

专版

从“最后一公里”到“最后一百米”

杭州西湖区北山街道创新“物业+政务”治理新模式

■ 方怡 李蕊 沈剑兰

利民之事，丝发必兴。城市治理的根系，终究要扎根社区的土壤深处。

当城市治理的触角不断向基层延伸，政务服务在老旧小区的“最后一百米”遭遇梗阻——上班族难寻办事时间、行动不便者困于空间距离，传统物业服务则囿于基础功能、与居民间缺乏情感联结，多元主体协同不足、居民参与意愿低迷等问题，成为制约基层治理提质增效的“拦路虎”。

杭州市西湖区北山街道，新老小区交织错落，12个老旧小区直至2022年才完成物业选聘，治理痛点在此集中显现。2024年，乘着西湖区物业提质增效的东风，北山街道联合西湖区审管办、西湖城投集团率先破题，创新推出“物业+政务”服务模式，以物业为桥梁，让政务服务下沉网格，将“最后一百米”的堵点，变成服务群众的落脚点，实现管家增能、部门协同、服务提质、社群营造、自主造血的可持续服务模式，为老旧小区治理现代化勾勒出可复制、可推广的实践样本。

政务下沉
暖心服务到万家

“物业+政务”服务体系构建起“区一街道一社区一网格”四级联动机制，实现服务流程闭环。从物业管家咨询接待到“线上导办”“错峰代办”，居民在家门口就能享受便捷的政务服务，真正实现“小事不出社区、大事有人代办”。

“管家”是物业服务核心力量，西湖城投集团将管家团队优化增能作为提质

增效首要举措，联合西湖区审管办、北山街道便民服务中心，结合小区政务服务需求，针对父母、子女、夫妻等3类人群梳理“政务服务百事通”事项110项，配套65篇线上操作指南，同时推出20余个政务服务事项“碰一碰”办理服务，还为重点人群提供代办、助老送餐等服务。街道也通过“帮、带、练”活动及政务服务、政策宣讲，帮物业管家掌握事项办理渠道，精准对接需求。

除了政务服务协同办理，物业管家也是社区网格队伍的重要力量。

一次，家住上保社区的90岁独居老人姚奶奶家厨房水管爆裂，她急忙拨打“管家名片”上的电话。小王第一时间与网格员和维修师傅赶到现场，十几分钟便修复漏水点，姚奶奶握着她的手连声道谢。

提起此事，绿居物业陈经理感慨万千，“沉得下网格、走得进家门、看得到笑脸”，是对每位物业管家的基本要求。“管家”不只是做维修保洁，更要当社区帮手、居民贴心人。北山街道27个网格中，物业管家主动“亮身份”，上保社区小王便是代表，她定期随网格员走访高龄独居老人，送上印有应急电话的“管家名片”，承诺“有困难随叫随到”。

功能重塑
焕新社群新活力

“1+N管家服务”模式，是物业实现提质增效的重要支撑。北山街道相关负责人介绍，“我们是从格局重构、角色转换、功能优化等方面入手，实现传统物业向多元赋能转型。”

在物理空间打造上，街道秉持就近便民原则，将体育场路物业点位改造为“过道共享空间”，用于社区风采展示、政策宣传、便民集市展陈等活动。同时将物业办公室部分区域升级为“社区共享客厅”，承载协同议事、社团活动、邻里交流等功能，让办公场所变身温暖的社区“大家庭”。

夯实基础服务后，绿居物业在上保社区和松木场社区开启社群运营探索，组建“还可以合作社”，推动“物业管理”向“居民共治”深度转型。合作社通过挖



北山还可以有调合唱团首次演出大合影

宋俊英 摄

掘培育居民民主理人，吸引志趣相投的居民加入，打破邻里社交壁垒，为社区注入活力。退休居民张阿姨作为主人理人，牵头组织健康主题活动，让退休生活更充实。目前，合作社已举办30多场涵盖健康、教育、就业等维度的主题活动。

街道还整合辖区共建资源，联合省老年大学、杭州市退休干部职工大学、浙江工业大学成立“青银共学社”，发起“邻里伙伴计划”，搭建邻里相伴、青银共学、苑社互动的桥梁，推动合作社打破年龄壁垒，实现代际共融。未来，合作社将依托两个物业运营空间，探索“物业+养老”“物业+网格”“物业+就业”等服务形态，构建“共建、共治、共享、共富”的社区治理新格局。

机制创新
保障运营可持续

物业提质增效过程中，“降本”与“可持续”是关键课题。北山街道以机制创新为核心引擎，驱动管理“增效”，实现物业可持续运行。街道推行“片区化管理”模式，合并相邻小区的监控、道闸系统，有效降低了行政与物业运营成本；实行“大保洁”一体化管理，解决了以往物业服务、街巷保洁、垃圾分类等业务

