

中国服务攀高向优

卷

出家门幸福

重庆市社区服务升级调查

本报记者

吴陆牧

服务业贯通生产生活,关乎千行百业、千家万户。“十五五”开局起步,一系列部署密集展开,推进服务业扩能提质的路线图愈加清晰。

作为生活性服务业的重要载体,社区服务实现提质增效是提高居民生活品质、补齐服务短板的关键抓手,也是民生所盼。当前,社区服务普遍面临服务碎片化、专业性不足、覆盖不均等问题。如何打通便民服务“最后一百米”,推动家门口的社区服务从“有”向“优”不断升级?重庆市社区服务发展实践可资借鉴。

上图 重庆市大渡口区八桥镇心湖公园,是当地市民散步、开展亲子活动的热门地点。 钟戈摄(中经视觉)

下图 重庆市渝中区上清寺街道曾家岩社区“清禾童梦”四点半课堂,针对辖区双职工家庭难以接送、照顾孩子的难题,提供托管服务。(资料图片)

老旧小区焕新颜

在渝中区上清寺街道曾家岩社区,有一条约400米长的背街小巷,改造后变身为儿童友好艺术街区,附近居民看在眼里、乐在心头。

“过去路面坑洼、车辆乱停,出行很不方便。如今,破损的水泥路面变成了平整的沥青路面,停车有序有位,老建筑穿上了艺术‘新衣’,看着心里真舒坦。”说起家门口的变化,曾家岩社区居民许建华喜笑颜开。

改变的远不止一条路。开通小巷公交,打通居民出行“最后一公里”;开设社区食堂,保障老年群体用餐;老旧住宅加装电梯,让居民告别爬楼之苦……针对老旧楼宇多、老年人口多、服务载体少、建设空间紧张等情况,曾家岩社区梳理出30多项问题清单,逐一靶向攻坚,以“量体裁衣”式的精准服务回应群众期盼。

渝中区是重庆“母城”,老旧小区量大面广。如何补齐民生服务短板,让老旧小区焕发新活力、让居民过上新生活,是当地提升社区治理水平的必答题。近年来,渝中区将完整社区建设作为城市更新的基本单元,以城市体检为先导,形成服务需求和市场需求两张清单,按照“缺什么、补什么”原则,精准补齐社区服务供给短板。

来到渝中区石油路街道民乐村社区医学院小区,一场老旧小区的“逆生长”正在上演。“楼栋外立面翻新了,道路宽了,停车位多了,小区还有了休闲健身的地方。”小区的种种变化,84岁的张国英都记在心里。

民乐村社区党委书记、居委会主任何腾介绍,他们按照“消隐患、补功能、提环境、留记忆、强管理”的思路,从道路、设施、出行、停车、立面、环境等方面进行系统改造,新增地库车位84个、加装电梯31部,增加绿化面积1800多平方米,还建起了儿童游乐场和居民休闲亭,居民生活品质显著提升。

渝中区重点项目建设事务中心副主任梁健说,去年渝中区出台打造“15分钟高品质生活服务圈”改革实施方案,目前全区已建成完整社区42个,覆盖率超50%;配置社区便民服务中30个、街道养老服务中心11个、老年食堂30个、医疗机构560余家、幼儿园89所、中小学43所,基本实现基层医疗、养老、教育、便民商业服务全覆盖。

老旧社区的更新升级,不仅仅发生在渝中区。梁平区梁山街道大众社区曾长期面临“商业多但业态旧、设施全但布局散”的尴尬局面。该社区党委书记、居委会主任李国栋说,他们借助紧邻核心商圈的地理优势,系统梳理居民需求与供给缺口,引导经营主体在有限空间内优化业态组合——既巩固菜市场、便利店、家政维修等基本保障类业态,又引入特色餐饮、休闲健身、社交娱乐等品质提升类项目,构建起覆盖全年龄段、多层次需求的15分钟商业服务网络。如今,步行15分钟内就能满足居民购物、就医、教育、养老等各类生活需求。

片区统筹增效能

单个社区空间有限、设施不足、资源分散,服务供给容易碎片化、不均衡,这是不少地方推进社区服务共同面临的难题。如何破题?重庆的探索是:打破社区边界,以片区为单位统筹资源配置,推动优势互补,打造跨社区综合服务联合体,实现高质量服务的集约供给。

去年5月,九龙坡区黄桷坪街道邮电支路社区综合体投用后,69岁的社区居民袁心敏成了那里的常客。一得空,她就到这里参加社区组织的文体活动。“楼上的养老服务站每天都有唱歌、跳舞、健康讲座等活动,楼下的社区食堂菜品丰富、干净实惠,一站式解决了我的大部分生活需求。”袁心敏说。

记者看到,3000多平方米的社区综合体内,不仅设有党群服务中心、养老服务站、社区食堂、儿童托育空间、图书阅览室等便民服务场所,还嵌入了超市、咖啡店、健身房等商业业态。九龙坡区城市提升发展研究中心主任刘辉介绍,该综合体整合了邮电支路、黄正街和唐家湾3个社区的服务资源,原本3个社区各自想建却因空间不足难以落地的功能,如今在一个综合体里集中配置、一体共享,场地更宽敞、功能更完备、服务品质也明显提升。

