

# “社区合伙人”来了，专解居民小愁盼

## 雨花区桔园社区引入社会资本开起“便民服务站”，提供20多项居家高频服务，破解无物业老旧小区治理难题

长沙晚报全媒体记者 唐薇频 周游

长沙的冬天湿冷刺骨，可雨花区砂子塘街道桔园社区三片二栋的李建飞，这个春节过得格外舒坦。

2月26日，李建飞站在楼下，看着改造一新的下水管，笑得眼睛眯成一条缝。“以前一下雨，这管子就‘闹脾气’，漏水漏得楼下邻居天天找。快过年了，想着儿子儿媳要回来，我心里直犯愁。”如今，锈迹斑斑的铸铁管已被崭新的管道取代，从室内改到室外，污水直接排走，墙面也重新粉刷。“几天就完工了，每户只掏了几百块钱，比自己找人便宜了一半！”

李建飞竖起大拇指的，是社区新来的“社区合伙人”——桔园社区便民服务站。这家20多平方米的小铺子，像个“百宝箱”，不卖东西只办事：水电急修、开锁换锁、家电清洗、下水道疏通、家政预约……20多项居家高频服务，一个电话就上门，主打一个“靠谱”和“方便”。

桔园社区是典型的老旧开放式无物业小区，房龄老、设施旧，公共设施老化严重，服务供给跟不上，居民的需求也是五花八门，管起来确实头疼。面对这块“硬骨头”，桔园社区转变思路，不搞大包大揽，而是深耕全域治理，探索社区与企业合作运营新模式——说白了，就是引入专业的社会资本，打造社区便民服务站，把专业的活交给专业的人干，破解资源有限、专业性不强、可持续性不足的难题。

### 告别“牛皮癣”，有了“专业队”：一个电话，半小时上门

“灯不亮是吗？您几点在家，我安排师傅上门。”走进便民服务站，前台工作人员唐玲玉正接电话，一边记录一边熟练地操作电脑接单。

迎面就是一面“明白墙”。墙上整齐地挂着统一的服务规范，最显眼的是那张价格公示栏：油烟机清洗168元，空调清洗柜机138元，挂机128元，开锁、换锁、疏通下水道……每项都明码标价，清清楚楚，让人心里有底。

“桔园社区是个开放式无物业老旧小区，以前居民有点什么事，第一反应就是找社区。”桔园社区党委书记邓乐告诉记者，社区有7015户居民、180多栋楼，其中154栋建于上世纪70到90年代，没有物业，更没有维修基金。下水管漏水、跳闸、换灯、锁坏了……这些看似鸡毛蒜皮的“小事”，对居民来说却是天天发愁的“大事”。“因为没有靠谱渠道，大家只能依赖门上、墙上的‘牛皮癣’小广告，服务质量没保障，还有安全隐患。”

今年1月27日，桔园社区便民服务站正式上线运营：场地由社区免费提供，引入专业公司广州金宁城市服务集团，提供24小时不打烊的服务。这下，居民五花八门的需求总算有了官方“认证”的可靠渠道。

广州金宁城市服务集团业务负责人万朋介绍，服务站围绕居家生活，推出了20多项高频便民服务。微信小程序、24小时热线、服务站现场，多渠道接单，怎么



便民服务站围绕居家生活，可为居民提供20多项高频便民服务。



前台工作人员记录整理居民需求。均为长沙晚报全媒体记者 陈飞摄

方便怎么来。“紧急情况30分钟以内上门，普通的一小时以内，还能根据居民需要预约时间。”

投运一个多月，服务站已经接了30多单，其中房屋漏水和下水管堵塞是最高频的“心头病”。现在，一个电话，专业服务上门，居民心里踏实多了。

### 社区“搭台”，能人“唱戏”：把“游击队”整编成“正规军”

服务站还吸纳了一批“社区合伙人”，把社区里原本“单打独斗”的个体户们“整编”成了“正规军”。

“五金店老板、疏通师傅、防水工、修鞋匠……他们都是社区的‘老熟人’，手艺好，价格也公道，但以前是‘游击队’——居民不敢轻易找，他们接活全靠熟人介绍，收入也不稳定。”邓乐说，现在，社区为服务站背书，企业负责统一规范、培训和派单，个体户们持证上岗、规范服务。居民下单更放心，个体户接活更多、收入更稳，企业也充实了服务力量——妥妥的“三赢”。