交叉、边界不清、费用重叠的问题，今年已累计减少保洁人员5名，节约成本40余万元。

数字化赋能让服务更高效。街道自主研发“绿居服务”小程序，集成政策宣传、物业报修、活动报名、积分兑换等多

项功能，将报修响应时间缩短至半小时，让物业日常服务更加便捷高效。居民李先生对此深有感触：“以前家里下水道堵了，报修后要等大半天，现在通过小程序下单，不到半小时维修师傅就能上门，太方便了！”

为实现良性循环，北山街道建立激励与增收机制，将“还可以合作社”运营与积分激励相结合，鼓励居民民主理人自发组织活动获得积分，兑换物业增值服务或商户折扣。物业通过会客厅广告投放、共享空间运营、联合西湖康养集团推出助洁、助行等收费照料服务实现增收，所得收益反哺政务服务与居民活动，形成“服务创收—收益反哺—服务升级”的良性生态循环。

基层治理的点点星火，终究在老旧小区的街巷里蔓延，燃成了一片暖焰。北山街道“物业+政务”模式，以创新为钥，打开了老旧小区治理的困局。从“全能管家”的及时响应，到“还可以合作社”的温情联结，这一模式不仅推动物业从“基础守护者”蜕变为“多元赋能者”，更为基层治理现代化勾勒出鲜活样本，让城市的治理温度，稳稳落在每一位居民的心间。

专家之声

物业+政务：城市社区服务的北山模式

从基层治理现代化视角看，北山街道“物业+政务”模式是对2025年8月出台的《中共中央国务院关于推动城市高质量发展的意见》中“探索社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业协调运行新模式”要求的精准落地，其创新核心在于以物业为“功能性纽带”，破解老旧小区治理中政务服务触达难、物业效能低、居民参与弱的三重困境。

从基层治理模式创新视角看，该模式首先重构了由区审管办、街道、城投集团、物业和广大居民等多元主体参与的政企社协同逻辑。在服务供给上，突破传统政务“大厅化”局限，构建“四级服务体系”与闭环流程，将服务半径压缩至“最后一百米”。针对银发群体的助老代办、小业主的“家庭一件事”服务，体现全生命周期治

理思维。物理空间改造与“绿居服务”小程序的数字赋能，形成“线上+线下”服务矩阵，降低居民办事成本。可持续性设计也是该模式的重要特征。

从社区共同体建设视角看，该模式通过社会资本培育、主体角色重构与空间意义重塑，让居民从“原子化个体”重新回归“社区一员”，让社区从“居住场所”重新成为“公共生活场域”，实现从“管理型社区”向“共同体型社区”的转型。这为破解城市化进程中“社区空心化”问题提供了可复制的实践路径。其核心不在于技术或资金投入，而在于抓住“人”的需求与“关系”的构建，真正实现“以社区共同体建设推动基层治理现代化”。

浙江传媒学院 王国勤

金华金东区“三位一体”专业调解护航物流产业链稳定安全

■ 唐京华 陈雅玲 傅宇 王晓燕

在经济全球化与区域一体化背景下，物流行业已成为国民经济基础性、先导性产业，其高效稳定运行关乎产业链供应链的可靠安全。

作为全省综合运输大通道的关键节点，金华市金东区集聚货运物流企业930家，注册营运货车司机达4230余人，分别占全市11.61%、29.68%。伴随行业快速发展，卖家与司机、买卖双方、卖家与委托第三方之间的矛盾纠纷日益增多。对此，以建强社会治理中心一站式纠纷平台为关键抓手，金东区委社会工作部联动法院、司法、交通等部门，将“专业嵌入”作为破解难题的关键抓手，创新构建“专业+多网+数智”三位一体的行业解纷路径，持续擦亮“树积道新风、建善治新区”基层治理品牌。

2020年以来，金东区累计化解物流纠纷4219起，协议涉及金额5.58亿元，调解成功率、协议履行率均达99%以上，为地区乃至全国化解特定行业纠纷提供了“金东样本”。

专业嵌入 打造最强大脑

物流行业纠纷具有专业性强、标的额大、责任认定复杂的突出特征，传统“粗放式”“和事佬式”的调解模式收效甚微。为此，金东区聚焦源头提质增效，深耕社会治理中心“最强大脑”的建设与运用，构建起高效调解新格局。



金东区社会治理中心(综治中心)

前端敏化排查，构建互联矛盾调解体系。该中心以“金安智治”指挥平台为中枢，全景归集区内物流纠纷全量信息，通过剖析共性规律，精准锁定矛盾高发领域与区域，前置预警行业隐患。同时，依托“13510”排查化解机制压实责任，迭代“141”基层治理体系，借助乡镇综合信息指挥室与基层智治应用系统，强化“吹哨报到”“接诉即办”实战效能，将风险化解在萌芽状态。

