

完整社区建设 案例集

(第一批)



住房和城乡建设部
2023年12月

前言

党中央、国务院高度重视社区建设和治理工作，习近平总书记指出，“社区虽小，但连着千家万户，做好社区工作十分重要”，习近平总书记强调，“要坚持以人民为中心，摸准居民群众各种需求，及时为社区居民提供精准化精细化服务”。近年来，中共中央、国务院出台了一系列相关政策文件，对社区设施建设和服务工作提出了明确要求。2023年初召开的全国住房和城乡建设工作会议提出，“牢牢抓住让人民群众安居这个基点，以努力让人民群众住上更好的房子为目标，从好房子到好小区，从好小区到好社区，从好社区到好城区，进而把城市规划好、建设好、治理好”，部署“开展完整社区建设试点”“打造一批完整社区样板”。

2023年7月，住房城乡建设部会同国家发展改革委、民政部、商务部、国家卫生健康委、体育总局、国家能源局共同印发完整社区建设试点名单，在全国106个社区开展完整社区建设试点。自试点工作开展以来，各地积极响应，扎实推进，聚焦为民、便民、安民服务，及时解决群众反映强烈的难点、堵点、痛点问题，在完善社区服务设施、打造宜居生活环境、推进智能化服务、健全社区治理机制等方面探索出可复制、可推广的工作经验，打造了一批完整社区样板。住房城乡建设部会同有关部门，在调研评估基础上，全面总结梳理各地完整社区建设典型案例，分批次汇编成册、宣传推广。本案例集为第一批，共确定10个完整社区样板，总结典型经验做法，供各地学习借鉴。

本案例集由住房城乡建设部建筑节能与科技司组织编制。主要起草单位：中国城市规划设计研究院、住房城乡建设部科技与产业化发展中心、中国建筑文化中心。

目 录

1. 浙江省杭州市滨江区缤纷社区	01
2. 上海市静安区临汾路 380 弄社区	09
3. 重庆市九龙坡区民主村社区	18
4. 辽宁省沈阳市皇姑区牡丹社区	27
5. 江西省九江市柴桑区公园社区	36
6. 江苏省南京市建邺区月安社区	45
7. 湖北省武汉市江汉区八古墩社区	54
8. 湖南省长沙市雨花区金科园社区	62
9. 宁夏回族自治区银川市灵武市镇河塔社区	70
10. 新疆维吾尔自治区伊犁州奎屯市海纳尔社区	78

1

浙江省杭州市滨江区·缤纷社区



缤纷社区积极履行“打造共同富裕现代化基本单元、数字社会城市基本功能单元、城市现代化基本功能单元”的时代使命，打破原建制社区的行政边界，有效整合多方资源，通过“跨社区联建、跨部门执法、跨区域物管、跨业态统筹”等多元治理主体协同机制，实现了社区的有机更新，使昔日老旧拆迁安置小区展现出国际化社区的全新面貌，提升了居民群众的幸福感、获得感、安全感。

社区基本情况

● 社区面积 46 公顷

● 居民户数 5487 户

● 常住人口 20824 人

缤纷社区位于杭州滨江区西兴街道，地理位置优越，东临亚运主会场大小莲花，南临物联网小镇，西临滨江区政府，北面与钱江新城 CBD 隔江相望。辖区面积 46 公顷，由星民社区、七甲闸社区、水电社区三个社区组成，包含缤纷小区等五个居住小区。社区现有居民 5487 户、20824 人，其中，户籍人口 8610 人，外来人口 12214 人，外来人口以滨江区高科技产业企业青年员工为主。

作为滨江区最早的一批拆迁安置小区，改造前的缤纷社区存在环境秩序混乱、缺乏公共配套等问题。居民对缤纷社区改造的呼声日益强烈，希望能有更加舒适的生活环境，更加完善的公共服务，更加便捷的生活方式，更具有国际化气质的社区风貌。

为了解决社区居民急难愁盼问题，按照住房城乡建设部等部门的统一部署，滨江区全面启动缤纷社区完整社区建设试点工作。按照居民 5—10 分钟、15 分钟生活圈的模式，建设缤纷社区联合党委，实现区域共建，并将三个社区原有小散空间集中统筹利用，按照统一规划、统一标准、统一施工、统一运营的原则，打造具有综合型场景的完整社区。



社区平面图

完整社区试点建设情况

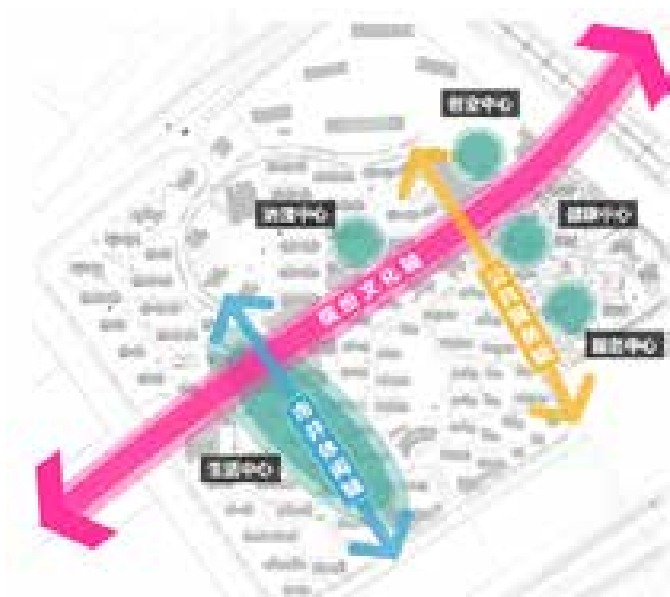
1. 听民意，试点内容更聚焦

缤纷社区在完整社区建设中首先开展了社区体检工作，内容涵盖社区邻里、公共配套、公园设施、数字化建设、社区治理、居住环境等。面向居民组织开展了专题访谈 12 场、专题会议 23 次，回收有效样本数 1802 份，全面掌握了社区群众反映迫切、需要解决的短板问题。

在充分了解居民诉求和意见的基础上，缤纷社区有针对性地开展完整社区补短板工作，重点聚焦“一老一小一青年”建设，通过跨社区联建、跨部门执法、跨区域物管、跨业态统筹，打造公共服务高度集成、全面覆盖的缤纷“邻聚里”生活服务区，建设让人民群众满意的完整社区。

缤纷社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

试点内容	社区体检发现的主要问题	试点工作主要内容
完善社区服务设施	<ul style="list-style-type: none">· 缺乏“一老一小”服务设施；· 缺乏年轻人创业工作、活动娱乐的场所	<ul style="list-style-type: none">· 开展公益助老项目，为 80 岁以上老人提供爱心餐；· 打造“无忧通学路”，设置成长驿站、儿童乐园、儿童保健中心等设施；· 设置城市书房、缤纷会客厅、共享会议室等场所，为青年人才提供丰富的活动场所
打造宜居生活环境	<ul style="list-style-type: none">· 楼栋没有电梯，居民出行不便；· 小区环境脏乱，公共空间不足	<ul style="list-style-type: none">· 推进既有住宅加装电梯；· 实行适老化改造，打造 3 个文化公园、7 条游憩步道
推进智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 缺乏标准化、一体化的平台	<ul style="list-style-type: none">· 建立多个居住小区一体化的社区数字平台；· 打造“缤纷一起乐小程序”，精准服务社区居民
健全社区治理机制	<ul style="list-style-type: none">· 执法主体多，缺乏统筹管理；· 不同物业在工作中存在相互推诿现象；· 外来人口对社区归属感不强	<ul style="list-style-type: none">· 设立多部门联动的综合执法队，打造高效服务的“一滨办”窗口；· 整合社区物业管理，采用“大物业”的统筹管理模式；· 定期召开“党建双强”共建议事会，统领楼廊议事、邻里集市等平台，让居民群众充分参与完整社区建设



缤纷社区公共空间结构布局图

2. 优空间，服务设施更可及

缤纷社区在公共服务设施建设过程中注重“针对性”和“一体化”，提升公共服务设施利用率。通过区域共建将三个社区原有小散空间集中统筹，以丹枫路作为主要轴线（缤纷文化轴），重点聚焦民生需求，打造缤纷“邻里聚”9大服务中心，涵盖邻里交流、阅读学习、饮食、事务、纠纷、医疗、健身、养老、托育等生活配套功能。

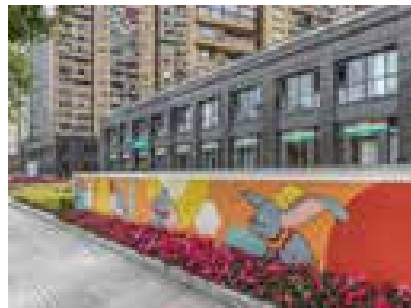
完善社区服务功能，打造全龄友好家园。通过开展全域适老化改造、儿童友好建设和青年人群职住平衡配套服务，形成覆盖老中青幼全周期、全时段、全链条的“5—10分钟、15分钟缤纷生活服务圈”，全力描绘服务需求和人群全覆盖、服务响应零延时的完整社区生活场景，为居民创造社区生活新方式。



缤纷会客厅



缤纷城市书房



缤纷成长驿站（托育中心）



缤纷社区便民商业设施



缤纷卫生服务中心



缤纷社区服务中心事务办理窗口



缤纷健身中心

3. 优品质，生活环境更宜居

缤纷社区着力解决社区群众反映最为迫切的短板问题，提升居住环境品质。对严重影响住户采光的乔木进行修剪，打造小区中心花园，新建健身场所和全年龄段活动场地。同时，对小区内道路进行重新铺装、扩宽改建、新增路面停车位和配套照明灯具。

完成小区内污水零直排、二次供水改造等市政项目，拆除违规加装保笼，安装电动汽车充电桩，加装多层住宅电梯，成为浙江首个既有住宅加装电梯全覆盖社区。

此外，社区还充分挖掘利用居民身边的小空间，将各小区脏乱差、消防安全隐患积聚的一楼楼廊空间，改建成邻里聚会、亲子阅读的温馨空间。



社区活动场地改造前后对比图

电梯加装前后对比图

社区楼廊改造前后对比图

4. 优体验，智能服务更便捷

缤纷社区通过“数字化+物联网技术”完善社区服务，激发公众参与热情。统筹社区数字平台建设工作，打造“缤纷一起乐”小程序，提供场馆预约、物业服务、社区交友等服务功能，为居民提供内容丰富、使用便捷的社区活动平台。

在公共服务空间安装物联网感知设备，缤纷社区内九大活动中心实现无线网络全覆盖，提供高龄老年人监护，水、电、气实时安全监管等服务，兼具对设施使用情况的运营分析等功能。

打造“缤豆”积分体系。辖区居民通过志愿者服务、活动参与、邻里互助等方式获取缤豆积分，积分可用于兑换缤纷数字平台积分商城的礼品，有效激发了居民参与社区志愿服务的积极性。



“缤纷一起乐”小程序



缤纷社区综合执法队

5. 优机制，社区治理更完善

缤纷社区统筹调度社区运营管理资源，构建更加高效可持续的社区治理机制。通过整合执法资源，设立交警、城管、公安等多部门的大综合一体执法队伍；整合物业资源，将5个小区物业服务通过“大物业管养一体”统一招标，扩大服务主体、服务范围；整合服务资源，在征求社区和居民意见前提下，整合区域原本零散低效的配套服务空间1.17万平方米，将养老、托幼、阅览、健身、医疗、交通、教育、商业等社区空间按照一体化模式运营。



“一滨办”服务大厅

通过整合三个社区办事服务窗口，打造高效服务的“一滨办”窗口，依托社区服务中心，结合居民代表的需求和建议，增加物业服务事项，将物业工作人员合并到“一滨办”窗口，服务辖区居民，提供全天候一站式社区服务。

促进在地文化与邻里活动的融合，组建社区运营委员会，基于居民主体的共同爱好和价值取向，形成特色文化社团与各类主题邻里社群，激发新邻里文化的活力。

2

上海市静安区·临汾路 380 弄社区



习近平总书记在上海考察时强调“衣食住行、教育就业、医疗养老、文化体育、生活环境、社会秩序等方面都体现着城市管理水平和服务质量”。临汾路 380 弄社区“坚持民有所呼、我有所应”，以推动“全龄家园”“美丽家园”“数字家园”“自治家园”建设为抓手，通过丰富服务功能、挖掘改造潜能、提升管理效能，将服务和资源延伸到居民家门口，全面提升群众生活幸福指数。

社区基本情况

● 社区面积 19 公顷

● 居民户数 1864 户

● 常住人口 4771 人

临汾路 380 弄社区位于上海市静安区临汾路街道，下辖星城花苑小区、阳曲路 391 弄、星林苑、鹏程宝都等 4 个居住小区。社区面积 19 公顷，共 1864 户、4771 人，总建筑面积 19 万平方米，共有 67 个楼组，均建于上世纪 80 年代末。

