

# 升级“人情网络” 共治小区难事

东西湖区吴家山街道怡景社区党委书记 江蕾

## 【案例背景】

怡景社区服务多个建成年代较长的高层住宅小区,这类小区具有三个鲜明特点:一是老年人口占比高、特殊困难群体基数大,邻里之间多为相识多年的老邻居、老街坊,熟人社会基础深厚;二是辖区党员数量多,退休老党员、在职党员热心社区事务,长期活跃在邻里互助一线,群众威望高、号召力强;三是居民对社区公共事务有参与热情,但长期以来缺乏规范化的议事平台和组织化渠道,参与意愿难以转化为治理合力。面对熟人社会的人情网络、党员骨干的群众基础、居民参与的内在意愿三重天然优势,怡景社区明确路径:以党建引领凝聚共识,以社工专业赋能激活内生力量,以志愿服务推动居民自治,将民生改造工程转化为社区治理能力提升的契机。

## 【治理办法】

### 党员骨干带头敲门 用邻里信任消解居民顾虑

项目启动初期,居民顾虑多、抵触情绪强,社区没有像往常一样靠几名工作人员反复上门“磨嘴皮”,而是将突破口放在辖区党员和热心邻里身上。社区党委发出动员令后,一批退休老党员、楼栋长、居民积极分子率先响应,组成临时志愿走访小队。这些志愿者与大多数住户都是相识多年的老街坊,“楼上住了十年、楼下喊得出名字”,敲开门那一刻,对立情绪就消了一半。

依托熟人之间天然的信任基础,志愿者开展全覆盖敲门行动。针对居民最担心的电梯安全问题,志愿者拿着社区统一整理的政策手册、质检标准、维保方案,用邻里拉家常的方式通俗讲解;面对部分居民积攒已久的物业怨气,志愿者先耐心听完吐槽,再帮邻居把“旧账”和“新事”掰开厘清,化解情绪抵触;对于高龄老人、病患、孕妇等特殊群体,志愿者逐一登记出行困难,建立帮扶清单。短短两周,绝大多数居民放下抵触心态,项目顺利获得民意支持。

### 把选择权交给居民 让议事成为解决问题的方式

怡景社区之所以选择议事协商破解难题,深层原因在于:电梯怎么换、健身设施怎么配、施工期间怎么保障出行,这些事涉及家家户户的切身利益,如果由社区单方面拍板,即便方案再合理,也难以获得广泛认同;而熟人社会本身就是天然协商场域——居民之间相互熟悉、彼此了解诉求,只要有规则引导,就



社区召开三方联动会议。

能实现有序协商。

社区党委顺势而为,以楼栋为单位推选居民信得过的党员骨干、热心邻里作为议事代表,搭建议事协商平台。在资金分摊上,议事代表收集各楼层邻居意见,共同敲定“梯度分摊+政策补贴+公共收益补充”方案,兼顾公平与承受能力;在品牌选型上,代表们自发组队去电梯厂家实地考察、现场试乘,整理对比清单向全体住户公示,最终由全体住户投票选定品牌;在施工管理上,建立志愿代表周例会制度,每周收集邻里反馈的噪声、出行等问题,与施工方对接调整方案,小到轿厢按键高度、照明亮度,全部根据居民意见确定。

### 志愿服务全覆盖 让邻里互助成为温暖防线

电梯施工周期长、停梯便民帮扶压力大,单靠社区几名工作人员无法覆盖全部需求。社区抓住前期走访议事中涌现的居民热情,依托熟人社会的信任网络,正式组建“怡心电梯协调志愿服务

队”,将零散热心居民转化为规范化志愿队伍。

招募令一经发出,党员带头报名,退休居民、在职青年、全职妈妈纷纷响应,32名邻里志愿者迅速集结。社区组织1次极简岗前培训,重点讲解施工安全注意事项、邻里沟通禁忌、特殊群体帮扶规范,不搞复杂理论教学。根据志愿者特长和时间,队伍分为三个专项小组:宣传沟通组负责楼栋政策宣讲、邻里答疑;施工协理组每日轮班巡查现场,上报噪声扰民、防护不到位等问题;爱心帮扶组对照特殊群体台账,常态化提供爬楼搀扶、物资代购、药品代取、上门慰问等便民服务。

### 居民自主监督 项目全程阳光透明

项目能不能赢得居民信任,关键在于是否透明公开。社区公推公信力强的居民志愿者担任项目专项监督员,每日查看施工进度,定期核对项目收支明细,在居民网格群实时公示施工动态、资

金流向,直面邻里回应质疑。熟人监督,不搞形式主义,发现问题随时在群里“晒出来”、当面问清楚,打消了“项目有猫腻”的疑虑。社工仅从合规层面后台兜底,协助法律顾问审核合同条款和资金规范,为居民自主监督筑牢合规底线。

## 【成效与启示】

队伍成形,志愿服务落地生根。“怡心电梯协调志愿服务队”在电梯投用后转化为常态化“邻里互助志愿服务队”,持续承担电梯巡查反馈、独居老人出行帮扶、社区公共事务议事等职能。居民从最初的“抵触观望”变为主动参与的“社区合伙人”,在共同服务中拉近邻里距离,社区凝聚力和向心力持续增强。

意识转变,治理活力充分激发。32名骨干志愿者带动更多居民加入社区公共事务,形成了“党员带头、骨干支撑、居民参与”的良好局面。

怡景社区的实践表明,老旧小区普遍存在的老街坊、老邻居关系,本身就是天然的协商资源。议事协商之所以能在这个社区走得通、走得顺,不是靠制度“硬推”,而是依托熟人之间的信任基础,把“自己人商量自家事”变成常态。

怡景社区将熟人社会的人情网络、议事协商的规则框架、志愿服务的行动力量有机融合,破解了老旧小区设施更新中“利益协调难、一线人力缺、参与渠道窄”的共性问题。这一模式不依赖特殊政策,不依赖外部资源,核心要素——熟人关系、党员队伍、议事平台——在绝大多数城市社区都具备基础条件,具有较强的普适性和可复制性。

通讯员李慧敏 社区供图