



人民城市人民建 人民城市为人民

# 为了居民生活更加安心舒心暖心,北新泾街道社区工作者“拼”了一杯苦咖啡,“磨”出社区甜滋味



居民在改造后的小区花园里休憩

本版摄影 记者 王凯



小区里的智慧健康小屋

记者手记

## 比 AI 更重要的是人心

人民城市人民建,人民城市为人民。“老小旧远”是上海近年来日渐凸显也备受关注的重大民生问题。旧区改造更是创造居民更美好生活的重要途径。

从海绵工程、架空线入地、生命通道拓宽、美丽楼道等 1.0 版到污水管改造、加装电梯等 2.0 版再到如今的 AI 小区 3.0 版,新泾六村旧区改造三年间不断“蜕变”。居民说,新泾六村不输商品房小区,住在这里很有面子,亲戚朋友过来,都夸小区漂亮。居委干部说,AI 就是个手段,目标不是为建 AI 而建 AI,要让居民更舒心地享受宜居生活,居民满意就好。社区工作众口难调,但再难也要做下去,精品小区建设每一步都不容易,会遇到很多困

难,但这是为民办实事,我们不能后退。

新泾六村的成功不是偶然。居民说,乐爱家虽然有电梯,但社区干部来了从来不是坐,而是把电梯留给真正需要的人。街道干部说:“北新泾长久以来默默无闻,和其他街道相比有差距,要把历史的欠账补上,让这里的居民生活更美好,我们要付出更多的努力。”

从这些话中,我看到了情怀,看到了决心,看到了担当。新泾六村“逆袭”的故事就是将心比心、以心换心的故事。

在新泾六村对面,之前因疫情暂停的新泾五村新建活动中心项目已经结构封顶。相信新泾六村创造美好生活的故事只是一个开始,更多的“新泾六村”正不断涌现。 本报记者 屠瑜

一个建成于上世纪90年代,老龄化比例近40%,管道堵塞、道路狭窄的“老破旧”小区,如何华丽转身变成安心、舒心、暖心的智慧社区?

记者通过实地走访,了解到“逆袭”背后一个个社区干部以真心、用心、齐心携手居民共建、共治、共享活力社区的动人故事。

### 居委会 最小的,最大的

上周四的早上,长宁区北新泾街道新泾六村“乐爱家”居民活动中心的智慧健康小屋里,73岁的史红英正在看病,“我患有高血压,每周都要配药,以前要去2公里以外的社区卫生服务中心,现在有了这个家门口的‘医务站’,看病配药方便多了!”

63岁的小区居民耿斌告诉记者,在疫情前,乐爱家是他平时最爱来的地方。建造前街道和居委会就给每一户人家发了征询表。一开始也有居民不同意,社区干部一点一点做工作,居民意见终于统一。建造后老年人的生活变得丰富多彩,可以在一楼看病、就餐,可以坐电梯上二楼健身、阅读,还能在活动室唱歌、跳舞,“在两层高的楼里还能有电梯坐,这是专门为我们老年人考虑的。这样人性化的设计,让人深受感动。”

他还特别说起了厕所问题,原来的活动中心只有一个男女共用的厕所,老年人常常在排队等上厕所的时候憋不住尿在裤子里。现在,一楼二楼都有宽敞整洁的男女厕所,另外还配有无障碍厕所,再也没有等不及上厕所的尴尬了。

乐爱家不但考虑老年人需求,也顾及有更高消费需求的年轻人、有育儿需求的中年人。除了提供免费开水外,还配有咖啡售卖机、电子借阅机、亲子阅览室、朗诵亭等。

占地面积1800多平方米的空间里,最小的一间房间是居委会办公室。搬过来之前,居委会有三间比这还大的办公室。记者在现场看到,20平方米左右的房间里,放置了包括书记、主任在内的7名工作人员的座位和一个墙边柜,外加一条走廊,再无其他空间。新泾六村居民区专职副书记姚文婷说:“我们是最小的居委会,希望尽量把更多的空间留给居民,最小的空间留给自己,开会谈业务空间不够就到外面来,这不也是最大的居委会吗?”

北新泾街道办事处副主任李志斌介绍,

为了申请包括乐爱家在内的实事项目所需的资金,街道都是提前把方案做到最细,带着图纸和预算一次次去找财政部门,确保每一笔预算都用在刀刃上。来参观的同行点赞说:这么点钱居然办成这么大的事,真不容易!

