

乌海市海勃湾区：“点单式”服务温暖人心

“张大爷，您托我缴的取暖费都办好啦，发票给您放桌上，还按您说的买了两袋小米和一斤鸡蛋。”近日，乌海市海勃湾区新华街道新海社区的“热心人”莫观娣来到辖区独居老人张大爷家，把老人前些天嘱咐的事一一办妥。看着莫观娣忙碌的身影，张大爷感动地说：“有你们一群人天天惦记着，我的日子过得踏实多了！”

这温馨的一幕，正是新华街道“一群人帮助一个人”工

作模式的生动缩影。

近年来，新华街道以“‘微’你而来，聚爱同行”微治理项目为抓手，依托人口精细化管理大数据，对辖区居民信息进行全面采集、动态更新与精准研判，将人群划分为资源型、服务型、管理型3大类。对于由退休干部、医生、律师、商户、社区“热心人”组成的资源型人群，街道建立“资源型人才库”，整合专业技能与服务资源，为后续帮扶工作储备力量。而

对于困难户、独居老人、失独家庭等服务型人群，街道建立管理台账，精准掌握他们在生活照料、健康医疗、精神慰藉等方面需求。

在此基础上，新华街道组建起“网格员+党员+热心人+专业人士”多元帮扶团队，推动资源型人群与服务型人群精准对接，构建“一群人帮一个人”定制化帮扶体系。平日里，围绕服务型人群需求，街道制定了生活服务、医疗保健、

精神文化等5类28项公益类、3类21项购买类服务清单，由服务型人群根据自身需求进行“点单”。依托党小组、网格员、楼栋长形成的“铁三角”力量，优先匹配居住较近、技能适配的资源型人群“接单”。

为进一步提升帮扶实效，新华街道特别建立结对帮扶卡，对最需要帮扶的独居老人、特困人群实现“多对一”结对，动态更新服务记录与需求变化，确保帮扶不脱节、不断档，让“一群

人帮助一个人”的温暖场景遍布辖区。截至目前，新华街道已开展这样的点单式服务610余次。

为持续激发“热心人”等资源型人群参与基层治理的热情，新华街道特别制定《热心人服务积分兑换机制》，推动更多居民从治理“旁观者”转变为“热心人”，以积分激励推动志愿服务常态化、长效化，让群众的满意度与幸福感在一次次精细服务、暖心帮扶中持续提升。（据《内蒙古日报》）

“以前办业务要跑好几个部门，现在‘云小二’主动上门，像管家一样帮我们协调资源、解决困难，太贴心了。”浙江省杭州市临平区南苑街道迎宾商务社区近日正式启用之后，一位入驻企业负责人这样评价社区服务。

这是南苑街道优化营商环境、服务社区入驻企业发展的缩影。面对新形势，南苑街道以党群服务中心为主平台，依托“云小二”专业服务团队，系统整合市场监管、行政审批、金融服务等6大类资源，制定涵盖医疗助企、政策申请、融资对接、司法咨询等在内的10项暖心服务清单，推动社区服务从“零散供给”向“系统集成”转变。

为何要成立启用迎宾商务社区？迎宾商务社区党委书记郭小英说，伴随区域经济业态不断升级，传统社区治理模式在组织覆盖、资源供给和企业服务等方面逐渐显现出“小马拉大车”的困境，推动基层加快探索商务社区治理与服务模式的转型升级势在必行，“要‘像服务居民一样服务企业’，及时响应企业需求、反馈企业诉求，建立起新型服务与赋能关系”。

迎宾商务社区现覆盖重点楼宇69处，有规上企业415家，企业总数破万家。今年以来，商务社区的社工们走访了13家孵化器和众创空间，与630余家小微企业建立沟通机制，并对辖区企业诉求形成需求清单。截至目前，已累计处理企业建议3600余条，并以建议反馈推动工作质效持续提升。如清单中106家企业员工集中反映缺少健身场地，社区党委多次牵头召开协调会，打造5000余平方米多功能共享空间，建成了楼宇“共享健身区”。

为当好入驻企业“管家”，商务社区在推动形成“上下楼就是上下游”的商业生态上着力，让服务成为产业发展的“催化剂”和“连接器”。围绕产业链细分赛道，结合企业所属生态圈开设“云帆课堂”“红临策论”等系列活动，聚焦电商、服装、科技等行业重点招引企业，产业生态聚集效应逐渐显现。

