

闲置岗亭变身“星益便民屋”

星芯社区把小修小补做成暖心大服务

【参与嘉宾】

东湖新技术开发区左岭街道星芯社区党委书记 倪燕

左岭街道社工站 钱洁
星益便民服务队队长 姜逢春

星芯社区居民代表 李宜木

【案例背景】

星芯社区是一个典型的“村改居”社区,数千名从田间地头走进楼房的居民,仍保留着老一辈勤俭节约的美德和物尽其用的生活观念。然而,城市化的居住形态却让磨刀、补锅、缝补、小家电维修这些曾经“出门就能找到”的手艺摊渐渐淡出大家的日常视野。“家里菜刀钝了、锅破了、小风扇坏了,想找个地方修修补补真不容易”——这句朴素的抱怨背后,折射的是城市化进程中“人的城市化”与“服务的城市化”之间的时间差。



居民到便民屋借用工具。

社区供图

【治理办法】

空间再造:把“荒废角落”变成“人情据点”

倪燕:废旧保安亭的改造,看似是件小事,实则蕴含着社区治理的大逻辑。很多“村改居”社区不缺少公共空间,缺的是让居民愿意走进来、坐得住、信得过的“公共客厅”。我们把保安亭翻新改造,配齐工具设备、统一服务标识,让它成为一个有温度、有功能、有人情味的实体阵地。这个空间不大,但功能齐全——居民可以随时借用应急物品与工具,还能享受理发、磨刀、烧锅、洗鞋、小家电维修、义诊、政策咨询等30项便民服务。截至目前,累计开展服务220次,惠及居民1400余人次。更重要的是,这个空间成了一个“人情据点”——以前楼道里见面不打招呼的邻居,在便民屋磨刀时聊上了天;独居老人来这里量血压,顺便拉两句家常。一个小小的空间改造,撬动的是邻里关系的重构和社区信任的重建。

李宜木:我以前住在村里,邻居之间都熟得很,谁家有个什么事喊一声就有人帮忙。搬进楼房之后,一开始还真不习惯,门一关谁也不认识谁。便民屋开了之后,我隔三岔五就去转转,磨个刀、烧下锅、理个发、量个血压,慢慢就认识了不少人。现在去便民屋不光是为了修东西,更是为了跟熟人见见面、聊聊天。

需求深耕:从“有没有”到“好不好”的精细跃升

姜逢春:我是社区里的老手艺人,

以前就在家帮邻居磨磨刀、补下锅、修修小电器。后来社区搞微公益创投大赛,把我们这些“社区能人”组织起来成立了服务队。真正做起来才发现,居民的需求远比我们想象的要丰富和细致——有些老人行动不便,需要上门服务;有些年轻父母想修婴儿车但不知道找谁;有些居民想把旧衣服改一改再利用……我们便民屋的服务从最初的几项慢慢扩充到30项,而且还在不断调整。“小修小补”对应的不仅是一种经济行为,更是一种生活态度和文化记忆——它关乎一个社区是否真正尊重居民的生活方式,是否愿意为每一种合理的生活需求留出空间。

倪燕:便民屋不能只做“被动接单”,还要主动“创造相遇”。我们依托节庆策划了一系列特色活动,让便民集市场场有点、次次聚人气。便民屋由此超越了传统服务站的工具属性,成为一个有情感温度的社区公共空间——居民“来了不想走”,正是因为这里不只有服务,更有人与人之间的连接。

闭环运转:从“资源输入”到“自我造血”的系统设计

钱洁:作为社工站工作人员,我们最深的体会是:社区治理不能只靠社区单打独斗,也不能简单“甩手”给外部机构,而要构建一个“本土扎根、专业赋能、多方联动”的协同网络。一方面,红先鋒志愿服务队、星益便民服务队等本土组织深耕邻里,为高龄独居、重病等特殊群体提供上门探访、生活照料、水电燃气安全检查等服务,已惠及重点老人257人次。另一方面,社区通过第三届微公益创投大赛引入3所高校的专

业力量,让便民服务在接地气的同时也具有专业高度,在解决日常生活问题的同时也能回应健康、文化、教育等更深层次的需求。

倪燕:“星益便民屋”要可持续,就不能只靠外部“输血”,必须建立内在的“造血”机制。我们探索了一套“资源引进来、服务送出去、反哺转起来”的循环模式——联动左岭医院、晴川口腔等医疗机构和“今日商团”等商户力量,让专业资源直接转化为居民的实惠;同时设计了三类反哺路径:一是“以药换药”回收激励,普及安全用药知识的同时激发参与热情;二是“杂物换好物”楼道清理,既消除安全隐患又倡导文明新风;三是闲置物品义卖,盘活闲置物品30余件,所得收益注入社区公益基金。此外,商户捐赠、共建单位支持等渠道同步发力,为项目持续运转提供“源头活水”。截至目前,社区已整合37家资源单位,形成了“进得来、留得住、转得动”的良性生态。

【成效与启示】

倪燕:“村改居”社区必须面对的核心问题——“上楼”之后,如何让居民从“物理上的聚居”走向“情感上的共同体”?我们通过一个小岗亭的改造,完成了一次社区空间的激活;通过一系列“小修小补”的服务供给,回应了居民对生活方式延续的深层渴望;通过一套多方协同的机制设计,实现了资源从“输入”到“循环”的质变。这个过程中最宝贵的经验是:社区治理的深度,不取决于投入的大小,而取决于是否真正理解了居民——理解他们从哪儿来、带着什么样的生活习惯、珍视什么样的价值观念。只有把服务做到人的心坎上,治理才能真正从“管住人”走向“聚住心”。

姜逢春:做便民服务这几年,我最大的感触是:磨一把刀、修一个电扇,看起来是小事,但对一个老人来说,可能就是他这一天里最开心的事。我们这些手艺人,不图名不图利,就是觉得自己的手艺还能帮到别人,心里踏实。便民屋让我重新找到了“被需要”的感觉——在村里的时候,手艺是讨生活的本事;在城里,手艺是连接邻里的纽带。

钱洁:社工站的角色,说到底“搭桥”——搭起居民需求与服务供给之间的桥,搭起本土力量与外部资源之间的桥,也搭起社区治理与专业方法之间的桥。星芯社区的成功实践表明,外部专业力量进入社区,不能是“空降式”的,而要与本土组织形成“嵌入式的互补”——高校带来方法和视野,本土队伍提供信任和触达,两者咬合在一起,服务才能真正落地、生根、长出来。

通讯员王莹莹



星益便民集市。 社区供图



便民维修。 记者喻志勇 摄