

以“绣花功夫”精心雕琢城市角落

——看精细化治理如何激发城市活力

城市，有高楼大厦的气象万千，更有街头巷尾的人间烟火。治理之道，贵在毫厘之间见温度，于细微之处见人心。

在润物无声的管理创新中，饱含着对多元诉求的温柔应答；在看似寻常的升级改造里，隐藏着对民生需求的深切体察。坚持以人民为中心，将精细化治理的触角延伸至城市的每一寸肌理，那些被精心照拂的街巷与日常，便会生发出最温暖的光亮。



湖北武汉市东湖高新区佛祖岭街道大舒社区
(图源：“佛祖岭之窗”微信公众号)



外摆经济，烟火气与秩序感共生

讲述人：上海市徐汇区湖南路街道办事处社区管理办主任 闫骏

我每天都要在武康路、安福路一带走几趟。这两年外摆位搞起来，街面热闹了，可我心里一直绷着一根弦：热闹可以，但也要有序。

有一家店位置特殊，不够放外摆位，但是旁边的店都有地方摆。店家觉得：“隔壁能摆，我为什么不能摆？”居民说：“你一摆椅子，我连路都没法走。”这头要支持商户经营，那头要保障行人通行，确实是个难题。

我们反复商量，想了个办法：把

原本放在店里靠窗位置、面朝店内的椅子，转个方向，贴着门边放，面朝街道。人坐在椅子上，面向的是来来往往的行人，路过的人多看一眼，没准就走进店里了。对商家来说，多了个外摆位；对行人来说，路照样宽宽松松；对街区来说，多了一件“城市家具”，有人路过累了也能坐一坐，三全其美。

外摆位不能只解决“摆在哪儿”，还得解决“怎么管”。这片街区弄堂里还住着老街坊，游客一多，矛盾就来

了。我们发现，光靠政府管，根本管不过来，得把商户、居民、游客代表都请到一起想办法。以前游客手里端着咖啡逛街，喝完了没处扔，随手放在花坛边、墙角下，环卫工人跟在后面扫都来不及。我们从前年开始推“咖啡杯不落地”，一家一家店去做工作：不管你是咖啡店还是服装店，只要有客人拿着空杯子进来请你帮忙收，你就收下。商户有顾虑：垃圾多了放不下怎么办？我们在后台给支撑

——商户通过小程序点单，环卫工人20分钟内就到店清运。

外摆经济，给这条“永不拓宽”的马路带来的最大改变是什么？是梧桐树下、方寸之间，多了些繁华与烟火气。但这份烟火气不是放任自流，是大家一点点商量出来的，是居民、商户、游客各得其所之后自然生长出来的。我们管理方要做的，就是把规矩立在明处，把服务做到细处，剩下的，交给这条街自己去生长。



夜经济，靠精细治理把人留住

讲述人：中建五局长沙溪悦荟项目总经理 方孜瑜

每天傍晚，长沙圭塘河两岸的灯光次第亮起，市民从四面八方聚拢来。晚风掠过水面，把笑语和歌声一起送远。看到这些，我心里总有种说不出的踏实。

这条河，我守了近五年，看着它从一条人人绕着走的“龙须沟”，变成如今长沙夜经济的闪亮名片。圭塘河当初是啥样？它是条要捂着鼻子快步走过的臭水沟。别说夜经济，白天都没人愿意多待一会儿。

转机始于2018年的一场系统性

“生态手术”。当时，长沙市雨花区下大力气推进全流域治理，我们以PPP模式深度参与，共同治理溪悦荟段。

第一件事，就是把“水”文章做透。我们在地面铺设透水跑道、雨水花园、植草沟等“小海绵”，雨水落下来先被滞留、渗透一遍。此外，地下还藏着“大海绵”：6个调蓄池、9个生态滤池。有了它们，来水由“快排”变“缓排”，层层过滤净化后，才缓缓汇入圭塘河。经过治理改造，这

里成为长沙首个“4.0版海绵城市示范公园”，水体无黑臭、小雨不积水、大雨无内涝。生态好了，人自然就来了。这，就是圭塘河夜经济的地基。

有了地基，接下来要考虑的就是怎么把人留住。河畔商户多、业态杂，我们搞“党员一商户”结对机制，主动上门听需求。有商户反映，客流够了，转化却难，我们便联合策划“夜间车展”。白天热就晚上办，没想到效果出奇得好。

最让我骄傲的，还是溪悦荟的

“晚风音乐节”。我们把本土乐队请到河畔，不设围墙、不收门票，市民走着走着，就被歌声留住了脚步。草坪上坐满了人，吹着晚风，听着歌。我们还策划了二次元谷子市集、溪畔野趣运动会等400多场活动，让河畔的夜晚一年四季都有新鲜事。

