间公共服务现实差距较大，发展不均衡，城市公共服务数量较多、质量较好，而农村公共服务供给较少、质量偏低。总体来说，城乡之间在教育、医疗卫生、社会保障、文化生活和公共基础设施等基本公共服务供给方面明显失衡。同时，公共服务财政投入城市倾向性明显，造成了农村公共服务供给总体不足、结构失衡、效率低下等突出问题。

1.民生性服务上的差距。主要表现在就业服务和社会保障上的差距，就业服务方面，由于农村经济发展水平不高，农村就业服务缺乏，导致劳动力长期在外打工；社会保障方面，除了基本的农民医疗保障和农民养老金，农民其最低生活保障覆盖率较低。

2.事业性服务上的差距。事业性服务主要涉及义务教育、医疗卫生、公共文化等。当前，部分农村小学已经面临整合，在办学校在师资水平、经费投入等多方面与城市学校存在较大差距。我国医疗卫生资源多集中在城市，乡村卫生资源不仅质量不高，且服务能力也较低。公共文化事业依托文化下乡，农村图书馆等载体，虽取得了阶段性成果，但农村文化馆、博物馆等基础设施还存在空白。

3.基础性服务上的差距。长期以来，城乡公共投入投入不均衡，除了少数发达地区，大多数农村仅有少量公共基础设施、体育设施、污水处理工程、道路工程等基础设施依然需要进一步完善。

（二）回山情况：回山镇位于浙江省东部，新昌县西南部，辖区面积98.04平方公里，距县城47公里，地处偏远，幅员辽阔；共辖32个行政村，人口约1.43万

户3万人，常住人口约1.2万人，中青年长期在外务工，在村“空巢老人”“独居老人”较多，60岁以上老年人占比70%以上，随着常住人口老龄化日益严峻，当地对于义务教育的需求更降低，老年人口的医疗卫生、应急服务、文化生活等公共服务难以保障等问题逐渐凸显。

三、缩小城乡公共服务的思路

（一）针对普遍现状

1.构建公共服务型政府。坚持人民至上，对群众做到“民有所呼，我有所为”，努力把群众、基层“盼的事”变成政府“干的事”，让干部做下、基层敢闯、企业敢干、群众敢首创。

2.完善公共服务财政制度。坚持以“以人为本、让利于民”，统筹城乡发展，大力推进城乡公共服务，增加投入农村的就业再就业服务、基本保障服务、义务教育、公益性基础设施、生态环保等支出，着力解决好群众关心的“头等大事”和“关键小事”。

3.统一基本公共服务标准。明确城乡基本公共服务的服务事项、服务内容、服务对象、服务标准，同时推动落实城乡统一的基本公共服务设施配置和建设标准，促进城乡基本公共服务制度整合衔接。

4.促进优质公共服务下沉延伸。全力推进促进城乡教育、医疗卫生等优质公共服务资源向乡村延伸下沉。围绕中心镇（村）统筹配置片区公共服务资源，合理布局教育、医疗、文化、养老、托育、应急等基本公共服务设施，建立健全教育、医疗、文化、养老等公共服务中心，构建更好满足农村居民需要的便捷生活服务圈。

5.多元化公共服务供给主体。健全融资机制，以多种筹资渠道和提供形式缓解资金的不足，积极鼓励各类民间组织和民间闲散资金共同投入和发展公共服务事业，扩大农村公共服务的供给能力。

（二）针对回山情况

回山镇作为典型山区镇，面临着

农村公共服务落后的问题。为破解这一难题，回山镇全面推进“乡理乡亲”服务驿站试点建设。驿站以“便民、利民、惠民”为宗旨，内设政务服务区、生活服务区、文化服务区等多个区域，为村民提供一站式、全方位的服务，全方位打造老百姓“三公里”服务圈、“零距离”生活圈。

回山镇在推进“乡理乡亲”服务驿站式点建设过程中，创新服务模式，定制服务体系，深入了解村民的需求和诉求，结合当地的实际情况，针对不同群体的需求差异，制定出一系列符合村民需求的服务项目和内容。例如，针对老年人群体，提供健康管理、应急消防等服务；针对中年劳动力，提供加强基础设施建设、农业技术推广等服务，定制化服务极大程度增强了均衡性和可及性，提高了公共服务下沉的整体水平。具体做法如下：

1.创新回山模式，强化机制保障。一是组建专业服务队伍。成立回山镇农村公共服务下沉工作专班，全域统筹规划布局，下设理发、医疗、政策、商品、宣传等5个高频服务专项工作组，包含专业技术人员、村级便民服务中心业务人员、职能单位工作人员、村干部等各类工作人员100余人，具体推进工作组服务事项，研究解决存在问题。二是推出“回山”服务模式。突出“抓主抓重、精确制导”，综合各村区位面积、人口结构、服务需求等要素，提出差异化解决方案，划定7个集中服务片区、37个移动服务点位，推出集市服务和移动服务两类“乡理乡亲”服务驿站，利用移动商车、医疗车、

