

微服务,距群众需求有多远

本报记者 智慧 张涛 文/图

社区是服务居民群众的“最后一公里”,那些藏在生活日常里的微需求,恰是基层治理最鲜活的“大考题”。老年人下楼想买一把新鲜菜的便捷,年轻家庭出差时盼着有人临时照看宠物,空巢老人看病挂号时需要搭把手……这些看似细碎的诉求,正催生出社区微服务的蓬勃生长。

日前,商务部等9部门联合印发《关于促进家政服务消费扩容升级若干措施的通知》。在促进家政服务便利消费方面,也明确提出鼓励家政服务企业以社区网点为依托,发掘微需求,提供微服务。这一政策导向,为社区服务的细化升级注入了新动能。

如今,微服务已成为串联居民需求与基层治理的重要纽带——它既能精准对接老年人、青年人家庭等不同群体的个性化生活诉求,也在社区搭台、物业协同、企业参与的联动中,探索着服务高效供给的新路径。如何让微服务更贴民心、更可持续,以其提质升级推动家政服务迈向精细化,切实提升居民生活幸福感,正成为我区基层治理深耕细作的重要发力点。



森林公园社区共享阳光驿站,方便周围居民办事。

从微需求到新场景的双向奔赴

“以前买菜得坐35路公交车去早市,来回两小时,现在楼下就能买,安全又方便!”银川市金凤区香溪美地小区62岁的居民刘效阳,对社区便民菜摊赞不绝口。

这背后,是社区对“买菜难”痛点的精准回应。此前,金凤区长城中路街道香溪美地社区周边没有早市、农贸市场等便民摊位,居民反映买菜困难,尤其是老年人。社区随即在香溪美地小区西门口凉亭处,引进蔬菜便民摊,每周设置两次,群众不出小区,楼下就可以买到便宜菜、新鲜菜。这既解了“菜篮子”难题,更让菜摊成了居民交流的公共空间,悄然凝聚了社区向心力。”社区负责人说。

居民的微需求远不止于此。社区居民刘效阳每年过年擦玻璃、大扫除,都靠物业或社区推荐服务人员,“外面找的不放心,就怕上当。”不少居民期盼,未来社区能提供更规范的上门维修、护理等服务,尤其为高龄老人解决实际困难。而对年轻家庭来说,省时省力是核心诉求。上班族王丽瑶说:“社区能提供小修小补、送餐上门,甚至亲子活动等服务,很贴心。”

“我们把需求转化为治理抓手,链接资源,引入正规菜商,并对其进行价格监管,不仅满足了需求,更成了一个居民交流、聚集的公共空间,增强了社区凝聚力。”香溪美地社区党委书记赵凤艳说,社区指导物业公司设置梯子、打气筒等工具共享点、提供磨刀剪等免费服务,把“小急难”解决在小区里。同时,社区还通过组织合唱队、书画班、节日活动等,满足居民精神文化需求,在此过程中了解居民,增进感情,为其他服务的开展打下了良好的基础。

这些看似琐碎的微需求,恰恰是社区治理的切入点。

“前几天马桶堵了,找人通一次要几十元,正犯愁时想起小区里的便民服务柜,借个疏通器就搞定了,一分钱没花!”家住银川市金凤区中海熙岸小区居民董女士提起社区的便民服务柜,忍不住点赞。原来,金凤区长城中路七子连湖社区联合物业公司设立的便民服务柜里,家用梯子、抽水泵、冲击钻、各种扳手、轮椅、电镐等工具一应俱全,能随时应对居民的不时之需。不仅如此,社区还推动物业从“管小区”向“做服务”转型:居民杨先生家孩子结婚,物业清晨5时就上门布置现场,铺红毯、贴喜字全免费;快递代收点解决“收件难”,线上服务App实现“足不出户买日用品”,让“15分钟社区幸福生活圈”有了具体模样。

“孩子结婚,提前一天把时间告诉物业,他们5点就开始帮忙布置现场,摆放花束、铺红色地毯、贴喜字,服务细致周到,而且是免费的。”小区居民杨先生说。

为切实满足居民多样化、全方位的需求,社区鼓励有条件的物业公司推出了一系列贴合实际的增值服务。物业公司设立了快递代收点,专门负责暂存居民快递,解决了居民因外出无法及时收件导致快递堆积的问题;同时上线了线上服务App,居民可通过App下单购买日常生活用品,下单后既可选择到物业服务中心自提,也可申请送货上门服务,让居民足不出户就能轻松购物,极大节省了时间和精力。

