

“老破小”变身时尚AI社区

社区治理让老小区焕发新活力

社会治理创新 基层样本

上海市委政法委
上海法治报社 联合主办

见习记者 翟梦丽

“现在小区比以前要干净方便太多啦!” 上周二上午, 刘爷爷来到新泾六村社区卫生中心检查身体时告诉记者。

刘爷爷所在的长宁区北新泾街道新泾六村建成于 1996 年, 是典型的售后公房小区。小区有 20 幢六层住宅楼。20 多年过去了, 小区不可避免地出现住宅设施陈旧、停车困难、公共活动空间不足等问题, 如何让居住在这里的 1100 户 2300 余名居民住得安心、过得舒心、更有幸福感?

2017 年, 新泾六村成为长宁区首批立项建设的三个精品小区之一。从加装电梯、污水管改造, 到居民区活动室改建、垃圾分类等等。三年里, 精细化的社区治理让这个“老破小”摇身一变, 成为时尚的 AI 社区, 重新焕发了生机。

加装电梯, 实现“居民点单”

“有了电梯真的太好了, 楼道也干净了, 我老了还能享受享受生活!” 80 多岁的王奶奶坐在楼下, 和附近的老邻居们唠嗑。有了电梯, 她时常下楼, 而在加装电梯以前, 下楼对她来说, 是一件稀罕事。家住六楼的她, 由于腿脚不便, 在加装电梯前, 必须要有家人的帮助才能下楼看看, 平时在楼上着急了, 也只能趴在窗户上朝外望望。

记者了解到, 新泾六村的 2300 余名住户里, 老年人占比 40%, 因此, 加装电梯对住户的生活来说, 十分必要。然而, 由于加装电梯属于居民自筹资金项目, 原本未列入精品小区建设计划中。“但是, 考虑到老年人行动不便, 没有电梯, 很难下楼。所以, 街道从立足‘服务居民一件事’出发, 在精品小区建设中统筹考

虑电梯加装的周边施工配套, 将加梯工作列入管理自治类项目”, 街道办事处副主任蒋慧芳告诉记者。

加梯工作被许多居民和社区干部称为“小区万事第一难”, 特别是受益居民与非受益居民之间的矛盾, 使居民们在“装与不装”“分摊多少”等问题上难以达成共识。面对这个情况, 居委干部积极发挥作用, 通过引导业委会征询意见、掌握民意, 努力实现“悬空老人”加梯梦。2018 年底, 小区内第一部电梯竣工并投入运行。截至目前, 六村已完成 6 台电梯加装、在建 1 台。

除此之外, 57 个楼栋相继开展了美丽楼道建设。居民拆掉了二道铁门, 按照自己的喜好, 进行了绿植认养, 扮靓自家的特色美丽楼道。部分楼道还将底层公共部位空余空间利用起来, 摆放些桌椅, 供居民休息、聊天。原先楼道乱堆物的重

灾区, 成为楼内居民的“自治议事厅”。

生活中到底需要什么, 居民自己深有体会。为此, 街道党工委通过居民议事会、小区联席会和听证会、协调会、评议会等平台, 发挥居民主体作用, 让居民参与到项目征集和立项建议中, 自己决定“做不做”“怎么做”, 实现了“居民点单”。在听取居民心声的过程中, 居民普遍反映小区铁门占用消防通道、小区内活动空间不够、楼道比较破旧, 街道认真听取意见并有针对性地开展相关工作。目前累计实施了拆除整治、房屋修缮、功能提升等五大类 50 个小项, 包括: 破墙开店整治、无违村居创建和拆除占用消防通道的铁门, 对屋面、外墙、雨水管和空调冷凝水管、室内公共部位进行基础性维修, 对小区内外生态环境、空间环境、文化环境、视觉环境和休憩环境进行改造等。



新泾六村的加装电梯

社区大脑、自助终端 “老破小”变身AI社区



新泾六村“爱乐家”内的一网统管显示屏

居住证到期了需要更换、社保缴费想要查询等等事项, 现如今, 不出小区, 一个终端都能办到! 新泾六村的“爱乐家”居民活动中心里, 放置了一台一网通办自助终端。原来需要到中心去的、排队才能完成的事项, 在这台机器上一分钟就可以解决。