终端筑牢防线，探索双向闭环管理路径。社会治理中心培育打造“卫新调解工作室”金字招牌，凭借“老物流人”的经验与人脉，搭建3600余名货运司机参与的线上交流群，提供全天候“云调解”志愿服务，同时吸纳126名律师、法官充实调解力量，联动物流行业共享法庭，以“行业经

验+法律规范”双轮驱动，构建标准化调解流程，实现“情、理、法”有机融合。截至目前，该中心已累计服务以物流司机为代表的的新就业群体1.1万余人次。

多网联调 构建共治格局

物流行业纠纷往往涉及多部门、多领域，单一主体力量有限，难以有效应对跨区域、跨专业的复杂问题。金东区首创“一轴四翼”多网联调模式，构建多元共治新格局。

一方面，以卫新调解室的专业调解为核心，辐射金华卡车城、农产品批发市场、传化公路港、华东联运新城等四大物流枢纽，依托行业专业人员力量，第一时间化解物流从业人员身边的矛盾纠纷。

数智融合 开辟高效通道

数字时代矛盾既在线下也在线上，金东区敏锐抓住数字技术赋能契机，大力推动“数智融合”深度嵌入调解全过程，开辟了一条高效、便捷的线上解纷新通道。

针对物流纠纷“异地沟通难”“跨域调解难”的核心痛点，该区依托“浙江解纷码”“浙里调”等数字化平台，率先构建

专家之声

治国安邦，关键在基层，难点在基层，活力也在基层。推进国家治理体系与治理能力现代化，重中之重在于夯实基层基础。金华市金东区探索构建“专业+多网+数智”的“三位一体”解纷路径，其价值不仅在于开辟了行业纠纷高效能治理的新途径，更在于它为其他新兴或传统领

域推动基层治理现代化提供了宝贵经验启示：高效能的治理，必须能够精准回应特定领域的核心痛点问题，并通过制度、技术与人的有机融合，推动治理力量由“分散”转向“聚合”，最终实现协同性、系统性、整体性治理。

中共浙江省委党校 唐京华

湖州南浔区旧馆街道：构建服务暑期流动儿童长效机制

■ 沈颖

暑期流动儿童监管问题已成为城乡接合部基层治理中的突出挑战。湖州市南浔区旧馆街道是典型的工业主导型城镇，镇域内有105家规上企业，外来务工人员达12695人，占总人口的40%，这一人口结构造成了当地暑期流动儿童监管难题。基于此，旧馆街道突破传统的单一管理方式，通过整合力量、聚焦问题，开展“青春护航·旧在身边”青少年护航行动，为护航暑期流动儿童成长提供创新方案。

整合多元力量，打造“五社联动”的治理机制。引入多方社会力量是破解流动儿童监管难题的关键基础。近年来，旧馆街道整合多元社会力量，由善巧社

会工作服务中心发起“青春护航·旧在身边”青少年护航行动，构建“社区+社会组织+社会工作者+社区志愿者+社会慈善资源”五社联动机制，形成“社区提供平台、社会组织和社工专业运营、社区志愿者提供服务、社会慈善资源保障”闭环协作模式，让“多元协同、服务儿童”成为城乡接合部治理的共识。

聚焦问题导向，构建“三位一体”的服务模式。精准化服务是长效解决流动儿童监管问题的有力抓手。暑期是流动儿童集聚的高峰期，也是城乡接合部监管的真空期，主要表现在流动儿童学业监管缺位、安全隐患频发、健康保障薄弱等问题。旧馆街道针对这些难题，通过精准化服务设计，构建了“学业辅导+坚持标准引领，树立“务实管用”的实践样板。务实管用的治理标准是成功经验得以推广的重要内核。旧馆街道不囿于传统模式，着眼于实际需求，探索出一套行之有效的服务标准体系——《城乡接合部儿童服务标准手册》，这在服务事项、生活健康、志愿者管理培训、场地消防安全等基层儿童服务标准领域树立了专业标杆。目前，该模式已在南浔区

多个街道成功推广，其凭借使用普通、成本集约、结构开放的突出特点，获评“湖州市2024年度品牌公益服务项目”。该模式推广五年来，累计服务儿童314名，服务时长超过7万小时，家长满意度超过95%。

专家之声

力：整合力量、协同发力，集聚社区多方资源，建立多元协同机制，既发挥单一主体优势，又强化多元主体合力。找准切口、精准发力，以流动儿童民生需求为切入点，提供精准化服务，系统破解流动儿童服务难题。高效推广、长效发力，建立普适性强、成本可控、结构开放的标准体系，以确保新做法长效推行。

湖州市委党校 胡占光