

探寻基层治理密码 ⑦

55栋高楼、常住人口5万多人的两江新区民心佳园

# 31个楼层互助小组激发基层治理新动能



## 一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	32.65%
2 住房城建	18.22%
3 医疗卫生	14.17%
4 市场监管	9.72%
5 交通运输	4.17%
6 司法	4.07%
7 治安管理	3.16%
8 城市管理	3.13%
9 民生服务	2.70%
10 商贸经济	1.45%



## 这些事解决了

**商铺不按规定停放摩托车 规范停车**  
市民反映：渝北区松石大道145号某租车商铺工作人员将店内摩托车外摆至店外，占用公共停车位，影响其他机动车辆正常停车，希望相关部门核实处理。

**渝北区城管局回复**：经核实，情况属实。针对摩托车未规范停放的现象，执法人员对商家进行了宣传教育，并向当事人开具了《责令停止（改正）违法行为通知书》。要求其将摩托车规范停放在停车位内，告知其严格遵守城市管理规定。商家立即对该行为进行了整改，表示今后会配合城市管理工作。下一步，大队将加大对该处的巡查管控力度，维护良好的停车秩序。

**人行道地砖存在安全隐患 立即整改**  
市民反映：巴南区龙洲湾街道龙洲湾商街的地砖，每到雨天路面湿滑时，路过的行人时常在此路段摔倒，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

**巴南区城市管理局回复**：接到市民反映问题后，我局立即安排专业人员现场核实，经查，情况属实。已安排专业施工队立即整改，采取切割机打磨方式来解决这个问题，现已施工完成。

**道路坍塌影响出行 及时清理**  
市民反映：云阳县S202省道由凤鸣至龙角方向发生道路塌方，影响市民出行存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

**云阳县龙角镇政府回复**：经实地调查，情况属实。及时安排救灾队工作人员，对塌方地进行清理，现已实现通车，确保村民能正常通行。

**网约车司机在路中间上下乘客 给予处罚**  
市民反映：11月18日通过网约车平台乘坐网约车，从涪陵区太白大道锦华雅苑东北侧到和平社区聚贤大道16号，司机未将车辆安全停靠路边，停在道路中间让乘客下车，希望相关部门核实处理。

**涪陵区交通运输综合行政执法支队回复**：经调查，情况属实。平台对司机按平台规则给予限制接单的处理，同时要求司机线下培训再上岗。

**人行护栏底座破损 进行修复**  
市民反映：沙坪坝区汉渝路立交桥人行护栏底座破损的情况，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

**沙坪坝区城管局回复**：经现场核查，并与投诉人电话沟通，该处栏杆确实存在破损现象。11月21日下午，沙坪坝区市政管理处已对该处人行道进行了修复。

**业主违章搭建烟窗 整改拆除**  
市民反映：江北区勘测院小区有业主违章搭建烟窗情况，希望相关部门核实处理。  
**江北区观音桥街道办事处回复**：经核实，业主私设烟道的行为进行了相关法律法规的宣传，责令其对不符合设置标准的烟道进行了整改拆除，现已拆除完毕。

(记者 杨妮紫 整理)



## 这些事还没解决

**市民来电**：巴南区龙洲湾联发玺悦小区有部分业主占用公共区域搭建花园，搭建阳光棚，以及在楼顶现浇修建房屋的现象，存在安全隐患，向物业公司反映未果，希望相关部门核实处理。

**市民来电**：沙坪坝区华宇金沙港湾小区物业对接施工队进行下水道疏通，11月23日已疏通完毕，但一直未将现场挖开的下水道口回填，影响行人通行，希望相关部门核实处理。

**市民来电**：璧山区璧河国际小区与前物业公司取消了合约，目前牛角湾社区组织招标新的物业，但有部分业主不同意，导致小区无人管理，影响居住环境，希望相关部门核实处理。

**市民来电**：南岸区龙湖国际小区附近的南滨路车行道上并无划线车位，但长时间存在车辆违法停车的现象，影响居民车辆出行，希望相关部门核实处理。

**市民来电**：永川区探花路404号红江厂家属区内有人养殖蜜蜂，导致小区内大量蜜蜂出入，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

(12345热线提供，截至11月27日)



民心佳园社区广场架起“家门口的互助小摊”。

(受访者供图)



“公益理发”互助小组为老人理发。

(受访者供图)



“好邻维修”互助小组成员上门维修。

(受访者供图)

□本报记者 杨妮紫 黄妮

“民心佳园F区三号门附近有一老人长时间在路口徘徊，急需帮助！”近日，两江新区金山街道民心佳园社区“楼层互助”志愿服务项目微信群里，收到一条来自互助小组成员的消息。

得知消息后，“楼层互助”项目工作人员立刻赶到现场。原来，该老人新近搬入小区，独自下楼散步后就迷路了，找不到回家的路。

经工作人员多方打听，最后，老人被安全护送回家中。“谢谢你们的热心，送我婆婆回来，下次我们一定注意，不让老人单独出门。”老人的儿媳感激地说道。

在民心佳园社区广泛开展的“楼层互助”，目前已建起文体活动、公益慈善、生活服务、社区事务等“网格+”互助小组31个，开展主题沙龙、话题活动、围坐议事等各种类型活动上百余场，成为服务群众、激发群众自治的基层治理新动能。

