

“YI路先锋”聚合力 老旧小区换新颜

济南历下区文化东路街道：让每个院落都充满烟火气，让幸福在家门口升级

记者 王倩 通讯员 程超

济南报道

文东辖区老旧小区集中，占比达98%，存在基础设施老化、物业管理难等共性问题，健康路7号院是其中之一。街道党工委深刻认识到，老旧小区治理的核心在于以人为本破解“硬件老化”与“人心离散”的双重困境。为此，街道通过机制创新、全域推进，形成了“‘YI路先锋’党建引领、信托筑基、多元共治”的治理生态，让一批老旧小区实现人居环境从“脏”变“美”、小区管理从“乱”变“治”、小区民心从“散”到“聚”的“三变”效果，居民从“心里堵”到“笑开颜”，满意度显著提升。

组织聚邻：“3+2”引领机制织密治理网络

“信托制物业刚进来那会儿，我还是有些怀疑的，不确定他们能不能做好。”在健康路7号院，不少人起初对新的物业模式持观望态度。

破解信任僵局，关键在组织。街道“3+2”党建引领基层治理机制，就像一根坚韧的红线，把散落的治理力量紧紧串联起来，让党组织的优势转化成了实实在在的治理效能。

三类党组织协同发力，筑牢治理骨架。社区党组织牵头，联合党员、居民代表、律师等组建物业服务监督小组，由小区党支部书记担任组长，对物业公司的服务质量、信托账户资金使用情况进行全程监督。通过梳理“需求一资源一项目”三张清单，把居民关心的“顶楼漏水”“楼道灯不亮”这些烦心事，变成了能落地的服务和实事。物业公司党组织带着用心、贴心、暖心“三心服务”理念和“3·5·15”响应机制——紧急事项3分钟接单、5分钟响应、15分钟处置，让服务从“被动应付”变成“主动上门”。还在小区设立各类修理工具齐全的“便民工坊”，并主动认领对独居孤寡老人送温暖探访、小广场微改造等民生项目。产权单位党组织主动担当，提供资源支持，通过落实“问题联办”机制，协同解决山师东路26号院电线穿入树干、环山路102号“一户一表”改造、健康路7号院物业服务场地供给等小区历史遗留问题，推动小区环境持续改善，居民切实感受到变化，信任度逐步提升。

两类党员先锋带头，激活治理细胞。开展“党员亮身份争先锋、服务进万家”行动，党员们纷纷挂牌亮身份，主动认领服务岗位，374名社区党员和226名在职党员组成了“励新”党员服务队伍。社区党员发挥“熟人效应”，扎根楼院当起兼职网格员，每天楼上楼下转一转，谁家有困难第一时间搭把手。在职党员发挥专业特长，律师党员帮着审合同、工程师党员指导设施改造……在健康路7号院，党员带头监督小区信托账户资金流向，带头缴物业费，在“议事会”上先听居民说、再发表意见，信任的种子也在居民心中生根发芽。就像居民张阿姨说的：



在文化东路街道，很多问题都通过“议事会”协商解决。

清晨七点，济南市历下区健康路7号院的小广场上已经热闹起来。老人们在广场上练太极，几个孩子在健身器材旁追逐嬉戏，“你看现在这广场多敞亮，健身器材也好用，搁以前啊，小区乱停车、乱堆杂物的事让人心堵得慌。”居民王阿姨一席话，道出了小区从“脏乱差”到“净治美”的华丽蜕变。

“看到党员们真干事、干实事，我们心里踏实，也逐渐接受了透明安心的信托制物业。”

协商睦邻：自治生态让居民成为“主人翁”

“小区要改造电表，会分片停电，还会占用小区公共路面施工，以前这种情况居民会有各种意见。”科院路社区工作人员朱芳表示，“这次通过6轮协商确定下院内电表改造方案，大家都挺满意的。”“小区事，大家议”，让居民自己的事自己说了算，这是破解治理难题的“金钥匙”。

近年来，文东街道着重培育“小区是我家”的共同体思维，让居民从“旁观者”变为“主人翁”。通过深化“网格员提议、小区（网格）支部审议、社区党委决议、居民评议”“四议”微商量工作法，推广“利益相关方矩阵图”“问题分级表”等工具，让复杂矛盾有章可循。居民有想法，可以提出来；小区（网格）党支部把问题理清楚，组织大家坐下来“议”，把各方的顾虑摆出来；达成共识后，物业、党员、居民代表一起动手“行”；事儿办完了，大家再“评”一评，结果



为了服务和方便居民，文化东路街道多个社区经常组织健康义诊等志愿服务活动。



老旧小区改造完成后，社区为居民开辟了更多活动场所。

记下来。这个思路让居民从“情绪化表达”转向“理性化协商”，在议事时学会替对方着想，在决策时觉得自己有份，小区的事就成了自家的事。

社区通过把社会、楼院长、热心居民等力量都吸纳进治理微生态，让大家各展所长。楼院长负责日常信息传递，社会力量带来各种资源，各方力量一起使劲，社区里的暖心事越来越多，活力也越来越大，邻里关系也更加和谐。经调查，健康路7号院物业费收缴率从2023年的60%升至2025年的96%，居民满意度也显著提升，正

是这种自治生态越来越成熟最好的证明。

服务暖邻：精准供给体系让民生服务“暖到心”

治理的温度，藏在每一次及时响应的服务里。街道131个网格落实“一张码、一张图、一本日记、一本账”的“四个一”网格服务体系，打造全域化精细服务体系。网格员的“报到码”一亮，居民扫码就能联系上，在岗状态一目了然；“七彩民情图”上，各群体的分布

及需求清清楚楚，服务能精准“滴灌”；“一本日记”里，记着谁家有困难、问题解决得怎么样，事事有回音；“一本账”则把居民的诉求从受理到解决全流程记下来，做到件件有着落。这些都在打通服务群众的“最后一公里”，推动从“应对诉求”到“精准供给”的效能跃升。

在此基础上，街道还坚持“资源下沉、服务前移”，推出“15分钟便民服务圈”，15个社区调度辖区资源，联合辖区商超、理发店、维修铺等，开展“公益大集”，磨剪子、修家电、义剪等服务随叫随到，年均服务超2000余人次；针对老年居民较多的特点，依托2个街道综合养老服务中心、4个社区日间照料中心和7个助餐服务站，开设“银龄食堂”“健康驿站”等，解决老年人日常饮食难题；同时，引入历下区心理协会、辖区医院和高校等资源，建立心理辅导、健康义诊、特色宣讲等志愿服务项目，“叮咚我来了”“邻里互助小组”等51个“邻里帮”志愿服务项目年内开展活动400余场，服务居民3万余人次，让服务直抵人心，居民的幸福感和获得感显著增强。

如今的文化东路街道，老旧小区的蜕变已从“点”的突破变为“面”的绽放：健康路7号院已经彻底变了样；师东新村用“微循环”破解停车难；羊头峪东沟28号建起非机动车棚，告别“飞线充电”；山大路236—1号院通了消防水、供了暖……居民生活品质显著提升。

当老旧小区里的笑声越来越多，当居民说起“咱小区”时透着自豪，这份归属感和认同感就成了治理成效的最好注脚。党建引领的“方向盘”，让党组织成为凝聚各方力量的“主心骨”；激活居民参与的“动力源”，信托制的透明机制重建社区信任；多元共治的“方法论”，拂过社区服务的每一寸纹理，抵达居民最需要的地方。正如街道相关负责人所说：“我们要让每个院落都充满烟火气，让每户居民都感受到家的温暖，让幸福在家门口不断升级。”