



小区环境整洁有序

近日,记者走进玉泉区兴隆巷街道大玉石巷社区博爱小区,院内环境干净整洁,车辆停放有序。老年活动室门口,几位老人正坐着聊天,看到社区党总支书记、居委会主任新建忠走来,熟络地打招呼:“主任,西小门那颗螺丝松了,上午已经有人在小区微信群里说了。”“我这就去看。”新建忠应声答道。

博爱小区建成已有26年,共6栋楼,248户居民,小区无物业公司,日常管理靠社区牵头、居民自治。来到小区西小门,新建忠俯身检查门轴和螺丝,又晃了晃门体,随即拨通维修电话,并把处理情况发到微信群。“回应快一点,居民心里就踏实一点。”新建忠说。

## 博爱小区:“居民当家”走出基层治理新路

●本报实习记者 贾静雯 熊相星



维修闭门器



查监控



查看居民反映的违建问题

### 先有一笔明白账

早年,博爱小区有过物业公司,2020年10月,原物业公司因服务不到位、物业费收缴率不足40%等原因最终退出,导致小区环境卫生无人管护,垃圾成堆。社区召集“庭院会”,把问题摊开讲:围绕小区卫生保洁、生活垃圾清运、费用收缴管理、收支账目公开等问题,与居民面对面沟通,商议解决方案。不少居民表示:“我们信任社区,希望由社区统一管理小区事项。”自此,博爱小区走上“社区代管+居民自治”的物业管理模式。

如今,小区每户每年交200元卫生费(空户不收费),用于保洁、清运、清理化粪池、日常维修等。社区统一开具盖章票据,并将缴费情况发到小区微信群。每年收支做成表格,在小区公示栏和微信群同步公开。“谁交了费,钱花在哪儿,大家都能看见。”新建忠说。截至2025年底,该小区卫生费累计结余21000元,全部留作小区应急资金。透明化的管理模式让小区物业费收缴率从昔日不足40%提升至95%以上。

### 再建一个议事厅

钱的事理顺了,人的事怎么管?把居民组织起来,让大家参与进来。

就在新建忠与记者交谈时,小区单元长任继军匆匆赶来:“靳主任,我的车被蹭了,帮我调下监控。”新建忠带他到小区门房,调出画面:一辆白色越野车转弯时蹭到任继军的车。新建忠截图查到车主信息后,没有直接发到小区微信群,而是斟酌措辞后发了一段话:“小区发生一起车辆刚蹭事件,监控已查到相关车辆,请当事双方主动联系协商解决。也提醒大家,停车注意安全。”

“公开事情,是让居民知道小区有人管;保护隐私,是为了把矛盾化解在小区里。”新建忠说。记者离开时,看见任继军正和涉事车主站在车旁协商沟通,一场邻里摩擦在友好氛围中顺利化解。

在博爱小区,不少琐碎问题无需社区介入,就由小区楼栋长、单元长们妥善解决了。他们都是热心居民自发担任,熟悉小区情况:水管漏水,单元长先上门;楼道堆杂物,楼栋长提一句就清理了。解决不了的问题提交物管会,居民代表坐到一起商量。小区逐步形成“党小组+楼栋长+单元长+物管会”的治理体系,居民从“旁观者”变成“参与者”,小区的事成了大家的事。

### 改到居民心坎上

有了“明白账”和议事规则,博爱小区的一件件民生实事落地见效,让居民获得感、幸福感持续提升。

在去往老年活动室的路上,小区居民王阿姨迎面走来:“主任,我家楼上住户私搭架子养鸽子,还是没处理好。”“我再联系城管部门跟进处置。”新建忠当即拨通电话,快速推进问题处理。作为小区老住户,王阿姨告诉记者:“现在小区楼道有人扫,院里有人管,晚上路灯也亮,居住环境越来越好,我们住着踏实多了。”

2022年,博爱小区纳入老旧小区改造范围。社区收集居民意见,改造外墙、楼道、屋面防水、强弱电线路,新建老年活动室,改建休闲场地,完善监控、门禁、照明等。最让人头疼的污水管网不在改造范围内,社区组织居民协商,自筹资金更换了重点区域管道,污水管网长期堵塞问题得到缓解。

大玉石巷社区内有22个老旧小区,多数建成于1995年前,目前已改造完成19个。作为玉泉区国企托底物业服务的示范点,博爱小区将对接国有企业进驻,形成“国企承接+社区代管+业主自治”的物业管理模式,让物业服务更专业、可持续。

采访尾声,新建忠的手机又响了。前一天大风,隔壁小区屋顶油毡被掀落砸中车辆,需要他去协调。他交代几句,便匆忙赶赴现场。

细微之处见治理,点滴小事暖民心。在博爱小区,桩桩件件民生小事有人管,事事有着落、件件有回应。近年来,小区累计更换楼道灯80多盏,单元门维修5处,化粪池清理2次。看似都是琐碎小事,却精准解决了居民的急难愁盼问题。从曾经垃圾围院,到如今小区居住环境卫生宜居,博爱小区的变化并不复杂:先有一笔明白账,让居民放心;再建一个议事厅,让居民参与;最后,一件件民生实事落地见效,让居民看见变化。老旧小区治理,最终落在居民每天看见的院子、走过的路、亮起的灯、能找到的人。在博爱小区,这些细碎的日常,正汇成居民看得见、摸得着的安心。

### 记者手记

采访结束,回想新建忠让记者翻看的博爱小区微信群,才更理解这个老小区的治理日常。小区微信群里没有客套话,都是具体小事:门坏了、灯不亮了、车被蹭了、楼道该清了……消息一条接一条,串起来就是居民实实在在的日子。

