

引子

平整的石板路、古朴的红砖房、高大的黄桷树……漫步重庆市九龙坡区谢家湾街道民主村社区,这里环境优美、设施齐全,有窗明几净的社区会客厅、功能完善的党群服务中心,还有菜品丰富的社区食堂。“离家不远就是超市、理发店、药店等,步行基本上不超过15分钟,都方便得很。”居民陈代蓉带着记者参观,言语间满是自豪。

“中国式现代化,民生为大。党和政府的一切工作,都是为了老百姓过上更加幸福的生活。”习近平总书记今年4月在重庆考察调研时来到民主村社区,强调“党中央很关心的一件事,就是把老旧小区改造好。改旧换新,完善服务设施。希望各级党委和政府都能为解决民生问题投入更多的财力物力,每年办一些民生实事,不断增强人民群众的获得感

幸福感安全感”。住房和城乡建设部办公厅、民政部办公厅2022年10月联合印发的《关于开展完整社区建设试点工作的通知》提出,“打造一批安全健康、设施完善、管理有序的完整社区样板”。2023年7月,住房和城乡建设部、国家发展改革委等七部门印发通知,决定在106个社区开展完整社区建设试点。

试点工作开展以来,各地发挥试点先行、示范带动作用,完善服务设施,打造宜居环境,健全治理机制,努力做到居民有需求、社区有服务。2023年12月,住房和城乡建设部办公厅发布《完整社区建设案例集(第一批)》,重庆市九龙坡区民主村社区、上海市静安区临汾路380弄社区、新疆维吾尔自治区伊犁哈萨克自治州奎屯市海纳尔社区等10个社区入选。

人民眼·城市更新

全国106个社区试点完整社区建设,记者探访上海、重庆、新疆等地3个社区——

建设完整社区,让服务更完善更智慧

本报记者 黄晓慧 蒋云龙 常碧罗

锚定完整 既有完善设施完备服务,又有健全管理丰富内涵

“小区建成快40年了,过去配套服务较少,生活不大方便,环境也很一般,出门遛弯都没个宽敞地方。”前些年,家住新疆奎屯市海纳尔社区的李春玲总想换套房子,“现在不想换了,住这里就挺好。”

海纳尔社区党总支书记康路忆介绍,这几年,社区通过老旧小区改造、城市更新等项目实施,小区道路、地下管网等基础设施明显改善。一年前入选全国完整社区建设试点后,更是迎来大变化。

什么是完整社区?住房和城乡建设部2021年12月发布的《完整居住社区建设指南》(以下简称《指南》)这样定义:是指在居民适宜步行范围内有完善的基本公共服务设施、健全的便民商业服务设施、完备的市政配套基础设施、充足的公共活动空间、全覆盖的物业管理和健全的社区管理机制,且居民归属感、认同感较强的居住社区。

生活在完整社区,有哪些新体验?“做饭少了。”开门下楼,李春玲步行几分钟,就到了社区食堂。这里为居民提供午餐和晚餐,菜单、价格每周公示,老年人用餐还能享受相关补助。“好吃不贵,品种还多,比自己家里做饭方便多了。”李春玲打包了一袋馒头,随后走进隔壁的便民直销店,“这儿的水果蔬菜挺新鲜,还经常有打折活动,我跟我超市比过,物美价廉。”

“外孙女不用闷在家里了。”在便民直销店对面的儿童游乐场外,76岁的周脉庚正和街坊们聊家常。游乐场上,柔软的垫板上,他的外孙女和小伙伴们在追逐玩耍,“小区里还新开了幼儿园,就近入园,接送方便。”

“不用坐公交车往医院跑了。”社区卫生服务站里,几名正在输液的老人你一言我一语地告诉记者,“生病了可以来这里开药、治疗。”隔壁是日间照料中心,家里如果没人照顾,治疗后可以去那边休息。”

奎屯市委副书记、市长阿勒泰·赛肯介绍,按照完整社区建设要求,市里加大政策资金投入,吸引社会力量参与,逐步完善幼儿园、卫生服务站、便民商业网点等配套设施,构建15分钟便民生活圈。

