

# 上海出台三年行动计划提升居委会能力

近日，上海市委社会工作部制定并正式实施《上海市居委会能力提升三年行动计划（2025—2027年）》，该计划共11项重点举措，旨在增强居委会联系服务群众、组织动员和解决问题能力。

## 走深走实、密切联系 着力提升服务群众能力

开展分类走访，掌握社情民意。所辖区域“全”访。广泛联系社区居民，确保每户家庭每年主动走访联系至少一次。重点人群“多”访。提高重点人群走访频次，做到每月必访。特殊情况“必”访。对于遭遇突发事件等的家庭及时上门关心慰问，提供必要帮助。

强化多方联动，提升接待能力。落实居委会“全岗通”接待制和首问责任制推动建立居委会、业委会、物业服务企业“三驾马车”联合接待制度加强街镇人员、各级“两代表一委

员”联系社区。

丰富社区活动，引导社区参与。因地制宜开展党的政策理论宣讲，组织开展国庆等主题庆祝活动，组织居民过好传统节日，组织青少年在寒暑假参加社区志愿服务活动，围绕国防动员、民族团结、安全应急、垃圾分类等常态化工作开展社区活动。

贴合社区需求，优化工作时间。以便利居民为导向，统筹指导居委会制定工作时间，具体工作时间可广泛听取居民意见，由居民（代表）会议审议确定，根据居民生活习惯，科学合理安排走访接待，组织议事协商，举办社区公益活动，开展社区志愿服务等。

## 搭建平台、畅通渠道 着力提升组织动员能力

深化楼组自治。积极倡导“邻里”文化，鼓励设立轮值楼组长、第

二楼组长等，激发楼组自治参与热情，发挥社区党员、在职党员的先锋模范作用，主动关心关爱楼组内需要特殊关怀的家庭，化解邻里矛盾，鼓励和支持居民开展楼道环境整治和美化行动，引导楼组制订“楼组公约”。

组织社区协商。积极开展人民建议专项征集，善于将收集到的问题与建议转化为社区议题，运用“三会”制度、居民（代表）会议等开展民主协商与决策壮大治理力量。选配强居委会成员，优化社区工作者队伍，提高居民区社区工作者属地化率，做实居委会下设专业委员会，进一步发挥居民代表积极作用，推荐符合条件的居民区“两委”成员参选业委会成员，支持党员业主、有专长业主进入业委会积极培育发展文体活动团队、志愿服务团队等社区社会组织。

加强共建共治。积极主动融入党建引领网格治理工作，善用围墙

外资源解决围墙内问题，打造多方参与的街区治理共同体，加强与街区党组织联动，积极引导“小个专”和新就业群体有序融入社区治理用好社区基金（会）、专业社会工作服务机构等社会资源，共同开展社区公益项目。

## 小事快处、难题攻坚 着力提升解决问题能力

开展“小事快办”专项行动。打造短平快、全链条、智慧化的社区问题“发现—处置—反馈”机制，推动全市各居委会在“新版社区云”开设“小事快办”专窗，引导居民扫码提交问题和建议，在居民区党组织领导下，组织动员居民和各方力量发现、协商、解决问题，努力实现“身边小事不出社区”。

开展社区物业治理专项行动。推动业委会应建尽建、按时换届、规范运作，依法督促业委会、物业公司

## 社区服务

责任编辑：郭爽  
 微博：<http://t.xinmin.cn/guoguo11>  
 邮箱：[9773859@qq.com](mailto:9773859@qq.com)  
 热线电话：22897276



按规定主动公开审计报告等，提升物业治理透明度，积极引导居民、业主和物业服务企业协商共治，树立正确的物业服务观念，运用各种机制解决物业治理难题。

开展应急组织动员专项行动。聚焦防汛防台、消防安全等社区常见突发事件，完善社区应急保障预案，配合做好社区应急物资储备工作。聚焦高层建筑、老旧小区中的薄弱环节，加强风险隐患排查整治。完善社区应急动员机制，加强应急预案宣传培训、定期开展应急演练、提升社区应急响应能力。

来源：“上海社会工作”微信公众号

## 佘山镇在全镇23个居民区探索试行错时服务制度 延时一小步，让社区服务更有温度



成了“错时服务”机制的试金石。依托错时延迟上下班制度，结合居民区迅速行动，将下班时间延至20:00，联合物业调整保安班次，组建21人的“夜巡先锋队”（党员占比60%），每晚3人一组对垃圾点“打卡式”巡察。同时建立“30分钟响应”闭环机制，发现拾荒者先劝导登记，拍照上传工作群，次日晨会通报处置；屡劝不改的由城管依法处理。物业还加装了垃圾桶防倾倒锁链，从硬件上减少翻桶可能。从7月21日到8月5日，仅半个月，夜间投诉从日均4件降至0件。居民说：“不仅晚上能睡踏实了，更看到了社区各方一起解决问题的诚意，住得越来越舒心。”

三周前，莘泽居民区启动了“错时上班”制度，看似细微调整，却让社区服务的触角延伸到了每一个“非传统时段”。上班族徐先生曾因白天投诉噪声总遇“闭门羹”犯愁，如今居委工作人员在傍晚主动登门，多次协调后，终于让扰邻的响声归于宁静。