记者发现:小区微信群里反映的问题,很少只停留在“收到”。能当场解决的马上安排,需要协调的及时通报进展,暂时无法解决的也明白告知。没有躲闪,没有含糊。这不是写在墙上的制度,而是社区干部长期和居民打交道磨出的分寸。

小区微信群成了博爱小区的“线上议事厅”,不同楼栋的居民,因一件公共事务重新连在一起。基层治理要解决的很多问题,靠的不是高深办法,无非是把事摆到明处,把话说在当面,把“小事”一件件接住。看见,就是一种监督;回应,就是一种信任。

回程路上,记者脑海中反复琢磨新建忠说的那句话:“时间长了,群众就信你了。”这话语气很淡,像是讲一个再平常不过的道理。但翻看过小区微信群才明白,这份信任不是等来的,是一条条回复攒出来的,是一笔笔账晒出来的,也是一步一步走在居民身边走出来的。

## 民和花园小区的“零投诉”之道

### ——清泉街社区党建引领物业领域治理探访

●本报实习记者 贾静雯 熊相星

走进玉泉区兴隆巷街道清泉街社区民和花园小区,路面平整,车位划分整齐,健身器材维护如新,清泉街社区党群服务中心位于这里。这个建成20多年的小区,如今看起来依然处处透着温馨。

民和花园小区共有5栋楼,420户居民,近年来实现物业领域“零投诉”。亮眼成绩的背后,是清泉街社区坚持党建引领,建立“党员楼栋长+网格员+物业”未诉先办机制,把群众诉求解决在开口之前。近日,记者走进清泉街社区,实地探访该机制如何在民和花园小区落地见效。

**组织建在楼栋 服务沉到身边**  
今年近80岁的楼栋长张和平,包联了小区3号楼5个单元、50户居民。退休后,他主动担任楼栋长,还

自发购置树苗参与小区植树绿化工作。

“平时多走走多问问,把大家反映的问题赶紧解决了。”张和平说,问题处理得快,大家心里舒坦,自然就不会产生投诉。居民家水管坏了、灯不亮了,他总能第一时间知道,及时解决问题。需要协调的,他马上联系社区网格员跟进处理。

在清泉街社区,像张和平这样的楼栋长还有很多。社区将党组织服务力量覆盖延伸至居民家门口,让每个楼栋都有人管、每件事都有人问。“党员楼栋长+网格员+物业”的联动由此有了支撑:楼栋长人熟地熟,日常走访中第一时间发现问题,能解决的当场解决,解决不了的交由社区网格员协调。

#### 主动发现问题 合力破解难题

发现问题只是第一步,能不能解决才是居民最在意的。在清泉街社区,面对棘手难题,从社区党委到物业,大家的共识是:不推、不拖、想办法。

清泉街社区党委书记、主任武荷香的手机24小时保持畅通,居民有事可以直接找她。在清泉街社区党群服务中心,“荷香唠嗑室”“好邻居议事厅”是居民常去的地方,在武荷香看来,形式不重要,重要的是态度:“我走到哪儿,就和居民聊到哪儿,随时发现问题,随时想办法解决。”

社区把这些年摸索出的经验提炼为“预测预防走在调解前,调解工作走在激化前”。社区在党群服务中心、党建长廊、石榴凉亭等场所和

居民拉家常,排查化解萌芽问题960余件,形成“了解需求、跟进落实、反馈结果、成效追踪”的主动解决问题全链条。社区还成立了全国首家社区法务室,整合街道综治中心、派出所、司法所、驻区律师等资源,累计化解矛盾纠纷3000余件。

#### 关爱常在身旁 群众安心放心

物业领域“零投诉”离不开社区对特殊群体的兜底关怀。对于空巢老人、病残人员、困难家庭等特殊群体,社区建立了常态化走访摸排机制和帮扶清单,主动发现需求,精准落实帮扶政策。

采访当日,记者恰好遇见一位老人前来社区爱心超市领取物资。两袋面、一桶油,件件物资暖心实在。爱心超市内,米面粮油等物资摆放整齐有

序,这些物资来自不同单位的爱心捐赠。武荷香笑着说,为了帮扶辖区困难群体,她常年四处去“化缘”,人送外号“化缘书记”。“只要能帮困难群体多办实事,兜牢底线,我多跑点路、多费点力都值得。”武荷香朴实的话语,彰显了基层干部的为民情怀。

为了让居民有地方说事、有人管事,社区定期召集楼栋长、单元长、物业公司、业主代表坐到一起,小区事务大家商量着办。党员带头参与物业监督和矛盾调解,“一站式”办事窗口实现群众办事高效便捷、安心放心。

“做好物业服务工作,没有什么高深的秘诀,就是不怕磨破嘴,不怕跑断腿,把居民当成自己的亲人,就没有办不成的事。”武荷香说。

#### 头雁领出群雁 薪火接续相传

在清泉街社区,“荷香工作室”是培养社区干部的特色平台。年轻干部跟着武荷香跟岗学习,学的不仅是方法,更是“把居民当亲人”的工作态度。怎么跟居民说上话、怎么让老人信任你、怎么在矛盾激化前解决问题,这些基层治理的宝贵经验,都在日复一日的学习、实践中薪火相传。

如今,清泉街社区组建了1200余人的志愿者队伍,成立了“七彩志愿服务队”,联合27家成员单位每年开展200多场惠民活动。一个人带出一群人,一套办法沉淀为一套机制。物业领域“零投诉”的背后,是清泉街社区用时间和真心建立的信任。这份信任,正在一代代社区工作者手中接力传递。