

迎难而上扎实推进城市更新

今年《政府工作报告》提出，稳步实施城市更新行动。“城市更新是城镇化发展的重要过程，是推动城市高质量发展的重要举措。”住房和城乡建设部部长倪虹日前表示，城市更新的目的是，就是要让城市更宜居、更韧性、更智慧，让人民群众在城市生活得更方便、更舒心、更美好。

体检先行摸清底数

城市体检是城市更新的重要前提。城市需要更新什么，怎么更新，首先要摸清底数：城市已经有什么，还有哪些方面需要改进？城市体检必不可少。

对此，倪虹介绍，城市更新要抓体检，找准问题。城市和人一样，也是一个有机的生命体。人为了健康需要体检，城市为了健康也应该体检。城市体检应坚持两个导向：一是问题导向，从住房开始，到小区、社区、城区，查找人民群众身边的急难愁盼问题；二是目标导向，去查找影响城市竞争力、承载力和可持续发展的短板弱项。体检找出来的问题，就是城市更新要重点解决的问题，也是城市更新规划设计的着眼点。

来自住房和城乡建设部消息显示，从2024年起，我国将在地级以上城市全面开展城市体检。目前，297个地级以上城市已经全部启动今年的城市体检工作。其中，236个地级以上城市成立了城市体检工作领导小组，115个城市已部署完成相关工作，204个城市制定了城市体检工作方案。按照要求，今年城市体检工作将持续到8月，9月底前，各地要将城市体检报告报送至住房和城乡建设部。

体检先行是开展老旧小区改造和完整社区建设的重要经验。在辽宁省沈阳市牡丹社区改造之初，就开展了社区体检。由社区“百姓设计师”与社区网格员组成“社区体检小组”，承担着社区日常体检工作，查找出社区短板问题，据此科学精准制定建设工作方案。

重庆市九龙坡区民主村开展完整社区建设时体检先行，并让群众积极参与其中。从房子、小区、社区3个层面构建体检指标体系以查找社区问题，实施居民提议、群众商议、社区复议、专业审议、最终决议的“五议工作法”，共组织专项活动30余场，采纳居民意见400余条，群众满意度达96.8%。

抓住重点解决问题

通过城市体检了解到短板问题后，应抓住重点有针对性地解决问题。

建设和改造好民生工程，是城市更新的重要着力点。《政府工作报告》提出，推动解决老旧小区加装电梯、停车等难题，加强无障碍、适老化设施建设。倪虹介绍，2024年将再改造5万个老旧小区，建设一批完整社区。2023年，全国实施各类城市更新项目约6.6万个，完成投资约2.6万亿元。



“这其中，新开工改造城镇老旧小区5.3万个，惠及2200多万居民；加装电梯3.6万部，增加停车位85万个，增设养老托幼等社区服务设施2.1万个；改造城市燃气等各类管道约10万公里；建设‘口袋公园’4100多个、绿道5300多公里，拓展草坪开放空间1.1万公顷。”倪虹强调，2024年城市更新工作仍将通过“小切口”改善“大民生”。

“尽管加装电梯，统一居民意见不容易，增加停车位，找到合适的地方也不容易，很多问题都是两难多难。需要多方参与、共同支持，把民生实事一件一件办好。”倪虹表示。

大力完善城市更新中的“里子”工程。《政府工作报告》提出，加快完善城市地下管网。地下管网，是城市建设的“里子”工程，更是“良心”工程。据介绍，2024年，将继续加大城镇燃气、供水、污水、供热等老旧管道改造力度，全年再改造10万公里以上。

打造好城市更新中的安全工程。《政府工作报告》提出，打造宜居、韧性、智慧城市。倪虹表示，宜居、韧性、智慧都离不开安全这个根本。一是将推进城市生命线安全工程建设，通过数字化手段，对城市的供水、排水、燃气、供热、桥梁、管廊等进行实时监测，及早发现问题、解决问题，有效提升城市安全运行保障能力。二是提升城市排水防涝能力，再启动100个城市、1000个以上易涝积水点治理。

