

# Make Great Efforts to Build Characteristic and Excellent Community

## —Successful Case of Ruiyiyuan Community in Beichen District of Tianjin

Yuan Wu

Party School of Tianjin Committee of C.P.C, Tianjin  
Email: 13212164196@163.com

Received: May 3<sup>rd</sup>, 2020; accepted: May 28<sup>th</sup>, 2020; published: Jun. 3<sup>rd</sup>, 2020

---

### Abstract

Ruiyiyuan community has made great efforts in Party's basic organization and management, environmental improvement, voluntary service, cultural construction and smart service. According to break down the illegal buildings and clean up public environment, it has established rules and regulations, optimized services, and worked together to build a beautiful, harmonious, civilized, smart and happy community.

### Keywords

Party's Basic Organization and Management, Community Governance, Experience

---

# 用心用力打造特色示范社区

## ——天津市北辰区瑞益园社区治理成功经验

吴 远

中共天津市委党校, 天津  
Email: 13212164196@163.com

收稿日期: 2020年5月3日; 录用日期: 2020年5月28日; 发布日期: 2020年6月3日

---

### 摘 要

天津市北辰区瑞益园社区在基层党建、环境整治、志愿服务、文化建设和智能服务上用力, 从拆违治乱入手, 建章立制, 优化服务, 齐心协力打造了一个幸福、美丽、和谐、文明、智慧的示范社区。

## 关键词

基层党建, 社区治理, 经验

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

党的十九大报告提出“加强社区治理体系建设,推动社会治理重心向基层下移,发挥社会组织作用,实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。”<sup>[1]</sup>作为社区管理者,必须要牢记党的根本宗旨,坚持民有所呼、我有所应,把社区居民大大小小的事情办好。社区服务和管理能力强了,社会治理的基础就实了,国家治理体系的“底盘”就稳了。

瑞益园是2006年底建成入住的天津市第一批保障性住房,从2006年底瑞益园小区建成入住,到2011年12月5日居委会成立,有5年的时间,瑞益园处于“无政府”状态。小区整体环境呈现脏乱差,违建林立,垃圾成山,污水横流;顶层漏雨得不到修缮;楼道乱堆乱放得不到清理;自行车随意停放;宠物粪便无人清理;居民圈占绿地养鸡养鸭、刨地种菜现象更是普遍。邻里之间关系紧张,为停车争执,为占地吵架,为乱扔垃圾骂街,各种纠纷此起彼伏,各种矛盾层出不穷。基层组织涣散、社区管控乏力、物业管理无序等问题日益凸显,严重影响社会稳定,已成为社区可持续发展的瓶颈。如何破解难题,探索社区治理新路,成为瑞益园社区两委领导班子上任伊始就必须面对的问题。为此,他们在基层党建、环境整治、志愿服务、文化建设和智能服务上用力,从拆违治乱入手,建章立制,优化服务,齐心协力打造了一个美丽、和谐、文明、智慧、幸福的示范社区。

## 2. 在基层党建上用力, 打造幸福社区

### 2.1. 着力提升党员综合素质

瑞益园社区现有退休党员130多人,平均年龄65岁,设立四个党支部。瑞益园党总支针对离退休干部职工党员、年老体弱党员、居住地不在社区党员等具体情况,严格落实“三会一课”制度,结合“两学一做”学习教育活动,积极探索不断创新学习方法。集中学习与分散学习相结合,课堂培训与课外培训相结合,线上教育与线下教育相结合,户外宣讲与入户宣讲相结合,专家授课与居民互动相结合,现场教学与案例教学相结合,本地教学与异地教学相结合的多种学习模式。目前,社区又通过打造数字社区、信息社区,实现了WIFI全覆盖,将6个园15个主题的宣教内容纳入社区微信公众号,及时发布形象直观、丰富多样的学习资源,及时推送不同主题的学习内容。社区居民无论离退休还是在职人员,流动党员还是外出党员,都可以利用碎片化时间随时学习。

### 2.2. 着力创新党员管理模式

一是设岗认岗,强化责任意识。社区党委坚持“居民无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”的工作目标,根据社区工作实际情况,设立了美化环境、文明督导、纠纷调解等10类岗位,形成党员在岗、群众督岗、志愿上岗工作机制,构建社区党群服务体系,形成了党委引导党员、党员服务群众、群众支持支部的工作格局。在拆违工作中,许多党员没有节假日、没有休息天,没日没夜的盯现场、盯工地,挨家挨户做工作,拆除违章建筑8000多平米,清除卫生死角500余个,清运垃圾杂物近百吨。

