



政民连心桥 有事您说话

市民建议

当年一推骨折了 现在一送心暖了

“七天回访”调解成功率提升30%

小区邻里矛盾频发,不是因为噪音,就是因为漏水,能否组建一支志愿服务队出面调解?

居民 王玉兰

调解结束不等于矛盾消失,能不能制定一个制度,将工作延伸到调解之后,让矛盾真正“断根”?

居民 李锦利



居民矛盾调解现场。

■ 记者 狄慧 文/摄

“许姨,最近家里用水还方便吗?和楼下大爷关系缓和了吧?”中午11点半,河东区富民路街道天琴里社区党委书记王琳敲开许桂荣的家门。得到满意答复后,王琳完成了“七日回访”,正要离开,却被许桂荣拦下:“我也想加入志愿服务队,今后邻居们有矛盾需要调解,我随时到。”

天琴里是典型老旧小区,常住人口3275人,40%是老年人。几年前,52%的居民曾因各种各样的矛盾投诉到社区以及相关职能部门。

管片民警李双琦至今记得一桩令人痛心的案子,楼上楼下邻居因为噪音问题产生矛盾,多次沟通不畅

矛盾越积越深,一次口角中,楼下大爷伸手一推,楼上邻居摔倒,造成膝盖骨折。

李警官每提起这事,都忍不住叹气:“实际楼下大爷也是受害者,长期受噪音困扰。就因为没个调解的人,普通纠纷,最后竟然靠诉讼来解决问题。”

正是这桩案子,让王琳和居民都意识到:老旧小区邻里矛盾,缺的不是道理,而是一个能及时介入的“中间人”。

2025年底,社区挂牌成立“琴齐疏话”调解工作室,让居民有了妥善解决邻里纠纷的渠道。队伍拉起来了,新问题又出来了,调解完的纠纷往往会“按下葫芦浮起瓢”,嫌隙抹不平,矛盾断不净。

居民李锦利所在楼栋曾因管道漏水调解过一次,当时

责任方答应修管道,可没过几天又反悔了。李锦利在社区征集建议时写道:“调解完不能就过去了,能不能定个回访制度,让矛盾真正‘断根’。”

王琳和同事们对这条建议进行了认真推敲。“3天时间太短。”王琳说,“居民矛盾情绪未消散,邻里隔阂仍在,且漏水、噪音等问题来不及验证是否彻底解决。”最终,志愿服务队将回访周期确定为7天,服务队也因此定名“七音琴”。

“7天是最佳周期。”王琳解释说,一周时间可以让居民情绪完全平复,同时给足邻里关系修复时间,真正实现“事了人和”,避免矛盾反弹。而在7天内,调解员们也没闲着,随时跟进矛盾冲突问题,督促整改到位,根据事情进展随时调整调解方案。

“七音琴”运行以来,累计调处纠纷130余件,相较于过去“当场调解、过后不问”的做法,“七日回访”制度使调解成功率提升30%。

“七日回访”的效果,在类似的噪音纠纷里得到验证。楼上小孩跑跳引起扰民投诉,几乎是几年前那场纠纷的“翻版”。这一次,“七音琴”志愿服务队上门了,分头找两家聊天。去楼上,一句“咱都是带过孩子的人,小孩哪有不跑不跳的”拉近了距离,接着又劝“楼下两老口心肝不好,咱能不能在地上铺块泡沫垫?花不了几个钱,邻里关系值这个。”去楼下,“楼上也不是故意的,孩子小,大人管不住,咱给她点时间改。”来回几次,楼上楼下的火气都消了不少,关系逐渐缓和。七天后志愿者上门回访,楼下老人拿出了一双崭新的软底儿童拖鞋,“这个给楼上孩子穿,儿童节的礼物。”

“当年是一推,骨折了;现在是一送,心暖了。”李警官感慨。

如今,越来越多居民从纠纷“当事人”变成调解“参与者”,推动实现“微事不出网格,小事不出社区、大事不出街道”的分层化解目标。

天津日报 微信搜一搜

听民意、解民忧、聚民智、惠民生,“政民连心桥 有事您说话”专栏搭建各社区党委、政府与百姓沟通的桥梁。更多内容,请扫描二维码或者微信搜索“天津日报”,私信、留言。

■ 记者 李倩

“我们这个小区以前停车混乱,不仅堵塞消防通道,还时常因刮蹭发生口角。再看现在,车有位、人安行。而这转变的奥秘就是1小时3毛钱的停车费。”家住静海区华康街道湖岸栖庭社区梧桐北里小区,74岁的王明勋大爷看着井然有序的小区环境,心里美滋滋的。每天早晨,他送孙子上学之后便来到社区文体活动中心,和老伙计们一起打乒乓球。

