“微订单”化解身边烦心事

花果街道铸一社区做实“居民点单”服务

初冬的午后，78岁的张阿姨拎着布袋，走到张湾区花果街道铸一社区休闲广场长椅前，稳稳坐下。“以前这椅子一晃一晃的，我不敢坐；现在结实了，晒会儿太阳，心里也踏实。”她笑着说。

就在几个月前，这张椅子还是居民群里“点名”的麻烦：螺丝松、支架锈、板面开裂，一坐就晃。如今，52张公共座椅逐一“体检”，21张问题座椅分类“治疗”。这一变化，来自铸一社区推行的一套“居民点单、社区派单、多方接单、群众评单”微服务机制。居民一句“能不能管管”，变成一张写清责任人和完成时限的民生订单。

■文、图/记者 杨建波 通讯员 王玉萍



铸一社区网格员和志愿者翻新小区公共区域的休闲座椅。

A 牵紧一根绳，化解遛犬顾虑

铸一社区的第一张“订单”，来自一位年轻母亲。

社区工作人员在常态化入户走访时，她话说得有些犹豫：“我家孩子胆子小，在楼下玩，一碰到没牵绳的狗就往我身后躲。说了几次，怕伤邻里和气。”这句话被记进了诉求台账——不是“小事一桩”，而是一条带安全隐患的邻里“微纠纷”。

很快，一支文明劝导志愿服务队出现在小区步道、休闲广场、单元门口这些遛犬高频点位。志愿者不摆桌子、不喊口号，就站在路边拉家常：“狗狗可爱，绳子也得牵牢，孩子老人路过才安心。”一句“绳子牵牢”，比十句“严禁”更入耳。

志愿者还主动上门走访养犬住户，发放文明养犬倡议书，把遛狗牵绳、避让老人儿童、及时清理犬粪这些要求，一条条说清楚；遇到典型案例，就掰开揉碎讲后果——不文明养犬不只脏了小区，更容易把邻里关系弄僵，甚至引发安全事故。

“以前觉得牵绳麻烦，现在明白，这根绳牵的是安全，也是邻里情。”一位养犬居民在劝导后说得实在。柔性劝导换来了自觉行动：小区里不牵绳遛犬的少了，主动避让老人孩子的多了，那位母亲再带孩子下楼，终于不用一路躲闪。

一根牵引绳，牵住的不只是犬只，还有邻里的信任。

B 修好一段路，告别脚下绊子

第二张订单，来自居民的脚下。

“人行道多处地砖松动、路面坑洼，老人小孩走路总担心绊倒。”居民郭阿姨的这句抱怨，社区干部听过不止一次。辖区道路虽经相关部门改造，但后续管护长期缺位，时间一长，地砖碎裂、路面凹陷、缝隙松动、高低不平的问题陆续冒出来，一到雨雪天就积水湿滑。

社区没有等，组织新时代文明实践志愿者成立专项排查小队，逐小区、逐路段、逐点位走访排查，人行道路面、台阶步道、路边设施、通行路口一处不落，详细记录破损位置、破损程度，逐一建档，建立问题整改台账，按隐患轻重排出优先级，再敲定修缮方案。

排查完毕，施工紧跟着进场。为了少扰民，社区联动施工人员错峰作业：松动碎裂的砖块逐一拆除清理，填充找平、重新铺设；缝隙和高低差位置精细修整；杂物、淤泥、积水一并清走。志愿者全程守在现场，摆放安全警示标识，引导居民绕行，最大限度降低施工带来的不便。

整治结束，原本凹凸不平的老旧路面变得平整坚实、干净整洁。郭阿姨特意走了一趟，回来直说：“全修平了，出门太安心了！”