**二是建章立制，强化规矩意识。**为提高工作标准化水平，社区党委建立了党支部、党小组、党员责任区纵向组织管理体系，健全了“三会一课”、主题党日、支部例会、“两委”联席会和转入党员教育、民主评议党员等制度，让党建工作有了实实在在的抓手。在全面掌握社区直管党员基本情况基础上，将社区党员、流动党员、困难党员、在职党员详细情况录入电脑，做到党员人数心中有数，党员活动心中有数。随后，在初步掌握党员基本情况基础上，制定了党员理论学习、服务社区、谈心服务、对口帮扶、评估考核等各项制度，从严管党，制度管党真正落到实处，推动社区各项民生工作登上一个新台阶。在此基础上，社区按照居委会组织框架，建立健全了居民代表大会和业主代表大会制度，坚持每周工作例会，每月总结例会。居民代表大会分阶段听取居民意见建议，接受居民监督检查。社区居委会、业委会、物业公司、社区民警，定期对社区内出现的问题进行研究讨论，拿出解决方案，推进各项工作协调发展。为推动服务工作经常化，坚持“群众永远都不错，我们永远有不足”理念，按照“一口式”受理、“一站式”服务模式，统筹社区内各种资源，在社区综合服务中心设立就业、民政、民生等多个窗口，实行首问负责、限时办结、服务代办、预约服务等制度，促进了服务居民更加优质便捷高效服务，社区管理更加规范有序。

**三是落细落小，强化服务意识。**社区按照“权责相当、方便管理、界定清晰”的原则划分为9个网格责任区，实行网格化管理。依次配齐网格长-网格管理员-网格员，社区网格管理服务达到全覆盖、全天候、零距离、高效能。新冠肺炎疫情期间，网格化管理发挥了积极的作用，网格员精准严密的信息，严谨扎实的工作，细致周到的服务，为社区联防联控工作提供了有力支撑。

### 2.3. 着力优化服务社区功能

瑞益园社区党总支始终坚持以人民为中心的发展思想，坚持以“打造温馨和谐大家庭”为目标，以党建强管理、促服务、赢民心。

**一是注重发挥党员作用。**中国共产党是由先进分子组成的无产阶级政党，党员是党的具象代表。党的先进性是通过每一位党员的先锋模范作用具体体现的，党员的先锋模范作用，就是要求党员起先头引导作用、榜样示范作用。社区党员是社区建设的中坚力量，如何调动社区党员的积极性，为社区建设和社区居民服务，是社区治理首先要解决的问题。瑞益园社区党总支书记霍彤率先垂范，大事小情想在前，急难险重冲在前。在她的带领下，社区党员积极配合居委会和物业公司工作，充分发挥骨干带头作用。无论是拆违清障、扶贫助困、治安巡逻、环境整治、文化活动，到处都有党员的身影。一些退休党员更是退休不退志，主动参与社区建设，主动融入社区治理，无论是道德讲堂、执勤巡逻，还是志愿服务、调解现场，他们默默无闻，为社区建设贡献光和热，奉献爱和情。

**二是注重倾听居民诉求。**社区就是一个小社会，凡涉及社区发展的重大问题和关系大多数人利益的重要事务都要按照法定程序依法行政。为此，他们率先实行了社区重大事项“五步议事法”。“五步议事法”的第一步，社区居民提出建议。第二步，社区党员评议。第三步，社区“两委”论证。第四步，党员大会审议。第五步，居民代表会议决议。实践证明，五步议事法的建立，为社区治理的公平公正公开奠定了良好基础，为社区治理的进一步规范化制度化提供了重要保证。

**三是注重规范工作程序。**为确保居民合理诉求得以解决，瑞益园社区严格“六步决策程序”和“议事公开程序”，切实把维护广大居民根本利益作为第一要务。所谓“六步决策程序”是：第一步，提出议案。由社区党组织、居民委员会提出议案，由社区党委书记主持召开会议，就议案进行讨论、表决，获半数以上成员通过后，形成初步议案。第二步，审核把关。社区将形成的初步议案，报请街道党工委进行审查，五日内做出肯定或否定的批复。第三步，听取民意。由社区党组织广泛征求意见，对初步议案进行修改补充和完善，形成议案。第四步，会议表决。根据事项重要程度召开居民代表会议或居民大