停车失序 小区频遇烦心事

湖岸栖庭社区成立于2020年10月,住户一大半都是“新天津人”。“我们周围有体育学院、中医药大学、血研所等单位,年轻人打拼事业,在这里安家,把老人从老家接来,平时老人带孩子就是大部分住户的生活模式。”湖岸栖庭社区党委书记、居委会主任孙春华介绍。

“随着入住率提高,人员流动频繁,就有一些广告车、僵尸车钻空子,地面停车秩序开始混乱,梧桐北里小区尤为明显。”孙春华说。

63岁的张寿艳也是“看娃大军”中的一员:“我来帮闺女看孩子,一次,我们的车前后左右都被堵上了,挨个给车主打电话,耽误了半个多小时才出门。”

“路不通,就容易发生刮蹭,有时候半夜都能听到吵架声。”王明勋说,“岁数大了,被吵醒就很难再入睡。”

众人议事 公平公正定方案

问题怎么解决?居民来自五湖四海,邻里之间互不相熟,甚至有些老年居民说话有口音,沟通起来都不顺畅,仅靠邻里谦让无法根治。

■ 记者 黄董

“住了二十多年,今年终于不用操心屋顶漏雨了。”在东丽区万新街道建新东里小区,居民张阿姨指着正在更换的PVC雨水管说。这几天,小区里施工队进进出出,临街新砌的围墙基本成型,几栋老楼的外立面也在同步修补。与此同时,万隆花园、昆悦里、万润公寓等多个小区同样忙碌。并盖周边的破损路面正在修复,阳台外墙重新加固,房顶防水层加紧铺设。万成路、沙柳南路辅路的维修工程也相继进场,推进迅速。

搁在几个月前,这片老旧小区还是另一番光景。屋顶漏水、外墙脱落、道路坑洼、管道老化……问题一件接一件,居民纷纷拨打12345热线电话。居民反映强烈,社区干部跑断腿,但往往是旧问题尚未清零,新诉求又接连出现。万新街道是建成较早的集中居住区,基础设施底子薄,历史欠账多,面对这些“老大难”,单靠临时修补显然不是办法。

群众的心病,必须从根上治。今年年初,万新街道下定决心,不再“等诉求上门”,而是主动把17个社区的“烦心事”翻了个底朝天。他们对照12345热线工单、网格员走访记录、居民议事会意见,逐一梳理、分门别类,最终将群众反映最集中、最迫切的急难问题整理成一份“民生任务账本”,每

静海区湖岸栖庭社区构建“静心意事”五步法 3毛钱停车费 一策定方圆

为彻底破解顽疾,社区多措并举搜集民意。线下组织网格员、楼门栋长开展“大走访”,摸排居民停车需求、现存车位数量及乱停点等;线上依托微信群、服务热线、线上问卷收集民意。

为公平公正敲定管理方案,社区规范召开业主大会,设置固定投票箱,同步电话征询,全程摄像记录,电脑统一录入,保障全体业主的知情权与参与权。经集体商议,小区确定推行停车收费管理模式。

收多少钱合适?“收费是为了规范管理,不是为了盈利。”经过反复测算,社区确定了前两小时免费,超时每小时3毛钱的收费标准。

孙春华说:“既要考虑地上停车居民接受程度,也要顾及在地下车库停车居民的心情,按照这个标准,就算长期停放,每月200元左右,与地下停车费用基本持平。”

“这个价格亲民合理,花小钱就能换来整洁有序的小区环境,很值!”王明勋表示。

规范运行 九成收益建家园

方案定了,居民纷纷叫好,可物业却犯了难。停车收费本就不高,收上来的钱10%用作运维成本,90%归入小区的公共收益,按照这个模式,根本没有利润。

“把小区秩序管好,服务做在前面,居民住得舒心,物业费收缴率自然提升,这才是长久发展的路子。”一番开导让物业负责人豁然开朗,随即着手清理僵尸车、重新规划

车位、完善相关设备,并加装充电桩。

停车费用收支明细定期公示,居民一目了然。“社区正在申请提升改造篮球场、健身跑道,用的就是这笔钱。”张寿艳高兴地说。作为全程参与的热心居民,她对社区的工作进展可谓“门清”。

