

# “四邻工作法”让居民从“说事”到“主事”

武汉经开区沌口街道枫桦苇岸社区党委委员 周星杰

## 【案例背景】

作为一个70%居民来自同一企业的社区,枫桦苇岸曾面临典型的结构性治理挑战:需求同质化但表达分散,公共问题易发但解决渠道单一。社区在实践中摸索出一套“听邻说事、请邻议事、帮邻办事、由邻评事”的“四邻工作法”,其核心是将治理的主体地位、过程权和评价权系统性地交还居民。从解决20栋架空层多年积水倒灌的“头疼事”,到共商新增20个新能源充电桩的“新鲜事”,一套让居民从“旁观者”转变为“实操者”的治理课程,在这里悄然开讲。

## 【治理方法】

在20栋的架空层,居民代表杨巧玲和工程人员指着重新铺设的排水管线;在32栋的架空层里,乒乓球队主理人许传贵和队员席治银在崭新的球台前商量着使用公约;“月季长廊”旁,志愿者杨新明、许静和“睦邻艺社”的队员们一边修剪花枝,一边分享养护心得。在东风本田职工聚居的枫桦苇岸社区,这些由居民主导的场景已成为日常。

“四邻工作法”是一套环环相扣的参与式治理流程,它将松散的居民意见转化为有序的公共行动。

听邻说事,构建“需求采集网”。社区将“倾听”系统化,线下设立“民情信箱”、定期举办“清风议事日”让网格员上门;线上通过微信群与小程序实现“实时回应”。居民杨巧玲多次反映的架空层雨天积水问题,业委会主任赵杰主动收集的居民充电需求,正是通过这张网络被快速聚焦并提上议程。

请邻议事,搭建“协商共治台”。针对收集的议题,社区搭建分层协商平台。简单事务由网格员、志愿者等“就地解决”;复杂事项则启动“三方联动会”。例如,围绕院墙美化议题,通过联动会商形成了种植爬墙月季的方案;针对32栋架空层公共空间活化,居民许传贵等人参与协商,最终决定引入乒乓球台,打造健身空间;对于人行道站石破损,21栋的党员楼栋长戴锋在议事中提出建议并参与方案讨论,推动维修项目落地。

帮邻办事,组建“协同行动队”。议事成果通过“分级响应、限时办理”机制落实。社区党委发挥枢纽作用,链接东风本田等资源解决难题。同时,孵化培育“大白汽修队”“睦邻艺社”等社区志愿队伍。在“一米阳光”项目中,志愿者杨新明、许静主动参与月季种植与后期养护;新能源充电桩建设项目,则形成了“业委会提需求—社区协调—区发改局统



志愿者们参与种植“月季长廊”。

社区供图



大白汽修志愿服务队为居民服务。

社区供图

筹一车谷智停公司实施”的协同闭环,新增地上地下充电桩共20个,有效缓解充电难。

由邻评事,建立“反馈激励环”。社区通过“开放会议”、积分兑换、年度评选等方式,邀请居民对项目成效进行评议。“时间银行”制度将志愿服务量化,年末评选“最美楼栋长”等,推动志愿服务良性循环。在“听议帮评·邻聚

民心”项目评议中,居民对完成的排水改造、空间活化、站石维修等一系列实事给出了切实反馈。

## 【成效与启示】

如今,枫桦苇岸已焕然一新。独居老人傅楚明说:“社区工作人员平时来得勤,这次环境改造后,出门更方便了,心里也更踏实。”志愿者孟淑玲看着曾经的杂

乱绿化带变成“一米阳光”微景观感慨:“这件事办到了我心坎上!”新居民许芳通过社区平台结识了邻居:“让陌生邻里变成了朋友,真正有了‘睦邻友好’的感觉。”东风本田职工骆选锋则对充电桩的便利赞不绝口:“在小区里就能充电,生活确实便利了。”

一幅由居民共同书写的治理画卷已然展开。枫桦苇岸社区的实践表明,有效的基层治理关键在于构建一套能让居民持续参与、乐于参与的制度框架。“四邻工作法”将这堂治理课的主讲台交给了居民,他们在解决一桩桩如架空层改造、月季种植、充电桩安装等具体事务中,进行协商、承担责任、共享成果。

当每一位居民都成为解决问题的伙伴时,社区便从生活的容器转变为成长的沃土。枫桦苇岸的故事揭示了一个朴素而深刻的道理:治理现代化的钥匙,就握在每一位像杨巧玲、许传贵、戴锋、赵杰这样热心居民的手中。这堂永不下课的“社区治理课”,仍在继续书写新的篇章。