激活区域发展新动能

城市更新不仅能使老街区、老厂房迎来新面貌，还能为居民带来更高质量

的生活，同时激活区域发展新动能。

上海市临汾路380弄社区更新通过拆除围墙将2个小区联动改造，实现公共服务设施和公共空间共享。同时，深入挖掘整合利用小区内各类共有资源和闲置房屋，因地制宜增设各类公共服务设施。比如，将废弃幼儿园改建成综合为老服务中心，将原交警中队办公室改建为民服务中心，将原废弃垃圾房改建为临汾环保空间等。

浙江省杭州市滨江区缤纷完整社区更新项目整合配套服务空间1.17万平方米，打造以“邻里里”为核心的缤纷会客厅、缤纷食堂等九大服务设施，形成高度集成的“5分钟、15分钟生活服务圈”，提升公共服务设施利用率。同时，按照小区提升改造“综合改一次”目标，完成了小区内污水零直排、二次供水改造等项目，安装电动汽车充电桩2241个，加装电梯165套。

由深城投开发运营、中建七局承建的上海力波城市有机更新项目，历时4年建造，将废弃的老酒厂变为一座集独栋办公楼、商业街区、租赁式住宅、啤酒博物馆、创意产业园于一体的城市综合体。在这里能够一站式解决社区居民衣食住行等需求。700套社会租赁住房和800平方米社区服务配套，为居民营造温馨家园；占地3.9万平方米的商业街区弥补周边高品质商业的空缺。写字楼的落地不仅为居民提供就业机会，同时辐射漕河泾开发区、虹桥商务区等产业园区，成为支撑当地经济发展的重要组成部分。

江西省南昌市雷公坳文化体育产业园项目曾是一个高速公路服务区，所在高速段被调整为城市快速路后，服务区

功能丧失，原设施和用地闲置。如今这里成为以产业转型带动有机更新的典型案例。在项目谋划实施中，坚持文化为体育赋能，优化产业功能布局，从传统的高速公路服务区改造升级为文化体育服务综合体。2022年园区营业收入近10亿元，年接待量近100万人次，年税收5000万元，带动就业近2000人。

目前，各地在因地制宜探索完善城市更新项目组织机制、实施模式、支持政策、技术方法的过程中已经积累了不少成熟经验。上海市近日宣布，将以更大力度推进城市更新，2024年将完成12万平方米零星旧改、31万平方米不成套旧住房改造，再启动10个“城中村”改造项目。同时，上海将持续推动一批老旧工业区、商业商务区、风貌保护区更新改造，进一步提升城市品质。

上海银行

深化消保工作 守护“银发一族”

作为养老金融的先行者，上海银行深耕养老金融20余年，服务逾500万老年客户，专注打造“四专”养老服务体系、“五心”服务体验，为养老金融注入温度。同时，基于老年消费者的日常需求，高效解决老年人急难盼愁问题，为老年客户美好生活提供金融便利。

“小半径”服务“大民生” 网点服务有温度

“敬老、爱老、助老”已经成为上海银行的窗口文化。结合老年客户所需，上海银行持续优化网点环境、调配适老化设施，让老年消费者感受到温暖。

在硬件设施上，上海银行网点ITM（智能柜员机）可根据客户年龄自动切换适老版。适老版采用大字体、醒目色彩、大号按钮，方便老年客户使用，同时采用语音提示和语音播报，提升老年客户操作便利性和安全性。

在网点服务上，养老金发放高峰日提前营业，开启“服务早市”。在网点高峰日开展“老人教老人”导银志愿者服务，长效指导老年客户学会使用智能机具、手机银行快速办理业务，解决老年客户“不敢用、不想用、不会用”等问题，实现“以老助老”，助力跨越数字鸿沟。

在延伸服务上，上海银行积极对接社区、养老服务机构，设立美好生活工作室，常态化做好金融安全和智能手机应用指导，做好服务诉求承接与延伸。如积极参加相关部门牵头组织的“乐龄同城·早上海”志愿服务活动，全市约230家上海银行网点，每月以智慧助老为培训主题开设“早课堂”。