敲门串户 邻里熟络暖融融

汇民情、定议题、议方案、办实事、督质效,这便是湖岸栖庭社区在治理梧桐北里小区乱停车问题过程中呈现出来的“静心意事”五步法。自2024年规范化治理以来,小区停车井然有序,道路畅通无阻。今年以来,实现停车问题零投诉,居民幸福感肉眼可见。依托这套议事机制,社区连接解决了房屋漏雨维修、绿化养护、静湖书苑建设等20余项民生问题。

更让人惊喜的是治理带来的“意外温暖”。一次次入户走访、面对面协商,慢慢消除了邻里间的陌生感,让大家渐渐熟络起来。如今,社区900平方米活动空间人气爆棚,跳舞、唱歌、下棋、书画,居民自发组队,热闹又温馨。

邻里温情也在悄悄流淌。张寿艳看到宝妈带娃忙碌慌乱,总会主动搭把手照看孩子;王明勋深夜发现社区的公共电动自行车露天淋雨,冒雨下楼遮盖车辆,第一时间联系工作人员,避免了财产损失。点滴善意汇聚成融融暖流,曾经素不相识的邻里慢慢靠近,让小区宛若和睦的大家庭。

东丽区万新街道建立“民生任务账本” 告别年年漏雨 老旧小区“改”出幸福感

项都明确了责任科室和完成时限,盯住一件、干成一件。

“任务摆上桌面,进度人人可见,干没干完,大家一眼就能看出来。”万新街道党工委委员冯明超说。有了明确的任务表,施工就有了方向。地下管线复杂、作业面狭窄、雨季迫在眉睫,工期不等人。施工团队科学编制方案,既要保质,又得抢进度,白天分段推进,晚上挑灯夜战,尽量减少对居民出行的影响。最终,各项工程在入汛前顺利铺开,确保屋顶防水等重点项目在雨季前完工。

效果怎么样?居民最有发言权。“以前下雨天阳台渗水,墙皮都泡掉了,今年心里踏实多了。”居民张秀芬的话,道出了不少老街坊的心声。从“接诉即办”到“未诉先办”,万新街道靠的不仅是一阵风,而是常态化的为民机制。街道依托网格员走访、居民议事会、热线数据分析,动态更新任务内容,发现一件、列入一件、解决一件、销号一件。同时联合辖区共建单位,把社区需求和专业资源精准匹配,撬动社会力量参与治理,让老旧小区也能跟上城市更新步伐。



改造施工现场。

受访者供图

社区党委书记体验“一日站长” 为新业态劳动者送清凉



社区党委书记田崇翠(右)听取外卖员对社区工会驿站提出的意见和建议。

■ 记者 何欣 文/摄

7月6日,当清晨的阳光漫过东丽区军粮城街军粮社区工会驿站的玻璃窗时,社区党委书记、居委会主任田崇翠已提前打开了驿站的门。这一天,她将以驿站“一日站长”的身份,和驻社区律师一起,为在高温下奔波的新就业形态劳动者送去夏日清凉和普法服务,传递社区“娘家人”的贴心关怀。

上午9时,驿站门刚打开,穿着橘黄色骑手服、拎着送餐箱的外卖员们便陆续走进驿站。田崇翠迎上前去,笑着招呼:“今天我当一天站长,主要是想和大家坐下来聊聊,听听大伙儿的真实想法。驿站还有哪些地方可以改进?社区还能为大家做点什么?跑单中的酸甜苦辣,都欢迎分享!”

话音刚落,女外卖员王小媛第一个举手:“现在客户对我们越来越尊重了,一句‘谢谢’就让我觉得心里特别温暖。”她讲起几天前大雨天送餐时客户主动借伞的经历,语气里满是感动。其他外卖员也纷纷打开话匣子:“夏天驿站能不能多备点矿泉水?”“希望增加女性用品……”田崇翠一边认真记录,一边回应:“请大家放心,社区一定尽快推动解决,绝不让大家失望!”