8月5日，傅同学家外出旅游时，大学录取通知书恰好送达，居委会的“错时灯火”成了快递员的“安心站”，让这份承载未来的邮件有了稳妥的托付。就连夜晚的垃圾分类点，也有居委干部接力巡查，扶正桶盖、归置垃圾，默默擦亮社区环境的底色。“以前下班回来，总觉得居委也下班了，有事只能等明天。现在晚上灯亮着、门开着，心里踏实。”一位晚归居民的感慨，道出了错时服务的真谛，它不仅延长了服务时长，更让居委会成了居民“想得起、找得到、靠得住”的港湾。

从机制到民心，作风建设永远在路上。从镇党委的整体部署，到结合居民区的“夜间整治”，再到莘泽居民区的“错时守护”，这些余山生动实践都在诠释着，社区治理的关键就在于把居民的“需求清单”变成“服务清单”。下一步，余山镇将继续深化错时服务、晨会闭环、“三驾马车”协同等机制，让“延时一小步”化作“满意大跨步”，让每个居民区都成为充满温度的“安心共同体”。

通讯员 王晟旻 记者 郭爽

居民区是服务群众的最前沿，如何让服务更贴心、治理更有温度？近期，佘山镇坚持以党建引领为抓手，聚焦居民区作风建设，从机制创新到落地实践，让居民感受到实实在在的变化。

针对居民下班高峰办事难等问题，佘山镇在全镇23个居民区探索试行错时服务制度。佘北片区普遍延时服务至20点，佘山片区延时至18点，天马片区延时至17点半，午间和周末均安排值班，让居民“下班能找到人、周末能办成事”。

建立由居委会牵头的每日晨会制度，通报前一天问题处置情况、会商当日任务，形成“发现—讨论—解决—反馈”的闭环，让民生诉求不拖延。同时，发挥居民区党组织核心作用，健全“居委会吹哨—物业报到—业委会监督”机制。通过每周物业联席会议、定期巡查、居民恳谈会等，让居委会、物业、业委会劲往一处使，难题共破解。

居民多次通过12345热线反映，木荷苑小区垃圾收集点夜间19:00—21:00总有拾荒者翻捡垃圾，厨余破袋声、金属敲击声、异味让人难以忍受。这一“夜间难题”，恰恰

## 从“无人管”到“马上办” 一张小卡片让难题解决“一键提速”

“楼顶漏水找谁修？矛盾纠纷谁来调解？有时电话打了一圈，还是找不着人解决……”如何让服务响应更及时、沟通更顺畅？青浦区赵巷镇金葫芦一区南崧村联合党总支给出了一个巧妙又务实的答案，一张能直接“戳”到居民心坎、让管事的人“无处可躲”的卡片。

“这不是一张普通的卡片，而是分成了两张功能明确的‘小帮手’。”金葫芦一区南崧村联合党总支书记陆金辉介绍道，“‘小区联系卡’分为‘亮身份’和‘明服务’两部分，前者印有社区书记、民警、综治干部等工作人员的姓名、照片及联系电话；后者整合社区网格、派出所、市场监管所、水电单位等服务热线，并附《致居民一封信》，既传递‘接诉即办’的服务承诺，也号召居民共同参与社区治理。”

社区工作人员深知，绝不能让它沦为“墙上的风景画”。依托“枫桥经验”，社区制定了“小事不出网格、大事不出社区、矛盾就地化解”的工作目标，居民通过卡片反映问题后，党总支书记带头，第一时间完成核实并部署整改，对一般问题实现当日办结。同步设立每月5日的“书记接待日”，卡片上收集到的那些“老大难”“高频词”，书记当面听，集中力量“啃硬骨头”。形成了“居民喊话—书记接单—快速解决—定期复盘”的完整闭环，切实将矛盾纠纷化解在基层。

有居民投诉，位于金葫芦八区主干道旁的

一户居民，在花坛转角处种植丝瓜，茂盛的藤蔓把司机视线挡得严严实实，存在交通安全隐患。社区综治干部接到投诉后及时赶往现场，一番沟通，引导居民将丝瓜藤“搬家”到安全地带。矛盾解决了，路安全了，邻里之间也没伤和气。

机制实效在实践中得到印证，有了“小区联系卡”直达通道，居民们发现，很多以前可能需要辗转反映的问题，现在更快得到了关注和解决。通过前端解决问题，社区接到的市民热线诉求和警务投诉量下降了约20%。

一张“小区联系卡”，社区干部从“幕后”走到“台前”，更重要的是，便捷的沟通带动大家从“旁观者”变身“主力军”，共建共享的氛围日益浓厚。这张不断完善的“社区服务名片”正在诠释：解决“老大难”的“关键钥匙”，有时只需一个真诚的切口和一颗担当的心。 赵巷镇 供稿



**上海市信用中国守信单位**  
**上海殡葬服务(中国)有限公司**  
**上海祥云殡葬服务有限公司**  
**浦东新区先进民营企业**  
**★星级诚信创建企业 ★上海市殡葬协会会员单位**  
 本单位是中国殡葬协会和上海市殡葬协会理事单位。专业办理殡葬一站式服务。股权代码:666561,公司从业人员经由殡葬协会统一培训,备有上岗证,具有良好的职业素质、优良的工作作风。为不同宗教信仰和不同社会阶层的客户服务!公司专业办理殡葬一条龙(24小时服务)。  
**服务热线: 400-7050-448 网站: <http://www.shbzfw.net>**  
 地址1:浦东北蔡大街35号近沪南路 2:浦澳路9号(近浦东南路2141弄) 3:沪南路857号 3:浦东临沂北路100弄1号101室