对于年轻家庭和出行人群,临时性的宠物、植物托管需求开始出现。银川市金凤区中海珑湾小区物业管家吴小玲发现,每到节假日,一些年轻居民会因为外出求助宠物、植物托管,“他们信任管家,会把门锁密码告诉管家,管家会帮忙进去喂鸟、喂猫、喂鱼。”针对家政服务需求,物业公司还推出了小程序下单模式,居民杨洋就分享了他的体验:“今年过年,我在小程序里下单买油烟机,180元比市场价便宜,直接有人对接,特别省心。”七子连湖社区党委书记董晶晶说,社区正是以物业为“桥梁”,一边帮居民筛选靠谱的第三方服务机构,破解“找不到、信不过、价不实”的痛点;一边把商业服务融入治理,让居民对社区的依赖感越来越强。

而那些藏在细节里的“隐性需求”,更考验着社区服务的温度。金凤区森林公园社区的空巢老人鲁湘宁不会用手机挂号,网格员温嘉欣主动帮她挂号、陪她就医,让老人倍感温暖;兴庆区庆春社区的双职工家庭面临“看护难”“打印作业难”,社区就开托管中心、设免费打印站;常年在外地工作的何女士牵挂着独居母亲,盼着社区能有应急响应服务……这些看似细碎的诉求,正通过“关爱地图”“非任务性探望”等创新场景,转化为实实在在的安全感。从菜篮子到工具箱,从宠物托管到老人陪护,社区与居民的“双向奔赴”,让基层治理的温度渗透到生活的每一个角落。

微服务驿站的治理进阶路

面对我区家政服务供给不足、质量参差、人员素质不均的现实痛点,社区微服务驿站正以“政企协同、服务下沉”的定位,成为破解难题的关键载体,更走出了一条从“填补需求”到“精细治理”的进阶之路。

驿站的核心价值,始于对“服务规范”的破局。银川市金凤区安居苑社区“宁小家”家庭服务站由社区提供场地,家政企业运营、维修、保洁等服务明码标价且接受监督,成了居民“家门口的放心管家”;兴庆区星光华社区的“微服务便民联系卡”整合商超、维修、医疗资源,在老旧小区改造等时段高效解忧;银川市森林公园社区共享阳光驿站更是集政务、志愿、休闲于一体,打造“一站式服务枢纽”。这些尝试的共同点在于:社区不再是被动响应需求,而是主动通过“引导+规范”,让驿站成为服务嵌入治理末梢的“固定接口”。

进阶的关键,在于建立“筛选+监管”的闭环机制。银川市七子连湖社区下辖5个小区,引入第三方家政公司并非“一引了之”。“我们有一套严格的筛选和监管机制。公司专门设置了品质科,他们会先去市场了解情况,多方对比,洽谈后若觉得适合居民,就会把第三方纳入小程序上线。”中海珑湾小区物业负责人王艳丽介绍,当前为居民提供服务的,既有物业公司自有的家政、维修、搬家服务品牌“优客到家”,也有引进的专注家电维修清洗的第三方公司,二者形成互补。

物业管家吴小玲告诉记者,社区和物业公司会制定严格的服务考核与准入标准,要求第三方售后有保障,价格要比外面市场价优惠。“业主找不到售后时,能直接联系物业,物业能兜底,保障是双重的。”这种模式降低了居民的消费风险。

“三年来合作整体顺畅,年底卫生清洁这些服务反响好,下单量高;平时通下水、修水管需求多;家电维修有需求,但单量没其他服务高。”吴小玲说,目前存在的问题主要是响应速度,“因为距离问题,第三方企业服务时长较长,后续会和他们沟通,看能否在小区或周边设点,缩短上门时间。”

七子连湖社区工作人员何甜说,“物业为了提高物业费收缴率,在能力范围内、不额外多花钱的情况下,会给居民提供免费服务,居民满意了,缴纳物业费就更积极。这种商业逻辑客观上促进了治理效能的提升。”同时,社区将物业管家纳入基层治理体系,既是楼栋的物业管家也是微网格员,除了自身工作职责外,还会协助社区网格员。这种“一人双岗”的模式实现了24小时不间断的民情响应。

