# 杭州翠苑一区社区建设完整社区试点经验综述

翠苑一区社区位于浙江省杭州市西湖区翠苑街道，建成于上世纪80年代，存在环境秩序混乱、缺乏公共配套等问题，居民希望能有更加舒适的生活环境，更加完善的公共服务、更加便捷的生活方式、对翠苑一区改造的呼声日益强烈。

为此，西湖区全面启动翠苑一区社区的完整社区试点建设，探索“党建+数字化”机制、试点“大物业”改革、创新停车模式，破解基层治理难题；针对“一老一小”比例高、服务资源和空间有限的问题，通过改扩建、维修改造、功能置换等方式，进行资源整合，打造“珠链式”民生综合体，实现全人群、全周期、全链条的民生服务。

破解“两难”　治理提质增效

针对社区管理难问题，翠苑一区社区积极试点“大物业”改革模式，探索物业服务基础运营、民生综合体运营、数字化生态运营三位一体模式，通过党建联建、数字赋能、规模提质与标准规范，在不增加居民负担的前提下，统一“打包”给一家物业服务企业统一运营管理、统一平衡资金，为社区提供应急保障、生态环境、公共服务等10项品质服务，实现从社区“小物管”到街区“大物管”、从社区物业服务提供者到城市生活服务提供者、从社区物业管理队伍到街道社区基层治理队伍的转变。

同时，原社区管理中的“一人一岗一职”变成“一人多岗多职”，整合政府资源和辖区单位资源，建立机动队，实现片区内专家共享、资源共享；开发翠苑一区小程序，覆盖基础物业、生活服务、公共民生、社区政务等多方面内容，可进行线上议事、报事报修、调查问卷、活动预告预约、社团报名等，提升社群凝聚力。以“平台+管家”集成物业服务模式，吸引社会力量和社会资本参与，推进社区公共设施和便民服务的市场化运营和专业化管理。

创新停车模式，通过“挖掘增量、盘活存量”的方式，对道路进行提升改造，规整边角的绿化，社区车位增至近800个，与现有车辆基本持平。利用数字化手段智能引导泊车，实行“一进三出”单循环通行方式，有效提升车位资源使用效率。推出30余个5.5个小时免费停车的周末“孝心车位”，目前预约和使用率超过80%，有效解决社区停车难问题。

聚焦“三化”　环境蝶变焕新

环境“美化”，共建舒心人居。统一美化防盗窗、晾衣架、雨棚、花架“四小件”，与整体环境相协调，更加美观实用；重新铺设燃气、自来水、雨污水、强弱电等管线，解决停水、停电、停气等困扰居民正常生活的“堵点”；拓展休闲空间，增加休闲小公园、设置休憩长椅，打造“一带一环两心多点”，即滨水景观带、健身环道、苑中院公园、初心广场、口袋公园及配套节点。

康养“智化”，共享智慧养老。持续迭代老年食堂，成功完成由委托经营、承包服务向多种经营、配送服务转变，食堂每天供应早、中、晚三餐，利用数字化手段为老年人用餐提供健康指导，对特殊老人提供免费送餐服务，社区内60岁以上的老人用餐可享受政府补贴政策，90岁以上老人可免费用餐；同步对托老所进行提升改造，让老年人在家门口就能享受各类“智能化”优质服务，实现“老有所养、老有所乐”。

配套“优化”，共筑幸福社区。推进加装电梯，通过前期宣传引导，现已完成8个单元楼电梯安装，18个单元楼已通过民意征求；依托“一键养老”平台，为1400多户孤寡独居老人安装智慧安防三件套，充分发挥“智能信息化平台”和“智能物联设备”作用，24小时向老人提供应急救助服务和健康监测服务，基本实现数字化居家养老服务，还推出了接种疫苗上门接送、提携重物护送等12项配套暖心措施。

构建体系　资源联用共享

纵向深化三级架构。社区构建“社区大党委—网格（社区）党支部—微网格（楼道）党小组”三级架构，将社区划分7个网格，同步成立7个网格党支部和49个微网格党小组，配齐“1+3+N”的基本力量和五支预备力量，大小事都能在网格中得到解决。

横向开展党建联建。联合辖区17家单位和社区业主委员会、物业服务企业，建立“呼应为”党建联建机制；构建“场景—项目—阵地—服务”四级联动机制，共建单位带政策、带资源进项目，在职党员报到亮身份，形成党建资源联用共享、党员队伍联抓共管、社区治理联动共振、现代社区联建共育的工作格局。

建强一线战斗堡垒。成立完整社区建设指挥部临时党委，下设工程建设、质量监管、设计、施工等6个临时党支部，组建居民监督队、“红之善”党员志愿服务队、在职党员服务队等，通过“一个支部、一个专班、一个工作委员会、一个专家智囊团”高效发挥党组织核心统领作用。

《中国建设报》2024-3-19