

茶台边解邻里事 茶香里议治理方

“茶馆议事”激活老旧社区自治新活力

硚口区委社会工作部 刘小娜

茶是热的,话是实的。在幸乐社区“幸茶客厅”,加装电梯的进度条被一杯杯茶“泡”出了眉目,车棚怎么改也在七嘴八舌中画出了草图。在这里,街坊邻居围着茶台,把“堵心的事”摊开说,把“可行的招”抢着提。

硚口区荣华街道幸乐社区成立于2000年,由4个小区、18栋老旧房屋构成,包含收藏品市场和茶叶批发市场2个老业态市场,是典型的老旧社区。辖区内物业小区、自管小区、老旧片区混杂,基础设施老化、物业管理难等急难愁盼问题交织,社区常常陷入“投入大、成本高、居民获得感不强”的被动局面。但恰恰因为有个茶叶市场在,“茶”是这里最现成的媒介——与其另搭台子,不如用现成的。社区顺势把议事桌搬上茶台,以“茶馆议事”为抓手,搭建“1566+N”协商平台,推动居民成为治理的主角,凝聚自治合力,邻里间的“小疙瘩”在这里解开,社区治理的“金点子”在这里萌发。

因地制宜,建好议事阵地

打造亲民议事空间。幸乐社区原本的议事场所多为传统会议室,空间封闭、布置刻板。2025年,社区依托党群服务中心亲民化改造,将原有办公空间改造为“幸茶客厅”,把会议桌换成休闲沙发,把主席台改成读书角,建成全市首个集喝茶、阅读、议事、共享于一体的“社区茶馆”,功能覆盖下棋品茶、小型活动、居民议事、健康义诊等多元场景,居民进门先喝茶、坐下来再说话,议事门槛自然降了下来。

深挖特色文化资源。茶是这里最现成的文化和社交媒介,社区立足打造居民“愿意来议事、经常来议事、一起来议事”的多功能议事阵地,积极挖掘“茶香文化”“书香文化”“收藏文化”“美食文化”四大特色文化资源,把“茶文化”嵌入议事协商全过程,随时来、随时坐、随时聊,在茶香中拉家常、听民声、集民意。

健全阵地管理制度。建立日常开放制度,固定开放时间、配备管理力量、安排常态活动,对外公示,确保茶馆“门常开、人常在、事常议”。建立“居民点单、社区接单”的需求收集



以茶为媒倾听居民心声、汇集治理金点子。

硚口区委社会工作部供图

机制,居民在品茶闲聊中反映的问题,由茶馆管理人员当日登记、当周分类、当月入议题。以茶为媒、以议为用,“社区茶馆”议事机制已实现辖区所有小区全覆盖。

因势利导,完善议事机制

“社区茶馆”议事依托社区多年实践形成的“1566+N”工作法(即1个社区党委统领、5个小区党支部规范化建设、6家共建单位联动、6个网格“民呼我应”、N支生力军参与),建立起居民议事协商体系。

拓宽收集渠道。建立“线上+线下”议题收集机制,线上依托网格微信群、“居民议事平台”等渠道,线下通过网格员日常巡查、物业定期反馈管理难点、社区书记接待日现场征集、“社区茶馆”日常运营中“居民点单、社区接单”等方式收集诉求。对收集的议题由社区党委牵头三方初步会商,按轻重缓急分为即办件(3日内解决)、协办件(联席会议讨论)、上报件(吹哨联动)三类,分类处理、精准分流。

丰富议事主体。构建“1+3+N”参与体系,“1”为社区党委牵头引领,确保议事方向正确;“3”为社区居委会、小区业委会(或红色自管组)、物业服务企业三方固定参与,构成议事核心;“N”为根据议题需要灵活引入的街道科室、共建单位(区民政局、城管局、消防大队、天然气公司等)、法律顾问等专业力量,为议定事项落地提供外部支撑。同步发挥6个网格

“民呼我应”作用和N个居民生力军力量,形成“三方主导、多方助力”的议事格局。

规范议事流程。建立“五步议事法”,第一步“收”,多渠道广泛收集诉求。第二步“筛”,由社区党委牵头三方初步会商,按轻重缓急分类分流。第三步“议”,建立月度联席会议制度,三方定期会商;涉及专业领域的,先请职能部门勘察出具意见再上会讨论;分歧较大的议题,召开茶话议事会面对面沟通。第四步“办”,简单问题由物业或自管组限期办理,复杂问题由社区“吹哨”协调部门认领处置,重大事项经业委会组织业主表决后推进。第五步“督”,实行定期调度、按月公示,确保件件有着落。

因事而异,保障议事效果

培育自治骨干。注重把议事中涌现的热心居民转化为治理骨干,针对电梯加装难题,社区孵化“电梯帮帮团”,由热心居民和专业律师组成,全程主导协商、筹资、监督,推动建成全市首部“超大连体电梯”,并面向全区提供指导,实现从“办一件实事”向“带一类问题”转变。同时,组建“茶馆帮帮团”,党员占比超60%,以“社区茶馆”为协商平台,将协商触角延伸至日常邻里互助,负责议题收集、议事组织、落实跟踪,确保议定事项持续有人管、有人推。

联动专业力量。坚持“社区吹哨、部门报到”机制,社区建立跨部门联动机制,编制职能部门对接名

录,协调相关职能部门到场参与议事、提供专业支持。涉及消防、燃气、规划等专业领域的议题,先由社区党委“吹哨”召集相关部门现场勘察、出具专业意见,再提交联席会议讨论。例如,金利屋小区电动车棚建设受阻时,消防大队、天然气公司、园林部门逐一出具专业意见后,社区再组织三方会谈与居民面对面沟通,在专业研判前提下将矛盾化解在协商环节。

构建闭环机制。议事决议形成后,明确三方职责分工,由社区党委统筹协调、业委会(自管组)监督推进、物业(自管组)具体执行,专人跟踪落实进度。资金筹措创新“三个一点”模式,即惠民资金出一点、共建单位支持一点、小区业主自筹一点,有效链接多方资源保障项目落地。积极探索物业工作人员兼任社区兼职网格员,强化协同执行力量。建立议事成效公示制度,每月通报办理进度,实行问题销号管理。社区累计协商解决电动车棚建设、消防设施改造、电梯加装、路面修复、环境整治等重点难点民生问题数十项,物业收费率在部分小区从60%提升至100%,公共账户产生结余,实现了治理的降本增效和良性循环。

一杯清茶,品出邻里温情;一方茶馆,议出治理良方。“有事来茶馆,好商量”——这句朴素的承诺,正在幸乐社区落地生根。幸乐社区用一间茶馆、一套机制、一群骨干,撬动基层治理的大文章。