

探寻基层治理密码 (48)

# 江北嘴探索写字楼基层治理模式 为“竖起来的社区”赋能

□本报首席记者 张莎

5月16日上午,江北区江北嘴金融城写字楼,北京盈科(重庆)律师事务所律师潘江河刚与江北嘴一闭店超市员工通完电话,了解对方的薪资赔付进展。

潘江河是活跃在金融城楼宇“小马工作站”的一位“小马”,他打的这个电话是“小马工作站”最近跟进的案子之一。在江北嘴,一座座拔地而起、鳞次栉比的超高层写字楼已成为重庆城市靓丽“风景线”,一栋楼有一栋楼的楼情、楼事。2022年,江区委政法委指导街道设立楼宇“小马工作站”,在江北嘴探索写字楼基层治理,为这些“竖起来的社区”赋能。

## 党建引领“竖起来的社区”治理

“江北嘴现有商务楼宇38栋,全为超高层写字楼。”江北区江北嘴街道相关负责人介绍,高楼聚集企业5000余家,其中有世界500强企业53家、金融机构300家、区域以上总部金融机构83家,近6万人汇聚在此工作。由于金融总部企业聚集,金融领域投资纠纷、企业劳资纠纷等输入性风险呈加大态势。

特殊的地理位置和人口状况,给江北嘴基层治理出了不少难题。如何破题?

“我们将每一栋写字楼看做一个‘竖起来的社区’,近6万企业员工就是特殊的居民。”该负责人说。针对江北嘴大量金融机构、楼宇林立现状,街道以楼宇社会治理现代化试点为契机,探索“党建+网格”的模式推进楼宇治理,以写字楼为基层治理基本单元,将党组织建在楼宇网格上,健全楼宇治理组织架构,同时将38栋超高层写字楼划分为5个网格。

为实现小事不出楼宇,大事不出街道,江北区在江北嘴写字楼里设立了一个西部金融法律服务中心、一个楼宇金融调解中心、一个“小马工作站”。

按照“15分钟服务圈”的要求,江北嘴又在街道设立党群服务中心,在楼宇网格设立三个楼宇党群服务站,推动各类服务下沉网格,引领青年、服务企业、繁荣楼宇。

## 找“小马” 职工“权益事”不出楼宇即解决

位于江北嘴金融城楼宇的“小马工作站”是



5月16日,江北区江北嘴金融城楼宇“小马工作站”的一位律师“小马”潘江河(右一)正在了解江北嘴一闭店超市员工薪资赔付进展。

5月16日,在江北嘴工作的员工把自己的工作服送进非接触式的自动洗衣柜。

记者 解小溪 摄/视觉重庆

江北区街道和北京盈科(重庆)律师事务所共同打造的地带,被称为“金融城里的调解室”。

在此之前,江北嘴街道还有两个“小马工作站”,但都在社区里,距离江北嘴商务楼宇较远,几乎没有接待过写字楼白领。

“我们辖区有54家律师事务所,从业律师2004人,何不动员专业的人干专业的事?”为践行“老马工作法”,江北区首次探索将“小马工作站”延伸至商务楼宇,吸纳了30多名律师充实“小马”队伍,他们以第三方调解人身份参与调解,推动小马服务更精准、更专业、更高效。

“小马工作站”成立不久,在国金中心入驻的某公司股东之间因经营差异产生矛盾纠纷,场面一度陷入僵持状态。

律师“小马”的出现,打破了僵局。在两个股东面前,律师“小马”了解了事情经过后,立刻开展了既有法律依据又有温暖人情的调解,并在现场拟出协调方案,双方当事人心服口服,表示愿意化干戈为玉帛将公司好好发展下去。

在“小马工作站”,简易问题由“小马”现场处理,对于需要跨部门、跨层级、跨条块解决的重点问题,则充分运用“吹哨报到”机制,由楼宇“小马”向街道“吹哨”,被“吹哨”部门