“助企服务便捷高效，民生服务贴近需求，这是我们的工作目标。”在多位社区一线工作者看来，未来商务社区要以“党建引领、产城融合、共建共享”为目标，让服务更集成、治理更融通、支撑更有力，推进现代产业社区建设。

（据新华社）

“0元承包”模式 长白新村街道探索无名小路治理新路径

在上海市杨浦区长白新村街道，有一条连接延吉东路与军工路的无名小巷，曾是困扰居民数十年的脏、乱、堵道路。

如今，通过街道牵头、多方协商、创新治理的“0元承包”模式，焕发出新的生机。

无名小路的管理困境

无名路的形成可追溯至数十年前，最初是附近电缆厂、工具厂工人为日常出行方便，日积月累走成的一条便民小道。随着周边居民区逐渐成熟，这条路日渐成为连接延吉东路与军工路的重要通道，承担着不可替代的通行功能。然而，由于道路宽度等基本条件未达到市政道路标准，这条小路始终无法作为正规道路直接进行命名，因而难以纳入市政统一管理范畴。

无名路的管理归属问题，成了难题。据延东居民区党总支书记、居委会主任李蔚介绍，这条无名道路的管理涉及多方，是个“老大难”问题。能否聘请物业公司对无名路进行专门的物业管理？看似可行的方案，成本又是个大问题。无名路仅能停放50余辆车，按当时115弄居民100元/月停车费计算，月收入仅5000多元，但设置标准岗需要4名工作人员，月成本至少在2万元。“支出难以覆盖成本，让物业公司望而却步。如何用较低成本治理好无名路，成了我的一块心病。”李书记坦言道。

创新的“0元承包”方案

面对无名路的治理难题，长白新村街道牵头搭建协商平台，组织延东居委会、松廷居委会、业委会及居民代表，先后召开5次协商会，共同解决问题。

在2023年初的一次关键协商会上，各方代表围坐一堂，激烈讨论了3个多小时。“我们能不能发动基层志愿者，参与到无名路的管理当



▲整治后整洁有序的无名路。

中来，成为无名路的自愿承包人？”延东居委会代表的发言引发了新的思考。经过充分讨论，一个创新的“0元承包，自愿参与”的方案雏形逐渐清晰：将无名路上停车位的管理权、收益权打包出让给“自愿承包人”，“自愿承包人”需为无名路安装道闸，同时承担全部管理责任。

方案确定后，找到“自愿承包人”成为关键。街道和居委会多方收集居民意见，多点寻访，找到了熟悉社区情况、同时管理着松花江路40弄的物业公司工作人员陈广平。“陈师傅在这里工作多年，了解情况，热心志愿服务，居民认可度高，是最合适的人选。”李书记表示。出于对居民区的深厚感情和志愿服务热情，陈师傅爽快地答应了。根据协议，陈师傅受物业公司的聘用和管理，负责该路段的全天候管理、环境卫生、秩序维护和设备保养。

惠民利民的管理初衷

确定了人选，如何具体落实工作是关键。

考虑到两个居民区群众的停车需求和惠民利民的管理初衷，收费标准做到了惠及双边居民：一方面，为延东社区居民提供了32个相对固定的车位，停车服务费为300元/

月；另一方面，对115弄居民，则延续了原先100元/月的收费标准。差异化的定价，既维持了价格稳定，又有效保障了管理项目本身的可持续运转。此外，居委会建立了公示透明机制，每月公示收支情况，每季度召开居民反馈会，确保管理透明、服务到位。

多方共赢的治理新格局

新模式运行以来，成效显著。如今的无名路道路整洁有序，智能道闸系统规范运行。最让居民高兴的是，曾经月月投诉的问题得到了彻底解决。“以前这里乱停车，道路堵塞得走不了道，四处是垃圾，现在干净整洁，畅通便利，我们再也不用为出行发愁了。”在附近居住多年的张阿姨欣慰地说。

无名路的成功治理，为街道辖区内类似问题提供了可复制的经验。长白新村街道总结治理经验，将“0元承包”模式逐步向辖区其他背街小巷推广。

街道相关负责人表示，无名路的蜕变证明，只要立足实际、勇于创新，通过细致的协商和科学的设计，再难的基层治理课题也能找到破解之道，真正实现共建共治共享的社区治理新格局。（董志雯）