

便民集市“每月见” “一站式”服务 托起家门口的幸福

当便民服务从“偶尔为之”变为“如期而至”，当邻里温情在问诊、义剪中悄然生长，社区便不再是简单的居住单元，而真正成为承载日常幸福、传递守望关爱的“生活共同体”。如今，在西安多个社区，一场场便民集市，正以常态化、精准化的姿态，把“一站式”服务送到居民家门口。



裕昌太阳城社区便民集市上，志愿者为居民义务维修小家电。

每月3号见：家门口的“幸福约定”

11月3日一早，西安市杜城街道书香林苑社区的小广场上已人声鼎沸，“易修哥·3号见”便民集市如约开市。这不是一次临时活动，而是居民们的“每月之约”——每月3日，十大类服务准时上线。

口腔检查区，王女士刚做完牙齿评估，她说：“医生不仅查出了我牙龈出血的原因，还给我教了正确的刷牙方法，太实用了！”不远处，耳鼻喉科医护人员正为居民做内窥镜检查；中医摊位上，老人们认真记

关于高血压、关节炎的饮食与穴位按摩建议；社区还专门设立专家视频问诊专区，实现“云端看诊”，为居民省去奔波之苦。

60岁以上的老人还能在免费配镜区验光、选镜。“这下看报纸清楚多了！”张先生戴上新眼镜笑道。爱心衣物区挂着清洗消毒后的外套、毛衣，李女士挑到一件合身厚衣，连声道谢：“又干净又暖和。”

家电维修区同样热闹，居民们带着电饭煲、电水壶排队等候。维

修师傅们手法娴熟，十几分钟就让一台“罢工”的电熨斗重获新生。“不花一分钱就修好了，社区办的是实在事！”居民刘女士捧着修好的家电，满脸感激。

在“书记坐窗口”摊位前，社区党支部书记现场接待居民，倾听诉求、记录问题，能当场解决的立即安排，暂时无法处理的也明确答复时限。同时，移动政务办公点同步设在集市现场，医保缴费、政策咨询“一站式”办理，真正实现“少跑腿、好办事”。

多元联动：一场有温度的社区共治实践

11月5日，雁塔区电子城街道裕昌太阳城社区门口同样热闹非凡。“头雁”便民服务集市火热开展，社区联合电子城派出所、西安市中安应急救援中心志愿者服务队、西安电子科技大学等近10家共建单位，将服务触角延伸至居民生活的方方面面。

在家电维修区，一位老人焦急地递上插电无反应的电熨斗，志愿者检查后笑道：“只是保险丝烧了，换一个就好。”十几分钟后，电

熨斗恢复工作，老人连连感谢：“不花一分钱，问题就解决了，太谢谢你们了！”

健康义诊分设中医与口腔两区，居民按需参与；反诈宣传点前，民警结合真实案例揭露诈骗等常见套路，织密社区安全防护网。

同一天，二〇四所社区的“头雁”便民集市也启动了，6家共建单位提供服务。政策宣传台，聚焦医保缴费等，志愿者手把手教老年人

操作手机缴费；科普区，专业人员详细讲解家庭用电用火安全与火灾逃生技巧；义剪区，理发师根据居民需求精心修剪发型；理疗区，志愿者通过肩颈按摩、眼贴体验帮助大家缓解疲劳。

这场由社区牵头、多方协同的服务盛宴，不仅解决了居民的“急难愁盼”，更搭建起共建共治共享的新平台。专业力量在实践中赋能，居民在参与中获得归属感，青年志愿者在服务中成长。

常态化服务：提升基层治理温度

“便民集市不是搞形式、走过场，而是要真正成为居民生活的一部分。”太阳城社区负责人孟云表

示，“头雁”便民服务集市是社区深入践行“百千万”工作法的具体体现。通过整合资源、固定时间、丰富

内容，社区将维修、义诊、反诈、政务等服务固化为常态机制，每月至少开展一次，有效破解了居民“小事难办、琐事烦心”的痛点。

西安市中安应急救援中心志愿者服务队负责人蔡燕表示，这种“需求导向+资源整合+志愿参与”的模式，正推动社区服务从“有没有”向“好不好”“精不精”跃升。如今，西安多个社区已形成“每月至少一次、遇需可加场”的便民集市运行机制。服务内容不断迭代——从最初的基础维修，拓展到健康筛查、数字助老、安全宣教、文化补给等多个维度；服务对象持续细化——聚焦老年人、残障人士、困难家庭等群体，提供个性化帮扶。

从“每月见”的温暖约定，到“四季皆有服务”的长效守护，西安的社区便民集市不断提升基层治理的温度。

文/图 本报记者 姬娜

居民点单 网格员跑腿 多方解决 把居民“烦心事” 办成“暖心事”