积极响应,协同配合加强调处化解。

不久前,辖区网格员上报一条信息:一超市因经营不善停业闭店,拖欠30多名员工工资和社保金,现有不少员工在店外聚集维权,阻挠超市撤场,极有可能酿成大事。

江北嘴街道立即安排“小马”出现场。

“小马”潘江河和同事们走访调查后发现,超市员工之所以聚集维权,是因为该超市的西南片区店面已全部关闭,且没有办公地点,担心超市撤场后找不到人,在未拿到拖欠工资、社保和赔偿金前不同意撤场。

“员工要求的赔偿金大约130万元左右,当时超市只有30万元现金流,缺口巨大。但我们留意到,超市内还有货架、设备和剩余货品,核算下来价值150万元左右,能够覆盖赔偿金。双方争议的是时间。”潘江河说。

解决方向找到了,“小马”们分头行动,一方面对员工进行法治宣传,引导他们正确依法维护自身合法权益;一方面“吹哨”上报街道,请江北区商务委、区人社局等部门介入调解工作。

“小马”们代员工与部门、街道和该超市上海总部相关负责人多次沟通,最终达成了

“三步走”的解决方案:先行发放拖欠的工资和社保、医保;员工协助超市完成设备出售和剩余商品打包;分三个月支付解约赔偿金。目前,赔偿金已支付两期,30多名员工对“小马”工作非常认可。

据了解,“小马工作站”成立以来,“小马”律师团已接待来访300余人次,成为江北嘴白领们法律维权的“第一站”,为江北嘴“竖起来的社区”增添了法律动力。

## “党群服务站”让服务企业从“跑楼”变为“驻点”

在江北嘴,“小马工作站”主打调解,而一个党群服务中心、三个楼宇党群服务站则是收集民意、解决问题的服务阵地。

江北嘴大部分企业要求员工着工装,而白领工作节奏快、时常加班,工装每天的换洗成了一个难题。

党群服务站了解到企业和员工需求后,江北嘴街道立即安排专人对接,联系一家专门负责工装干洗的公司。

几天后,几台非接触式的自动洗衣柜在江北嘴写字楼里投入使用。员工可利用上下班时间手机操作送洗、取衣,不仅方便,价格还比外面干洗店更实惠。

党群服务站还接到企业员工反映:金融城内多是单行道,高峰期车辆拥堵。

江北嘴街道很快联系区交巡警等相关部门,对金融城片区的周边道路进行勘测、科学划分,将原来的单向环道改为双向环道,解决了停车难和交通拥堵问题。

“如果说每一栋写字楼是一个‘竖起来的社区’,那么我们希望每一个社区里的‘居民’都能成为社区的主人,既享受服务,又为社区发展建言献策。”江北嘴街道相关负责人介绍,写字楼中有大量思想活跃、见识广泛的青年群体,他们把街道、社区、驻区单位、企业中的200多名专业人员发展为楼宇“小马”,为他们提供展示才能的空间。

依托“中心+站点”和200多名“小马”,目前,江北区在写字楼基层治理中共计收集企业、白领等个性需求事项17条,整合资源32个,优化服务项目51个,引入特色服务12项,解决企业诉求300余件,累计服务员工5300余人次。



## 一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	31.66%
2 住房城建	17.48%
3 医疗卫生	10.84%
4 市场监管	7.01%
5 交通运输	3.62%
6 司法	3.23%
7 治安管理	2.93%
8 城市管理	2.92%
9 政务服务	1.97%
10 区县服务	1.78%

## 这些事解决了

**人行护栏损坏 立即清理**  
市民反映:重庆高新区西园南街20号附近的支路上,有人行护栏损坏的现象,存在安全隐患,希望相关部门核实处理及时修复。  
重庆高新区西永街道办事处回复:接到市民反映后,西永街道高度重视。经核实后,立即安排工作人员清理已损坏的人行护栏,解除安全隐患。

