

## 聚治理之力 筑幸福之城

## 武汉以社会工作新作为描绘超大城市善治新画卷

## 武汉积极探索超大城市现代化治理新路子

12月25日,武汉市“建设支点当好龙头”主题报告会“以社会工作新作为助推超大城市高质量发展”专场举行。中共武汉市委社会工作部部长、市委“两新”工委书记胡艺以《牢记嘱托 扛牢使命 以社会工作新作为助推超大城市高质量发展》为题作主旨报告,从筑基赋能、凝新赋能、暖心聚能三个方面展现了武汉社会工作的新担当新作为,系统呈现了武汉牢记习近平总书记殷殷嘱托,探索超大城市现代化治理新路子的生动实践。一组组扎实数据、一项项创新机制、一幕幕温暖场景,勾勒出一幅“基层有活力、治理有成效、群众有获得感”的武汉社会治理新画卷。



## 筑基赋能: 锻造坚强底盘,让基层治理“最后一公里”成为“最美零距离”

“基层强则国家强,基层安则天下安。”胡艺介绍,武汉建立了跨部门协同治理机制,推动30家相关单位协同解决群众急难愁盼,压实市场监管、交通运输等34个部门“管行业管党建”责任,并健全千行百业志愿服务体系,形成了齐抓共管的强大合力。

目前,武汉共优化3341个社区村党群服务中心、2573个小区党群服务站,打造40个省级样板。遍布地铁、商圈的993个“江城驿站”,提供“冷了取暖、热了纳凉、渴了喝水、累了歇脚”的暖心服务。今年以来,40余个依托行业协会商会建设的共享服务阵地,集成政策、资源、技术等全周期服务,成为行业发展的“加油站”。

“我们建强社区工作者、专业社工、志愿者三支力量,他们结构优、能力强、干劲足,是党和政府联系服务群众最直接的纽带。”胡艺说。全市2.1万名社区工作者中,大专以上学历占92%,45岁以下占79%,并涌现出“桂小妹”“胡云”等一批“名书记”,持证社工达3.1万人。343.6万注册志愿者、1.05万支服务队活跃在城市各个角落。

数字化转型显著提升治理效能。胡艺介绍,AI专属网格员开始提供24小时“不打烊”服务,“民呼我应”平台实现问题诉求全收集、力量全进入、分级全解决、过程全评价;政务服务智慧平台让群众办事“只上一网、只进一门”。“通过数字赋能和减负增能,基层干部从事务性工作中解放出来,服务群众的时间和精力更足了。”

## 凝新赋能: 聚焦新兴领域,为城市发展注入蓬勃动能

“我们着力打造有温度的友好之城,让新就业群体立得住脚、安得下心、圆得了梦。”胡艺介绍,武汉已建成“友好社区”“友好商圈”等九大友好场景;通过“牵手行动”破解小哥“进门难、停车难”;“新兴学院”助力2705名骑手提升学历和技能;盘活闲置资源建设的“智慧小哥公寓”切实解决新就业群体的住房难题。

在产业发展一线,党建工作同样发挥着引领作用。“我们聚力打造有活力的创新之城,推动党建工作与生产经营深度融合。”胡艺表示。华工科技等4家企业成为全国非公企业“党建强、发展强”标杆;40个产业集聚

区综合党委推动形成“上下楼就是上下游”的生态圈;“党建串链促进产业破圈”成为武汉探索出的高质量发展新路径。

“坚持抓协会带行业、抓行业促发展,我们协同打造有实力的产业之城。”胡艺介绍。武汉推动237家行业协会商会发挥桥梁作用,举办“智慧赋能荆楚行”等系列活动30余场,促成百余重点项目签约。“江城红链益企行”专项行动链接13条重点产业链,促进要素聚合,助力产业集群发展。

“江城云上驿站”整合15家单位92项服务资源,为骑手小哥提供“一码通享”九大服务。胡艺展示了一组数据:平台试运行5个月来,已吸引39.3万人次使用,“真正实现了服务围着需求转、关爱跟着足迹走”。

## 暖心聚能: 坚持服务为民,绘就美好生活幸福画卷

“我们始终坚持以服务为民,把群众的‘表情包’作为工作的‘风向标’。”胡艺介绍,我们弘扬“四下基层”优良作风,推动相关部门围绕养老托育、电梯加装等建立5类需求清单,领办民生实事3262件。针对“爬楼苦”,多部门协同简化流程,累计加装电梯2509台,3.6万户居民圆了“电梯梦”。

胡艺介绍,社区设立意见征集点,行业协会积极引导企业献计献策,新就业群体通过云上驿站提出治理建议。“来自群众的‘金点子’正不断转化为治理创新的‘金钥匙’。”

党建引领下的居委会、业委会、物业企业三方联动机制,以及1.8万余个基层协商议事平台,让群众从治理“旁观者”转变为“参与者”。胡艺说:“通过居委会、业委会、物业企业‘三方联动’机制,一批停车难、充电难等群众急难愁盼问题得到妥善解决。”

“志愿服务已成为这座城市最温暖的底色。”胡艺介绍,创新“专业社工+志愿者”融合模式,培育出“汉阳道力量”“铜一首歌”等12.9万个特色项目;“风韵出行学雷锋车队”等5个典型获全国志愿服务“四个100”表彰,上榜数位居全国省会城市前列。“343.6万志愿者,正是这座城市最动人的文明风景线。”

