

恋湖“枫警”分级解决居民烦心事

东西湖区金银湖街道恋湖社区党委书记 彭晴亮

【案例背景】

恋湖社区作为老旧居住区，社区内基础设施老化问题突出。电动车停放与充电难，部分居民“飞线”充电存在严重消防安全隐患；电梯设施老化，夏季电梯闷热、运行故障等问题频发；公共活动空间不足，居民对健身、休闲场地的需求与现有资源不足的矛盾逐渐凸显，这些问题都成为社区治理的“堵点”“难点”。

【治理办法】

为破解治理痛点，恋湖社区深入践行新时代“枫桥经验”，打造“恋湖枫警”工作模式，以“党建引领、网格为基、多元协同”为统领，构建“一体两翼三机制”治理体系，推动治理资源整合、服务效能提升。

“一体”融合：打造共同体，分散难题

“一体”即以党建为纽带构建多元治理共同体，通过整合多方力量，打破部门壁垒，形成“上下联动、横向协同”的治理格局。

构建“1+7+N”三级联动体系：以1个社区党委为牵头力量，7个小区党支部为协同纽带，N个楼栋单元为响应节点，纵向贯通“街道—社区—网格”三级动员机制，确保治理指令快速传达、落地见效。

整合横向治理资源：联动派出所、共建单位、社会组织等外部力量，与社区民警、物业、志愿者、居民等内部力量融合，组建“恋湖枫警”专属队伍，目前人数已达30余人，通过明确各主体职责分工，实现“平战结合”——日常状态下各司其职、协同服务，突发情况时快速集结、联合处置。

“两翼”赋能：线上线下协同，双管治理

“两翼”即线上智慧服务与线下实体服务相结合，精准匹配不同群体需求，实现服务全覆盖、无死角。

线上智慧“翼”：提升服务便捷性与响应速度，推行“一岗通办”模式。将社区窗口服务工位从12个压缩至4个，工作人员从



枫警故事会分享心得体会。

“专人专岗”转型为“全能全岗”，释放人力下沉网格，同时方便居民“一次排队、全程办理”；搭建“24小时线上调解平台”，居民通过扫码即可提交矛盾诉求，平台实现“一码受理、分级处置”，避免诉求拖延；应急服务不间断，针对暴雨等突发情况，将线下服务转为线上，如开设“平安小课堂”普及安全知识，确保治理服务不中断。

线下实体“翼”：强化服务温度与精准度，打造“枫桥驿站”阵地。作为居民议事、矛盾调解、文化活动的“暖心客厅”，为老年群体、偏好线下交流的居民提供固定活动空间。开展“敲门行动”，组织网格员对辖区居民全覆盖上门走访，重点摸排老弱病残孕、空户、出租户等群体情况，动态更新网格信息，精准收集社情民意，确保“需求早知道、服务早到位”。

“三机制”增效：闭环流程，破解高频难题

通过建立资源联动、分级调解、居民议事三大机制，形成“发现问题—处置化解—反馈提升”的闭环治理，高效解决各类矛盾纠纷。

资源联动机制：汇聚专业力量，提升治理能力。组建“枫警调解队”，整合社区民警、律师、

党员骨干等专业力量，引入专业培训提升调解技巧，形成“专业指导+群众自治”的调解模式。创办“恋湖网格学院”，通过交流分享、实践演练，推广“留心、留汗、留泪、留情、留爱”五留工作法，提升网格员服务与调解能力，盘活公共资源，整合社区党群服务中心、小区广场等空间，实现“一室多用、资源共享”，为治理活动提供场地支撑。

分级调解机制：精准分类处置，提高化解效率。研发“三色预警”分级调解法，针对不同矛盾类型与紧急程度，划分“三色”等级，匹配对应处置方案。简易矛盾采用“简易速调”，由网格员或调解队快速调处；复杂矛盾启动“专班联调”，联动物业、业委会、社区等多方专班联合化解；疑难矛盾实施“司法援调”，对接司法、妇联等部门提供法律援助，确保矛盾有效化解。

居民议事机制：激发自治活力，推动共建共享。搭建多元议事平台，设立“睦邻驿站议事厅”“家事讨论会”等。引导居民围绕社区治理、民生服务等议题参与讨论，推行“三自原则”，坚持“队伍自组、问题自解、活动自办”，鼓励居民自主组建议事队伍，自主协商解决问题、自主策划社区活动，让居民从“治理对象”转变为“治理主体”。

【成效与启示】

自“恋湖枫警”方式实施以来，恋湖社区治理难题得到有效破解，居民获得感、幸福感、安全感显著提升，同时形成了可复制、可推广的基层治理经验。

协同效率大幅提高：通过打破部门壁垒，“恋湖枫警”队伍累计开展平安巡查230余次，服务群众1.1万人次；居民综合满意度从82%提升至96%，物业投诉量同比下降63%，创社区治理历史新高。

服务精准度全面提升：针对多元需求，累计举办居民议事活动40余场，参与人数超800人次；“家事讨论会”成功调解家庭纠纷23起，满意度达98%；通过线上线下平台累计解决居民关切问题45项，年轻群体、老年群体等不同群体的服务需求均得到有效满足。

矛盾化解成效突出：“三色预警”分级调解机制累计化解矛盾纠纷130余起，“枫警调解队”调处成功率达95%；纠纷化解时效提升50%以上，实现“小事不出网格、大事不出社区”，电动车飞线充电、电梯老化纠纷等高频问题投诉量下降80%，社区和谐度显著提升。

文图/通讯员钱萍