会，对提出的初步议案进行表决，形成决议。第五步，公开公示。决议事项三日内，通过公开栏等方式向居民公示，接受监督。第六步，组织实施。形成的决议，在社区党组织领导下，按照职责分工分别由社区党组织和居委会按照决议内容落实责任并组织实施。决议实施的时限要求和质量结果，要通过居民事务公开栏向群众公开。“议事公开程序”包括公开提议事项、审议程序、决议结果、实施方案和结果。

上述程序的实行，收到社区居民的广泛好评，极大地调动了广大居民参政议事、自觉参与社区治理的主动性和积极性。目前，瑞益园正在加大智慧社区建设力度，充分利用现代信息技术手段，运用“互联网+”技术助力党的组织建设，进一步推动基层党建传统优势与现代信息技术深度融合，打造线上线下“不下班”的社区党群服务中心。加快智慧社区居家养老服务体系，积极推广远程智能安防监控技术，降低老年人意外风险，实现康养、医养结合的嵌入式养老。瑞益园这个示范社区，将会更加美丽、和谐、文明、智慧、幸福。

### 3. 在环境整治上用力，打造美丽社区

#### 3.1. 突击拆违

瑞益园居委会联合物业公司，在街道的大力支持下开始集中拆违。在摸清这些违章建筑“主人”的情况后进行登记造册，之后集中清理了一批规模较大，群众反映较为强烈的重点户、难点户，成功打响了瑞益园社区拆违的第一枪。随后，居委会、物业公司、业主委员会多次召开楼门长会议，发挥楼门长在社区群众中的带头作用，以楼门长为代表，向有违建的业主积极宣传法规政策。在大家的共同努力之下，拆除私设地锁 300 余处，拆除违建 342 处。在街道领导的大力支持下拆除了一批“盘踞”十年之久的违章建筑，提高了社区环境质量，改变了社区形象。

#### 3.2. 集中清理

在社区大门进口处，有两个社区便利店乱圈乱占，长期得不到根治。这两户业主，一户是高位截瘫的残疾人家庭，另一户是家庭生活困难的外来务工人员。又要拆除违建，又要合理安置，最后由物业公司全部出资，为两户搭建外檐美化店面，既规范了管理也美化了社区环境。拆除破旧车棚、清理废弃自行车，清整信报箱，清除堆积垃圾。清理楼道内杂物、清理社区小广告；动用大额维修基金维修老旧电梯，修缮楼门内部环境；集中更换社区 44 个楼道门，粉刷楼道 7.1 万平方米。倡导“绿茵停车”理念，畅通消防通道，规范停车位 2000 平方米。

#### 3.3. 重点改造

重新规划设计清整出的总面积近万平方米空地，先后建成七个不同主题不同风格的社区公园。重新施划停车位，美化信报箱。对长期闲置的 1400 平方米地下室进行清理改造，打造了书画室、活动室、民俗展览馆。为提升社区安全系数，建立技防监控系统，布局安装了摄像头，楼道防盗门全部更换为智能门锁。为改善居住环境，利用空置闲置地块大力实施绿化美化工程，统一规划，精心布局，将美化社区与绿化家园结合起来，与生态建设结合起来。几年来共种植不同品种树木 1 万余株，各类花草近十万株，目前绿化面积已达 5 万多平方米，超过社区总面积的三分之一，社区绿化率达到了 42% 以上，居民对环境的满意率达 95% 以上。