“这面墙重建之后，走在附近不仅安心，心情也舒畅了……”近日，看着建好的交界墙，附近的居民李师傅为碑林区文艺路街道文艺南路社区点了个大大的赞，他表示，如今遇到问题，一个电话或是一条信息，社区网格员就会第一时间来处理。

有事找社区 网格员“快速响应”

李师傅所说的墙是西安漫帝假日酒店和长安大学（本部）之间的交界墙，由于长期风化，墙面出现大面积开裂和破损情况，存在安全隐患。

“这面墙好大一条裂缝，你们赶紧来看看。”半月前，居民将发现的问题告知文艺南路社区网格员。“好的，我马上过去。”网格员到现场查看情况后，第一时间对危墙区域设置安全警戒线，提醒附近居民不要靠近危墙。

社区调查了解后发现，西安漫帝假日酒店使用的楼栋属于西安公路研究院所有，于是将情况向文艺路街道相关部门汇报，双方一起联系西安公路研究院、长安大学相关负责人协商，最终决定拆除后重新修建界墙。很快，专业施工队到达现场，对破损墙体进行拆除重建。焕然一新的围墙不仅消除了安全隐患，外观也比之前好看。

对于社区网格员的“快速响应”，许多居民都深有体会。西安公路研究院家属院是一个老旧小区，小区5号楼2单元附近并没有预留地下排水管道，屋顶外墙排水管在围墙边离地一两米高的地方悬空着。每逢下雨下雪，水便通过排水管从半空流到隔壁酒店花坛，之后通过围墙渗透至居民江大爷的储物间。

前不久，江大爷向社区网格员反映这一情况后，社区联合小区物业、酒店方等到现场查看情况，了解渗漏原因、分布位置。最终，施工人员将排水管往外延伸，同时长度加长到接近地面，并通过花坛底部墙面打孔，排到酒店停车场水泥地面，解决了排水管渗漏问题。

“以前一下雨，屋里就潮得不行，现在不怕下雨了。有啥事儿就找网格员，他们都帮忙解决。”江大爷说。

“四方议事会” 协商解民忧

文艺南路社区辖区多为老旧小区、家属院，社区网格员的“快速响应”离不开多方联动。今年以来，文艺南路社区按照文艺路街道要求，打造“居民点单、社区派单、四方接单、群众评单”的闭环服务模式，将群众的“烦心事”办成“暖心事”，持续提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感。

前不久，文艺南路186号院张阿姨反映家里水龙头的水流非常小，生活用水很不方便，希望社区协调解决。社区迅速组织网格员、家委会主任（辖区单位代表）、居民代表召开“四方议事会”。

随后，网格员与家委会分工协作。家委会向产权单位反馈情况，并协调更换超年限管道；网格员则

联合辖区志愿者逐户走访，面对面告知修缮改造推进工作，解释政策并征求意见，向居民详细讲解供水管道改造的施工计划，取得居民的理解、支持和配合。维修期间，网格员通过多种渠道实时通报进度，提醒居民储水，保障维修顺利进行。经过十几天的管道修缮，更换后的管道恢复正常运行。

“多亏社区帮忙协调，破损的水管终于修好了。”看到水压不稳的问题快速解决，张阿姨对社区的贴心服务连连称赞。

“移动办公桌” 搬到活动现场

今年8月，文艺南路社区携手西安话剧院组织惠民演出。现场社区工作人员、网格员及党员志愿者身着红马甲组成服务队，服务内容涵盖政策咨询、业务办理预约、社保医保问题答疑、民意收集等日常所需，工作人员热情耐心解答居民疑问，现场办理业务，收集居民建议。

这是文艺南路社区便民服务的另一条拓展路径。在不定期开展的便民服务进社区活动中，社区不仅将优质资源、生活服务资源精准下沉至居民身边，更将“移动办公桌”搬到现场，除了基础业务办理，社区工作人员主动与居民沟通，认真倾听大家在社区治理、环境卫生、公共设施等方面的意见和建议，详细记录在册，承诺及时反馈处理结果。

“平日里邻居见面少，这种活动大家坐在一起看节目、聊家常，身边有啥问题一起跟社区提建议。”居民李女士说，这样的活动在社区已经成为常态，也成为大家跟社区分享交流的 platform。

如今，“有事儿就找网格员”已成为文艺南路社区辖区居民的习惯。网格员以实际行动解决群众“急难愁盼”，做好居民的“贴心人”。文艺南路社区相关负责人表示，将持续以居民诉求为出发点和落脚点，用心用情为民办实事，让居民的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。同时，全力推动“15分钟便民幸福生活圈”提质升级，让每一项服务都精准对接居民需求，让每一位居民在“家门口”享受便利与温暖的同时，都能参与到社区的治理中来。

文/图 本报记者 文晨



社区协调更换小区水管



在便民集市上，工作人员为居民配眼镜。