在上门服务上，面向因高龄、重病、行动不便等原因无法到网点现场办理业务、能真实清晰表达办理意愿的特殊客户，上海银行规范上门服务标准，建立机动服务队伍优化资源协调，并利用数字化工具提高管理效率，提升客户体验，实现“小半径”服务“大民生”。

“小屏幕”寄托“大关怀” 助力跨越数字鸿沟

数字金融服务美好生活，老年消费者不再被遗忘。上海银行线上适老化服务主要体现在客服热线、手机银行、云网点等渠道。

上海银行客服热线自助菜单，为老年人提供本地沪语特色服务。客服热线智能语音服务对老年客户年龄、是否代发养老金等信息进行主动识别，为老年客群提供专属人

业界点睛

前不久，国家邮政局审议通过《县乡村快递服务网络建设指南》行业标准。《指南》的编制出台，不仅为各地统筹推进农村寄递物流体系建设指明了方向，为各级场所实现标准化、规范化发展提供了建设参考，下一步如何增强网络节点风险管控、提升农村寄递服务质量也有了基本遵循。

邮政快递与每个人的生活息息相关。作为服务生产、促进消费、联通城乡、畅通循环的重要桥梁，寄递服务网络在推进乡村振兴、促进共同富裕的过程中发挥着重要作用。云南的鲜花、广东的荔枝、江苏的大闸蟹……近年来，各类果蔬、水产品在全程保鲜下，从下单到配送，最快24小时可送达消费者手中。小到鞋帽衣袜，大到冰箱彩电，不断下沉的快递服务网络，丰富了广大人民群众的购物车，壮大了农村电商的队伍，大大释放了农村地区的消费潜力。如今，越来越多的农民享受到和城里人一样的快递服务。

不过，从整体来看，农村地区的快递物流仍面临着“最后一公里”的难题，存在着网络布局规划系统性不强、服务质量不稳定、通达能力不足等问题。

比如，有的村镇发展电商后，吸引快递网点扎堆进驻，但因为件量没有达到预期，其后又不得不陆续退场；有的本该送到农户的快递，却由于快递员人手不够，始终止步在乡镇网点，用户只能自己去网点收取。如果取件不及时，不仅要承担丢件的风险，网购商品还会错失“7天无理由退换货”的权益。一

本版编辑 祝君壁 美编 王子莹

重见农村快递

为收寄不及时，直接影响快递服务加速进村，就要补齐这些短板，努力提升农村快递物流的服务质效，更好满足老乡们对美好生活的向往。

加强农村物流基础设施是前提。收寄快递，少不了场地、人员、设备的投入。要秉持集约高效、多站合一、资源共享原则，科学谋划县乡村物流设施布局，分类推进村级寄递物流综合服务站建设。基础相对薄弱的地区，

前后一公里

可以依托村内有公共设施兜底建设；件量多的便利店、电商服务站，逐步叠加寄递服务。一些具备条件的村庄，可通过布放智能快件箱（信包箱）、增加服务站数量等方式，进一步拉近快递与农民之间的距离。

逐步提高快递投递进村到户的能力是关键。相关部门要积极整合邮政、交通、供销等设施资源，加大公共性分拣处理场所建设，推动上下游要素资源更多投向农村地区。鼓励企业自建服务站点或共建共用服务站点，因地制宜推广客货邮、共同配送等模式，降低物流成本，

解决快递服务双向通达的难题。快递企业也要主动承担起经营主体责任。要结合企业实际和乡村快递服务需求现状，灵活选用进村方式。快递品牌要严格履行对农村地区的服务承诺，加大农村地区利益分配倾斜力度。要发挥市场的主导作用，完善农产品采收包装寄递标准体系，构建产地冷链物流网络，促进农产品减损增值，建立快递进村长效机制，确保快递服务网络下得去、立得住、服务好。