说话间,刚送完单的外卖员王硕推门走了进来,他擦了擦额头上的汗珠,一边吃着热包子一边说:“有了这个驿站,真是太方便了。今早为了接单,还没吃早饭,天气太热了,来驿站歇会儿,吃早饭、吹空调,然后继续接单。”他同时提出,自己刚入职时间不长,对各楼栋分布情况不是很熟悉,希望社区在出入口张贴导览路线图,方便快速配送。田崇翠一边耐心倾听,一边认真记录,并明确给出办结时限。

在工会驿站的一角,驻社区律师刘建竹正在开展专题普法,他结合外卖员日常工作实例,细致讲解劳动合同签订、工伤认定、交通事故定责、维权途径等重点内容。在现场互动答疑环节,外卖员们针对工资结算、事故处理等难题积极咨询,刘建竹都逐一给出专业的解决方案。每讲完一个知识点,他都会特意停顿追问“听得明白吗?”当外卖员们笑着说“这下心里有底了”,刘建竹愈发确定:政策法规宣讲不该是单向输出,而是要把“书面语”翻译成劳动者听得懂的“家常话”,让关怀真正落地。

下午2时30分,中午送餐高峰结束后,是每天驿站里最热闹的时候。田崇翠和同事们把提前准备的防晒冰丝口罩和冰袖等防暑物资送到每一名外卖员手中。正准备外出继续跑单的王硕戴上冰丝口罩和冰袖后满脸感激:“夏天跑单多亏有这个!防尘又防晒,真的是送到我们心坎上了!”

“工会驿站不仅要‘建得好’,更要‘管得优’‘用得活’。”田崇翠说,当社区党委书记与新就业形态劳动者面对面,才能精准对接外卖员、快递员等群体的“急难愁盼”,切实提升新就业形态劳动者的归属感。

北辰区果园新村街 聚合资源 11个社区“抱团服务”

■ 记者 韩爱青

每周五9时30分,北辰区果园新村街的新时代文明实践微空间里,七八张桌子依次排开。义务理发、刀具打磨、中医理疗……每张桌子就是一个便民服务点。

这个热闹的“便民服务日”,是最近才有的新安排。果园新村街下辖11个社区,过去各社区自己组织志愿服务,单个小区资源有限、人手不足,居民想享受多项服务得跑好几个社区。今年3月,街道300多平方米的新时代文明实践微空间投用后,街道党工委把各社区零散的便民服务统一聚合,固定在每周五上午常态化开展。11个社区轮流主办,每个社区负责一周的活动组织,20多家共建单位和企业提供支持。从“单打独斗”到“抱团服务”,资源盘活,力量也足了。

当天轮值的是哪个社区,现场的服务项目就有哪个社区的特色。最近中小学刚考完试,服务日就专门增加了小儿推拿,来的孩子不少。“我们乐意过来,都是互相的——我能给别人理发,也能享受到别的服务,测个血压、磨个刀,都方便。”志愿者尹庆说。这句话道出了便民服务日的另一个逻辑:志愿者既是服务的提供者,也是服务的受益者。

现场还有一个细节——角落里的“心愿信箱”。居民有需要的服务、有想提的建议,写下来投进去。社区工作人员说,收集到的需求会安排在后续的服务日中落地。服务日怎么“上新”?主动权交给居民自己。

多方联动 金山里社区快速排险 高效应急处置守护居民安全

■ 记者 吕献峰

“22号楼门外墙体有脱落迹象!”近日,一条由移动网格员上报的线索,迅速传递至河西区金山里社区党委。金山里社区建于上世纪70年代,楼栋老化问题较为突出。

接报后,社区党委立即安排网格员赶赴现场,其他工作人员随即拉设警戒线、提醒居民避让。“裂缝很长,外墙皮已明显下垂,随时可能掉落。”网格员拍照取证后迅速上报。险情确认后,社区党委启动应急预案,对接河西区物业管理中心房产管理四部。维修人员很快抵达,对破损墙体采取挂网、抹灰等施工处理。

维修完工后,社区联合维修人员对全部楼栋开展全覆盖隐患排查,彻底清除安全风险。从网格员巡查、居民协助到专业部门快速抢修,处置流程衔接顺畅。这背后,是社区志愿队伍与移动网格员常态化巡查机制的持续运转,也是多部门高效联动的成果。

如今,金山里社区“统筹牵头、居民参与、群防群治”的安全治理格局正逐步成型,一次次高效应急处置守护着辖区居民的“头顶安全”。