临汾路 380 弄社区通过改造，充分盘活存量空间，拆除中间围墙，实现小区之间的互联互通、公共服务设施和公共空间的共享。但社区公共服务设施仍存在一定缺口，社区内服务空间不足，不能满足各年龄段居民的多样化需求。

临汾路 380 弄社区按照住房和城乡建设部等部门关于开展完整社区建设试点的统一部署，以居民需求为导向，聚焦为民、便民、安民服务，补齐社区服务设施短板，全力改善人居环境，通过数字化转型，提升基层治理能力，建设更加智慧、更具温度、更有人情味的完整社区。



社区平面图

完整社区试点建设情况

1. 开展社区专项体检评估，精准查找问题短板

临汾路 380 弄社区从住房、小区、社区三个层面构建完整社区体检指标体系，以提升社区宜居性和居民满意度为导向，按照完整社区建设标准和要求，从完善社区服务设施、打造宜居生活环境、推进智能化服务、健全社区治理机制四方面补齐社区服务设施短板，重点关注社区环境、服务功能、数字赋能、治理机制等方面的提升。

临汾路 380 弄社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

试点内容	社区体检发现的主要问题和短板	试点工作主要内容
完善社区服务设施	<ul style="list-style-type: none">· 缺少养老托育、社区综合服务中心、社区文化活动场所等服务设施	<ul style="list-style-type: none">· 新增综合为老服务中心 1 处、“宝宝屋” 1 处；· 拓展“综合性居民之家”服务功能
打造宜居生活环境	<ul style="list-style-type: none">· 老年人上下楼困难；· 公共空间有待提升；· 缺少非机动车充电设施；· 存在乱停车现象	<ul style="list-style-type: none">· 加装电梯；· 拓展家门前的绿色空间；· 增设非机动车充电设施 5 处，优化停车空间；· 47 个楼栋开展楼道美化工程
推进智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 缺少数字化、智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 运用“社区大脑”实现社区全天候全方位监测；· 打造“数字小屋”不打烊服务区，为居民提供 24 小时的数字化便捷服务
健全社区治理机制	<ul style="list-style-type: none">· 社区治理机制待完善	<ul style="list-style-type: none">· 通过社区微更新、党建联建等形式，组织动员规划师、社会组织投身社区治理，构建共建共治共享的良性循环；· 定期组织“优秀家庭”“优秀楼组”等主题创建活动，鼓励社区居民为促进社区发展而努力

2. 完善社区服务设施，建设“全龄家园”

临汾路 380 弄社区建立资源整合利用机制，拆除围墙，合并小区，实现公共服务设施和公共空间共享。深入挖掘和整合利用小区内各类公有资源和闲置房屋，因地制宜增设各类服务设施。聚焦居民“多层次、个性化、高品质”需求，着眼“全龄共享”，建设社区综合服务中心，配备食堂、快件寄递、理发洗衣等便民商业设施，进一步整合社区服务设施资源，实现“一站式综合服务”、“一体化资源统筹”，打造人人乐享生活的美好生活共同体。

关注社区重点人群，深入推进社区适老化、适儿化改造，优先满足“一老一小”的需求。一方面，完善社区托育设施建设，开设社区“宝宝屋”，明确托育设施的操作、环境卫生等标准，为社区居民提供高质量的托育服务。另一方面，完善社区居家养老服务，打造数字养老样板间，深入探索数字化养老模式，通过智能科技设备及适老化改造，为老年人的家庭生活提供更多的便利和安全保障。在社区服务中心引进 AI 下棋机器人、乒乓球发球机器人等智能健身娱乐设备，让居民充分体验到高科技带来的魅力和乐趣。



社区综合为老中心



社区食堂



宝宝屋



数字养老样板间



AI 下棋机器人



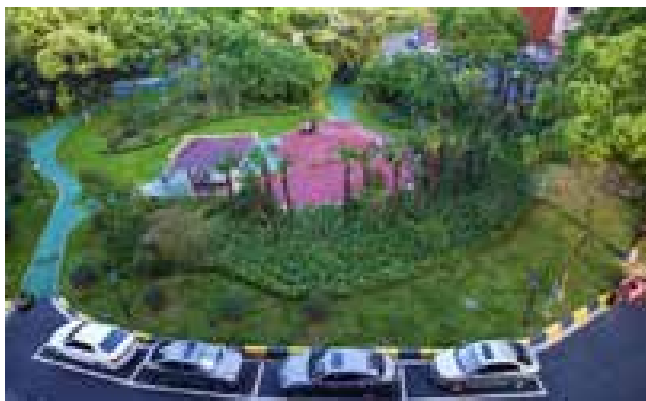
乒乓球发球机器人

3. 打造宜居生活环境，建设“美丽家园”

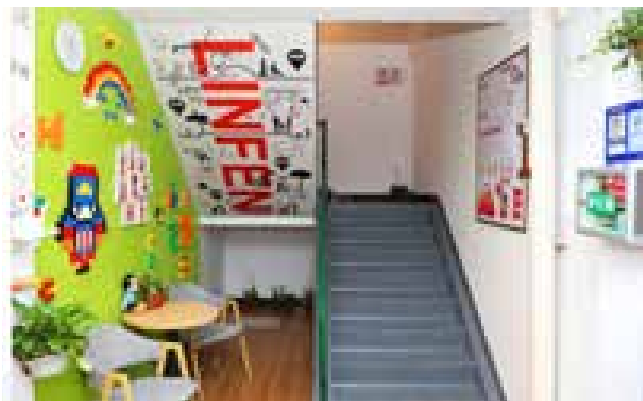
完善社区市政基础设施，提升社区人居环境质量。开展加装电梯、增设共享充电桩、实施雨污水分流等社区“硬件”改造，消除安全隐患，及时解决居民日常生活中的急难愁盼问题。

建设公共活动场地、增加绿化景观，推进社区公共空间的更新改造和功能提升。通过社区微更新方式，持续拓展家门前的绿色空间，塑造更多富有社区特色、展现社区风采、彰显社区文化的独特景观。在焕新空间面貌、提塑社区形象的同时，让公共空间成为社区居民交流互动、沟通联系的桥梁，稳步提升广大居民对社区的归属感与认同感。

开展楼道美化工程，打破门与门间的阻隔，建立起更多展示邻里精神风貌的微空间，维系好睦邻友好的地缘关系，促进更多居民参与社区的共治共享。结合每栋住宅楼的特色风采、居民需求进行有针对性的美化，让居民切实感受到身边的变化，进一步增进居民与社区间的关系纽带。



改造后的社区绿地



美化后的住宅楼道

4. 推进智能化服务，建设“数字家园”

通过“数字赋能”，打造数字家园示范点，为社区居民提供触手可及的数字化便民服务设施和高效率便利的生活服务，让更多居民融入数字生活、乐享数字生活。

依托“民情日志”居民数据信息库，分析社区人员分布、年龄情况等信息；通过“数字驾驶舱”构建社区需求预测模型，有针对性地丰富社区服务计划。拓展数字监控，利用智能感知设备实现民生场景监控，进一步提升社区管理、民生保障的精度和准度；延伸数字服务，帮助社区服务突破空间、时间的限制。利用闲置用房，打造“数字小屋”不打烊服务区，整合“一网通办”自助机、公用事业费一体缴费机、AI 诊所、数字图书馆、共享打印机等便民服务设施，向社区居民 24 小时开放，让居民在家门口享受高质量的服务，全面提升群众的生活幸福指数。



改造前

数字小屋改造前



改造后

数字小屋改造后



数字驾驶舱



“一网通办”自助机、共享打印机等便民服务设备



AI 诊所



数字图书馆

5. 健全社区治理机制，建设“自治家园”

坚持以党的建设贯穿、引领、保障基层社区治理，为社区治理注入“红色细胞”，推进“红色家园”建设。深化党建引领下的居委会、业委会、物业公司“三驾马车”建设，促进物业服务企业积极参与社区治理，构建起“治理目标人人有责、治理过程人人尽责、治理成果人人享有”的综合治理共同体。

加强居民、社区规划师、社区公益组织等多元主体协同合作，并协调社区资源，引导居民积极参与社区管理，构建共建共治共享的良性循环；深入挖掘社区发展的模范人物、优秀做法、先进事迹，引导社区居民热爱社区生活，共创美好家园的文明新风尚。



社区为民服务中心



居民公约

3

重庆市九龙坡区·民主村社区



民主村社区遵循习近平总书记视察重庆时“深化城市建设管理，优化空间布局，完善功能配套，彰显山水之城、美丽之地的独特魅力”的殷殷嘱托，“以人民为中心”推进完整社区试点建设，通过“留、改、拆、增”多种措施，让“房屋变靓了，道路变宽了，配套变多了，生活变美了”，为居民们提供了更宜居的环境和更高品质的生活。

社区基本情况

● 社区面积 24 公顷

● 居民户数 3962 户

● 常住人口 8744 人

民主村社区隶属重庆九龙坡区谢家湾街道，位于杨家坪商业步行街和万象城商圈之间过渡衔接位置，与长江距离约 650 米，试点范围包括民主村社区以及毗邻的劳动一村社区、直港大道社区部分用地，东西宽约 700 米，南北长约 750 米，该区域涉及的三个社区城市肌理和建筑风貌较为统一，因此可视为一个整体开展完整社区建设。社区常住人口 8744 人，建筑面积约 76 万平方米，主体为原重庆建设厂配套家属区，保留着上世纪 50 年代的苏式红砖房等历史建筑，大量多层住宅建设于上世纪 90 年代。

民主村社区自入选完整社区建设试点以来，统筹相关资源，系统谋划、稳妥有序开展各项工作。目前民主村一期建设项目已完工开放，正在启动二期建设。



- 1 社区综合服务中心
- 2 老年人活动中心
- 3 社区卫生服务站
- 4 幼儿园
- 5 小学
- 6 社区公园
- 7 农贸市场
- 8 社区食堂
- 9 停车场

社区平面图

完整社区试点建设情况

1. 体检先行、深入探索完整社区建设路径

民主村社区坚持“听民意、解民忧、疏民怨、惠民众”，按照“体检出来的问题就是完整社区建设的重点”的工作思路，因地制宜构建住房、小区、社区维度的体检指标体系，系统查找主要问题。在开展社区体检时，同步开展“三师进社区”活动，探索运用“三师驻场调研”“市民医生”“居民议事堂”等多种形式的“社区规划建设工具箱”，让每一位居民都能参与社区更新建设方案，为治理社区建言献策。

经过居民决议、区级决策等流程，合理区分先后缓急，将设计方案逐步转化为违建拆除、建筑外墙整治、道路改扩建、水电气改造，增设停车位、文化休闲设施、体育健身设施、无障碍设施、“一老一小”社区配套设施、社区服务中心等项目库，并对实施项目进行监督管理，确保建设进度与质量。

一期实施后，开展设计复盘、居民考评、商户共商等后续举措，系统性评估实施结果，为后续更新建设、形成长效运营机制提供支撑。

民主村社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

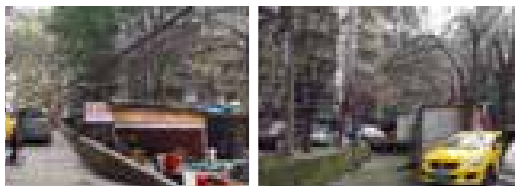
试点内容	社区体检发现的主要问题	试点工作主要内容
完善社区服务设施	<ul style="list-style-type: none">· 缺少养老服务设施、社区文化活动场所；· 居民对加装电梯意愿强烈	<ul style="list-style-type: none">· 新增 1 处老年人日间照料中心、1 处社区文化活动站、1 处社区食堂；· 改扩建既有社区服务站、幼儿园、社区卫生服务站、菜市场；· 利用建筑底层增加商业服务设施和便民网点，加装电梯 22 部
打造宜居生活环境	<ul style="list-style-type: none">· 乱停车现象较为严重，缺少停车位；· 部分区域市政设施不够完善	<ul style="list-style-type: none">· 完善社区路网结构，新增 1 处停车场，补充停车位 160 余个；· 对燃气管线、雨污管线等进行改造；· 新增 1 处建设渠社区公园、健身步道；· 新增、改造小型运动场地 8 处
推进智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 缺少数字化、智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 打造“云上民主村”小程序，提供线上信息分享及便民服务
健全社区治理机制	<ul style="list-style-type: none">· 社区治理机制不完善；· 缺少专业化物业管理	<ul style="list-style-type: none">· 建立民主生活会、院坝会、“三师进社区”等多方参与协商议事制度；· 引入专业化物业运营管理团队，提升社区服务管理水平