“去年这里我们也放了一台机器, 查询类的功能比较多, 包括了针对企业的一些功能, 当时我们去看居民需要哪台东西我们就留下, 不需要我们就搬走撤走, 所以今年我们重新换一下, 把更加适应居民的放过来”, 新泾六村的社区干部王子琦介绍道。

“在社区大脑的屏幕上, 还能看

到占道停车的情况, 你看用红线跟绿线标识出来的就是”, 王子琦在大屏上给记者演示道。据介绍, 社区大脑会事先划定好区域, 红色区域不允许停车, 绿色区域可以, 一旦车辆停放的位置不对, “大脑”会识别并自动上报。随后, 系统将违章停车情况自动派单给分管负责人员。如果是马路上面的, 系统将派单给城管中队; 如果情况发生在小区里, 就派给居委, 由他们负责及时解决。

疫情防控期间, 口罩的发放牵动着每家每户的心, 但是, 大量的工作也让基层工作人员忙得不可开交。新泾六村率先使用了智能外呼系统, 当居民第一次来领取口罩时登记手机号码或家里电

话号码后, 居委会根据相应的顺序名单将居民信息集合汇总成一个 Excel 表, 发给社区大脑, 社区大脑利用专门的智能外呼系统, 直接用后台打电话, 人工语音的电话直接打给居民, 告诉他们请在什么时候去哪个地方买药买口罩。利用科技的力量, 居委会的工作大大减轻了。

除此之外, 疫情期间用于隔离门户的门磁, 现在也发挥了独特的作用。眼下, 它被安装在了独居老人家门上。和疫情期间监控隔离人员是否出门恰好相反, 如若门磁显示独居老人 48 小时之内没有开门, 门磁将会自动报警。通过无感化监控实现智慧化为老服务, 目前已覆盖街道 10% 的高龄独居老人。

改造污水管, 打造“样板间”用事实说话

新泾六村由于建设年代较久, 原装污水管是铁质的, 已经出现管道堵塞和腐蚀等情况, 居民家里下水不畅, 会出现管道堵水、墙面渗水等情况, 居民为此头疼不已。部分居民家中, 屋顶墙面涂料鼓包、脱落, 都是楼上居民家中漏水惹的祸。在污水管改造前, 发生这样的情况主要是找物业维修, 物业维修一次大约 100 多元, 但也是治标不治本。

新泾六村抓住精品小区建设的有力契机, 在全区率先探索将群众呼声较高的室内污水管改造纳入精品小区叠加项目, 在 57 个单元楼、1100 户居民中全面推行污水管改造, 把铁质污水管统一更换为 PVC 材质管道。更换管道不仅要楼上楼下全部同

意, 而且施工要进到居民家中、可能损坏室内装修并暂时影响厕所浴室的使用, 施工和协调难度是所有项目中最大的, 要统一思想、实施项目非常不易。

为了顺利推进实施, 街道对全体同意的居民楼率先启动改造, 小批量地打造“样板间”。同时, 将换下的老旧管道在各楼栋内“巡回展览”, 并组织居民分批参观“样板间”, 用事实来争取居民的支持。

在更换管道的过程中, 街道居委尽最大努力解决居民的困难。管道施工时, 居民不能洗澡和上厕所, 居委会开放卫生间和浴室, 居民可以排队使用, 有的居民来得晚, 居委会干部轮流值守也要等最后一位居民洗完澡走后才能下班。每天早上从 8:00 开始一直到晚上

10:00, 居委会一直开着门, 开放给居民洗澡洗脸。在动工阶段, 难免会有噪音, 老年人身体弱, 受不了, 考虑到这种情况, 工作人员把老年人接到街道居委会来, 等到一天施工结束后再把老人送回家。

污水管改造中除了洗澡、上厕所等共性难题, 还有一些特殊的个案性难题。有一户独居老人, 子女照顾起来并不方便, 施工中居委会就负责帮助将老人接送至居委会, 居委会干部 24 小时待命, 随时解决居民的难题。

2018 年, 新泾六村各类居民矛盾调处共 63 起, 其中由于水管渗漏、堵塞引起的, 就有 58 起。2019 年, 该类矛盾下降到 25 起。今年以来, 由于污水管引起的居民矛盾为零。



新泾六村被换下的污水管