

如何抚平街头巷尾那些细微的“褶皱”，是考验城市治理精细度的重要指标，在虹口区有一面神奇的“回音壁”，专为实现这一目标而诞生。日前，由虹口区委区政府重点推动、区融媒体中心运营的《虹口回音壁》迎来第100期，把群众的“愿望清单”转化成了政府的“履职清单”，更成为虹口区打通政民沟通“最后一公里”的重要载体。



回应每件小事 落实每项诉求

自2024年上线以来，《虹口回音壁》栏目以“倾听民意、回应关切、解决民忧”为核心，聚焦旧区改造、交通出行、社区治理等民生热点，构建起精准收集、快速响应、公开反馈的闭环互动体系。

通过图文、短视频等多元形式，《虹口回音壁》推出政策解读、调查报道、民生指南等各类内容100期，让“上海虹口”留言区成为民意交流平台，激发市民参与社会治理的积极性，推动形成人人关心治理、人人参与治理的良性循环，“许愿回音壁”更成为评论区高频互动句式，生动印证了“事事有回应、件件有着落”的务实作风。

去年底，《虹口回音壁》后台收到了一条留言，柳营路45弄门口存在50厘米的落差，成了一堵让居民提心吊胆的“墙”。因为落差大，路面坑洼，坐轮椅的老人上下坡得有人死死拽住，推婴儿车的年轻父母只能硬着头皮往上冲，遇到雨天，骑电动自行车的人在此打滑摔跤是常有的事。

虹口区融媒记者陈怡回忆说，一到现场她就知道这事儿不好办——桥面标高、道路标高、小区标高，三面坡要顺接，牵扯到多个部门。但此事上了“回音壁”半个月后，她回访时看到，那堵“墙”没了。原来的斜坡向小区方向延伸了2米，坡度被抹平，面层铺上了防滑沥青。

更让她意外的是现场发生的一幕：一位市政中心女干部正蹲在路边，指挥工人疏通小区门口的下水道。“这本来不属于这次修坡的范围，但居民提了一嘴，她就去调了养护公司来清淤。”看着居民拉着女干部连连道谢，陈怡对此颇为感慨：“老百姓心里有杆秤，你为群众办实事，他们心里会记着你的好。”

梳理百姓“吐槽” 变为真实工单

像这样通过“回音壁”被悄悄抚平的城市“褶皱”，虹口区两年来有100件，其中大多是些鸡毛蒜皮的“小事”。是彩虹湾刚建好还没交接的口袋公园里，被清理干净的地面垃圾；是香烟桥路修完积水工程后，因为挡行人行道而被当天拆除的围栏；也是江湾医院门口，记者用脚步丈量出来的一张手绘公交接驳图。

“很多老百姓遇到烦心事，习惯在微信后台留言吐槽。”相关负责人介绍，在《虹口回音壁》出现后，每一条切中要害的“吐槽”，都会变成一张实打实的工单，这些留言会被专门梳理，

相关部门接单后必须给出答复或解决方案。

在百期节点上，《虹口回音壁》又织密了一张无形的“网”。当线上线的“上海虹口”全平台留言收集系统，将微信、抖音、微博和App打通。不管市民习惯用哪个平台发声，意见和诉求都会被统一归集，便捷地传递到职能部门。变分散处理为集中管理，不仅加快了问题解决的速度，更让全媒体时代的民意真正做到了“不缺席、不遗漏”。同时，人民网上海与虹口区融媒体中心现场正式启动共建虹口区主流价值语料库，将海量的民意数据和治理经验转化为治理效能，让智能问答在回应区域性问题上答得更准、用得更好。

从回应民生小事的互动窗口，到新闻、政务、服务以及商务深度融合的创新品牌，《虹口回音壁》百期既是里程碑，更是新起点。本报记者 李一能 实习生 张晨昕

5台老旧电梯“光荣退休”，130余户居民“一键直达”

业委会换届“空窗期” 居委会“补位”解民忧

在徐汇区徐家汇街道乐山八九村社区下辖的虹桥丽园小区，一场关乎130余户居民日常出行的“民生大考”近日圆满交卷——虹桥丽园小区5栋楼共5台服役超过25年的老旧电梯全部更新换代，居民的心都踏实了，汪老伯笑着向记者夸赞道：“以前电梯三天两头出故障，老人下楼买菜都得看运气。现在新电梯又快又稳，太赞了！”

虹桥丽园建成于2000年，每栋楼只有一部电梯，使用频率高，老化严重。这几年，电梯部分零部件停产，安全隐患频频出现，居民们一直盼望换梯。然而，原业委会任期到了，新业委会还没接上班，电梯更换的事因此一度暂停。面对这个老大难问题，乐山八九村居委会没有袖手旁观，主动站了出来。

经街道批准，居委会果断启动“居委吹哨、部门报到”应急机制，把换梯的重任扛了起来。

电梯换不换、换什么品牌、钱怎么凑、施工怎么安排……每一个问题都牵动着居民的心。居民区党组织书记

程辉心里清楚，只有让居民全程参与进来，才能真正凝聚共识、化解分歧。

为此，程辉带着居委会干部走家串户，开展“四百走访”，组织居民走访、线上投票，带着居民去实地参观其他成功换梯的项目。“我们不是替居民做决定，而是帮大家把想法变成可行的方案。”一位居委干部说道。