2. 统筹联动，最大化社区空间价值效用

打破社区行政管理边界，统筹三个社区构成的空间单元，立足社区地处两大核心商圈之间的区位优势，通过将棚改、旧改、治违、除危等多项工作打捆推进，破除安全隐患、路网梗阻和私搭乱建，率先打通串联两大商圈的核心步行廊道。结合拆违后可利用空间及核心步行空间，居中建设服务于三个社区的党群服务中心、社区客厅、卫生服务站、食堂、社区公园，形成“社区公共服务核”，全面补齐公共服务设施短板。

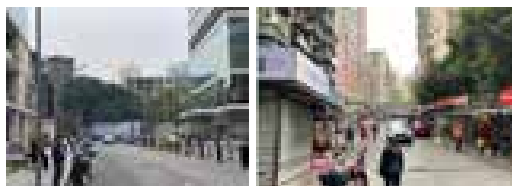
沿廊道系统推进老旧住宅立面维护、管网下地、消防设施补齐、人车空间整治、夜间照明完善、公共用房挖潜等综合环境整治提升工作，带动廊道两侧的社区菜市场 and 底层商业自主更新提质，全面提升社区公共服务、商业服务功能，有效提升社区活力，切实增强居民获得感和幸福感，为社会资本引入和社区长效运营奠定良好基础。

建设前



建设后

建设前



建设后



党群服务中心建设前后对比图



社区便民商业建设前后对比图



民主村“建设渠”活动场地



民主村“门前楼下”活动场地改造

3. 精雕细琢，营造人文自然共融的宜人社区环境

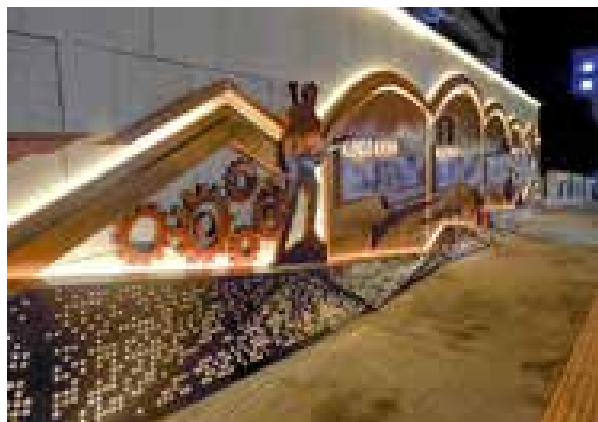
以保留城市文脉为导向，以留住原居民和原生态为目标，注重传统格局与既有街巷肌理保留，细致梳理片区内老建筑、老字号、老树木等各种承载居民记忆的载体，着力营造新老和谐的社区新空间。

改造升级公共空间。结合“公共服务核”修复建设内部排洪渠及活动场地，在提升安全韧性和落实海绵城市建设理念的同时，拓展居民日常亲水活动空间。细致梳理社区内每一棵树木，尽可能保留胸径20厘米以上的大树，采用“一树一景”的设计手法，与场地内坡坎崖现状地形要素相融合，植入活动与游憩设施，打造特征与记忆兼备的公共空间，打造居民玩耍、交往、跳舞的活力场景。

营造良好文化氛围。保护利用既有建筑、苏式历史建筑，打造志愿者服务站、社区会客厅，结合社区老字号保护、建设厂历史保存等社区文化遗产保护工作，加强社区文化建设，通过在入口处设置建设厂历史展示墙、节点处加挂特色标识、有限度的整治老店铺店招等方式，在留存居民记忆的同时，提升社区文化氛围，获得居民和游客的充分认可。



合理改建既有建筑，提供志愿服务



精心搭建社区历史文化墙



保留利用历史建筑，建设社区客厅



“有限度”整治社区老字号店招



“云上民主村”小程序

4. 智慧引领，探索社区服务治理新格局

结合居民诉求，以“实用、管用、好用”为导向，建设“云上民主村”数字化管理服务平台，创建“渝快智治”“渝见邻里”“山水宜居”等九大应用场景，将居民、物管、社区、志愿者和商家连接起来，用掌上生活、线上办公实现“云上共治”、“云上服务”、“云上监督”等高效、便捷的智慧化管理，为基层社会治理智慧化提供保障。

“云上民主村”小程序作为面向社会公众的互动参与平台，按照游客、居民、商户、工作人员等四类角色设置不同管理权限；涉及公开类、服务类、工作类、商圈经济四项内容，涵盖我求助、提建议、教育就业、健康生活等 30 余项线上功能。居民通过微信小程序即可实时掌握社区当前的温度、湿度、空气质量、停车场剩余车位数以及相关政策，并能对社区家庭医生、物业服务、保洁维修等服务进行一键查询预约。

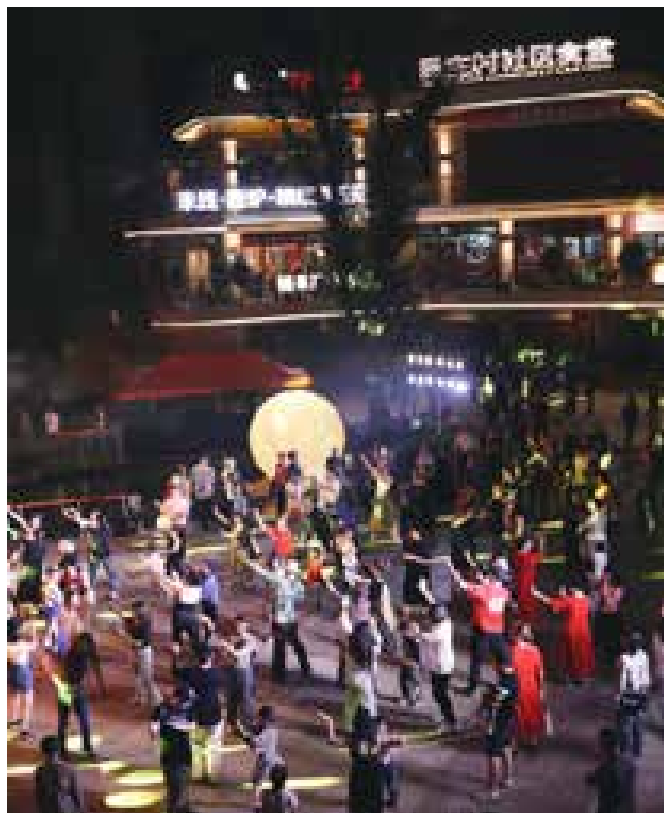
在数字平台的支持下，民主村社区积极探索党建引领的社区治理新格局。以红色管家党群服务中心为核心，由社区党委、区商圈办项目党支部、城市更新公司项目党支部、非公党组织引领辖区 N 个党小组，形成“1+4+N”共治模式。同时创新基层党组织设置方式，形成以“街道党工委—社区党委—网格党支部—党员楼栋长—党员中心户”为基本框架的党建网格化组织体系，以线上线下结合的方式直达服务群众的“神经末梢”。



民主村社区食堂



民主村社区集市



民主村街坊中秋节

通过数字平台,民主村着力打造“智管+自管+城管+物管+商管”的一体化管理模式。社区管理上,社区工作人员与社区老党员、老干部、积极分子等“中坚居民”充分联动,让居民成为公共事务支持者、矛盾纠纷调解者、社区管理热心人和社区服务志愿者,真正地参与到社区治理中,实现“小事不出社区、大事不出街道、难事不上交”的良好自治氛围。

城市管理上,通过数字平台报点、反馈等方式,常态化推进老旧街区城市市容、环境卫生和公共秩序整治,不断推动城市管理与市民生产生活需要精准对接。物业管理上,通过引入专业化物业管理团队,提供清扫保洁、垃圾分类等常态服务,并在平台APP中增设家政服务、水电维修等个性化服务,全面提升精准服务水平。商户管理上,在推进商业载体建设规模的同时,依托平台推动商业消费服务与居民需求相融合,鼓励街坊老店与新兴业态线上线下相结合,以数字化手段共同提升社区商号知名度,支撑社区长效运营。



“三师进社区”座谈会



设计师驻场讨论改造细节

4

辽宁省沈阳市皇姑区·牡丹社区



牡丹社区谨遵习近平总书记在社区视察时“老人和小孩是社区最常住的居民，‘一老一幼’是大多数家庭的主要关切”的深切叮嘱，坚持党建引领，充分发挥“与邻为善、以邻为伴”优势，提升“一老一幼”配套服务，做实民生工程，全链条协商解决社区问题，形成完整社区建设的“牡丹经验”，不断满足居民对美好生活的向往。

社区基本情况

● 社区面积 29 公顷

● 居民户数 3094 户

● 常住人口 10187 人

牡丹社区隶属于沈阳市皇姑区三台子街道，占地面积 29 公顷，覆盖居民户数 3094 户、10187 人。社区包括牡丹家园小区、卧龙馨村小区 2 个小区，共有住宅 60 余栋，均建设于 20 世纪 80 年代。

牡丹社区是沈飞集团的职工住宅，属于典型的旧改型社区。社区 60 岁以上老人有 4365 人，占总人口 40%。改造前，社区养老托育等服务设施缺乏、基础设施破损、市政管网年久失修、休闲活动场地等公共空间缺失、绿化不足等问题突出，居民改造意愿强烈。

自开展完整社区建设试点以来，牡丹社区坚持党建引领，践行“与邻为善、以邻为伴”理念，结合社区专项体检，查找问题短板，从完善“一老一小”服务设施出发，聚焦为民、便民、安民，做实“畅通”、“暖房”、“美化”、“明亮”、“文化”五大民生工程，营造更加舒适便捷的人居环境。完善党建联席会议制度，落实“三长五员”工作专班模式。推行“人民设计师”制度，全链条协商解决社区问题，打造有爱、有善、有暖、有伴的幸福完整社区。



社区平面图

完整社区试点建设情况

1. 采取“望、闻、问、切”社区体检工作法，精准查找问题短板

开展社区专项体检，按照分级定量和总体定性原则，采取自检、专业技术团队核查、居民满意度调查等方式查找社区短板问题。通过现场踏勘、入户走访、社区访谈等，常态化建立“望、闻、问、切”社区体检四步工作法。

一是基于遥感影像图谱、地理信息和第一次自然灾害风险普查房屋数据，通过“望”判断和提取住宅、社区维度在建筑密度、高度、业态、功能等体征数据，形成社区体检工作底图。

二是由社区和物业组织相关人员对体检指标进行调查和填写，开展“自检”。组织专业技术团队对自检数据进行核查，与社区管理和物业人员“听诊”，切实了解存在的难点、痛点。

三是开展问题病灶的实地“精检”，坚持“问”计于民，深入群众开展满意度调查，记录居民亟需解决的身边小事，及时将群众建议反馈到正在实施开展的项目中。

四是对社区体检指标数据进行统计和矢量化处理，精准查找问题病灶，并“切”入病灶分析成因，对住房安全等方面的重大病灶组织相关专家进行“会诊”，提出治理的建议和对策。

牡丹社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

试点内容	社区体检发现的主要问题	试点工作主要内容
完善社区服务设施	· 缺少养老托育、社区综合服务中心、社区文化活动现场等服务设施	· 新增居家养老服务中心，配备养老食堂、老年活动室、助浴室、日间照料室等功能房间； · 开办幸福教育课堂，开展党史学习、课业辅导、文体活动等志愿服务
打造宜居生活环境	· 市政管线年久失修； · 公共活动场地缺失； · 楼梯间墙面破损严重	· 进行排水、电力、燃气线路改造； · 对楼道进行清理、修缮、适老化改造等； · 划分出充足的健身休闲活动空间，打造居民身边的“乐园”
推进智能化服务	· 数字化、智能化服务待提升	· 建设社区智慧养老信息平台，接入应急救援服务端口，为43名独居老人配备了智能手环，监测老人身体状况
健全社区治理机制	· 社区治理机制待完善	· 组建志愿服务队，解决居民急难愁盼问题

2. 完善服务设施，强化数智赋能，提升“适老宜幼”服务品质

改造建设居家养老服务中心，秉持“与邻为善，以邻为伴”理念，坚持“保障老人、服务社区”原则，采取入户、日间照料、长期托管以及提供个性化服务的“3+1”模式，满足不同老人的需要。通过政府购买服务，对不同的老年人群进行不同的补贴政策，提供助餐、助浴、助洁等12项上门服务。

搭建牡丹社区智慧养老信息平台，提供普惠式紧急救援服务、重点独居老人关爱服务、日常生活服务等。平台接入应急救援服务端口，为独居老人配备智能手环，日常监测老人的心率、血压等身体状况，通过视频连线提供互动式的安全关爱。紧急情况下，老人可以一键呼叫120医疗救援，还可以向网格员、邻居、亲属等应急求助，为老年人的健康保驾护航。在日常生活中，老年人可以通过电话或者手机视频呼叫服务平台，提出送餐、洗浴、理发、跑腿、陪同看病等需求，由养老服务中心负责上门提供服务，让老年人生活地更安心更舒心。