### 以居民需求为导向 全新组建31个互助小组

“互帮互助、邻里友爱、团结亲善……楼层互助理念很符合自己的期待。希望有更多的人参与其中，通过楼层互助感受到温暖。”居民罗开龙今年8月加入“楼层互助”，说起“楼层互助”，他充满期待。

原来，今年8月，民心佳园迎来了一批新住客。为了让这些“新人”在社区感受到归属感，“楼层互助”项目部决定成立“迎新相遇”互助小组。通过动员，民心佳园社区出了名的热心大姐吴秀珍第一个响应，她还邀请自己的家人、朋友一同加入。

8月25日，“迎新相遇”互助小组邀请新老居民开展首场迎新沙龙，主题就是“新旧共融，邻里之约”。小组成员们共同参与绘制了一份“迎新地图”，以帮助新居民更好地了解社区情况。罗开龙作为老居民代表参加了活动。

喜欢摄影摄像的罗开龙，就是那次被邀请加入“楼层互助”的采编共绘小组。

此后，罗开龙参加了“幸福像花儿一样”楼层互助话题活动。当天，新老居民们一起制作了1000余支手工郁金香，并在“心意卡”上写下自己心中渴望的“楼层互助”。

“这种活动既动手又动脑，人人都能来，还可以跟邻居们聊聊天，拉近感情，以后要多开展。”活动中，罗开龙利用一技之长，用相机记录现场的美好时刻。

以居民需求为导向，短短一年内，民心佳园社区就组建互助小组31个，开展各类互助服务活动上百余场，服务对象涵盖社区青少年儿童、家庭妇女、孤寡老人、特殊群体以及困难家庭等，其中不乏为残疾人提供就业培训与岗位、帮助迷路老人回家等专项互助服务。

### 引入社工 让“楼层互助”理念延续

事实上，早在2016年，民心佳园社区就组建有“楼层互助”小组。那为何时隔7年后，又重新组建呢？

这得从民心佳园的历史说起。民心佳园是我市首个公租房小区，于2013年12月成立，有55栋现代高层电梯房，常住人口5万余人，辖区还有17家单位。随着入住人口不断增多，社区服务力量出现明显不足。

2016年，两江新区金山街道提出“楼层互助”理念，决定在民心佳园社区开展“楼层互助”志愿服务。

在社区的推动下，民心佳园组建了多达676个互助小组，在社区55个楼栋广泛开展“代接、代送、代购、代修、代陪、代缴、代保管”7类服务。

由于志愿服务覆盖广做法实，2021年，该项目还获评第三届重庆市志愿服务项目大赛金奖。

但“楼层互助”志愿服务很难靠社区力量持续推进下去。

“民心佳园人口多，流动性非常强。”民心佳园社区相关负责人告诉记者，许多老居民搬走后，以前的小组就剩“空壳”了。

为了让“楼层互助”的理念延续，2022年底，民心佳园社区觅到重庆两江新区益博青少年发展中心（简称益博中心）。

没想到双方一拍即合，决定深度推进“楼层互助”项目。

### 激发居民互助热情 让“楼层互助”深入人心

“楼层互助”项目的初衷，是为人们走出家门创造条件，扩大邻里产生互助的可能性。因此，能否激发居民热情，是“楼层互助”项目持续开展的关键。

今年初，益博青少年发展中心正式承接“楼层互助”项目后，决定把过去的互助小组全部打散，以居民需求为导向，重新组建互助小组，开展持续性提质服务，由“建组织”到“强引导”。

如何强引导？“楼层互助”项目组可谓动足了脑筋。

一是采用传统的逐层逐户派发传单、张贴海报方式，让住房家喻户晓。

二是通过互助小组微信群、视频号、居民抖音号、小红书等平台，进行“楼层互助”话题征集。

三是在民心佳园社区广场，时常架起“家门口的互助小摊”，向广场居民现场发布“楼层互助”信息，开展互动活动，引领居民参与。

“我住在35栋，这栋楼有不少高龄空巢老人，还有出行不便的残疾人。我年轻时会理发，现在还有这门手艺，能不能组建一支公益理发小组？”日前，不善言辞的居民陈秀芳走到“家门口的互助小摊”前，小心翼翼地提出了自己的想法，希望能为社区内行动不便的老人每月免费理发。

陈秀芳的想法在微信群里发布后，很快得到响应，而且来了几个志同道合者。

今年重阳节，“公益理发”互助小组正式成立。当天，为35栋困难老年居民免费理发后，陈阿姨成了邻居心中的“最美理发师”。

63岁的居民李洪金退休前是汽车维修厂的维修工。今年，他加入了“好邻维修”互助小组。这个小组针对“两江榜样人物”、退役军人、老党员、高龄老人以及长期参与志愿服务的人群，提供上门维修服务。现在，“好邻维修”互助小组已有6人。