虽然是“合伙人”，服务也得受监督。万朋介绍，所有上门服务的工作人员都穿着统一的工装，戴着工牌，上门服务前先出示价格表，干完活让居民扫码评价。

社区站台、企业服务、能人参与的共建模式，让居民们感受到了实实在在的方便和实惠。

万朋给记者算了笔账：“以前单元楼漏水，居民自己凑钱找施工队，单户施工贵不说，还怕被坑。现在社区负责做居民工作，服务站派师傅上门查清原因，我们企业负责协调专业施工方、全程监督质量，按户分摊成本。整单元一起做，成本比单户施工降低50%以上。”

年前，服务站刚帮两个单元完成了下水管改造。万朋说，这种模式不仅解决了实际困难，还让邻里关系更和谐了——“以前漏水扯皮吵架，现在大家一起凑钱解决了，过年见面都笑眯眯的。”

服务站的办公用房由社区免费提供，“别看20多平方米面积不起眼，一年能为我们节约上万元成本。”而这支服务团队还可以“打包”进更多小区——万朋透露，他们正同步对接周边社区，针对无物业老

旧小区，打造“15分钟生活圈”的新业务板块。“这支队伍可以服务多个社区，成本摊薄，居民更实惠，企业也有规模效益。”

### 从“没人管”到“有人管”：微利经营，反哺社区暖人心

服务站的墙上，除了服务规范和价格表，还有一行醒目的字——“小服务·大公益”。这正是桔园社区便民服务站的核心理念。

邓乐解释说：“我们的运营原则是‘低偿普惠、明码标价、质效优先’。居民报修前，客服会提前沟通服务内容和价格，一费到底，不搞隐形消费。就是想让居民花最少的钱，得到最可靠的服务。”

为了保证服务质量，服务站建立了一套全流程闭环管理体系：居民通过电话、微信小程序或现场报修，客服统一受理后智能派单，生成电子工单；服务人员上门前必须进行价格二次确认，录音备案；服务完成后48小时内，客服进行电话回访，不满意就返修或退款；服务记录纳入考核，与收入、续约直接挂钩。

“常驻前台一个人就够了，背后是整个团队在支撑。”万朋说，自管团队负责基础维修，专业服务则筛选优质企业合作，收取质量保证金，确保出了问题有人管。“我们还为孤寡老人、残疾人建立台账，开通绿色通道——优先派单、费用减免，让服务更有温度。”

更值得一提的是，服务站运营产生的微利，并不会被“分掉”，而是用于反哺社区公益事业：注入社区慈善基金、支持社区微改造项目、开展关爱慰问活动、帮扶困难家庭……“我们初步探索了一条通过市场化服务实现社区‘自我造血’、反哺公益、促进可持续发展的新路子。”邓乐说。

从“没人管”到“有人管”，从“管不好”到“管得细”，这间小小的便民服务站，修的不仅仅是水电，更是基层治理的“毛细血管”；解的不仅仅是难题，更是居民心头的“愁与盼”。



扫码看辣视频 走进便民服务站

## 请“社会资本”进小区，本质是请“专业服务”回社区

唐薇频 周游

老旧小区改造，是城市更新的“硬骨头”，也是检验基层治理能力的“试金石”。雨花区桔园社区的探索，之所以让人眼前一亮，并非因为他们开了一家“排忧解难铺”，而是他们成功地办了一件大事：把“社会资本”请进了小区，从而把“专业服务”重新带回了居民的生活。

长期以来，一提到引入社会资本参与基层治理，很多人想到的是商业植入，担心会侵蚀社区的烟火气。但桔园社区的故事告诉我们，所谓“引入社会资本”，本质上是一场“服务的回归”。