“我们想做一个社区综合体,不只是商店。”在香溪美地小区附近,一家名为CASA的生活品质超市成为社区新名片。超市一楼卖零食,二楼收发快递,三楼提供家政、亲子活动甚至老年摄影服务。作为社区“共建单位”,该超市积极参与社区活动。社区为其授予“诚信文明户”称号,超市则为居民提供高端化、精细化的家政服务,并响应社区建议,开发出“小锅菜”送餐上门服务,精准满足部分居民需求。同时,通过建群、组织活动与居民保持高频互动,积极融入基层治理的“毛细血管”里。

赵凤艳说,居民有家政需求时,社区会推荐物业或生活品质超市的服务,让居民自行选择,形成良性竞争。社区也想引入第三方家政企业进行服务,但对第三方服务的资质审核和过程监管存在顾虑,在社区没办法做到有效监管的时候,不敢贸然引进。目前,社区通过提供活动场地、授予荣誉、政策指导等方式为优质商户赋能,帮助他们更好地服务居民。

微服务可持续发展,还得跨过哪些坎

尽管微服务模式初见成效,但其可持续发展仍面临诸多挑战。“想引入服务,又怕担责。一旦出了问题,社区难辞其咎。”这样的顾虑是很多社区负责人的担忧所在。

采访中,记者了解到,资质与监管之坎是社区和居民最大的担忧。如何对进驻社区的第三方服务企业进行严格的、持续的资质审核和服务质量监管,避免安全事故和服务纠纷,明确责任归属,成为亟待解决的问题。此外,惠民与盈利的平衡也是一大难题。如何定价既能惠民,让居民享受实惠,又能让企业获得合理利润、实现可持续经营,需要进一步探索。

部分企业和社区负责人提到,家政需求分散,导致工人调度不及时,无法实现“即时响应”,影响居民服务体验;同时,社区、物业、企业、居民在服务中的角色和责任需要进一步明确界定,避免出现权责不清、推诿扯皮的情况。

面对挑战,各方正在积极探索破局之路。银川市金凤区政协委员李晖建议,应紧密围绕居民的“微需求”,拓展社区微服务领域,推动服务内容更加精准化和多样化。具体包括:加强社区教育服务,依托社区微服务驿站开展职业技能、文化素养等培训活动,提升居民综合素质与就业能力;丰富社区文化体育服务,组织贴近居民生活的文体活动,满足居民精神文化需求;完善社区志愿服务体系,建立志愿者招募、培训、管理及激励机制,鼓励更多居民参与社区互服务,增强社区凝聚力,实现微服务与基层治理的深度融合与可持续发展。

赵凤艳说,未来引入第三方时,会优先选择正规的大公司,并要求其提供相关资质等规范化文件,以降低风险。同时提出,可利用服务预约、评价等数据,更精准地匹配服务需求、优化服务供给和治理决策。她强调,微服务开展一定要因地制宜,因需而生,不能“一刀切”。微服务能否做得好、得民心,取决于是否贴合本社区的真实需求,只有真正扎根社区、响应民需,微服务才能行稳致远。

银川市北京中路街道党委副书记马研认为,社区在为居民提供服务时,要精准对接居民需求,结合社区的特点开展服务。例如北京中路街道的安居苑社区,辖区内老旧小区多,社区要针对老旧小区房屋产生的问题,对接家政服务,重点为居民提供漏水维修、下水管道疏通等优质服务;民生花园社区独居老人、空巢老人多,社区可链接资源,解决老人无人陪伴、生活不方便等问题;锦绣苑社区外来人口比较多,可为外来人口提供子女入学、租房、就业指导等服务,精准解决居民的需求。

森林公园社区正在探索开发一款集为居民提供助餐服务、家政服务、超市配送、农产品配送等综合服务于一体的便民小程序。“小程序会提供比价服务,为居民提供质优价廉的商品。一键评价系统可以监督入驻小程序的商家,为居民提供更加优质的服务。”森林公园社区党委书记韩艳认为,社区对接社会资源为居民提供服务,除了社区进行监督外,还需要居民通过指尖投票,督促企业提升服务质量。

从买菜难到送餐上门,从卫生清洁到亲子活动,微服务正悄然改变社区居民的生活品质。而这背后,是政策引导、社区赋能、企业创新与居民参与的“多方共赢”。未来,随着监管机制的完善和数据手段的应用,微服务有望更精准、更可持续地融入基层治理的“毛细血管”,真正实现“小服务”托起“大幸福”。



香溪美地小区居民在楼下的便民菜摊选购蔬果。