

社区搭台 158 名“管家”解民忧

街巷整洁有序、服务贴心便捷、邻里和睦融融，走进内蒙古包头市东河区杨圪楞街道安居社区，处处洋溢着平安祥和的氛围。网格楼栋里，特色管家上门解忧、暖心服务常态化开展；便民阵地里，多元资源集聚发力、民生实事落地见效；线上平台里，民意诉求快速响应、矛盾问题闭环化解……一幅幅共建共治共享的民生实景图，生动展现着社区治理的全新变化。

近年来，安居社区深耕党建引领基层治理，紧扣“365 满意服务”党建品牌，创新推行“社区管家”治理模式，通过建强组织体系、激活志愿力量、搭

建智慧平台，全面激活基层治理末梢动能。

社区打破治理壁垒，整合辖区各类资源力量，构建全域覆盖、分工明确、协同高效的治理体系。按照“兴趣相近、技能互补、按需编组”的原则，广泛吸纳社区党员、退休居民、技术能人、物业工作人员、辖区商户等多元主体，精准组建“党员管家”“银发管家”“巧手管家”等 14 支特色志愿服务队伍。

通过严格筛选、系统培训、定岗定责，158 名优秀“社区管家”精准下沉至 13 个网格，分片包联，实现网格服务、隐患排查全覆盖，打通服务居民“最

后一米”。其中，“党员管家”康进平主动带头投身志愿服务，常态化走访慰问孤寡老人，贴心提供代购物资、清扫居所、陪伴谈心等暖心服务；“银发管家”关胜牵头带领 15 名退休老干部、老党员，主动扛起楼栋安全巡查、邻里矛盾调解职责，有效维护辖区和谐氛围；由 18 名水电维修、设备检修等技术型居民组成的“巧手管家”，随身携带便民工具，随时响应居民维修求助，无偿提供居家维修服务，用专业技能惠及邻里。

社区以党委书记为“总管家”，牵头联动辖区物业、企事业单位等 12 家共建单位，签订共建共治协议，精准对接居民

需求清单、梳理辖区资源清单、落地民生项目清单、压实岗位责任清单，让“四张清单”精准落地、闭环落实，最终转化为群众可感可及的“幸福清单”。

与此同时，安居社区还搭建了线上线下一体化、全天候、全方位的民意沟通与服务处置平台。线上依托 36 个居民微信群、“逢四说事”民意收集平台等多元渠道，全天候收集居民诉求、倾听群众心声。充分发挥“红镜头”特色调解室作用，联动居民代表、物业、职能部门集中协商、联合处置，形成“诉求收集—会商研判—精准处置—结果反馈”的闭环机制。创新打造社区共享直播间，开

通“红色引擎”“百姓之声”双直播平台，常态化开展政策宣讲、在线答疑、民意互动。线下设立“社区管家服务站”，推行“15 分钟响应、24 小时办结”高效处置机制。依托“崔强聊吧”品牌调解室，主动靠前排查隐患、调解纠纷，让邻里矛盾就地化解、民生问题就近解决。

聚焦居民多元需求，社区还全方位升级便民服务、文化服务、健康服务，织密便民利民暖心网络。创新打造“志愿者加油站”，推行“积分合伙人”激励机制，居民参与社区治理的积极性、主动性显著提升，形成全民参与、共建共治的浓厚氛围。（潘佳）

破解老龄化难题 广西合山老矿区有了『新养法』



▲社区“矿里老乡”志愿者上门为行动不便的老人理发。（合山市融媒体中心 / 供图）

在广西合山市岭南镇里兰矿社区，老龄化率高达 39.83%。作为典型的资源枯竭型工矿转型社区，这里曾面临“老人多、设施旧、服务缺”的三重压力。

如何让老矿工们在熟悉的矿区“原居安养”？合山市给出的答案是：以创建全国老年友好型社区为抓手，不搞大拆大建，而是通过“微改造”和“精准服务”，把养老资源送到家门口。

老旧小区“微手术”，独居老人有了“安全阀”

76 岁的蒙凤文老人独自居住在里兰矿光热小区，是社区的民政救助对象。过去，上厕所是她最发愁的事。“蹲下起不来，生怕摔倒没人知道。”蒙凤文说，因为腿脚不便，她只能整天提心吊胆。

今年，社区工作人员在入户摸排中发现了老人的困境，决定利用全国老年友好型社区创建资金，为她家实施无障碍改造。很快，施工队就上门了。根据老人的身高，工人们在厕所墙面精准安装了 L 型扶手，配上了稳固的坐便椅，还在她触手可及的地方装上了紧急呼叫器。