居家养老服务中心



智慧养老信息平台



幸福教育课堂活动

开办幸福教育课堂，聘请名师开设航空特色课。围绕“孩子课后有人管、兴趣爱好有人培养、社会实践有人组织”的需求，社区为孩子们设置了自习室、书法室、笑脸墙和心愿墙。同时将社会组织、志愿者以及教育部门的专业力量联合起来，打造公益性的“幸福教育课堂”，聘请航空实验小学的名师，为孩子们开设航空特色课。



儿童生命教育科普活动



儿童航模课

3. 完善基础设施，整合空间资源，营造安全、便捷、舒适的生活环境

实施“畅通、暖房、美化、明亮、文化”五项工程。改造地下管网4800余米，修缮房屋外墙保温，粉饰外立面9万余平方米、铺设屋面防水3.6万平方米，整体铺设小区道路4.7万平方米，改造绿化3000多平方米，增设300余处监控，新建城市书房、幸福广场和休闲亭廊等，不断改善群众生活品质。

用足“绣花功夫”，优化空间资源利用。考虑到社区居民对于业余闲暇娱乐的需求，由区房产局组织、牡丹社区配合，统筹存量空间资源，优化分区。除做好人车分流外，规划出健身休闲活动空间约4000平方米，增设漫步机、扭腰器、太极推手架等，打造居民身边的“乐园”，满足小区内老年人和幼儿的休闲娱乐、阅读学习、社交议事等需求。



梧桐书房



健身活动空间

4. 强谋划，优机制，共建多元社区治理长效发展新格局

建立上下联动、层层传导的工作机制。省级层面，印发工作方案，对完整社区建设试点工作专项部署。市级层面，成立完整社区建设试点工作专班，制定实施方案，组成由22个市直部门、13个区县（市）参与的工作专班，明确职责和分工。区级层面，夯实区房产局在项目设计、招标、施工、质量监控及相关协调工作中的职责。街道和社区层面，街道负责统筹辖区内各社区试点建设工作，指导社区做好功能布局和资源整，社区负责按照建设标准查找短板，提出需求，将完整社区服务落到实处。同时，在住房城乡建设部《完整居住社区建设指南》确定的6项建设标准基础上，结合沈阳市党建引领社区建设5项工程（三无建设、舒心就业、幸福教育、健康沈阳、品质养老）和市区两级网格管理、智慧社区、文化品牌等实际情况，制定形成独具特色的“6+5+X”完整社区配建标准体系。



建立上下联动、层层传导的工作机制

健全党建联席会议制度，推动共建共治共享。建立社区党组织与 31 家驻社区单位党组织协调联动机制，实行辖区机关、企事业单位党组织和党员“双重管理”；深入推进社区物业党建联建品牌，将原有物业联合党支部改组为独立党支部，按照“议题收集—确定议题—会议协商—执行决策—监督反馈”全链条协商解决问题。

增强党建凝聚力，共画发展同心圆。构建“社区党委、网格党支部、楼院党小组、党员中心户”四级组织体系。落实“三长五员”工作专班模式，即小区点长、应急点长、荣誉点长和物业管理员、卡口值守员、医疗防疫巡查员、社区警务巡查员、街道专管员“多点服务”，将治理触角延伸到末梢，激发基层治理新动能，打造有爱、有善、有暖、有伴的幸福社区。整合党建、综治等网格成“一张网”，推动执法力量、民生部门及保障服务企业下沉，实名制编入治理网格，推进同网共治。



四级组织体系



“三长五员”工作专班体系



社区治理调解室



社区评理议事点



居民议事活动



党建联席会议制度

5

江西省九江市柴桑区·公园社区



公园社区聚焦为民、便民、安民，不断完善社区功能，结合城镇老旧小区、老旧街区、城中村改造等工作，以“问题 + 民意 + 目标”为导向，融入“功能、节能、智能”三大设计理念，构建“社区、街区、景区”三区融合发展模式，打造有特质、有品质，体现慢生活、漫风光的居住社区，实现绿色低碳、智慧高效的完整社区建设目标。

社区基本情况

● 社区面积 32.73 公顷

● 居民户数 2510 户

● 常住人口 5612 人

公园社区位于九江市柴桑区老城核心区，总面积 32.73 公顷，辖区内有忠科绿苑等 3 个小区，以及上张湾、下张湾等多个城中村和一些单位宿舍，建筑大多建设于上世纪 80 至 90 年代，且构成类型多样。社区现有居民 2510 户，总人口 5612 人，其中 60 岁以上居民占比约 30%，老龄化程度较高。

由于公园社区紧邻国家 4A 级景区“中华贤母园”，且位于柴桑区重点打造的“一河两岸”功能区中，当前社区既有环境与周边区域整体环境有较大差距，居民改造意愿强烈。结合社区体检和居民问卷调查，社区主要存在公共服务设施不完善、市政基础设施不健全、公共空间环境品质较差等问题。

公园社区在完整社区建设试点中成立了由区委主要领导为组长，住建、发改、城管等职能部门为成员单位的项目领导小组，统筹协调各方，坚持每周、每月一调度。整合利用老旧小区改造专项债券、区平台融资、社会资本投资等可用资金，用于社区设施建设和环境改造。试点建设过程采用“全过程咨询+代建”的模式，由专业咨询公司对试点建设工作进行全周期管理，保障项目按照试点工作方案有序推进。



社区平面图

完整社区试点建设情况

1. 以“问题 + 民意 + 目标”为导向，开展社区体检

公园社区在完整社区建设之初，通过深入开展社区体检，系统梳理了社区现状问题，了解居民实际诉求，确立了以提升社区宜居性和居民满意度为总体目标，为完整社区建设工作奠定了坚实的基础。体检过程中，通过开展问卷调查、召开座谈会、现场调研等方式，面向社区居民及所辖单位相关人员收集社区改造诉求，共收到有效问卷 223 份，并按照完整社区建设标准和要求，从住房、小区、社区三个层面构建体检指标体系，系统摸排社区实际问题，进而有针对性地确定完整社区建设的重点内容。

公园社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

试点内容	社区体检发现的主要问题	试点工作主要内容
完善社区服务设施	<ul style="list-style-type: none">· 缺乏老年服务站、社区卫生服务站;· 综合超市服务范围不足	<ul style="list-style-type: none">· 结合社区综合服务站新增老年服务站 1 处;· 结合现状闲置用房新增社区卫生服务站 1 处;· 利用闲置办公用房改造社区综合服务站 1 处;· 新建综合超市 1 处;· 新建“渊明书堂”
打造宜居生活环境	<ul style="list-style-type: none">· 城中村、老旧小区居住环境较差;· 公园环境及设施老旧;· 道路路面破损严重，社区停车困难;· 局部住宅未通燃气、雨污混排	<ul style="list-style-type: none">· 改造老旧小区 2 个，提升城中村居住环境;· 改造渊明公园，新增环形绿道;· 改造道路 5 条、新建环山公路 1 条，新增停车位 181 个· 完善城中村雨污管网、燃气管网
推进智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 缺少数字化、智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 搭建社区智慧管理平台;· 完善智能安防系统，增加烟雾传感器、防高空抛物等设施;· 新增光伏面板、光伏座椅等光伏发电设施
健全社区治理机制	<ul style="list-style-type: none">· 部分小区缺少物业管理;· 城中村无物业管理	<ul style="list-style-type: none">· 成立公园社区完整社区项目建设领导小组，明确各方责任;· 成立基层党支部，引领社区治理

2. 融入“功能、节能、智能”理念，补足社区设施短板

统筹各方资源，完善社区服务功能。改造社区服务用房及室外场地 1666 平方米，打造集警务室、社区服务大厅、老年人服务站、退役军人服务站等功能为一体的社区综合服务中心。同时，集中布局一批居民急需的便民商业服务设施，配建社区商超、维修点、理发店、家政服务网点等。

针对社区老年人的就餐需求，配建幸福食堂。每天约有 120 人次到幸福食堂就餐，累计提供服务 1.1 万人次。

引入社会资本，运营社区托育中心、养老食堂、日间照料中心、社区超市、便民服务网点等经营性公共服务场所，链接周边的区一小、二中、中心幼儿园、中医院、妇幼保健院、街道卫生院、老年活动中心、农贸市场等场所，全面构建“医、学、住、养、娱”便捷高效的 15 分钟生活圈，使居民在社区内即可满足日常生活所需。



社区综合服务中心改造前后对比图



改造后的社区卫生服务站



新建公园社区幸福食堂



新建社区综合超市



新建渊明书堂

《完整社区建设案例集》（第一批）

推动数字赋能，提升物业管理水平。公园社区针对社区工作信息化不足的问题，在物业管理中增设公园社区数字管理平台。平台以公众安全感和满意度双提升为抓手，融合党建引领、文明创建、便民服务等多个子模块，采取自动抓拍、人脸识别、物联网等技术，通过 AI 分析、自动推送等智能化应用，为创建平安社区提供了软硬件基础。

平台具有社区人口信息动态监控功能，通过自定义卡片将社区党员、高龄老人、低保人员等 50 多种标签进行分类，方便对辖区人口进行多维度动态化管理。通过社区数字管理平台的运用，有效整合辖区内党群资源，社区治理数字化智能化水平大大提升。

公园社区在高空区域、危险水域等地区设置智能安防摄像头 202 个，实时监测安全隐患风险，特别是针对防溺水方面，在水域周边全部建设硬隔离，并通过安防设备设置翻越警告，实时传输现场照片至后台系统，由后台通过广播系统紧急喊话，提高应急处理能力。



智能安防摄像头



数字管理平台

坚持节能降碳，推动社区绿色发展。公园社区通过在渊明公园及住宅屋顶设置光伏发电设施，践行绿色低碳理念，打造“零碳社区”。共布局光伏向日葵 6 座、光伏庭院灯 30 盏、光伏座椅 5 个、屋面光伏面板 1000 平方米，集光伏长廊、光伏座椅、“光储充”一体化停车场等于一体，并与自然景观完美融合，实现太阳能发电，供渊明公园及书堂自用，形成“自发自用，余电上网”的运行模式。

据统计，增设的光伏设施每年可发电 5.41 万千瓦时，为 824 户居民提供绿色电能。同时，每年可节约标煤 563 吨，减少碳排放 140.9 吨，减少氮氧化物排放 37.36 吨。



渊明公园光伏向日葵



“光储充”一体化停车场



光伏座椅

3. 推进“社区、街区、景区”融合，打造宜居生活环境

公园社区将环境老旧的法治文化公园改造为渊明公园，新增以贤母元素为主题的活动广场、儿童娱乐设施等；沿塔南路、公园南路、渊明路、新建环山路增设环形绿道，串联公园社区各个公共活动空间，构建“山—水—城”生态景观廊道，推进公园社区与贤母园景区充分融合；打造渊明路国学街、公园南路网红街、塔南路社区文化街、沿河北路滨水休闲街、九支巷贤母美食街等五条主题街区，成为游客休闲打卡的热门场所。

通过“社区、街区、景区”三区融合，为本地居民提供日常休闲生活的去处、为周边居民提供短途游乐的场所、为外地游客提供体验贤母文化的目的地，有效激发了公园社区与周边地区的商业活力，进而实现“社区舒适乐居、街区活力多元、景区精致宜游”的美好愿景。



公园改造前



公园改造后

4. 完善社区治理机制，增强社区居民归属感

公园社区坚持以党建引领促进各方资源统筹联动，推动社区治理各项工作落实落细。通过将整个社区划分为5个网格，成立5个网格党总支，完善“街道党工委—社区综合党委—网格党总支（党支部）—小区党支部（党小组）—党员中心户”五级组织体系，实现网格党组织全覆盖；与12家共建单位建立党建联盟，以党组织为核心、党员为先锋，积极打造“红色业委会”“红色物业”，一体推进社区协同共治。由居民共同研究制定《居民公约》，定期组织各方参与解决社区内各类堵点问题，进一步凝聚居民共识，不断增强居民对社区的认同感、归属感。

社区在治理过程中重点关注“一老一小”两类群体。整合社区内各方资源，构建“一老一小”社区养育服务体系，实施“义+亲”养老服务专项行动，定期上门为行动不便的老年人提供义诊、义剪、义扫等服务；同时，组织开展周末学吧、四点半课堂、爱心护学等服务活动，持续打造有温度、有亲和力的“友好型社区”，凝聚基层治理向心力。



社区义诊活动



老年人书法活动

6

江苏省南京市建邺区·月安社区



牢记习近平总书记视察月安社区时“建好基层党组织领导班子，创新基层党组织工作机制”的重要指示，充分发挥组织优势，加强部门协同推动，以建设“近者悦、居者安、乐居月安”的完整社区为目标，完善“一老一小”等服务设施，增加活动空间，升级出行系统，重点打造“智慧养老综合信息系统”和配套服务平台，优化提升服务水平，引导居民自治，联动辖区单位，携手共建美好家园。