“现在,买药、洗车、‘小修小补’在社区里基本都能办妥。小区及周边的环境也好多了。”李春玲举例说,人车分流了,散步时不用担心身后响起喇叭声;垃圾箱改成地埋式设计,路过时不用捂鼻子了;快递柜挪到小区楼下,取快递更便捷了……

午后,李春玲来到海纳尔社区党群综合服务中心。几间宽敞的功能房里,居民自发组织的合唱、舞蹈等兴趣小组准备开展活动。

“我参加了合唱团,经常过来唱唱歌。”李春玲说着走进一间功能室,她的老姐妹们已经排好队形,站得笔直。李春玲加入队伍,清清脆脆,房间里随即歌声飞扬。

有丰富的文化活动,也有让人回味的乡愁记忆。走在重庆市九龙坡区民主村社区,一排排黄桷树如一项顶巨伞,为居民们提供阴凉。“老树承载着居民的记忆。我们在完整社区建设设计时,对胸径20厘米以上的老树都尽量保留,哪怕有的树给道路施工带来不便。”重庆市设计院有限公司建筑一院院长余水说。

老红砖房也被保留下来,如今的社区会客厅就是其中一栋,里面陈列着民主村社区居民的生活相册、老建筑的历史照片等。“老年人有了记忆载体,年轻人能够看到时代变迁。”75岁的居民陈代蓉说。

著名建筑学家吴良镛2010年提出“完整社区”概念时,如此阐释:“不仅包括住房问题,还包括服务、治安、卫生、教育、对内对外交通、娱乐、文化公园等多方面因素,既包括硬件又包括软件,内涵非常丰富……”——这段话已被写进了《指南》,正在逐步落实之中。

重构空间 开展专项体检,摸清社区问题短板,提升社区品质

位于民主村社区的民主村综合市场里,氤氲着烤肉店的油香、面包房的奶香、咖啡馆的醇香……“现在的综合市场,不单能买菜,还增加了很多新业态,不少年轻人也爱来。”陈代蓉一边挑选蔬菜,一边聊起变化。

“过去在这儿买菜,都不敢穿干净鞋,地上总是又湿又脏。”完整社区建设前,在几场征求意见的院坝会上,陈代蓉和老街坊们提出了升级改造菜市场的建议。

“社区居民与相关部门工作人员围坐一堂,提需求建议,商量改造思路。”重庆市九龙坡区住房和城乡建设委员会主任杨场介绍,按照完整社区建设要求,市里组织规划师、建筑师、工程师“三师”进社区,指导试点社区开展专项体检,动员居民广泛参与,摸清设施配套、环境建设、服务治理等问题短板,因地制宜综合施策。

装潢楼体外立面,实施亮化工程,招商重构业态……居民提意见,专家拿方案,曾经脏乱差的民主村综合市场焕然一新,吸引了周边不少居民。

“还有哪些短板?”“路不通,总绕远。”不少居民反映。原来,因为独特的地形地貌,重庆许多老旧小区本就空间挤、道路窄、坡度陡,而在民主村社区,还有部分居民在一楼院院占地、扩建阳台、乱搭雨棚,导致不少道路变成了“断头路”——路在眼前,但隔着栅栏、雨棚、堡坎,就是过不去。

为此,九龙坡区组建了拆除违建专班,由相关部门和街道、社区干部组成,逐户走访时邀请居民代表共同上门。

居民大都通情达理,也有少数人谈“拆”色变。“这么多年了,这里一直归我家,怎么说拆就拆?”一户人家多年来圈占门前空地作为自家小院。

“不光你拆,小区里占道的雨棚和栅栏都要拆,方便的也是我们自己。你看,前面那栋楼旁边的通道通了,大家买菜不就省得绕道了嘛。”作为老街坊,陈代蓉正是居民代表之一。大家在楼栋前摆起龙门阵,讲道理,解心结。

最终,民主村社区改造,仅一期项目就拆除了约1.6万平方米违建。社区路网重新互联互通,将原本分割开的3片区域连成了一个“完整社区”。

如今,社区的中心地带——以前各种违建、“断头路”等集中区域,建起了各类公共服务设施:新建了党群服务中心,把政务服务送到群众“家门口”;新建了社区食堂,一到中午就饭菜飘香;重建了社区卫生站,环境变好科室齐全……民主村社区党委书记伍成莉说,完整社区建设,让这片曾被嫌弃的区域,变成了社区服务群众的主阵地。