志愿服务车灵活服务，以“定点+流动”的形式实现服务范围覆盖全域，实现“站点有半径、服务零距离”。三是聚力八大服务版块。开展“村村敲门行动”入户摸排，结合本地实际，梳理回山群众高频需求，细化“政务服务、民生服务、市场化服务”三大领域，定制服务版块，包括理发服务、便民（政

务）服务、商品服务、医疗服务、技术服务、应急服务、文化服务、农事服务等8项服务内容，打通基层“末梢神经”。

2.拓宽服务事项，彰显民生温度。一是衍生政务服务。以群众需求为导向，在做好户籍事项证明、低保证换证等常规高频政务服务基础之上，坚持多跨协同、资源集聚，充分融合电信、华数、银行等多个职能部门“社会化”服务资源，安排工作人员定期定点下村服务，打造政务服务“特色菜单”，主动提供助农贷款服务、水电网联办等额外衍生服务，便捷群众办理，实现资源的优化配置和高效利用。二是延伸民生服务。做好公共文化事业服务，积极推进农村文化信息资源共享、乡镇综合文化站、村文化礼堂建设、农家书屋等重点文化惠民工程向群众开放；依托文化线、宣传线等相关业务线，加强对接宣传部、文化旅游局等有关部门，广泛开展文化活动中；充分运用“可移动影院”“老年大学外拓展课”“文化下乡”多种载体，组织开展农村广场电影、消防安全培训、文化演出等活动，多渠道提供文化服务。探索农村式“家庭医生”，统筹回山卫生院10多名医务人员，配备专用移动诊疗车，探索“硬药上门”服务新模式，保障老年人身体健康。三是定制应急服务。一方面是提供代办服务，针对行动不便的群众，村两委干部配合群众做好代办、按群众需求入户领取材料代为办理；另一方面是依托我镇特色空巢老人安全保障“一键召唤”应用，针对“空巢老人”“独居老人”特殊群体，开通“绿色通道”，深化“一个呼叫器+消防、医疗、住房等多个安全功能”的“1+X”空巢老人安全保障“一键召唤”应用，开发“附近联系人”“紧急责任人”“联动服务”“消防应急呼叫”等功能模块，划定15分钟应急响应圈，保障老人生命安全。同时，利用多部门联动，逐步完善送餐、家政等配套体系，优化养老服务。

集体资源，充分利用村级党群服务中心，合理布局“乡理乡亲”服务驿站服务区，划分医疗、理发等多功能区域。凝聚乡贤力量，切实将乡贤“软实力”转化为发展“硬支撑”，回山乡贤为支持“乡理乡亲”服务驿站建设，大力提供资金、设备等多方面支持，极大程度助力服务驿站顺利建成。二是积极探索市场化移动运营。全面部署移动运营，和聊昌县世纪联华超市签订合作协议，敲定以接近于批发价进货、远低于零售价销售合作模式；同时，移动销售产生的利润作为农场运营资金，实现资源的优化配置和高效利用。三是延伸民生服务。做好公共文化事业服务，积极推进农村文化信息资源共享、乡镇综合文化站、村文化礼堂建设、农家书屋等重点文化惠民工程向群众开放；依托文化线、宣传线等相关业务线，加强对接宣传部、文化旅游局等有关部门，广泛开展文化活动中；充分运用“可移动影院”“老年大学外拓展课”“文化下乡”多种载体，组织开展农村广场电影、消防安全培训、文化演出等活动，多渠道提供文化服务。探索农村式“家庭医生”，统筹回山卫生院10多名医务人员，配备专用移动诊疗车，探索“硬药上门”服务新模式，保障老年人身体健康。三是定制应急服务。一方面是提供代办服务，针对行动不便的群众，村两委干部配合群众做好代办、按群众需求入户领取材料代为办理；另一方面是依托我镇特色空巢老人安全保障“一键召唤”应用，针对“空巢老人”“独居老人”特殊群体，开通“绿色通道”，深化“一个呼叫器+消防、医疗、住房等多个安全功能”的“1+X”空巢老人安全保障“一键召唤”应用，开发“附近联系人”“紧急责任人”“联动服务”“消防应急呼叫”等功能模块，划定15分钟应急响应圈，保障老人生命安全。同时，利用多部门联动，逐步完善送餐、家政等配套体系，优化养老服务。

四、总结

缩小城乡公共服务现实差距是一项长期而艰巨的任务，需要各级政府和社会各界的共同努力。回山镇通过全面推进“乡理乡亲”服务驿站试点建设，创新服务模式，定制服务体系，精准提供了更多更优质公共服务，为缩小城乡公共服务现实差距提供了有益的实践和思考，为实现城乡居民幸福共同体的目标奠定了坚实基础。

（作者系回山镇党委书记）