“其实，楼层互助并不缺少‘土壤’，当居民看到楼层互助改善了街区的环境和生活状态时，正向的改变就会自然而然地发生。”项目承接方、重庆两江新区益博青少年发展中心主任毛雯妍说，“楼层互助”尤其关注居民的实际需求，并注重发掘本土的互助资源，动员居民自己参与到互助中来，“寻找、动员、组织、分担、运转”楼层互助的“五步工作法”已逐步形成。

“楼层互助”是持续发现人与人、人与社群、人与社区之间的关系，支持居民互动互助与成长的平台。”毛雯妍说，按照“五步工作法”，首先是寻找，即通过社区走访、居民推荐、话题采访等方式，寻找热爱社区公共事务、有意愿参与互助的居民；第二步动员，建立联系，动员居民加入楼层互助小组；第三步组织，支持互助小组成长发展，促成互助小组运行；第四步分担，引导互助小组角色分工，形成小组运行模式；第五步运转，为互助小组赋能，形成互助小组可持续运转。

毛雯妍还介绍，如今，随着“楼层互助”理念的深入，他们正在发起《楼层备忘录》刊物共计划，持续招募“采编共绘”互助小组成员，共同搜集社区小故事，让大家看见楼层故事，也让“楼层互助”成为一种社区文化。

### “楼层互助”新模式

**服务对象**

- 社区青少年儿童
- 家庭妇女
- 孤寡老人
- 特殊群体以及困难家庭等

**服务内容**

- 文体活动
- 公益慈善
- 生活服务
- 社区事务等

---

### 5步工作法

**寻找** 通过社区走访等方式，寻找热爱社区公共事务、有意愿参与互助的社区居民

**动员** 建立联系，动员居民加入楼层互助小组

**组织** 支持互助小组成长发展，促成其运行

**分担** 引导互助小组角色分工，形成运行模式

**运转** 为互助小组赋能，使其可持续运转

制图/李梦妮

## 身边的民法典

本报讯（记者 黄乔）商家销售的宠物携带传染性病原体，导致消费者染病住院，那么消费者的损失应该由谁承担呢？近日，大渡口区法院审结了一起这样的纠纷案件，被告马小帅认为消费者感染“鹦鹉热”并不一定是自己销售的鹦鹉所致，法院最终判决马小帅向购买其鹦鹉而染病的刘大妈及其儿子李嘉赔偿15万余元。

原来，去年11月，李嘉的妻子张园园在网上购买了两只蓝色的鹦鹉，这两只可爱的鹦鹉赢得了全家人的喜爱，李嘉和张园园平时忙于工作，两只鹦鹉主要由退休在家的刘大妈负责照顾。

正当全家沉浸在两只鹦鹉带来的欢乐中时，鹦鹉到家之后不到半个月刘大妈开始发烧、头疼，起初以为是普通感冒，但是简单治疗之后，症状越来越严重，而且病情恶化得非常快，刘大妈很快就住进了重症监护室。

# 网店销售带病的宠物致人感染应当赔偿

就在刘大妈住院的同时李嘉也出现类似的“感冒”症状，可能是因为李嘉年轻其症状一般，但是年近七旬的刘大妈就没有这么幸运，因年龄较大，“感冒”及其带来的一系列并发症让其数次面临病危，遭受了巨大的身心折磨。

根据医院的诊疗判断和权威机构的鉴定结论，刘大妈及其儿子生病的根本原因就是家中的蓝色鹦鹉感染“鹦鹉热”引发的肺炎。李嘉和张园园遂向销售鹦鹉的马小帅主张赔偿，遭马小帅拒绝之后刘大妈和李嘉将马小帅告上了法庭。

开庭之后，马小帅承认原告从自己这里购买鹦鹉的事实，但是认为“鹦鹉热”主要携带者为鸟类，家禽也可成为传染源，是人类、

鸟类及一些哺乳动物均易感染的自然疫源性疾病，并非鹦鹉所特有，两原告无证据证明其未接触过其他传染源，自己不应承担法律责任。

法院认为，刘大妈和李嘉感染“鹦鹉热”的时间均为接触案涉鹦鹉后，且两人发病的时间符合人体感染“鹦鹉热”衣原体后的发病周期，马小帅虽主张两人可能通过接触过其他传染源感染“鹦鹉热”但不能举证证明，根据民事诉讼举证责任分配原则，马小帅应承担举证不能的法律后果。

最终，一审法院判决马小帅对刘大妈及其儿子李嘉的多项损失承担赔偿责任，马小帅在法定期限内未提起上诉，该案的判决书

已经生效。（文中人物均为化名）

### 法官说法

《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条规定：“行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。依照法律规定推定行为人有过错，其不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。”

本案中，根据权威部门的鉴定结论以及两原告的发病时间，可以认定刘大妈及其儿子李嘉感染“鹦鹉热”系张园园购买马小帅所售带病鹦鹉所致，且马小帅也无法证明两原告因为其他原因感染了“鹦鹉热”，依法应当承担赔偿责任。