片区统筹,不仅是空间的统筹,更是资源的协同。涪陵区敦仁街道太平街片区覆盖太平街、

黔靖街、小溪沟3个社区,面积0.9平方公里,常住人口超1.5万人。2023年,该片区入选全国完整社区建设试点后,涪陵区成立了完整社区建设试点领导小组,由街道党工委书记、办事处主任担任“双组长”,发改委、住建委、民政局等12个区级部门负责人任副组长,3个社区党委书记为成员。同步组建专项工作专班,建立联席会议机制,协同推进片区公共服务设施整体优化。

“统筹机制打破了部门壁垒,有效整合了区级各部门在街道层面的资源、资金、技术力量,保障了片区建设的整体效果。”敦仁街道党工委书记李福刚说,完整社区建设过程中,街道整合各部门财政资金近3000万元,投入片区基础设施、公共服务、休闲空间等项目建设中。近两年,通过盘活闲置空间等方式,太平街片区新建2个公园,增设500多个停车位,升级打造了约1.2万平方米的特色美食街区。

更大范围的连片统筹,在大渡口区八桥镇双山片区得以展现。该片区覆盖6个社区,常住人口超7.8万人。“过去,6个社区有各自的养老设施,活动空间,资源分散、品质参差不齐。”八桥镇党委书记龙春说,片区统筹后,社区、物业、商户、职能部门之间的资源壁垒被打破,社区服务实现连片集成、系统配置。

最近,八桥镇双山片区占地约1000平方米的双山综合邻里中心正在加紧建设。作为公共服务项目,该中心将集成党群政务、便民维修、家政对接、议事协商、休闲娱乐、养老托育等全链条功能,并以6个社区网络驿站为末梢节点,构建“综合邻里中心+小区网络驿站”的立体化服务网络。此外,养老服务方面,双山片区已建成2个标准化社区老年食堂,面向6个社区开放共享;教育配套方面,布局了16所幼儿园、220个普惠托位,着力满足整个片区的托育需求。

数字赋能提效率

电动车“飞线充电”隐患大、公共充电桩选址难,这些问题一度是困扰云阳县青龙街道白鹤社区的“老大难”。“社区工作人员挨家挨户征求意见,耗时长、统计难、共识低,整改方案迟迟无法确定。”白鹤社区党委书记刘海蓉说。

破局之道,藏在一方小小的屏幕

里。最近,白鹤社区换了个方法——依托“渝邻汇·数智社区”平台发起线上议事协商。居民通过手机在线查看充电桩选址方案并留言反馈,住建、供电等部门同步线上解读政策。经过一周的线上投票表决,对于便民充电桩建在哪、怎么建,居民同意率达96%。

“传统社区治理往往面临诉求分散、响应滞后等痛点。通过数字化手段整合多源数据,实现了民意的精准捕捉与前置处理,让服务更精准高效。”云阳县委社会工作部副部长罗福生说。当地创新智慧服务场景,开发了“云上民声”“社会组织监管一件事”等便民应用,持续拓展“AI+”智慧服务综合场景,推动各类民生事项一站式、数字化办理。

数字化已成为重庆提升社区服务效能、增强居民获得感的关键一招。依托“数字重庆”建设,重庆将数字技术深度嵌入社区服务的规划、建设、运营和治理全链条。重庆市住房城乡建委城市更新处处长邹家驹说,重庆搭建了完整社区建设数字平台,汇聚1953个城市社区的六大类30小类基础数据,实现8.6万余个社区服务设施“一张图”管理。

奉节县永安街道江陵社区依托镇街基层治理平台,创新构建“线上数字网格+线下实体网格”双网格治理模式,整合小区安防、民生服务、健康监测、便民办事全量数据上云,实现基层治理一网统管。“线上数据归集、智能预警、一键派单,线下现场处置、上门服务、日常巡查,双向联动、闭环处置,确保民生诉求件件有回音、事事有着落。”江陵社区党委书记田杨说。

数字化为社区治理带来的不只是高效与便捷,更有温暖与舒心。在大足区,当地为特殊困难老年人家庭安装烟感报警器、一键呼救、红外监测等智能设备,并搭建智慧养老云平台,建立老人应急“叫应”和安全防范机制,织密安全防护网。为破解群众“家门口”就业难题,秀山县上线“边城零工”小程序,入驻企业500多家,发布岗位3500多个,数字化赋能人岗精准匹配,帮助400多名社区居民实现灵活就业、就近就业。

共建共享添活力

在大渡口区新山村街道翠园社区,曾经闲置多年的重庆钢铁大学生住宿区,如今变为年轻人喜爱的“友邻公寓”,600多名青年在这里安家。“公寓的设施齐全,周边商业、医疗、文体配套完善,青年夜校等主题活动丰富多彩。”32岁的唐经勇去年入住后,最近又在公寓一楼租下一间商铺开始创业。“住在这里,既能安家,也能立业。”真正留住年轻人的,是共建共享的服务生

