科技，更需要各级干部用心用情，在为民服务方面精益求精。上海，正按照总书记的嘱托，积极探索一条超大城市治理的新路子。像市民中心这样的基层活动空间，反映着上海在城市治理现代化方面的探索，也为中国城市高水平治理打造“上海样板”。

## “国际客厅”，每月迎客 6000 人

坐落于长宁区富贵东道 99 号的古北市民中心，可能是上海最能体现“卓越全球城市”的社区公共空间。古北市民中心服务的古北社区，始建于上世纪 90 年代，阡陌纵横的农田边，诞生了上海第一代国际社区。20 多年后的今天，古北社区占地 2.02 平方公里，包含 42 个居民小区。社区 3.2 万人口中 51% 为境外人员，来自全球 50 多个国家和地区，是上海外国人密度最高的居民区，被称为“小小联合国”。

古北社区的第二张“名片”，是“服务型”。社区东侧的古北市民中心，面积约 2500 平方米，共三层楼。一楼设有虹桥海外人才荟境外人员服务站、移民融入服务站、国学教室；二楼开设昆曲澎派艺术研习中心、“融情客厅”；三楼设有老年助餐点、书画教室、市民议事厅以及彩虹之桥志愿者服务中心。

自 2013 年 9 月启动以来，古北市民中心集事务受理、生活服务、文化交流、社区共治等服务功能为一体，立足古北、辐射虹桥，为生活和工作在古北的中外人士打造一个便利、温馨、精彩、融合的市民之家。目前，中心每月接待服务 6000 余人次。

长宁区虹桥街道社区服务办主任成丽娴就把办公室设在古北市民中心一楼，她对《新民周刊》坦言，古北市民中心刚成立时，因为所处地理位置相对偏僻，一开始并没有什么人气。能级提升以后，为老百姓办的事情越来越多，提供的服务内容也越来越多，更加贴近实际，人气自然也就旺起来。

古北市民中心议事厅里不同国籍居民与法律专业人士一起讨论。

在全国人大代表、民建上海市委副主委、上海社科院副院长张兆安研究员看来，市民中心是满足人民新需求的一个平台。他对《新民周刊》表示：“做好市民中心，首先要分析市民的需求有哪些变化，这个很重要。根据需求的变化去设计和完善市民中心的功能，这样才能办得好。”

刚开始几年，古北市民中心搞了不少活动，吸引了不少国际居民。日韩人士想学中文，古北市民中心开了中文课，坚持到现在；外籍居民想学中国传统乐器，古北市民中心就开了古筝课……中心每年针对中国四大传统佳节和西方万圣节、圣诞节六大节日主题，定期搞活动，让外籍人士在这里宾至如归。

成丽娴表示，社区搞活动就是要“抓小抓老”——吸引了小孩子就会把家长请过来，吸引了老人就可以把他们的子女也带过来。而古北市民中心还有针对全职太太的活动，算是年龄段全覆盖了。

华东理工大学人文社科处副处长、社会与公共管理学院唐有财副教授对《新民周刊》表示，市民中心的空间，就是希望吸引更多人过来，形成睦邻友好的气氛。“这样一个公共空间，人来得越多，价值越大。”

## 升级版服务中心，事务受理搬到家门口

2018 年，虹桥街道总结古北市民中心前 5 年的运作实践时，发现还存在一些短板，如对境外人员的工作和生活服务上还停留在公益参与和文化融入上，与国际社区居民的实际需求还存在差异；在激活社区自治和共治细胞参与国际社区建设方面，还没有形成较为完整的制度体系。

古北市民中心的短板，也体现了上海基层治理空间的不足。中共上海市委党校教务处处长赵勇教授对《新民周刊》表示，“上海的市民中心基层探索在全国属于前列，上海做了很多，但创新性还不够。”在他看来，市民中心除了提升民众所需要的服务以外，还要提供多元服务。

为此，2018 年年初，虹桥街道结合“大调研”，在居民、团队、社会组织和社区单位中进行问卷调查和座谈。在调研过程中许多居民谈到，古北市民中心的环境很好，“高大上”，但缺少家的温馨，办公室过于隐蔽，有时候找不到人。

针对短板，古北市民中心功能提升为如今的 2.0 版本，即聚焦 2 大领域（公共服务和社区治理），提升事务受理、生活