### 4. 在志愿服务上用力，打造和谐社区

#### 4.1. 充分发挥志愿服务的动员功能，为社区治理发挥引导作用

为抓好社区志愿服务工作，社区先后组建了法律咨询、治安巡逻、矛盾调解、扶贫帮困、环境保护、

再就业帮扶等 10 支党员志愿者队伍。社区志愿者注册人数 404 人，占社区常住人口的比例 11%。每年开展以文化服务、关爱慰问、法律援助、环保绿化、巡逻执勤、消防安全、文明交通等志愿服务活动 500 余次，年均发放宣传资料五千余份，近六千余人次受益。现在，有越来越多的居民加入志愿服务行列，志愿服务队伍不断壮大，服务的专业性不断增强，服务的水平不断提高，志愿服务已经成为社区建设的重要力量。为解决社区志愿服务供需信息不对称，瑞益园利用社区内部资源，通过社区微信公众号、微信群等社交平台和宣传栏、发放传单等方式，多点位高频次地向社区及时发布志愿活动相关信息。同时，通过“志愿服务供需平台”统筹志愿服务信息，完善供需对接机制，疏通堵点，消除痛点，解决难点。在此基础上，通过舞蹈、合唱、京剧、书画等多种形式，每年在五一、五四、七一、八一、十一等重要纪念日，以及端午节、母亲节、重阳节、春节等节庆日开展活动，丰富群众的业余文化生活。社区志愿教师，以此为契机向社区群众宣传党的路线、方针和政策，解读“两会”精神，辅导法律法规。为社区居民讲党史、上党课，引导大家牢记历史，坚定信念，继承传统，热爱祖国，树立并践行社会主义核心价值观。

## 4.2. 充分发挥志愿服务的示范功能，为社区治理发挥保障作用

在消防安全方面，瑞益园巡逻队和党员服务队除了每天上下午各两个小时的定期巡逻，每年的“两会”、清明、中元节、春节、正月十五和小区施工期间，由志愿者排班执勤，排查安全隐患，宣传健康生活，督促文明施工。在环保绿化方面，社区志愿者团队在违法建设集中整治活动中，对小区私搭乱盖、占地种菜、乱堆乱放等现象，坚持入户工作，宣传到人。党员服务队还主动承担起社区月季园的修枝、施肥、浇水等管理任务。在文明交通方面，社区志愿者自发组成服务团队，早晚高峰在街重点路口引导行人和车辆文明出行。在扶贫助困活动方面，利用社区和社会资源积极开展送温暖活动，年均慰问困难家庭 300 户次，为困难单亲母亲、失独家庭、困难学生、退伍军人、残疾人等送去慰问品和慰问金已累计 6 万元。针对社区独居老人、空巢老人等特殊人群定期上门，发现困难，及时帮助。社区还成立了配餐中心，为行动不便老人义务送餐。

## 5. 在文化建设上用力，打造文明社区

### 5.1. 建好用足各类文化设施

改建、扩建、新建社区文化活动室，建成了面积超过 400 平方米的特色文化园和 1200 平方米健身广场，并整合 500 平方米的地下活动室，改造成书画苑和文体活动中心。先后建成居民书画室、民俗展览馆、书画创作室、艺术交流室以及多功能展厅。其中民俗展览馆内展品涉及 100 多个种类 400 多件，包括古代建材类、行业工具类、生产生活用具类，以及近现代文化民俗类等。利用楼间空地打造成主题园区。有国防科技园，以长城微景观为核心，布置了坦克、飞机、运载火箭、载人航天飞船返回舱等实物和模型；有民俗园，陈列了轿子、人力车、独轮车、轱辘、磨盘、石犂、计时漏刻等不同历史时期的生产生活用具。瑞益园建设的各类文化设施，是对居民进行国情、市情教育及文化传承教育的有效载体，目前已接待区内外包括海外及台湾观众三千余人次。

### 5.2. 盘活用好各类文化资源

社区先后组建了合唱、京剧、评剧、时装表演、太极等 15 个文化团队，实现了周周有节目、月月有专场。“正月正惠民演出”“桃花文化艺术节”“家风进万家画展”等活动已经成为深受居民欢迎的瑞益园社区“品牌”。同时，维修扩建了居民活动场馆，创建完善了系列活动项目，用文化的亲和力与凝聚力在社区营造浓郁的家园氛围。先后承办了瑞景街六届桃花艺术节，举办了八届社区消夏晚会。开展道德讲堂、法律咨询、科普宣传、养生讲座、爱国主义教育影片展播等各种活动。

瑞益园对社区原有文化资源进行提升改造，社区内的牡丹文化园、月季园、和谐园、古韵听书园、传统文化园、体育文化园等原来只是社区的普通景观园，社区两委积极开拓思路，以图文并茂的形式，将自然景观与人文景观有机融合起来，将红色景观与绿色景观紧密结合起来，打造一批新型宣传阵地。把党建知识、法律知识、廉政教育、统一战线、国防科技、核心价值观、中华优秀传统文化故事等纳入园中，设置了雕塑、宣传展牌，并根据形势和学习任务要求随时更换展示内容。现已建成“党建园”“统战园”“法治园”“国防科技园”等主题园区，使社区居民在休闲赏景时就能学习党和国家的大政方针，学习传统文化知识，就能接受科技、安全、紧急救护、法制宣传、环境保护等教育，仅 2019 年就举办道德讲堂、开展文艺汇演、演讲比赛、书画展览、戏曲表演等群众喜闻乐见的特色文化活动，形成了浓厚的社区文化氛围。