过去，在无物业的老旧小区，居民想找个靠谱的师傅，全靠“开盲盒”。修水管靠墙上“牛皮癣”，换门锁靠熟人介绍“游击队”。这种模式看似“低成本”，实则隐藏着信任成本和安全风险。居民不是不想享受专业的服务，而是缺乏一个可信赖的渠道。

桔园社区的解题思路在于，他们没有把社会资本当成“门口的野蛮人”，而是将其视为“社区的合伙人”。社区免费提供场地，是为信任背书；企业统一管理培训，是为专业兜底；吸纳社区的个体户成为“正规军”，则是将“邻里温情”与“现代管理”完美结合。

这种模式的精妙之处，在于它实现了两个层面的“降本增效”。

一是降低了居民享受专业服务的成本。通过整单元推进、规模化运营，原本让居民望而却步的高昂维修费降了下来。几百元钱搞定多年的“心腹大患”，让专业服务不再是奢侈品，而成为普惠品。

二是降低了社会资本进入社区的信任成本。社区党委在前端做群众工作，企业在后端做专业支撑。企业的效率与社区的温情不再对立，而是通过“微利经营、反哺公益”的机制，形成了一种可持续的内生循环。

“小修小补”看似是民生小事，背后却是基层治理逻辑的深刻转变。从过去的“大包大揽”到如今的“搭台唱戏”，从“没人管”到“有人管”再到“管得细”，桔园社区的实践证明：引入社会资本，不是要把社区变成生意场，而是要把专业的服务、规范的管理、高效的模式带回居民的日常生活。

让专业的人干专业的事，让市场的归市场，让公益的归公益。当锈迹斑斑的管道被换新，当邻里间的争吵变成笑脸，我们看到的不仅是基础设施的更新，更是一种充满活力的社区治理生态正在形成。这间小小的服务站，撬动的或许是老旧小区治理的全新未来。

## 不止阁下，全城开“悦”

### 2026“悦”元宵喜乐会即将启幕

长沙晚报2月27日讯(全媒体记者 洪虹)马上天心阁，福满长沙城！虽然春节假期已过，但长沙的浓浓年味还将延续至正月十五。记者从天心区获悉，3月3日(元宵节)，主题为“马上天心阁 福满长沙城”的2026“悦”元宵喜乐会系列活动将全城精彩亮相。

本次活动以天心阁为核心主场，联动南郊公园、长沙生态动物园、湖南省地质博物馆、兴马洲、火宫殿、黄兴路步行街、兴马洲六大文旅地标，通过“1+6”联动模式，打造集非遗、光影、音乐、民俗、亲子于一体的新春盛宴。在“传统文化+现代科技”的双核驱动下，紧扣千年生首IP，让市民游客在千年马阁与现代星城的交融中，感受“人心悦处是天心”的独特魅力。

元宵灯谜会，传统新潮相融。

作为本次喜乐会的主会场，天心阁将在元宵当天推出四大主题活动，从光影到市集，从音乐到民俗，全方位解锁“马”上有福的新春玩法。阁楼光影秀，一眼悦千年。以“光影天心阁 一眼悦千年”为主题，生动演绎星城传说、潇湘古韵、四季天心、马跃新程四大篇章。

城墙音乐会，唱响烟火温情。夜幕降临，天心阁城墙将化身音乐舞台。上海知名草根歌手罗小罗将倾情献唱。元宵大市集，荟萃缤纷业态。中国工商银行长沙分行将集结20余家优质商家，在天心阁打造集年货、非遗、文创、美食于一体的元宵大市集。

新增订单价值约1亿元，较去年同期增长40%。而在恒茂信息的生产车间，6条生产线同样开足马力运转。“我们的订单已经排到了4月份。外贸业务正在全面发力，今年外贸订单预计将实现30%以上的增长。”湖南恒茂信息技术有限公司制造中心经理黄以捐介绍，这份成绩单得益于企业五年前开始在非洲、俄罗斯及东南亚市场的战略布局。