按照《指南》要求,建设完整社区就是对城市空间进行重构,保障居民在步行范围内具有完整的设施环境、完备的生活服务、完善的管理机制,满足居住社区生活的基本需求。

采访过程中,“重构”是不少街道、社区干部口中的高频词,也是不少地方推进完整社区建设的点睛之笔——

“看起来很近,做起来很远。”伍成莉说,与社区一墙之隔有两个商场,过去居民却要绕行20分钟。建设完整社区过程中,三者间的堡坎和违章建筑被拆除,道路改扩翻建,社区通往商场的入口处架设了一部电动扶梯,“现在想

逛商场,几分钟就能到。”

在上海市静安区临汾路380弄社区,通过拆墙合并,社区内的星城花苑小区与阳曲路391弄小区被打通,公共活动空间大为拓展。临汾路街道党工委副书记李永波说:“我们还听取群众意见,用好闲置资源,把曾经废弃的垃圾箱房改造成‘数字小屋’、曾经停办的私立幼儿园改建成综合为老服务中心。”

在海纳尔社区,原本各自独立的6个院落也拆除围墙,合在了一起。利用整理出来的边角地、闲置地等,社区建成910个停车位,安装了89张休闲座椅,56套健身器材。

智慧赋能 数字服务满足多样化需求,“云端”对接推动便民服务

在临汾路380弄社区,70岁的居民金声宏来到“数字小屋”,一次办成几件事——缴纳水电煤气费、换新的《门急诊就医记录册》、用“一分钟诊所”服务机自助量血压。

“数字小屋”24小时不打烊,集纳了“一网通办”自助机、公用事业费一体缴费机、“一分钟诊所”服务机、共享打印机等便民设施。

“我们在走访中了解到,社区不少老年人不会使用手机缴纳水电煤气费,代缴网点又离家太远。”临汾路380弄居委会主任任伟径介绍,作为街道的第一间“数字小屋”,社区的“数字小屋”由临汾路街道办出资装修改造,引入配套设施,为居民提供就近缴纳水电煤气费等一体化服务。

为帮助老年人越过数字鸿沟,去年以来社区多次举办“小义工课堂”,组织志愿者在“数字小屋”现场指导相关设施使用。“就是在‘小义工课堂’,我学会了在‘数字小屋’缴水电费,自助扫码量血压。”金声宏说。

家门口的服务日趋多样。“终于可以安心做手术了。”不久前,家住临汾路380弄社区的独居老人梁建中来“临居里”便民服务站,工作人员通过上海e护通平台帮他找到一名陪诊护士,全程服务老人看病购药。

设在居民区党群服务站门口的这台便民服务站,也是连接居民需求和服务资源的“一站式”团购平台,专门服务居民生活“微需求”——便民洗衣、“小修小补”、就医陪诊等。

“部分服务事项现场就能完成,其他的由我们‘云端’对接10多家合作公司,为居民提供‘点对点’细分服务。”“临居里”便民服务站运营方、上海频伽信息科技有限公司负责人沈华介绍,每台便民服务站配备一名“车长”,负责登记、服务居民需求,“每隔一段时间,通过统计分析居民登记需求,我们会更新小车提供的服务事项。”

“前段时间,居民登记‘陪诊服务’需求的较多,我们派运营团队洽谈,达成了与e护通平台的合作。”沈华说。

《指南》提出,“大力发展线上线下服务业,提供社区养老、托幼、助残、医疗、助餐、快递、家政服务,满足居民多样化的生活需求”“推进智慧社区建设,鼓励运用互联网、大数据、人工智能等技术,建设物业管理服务平台”。

“完整社区也是智慧社区。我们通过打造‘数字小屋’、便民服务站等数字化服务载体,用多样化服务满足群众多样化需求,优化社区治理。”李永波说。

今年3月,静安区推出新的居家环境适老化改造服务政策,扩大补贴范围,老年照护统一需求评估等级为二级及以上的独居老人均可享受。如何快速找到符合条件的老人?