社区基本情况

● 社区面积 58 公顷

● 居民户数 4045 户

● 常住人口 11000 人

月安社区成立于 2004 年 11 月，隶属于南京市建邺区兴隆街道，辖区面积为 58 公顷，由月安花园、莱蒙水榭春天、汇锦国际、凌江府 4 个小区组成，现有 59 栋住宅楼，共服务居民 4045 户，约 11000 人。

月安社区建成年代较晚，设施配套相对完善，但通过社区体检发现还存在托育设施、公共活动场地功能有待提升，养老设施、便民商业网点不足等问题，居民希望进一步提升物业管理与服务质量。

月安社区自开展完整社区建设试点工作以来，系统开展社区体检，识别“民所盼”，成立领导小组和工作专班，通过区、街道、社区三级联动，完善设施，优化环境，实现“近者悦”，保障“居者安”。大力推动智能服务，重点打造“智慧养老综合信息系统”，整合物业服务平台，大力推动数据共享，有效提升社区管理服务水平。还积极引导居民自治，统筹协调辖区内相关单位，倡导“家共建”，打造“乐居月安”品牌。



社区平面图

完整社区试点建设情况

1. 线下走访群众，线上问卷调研，识别“民所盼”

为深入了解居民诉求，月安社区邀请专业团队对社区及周边设施的建设和管理情况开展体检。通过“线下”“线上”相结合的群众走访和问卷调研，了解居民在设施建设、社区服务等方面的实际需求和急难愁盼问题，并结合实际情况确定了10个完善提升项目和6项重点工作，落实专项配套资金，形成项目实施方案。

月安社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

试点内容	社区体检发现的主要问题	试点工作主要内容
完善社区服务设施	<ul style="list-style-type: none">· 居民活动设施较少，特色缺失；· 托儿所配套设施需要完善提升；· 养老设施不足；· 便民商业网点不足，生活便利度不足	<ul style="list-style-type: none">· 结合党群服务中心增加居民活动设施；· 完善现有幼儿园配套设施，增设托儿空间；· 打造综合养老服务中心、社区老年人认知症照护服务中心、老年人辅具租赁服务中心、智能居家养老体验中心和养老服务质量指导中心；· 利用闲置用房引入社区食堂等商业便民服务，推动家政进社区等服务项目
打造宜居生活环境	<ul style="list-style-type: none">· 无障碍设施、充电设施等市政设施不足；· 公共活动空间不足	<ul style="list-style-type: none">· 改造人行道慢行系统，完善无障碍设施和充电设施；· 建成社区绿带，完成球类进社区项目，开展10分钟体育健身圈建设
推进智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 缺少智能化服务；· 缺少标准化平台	<ul style="list-style-type: none">· 打造“智慧养老综合信息系统”；· 形成基层治理数据“一张表”实现信息共享；· 指导社区物业提升智能化服务水平，落实红色物业、便民暖心服务站等项目建设
健全社区治理机制	<ul style="list-style-type: none">· 社区治理机制不够完善；· 居民自治参与度不够	<ul style="list-style-type: none">· 依托“五微共享社区”平台，深化“三会一中心”社区党建工作模式；· 发挥业主委员会作用，与辖区单位签订共建协议，发动居民参与社区治理

2. 聚焦“一老一小”，完善便民设施，保障“居者安”

完善社区养老服务。针对社区居民反应强烈的养老设施不足问题，月安社区高标准打造 5A 级养老服务中心，提供日间照料床位 42 张，为入住老人提供营养膳食、文娱社交、个性定制等一站式服务。同时，向周边社区输出服务，打破行政壁垒，实现资源共享。依托社区卫生服务中心进行家庭医生签约，为老年人提供基本医疗服务，并对失能老人提供长期照护服务。组建“老中医带头、志愿者参与”的社区医疗专项服务队伍，为社区老年人提供常态化健康监测。



养老服务质量指导中心



钱铎老中医为居民义诊

营造儿童友好环境。缺少0—3岁儿童的托育设施是社区内很多上班族面临的头疼问题。月安社区依托现有幼儿园，提升完善配套设施，为0—3岁婴幼儿提供安全可靠的托育服务。在社区便民服务站增加儿童友好元素，增设母婴室、儿童图书阅读区、小小民生观察站，召开社区儿童议事会，为社区居民提供多样的幼儿照护、托管服务。



月安托儿所



小小民生观察员系列主题活动

丰富便民服务业态。利用闲置空间，引入社区食堂、银行网点、社区超市、社区卫生服务中心等业态和设施，推动家政服务进社区等服务项目，为辖区居民提供便捷舒适的生活配套。



月安生活广场

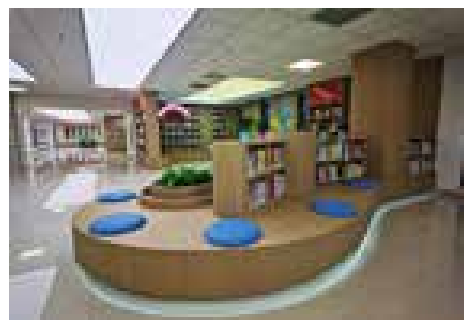


邻里中心



社区卫生服务中心

升级党群服务阵地。月安社区对总面积 1830 平方米的党群服务中心进行功能完善，秉承开放多元的设计思路，设置开放办公区、便民服务区、互动交流区等板块，扩大文化体育活动功能区的面积占比，优化空间布局，提高利用效率，实现党群服务中心从“建好”向“用优”转变。



党群服务中心和红色书坊

3. 增设活动空间，升级出行系统，实现“近者悦”

增设活动空间。月安社区努力解决小区内活动场地少等群众急难愁盼的问题，积极打造宜居生活环境，利用“金角银边”建设口袋公园，增设社区文化走廊和室外健身路径等，与现有绿地衔接，形成完整连贯的绿地系统。同时，推动百姓健身房和三人制篮球场建设，在社区内形成10分钟体育健身圈，不断满足人民群众的体育健身新需求。

升级出行系统。月安社区对辖区道路沿线人行道进行系统性提升改造，提升沿线盲道等管养水平，对景观较差的路段进行绿化升级。在全社区范围内开展无障碍设施的体检工作，重点普查公共建筑等无障碍设施的建设情况，解决公共建筑的无障碍出入口、轮椅坡道、无障碍通道、无障碍电梯、无障碍标识等建设不足问题，为社区居民提供便利、安全的出行环境。



“口袋公园”效果图



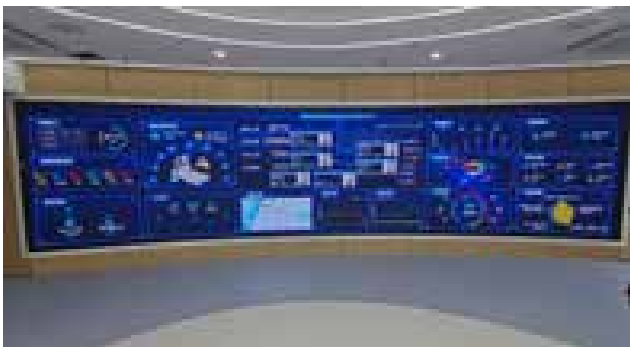
“三人制”篮球场效果图

4. 推动智慧养老，整合物业平台，推动“数共享”

建设智慧养老综合信息系统。配置“智慧养老综合信息系统”和“时间银行运营管理、养老服务顾问管理、服务质量控制、紧急呼叫、指挥调度、安全监管、技能培训、社会组织培育、家庭养老床位管理、养老服务大数据管理”等功能模块，实现养老服务工作统一标准、统一调度、统一监管，养老服务资源全领域覆盖、全周期管理、全要素链接。

整合物业管理平台。加强工作统筹，对辖区内各小区建设的物业管理平台进行整合，统一链接至智慧社区综合信息平台，下派整改工单，及时抄送社区，方便社区掌握小区内实时动态，初步建立“社区+物业+业主”三方定期报告、定期协调、定期跟踪民主协商议事平台。

加强数据联通共享。按照数据“一次采集、多方利用”工作思路，把党建和政法综治、民政、城管等网格合成“一张网”，构建基层治理数据“一张表”，在传统社工入户走访采集信息的基础上，拓展居民在线申报、政务数据联通、AI设备识别等数据采集途径，着力破解基层多平台录入的问题，以数据的全面整合共享为驱动，实现现有人口的精准管理、安全隐患的精准识别、实时警情的精准处置。



智慧养老综合信息系统



智慧社区综合信息平台

5. 引导居民自治，联动辖区单位，倡导“家共建”

积极引导居民自治。建立由“社区党建联席会、社区事务听证会、社区矛盾协调会、社区党群服务中心”构成的社区党建引领下的联合工作模式，定期组织党员居民听政议事，将党群服务中心打造成“群众家园”、“连心桥梁”。突出老党员老干部作用，建立“银发睦邻服务团”。在项目的征集、实施、评价过程中突出居民的全过程参与，以党员代表大会、居民代表大会为核心，快速解决居民身边的小事、急事、难事，有效促进社区党建引领社区基层治理工作。

联动辖区单位共建。与辖区单位签订共建协议，联合开展“守护妇幼健康行动”“恒丰爱心驿站”“爱心义诊关爱健康”“学社联动大学堂”等活动，形成互带互动、优势互补、资源共享、共同发展的基层党建工作格局。



社区事务听证会



银发睦邻服务团

7

湖北省武汉市江汉区·八古墩社区



贯彻落实习近平总书记在湖北武汉考察时“加强社区党组织建设”，“加强信息化建设”，“夯实城市治理基层基础”的重要指示精神。八古墩社区立足居民实际需求，重点围绕“一老一小”，打造多场景融合的高品质生活圈，推动社区治理智慧化、智能化，以治理机制“软”实力为完整社区建设提供“硬”支撑，实现社区治理现代化共建共治共享新格局，营造“儿童友好、青年融入、老年宜居”的全龄友好完整社区。

社区基本情况

● 社区面积 20.3 公顷

● 居民户数 3147 户

● 常住人口 7918 人

八古墩社区隶属武汉市江汉区唐家墩街道，位于武汉市江汉区城市核心区域。辖区面积 20.3 公顷，覆盖居民 3147 户、7918 人，其中 60 岁以上老龄人口占比 17%。

八古墩社区结合城中村改造建设完整社区，目前共有 3 个专业物业小区、3 个物业接管老旧小区、1 个在建小区，是集中了村改居安置房、单位自管房、职工房改房、国企开发早期商品房、拆迁回迁房、商品房等多样化房屋类型的社区，体现了城市建设历程，也是典型城市社区的缩影。对照完整社区建设标准，社区存在缺少托育机构、社区助餐服务设施，以及智慧化管理手段不足等短板问题。

八古墩社区在推动完整社区建设试点过程中，立足居民实际需求，重点围绕“一老一小”，以“新优势”补“旧短板”，打造多场景融合的高品质生活圈，推动社区治理智慧化、智能化，引导多元主体参与，形成“社区治理共同体”，积极推动实现“党建引领、共同营造、完整社区、幸福生活”的美好社区愿景。



社区平面图

完整社区试点建设情况

1. 体检先行，有的放矢补短板、解需求

八古墩社区重视分析研判现状情况，结合规划师进社区活动，以《完整居住社区建设标准（试行）》为指导，围绕6个建设大类和20条标准细则进行现状摸底，收集辖区居民需求和意见建议。

在社区体检过程中坚持软件和硬件并重，坚持补齐短板弱项与满足居民需求结合，针对体检发现的“一老一小”服务设施短缺、屋顶漏水、社区数字化建设水平不足等问题，制定补短板策略和行动计划，为推动完整社区建设工作提供了坚实的基础。

八古墩社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

试点内容	社区体检发现的主要问题	试点工作主要内容
完善社区服务设施	<ul style="list-style-type: none">· 辖区无托幼机构；· 缺少社区食堂	<ul style="list-style-type: none">· 新建幼儿园里增设小小班；· 统筹建设社区食堂
打造宜居生活环境	<ul style="list-style-type: none">· 老旧小区屋顶漏水、地下管网堵塞；· 电动车停车难，居民出行不便；· 小区人均绿化面积不足；· 居民公共活动空间不足	<ul style="list-style-type: none">· 通过“三个一点”方式发动居民出资出力，解决屋顶漏水问题；结合旧改对地下管网进行疏通改造，构建“适居”场景；· 加装电动车停车棚，构建“易行”场景；· 依托花仙子公益组织、青年设计师团队等建设绿色驿站；· 建设两处共享活动空间
推进智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 智慧物业平台有待完善；· 数字社区建设有待提升	<ul style="list-style-type: none">· 将社区整体接入江汉城资公司智慧调度平台，实现智慧物业管理服务；· 打造社区“一网统管”平台
健全社区治理机制	<ul style="list-style-type: none">· 社区志愿服务力量有待加强；· 居民参与意愿需要进一步激发	<ul style="list-style-type: none">· 坚持“党建引领、共同营造、完整社区、幸福生活”，挖掘社区能人加入志愿队；· 做实“三方联动”机制，搭建协商议事沟通平台，引导居民参与社区治理