在充分尊重居民意愿的基础上，换梯方案顺利通过，资金、品牌比选、施工计划等关键环节一一落实，居民们也从一开始的旁观者，变成了换梯工作的参与者和支持者。

电梯更新不是简单的事，需要多方协同配合。从街道城建中心到维修资金银行，从电梯厂家到施工单位，再到物业公司，每一个环节都不可或缺。

居委会充分发挥枢纽作用，积极协调各方资源。徐家汇街道城建中心全程指导，帮忙打通政策上的堵点；面对维修资金审批流程复杂的问题，居委会工作人员反复和银行沟通协调，把原本冗长的审批流程缩短了；施工期间，物业公司全力配合现场管理，尽量减少施工对居民生活的影

响。正是因为大家拧成一股绳，原本可能需要一年的工程，只用了几个月就顺利完成。

安全是底线，质量是生命线。从选购电梯设备开始，居委会就全程把关，严格审核厂家资质，对比不同品牌，优中选优；施工阶段，每天安排人员巡查，发现问题立刻整改；验收时，联合市场监管部门和第三方检测机构，确保每一部新电梯都符合国家安全标准。居委会还联合物业公司制定了《电梯长效运维管理制度》，明确了维保周期、故障响应机制和费用分摊方式，还定期开展安全乘梯宣讲，增强居民规范使用电梯的意识，真正做到让新电梯换得好、管得住、用得久。

这次电梯更新不只是小区基础设施的一次升级，更体现了基层治理的温度和能力。在业委会的“空窗期”，居委会挺身而出，依法履职，用责任和担当，托起了千家万户的“上下平安”。“居委会替我们把这件大事办成了、办实了！”居民们的点赞，就是对基层工作者最好的肯定。

本报记者 孙云

多国风味一站式体验



上个周末，外滩源地中海美食节在圆明园路热闹举行。本次美食节汇聚地中海沿岸多国特色美食与文化体验，为市民游客提供了春日休闲新去处。美食节现场被打造成花漾街区，充满南法小镇的浪漫氛围。

现场集结了意大利、土耳其、瑞典、荷兰、法国等多国特色美食与饮品，让市民游客足不出“沪”就能一站式品尝多国风味的环球美食。

杨建正 摄影报道

现在存服务 未来兑养老

静安芷江西路街道发“时间存折”，让志愿养老可持续

在静安区芷江西路街道协和居民区，75岁独居老人赵阿婆再也不怕生病没人管了，这份安全感来自志愿者陈俊阿姨。

作为街道“乐龄有伴”项目的骨干志愿者，陈俊和赵阿婆结成了固定帮扶对子。买菜、打扫卫生、陪她去医院……只要是赵阿婆需要帮忙的事，她都会及时出现。“她就像我的家人一样。”赵阿婆说。这个看似普通的邻里互助故事，背后其实有个现实难题：志愿者也会疲惫，也会老，谁来让他们坚持下去？

为了让好人不断、好事不断，芷江西路街道在2024年5月启动“沪助养

老时光汇”项目，创新推出“时间存折”机制。具体来说就是低龄、身体健康的老人，为高龄、失能老人提供非专业性养老服务，将服务时长以“时间币”形式存入个人账户。等到志愿者年满65周岁或者家人有需要时，就可以兑换同等时长的养老服务。

这种机制让志愿服务不再只靠热情，而是有了可持续发展的动力，善举变成了“今天帮别人，明天帮自己”的长效循环。更重要的是，2026年1月1日，《上海市“沪助养老时光汇”项目管理办法》正式施行。这意味着，“时间存折”养老模式有了全市统一的标准和法律保障，可以更规范地推广下去。

项目实施以来，已经取得明显成效。一方面，管理更规范。街道采用“线下记录+线上备份”的方式整合出系统化服务；另一方面，队伍更稳定。从志愿者中精选出20名核心骨干，累计服务社区老人超过1200人次，存储服务时间突破310小时。

芷江西路街道相关负责人表示，“沪助养老时光汇”为上海在探索“老有所养、老有所为”方面提供了一份“芷江样本”。未来，芷江西路街道将积极推动数字化转型，完善服务清单与时间折算标准，探索“时间储蓄”与“积分奖励”相结合的混合激励模式。本报记者 陈佳琳 特约通讯员 郁婷芳

宝山庙行迎来白俄罗斯百年乳企中国首店

本报讯（记者 郭剑烽）还记得去年11月第八届中国国际进口博览会上，宝山区签下的首单外资项目吗？白俄罗斯百年乳企科布林，带着其引以为傲的“奶制品王冠上的明珠”，终于开设了首家门店，于日前在宝

山庙行镇共康街区启动试营业。

据了解，该品牌名为“白鹅公主”，其纯牛奶冰淇淋配料表中第一位即为鲜奶，占比高达94%。正式开业时间定于5月20日。

科布林公司此次选择宝山庙行开

设中国首店，看重的是该镇临近轨交1号线、18号线，20分钟可达市中心，以及全程“保姆式”营商服务和共康街区浓厚的商业氛围。从进博会签约到门店试营业，项目落地跑出了“庙行加速度”。