在临汾路380弄居委会办公室,一面大屏幕的后台与设在临汾路街道办事处“民情日志”系统相连接。负责为老服务工作的社工高频输入关键词、轻点

鼠标后,系统自动筛选,社区符合条件的67名老人的信息迅即显示在屏幕上。

“根据这些信息,社区可以‘一对一’征询居民意愿,安排上门改造。”高颖告诉记者,过去做类似工作,社区居委需要先通知47个楼组的楼组长,由楼组长摸底上报,再由居委会逐一核实后报给街道,“不但效率低,而且容易错报、漏报。”

李永波介绍,“民情日志”系统像是一个精准服务民生的指挥大脑,积累了1000多万条民生数据,并以300多个关键信息分类,为服务对象精准“画像”、精准服务。

在民主村社区,登录“云上民主村”手机客户端,伍成莉向记者演示家政、养老、托育、医疗等多个服务模块,“居民线上提需求,系统智能分配给相关服务企业,即时启动响应程序,让居民足不出户办理大事小情。”

数字赋能,服务精准又精细。“如果社区里的独居、空巢老人长时间没出家门或者长时间没回家,我们能第一时间收到预警,派人上门查看。”伍成莉介绍,在民主村社区,60岁以上居民占三成,独居、空巢老人的家门口安装了门磁感应器,“运用互联网、大数据等技术,让社区更多居民享受精细服务,让更多老年人享受精心照护。”

注重长效 精准引入商业项目,多方共赢实现持续运营

傍晚时分,位于民主村社区的“一间”咖啡厅内座无虚席。这家店铺刚开业时,曾面临资金紧张、人气不旺等难题,好在得到了重庆九龙坡城市更新建设有限公司及时提供的人驻“礼包”:按相关政策给予租金减免优惠,通过新媒体渠道帮助宣传推广。

“在民主村社区试点建设完整社区过程中,我们负责规划、改造和运营。为支持社区培育完整商圈,完整业态,我们通过腾退、新建等方式,在社区形成了近15万平方米经营空间。”九龙坡城市更新建设有限公司董事长唐万民说,目前正积极引入不同业态和品牌,为社区及周边居民提供更加完善的配套服务。

招引商业项目,重量更重质。走进“数字小屋”,金声宏点击触摸屏,选择购买斤数,扫码支付后,销售现碾胚芽米的智能碾米机开始哗哗作响,“现碾现售,香气很足。每次买一两斤,不用跑超市,很

适合我这种人口少、做饭少的家庭。”

推出胚芽米现碾现售服务的上海头道米智能科技有限公司负责人王峰介绍,目前每台设备月营业额约6万元,除去电费成本,实现了持续盈利。

好项目,源自好机制。在临汾路380弄社区,先由居民提需求,社区根据收集到的普遍需求同相关企业洽谈,最后经居委会、业委会、物业三方联席会议研究确定引入业态。“引入商家和业态,前提是要精准对接群众需求。”任伟径说,“现碾胚芽米售米机、‘一分钟诊所’服务机,都是这样引入‘数字小屋’的。”

“我们还建立了相对完善的退出机制。之前有一家销售预制菜的商家,将自动售货设备搬进‘数字小屋’,由于经营不善,很快就退出了。”任伟径说,“对‘数字小屋’内的引入商家,我们设置了3至6个月的试运营期,商家可以根据经营状况决定是否续约。”

通过便民服务站,梁建中老人预订上海e护通平台3个小时的陪诊服务需198元,比在e护通平台直接预订少花费

60元。“社区老年人多,陪诊需求量大,企业愿意适当让利。社区为e护通平台提供品牌推广,也能获得一定费用,又可以用来开展日常活动、公益事业等。”李永波介绍,目前便民服务站已布设覆盖临汾路街道16个小区,每月服务约3.8万人次。

“完整社区建设不能单靠政府投入,我们要不断吸引社会力量参与,创新运营管理模式,推动实现‘企业有利、居民得实惠、社区有收益’的多方共赢,让运营管理可持续。”李永波表示。

图①:上海市静安区临汾路380弄社区“数字小屋”内,居民在公用事业费一体缴费机上缴费。图②:新疆奎屯市海纳尔社区幼儿园,小朋友们在骑车玩耍。图③:重庆市九龙坡区民主村社区。曹鸣鸣摄

本版责编:杨彦 孙振 戴林峰 版式设计:沈亦伶

