

## 微信群指尖点一点，诉求有人管、难题有人解 推动物业治理从“屏上”到“心上”

### 从“在场”到“在线”

为改变过去居民“遇事不知找谁、求助没有渠道”的困境，在居民区党支部书记带动下，居委干部、物业经理、社区民警实名入群，把服务窗口直接搬到居民指尖，让群众随时能找到“主心骨”，让治理服务更有温度、更具公信力。

同时，居民区改“潜水观望”为“在岗履职”。明确治理力量“每日巡群、即时响应、限时处置、全程反馈”4项职责，确立支部书记为第一责任人、物业经理为直接承办人，分片包干、对口联系各楼组，健全“谁进群、谁负责，谁接单、谁落实”的责任机制，让进群不是“走形式”，而是实打实的“线上上岗”，从而构建起“支部书记牵头、物业经理主责、网格员协同、党员骨干支撑”的线上治理架构。

### 从“缓慢”到“直达”

居民区聚焦群众最关心、最直接、最现实的“办事效率”问题，创新建立“一键直达-三级响应-全程反馈”闭环机制，打通服务群众“最后一米”，让诉求“进得来、转得快、办得实”。

响应提速，实现“按分计办、立接立办”的目标。居民在群内直接找到相关负责人，平均响应时间缩短至10分钟；物业推行“群内接单-工程部抢单-处置照片回传”线上派单制，针对楼道灯不亮、水管漏水等简易民生问题，确保30分钟内到场处置、2小时内

青浦区华新镇瑞和锦庭居民区是典型的动迁安置社区，常住人口中外来人口占比近一半，居民结构复杂、诉求多元、协调难度大。过去，社区治理普遍存在信息传递不及时、响应速度迟缓、沟通渠道单一等问题，居民满意度偏低、物业投诉频发。

针对这些难点，瑞和锦庭居民区党支部立足党建引领物业治理这条主线，创新实施“双进赋能·屏上治理”模式，推动党支部书记、物业经理进入47个楼组微信群，让治理力量下沉到楼组、服务延伸到指尖，实现群众“指尖点一点，诉求有人管、难题有人解”。

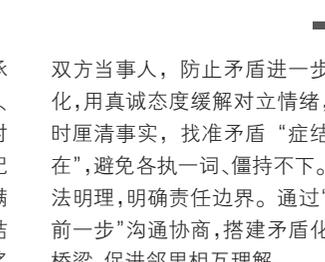
办结，较过去平均2~3天的报修周期，处置效率提升90%以上，让群众感受到“立等可办”的便捷。

分级处置，建立“三层筛”分级处置模式：一级问题（简易报修、政策咨询）由物业经理即时答复、当场派单，当日办结率100%；二级问题（邻里纠纷、公共设施小微损坏）由党支部书记牵头，联动社区、物业、居民三方协商，精准化解决；三级问题（群体性诉求、安全隐患）提交议事会集中研判，纳入“微实事”项目库实行销项管理，确保“小事不拖延、大事不遗漏、难事有抓手”。2025年以来，47个楼组微信群累计受理居民诉求868件，其中一级处置占比82%、当日办结率100%，二级处置占比15%、平均办结时间3天，三级处置占比3%，切实解决群众“急难愁盼”的问题。

在每项诉求处置完成后，承办人第一时间在群内反馈结果、上传处置照片，接受居民监督；对居民不认可的事项，由支部书记二次督办、重新协调，直至群众满意。每月汇总诉求响应率、办结率、重复投诉率，纳入物业考核奖惩体系，以考核倒逼物业服务质量提升，让群众真切感受到“事事有回应、件件有着落”，不断提升群众获得感、幸福感。

### 从“矛盾”到“和谐”

针对噪声、宠物扰民、楼道堆物等易引发矛盾纠纷的问题，居民区主动探索“线上调解四步法”，把矛盾化解在萌芽、解决在群内，实现“小事不出群、矛盾不上交、邻里更和睦”，以治理温度化解邻里隔阂。纠纷初起时，居民区第一时间温和介入，及时联系



双方当事人，防止矛盾进一步激化，用真诚态度缓解对立情绪，同时厘清事实，找准矛盾“症结所在”，避免各执一词、僵持不下。释法明理，明确责任边界。通过“跨前一步”沟通协商，搭建矛盾化解桥梁，促进邻里相互理解。