## 6. 在智能服务上用力，打造智慧社区

### 6.1. 积极探索社区智能服务

瑞益园社区从 2016 年开始，在全市保障房社区率先打造智慧社区。瑞益园社区物业服务公司是华盛元丰物业管理有限公司，旗下的天津理邻科技发展有限公司(简称理邻科技)，是一家科技服务型企业，专注于智慧社区、智能家居、智能养老、智能门禁、及物联网技术应用系统解决方案的高科技公司。公司拥有完全自主知识产权，经过多年努力研发出理邻 APP、智能门禁 APP、智能养老系统。目前，理邻科技涉及企业智能化、小区智能化、家庭智能化三大系统部分，产品覆盖天津市 20 万居民及 25 个社区。

理邻科技将传统社区转变为智能社区，以简单、易用、好用、实用为基本原则。在瑞益园社区，通过微信公众号就可以实现包括线上报修、家政服务、线上订餐在内的社区服务和社区商城的线上购物。线上报修项目包括电脑维修、电梯故障、水电设施及其他维修。家政服务包括日间照料、保姆月嫂、保洁清洗等，公司与三家家政机构合作，目前以日常清洁为主。线上订餐，由瑞益园配餐中心配送，起送价格 20 元，有近 80 种冷热菜品和花样主食。社区商城与苏宁易购合作，具备日常小超市功能，由苏宁易购负者售后服务。

### 6.2. 积极探索社区智慧养老

理邻科技打造的智慧养老平台，使瑞益园社区居家养老进入智能化时代。与深圳公司合作研发的智能手环，主要有老人定位、双向通话、防跌倒警示、智能围栏、血压监测等相关功能。与瑞益园社区智慧养老签约的医生，既有中医又有西医，有在职的也有退休的，都具有丰富的实践经验。正在建设的康复中心，用于康复理疗。同时建立两个床位的日间照料室，主要用于零散的、临时的日间休息，采取单次收费的方式，服务于不需要专业医疗服务的老人。社区日间照料中心根据大数据为辖区老人定制营养午餐和休闲活动，社区养老院接入物联网系统，精准感知失能老人(特困户)的温饱。正在建设的虚拟养老院，将为 1.5 万多户特定老年家庭提供线上线下相结合的居家援助服务。理邻科技后续还将要开发小程序，与医疗机构结合，以社区服务带动养老服务，提供老人所需要的一切帮助。目前，理邻智慧养老服务机构已超过 25 家，服务功能覆盖率 60%以上。

## 7. 结语

瑞益园社区治理经验告诉我们：社区基层党组织建设是充分发挥党员先锋模范作用，引领社区治理的关键；社区公共环境治理是做好社区服务，搞好社区管理的抓手；社区文化建设是增进社区认同感，提升居民文明程度的途径。瑞益园不断探索创新社区治理，让千家万户切身感受到党和政府的温暖[2]。在瑞益园，“乡土社会”中养成的生活方式正在融入“现代社会”[3]。我们坚信，在不久的将来，瑞益园社区一定会在今后的实践中不断提升政治站位，不断强化责任担当，不断在党建引领上下硬功夫，在

---

环境治理上下真功夫，在社区文化建设上下苦功夫，不负百姓重托、不辱历史使命，走出一条适应我国城市发展特色的社区治理之路。

### 参考文献

- [1] 习近平《决胜全面建成小康社会夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告》(2017年10月18日)新华网[EB/OL]. [http://www.xinhuanet.com/2017-10/27/c\\_1121867529.htm](http://www.xinhuanet.com/2017-10/27/c_1121867529.htm), 2017-10-27.
- [2] 习近平在福建调研时强调协调推进全面建成小康社会、全面深改、全面依法治国《人民日报海外版》(2014年11月03日第01版) [EB/OL]. [http://paper.people.com.cn/rmrhwb/html/2014-11/03/content\\_1494888.htm](http://paper.people.com.cn/rmrhwb/html/2014-11/03/content_1494888.htm), 2014-11-03.
- [3] 费孝通. 乡土中国. 北京: 人民出版社, 2013: 8.