**校门口文具店设游戏机 责令撤除**  
市民反映:渝北区长安锦绣实验小学附近文具店设置游戏机,接纳未成年人打游戏,希望相关部门核实处理。  
渝北区文化旅游委回复:接到市民反映后,立即安排执法人员进行现场检查。执法人员对该文具店进行了现场检查,宣传相关法律法规,指出其存在的违法违规经营行为。随后,执法人员对该文具店下发了《责令改正通知书》,责令其撤除违规设置的电子游戏机。

**车库内房屋被出租 立即整改**  
市民反映:九龙坡区和泓四季小区物业私自将车库内房屋当作商铺租赁,希望相关部门核实处理。  
九龙坡区华岩镇政府回复:经核实,情况属实,已责令小区物业公司进行整改,并清空车库边角的房屋。

**小区楼栋墙面出现裂痕 立即修复**  
市民反映:沙坪坝区华宇城M2小区3栋墙面出现裂痕,存在安全隐患,希望相关部门核实处理。  
沙坪坝区建设行政执法大队回复:经工作人员现场核实,该处裂缝为防水卷材保护层脱落引起,已责令开发商立即处理,现已修复完毕。

**车行道多个井盖松动 马上修复**  
市民反映:江北区天缘居小区附近车行道上多个井盖松动,车辆经过产生噪音扰民,影响周边居民正常生活,希望相关部门核实处理。  
江北区城市管理局回复:接到市民反映后,立即安排工作人员对3座井盖进行修复,现已修复完毕。

**行道树枝坠落人行道 清理干净**  
市民反映:巴南区鱼洞燃气小区附近,一棵行道树枝坠落落在人行道上,影响行人出行,希望相关部门核实处理尽快清理。  
巴南区园林绿化建设管理所回复:立即组织工人及安排车辆对其进行清理,现已清理干净,确保市民出行安全。

**人行道路面破损 维修整治**  
市民反映:涪陵区顺江大道19号人行道路面破损,坑洼不平,市民通行存在安全隐患,希望相关部门核实处理。  
涪陵区城市管理服务中心回复:工作人员立即对现场进行勘查,启动对该处路面的维修整治工作,现已修复该处人行道路面。  
(记者 黄乔 整理)

**这些事还没解决**  
市民来电:渝北区莲花半岛小区附近的宝圣湖公园水质被污染,有生活污水长时间直接排至湖里,产生异味并导致鱼类死亡,造成环境污染,希望相关部门核实处理。  
市民来电:两江新区世茂茂悦府小区物业未经业主同意擅自修建养老服务中心,也没有进行公示,损害业主合法权益,向社区反映未果,希望相关部门核实处理。  
市民来电:江北区明瑜恒康佳苑属于老旧小区,因老年人较多,107栋业主们从去年开始申请加装电梯,但由于其中1户居民不同意,导致电梯加装计划无法进行,多次协商未果,希望协调处理。  
(12345热线提供 截至5月29日)

## 美好生活热线·打探

□本报记者 杨紫紫 实习生 邱悦

“小朋友们,注意握笔的方式,要用大拇指和食指夹住,上色的时候先描边再填充颜色。”5月29日,北碚区西南大学实验幼儿园中班10多名小朋友在老师的带领下,来到西南大学南社区斑竹村小游园,为这里新开辟的菜摊底墙进行涂鸦。孩子们你一笔我一画,玩得十分开心,不一会儿,各式颜色鲜艳的水果、“蔬菜”就出现在了墙上。

去年,北碚区积极探索儿童友好社区建设模式,依托校地合作,邀请重庆市儿童工作资源中心、西南大学教育学部园艺园林学院专家全程指导,在天生街道西南大学南社区试点推进市级儿童友好社区建设。

“六一”国际儿童节前夕,重庆日报美好生活热线记者走进南社区,打探儿童友好型社区建设究竟如何。

## 设置体验环节 让孩子们有参与感

“这个是玉米,吃起来非常甜糯,这个是茄子,颜色是紫色……”当天上午,在去作画的路上,孩子们便被社区里卖菜的摊贩吸引,排队老师顺势停下了步伐,教大家认识蔬菜。孩子们十分兴奋,问这问那,全然忘了身上的任务——为菜摊画画。