2. 以“新优势”带“旧短板”，完善“一老一小”服务设施

八古墩社区以居民需求为导向，打造“一站式”综合服务中心，营造老幼“代际融合”社区生活场景。

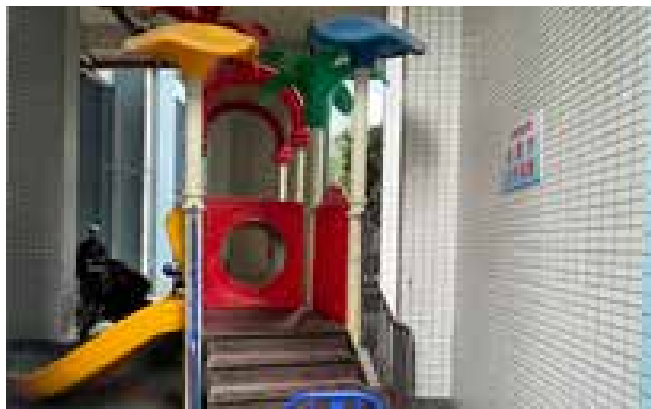
以新建小区配套设施弥补老旧社区公共空间短板，打造“一站式”综合服务中心。针对“一老一小”服务设施短板，八古墩社区依托新建小区万科公园五号 1000 平方米配建空间，提前介入和规划托老、托幼、医疗服务设施，规划养老设施与托育设施在空间上紧邻设置，推进“养老 + 育幼”融合发展。

挖潜存量资源，补充养老服务。利用社区内各类存量房屋资源、“社区盒子”等装配式模块，通过补建、购置、置换、租赁、改造等方式挖潜存量空间，在现有小区中设置约 580 平方米的养老服务驿站，配套保健理疗区、配餐用餐区、日间照料区、阅览室、书画室、手工制作室、谈心室等空间，提供自主理疗、订餐用餐、健身娱乐等服务。

引入第三方专业机构，优化提升社区公共服务水平。对公共空间资源进行整合，筹措资金，引入专业化运营机构，开展专业化日托照料、康复服务，并配备智能感知设备设施，实现对社区老人健康数据的动态管理。针对托幼设施缺乏的问题，社区寻求卫健委、教育局等部门专业指导，推动联合办学，在幼儿园增设“小小班”解决托幼问题。



社区食堂



“小小班”儿童游乐设施

3. 从“建空间”到“造场景”，将基础设施改善转化为生活体验提升

社区围绕“适居”“易行”，“软硬结合”将基础设施改善转化为生活体验场景。通过居民群众出资一点、财政支持一点、辖区单位帮扶一点的方式实施“平改坡”项目，解决屋顶漏水问题，构建社区“适居场景”；结合旧改对地下管网、消防设施进行改造，打造“安全场景”；统筹惠民资金使用，在老旧小区加装3处停车棚，解决停车难问题，打造“易行场景”；依托“花仙子”社会公益组织及青年设计师团队，建设绿色驿站，开展各类绿色环保主题活动，对小区进行绿色“微改造”“微更新”，打造“乐居场景”；统筹辖区空间功能，打造共享篮球场运动空间、共享客厅活动阵地，打造“乐活场景”；通过建设“Citywalk”泡桐网红步道和万科口袋公园为特色的“公园+绿道”，打造社区“休闲场景”。



“乐活场景”社区共享篮球场



“绿色驿站”社区共享微花园



“易行场景”加装电动自行车充电车棚

4. 数智赋能，打造“社区 - 街区一体化”物业管理新模式

“街区一体化”破解老旧小区物业服务难题。武汉市江汉区与物业服务企业成立合资公司，将老旧小区内部物业服务与市政服务及片区资源集中在一个运营平台上，建立了智慧调度指挥中心、街区服务中心，组建综合服务队、环境治理队、防控巡查队、养护维修队，实现“街区一体化”运营。市政环卫清扫、清洗、清运车辆可以进入老旧小区，开展环境卫生工作，街道的安防巡查人员也可以直接进小区。“街区一体化”运营以更大的城区空间破解老旧小区的管理难题，物业服务企业可以通过提升城区业务的效益反哺老旧小区的运营，使居民享受更优质的物业服务。

通过“全域智能运营”实现降本增效。江汉区智慧调度指挥中心，汇聚了5G（视频AI）巡查车、智能市政作业调度、物联网物业管理等功能，通过智慧技术实现问题全收集、设备全感知、事件快处置“全域智能运营”。通过在小区固定垃圾清运点安装智能AI摄像头，垃圾满溢后自动触发告警，以智慧工单派发的形式提醒保洁工作人员第一时间前往现场处理。5G巡查车、监控摄像头等数字化设备自动抓拍城区环境、道路障碍等问题，上传至指挥调度中心，指令任务分发给综合服务队、环境治理队、防控巡查队、养护维修队，并在完成任务后第一时间反馈处置结果。在指挥调度中心与一线人员扁平化调度模式下，各类作业效率平均提升20%以上，环境卫生扣分降幅达70%，群众满意度大幅提升。



智慧平台融入社区管理

5. 党建引领，“共建共治共享”推进社区治理与文化塑造

八古墩社区坚持发挥党建引领，充分调动社会资源，发动居民群众，孵化志愿者队伍，推动形成“决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享”的社区治理模式。

红色物业，党建引领。八古墩社区党建引领深化四级党组织架构，探索出“七色管理”、“八上门八主动”等特色方法高效开展工作，分类标注社区平面图、重点区域、重点人口等，推动网格精细化服务。加强社会组织工作支撑，完善社区、小区、物业“三方联动”机制，通过“物业+社工+法律”服务新模式构建“四位一体”议事平台，以群众智慧推动建章立制，解决物业管理难题。在解决老旧房屋漏水问题时，社区组织居民召开议事会，通过“三个一点”的方式顺利实施“平改坡”项目。

志愿服务，共同营造美好生活。八古墩社区积极引入社会公益团体，邀请设计师进社区，发动社区居民积极投工投劳共同营造美好生活环境。社区培育“星火相传”志愿服务队，挖掘“调解能手”“热心人”，组建“红色突击小分队”“政法先锋队”等参与社区治理，为居民提供更细致的服务。今年以来，已开展10余场绿色环保主题活动，举办儿童集市、端午集市等特色活动，吸收100户志愿家庭加入到厨余堆肥和垃圾分类环保行动，定期开展健康义诊及义剪活动，惠及900余名老人。



党建引领小区、物业、业务三方联动



星火相传志愿服务队

共同参与，共育文化。社区开展丰富多彩的文化活动，以活动为载体，凝心聚力，形成美好生活共同营造的文化氛围。挖掘群众特长，吸纳了手工、插花、舞蹈、种植、包粽子、书法、乐器等各类特长达人 200 余人，为社区文化活动开展及基层治理贡献了多元力量。依托顶琇晶城小区党群服务站打造综合性社区驿站，设计自然科普和手工劳作活动阵地，占地约 120 平方米。通过共享花园养护、绿色低碳系列实践活动，以居民为纽带，辐射带动家庭成员共同参与，携手践行绿色低碳生活方式、共建生态宜居绿色社区。



共同缔造议事协商



社区义诊



设计师进社区志愿服务

8

湖南省长沙市雨花区·金科园社区



金科园社区坚持以增进群众福祉为目标，聚焦人民群众的急难愁盼问题，以“一老一幼”、无障碍建设为重点，通过党建引领，吸引社会资本，盘活闲置资源，实现多方共商共建共治共享，着力打造老年幸福、儿童友好、青年向往的全龄友好型完整社区，让社区成为更高品质的生活空间，让居民生活得更加舒心。

社区基本情况

● 社区面积 10 公顷

● 居民户数 1205 户

● 常住人口 5125 人

金科园社区隶属于湖南省长沙市雨花区沙子塘街道，位于长沙市劳动中路东塘商圈，面积 10 公顷，社区内包含 1 个居住小区（国企中冶长天宿舍小区），覆盖居民 1205 户、5125 人，涉及居民楼 28 栋。

金科园社区原为单位型社区，于 1963 年建成，社区整体呈现“三老三多”的鲜明特点。“三老”，即房子老、基础设施老、老龄化。社区 60 岁以上老人有 1563 人，占社区总人口近 30%。社区居民楼大部分建于 20 世纪七八十年代，小区基础设施老化严重，管理水平落后。“三多”，即空巢老人多、老党员多、“五老”（老党员、老专家、老教师、老战士、老模范）能人多。社区退休党员 225 人，占社区党员总数的 86% 以上。完整社区建设以前，小区居民对硬件设施条件意见多，对服务功能需求多，对环境改善期望多，但在思想意识上对社区工作的认同感少，自治协商的主动性少，参与治理的积极性少。

自金科园社区开展完整社区建设试点以来，以“一老一小”为重点，通过党建引领，盘活社区闲置资产，引入社会资源，实现多方共商共建共享，让老旧小区“梳妆打扮”、配套设施“改头换面”、全方位打造老年幸福、儿童友好、青年向往的全龄友好型完整社区。



社区平面图

完整社区试点建设情况

1. 构建“客观体检—民意调查—短板摸排—项目生成”四位一体的工作闭环，精准查找社区短板问题

按照“无体检不更新、无体检不项目”的要求，以社区体检为抓手，建立六大板块二十余项体检指标体系，开展系统评估，构建“客观体检—民意调查—短板摸排—项目生成”四位一体的工作闭环。

采用线上线下协同等方法，通过信息化平台，集成网络大数据、行业专业数据、遥感数据等多元数据，支撑科学、合理评估。回归居民需求，开展多种方式的公众参与，调查居民对各要素的满意程度。在主客观双模式体检基础上，结合社区短板问题和可利用存量资源，策划生成创建示范项目库，提出11项项目建设实施计划，切实为全面补齐短板，打造完整社区先行示范新标杆提供明确目标与决策参考。

金科园社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

试点内容	社区体检发现的主要问题	试点工作主要内容
完善社区服务设施	<ul style="list-style-type: none">· 缺少机构养老中心、托幼班、社区食堂等服务设施以及药店、菜市场、超市等便民服务点；· 缺少青年公寓；· 残疾人之家、儿童之家等特殊群体服务设施不足	<ul style="list-style-type: none">· 建设街道综合养老中心，社区食堂，增设托幼班，新增药店、菜店、小超市等；· 建设拎包入住青年公寓，增设24小时读书室、小型健身房；· 打造残疾人康复室，建设妇女儿童之家、青少年创客空间
打造宜居生活环境	<ul style="list-style-type: none">· 市政管网老旧，雨污未分流；· 不同年龄人群公共活动空间少；· 停车位不足；· 缺少无障碍设施	<ul style="list-style-type: none">· 铺设雨水管，雨污分流；· 改造公共活动空间；· 新增停车位和电动自行车停放充电棚；· 实施家庭无障碍改造，在社区公共区域新增扶手，楼栋增设折叠座椅，加装电梯
推进智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 智慧安防不完善，无智能感知设施；· 智慧管理服务平台未建设完备	<ul style="list-style-type: none">· 增设摄像头，升级进入小区人脸识别系统；· 建设集物业管理、便民服务、爱心送餐、送医就医等服务为一体的智慧管理平台；建设“安和爱心管家”APP
健全社区治理机制	<ul style="list-style-type: none">· 城市管理进社区机制不健全	<ul style="list-style-type: none">· 街道网格化信息管理平台与社区物业服务管理平台相结合，开展社区城市管理工作；构建居民自治机制

2. 推进适老化改造，增设托幼班，打造青年公寓，营造老年幸福、儿童友好、青年向往的全龄友好环境

推进适老化改造和无障碍环境建设，营造“老年幸福”场景。针对社区内 30% 以上的老年人群，盘活利用社区既有房屋资源，改造建设了综合养老服务中心、长者运动康养服务之家、康复理疗中心等。设立适老化步道，新增公共区域扶手 365 米，增设楼道折叠椅 366 个，通过打造省级社区公共服务中心无障碍环境建设标准化参考样板，引导社区家庭进行居家适老化、无障碍改造。建设无障碍低位办事柜台、无障碍交流显示屏、无障碍卫生间，为老年人、残疾人营造安全便捷的生活环境。

打造多功能儿童活动场地，打造“儿童友好”场景。提质社区幼儿园，增设托幼班，建设户外儿童乐园，引入青少年心理健康发展中心，打造心理咨询、科学探索、烘焙等多功能活动场地约 1800 平方米。



