# 成都枫树社区建设完整社区试点经验综述

枫树社区位于四川省成都市锦江区成龙路街道，下辖四海逸家、鑫苑名家、锦江逸家等7个居住小区，社区面积73公顷，存在公共服务供给不足、邻里守望较弱、治理机制不健全等问题，不能满足全龄段居民多元化的需求。

为此，社区构建“网格呼叫、街道处置、部门报到”机制，全面启动完整社区试点建设，精准聚焦试点内容、全龄配套服务功能、全民共创安全环境、推进智慧便捷服务，不断凝聚文化共识，建设更加宜居、更加安全、更加和谐的社区。

评估建设 全面提升服务功能

社区坚持问题导向，通过城市体检查找问题短板；坚持需求导向，通过线上微信平台、线下“居民坝坝会”收集问卷6000余份，梳理居民意见建议；坚持专业导向，引进专业策划机构，会同社区规划师，制定枫树社区发展总体策划方案，重点关注服务设施、宜居环境、智慧服务和治理机制四个方面的提升。

在枫树社区党委领导下，纵向构建13个网格党支部、48个楼栋“微网格”党小组，横向整合辖区两新党组织，形成“1+13+48+N”的党建组织体系，引领社区发展治理。构建“枫树·微管家”大物业管理机制，实现居住小区物业服务全覆盖，联动小区党组织、物业服务企业、业主委员会等，提供线上线下缴费、保洁、维修等一站式服务，让物业服务更有温度。

新建社区综合体，集中补齐居民反应强烈的社区托育、养老、医疗、食堂、运动等功能短板，统筹周边街区公共服务资源，形成“幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养”全龄服务格局。整合社区综合体、小区架空层等资源，制定“有微场地、有微标识、有微机制、有微服务”四有建设标准，打造6大功能空间，形成可视有感的“锦江微家”微网实格活动场地和服务平台。

安全提能 全民共创平安环境

社区建设“安全先‘枫’·安全隐患随手报”信息平台，通过“锦彩生活”微信小程序中的“事件上报”功能，引导群众随手拍摄上报身边的安全隐患，累计发现处置隐患300余条，并在全区11个街道76个社区推广。

构建“家门口”的法治服务体系，吸纳党员代表、公益律师20余人，组建矛盾纠纷排查化解主力军，成立“萍妹儿解忧站”“小宋哥聊天社”“赖老师调解室”三方矛盾调处平台，年均调处矛盾纠纷100余件、化解率98%，信访代理满意率100%。

广泛发动新就业群体、物业服务企业、居民骨干等多元力量50余人，组建“枫之翼”综治巡防队伍。构建“1+3+N”专群联动机制，增设燃气报警系统42个，免费为89名孤寡老人、低保户家庭加装老年人智慧报警系统，开展防范电信诈骗、燃气消防安全、安全应急技能等培训。

运营完善 全龄共享便捷服务

构建“机构+社区+居家”养老服务体系，推动国企和民企共创社区养老品牌，开发运营“好护家”APP链接居家养老服务，满足多元化、多层次、全方位养老服务需要。

构建社区综合体“公益+市场”运营互补模式，将社区综合体交由区属国企运营，在满足公益属性基础上，引入优质社会企业，参与打造社区卫生服务中心、社区便民超市等，并将部分收益反哺社区，实现公共服务可持续供给。

打造“锦江就业超市”枫树示范店，提供24小时就业、温暖人社、职业技能、劳动关系调解、社区创业孵化服务，实现就业需求即时收集、用工岗位精准推送、劳动权益实时保障。

建设“智慧先‘枫’·社区智慧服务管理平台”，将“智慧蓉城”平台向社区延伸，其中“锦彩生活·最美枫树”居民端提供全龄段公共服务，“锦江惠企通”企业端提供全生命周期服务，实现便民惠企“零距离”。

凝心聚魂 全民共建社区文化

制定“枫树社区居民公约”，增进社区共识。组织居民研究发布《枫树社区居民公约》，拟制社会公德、职业道德、家庭美德等“红榜”正面清单，以及高空抛物、噪音扰民、不文明养宠等“黑榜”负面清单，通过“红黑榜”评议会讨论公布，在潜移默化中润泽居民文化认同。

打造“交子‘枫’惠”线上消费品牌，培育社区风尚。引导辖区重点商家入驻“交子空间”线上平台，向优秀教师、劳动模范、志愿者等“好人”发放“交子券”，撬动商家提供消费折扣，形成“好人有好报”“好商家有好回报”“困难群众有特报”的社会风气良性循环。

打造“金枫叶”社区志愿服务品牌，发展社区公益。构建“1+5+N”志愿服务工作模式，在1个新时代文明实践站的基础上，构建5个特色志愿服务队（党员先锋志愿服务队、小枫叶志愿服务队、金喇叭志愿服务队、邻里互助志愿服务队、夕阳红志愿服务队）和N个志愿服务点，让每一个居民都能舒心享受、积极参与志愿服务。

中国建设报2024-2-6