一条几百米的便民路，修的是地砖，通的是人心。

C 翻新一把椅，方便歇脚乘凉

第三张订单，来自一次“拉网式”排查。

网格员和志愿者把小区公共区域的休闲座椅挨个检查一遍，共排查52张，发现21张存在螺丝松动、支架锈蚀、板面开裂、漆面脱落等问题——既不美观，也暗藏安全隐患。

社区联合物业分类修缮：轻微破损的12张，紧固螺丝、除锈打磨、重刷防腐漆；板面开裂、部件老化的7张，更换板材配件、加固支架；确实无法修复的2张，直接拆除换新。修缮完成后，座椅平整牢固、安全美观，广场上重新有了愿意坐下来休憩的老人。

“以前座椅摇摇晃晃不敢久坐，现在又稳又好看，散步累了终于能安心歇脚了！”3号楼独居老人张阿姨的这句话，被社区干部记在了回访记录里。

21张座椅的翻新，投入不大、动静不大，但它每天被使用几十——这样的“微改造”，恰恰是居民感知社区温度最直接的地方。

D 三趟上门来，解开邻里心结

第四张订单，最为棘手。

辖区一位居民反映，楼上住户阳台渗水，自家墙面、地板受潮发霉、脱落，生活受到严重影响，希望社区协调维修。社区当天响应、当天到场，第一时间启动“庹嫂拍拍室”调解机制。经核实，漏水根源是楼上老人阳台地面裂缝破损，及时维修就能根治。可调解一开始就卡了壳：老人性格倔强，此前又因漏水和楼下发生过口角，心里存着隔阂，坚决不让上门检修。子女多次劝说、讲明情理，也没能做通工作，双方僵持不下，矛盾越积越深。

社区党委书记张红、派出所辅警庹嫂牵头，联合法律顾问、物业成立专项调解小组，坚持“情理相融、法理并行”。第一次上门，老人隔着门说“不用管”。大家没急着讲道理，先隔门陪老人聊了半小时家常。临走，书记留了一句：“您先想想楼下那面发霉的墙、脱落的地板，我们明天再来。”

第三次上门时，老人主动开了门。沟通中，庹嫂不急不躁，耐心听老人把心结说完，换位思考拉近距离，一点点消解误会；同时细致宣讲邻里相处准则和民法典相邻权规定，讲明拒不整改对他人权益的影响和法律后果，既讲法理、也疏导情绪。

几轮劝导和政策法理解读下来，老人态度转变，承认漏水确实给楼下添了困扰，表态配合整改。社区联合物业第一时间跟进，协助联系维修人员，对阳台渗水点位全面做防水翻新、查漏维修，漏水难题彻底解决。两家人在楼道里握手言和。

E 闭环一套单，小事常态办好

四张订单，四种解法，背后是同一套闭环流程：诉求收集、分类建账、按需派单、多方接单、回访评单。

文明劝导交给志愿服务队，路面修缮交给施工队、志愿者监督，座椅翻新由网格员联动物业落实，邻里纠纷交由“庹嫂拍拍室”调解专班处置——谁合适谁来办，小问题快速处置，复杂问题联合攻坚，做到小事不出楼栋、矛盾化解在萌芽。

更关键在于“守单”。整治不是一阵风：文明养犬劝导常态化开展，公共设施定期巡查养护，“庹嫂拍拍室”随时受理纠纷，社区把一次性攻坚变成长效管护，做到隐患早发现、矛盾早介入、问题早解决。

“社区治理没有惊天动地的大事，大多是牵绳、修路、修座椅、调纠纷这类小事。可小事连着民心，小事不治，就会变成大隐患。”张红说。

傍晚，广场上的路灯亮起来。孩子们在平整的步道上奔跑，老人坐在翻新的长椅上闲谈，遛狗的居民手里牵着绳，绳子松松垂着，走得安稳。这些细碎而安稳的日常，就是社区微服务最好的答卷。

下一步，铸一社区将继续深耕“居民点单”微服务模式，紧盯群众身边的小微诉求，优化响应流程、丰富服务内容，用一件件暖心实事擦亮和谐社区底色，让居民的获得感、幸福感、安全感更实、更足、更可持续。