**从乱象到新颜：金坛“春风有约”破局楼道治理难题**

金坛区金城镇春风社区下辖的春风一村是个典型的老旧小区，35栋居民楼里住着1165户居民。长期以来，楼道乱停放、杂物堆积、飞线充电等问题不仅影响环境，更埋下安全隐患。居民参与意识薄弱，传统管理模式难以奏效，社区治理面临严峻挑战。

**01**

**【破局之道】老旧小区治理困局如何破解？**

面对这一难题，春风里志愿服务中心以党建引领为抓手，借助“创治金城”社区创新项目大赛平台，推出《春风有约——党建引领平安楼道微治理创建项目》。该项目创新采用“五个一”实践路径：建立一套赋能体系，打造一个志愿服务队、一个议事平台、一个校社志愿团队，并形成一套巡查机制，探索出一条社区治理的新路子。

**02**

**【创新实践】多种方法激活社区治理新动能**

**（一）组建志愿队伍：从招募到赋能的系统性建设**

**1.精准招募与破冰融合**

通过“线上+线下”双渠道招募志愿者。线上利用社区网格微信群、微信公众号“春风里服务”发布招募海报，明确志愿者职责（巡查、宣传、调解）；线下通过社区推荐等形式，重点吸引党员、退休教师、热心居民骨干等群体。

通过“春风有约 ‘益’起前行”志愿者见面会，一方面，社工和志愿者们建立专业关系，同时，促使志愿者们相互熟悉；另一方面，社工向志愿者们详细介绍和说明项目内容、意义和项目实施及执行。最终筛选出15人（含6名党员）组成“春风里”睦邻志愿服务队，成员主要由党员、微网格员、楼道长及小区热心居民组成，超额完成原定10人目标。

**2.志愿赋能与技能提升**

通过开展“志愿者邻里矛盾调解能力提升”和“议事协商”培训，帮助志愿者了解社区志愿者的定义、权利和义务。同时，又通过互动模拟的形式，提高了志愿者的沟通技巧，增强了志愿者团队的凝聚力和向心力。内容涵盖：通过绘制“社区志愿者画像”，明确志愿者“信息传递者”“矛盾调解者”“社区倡导者”三重身份；学习“倾听-共情-引导”三步法，模拟居民拒绝清理杂物的场景，练习非暴力沟通话术，了解居民议事协商方法和技巧等。

**（二）议事平台搭建：从“形式民主”到“实质参与”的突破**

**1.组织架构搭建**

通过线上招募和线下动员，组建由居民代表、党员、社工、网格员组成的议事会，明确议事长、记录员等角色。

**2.议事规则创新**

通过召开议事会，围绕楼道管理、议事规则等议题讨论，最终形成《“春风有约”议事会公约》和《“春风有约”七步议事法》。

**3.空间改造协商**

通过议事会收集居民对“廊亭下的议事角”和“议事屋”改造的意见，确定设计方案，如增设宣传展架、墙绘等。

**（三）空间改造：从“物理更新”到“情感联结”的社区营造**

以“校社联动”的模式，链接河海大学志愿者团队，发挥其艺术专业优势，完成议事屋基础墙绘；同时，又借助暑托班的契机鼓励亲子家庭一同参与DIY墙绘活动，增强居民归属感。

**（四）巡查机制：从“被动应对”到“主动预防”的治理升级**

志愿者结对认领春风社区春风一村35栋居民楼，每月开展楼道志愿巡查活动，累计开展楼道巡查9轮，服务197人次，累计劝阻50多起不文明行为（如飞线充电、乱停车）。针对顽固问题（如16栋王阿姨长期飞线充电），社工通过教授智能手机使用、引导充电桩使用等柔性方式解决。

**03**

**【治理答卷】从"脏乱差"到"和美楼栋"的蜕变**

**1. 量化成效**

志愿服务队：组建一支15人的“春风里”睦邻志愿服务队，超原定目标50%；累计开展楼道巡查9轮，服务197人次。

环境改善：金城镇春风社区春风一村楼道乱停车减少50%，飞线充电现象减少45%，清理杂物50余处。

居民参与：议事会覆盖社区居民250余人次，收集有效建议40多条，居民满意度提升至65%。

**2. 质性成效**

自治意识提升：居民从“社区问题旁观者”“社区问题抱怨者”转变为“社区改造参与者”“解决方案贡献者”，主动参与“春风有约”议事会、楼道志愿巡查、议事屋和廊亭改造活动。

社区关系改善：通过议事协商和矛盾调解，邻里关系更加和谐，公共事务处理效率显著提高。

教育功能：河海大学计算机学院和公共管理学院在春风社区设立社会实践基地，推动学术与实践互动，鼓励大学生志愿者参与社区治理。

总的来说，通过开展“春风有约”议事会，倾听民声、汇集民智，形成“春风有约”议事会公约和七步议事法。并以“校社联动”模式，链接河海大学资源，充分利用大学生志愿者的专业优势和特长，同时借助暑托班的契机鼓励亲子家庭一同参与了“议事屋”和“廊亭下的议事角”的改造，如今居民之间有了矛盾，会到“议事屋”或“议事角”坐下来，心平气和地沟通。再加上社区工作人员适时劝导，过去让人头疼的矛盾，现在可以轻松化解。另一方面通过确立楼道长效管理机制，极大改善了楼道乱停车、乱堆放以及飞线充电等问题，切实维护了居民安全。

**04**

**【经验结晶】新时代社区治理的"春风启示录"**

**（一）经验总结**

**1.“党建+”激活社区内生动力**

党组织不仅是资源协调者，更通过“党员亮身份”“微党课进楼道”等策略，将政治优势转化为居民情感认同，要充分发挥党员的先锋作用。例如，党员志愿者在清理楼道时佩戴党徽，居民坦言：“看到党徽，觉得这事靠谱。”

**2.空间即治理的实践验证**

物理空间改造（如议事屋墙绘）不仅是环境美化，更成为居民自我规训的“可视化契约”，实现“空间规训”理论的本土化应用。

**（二）不足与反思**

项目参与结构失衡，出现年龄断层的问题。85%的议事会成员为55岁以上居民，年轻家庭参与率仅10%。反思发现，年轻群体因“时间碎片化”“议题相关性低”而缺乏动力。

未来，春风里志愿服务中心将深入春风一村，以“廊亭下的议事角”为主要阵地，倾听老百姓的心声，汇聚老百姓的智慧，调解社区居民的矛盾，以春风一村为示范点带动整个辖区，鼓励更多社区居民参与到社区志愿和社区治理中来。