

# 项目建在清单上 服务晒在阳光下

东西湖区长青街道友谊社区党总支书记 杜芳

## 【案例背景】

设施老化、环境脏乱、服务缺位、缴费低迷、矛盾频发……曾几何时，九坤东台尚领小区深陷“失管—失修—失信”困局，居民意见大，社区治理举步维艰。如何打破僵局？如何重建信任？如何实现可持续发展？这不仅是居民心头的“老大难”，更是基层治理必须破解的“必答题”。

## 【治理办法】

2025年，友谊社区坚持党建引领，主动破题，以“三张清单”工作机制为抓手，将九坤东台尚领小区列为治理攻坚重点，探索出一条“项目驱动、多方联动、共建共享”的新路径，推动小区实现从“无人管”到“共治”、从“脏乱差”到“洁净美”的华丽蝶变。

### 精准把脉，以“需求清单”找准治理突破口

“路灯不亮，晚上走路提心吊胆。”“绿化带堆满垃圾，蚊虫乱飞。”“停车混乱，充电难，电动车棚连雨都遮不住。”在多次走访中，居民的诉求不断涌现。社区党总支意识到，问题不仅在于硬件落后，更在于长期缺乏有效管理机制，导致信任断裂。

为系统梳理问题，社区成立专项工作组，组织网格员、党员志愿者开展“敲门行动”，入户走访、召开居民座谈会，广泛收集意见，形成涵盖环境整治、设施维修、安全管理、物业服务等四大类、30余项具体问题的“需求清单”，成为治理工作的“作战图”。

同时，社区积极整合资源，形成“资源清单”：一方面统筹惠民项目资金，争取政策支持；另一方面，在街道社事办及挂点领导的协调指导下，通过比选，引进了具备信托制管理经验、服务理念先进的武汉慧民缘社区服务有限公司，于2025年8月正式入驻小区，为治理注入专业力量。

### 项目驱动，以“项目清单”推动服务落地

引进物业只是起点，服务能否落地、居民是否满意才是关键。友谊社区以“项目清单”为抓手，构建“社区监督、物业履约、居民参与”的闭环机制。

在社区指导下，物业公司制



社区开展义诊活动。



物业为居民清洗地毯。

定《九坤东台尚领小区服务提升项目清单》，明确四大任务方向：一是环境整治，包括绿化补种、枯枝修剪、卫生死角清理、积存垃圾清运；二是设施维护，更换道闸、维修监控、疏通化粪池、硬化泥路、单元楼墙面刷漆及吊顶改造；三是安全提升，翻新电动车棚、新增充电设施、整治消防通道、开展每日巡查；四是便民服务，增设晾衣架、划设停车位、组织节日慰问和文化活动。

每项任务均明确责任人、时

限和验收标准，实行“挂图作战、销号管理”。社区建立“周调度、月评估”机制，通过微信网格员、公示栏等渠道实时通报进展，居民可随时查看、反馈意见，真正实现“项目建在清单上，服务晒在阳光下”。

短短半年，变化肉眼可见：斑驳的墙面焕然一新，昏暗的楼道亮了起来；绿化带重披绿装，补种花草生机盎然；破损电动车棚完成翻新，新增晾衣架方便生活；道闸升级、监控修复，安全感显著提升；物业人员坚持每日

“清洁家园”大扫除，小区环境实现常态化保洁。“现在住得舒心、安心，物业费交得也甘心了。”居民纷纷点赞。

### 三方共治，以机制创新构建治理新格局

治理的深层目标是建机制、激活力。在服务提升的同时，社区同步推进业主委员会筹建。2025年12月18日，九坤东台尚领小区业委会依法成立，迈入“共建共治共享”新阶段。2026年1月16日，业委会召开首次会议，围绕小区文化、节日活动等议题展开讨论，居民参与热情高涨。

在社区统筹下，社区、物业、业委会建立定期联席会议制度，共同审议计划、监督进展、协商事项。在“腊八送‘百财’”活动中，三方协同发力：社区链接资源，物业组织人力，业委会动员居民，长青街卫生院、爱心商户等共同参与，活动圆满成功，居民幸福感、归属感显著增强。

随着服务可见、账目可查，居民对物业的信任逐步重建。物业费收缴率从最初的23%提升至近90%，投诉量大幅下降，邻里关系更加和谐，社区凝聚力显著增强。

## 【成效与启示】

九坤东台尚领小区的蝶变，是友谊社区深化“三张清单”机制的生动实践：以需求清单摸清民情、精准识题；以资源清单整合力量、科学配题；以项目清单推动落地、闭环答题。三者环环相扣，形成“问题—资源—项目”治理闭环，真正实现“民有所呼、我有所应，民有所需、我有所为”。

从破局到立新，从整治到共治，友谊社区用一张张“项目清单”，写下了温暖民心的治理答卷。让每一位居民都感受到“家”的温暖与幸福。

通讯员王晨星 社区供图