“社区把安全直接安到了我心里！”如今，蒙凤文老人如厕时有了借力点，坐着稳当又省力。

蒙凤文老人的变化，是里兰矿社区适老化改造的一个缩影。为破解老旧小区难题，合山市统筹多部门资源，投入 556 万元人民币实施连片改造。在全社区 157 栋楼房中，已有 70 栋完成了改造。特别是针对 32 户像蒙凤文这样的困难失能老人家庭，社区实施了“一户一策”的精准微改，并为 16 户老年家庭安装了 AI 智能监测系统，用科技为居家安全上了一道“双保险”。

“爱心联系卡”连心，老矿工成了“急郎中”

硬件硬了，软件服务也得跟上。在里兰矿社区，一张小小的“爱心联系卡”成了连接社区与居民的“连心桥”。

今年母亲节当天，社区便民服务热线突然响起。电话那头，一位在外地的居民语气急切：“我今天回不去，能麻烦你们帮我买些水果送到我母亲家里吗？”

接到求助后，社区“矿里老乡”志愿服务队迅速响

应。志愿者们精心挑选了新鲜水果，第一时间送到了老人手中。

“矿里老乡”志愿服务队正是利用了矿区“熟人社会”的特点，为 367 名空巢老矿工建立了专属服务档案，推行“老工友结对帮扶”。从“点单”到“评单”，累计开展的 3200 余次志愿服务，解决的正是这些看似琐碎却关乎老人生活质量的“小事”。

此外，针对矿区尘肺病、骨关节病多发的特点，基层卫生院实现了慢性病老人签约全覆盖，为行动不便的老人建立“一人一档”健康台账，医生定期上门随访，打通了居家养老的“最后一米”。

从“被照顾”到“被需要”，银发力量在议事

养老不仅仅是“被照顾”，更是“被需要”。在里兰矿社区，退休矿工们找到了新角色。

社区专门设立了“五老工作室”和“老乡议事会”，邀请老干部、老战士、老专家等参与社区治理。2025 年以来，通过“老乡议事会”，社区解决了 26 件民生小事，老矿工志愿者还就地化解了 6 起矛盾纠纷。

“自己住的地方，自己说话管用，心里才舒坦。”一位参与议事的老矿工说。

社区还盘活了 20 世纪 80 年代老矿区原来的工人活动中心、工人电影院等阵地。2025 年累计开展的 100 余场文体活动中，老年参与率超过 60%。红歌传唱、工友座谈，这些带有浓厚“矿味”的活动，让老人们在熟悉的氛围中找回了归属感。

（据中国新闻网）

“托管钥匙”见温情

“在我们社区党群服务中心，铁皮柜里放置着许多把钥匙。当老人有需要，‘共享儿女’志愿者队伍可以第一时间上门排忧解难。”对山西太原尖草坪区南寨街道朝阳社区党委书记郝国英来说，一把把钥匙是社区最有温度的“信物”。376 名志愿者与社区空巢、独居老人结成亲情对子，上门照看、陪伴聊天。紧密的邻里互助，铸就了基层善治的温暖底色。

人口老龄化背景下，更加妥帖地照顾空巢、独居老人，成为基层治理绕不开的民生课题。朝阳社区常住人口 6000 余人，其中空巢、独居老人超 500 人，不少老人面临生活照料缺失、突发状况无人照应、精神陪伴匮乏等现实难题。如何满足日常照看、情感慰藉等贴近老人生活的细微刚需，直观映照基层治理的精细度。

一把把托管的钥匙，搭起了一座座连心桥，保障了平安，

提供了便利。老人自愿托管家门钥匙，是对社区最纯粹的信赖；志愿者结对帮扶，5 年来累计入户服务 3 万余次，是长情的承诺。暖心服务的背后，是基层治理的迭代升级。社区搭建全龄志愿服务矩阵，汇聚多方志愿力量，精准服务“一老一小一新”重点群体；依托“共享儿女”“童心园”“新搭子管家”等多元项目，通过“板凳议事会”倾听民声、对接民意，实现从管理到服务的转变。

微光成炬，凝成星河。如今，朝阳社区入选全国 100 个优秀志愿服务社区；社区联动中北大学打造“共享儿女”影像志，入选第十一届中国口述历史国际展，邻里守望的故事登上了更大舞台。这套可持续、有温度的治理模式，为社区养老与基层善治提供了范例。

发展温度，蕴藏于街巷烟火的温情守望之中。以善治擦亮民生底色，让家园更为温馨，生活更加美好。（邢云鹏）

完善社区服务 提升居民幸福感



▲在河北省邢台市襄都区西寺社区综合服务站，居民豆布迎（右）咨询孙女上学的相关政策。

近年来，河北省邢台市襄都区加强党建引领，立足社区居民日常生活需求，聚焦“一老一小”，补齐活动中心、社区食堂等配套设施，完善社区公共服务体系，健全治理机制，把优质服务 and 资源延伸到居民家门口，提升居民幸福感。

（冯英超 / 摄影报道）