居民区还提前梳理了养犬管理、房屋装修、邻里相处等高频纠纷相关法律法规，由社区民警、物业工作人员以“法治小卫士”形式在群内普及，让调解工作有法可依、有理有据，引导双方依法理性解决纠纷，实现社区邻里矛盾“标本兼治”，确保邻里心结彻底解开。

截至目前，瑞和锦庭居民区累计成功调处邻里纠纷57起，其中85%实现“线上聊、当场解、不激化、不上门”，营造了“邻里和睦、共建共治”的良好氛围。

华新镇 供稿

上海市近日发布《推进儿童友好城市建设三年行动方案(2026—2028年)》(以下简称《方案》)。《方案》立足人民城市理念，聚焦儿童成长全周期需求，从全域推进格局、公共政策、公共空间、公共服务、安全保障、实施保障六个方面提出30项具体举措。

《方案》明确，上海将打造各具特色的儿童友好城区品牌与街区，建设一批群众认可的儿童友好特色实践点；引导企事业单位、社会组织广泛参与，推进“儿童友好数智未来联盟”建设；建立多层次儿童参与体系，拓展儿童志愿者、儿童规划师等参与渠道，在中小学设立人民建议征集联系点，让儿童声音直达城市治理。

同时，将儿童友好理念融入各专项规划体系，保障儿童设施用地，每年办好一批儿童友好民生实事；完善社区、学校、医院、公园、滨水空间等领域标准指引，动态优化建设规范；探索建立儿童优先评估机制。系统开展公共空间适儿化改造，用地指标分配优先向儿童服务设施倾斜；加大儿童体育场所和设施供给，推动公办中小学校向社会开放体育场地，在儿童密集社区周边建设“口袋公园”；提质升级“一江一河”177个儿童友好体验点与100座滨水驿站，构建世界级滨水儿童友好空间；深化“15分钟社区生活圈”儿童服务功能，加大母婴设施建设力度；优化校园周边交通，按需推行“护学定制公交”，完善儿童票优惠，鼓励有条件的地铁站设置儿童专用通道。

此外，《方案》还明确加大“托幼一体化”建设力度和普惠托育，扩优提质社区“宝宝屋”，持续开办爱心暑(寒)托班，分批打造“追光小屋”，建强基层儿童工作队伍，深化儿童出生、入园入学等服务事项“一站式”服务和全程网办；升级“随申办”儿童友好专区，开设家庭专栏；加大资源要素保障力度，加强组织实施等措施。

## 上海发布儿童友好城市建设三年行动方案

综合

## 荣誉榜

### 浙江鑫琦管业有限公司

受检产品：“鑫琦”品牌液化石油气钢瓶专用连接软管、燃气用具连接用金属包胶软管

荣获

上海市燃气用连接管产品监督抽查合格产品

### 宁波市安邦管业有限公司

受检产品：“道亦到”品牌燃气输送用不锈钢波纹管及管件、普通型燃气用具连接用不锈钢波纹管、超柔型燃气用具连接用不锈钢波纹管、燃气用具连接用金属包胶软管

荣获

上海市燃气用连接管产品监督抽查合格产品

### 上海沈大成食品有限公司

产品名称：土豆泥培根青团

荣获

2026年上海优质青团

### 上海沐凌企业管理有限公司

安全经理 李小龙

荣获

2025年度上海内保工作成绩突出个人

### 浙江博美特能源设备有限公司

受检产品：“博美特”品牌燃气输送用不锈钢波纹管及接头

荣获

上海市燃气用连接管产品监督抽查合格产品

### 杭州恒通金属软管有限公司

受检产品：“恒通”品牌燃气输送用不锈钢波纹管及管件

荣获

上海市燃气用连接管产品监督抽查合格产品

### 上海裕田农业科技有限公司

受检产品：绵白糖、山西沁县黄小米

荣获

上海市食糖、粮食加工产品  
监督抽检合格产品

### 上海申能物业管理有限公司

证书编号：CFCP-1770013102

品牌：申能物业

荣获

3·15放心消费诚信体系优秀单位

### 智租物联科技集团有限公司

品牌：智租换电  
信用编码：111409664

荣获

全国11315立信单位

### 上海侠与仁科技有限公司

信用编码：651623919

荣获

全国11315立信单位

### 上海畅东物业管理有限公司

信用编码：146223663

荣获

全国11315立信单位

### 上海沙林物业管理有限公司

证书编号：CFCP-1741659887

荣获

3·15放心消费诚信体系优秀单位