数据最能说明变化。如今的溪悦荟，已吸引53家品牌入驻。截至目前，累计客流已突破3000万人次，其中2025年“花粉季”期间，日均客流量达3.5万人次。



社区合伙人，“互商共办”日子才有味

讲述人：湖北武汉市东湖高新区佛祖岭街道大舒社区居民 舒邦威

夏天的武汉，热得人一身汗。一大早，大舒社区那53个共享花园里就热闹开了：三角梅开得红彤彤的，从墙头一大片一大片垂下来；百日菊、波斯菊挤挤挨挨的，铺得满地都是。老街坊蹲在花圃边上，一边拔草一边唠天。

倒退五年，哪敢想有今天这番光景。我们大舒社区原是村改居还建小区，村民“上楼”变市民，有的生活习惯一时难改，楼道里堆杂物、垃圾随手丢、汽车随意停，整个小区灰蒙蒙的，走一圈回来，心里也发闷。

一天，社区党委找到我说：“大伙儿都爱种菜，作为一名老党员、老教师，也是最早一批‘社区合伙人’，您能不能带个头，改种花？”我一听，这主意好。捡来丢弃的旧木板，自己钉了一圈篱笆。起步并不顺畅。有人趴在阳台看热闹，说我“退休了没事干，瞎折腾”；有人打趣说，“社区给了你几多钱，才肯费这力气”。

好在，花开蝶自来。旁边几户种菜的邻居看见我门前的美景，渐渐动了心，也在自家菜地里试着撒花籽、

栽花苗。不知不觉间，菜园变成了小花园。就这样，你一锄头我一铲子，童梦园、喜乐园、和美园……一个个饱含期盼的小花园相继落成。2024年，社区“舒心花园园长”志愿服务队正式成立，如今已是44名园长挂牌管理、236名志愿者参与的大家庭。

花园成了“公共会客厅”：天热时大家搬来小马扎乘凉议事，你一言我一语便凑出个方案。社区每月评“循环红旗”，楼栋间交叉打分，大伙儿都铆足了劲把自家楼栋打理得清清爽爽。

我在社区还有另一个身份——第一网格的格长。社区划为四个网格，每个网格设一个党支部，党支部底下再分楼栋党小组，每栋楼都有党员中心户——这叫“纵向到底”。横向呢，还有网长、格长、邻里长。纵横交织，把治理和服务“铺”到每家每户门口。

漫步社区，满目花草，邻居们常脱口赞叹：“真是蛮有味。”要我说，这味儿就是花香味、人情味，还有咱们大伙儿一块把灰蒙蒙的日子“种”成热腾腾生活的滋味。这滋味，很酷。



信息化赋能，治理变得“耳聪目明”

讲述人：天津市西青区西营门街津洲花园社区网格长 刘兴涌

我所在的津洲花园社区面积不大，是典型的撤村建居社区，辖区群众既有居民又有村民。社区紧邻高校，又挨着一条商业街区，租户多，流动人口多，管理难度很大。

过去，我们网格员手拿一支笔、一个本，挨家挨户登记民生信息，靠嘴问、靠腿跑，每人管三四百户，一天走下来本子记得满满当当。最麻烦的是，大家把群众诉求逐个梳理汇总后，社区无法解决的还需人工对接协调街道相关部门，有时候一天要打几十个电话跟进“销账”进度。等回访的时候，群

众还嫌慢，不理解我们的工作。

去年，西青区网格化基层社会治理平台正式完成提升改造。刚开始我以为就是录入方式的变化。结果用了一个月，大家都惊喜地发现这平台可不一般。

先说数据处理的强大。我们社区有1900多户3600名居民，60岁以上老人约占七分之一。过去，谁家有空巢、谁家有特殊困难，全靠脑子和本子，查阅信息、翻找台账费时费力。而现在，只要打开平台，整个社区“人、地、事、物、组织”民生基本情况一图尽显。

再说交互功能的强大。网格平台将自下而上的网格员上报事件统一归口至12345热线工单进行处置，直接把全区的治理资源链接到了社区，保障了基层巡办分离。网格平台还延伸了“青格办”微信小程序，开发了“随手拍”功能，群众发现社区治理问题也可以直接拍、直接报，问题事项由职能部门按职责及时处办。再也不用我逐个给相关部门打电话沟通协调了，太减负、太高效了。

一个智能网格平台正在把基层治理的“粗线条”变成“工笔画”，社区

治理变得“耳聪目明”。网格平台内已形成了“信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈”的闭环处办流程，哪个工单超时没处理，屏幕上一目了然。现在打开手机就能看到居民情况，服务群众说什么话、帮什么忙，心里自然有数，带着精准服务上门，工作效率翻了好几倍。今年，区里又实施了“青锋头雁实训营”项目，让每个网格员都能更好发挥信息化赋能优势，提升社区精细化治理水平，让基层治理现代化惠及更多群众。

(来源：光明日报)