智慧海关促物畅其流

本报记者 纪文慧

“60万余家外贸经营主体迎来通关利好。”在日前举行的海关总署新闻发布会上，海关总署综合业务司副司长林少滨表示，今年智慧海关建设进入全面实施阶段，将重点建设智慧海关业务流程体系、大数据池、参数库等九大标志性工程，在更好维护国门安全的同时，进一步提高通关便利化水平。

“当前阶段，外贸发展有需求、科技进步有支撑、海关发展有期待。”林少滨告诉记者，我国海关监管货物量大、场景丰富、模式齐全，有条件也有责任把体量优势转化为智慧实践优势，以数字化转型和智能化升级为核心，加快智慧海关建设，促进全球贸易更加通畅、更加便利、更加安全。

我国是全球货物贸易第一大国，海关是国际贸易物流链条上的重要一环。海关职责范围广、监管链条长、监管对象多元，维护国门安全面临较大压力和挑战。同时，外贸企业对最大程度通关便利、降低贸易成本、保证进出口产品质量等方面有迫切需求，对监管效率、专业执法的要求也越来越高。

“智慧海关旨在实现物流通畅、监管无感，更好帮助企业提高全要素生产率。”海关总署综合业务司副司长杜宏伟介绍，智慧海关坚持问题导向和需求导向，具体从三方面入手丰富涉企服务内容。

一是业务办理更便捷。在持续深化国际贸易“单一窗口”建设的同时，进一步优化“一站式办理”工作机制，整合跨条线、跨部门业务办理流程，将服务功能逐步拓展到国际贸易全链条。此外，围绕“高效办成一件事”，从企业视角构建“单一窗口—企业工作台”，平台个性化推送便民惠企政策。

二是物流运输更高效。通过数字化、智能化方式，把促进跨境物流畅通的支持举措再升级，依托“单一窗口”推动口岸物流信息互联互通，为畅通国际物流大通道提供助力。各地海关围绕上述内容正在开展积极实践。例如，在推进粤港澳大湾区“组合港”改革方面，建立生态化监管服务机制，整合海关、港口企业、船公司、货主等多方数据，推动贸易各方互联互通，促进物流要素高效流通，有效助力大湾区物流一体化发展。

三是海关监管更智能。一系列科技成果陆续得到应用。目前，上海洋山港四期、广州南沙港四期等自动化码头已逐步实现无人装卸、无人驾驶运输等自动化作业；在试点实施“智慧属地查检监管”依托远程信息化平台后，利用北斗卫星定位、AR眼镜、智能识别等先进技术和设备，通过视频实时连线等方式即可对试点企业进出口货物实施远程作业，提高货物周转效率，帮助企业降本提效。

“如果把智慧海关比喻成机器人，大数据及AI使智慧海关有了强大的大脑，智能装备就是智慧海关的四肢。”在海关总署科技发展司副司长陈宗旺看来，新技术的迅猛发展为海关监管服务提供了新的方式和手段。其中，智能化装备应用是智慧海关的重要突破口，其广泛应用能够有效缓解当前海关监管业务量不断增长和人力资源不足之间的矛盾。通过智能审图技术、场景化监管装备支持举措再升级，依托“单一窗口”推动口岸物流信息互联互通，为畅通国际物流大通道提供助力。各地海关围绕上述内容正在开展积极实践。例如，在推进粤港澳大湾区“组合港”改革方面，建立生态化监管服务机制，整合海关、港口企业、船公司、货主等多方数据，推动贸易各方互联互通，促进物流要素高效流通，有效助力大湾区物流一体化发展。

林少滨表示，今年是智慧海关全面建设实施的关键一年，将采用“1+N+X”方案体系方式进行系统谋划、整体推进、分步实施。一方面，智慧海关作为一项系统工程，既要聚焦制度创新、模式革新、流程优化，全面推进智慧海关建设项目落地实施，也要做好试点项目的推广应用、复制推广、评估验收，推动多场景组合、集成式发展。另一方面，智慧海关建设要随着形势发展、业务变化、科技创新，不断补充新项目、增设新场景；持续、动态汲取外部先进经验，加强各方合作，实现设施互联互通、信息共享共用、系统集成高效，借助外力推动新技术在智慧海关场景落地生效。