

基层治理创新看样板

有“里”有“面”，老旧小区“逆生长”

——昔日“老大难”如今“新样板”，珠海街道海化家属院小区的蜕变之路

□文/图 本报记者 董梅雪

“以前小区道路坑坑洼洼，晚上连个灯都没有。再看现在，平坦的柏油路、整齐的停车位，还有专门的活动室，日子过得比以前舒心多了。”近日，家住珠海街道珠山路社区海化家属院小区的居民王秀兰，坐在小区新打造的“温馨驿站”里，脸上满是笑意。

海化家属院小区是建成于上世纪80年代的开放式老旧小区，共有15栋居民楼，常住居民398户，其中60岁以上老人占比超80%。曾经，该小区长期处于“管理无界”的失序状态，治理难题让小区一度陷入“没人管、管不好”的困境。为此，珠海街道牵头引入专业物业公司，推动小区党支部、业委会从无到有，一场关乎居住环境、治理模式的“逆龄”蜕变就此拉开序幕。



▲“面子”“里子”双提升，海化家属院小区焕新颜。



▲小区组建多支志愿服务队，为小区治理赋能添彩。

从“散乱”到“体系”

“以前小区里有事，大家各说各的，没人牵头协调，最后往往不了了之。”居民贾磊回忆起2024年之前的小区状态，无奈地摇了摇头。彼时，小区虽有物业公司入驻，但缺乏核心组织引领，党员力量分散，居民诉求难以及时表达，小区治理如同一盘散沙。

改变始于2024年开展的“党员代表包楼院”活动。街道工作人员逐户走访，精准摸排小区内的党员情况，最终找到26名业主党员。“当

时我们敲开黄丽妍阿姨家的门时，她特别热情，说早就想为小区做点事。”珠山路社区党委书记厉虹告诉记者，黄丽妍是一名退休干部，不仅政治素养高，还热心公益，经常主动帮助邻里解决难题。经过居民推荐和组织考察，黄丽妍当选为小区党支部书记，同时按程序兼任业委会主任，成为小区治理的“主心骨”。

与此同时，社区进一步梳理小区党员力量，按照“每个楼栋至少1

织密治理“一张网”

名党员中心户”的原则，选优配强15名党员中心户，并在他们家门口挂上“党员中心户”的牌子。“挂上牌子，就意味着多了一份责任。”党员中心户纪师傅负责13号楼的居民联络工作，每天下班回家，他都会绕着楼栋转一圈，看看是否有居民需要帮忙。有一次，他发现80岁的独居老人家里漏水，立刻联系物业维修，还主动帮老人收拾好房间。

除了党员中心户，小区还整合社区工作者、报到党员、志愿者等资

源，成立“红色巡逻队”“红色义务消防队”“红色助学岗”等志愿服务队。每周，“红色助学岗”志愿者都会在“4点半课堂”开展志愿服务，黄丽妍也会定期参与，给孩子们讲红色故事。

截至目前，小区各志愿服务队伍已开展民情收集、政策宣传、助学助老等活动30余次，完成居民“微心愿”21个。曾经松散无序的小区，如今被一张紧密的治理网络“一兜到底”，治理效能显著提升。

从“跟跑”到“领跑”

前几年，结合老旧小区改造工程，海化家属院小区引进“兜底”物业，但物业管理存在决策效率低、业主参与少、流程不规范等难题。自董万城市服务有限公司入驻后，小区业委会与物业公司共同梳理服务清单，逐步打开了小区治理新局面。

如今，小区业委会携手董万物业团队，推出“基础、公益、先锋、个性”四大贴心服务，发放200余张服务监

督卡，保障服务响应快、质量优。同时，精心打造156平方米的“物业暖心驿站”，设置6个功能室，举办文艺演出等丰富多彩的活动30余场，极大提升了居民获得感和幸福感。

为解决治理中的“小事”，小区组建了由物业、联建单位、报到党员组成的“红管家”志愿服务队，建立“民意收集—网格派单—红管家接单—上级反馈”闭环机制。今年夏天，有居民

按下治理“加速键”

反映小区飞线充电现象严重，存在安全隐患。“红管家”接到反馈后，立刻联合街道和电力部门开展整治，最终消除飞线40余条。

此外，“红管家”还在小区内施划停车位93处，有效解决了停车难问题。随着治理效能的提升，小区物业费收缴比例提升60%，实现了“治理提质、居民满意、物业可持续”的共赢局面。

为让居民真正参与到基层治理中，小区还试点业主代表会议制度，通过“组织推荐+自主报名”的方式，推选出13名业主代表，并严格执行“四议三审三公示”机制。此前，小区内的直饮水机 and 公共服务用房被原物业和商户占用，居民意见很大。业主代表多次与原物业、商户沟通协商，最终达成协议，预计可追回公共收益15万元。

从“有形”到“有感”

“以前想反映问题，要么找不到对接人，要么没时间参加会议。现在好了，晚上在家看直播就能提意见，特别方便。”小区居民刘女士口中的“直播”，是珠山路社区创新搭建的“珠山夜话”云端议事平台。考虑到小区上班族多、老年人行动不便，“珠山夜话”每周四晚上7点开播，社区、小区党支部、业委会、物业、专业人士和热心居民齐聚“云端”，共同讨论小区事务。

截至目前，“珠山夜话”已累计协调解决公共收益管理、公共设施

改造、绿化养护等急难愁盼问题29件，居民满意度从改造前的50%跃升至98%。

为进一步激发居民参与治理的热情，小区还推行“霜洁冰清”志愿服务积分管理机制，打造“霜洁冰清”服务驿站，为居民提供饮水、充电、雨伞借用等便民服务。居民参与志愿服务可获得“星光值”，积累到一定数量后，可到附近超市、培训机构等信用商户兑换日用品或便民服务。“我经常参加小区的保洁志愿服务，准备攒够了积分去给孙子兑换一套

传递民生“温暖度”

学习用品。”居民张阿姨说。目前小区已发放“星光值存折”21本，累计积分超300分，越来越多的居民从“被动接受服务”转变为“主动参与治理”。

文化浸润是提升小区凝聚力的重要途径。记者在小区党群服务站看到，墙上挂着居民共创的公约与艺术作品；“温馨驿站”里，陈列着居民手工制作的剪纸、编织品，角落里摆放着绿植和便民雨具；每到传统节日，小区都会举办墙体彩绘、剪纸艺术展等活动，丰富居民精神文化生活。

如今的海化家属院小区，柏油马路平坦宽阔，健身器材一应俱全，文化活动丰富多彩，曾经的“老旧破”变成了“新美净”。2023以来，小区累计收到居民赠送的锦旗25面、感谢信60余封，这些表扬的背后，是街道、社区、小区党支部、业委会、物业和居民共同努力的结果。

“接下来，我们还将继续完善服务，打造‘老有所养、幼有所教、邻有所乐’的幸福家园，让海化家属院小区的治理经验，成为更多老旧小区蜕变的样板。”厉虹说。