值得一提的是，这一趋势在工程机械等产业已蔚然成风。中联重科超15000台(套)设备同步发往全球，总金额约85亿元；星邦智能宁乡工厂五百人已开工生产，订单排到3月份，产品主要供应土耳其、澳大利亚、荷兰等海外市场。

### 服务之变：从被动响应用到前移下沉

企业“马力全开”的背后，是园区“服务先行”的硬核支撑。为助力企业复工复产“加速”运转，长沙各大园区摒弃“等靠要”的旧模式，把服务工作“做到前头”，为稳岗惠企注入强劲动能。

正月初八上班第一天，宁乡经开区举行“骏启新程·才聚经开”2026年新春招聘会。圣研科技、三一重工、海信日立等多家优质企业现场集结，岗位覆盖先进储能、工程机械、食品加工、智能家电、生物制造等重点行业，提供岗位千余个，人员需求合计近3000人。数据显，现场收到2000余份简历，约700人达成初步就业意向，有效缓解了企业“用工难”问题。

这只是园区提供“保姆式”全天候服务的一个缩影：从水电气等基础保障创新，为企业动态调整维修时间，避开生产高峰，到严格落实复工复产“六个一”，逐企上门检查复工复产情况，一系列务实举措让企业倍感“暖心”。

春节假期后，浏阳经开区企业服务工作人员与产促专员马不停蹄，逐一走访园区企业与在建产业项目。他们深入企业与工地一线，详细了解复工复产安排、人员到岗情况及2026年度计划，协调解决企业生产与项目推进中存在的困难。截至2月27日，浏阳经开区复工复产企业数达281家，复工率高达98.9%，相比去年同期显著增长，电子信息、健康食品、智能制造等产业龙头企业已全面恢复生产；园区产业项目复工态势良好，新型显示器件产业园、湖南中烟永安科技园等多个重点项目已复工，大部分项目均计划在正月十五前后全面恢复施工，为新年开好局、起好步奠定了坚实基础。

从生产一线的主动出击到国际市场的开疆拓土，再到园区服务的暖心护航，长沙工业的“新春新貌”并非偶然，而是这座城市多年来锚定“三个高地”建设，推动制造业由大到强、攀高向优的厚积薄发。春风正劲，战鼓催征，长沙正以“万马奔腾”之势，在高质量发展的赛道上跑出加速度。

走进金龙电缆生产车间，扑面而来的是忙碌的气息。“春节前我们接到大批订单，其中有一部分海外订单，目前正在手的铝合金电缆超过200吨，铜电缆有300多吨，都要分批在3月5日和3月中旬之前交付。”金龙电缆科技有限公司总经理刘爱荣介绍，开工第一天，企业生产就进入了满负荷状态。

如今，金龙电缆的核心产品涵盖电力电缆、通信电缆、新能源电缆、特种电缆等品类，广泛应用于电力、轨道交通、海工装备、新能源汽车等领域，产品远销海外40多个国家和地区。新春伊始，企业便迎来了实打实的“开门红”，

## 南京游客手写信点赞长沙交警

长沙晚报2月27日讯(全媒体记者 张洋子)“这份来自长沙交警的善意与守护，让我真切感受到了城市的温度与公安队伍的责任担当。”2月27日，长沙市公安局交通管理支队雨花大队高铁南站中队收到了一份特殊的快递——两面锦旗和一封手写的感谢信。寄件人是在南京工作的马女士，而信中提到的那份感动，要从两周前的一通电话说起。

“交警给我打电话，我才惊觉背包丢失，里面有一万多元现金！”回忆起2月14日的经历，马立至今心有余悸。

当天14时许，马立带着两个孩子路过长沙高铁南站准备回家乡，在花侯路口候车时，因天气升温整理衣物，她随手将背包放在了路边的垃圾箱上。待车辆抵达，她匆忙招呼两个孩子上车，安置行李，随后乘车离去，全然忘记了那个孤零零躺在垃圾箱上的背包。

直到当天15时56分，手机铃声突然响起。“请问是马女士吗？您是不是丢了一个背包？”电话那头，是雨花大队高铁南站中队民警的声音。直到这一刻，马立才猛然惊觉背包遗失，内心瞬间被焦急填满——背包里不仅有身份证件等重要物品，更有一万多元现金。