居委会社工王子琦清楚地记得2018年她第一次参加乐爱家内部装修例行会议时,看到很多人都自己带了杯咖啡过来。为了让活动空间更人性化,更符合社区各类人群的需求,大家一点一滴地“磨”设计细节,整整“磨”了4个小时!开完会她终于明白为什么大家都要带一杯咖啡来开会了。

### 污水管改造 最难的,最赞的

废水污水管改造是王子琦进入居委会工作后碰到的第一件大事。直到现在,包括她在内的所有居委干部的脑海中都会清晰地呈现出居民家里卫生间厨房的样子,“因为跑了太多次了,当时大家每天都像在打仗一样,但也很有成就感。”

老旧小区的废水污水管道很多是用铸铁材料制成,堵塞和腐蚀现象较为严重,管道漏水、墙面渗水时有发生,一般性的维修无法彻底解决,引发的邻里矛盾每天都有,群众反映特别强烈。街道经过走访研究后专门申请资金把管道更换工程加进新泾六村的“精品小区”建设内容,成为全区精品小区建设中首个“自选动作”,在57个单元楼全面推行。李志斌说:“群众最需要做什么,我们就尽量做什么。”

由于项目涉及更换居民家中厨房和卫生间的下水管道,需要敲掉部分墙面和地面,还需要同一根管的一楼到六楼全部同意才能实施,起初不少居民是不同意的。居委会一方面不断和居民做工作,打电话不行就上门,白天没人就晚上,一次不行就多次;另一方面先从12号楼试点,把换下来的一根管道放到小区大门口展示。当看到锈迹斑斑、堵满脏物的管道时,很多人马上就同意了。

家里刚装修不久的王阿姨,得知改造工程需要“样板间”后主动请缨,带动了一大批居民。

项目从2018年6月开始动工,街道和居委会一起现场办公随时协调解决各种问题。31号楼有一天施工后没把管道临时封起来,楼上人家晚上洗澡把二楼卫生间弄得一塌糊涂,居委会连夜协调施工方处理补救。

考虑到天气炎热,施工期间居民没办法洗澡,居委干部就让居民到居委会洗澡。只要有居民来,多晚都会等,常常半夜12点还不能下班。邻里之间也会相互帮助,不施工的居民邀请施工中的居民到家里洗澡。

有些居民家因为装修太难以配到相同的瓷砖有意见导致施工进行不下去,街道和居委会就协调施工方一次次跑建材市场,最多的一家跑了四次。看着社区干部真心实意为大家奔波,不好说话的居民也变得好说话了。

“最后一公里”的社区最能感知群众冷暖,最能听到群众声音,也最能检验工作成效。项目历时5个月就完成近1100户居民的改造。在当年底街道组织的一次问卷调查中,室内废水污水管改造是最受居民欢迎的改造项目。居民普遍表示:“以前没人做这件事,也没人敢做这件事,现在用了几十年的旧污水管道终于换了新的,再也不用担心阻塞和漏水了,精品小区建设是真切切为我们办的大好事、大实事。”

加装电梯是另一项受关注的项目,居民呼声非常高。新泾六村12号楼和14号楼是率先“吃螃蟹”的两个单元,居民在街道和居委会的带领下成立了楼道加装电梯自治小组,自主完成了加装电梯公司选择、电梯选型和居民意见统一,于2018年6月20日和6月26日先后开工建设,12月27日正式投入使用。目前,示范效应已经显现,北新泾街道已完成10台电梯,另有4台电梯正在施工中。

### 社区治理 最细的,最暖的

社区治理的基础是共建,关键是共治,最终目标是共享。新泾六村有30多位志愿者,63岁的朱跃华是志愿者队长,不仅是乐爱家的志愿者,还是垃圾分类和精神文明的志愿者,每周一半的时间都在义务做志愿活动,她说:“社区为我们做了这么多实事,将心比心,我们有时间有能力,也要回馈社区。”

65岁的郭阿姨说自己原来“油瓶倒了都不扶”,现在却成了志愿者骨干,“居委会工作人员任劳任怨,为小区付出了很多,我都看在眼里,小区这几年有这么大的变化,真的来之不易,我要好好珍惜,也要为小区贡献一份力量。”2018年12月份小区开始试点垃圾分类,这也是郭阿姨第一次做志愿活动,那段时间天很冷,雨水又多,站在垃圾箱房门口脚冰冰凉。让她感动的是,租住在小区、管理垃圾分类的工作人员细心地把硬纸板铺在地上让志愿者站在上面。这个举动虽然微小,但一直温暖着她。在大家的共同努力下,小区的垃圾分类工作也越做越好。

居委会主任陈锡亮说:“社区工作中,旧的矛盾解决了,又会有新的矛盾产生,只有大家团结一心,齐心协力,通过精细化管理,才能让老百姓满意,老百姓满意了,我们就满意了。”

社区细节越彰显,城市治理就越精细;社区细胞越活跃,城市活力就越充沛;社区认同感、归属感越强,城市向心力、凝聚力就越大。

李志斌表示,通过精品化小区建设,不仅小区环境变好了,居民的自治热情也焕发出来了,社区变得更有凝聚力了。下一步要从输血到造血,吸引更多的年轻力量参与到社区治理中来,也要把好的经验运用到后面的小区建设中,打造不一样的北新泾,让生活在这里的居民充满自豪感。