“小朋友们,爷爷奶奶在地上摆摊不方便,社区给他们提供了新的地方,需要我们来帮他们装饰菜摊,有谁愿意跟老师一起去?”“我愿意!”在一阵互动中,孩子们跟随老师往前走不远的菜摊。

记者看到,菜摊的墙上已经勾勒出了水果、蔬菜的样式,来自甲壳虫创意美术中心的老师和西南大学园艺园林学院大学生志愿者为小朋友穿上围裙,发放画刷,大家分组为这些水果蔬菜上色。

绘画过程中,老师一边教孩子们熟悉画画的工具,还不时向大家提问,一片欢声笑语。“这颗苹果是我画的,希望以后爷爷奶奶在这里摆摊可以开心。”半个小时后,在大家齐心创作下,菜摊墙壁彩绘顺利完成,小朋友们颇有成就感。

## 共享篮球场 让孩子们尽情玩耍

去年3月,西南大学南社区被确定为市级儿童友好社区建设点,该社区是以西南大学教职工和大学生为主的高校型社区,面积0.3平方公里,2412户,常住人口4912人,西

# 儿童友好型社区好特别:篮筐有6种高度



五月二十九日,西南大学实验幼儿园的小朋友正在斑竹村小游园共享篮球场打篮球。  
记者 解小溪 摄/视觉重庆

大教职工及家属占比85%,辖区共有706名儿童。

一年多来,北碚区妇儿工委办联动区发改委、区城管局、西南大学南社区,依托西南大学儿童友好城市研究组和西南大学园艺园林学院大学生志愿者团队以及相关社会机构,策划实施了多类型的活动10余场,形成了“儿童花园建造”、“社区儿童艺术节”等一系列特色品牌活动,吸引了社区上千人次参与,深受社区居民喜爱。

“经过调研,我们发现其实社区最缺的还是儿童公共空间。”西南大学园艺园林学院副教授、西南大学儿童友好城市研究组负责人李圆圆介绍,这个老旧小区小游园景观单一,缺乏游戏和休闲设施,于是,他们重点打造了一个非常有特色的共享篮球场。

记者看到,这块篮球场的地面就是一块北碚抗战时期的地图,上面写着北碚各条路的名字,让孩子们一边玩耍一边了解历史文化。李圆圆说,这个公园还综合了多位不同专业背景老师的建议,从不同的角度关注儿童成长。

墙面的篮筐有6种高度,适合各类人群玩耍;地面的训练梯很有特色,有100种玩法;跳房子游戏地面设计了三种距离,适合各年龄段的孩子;设计了250米的无障碍跑道,

方便儿童和老人使用;墙上有一块长长的黑板,画满了孩子们的涂鸦,上方则贴着孩子们亲手制作的陶艺……

采访中,一名西南大学外籍教师带着孩子回家正好被篮球场吸引。一岁半的小朋友拿出小篮球在最矮的篮筐处尽情投篮,玩累了又握着粉笔在黑板上随意涂画。

“这里与之前的变化非常大,设计打造十分用心,不同年龄的孩子都能在此找到乐趣。”该名外籍教师不停称赞小游园的改变。

## 让孩子们参与社区共建

除了引入专业的意见和声音,在南社区儿童友好社区建设中,最为重要的是时刻体现儿童优先,儿童从“调研访谈—规划设计—建设施工—场景运营”全过程均适度参与其中。

离斑竹村小游园不远处有一个社区书香体育文化公园,这是打造儿童友好社区过程中新增的一个口袋公园。公园里,有一排彩绘长墙非常惹人注目,这面墙展示了公园建设的全过程,墙面还有不少孩子和父母共同完成的各类绘画。

“在绘制彩墙的过程中,我们发现除了育儿主力妈妈,有很多爸爸也参与其中,借用这