

湖南法治报全媒体见习记者 蒋文娟 通讯员 向进 李宇晨

从“生人社区”到“幸福共同体”需要走多远？在张家界市永定区南庄坪街道永康社区，这个问题的答案，藏在一位交警的角色转变里，藏在一床被套引发的暖心调解里，更藏在一笔笔公开晾晒的“明白账”里。

永康社区地处永定中心城区，常住人口超2.3万，辖区内交织着19个新老小区、5片私房区和近500家商户。这里曾是典型的治理难题区：邻里摩擦不断、物业纠纷频发、居民参与冷淡，社区工作常陷于“小马拉大车”的窘境。

如何破局？永康社区没有停留在“头痛医头”的被动应对上，而是打出了一套以党建引领凝聚人心、多元调解化解矛盾、共管共治重建信任、科技赋能提升效率的组合拳，推动社区实现脱胎换骨的深刻变革。



社区调解室。

从“生人社区”到“幸福共同体”

解码张家界市永定区南庄坪街道永康社区治理模式的创新实践

唤醒

让“旁观者”变成“主心骨”

“清官难断家务事，小区里都是这些事，我哪有精力？”本职是交警的赵前进，起初对担任南岸晶都小区党支部书记十分抗拒。当时小区停车混乱、物业费难收，矛盾一触即发。

转变始于社区党总支的引导。“小区缺的不是一个‘官’，而是一个能把大家拢起来的‘主心骨’。”一次次推心置腹的交谈，渐渐消融了赵前进心中的壁垒。而真正的考验也随之而来：小区试点“信托制”治理，原物业公司因利润模式变革退出，物业管理瞬间陷入“真空”。是任由其瘫痪，还是主动顶上？赵前进与支部、业委会、监事会一班人，接下了这个“烫手山芋”。这位曾经一心想“抽身事外”的交警，就此成为300户居民信赖的“当家人”。

在永康社区，“党建引领”从来不是一句空洞的口号，而是实实在在的“聚人”之举。社区坚持把敢担当、善作为的党员推选进“两委”班子、聘为小区骨干，组建平安建设工作专班，将党员力量、志愿力量、商户力量拧成一股绳。每月定期召开的工作例会，不仅是工作部署，更是党组织研判风险、统筹资源的调度会。

2025年12月11日晚9点，高盛澧园三期车库出口被一辆白色轿车堵得水泄不通。车主因晾晒在楼顶的被套丢失，坚持要求物业赔偿，现场僵持不下，怨声四起。

接到消息时，小区党支部书记刘毅洲正在外地。他第一时间拨通电话远程安抚：“大姐，您先消消气，把车挪开，等我回来一定给您一个满意的答复。”刘毅洲心里清楚，从法律层面讲，物业对此并无责任；但从情理角度看，业主的愤懑情

绪亟待疏解。

连夜赶回社区后，刘毅洲立刻联合物业调取监控、全面排查。尽管最终未能找到被套的下落，但他全力以赴的行动，让业主感受到了被重视的诚意。在调解室里，面对业主“争一口气”的执念，刘毅洲与社区党委书记杨彬没有生硬讲法，而是情理交融：“物业和业委会的工作人员，脱下工作服也是咱们小区的普通业主。您在家休息时，他们可能还在为别家的烦心事奔波。”一番暖心话语，终于化解了业主心中的郁结，一场剑拔弩张的冲突就此平息。“她要的不是赔偿，而是一份被在乎的尊重。”刘毅洲的这番话，道出了基层治理的真谛。

从赵前进的挺身而出，到刘毅洲的耐心调解，永康社区的党建引领，正将一名名党员锻造造成社区治理的“主心骨”，更将曾经“事不关己高高挂起”的居民，一步步拉回共建共享的家园建设轨道。

解结

让“灭火队”升级“防火网”

社区千头万绪的工作中，矛盾调解是绕不开的“重头戏”。但仅靠社区工作人员单打独斗，无疑是杯水车薪。

“我们能不能组建一支自己的‘调解员队伍’？”社区书记杨彬琢磨。2025年，永康社区通过“党员号召+居民自荐+组织推荐”的模式，组建了一支52人的“金牌调解员”队伍。这支队伍里，既有经验丰富的退休干部、专业过硬的在职律师，也有善于共情的心理咨询师、热心公益的商户代表，更有像高盛澧园三期业委会主任张玉兵这样的“小区总理”。

这支队伍最大的特点，是专业和下沉。他们被分为家庭

邻里、劳动经济、物业纠纷、心理咨询4个小组，哪里有问题，就派最擅长的人去。调解的地点，常常就在小区里、楼道口、商户店门前。

心理咨询师刘丽君是队伍中的一员。她曾用专业方法，帮助一个因父母离异而自我封闭的少年重新打开心门；也曾在剑拔弩张的调解现场，引导情绪激动的当事人“先梳理心情，再处理事情”。她说：“人只有被理解了，才愿意沟通。”这种“心理润滑”作用，让许多剑拔弩张的场面缓和下来。