和润居家养老服务站



社区老年食堂

改造单身公寓，建设“青年向往”场景。为了吸引更多来长沙创业的年轻人入住，社区引入社会资本将 5500 平方米闲置资产改造成 216 套青年公寓，研究制定符合年轻人审美和需求的装修方案，配备健身房、24 小时读书室等便利设施，满足年轻人生活需求。采取提供长短租、预定模式、增值服务等多种租赁方式，降低青年创业生活成本。结合“国球进社区”等活动建成全民健身场所 2000 平方米。



社区幼儿园



托幼班



一诺青年公寓



一诺青年公寓精装房间

3. 完善基础设施，提质公共活动空间，让居民“住有宜居”

实施楼栋屋面防水、外立面改造、雨污分流、加装电梯等改造，优化社区内交通设施。新增雨水管道 3897 米，改造污水管道 1566 米，加装电梯 22 台。新增停车位 161 个，设置电动车停车棚 4 处、汽车充电桩 1 处。整合社区存量空间资源，优化提升改造公共活动空间，打造“快乐星球”主题公园、彩虹之光公园、清廉广场等文体设施，建设户外活动广场 3 个，让小区居民从“住有所居”到“住有宜居”。



彩虹之光公园



楼栋屋面防水改造前后对比图



快乐星球主题公园

4. 创新制度体系、协调多方力量，筑牢党建引领、多元参与的基层治理模式

党建引领社区治理。建立“网格党建+分类管理”工作机制，组建片长、组长、邻长基层治理队伍，畅通基层治理“最后一米”，着力解决社区居民急难愁盼问题。

社会力量协调治理，破解建设资金难题。发挥党建资源整合功能，深度集聚社区的社会资源，通过党建联席会议制度，充分整合辖区单位、社区人大政协工作室、物业公司等多方力量，引进寸草心、安和社工等社会组织和邻帮通专业物业服务入驻。同时，社区设立发展专项基金，用于开展公益慈善事业、一小一老一困一残、社区建设、社会治理、设施设备维护等工作。

居民群众主动参与，长效维护建设成果。健全社区“三级六步”“家协商”制度体系（三级：网格内议事协商、网格间联动协商、社区层面听证协商”；六步：确定议题、审查议题、公示议题、协商、备案、结果公示），将民主协商融入社区治理，引导居民自觉回归自治本位、发扬“主人翁”精神，实现“大家的事大家议、大家的事大家定、大家的事大家办”。同时创新“三员”模式，从党员群众中选出“民情收集员、改造监督员、项目验收员”，全程参与到改造工程的事前决策、事中监督、事后跟踪，及时发现问题、化解隐患。



“三级六步”“家协商”制度体系



召开网格协商会议

智能化助力智慧治理，提升社区治理水平。加强智能感知设施建设，新增视频监控智能摄像头60个，设立手语无障碍导航系统，通过离线部署高仿真数字虚拟人模型与手语动作库，及时向听障人士提供精准可靠的手语翻译，切实解决残疾人等特殊群体在运用智能技术方面遇到的突出困难，帮助特殊群体共享数字便捷生活。打造社区智慧物业管理服务平台和金科园社区“安和爱心管家”APP，依托“五社”联动，及时为残疾人、老年人、社区居民提供生活照料、家政、就业、送餐、康复、医疗保健、就医服务、心理慰藉等服务。



手语智能化平台



智慧养老数据中心

9

宁夏回族自治区银川市灵武市·镇河塔社区



习近平总书记视察宁夏时强调“要完善移民搬迁扶持政策，确保搬迁群众搬得出、稳得住、能致富”、“加强和创新社会治理”。镇河塔社区牢记总书记嘱托，聚焦搬迁群众“安心住、快致富、有保障、早融入”的目标要求，因地制宜完善易地扶贫搬迁大型集中安置社区的治理架构，唤醒社区治理内在动力，突出做好夯实社区服务设施、促进居民就业增收、增进团结友爱互助、强化社区精细化治理“四篇文章”，全面推进完整社区建设试点工作。

社区基本情况

● 社区面积 27 公顷

● 居民户数 3795 户

● 常住人口 11538 人

镇河塔社区位于宁夏回族自治区银川市灵武市城区街道，是宁夏回族自治区“十二五”“十三五”劳务移民集中安置社区。社区下辖民生佳苑一个小区，占地 27 公顷。社区现有公办幼儿园、卫生服务站、日间照料（康养）中心各 1 所，各类商业网点 105 家，劳动力市场、农贸市场各 1 个，就业帮扶车间 2 个。

作为易地扶贫搬迁大型集中安置社区，镇河塔社区存在便民服务设施薄弱、服务半径不足、人居环境尚有短板、群众务工技能相对较弱、新老居民融入困难等问题。

试点工作开展以来，社区紧盯产业、就业、社会融入三件大事，织牢“就业网”，构建家门口的就业创业服务圈；织细“融合网”，铸牢中华民族共同体意识新高地；织密“服务网”，用心用情办好老百姓家门口的事，大力推进完整社区建设，倾尽全力解决群众反映强烈的难点、堵点、痛点问题，让社区成为居民最放心、最安心的港湾。



社区平面图

完整社区试点建设情况

1. 坚持体检先行，做好“精准”文章

建立联动机制，把握“关键点”。成立由住建、民政、街道、财政、卫健、教育等部门（单位）组成的镇河塔社区完整社区试点工作领导小组，建立完整社区试点建设联席会议机制，统筹、协调完整社区建设试点工作。

科学编制方案，找准“切入点”。对社区开展专项体检评估，查找现状问题，掌握底数数据，编制《宁夏银川市灵武市镇河塔社区建设完整社区试点工作方案》，明确完整社区建设目标策略、任务举措和实施项目内容。

镇河塔社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

试点内容	社区体检发现的主要问题	试点工作主要内容
完善社区服务设施	<ul style="list-style-type: none">· 社区卫生服务站服务能力不足；· 社区商业街便民服务功能较少；· 缺乏就业创业服务设施，服务体系不够完善	<ul style="list-style-type: none">· 结合现状闲置用房建成社区卫生服务中心；· 配建幼儿园、商业街、卫生服务中心、日间照料中心等设施，嵌入家政保洁、养老托育、商超、快递、小修小补等便民服务；· 做活 2 个市场，做强 2 个车间，做大 3 个平台，做优 4 级服务体系，构建“2+2+3+4”家门口的就业创业社区服务圈
打造宜居生活环境	<ul style="list-style-type: none">· 居民小区停车位、充电车棚不足；· 公共设施、绿地存在破损、老旧、裸露等问题；· 垃圾分类尚处起步阶段	<ul style="list-style-type: none">· 扩建停车场、充电桩、慢行系统等配套设施；· 完善水、电、路、气、暖、信等市政设施，建成综合运动场，落地小微公园项目；· 建成垃圾分类房，聘用垃圾分类指导员
推进智能化服务	<ul style="list-style-type: none">· 居民办事跑腿里程长；· 平安建设智能化水平不足；· 社区智能化服务水平相对较低	<ul style="list-style-type: none">· 打造“我的宁夏 APP”“乡镇综合一窗”“三化一满意”平台；· 建成“雪亮工程”实时监控软件及硬件网络；· 引入“天翼看家”“智慧养老”“云筑家智慧社区”等智慧应用场景
健全社区治理机制	<ul style="list-style-type: none">· 社区治理体系尚不健全；· 民主议事程度不够高，议事机制还不完善；· 新老居民融合不够紧密	<ul style="list-style-type: none">· 构建完善“社区党总支 + 网格党支部 + 楼栋党小组”三级组织体系，组成网格治理队伍，探索形成了全新治理路径；· 用好用活邻里议事机制，健全“一居一警一法律顾问一支调解员队伍”模式，定期开展社区“律师下午茶”活动；· 开展“窗帘行动”“夜幕下的巡逻”等服务

2. 完善社区服务设施，促进居民就业增收

以社区党群服务中心为主体、专项服务设施为配套、就业创业服务中心为补充，持续优化服务设施布局。紧盯“一老一小”问题，依托康养中心、老年人助餐点等服务载体，成立老年大学、“儿童乐园”，提供全覆盖的老有颐养、幼有安育服务。在现有幼儿园、卫生服务中心、日间照料中心等设施的基础上，嵌入家政保洁、养老托育、商超、快递、小修小补等便民服务，打造功能多样、布局均衡的服务网络。



社区康养中心



图书借阅角



社区幼儿园



便民服务室

社区把促进就业作为最大民生工程，立足车间建到家门口、岗位送到家门口、培训办到家门口、就业就在家门口，用好老办法、推出新点子，构建了“2+2+3+4”家门口的就业创业社区服务圈。一是做活2个市场。社区联合灵武市就业创业服务中心成立了镇河塔劳动力和移民就业服务专班，设立劳务工作站，为群众提供岗位推荐、再就业指导等家门口就业服务。二是做强2个车间。在小区内建设2个就业帮扶车间，让在家中无法外出的居民小区内稳定就业，实现了社区移民顾家挣钱两不误。三是做大3个平台。组建灵武市城南工人建筑劳务有限公司，建成就业创业服务中心，成立供销合作社。四是做优4级服务体系。探索建立“社区党总支+小区党支部+楼栋党小组+红色楼栋长”服务模式，挨家挨户调研居民就业需求，实现有劳动力家庭至少1人就业目标。



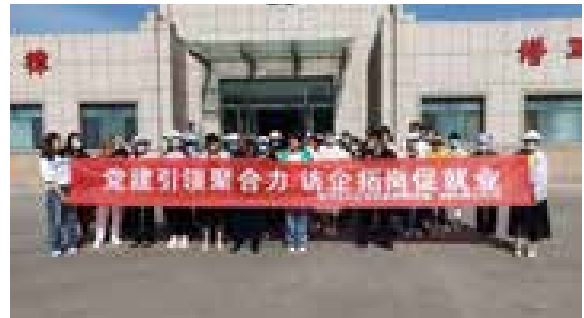
就业创业服务中心一向红直播室



劳动力市场



帮扶车间



访企拓岗促就业活动

3. 提升宜居生活环境，建设美丽家园

依托全市城市品质提升行动，坚持用好巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村全面振兴衔接资金，全方位、全要素规划社区基础设施建设布局图，实施社区用房、卫生服务站、农贸市场、雨污分流、公共停车场、人居环境改造等一批民生项目，全面完善社区水、电、路、气、暖、信等市政设施，扩建停车场、充电桩、慢行系统等配套设施，做到空间布局更加优化、基础设施更加健全，为社区群众提供了舒适舒心的生活环境。



活动场地改造前



活动场地改造后



小区绿化建设前



小区绿化建设后



小区节能灯杆

4. 推进智能化服务，打造“掌上”安居乐业

围绕“我的宁夏APP”“乡镇综合一窗”“三化一满意”平台，拓展窗口全科服务、网格帮办服务模式。推进小区安防技防设施建设，建设110个监控点位，完善门禁、电子围栏等配套设施，纳入灵武市治安防控网络，“365×24小时”守护居民安康。引入“天翼看家”系统，铺设社区安防设施“一张网”，辅助建设智慧物业管理服务平台，链接社区周边家政服务、养老托育以及餐饮、商超等服务机构，方便群众呼叫或预约上门服务；打造“智慧养老”“云筑家智慧社区”等智慧应用场景，链接居民家庭智能终端，完善动态监测与呼叫功能，降低独居、失能老人和残疾人意外风险，社区智能化水平的提升让居民生活的更安心。



窗口全科服务



云筑家智慧社区



医保智能化支付



智能书柜

5. 健全社区治理机制，奏响共建共治“大合唱”

一是党建引领“全链条”，构建完善“社区党总支+网格党支部+楼栋党小组”三级组织体系，组建网格长，法制副书记和社区副主任，网格员、社会力量、物业等形成“1+2+X”网格治理队伍，探索形成了“移民变市民，脱贫变富民，管理变治理”的“三变”和强化“三项保障”，完善“三项机制”。

二是特色服务“接地气”。用好用活全邻里议事机制，运用有事“说一说”、居务“议一议”、好事“比一比”、问题“晒一晒”等模式，为社区群众办实事。健全“一居一警一法律顾问一支调解员队伍”模式，定期开展社区“律师下午茶”活动。持续深化社区、社会工作者、社会组织、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”机制，将社会工作深度融入社区治理、民生服务等领域。

三是联合辖区单位开展“结对共建”，培育打造“幸福邻里”党建品牌，推动社区党建与民族工作互融互促、同频共振。修订完善《镇河塔社区居民公约》，选树“三好两美一文明”等邻里“能人”和群众“明星”，成立皮影戏班、秦腔艺术团等队伍。组织开展“我们的节日”“幸福灵武”新时代文明实践专线赶大集等文明实践活动。