“我当时已经离开了长沙。”让她稍感安心的是，电话那头的民警语气平和，耐心询问她的位置，并告诉她背包

已经被妥善保管。原来，就在马立离开后不久，正在执勤的廖雄辉与刘鑫威两位交警发现了被遗落在垃圾箱上的背包。两人捡起背包后原地等候了一会儿，未见失主寻来，便第一时间将背包上交中队。中队值班人员通过背包内的身份证件迅速核查，很快查询到了马立的联系方式。

“他们不仅主动联系我，还全程耐心指引我取回背包。”马立说，自己当时已不在长沙，所以委托在长沙的亲戚到中队去领取遗失的背包。“从接到电话到顺利领回背包，整个过程高效而温暖。”电话里，马立提出想用物质方式表达谢意时，被两位民警婉言谢绝。

“这份善意让我感受到了城市的温度。”由于人在外地，马立无法当面致谢，便特意制作了两面锦旗，又亲笔写下了一封感谢信，通过快递寄到了长沙。

信中，她这样写道：“你们坚守岗位、心系群众，用实际行动践行了人民警察为人民的初心使命，这种拾金不昧、廉洁奉公、认真负责的职业素养与高尚品格，让我深受感动、倍感温暖。”信的结尾，她郑重地向廖雄辉、刘鑫威以及雨花大队十中队(高铁南站中队)致谢：“感谢你们恪尽职守、为民排忧解难，感谢你们坚守一线、守护平安，你们的暖心举动，我将永远铭记于心。”

## 跨越千里的感谢

长沙晚报2月27日讯(全媒体记者 贺文兵 通讯员 通讯员 高洪龙 刘旺)“您好，我有一个快递到了。”“我最近没买东西呀，是不是搞错了？”“没错，是一面锦旗啊！”……近日，湖南雷锋纪念馆工作人员接到一通特殊的快递电话，一面印着“雷锋精神光耀馆 情系游客爱满心”的锦旗，跨越千里从广州寄来，背后是一场暖心寻物故事。

2月19日，正月初三。当天，湖南雷锋纪念馆迎来参观高峰。14时35分，工作人员在雷锋生平事迹陈列馆二楼“雷锋文稿”数字有声馆巡查时，发现座椅上遗落一个米白色包包。工作人员原地等候一小时，未见失主返回，随即按规定将包包妥善保管至一楼咨询台与观众服务中心。

为尽快找到失主，工作人员查看包内物品，发现装有大量现金及两张身份证。工作人员立即联系雷锋派出所协助查询失主信息。其间，工作人员多次拨打联系电话，始终未能接通。最终在当晚19时许，终于联系上失主罗女士。

经了解，罗女士来自广州，春节期间携家人专程到湖南雷锋纪念馆参观，计划当晚10时乘高铁返程。接到电话时，罗女士尚未发现包包遗失，核对物品信息后才恍然大悟，立即赶回纪念馆。在观众服务中心，工作人员与罗女士逐一核对身份信息与包内物品，确认无误后将包包归还给罗女士。

失而复得的罗女士十分感动，当场写

## 广州游客锦旗赞誉雷锋家乡人

下感谢信留言，并提出赠送锦旗致谢，被工作人员婉拒。“我们都是雷锋家乡人，学雷锋、做雷锋，这是应该做的。”湖南雷锋纪念馆工作人员安抚罗女士说。

令人动容的是，这份温暖并未落幕。事后，罗女士始终惦记于心，特意定制锦旗寄到纪念馆。

近年来，湖南雷锋纪念馆坚持以雷锋精神育人兴馆，把为民服务融入日常工作，用一件件小事，让雷锋精神在雷锋家乡落地生根、温暖人心，持续传递向上向善正能量，获得无数参观者的点赞。



罗女士遗失在雷锋生平事迹陈列馆二楼的白色包包。受访单位供图

新时代 新雷锋 积极践行社会主义核心价值观