调解的核心不止于“灭火”，更在于“防火”。社区推动调解力量主动向前，由党员、热心居民组成的义务巡逻队每日穿梭于街巷；楼栋长成为感知邻里动态的“神经末梢”；社区干部变“等诉求”为“找问题”。居民田岭峰对此深有感触：“现在小问题门口就能解决，大问题社区会帮忙喊人对接。”

如今的永康社区，已实现“零信访”的治理成效：曾经线缆乱搭的老旧私房区，摇身一变成为整洁有序的宜居空间；困扰商户10余年的下水道堵塞顽疾，被一举根治；游客因订房纠纷大闹不止，社区联动多部门开展4次调解，最终圆满解决，游客还专程送来锦旗。

筑信

让“糊涂账”变成“明白账”

物业纠纷是许多城市社区的治理痛点，而矛盾的核心往往在于账目不透明——业主质疑物业费花得不明不白，物业公司抱怨收费难、服务难，双方陷入恶性循环。

南岸晶都小区试点的“信托制”治理，正是冲着这个问题去的。简单来说，就是小区设立一个公开的共管账户，所有物业费和公共收益全部进入这个

账户，物业公司只是按照预算和合同提供服务的“执行管家”，赚取固定比例的服务酬金，结余全部属于全体业主。

“以前业主总怀疑我们挪用，现在每一分都看得见、查得清。”南岸晶都小区监委会主任李时说。小区不仅依法公示，更主动做到每月“晒账”，来年预算也提前交由居民评议，让每一位业主都成为社区治理的监督员。

信任，在一笔笔“明白账”中悄然建立。过去，物业费收缴是社区和物业的老大难问题；如今，通过推出预缴费打折、抽奖等激励举措，南岸晶都小区2025年物业费预缴率达到70%，整体收缴率更是突破90%。

账目透明带来的，不仅是物业费收缴率的提升，更是居民主人翁意识的全面觉醒。用信托扶持资金安装的健身云梯，成了老年人强身健体的“快乐源泉”；统一规划的公共晾衣区，终结了居民抢占晾晒位的“拉锯战”，下雨天邻里之间还会主动互相帮忙收衣服……当“大家的钱”花在“大家的事”上，“共同的家”的归属感便在居民心中生根发芽。

提速

让“跑多次”变为“一键通”

基层治理创新，离不开现代科技的硬核支撑。永康社区顺势而为，开发线上治理平台，并在各小区醒目位置张贴“纠纷一键预约”二维码。居民遇到矛盾纠纷、有了诉求建议，无需专程跑到社区居委会，只需手机扫码，就能随时随地提交问题。

旺角家园二期有一棵大树，繁茂的枝叶伸进居民家中，不仅遮挡采光，裸露的树根还可能危及护坡安全。楼栋长发

现这一隐患后，通过线上平台及时上报。社区接诉后，第一时间组织物业、居民代表、园林部门赶赴现场，召开“巷道会”，当场敲定修剪方案并迅速落实。“以前这种小事，来回跑几趟都未必能解决，现在扫码上报，很快就有回音。”一位居民感慨道。

值得一提的是，“纠纷一键预约”系统还与社区“一户一档”数据库无缝对接。哪家有孤寡老人需要照料，哪家有精神障碍患者需要帮扶，哪家有留守儿童需要关爱，社区工作人员都能精准掌握、动态更新，为开展精细化服务和风险预警提供了数据支撑。“我们正在规划升级集成更多功能的社区APP，未来将实现法律法规宣传、设施报修、线上调解、爱心帮扶等服务‘一网通办’，让智慧治理惠及每一位居民。”社区工作人员介绍。

科技赋能，赋的是效率，更是平等的参与感。它打破了传统社区服务的时空壁垒，拆除了老年居民、外来租户参与社区事务的无形门槛，让每一位居民，无论年龄大小、无论是否熟悉，都能以最便捷的方式连接社区、表达诉求。当信息流通的障碍被技术扫清，社区信任与协作的基石便愈发牢固。

一套治理“组合拳”，换来社区新气象。如今的永康社区，散步聊天的邻里多了，互助友爱的暖心事多了，曾经“各人自扫门前雪”的冰冷疏离感，正被“人人都是主人翁”的温暖氛围所取代。

展望未来，永康社区将继续锚定“幸福共同体”的建设目标，深耕基层治理创新实践，不断探索可复制、可推广的治理经验，让更多“生人”变成“家人”，让社区成为人人向往的幸福家园。