党建联席会



共驻共建单位参与社区治理



志愿服务队

10

新疆维吾尔自治区伊犁州奎屯市·海纳尔社区



贯彻落实习近平总书记在新疆考察时“社区工作连着千家万户”，“帮助大家办好事、办实事、解难题”的重要指示精神，海纳尔社区加强规划引领，科学制定实施方案，多元筹集建设资金，聚焦“一老一幼”、服务便民等设施完善需求，深挖潜力、盘活资源、统筹布局，营造宜居环境，通过数智赋能提升治理水平，同时还探索形成了服务设施可持续运营机制，让居民生活更美好、社区治理更高效。

社区基本情况

● 社区面积 18 公顷

● 居民户数 1360 户

● 常住人口 2607 人

海纳尔社区隶属于新疆维吾尔自治区奎屯市团结街街道，地处市中心地带，辖区面积 18 公顷，下辖 1 个居民小区，共有 44 栋居民住宅楼，均为多层建筑。现有居民 1360 户、2607 人。居民包含汉族、维吾尔族、哈萨克族、回族、俄罗斯族等 13 个民族。60 岁以上老年人 832 人，占比 32%，6 岁以下幼儿 89 人，占比 3.4%。

海纳尔社区是原雪莲卷烟厂的家属小区，总体呈现“两多三少”的特点，“两多”即老幼群体多、旧楼宇多，“三少”即绿地游园少、文化设施少、活动场地少。社区居民希望增加幼儿园、老年人健康护理等功能；推进社区适老化、适儿化改造，老旧线路改造，营造全龄友好生活环境；实现水、电、燃气等线上智能化缴费，提升物业智能化管理水平。

纳入完整社区建设试点以来，海纳尔社区坚持“办好事、办实事、解难题”的原则，通过入户走访，梳理短板问题，依托专业团队，制定改造方案，实现“幼有所育、老有所养、病有所医、居有所享”，做到“活动场地全、便民服务全、基础设施全”。此外多方筹集资金，充分发挥市场作用，通过盈利性设施反哺社区公益性设施等方式，实现设施可持续运营。



- | | | |
|------------|-----------|--------|
| ① 社区综合服务中心 | ⑤ 社区卫生服务站 | ⑨ 综合超市 |
| ② 老年人活动中心 | ⑥ 社区食堂 | ⑩ 菜市场 |
| ③ 幼儿园 | ⑦ 社区医疗 | ⑪ 停车场 |
| ④ 托儿所 | ⑧ 社区公园 | |

社区平面图

完整社区试点建设情况

1. 以社区体检为基础，依托专业团队，科学制定社区改造方案

按照《新疆维吾尔自治区“65+N”城市体检指标及新增地方指标》，通过入户走访调研等方式，开展社区体检，系统识别了社区存在的主要问题和短板。同时，聘请专业设计团队，按照“评价—反馈—治理”的闭环式城市体检工作模式，统筹规划、设计和实施三大环节，以便民、安民、利民为目标，制定科学、合理、实用的社区改造实施方案。

海纳尔社区体检发现的主要问题及试点工作主要内容

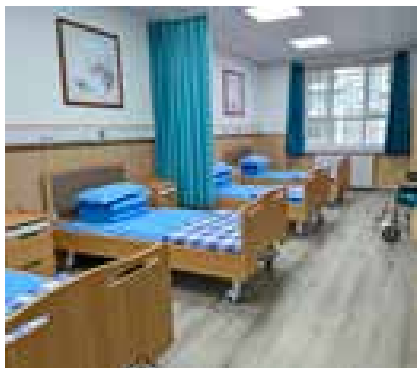
试点内容	社区体检发现的主要问题	试点工作主要内容
完善社区服务设施	· 缺少养老、托育、社区综合服务中心、社区文化活动场所等服务设施	· 新建 1 所规模 3700 平方米的幼儿园； · 新建面积 800 平方米的日间照料中心； · 新建“百姓大食堂”； · 建设海纳尔社区卫生服务站
打造宜居生活环境	· 基础配套设施破损严重，雨污水管堵塞，供电线路老化； · 环境脏乱差； · 部分楼栋外墙及屋顶未做保温层	· 进行排水、电力、燃气线路改造，提升市政配套基础设施； · 整治老旧线网杂乱，消除安全隐患
推进智能化服务	· 数字化、智能化服务待提升	· 安装智能水表、燃气表； · 建设智慧物业管理服务平台与城市运行管理服务平台，实现智能家庭终端互联互通和融合应用
健全社区治理机制	· 社区治理机制待完善	· 建立社区管理体制和工作模式； · 创建“雪莲工作室”，开展志愿活动

2. 以“四有”建设为依托，完善服务设施，满足居民多样生活需求

幼有所育。新建 1 所规模 3700 平方米的幼儿园，可容纳幼儿 200 余人，其中，0—3 岁婴幼儿托位 20 个，用于解决海纳尔社区幼儿就学及婴幼儿托育的问题。

老有所养。社区老年人占比较高，为满足多层次、多样化养老需求，让更多老人在家门口享受到优质养老服务，海纳尔社区打造占地面积 800 平方米的老年人日间照料中心，引入“白天入托接受照顾和参与活动，晚上回家享受家庭生活”的社区居家养老服务新模式。同时，还提供居家养老“五助”服务（助医、助行、助餐、助浴、助洁）。

病有所医。在日间照料中心所在的同一建筑内，建设社区卫生服务中心，实现医疗资源、护理服务、空间、床位共享。在满足社区居民就医需求的同时，更好利用医疗资源服务照护老年人。实现医养结合，形成互补共享联营机制，提升设施和空间利用效率，有效降低运营成本。



老年人日间照料中心



社区卫生服务中心



老年人日间照料中心和社区卫生服务中心
空间联通共享

居有所享。针对老年人用餐需求，以及小区上班族时间紧张等问题，海纳尔社区盘活闲置资源，将原烟厂老年活动中心改造升级为“百姓大食堂”，让社区居民在家门口吃上物美价廉的暖心饭。



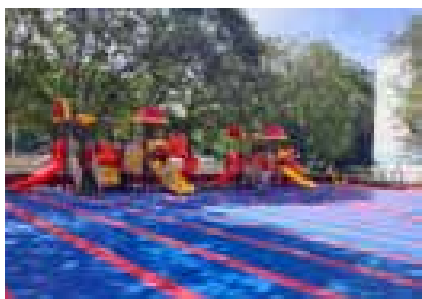
百姓大食堂



百姓大食堂社区大厅共享会客厅书吧

3. 以“三全”建设为指引，升级基础设施，营造宜居生活环境

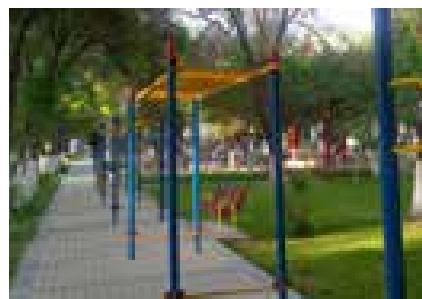
活动场地全。以城镇老旧小区改造为契机，将6个独立院落打破界线、拆墙整合，腾挪置换小区内的边角地、碎片地，统筹设置910个停车位，新增89个休闲桌椅、56个健身器材、2200平方米文化广场、2处休闲场地、4600平方米绿化草地等，小区的整体面貌得到明显改善。



遛娃宝地



文化广场



健身器材

便民服务全。将原烟厂办公楼改建为党群综合服务中心，方便社区群众办事的同时，提供多样室内活动空间，以及社区青年创业办公区域。引进地面式垃圾箱、智能快递柜、共享打印机、智能洗车等便民服务设施，所有场所居民步行5—10分钟均可到达。



社区党群服务中心



社区创客空间

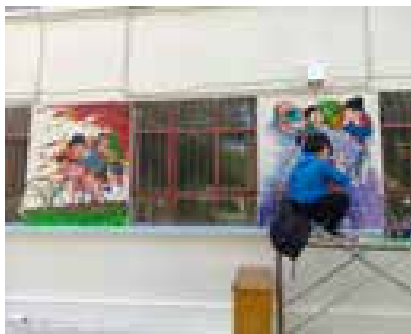


地面式垃圾箱

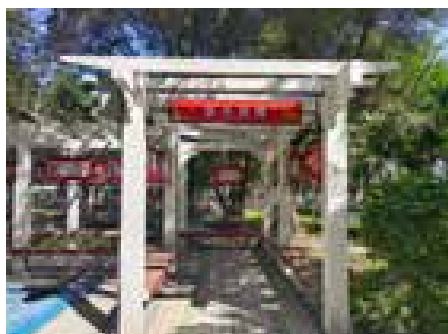


自助洗车站

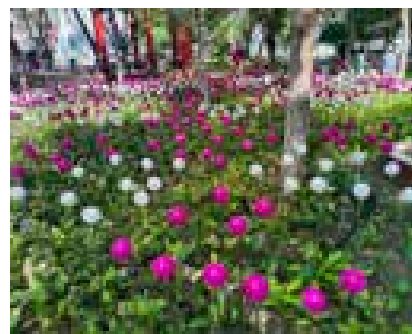
基础设施全。对给排水、暖气等地下管网进行更换，并对44栋住宅楼外墙保温进行改造。同时，设置“薪火回廊”展示先进人物事迹，对建筑墙体进行彩绘美化，展示具有地域特色的“年代秀”，让社区居民记住乡愁。此外，还通过灯光秀等方式，提升社区整体文化氛围。



墙体年代秀



薪火回廊

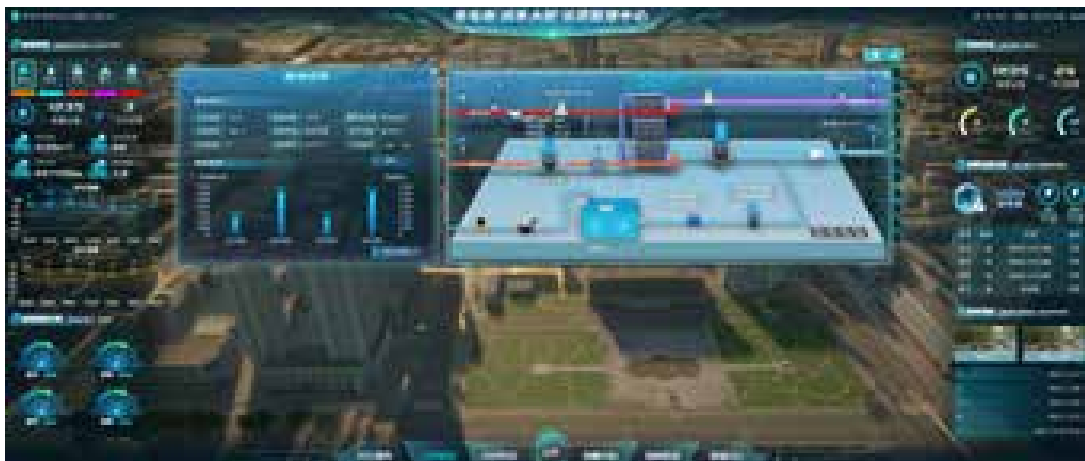


灯光秀

4. 以居民需求为导向，搭建智慧平台，提供便利物业服务

建平台。紧贴居民需求，通过安装远传阀控水表和智能燃气表，推进智慧物业管理服务平台与城市运行管理服务平台的融合应用。搭建智慧物业 APP，实现业主投诉和报事报修等事项动态上报、物业服务企业服务质量、业主满意度可视化监管。

优服务。利用“12319”市民服务热线和“奎城先锋”小程序，24 小时全方位收集环境卫生整治、物业服务管理等各类民生诉求和意见建议，实现便民智能服务。



数字化管理平台



远传智能燃气表、阀控水表

5. 以“五方”资金为保障，发挥市场机制作用，探索服务设施可持续运营机制

探索“五方”协作，解决资金不足问题。实践中探索出一条“运用政府契机资金，借助国企政策性融资、引入社会力量以市场化方式参与、落实管线专营单位责任、引导小区居民出资”的资金保障机制。一方面，住建、工信、民政、教育等部门及访惠聚工作队等申请专项补助资金、预算内资金、专项债券资金；另一方面，通过企业自筹、居民自筹等方式解决。对具备市场化运作条件的社区养老、托幼、自助洗车等公共服务设施，吸引社会力量参与。

市场化运作，实现可持续运营。将社区食堂、老年人日间照料和卫生服务中心委托一家社会机构运营，通过食堂盈利，老年日间照料微利，以盈利性设施反哺社区公益性设施的方式，实现运营机构自我造血，不依靠政府补贴运营。老年人日间照料中心不设专职照护人员，如有需要从卫生服务中心或合作的养老院抽调，充分链接养老院和医护资源，集约高效管理，进一步降低运营成本，提升后续设施经营的可持续性。此外，社区整合养老、失独、残疾等方面政府资金，实现资金统筹应用，保障相关设施运营费用。



居民在社区食堂吃午饭