态。近年来,新山村街道整合部门、社区、企业、物业、社工等资源,引入社会组织、医疗机构、商业机构等多方力量共同参与服务供给,构建起“5分钟高效服务环、10分钟特色服务环、15分钟品质服务环”。街道还创新“社工策划+志愿者执行+社区运营”模式,组建青年志愿服务队,实行“服务换积分、积分兑实物”激励机制,推动年轻人从被服务者转变为社区治理参与者。

过去,社区服务多依赖财政“输血”,可持续性常常面临挑战。近年来,重庆持续优化“共建共治共享”的多元参与机制,通过招募“社区合伙人”、推动社区商业与便民服务深度融合等方式,凝聚政府、市场、社会多方合力,让社区服务逐步从“输血”走向“造血”,民生温度得以长久传递。

开州区的探索颇具代表性。当地对40多个城市社区党群服务中心进行便民化、功能化改造,一边嵌入健康咨询、养老助餐、儿童托管、体育健身等功能,整合在职党员、志愿者、培训机构等力量,根据不同人群、不同时段设置差异化服务项目;一边联合爱心商户、专业社工机构等“社区合伙人”,共同打造“共富超市”,开发“益心咖啡”“助老套餐”等产品,并将收益的10%注入社区微基金,增强社区自我造血能力和服务续航

力。“政府主导不包揽、市场参与不缺位、社会协同不旁观”的良性互动格局加快形成。

铜梁区东城街道则依托商圈资源优势,探索出“社区+商圈”共治共建共赢的新路径。“以龙城天街商圈为圆心,我们打造了覆盖3个社区、17个居民小区的‘15分钟高品质生活服务圈’。”东城街道办事处副主任熊小平说,通过资源整合和场景融合,街道在商圈内落地建设社区食堂、养老服务站、幼儿托管点、青年就业创业服务空间、零工驿站等公共服务阵地,实现了经济效益与社会效益的双赢。

服务群众没有终点。迈进“十五五”,重庆坚持投资于物和投资于人紧密结合,正加快建设完整社区、现代社区,全域打造“15分钟高品质生活服务圈”,全面提升教育、医疗、养老等公共服务供给水平。这条兼具力度和温度的社区服务提质升级之路,在巴渝大地越走越实、越走越宽,越来越多的居民在家门口收获了实实在在的幸福。

调查手记

把服务做到群众心坎上

社区虽小,却连着千家万户。买菜方不方便、老人有没有休闲去处、孩子谁来照看、停车难不难……看似琐碎的日常小事,恰恰是衡量社区服务最真实的标尺。推进社区服务提质升级,关键是要坚持以人民为中心的发展思想,把服务做到群众心坎上。

首要是精准对接需求。社区服务千头万绪,群众需求多种多样,搞“大水漫灌”不行,搞“一刀切”也不行。只有摸清群众想什么、盼什么,才能把有限的资源用在刀刃上。这就需要深入基层、深入群众,像医生问诊一样做“社区体检”,既看基础设施的“硬件”短板,也看服务供给的“软件”差距,形成精准的需求清单,靶向施策、精准发力,才能让服务既够用又好。核心是提升供给效能。当前,不少地方的社区服务存在碎片化、不均衡等问题,有的设施闲置、有的供给不足,根源在于资源配置方式不适应群众需求。打破行政壁垒、统筹各类资源,是提升服务效能的必由之路。空间上,需打破社区边界,以片区为单位统筹配置公共服务设施,实现集约共享、优势互补;机制上,需打破部门分割,整合各条线、各部门的资金、项目、力量,形成合力;主体上,需改变仅靠政府“单打独斗”的局面,引入市场、社会等多方力量,构建多元供给格局。资源整合起来,服务效能才能最大化释放。

关键是善用数字手段。数字化不是简单

的技术升级,而是治理理念和方式的深刻变革。通过数据整合、智能分析,能更精准地捕捉群众需求,更高效地响应群众诉求,更主动地预判潜在问题。从“人找服务”到“服务找人”,从“被动响应”到“主动预判”,数字技术的应用让服务更聪明、更贴心。当然,线上再便捷也取代不了线下的温度。有些老年人不熟悉手机操作,有些特殊群体离不开上门服务,这些空白恰恰是最需要用心填补的地方。技术再先进,落脚点始终是“人”。

根本是激发内生动力。社区服务能不能持久,关键要看是否有可持续的运行机制。光靠财政输血,再好的服务也难以维系。这就要求创新社区治理模式,调动群众的积极性、主动性、创造性,让居民从“旁观者”变成“参与者”,从“被服务者”变成“主人翁”。需推动政府、市场、社会多元共治,让专业的人做专业的事,让社区资源活起来、社区商业旺起来,社区人气聚起来。当每个居民都愿意为社区出一份力、尽一份心,社区服务就有了源源不断的内生动力。

把服务做到群众心坎上,既是一份承诺,更是一场持续用力的长跑。唯有紧扣“实”字发力,以精细化服务、高效化供给、智慧化手段、长效化机制推动社区服务提质升级,群众的获得感、幸福感、安全感才能在一件件民生实事的落地中持续积淀、愈加厚实。