“武汉以党建为引领,通过体系化、数字化、专业化、协同化的机制创新,走出了一条具有鲜明超大城市特征的社会治理现代化新路径。”深圳大学政府管理学院教授、博士生导师袁方成点评指出,武汉社会工作形成了“党建定方向、数字强能力、群众聚合力”的系统治理范式。这一范式将政治优势、技术优势和群众优势深度耦合,向全国贡献了“武汉智慧”。

## 从“服务对象”到“治理力量” 武汉解锁超大城市基层治理新密码

报告会现场,四位来自基层治理一线的“实践者”,围绕新就业群体融入、民意诉求响应、楼宇社区治理、老旧小区焕新等议题,分享了武汉将“服务对象”转化为“治理力量”的创新经验。

江汉区楼宇商圈集聚、住宅小区密布,大量快递员、外卖骑手等新就业群体常年穿梭其间。针对这一特点,江汉区试点开发“江城云上驿站”平台,整合多部门资源推出“一码畅行江城”等“九个一”服务,精准回应新就业群体诉求。

“平台绘制77个驿站电子地图,动态更新就餐优惠、充电设施等信息,还提供法律援助、心理咨询、子女托管、相亲交友、免费看诊等特色服务,就是要让小哥群体吃饭充电更便捷、权益保障有途径。”江汉区委社会工作部部长滕宏介绍。高效暖心的服务换来了信任与深度融入。截至目前,“江城云上驿站”平台全区注册用户已超万人,270名党员主动亮明身份,带动近4000名新就业群体人员参与社区巡逻、文明宣传等志愿服务,涌现出汪勇、张裕、张宝剑等先进典型,成功推动这一群体从城市“旁观者”转变为基层治理“共建者”。

如何精准感知并高效响应民意?武昌区依托“武昌微邻里”服务平台,构建了“接诉即办、未诉先办、不诉自办”的层级响应机制。目前,平台注册用户达81万,占全区常住人口67%,成为一份鲜活的“民意清单”。

武昌区委社会工作部部长谢琬讲述这样一个故事,歌笛湖社区老龄化严重,原有食堂餐位少、位置偏,92岁的王爹爹通过“武昌微邻里”小程

## “五色玫瑰”绽放在社区 志愿力量凝聚邻里情

洪山区狮子山街道玫瑰湾社区党委书记、居委会主任刘玺分享了社区以“五色玫瑰”志愿服务队为载体,积极探索基层治理新路径的实践与思考。

社区的“小平安”,是城市“大稳定”的坚实根基。据刘玺介绍,为进一步激发社区活力,玫瑰湾社区系统梳理社区治理难点和居民需求焦点,打造了“五色玫瑰”志愿服务队——红色铸魂领航、绿色育新扮靓、粉色添彩增趣、橙色暖心帮扶、蓝色护航平安,让每一色“玫瑰”力量都能在社区治理中有针对性地发光发热。

## 武汉基层治理“走新”更“走心” 议事桌聊出实在事 小哥公寓安下暖心家

报告会还现场连线了社区党组织负责人、非公企业党组织负责人、新就业群体代表,他们生动讲述了如何以党建引领基层治理为切入点和突破口,探索超大城市现代化治理新路子的实践与成效。

“社区改造怎么做,居民说了算!”江汉区民权街道打铜社区党委书记、居委会主任倪娟的话道出了治理的关键。2025年,打铜社区以“党建引领、同心共治”为抓手,将议事桌搬到办公室,摆到巷道旁、初心亭下、议事厅内,一场场接地气的座谈交流会常态化开展。

22场座谈、3场三方见面会,137条居民意见被逐一记录、梳理,18个看似微小的“心愿清单”,最终都转化为看得见、摸得着的改造成果。“我们要让居民真正成为社区的主人。”倪娟说。

走进武昌区南湖街道的“小哥公寓”,公共区域里热气腾腾,外卖骑手王勇正和同伴们分享刚包好的饺子。这栋由区委社会工作部、街道与企业联合打造的公寓,为近80名外卖骑手、快递员提供了温馨的家,最低300元的月租,让奔波在城市街头的新就业群体实现了“安居”梦。

“党建做实了就是生产力,做强了就是竞争力,做细了就是凝聚力。”

九州通医药集团党委副书记高凡介绍,集团坚持党建引领,在全省率先成立非公企业党支部,创新推出“五同五通”工作法,推动1600多名党员扎根研发、生产、销售一线,以先锋模范作用带动企业高质量发展。

目前,九州通医药集团已带动上百家医药供应链产业上下游协同发展,推动大健康产业规模突破2000亿元,先后荣获“全国双强百佳”“全省先进基层党组织”等多项荣誉,实现党建与产业发展同频共振、互促共赢。

红色动能同样为新兴行业发展注入活力。风韵出行党委书记、总经理刘绥群介绍,企业积极探索“四风四航”党建工作法,在全国建立流动党员党支部,规范管理5000余名党员司机,并组建起超2万人的“学雷锋好司机”志愿服务队。

据悉,该服务队以“应急+常态”模式,常态化开展爱心送考、公益助学等志愿服务,用实际行动诠释企业社会责任与担当,获评2024年度全国志愿服务“四个100”先进典型最佳志愿服务组织,让党建红成为新兴行业的鲜明底色。

## 党建引领 数字赋能 多元共治 武汉探索出超大城市治理新路径

深圳大学政府管理学院教授、博士生导师袁方成:

“武汉以党建为引领,通过体系化、数字化、专业化、协同化的机制创新,走出了一条具有鲜明超大城市特征的社会治理现代化新路径。”报告会上,深圳大学政府管理学院教授、博士生导师袁方成对武汉社会工作的实践探索给予高度评价。袁方成深切感受到,武汉正以系统性、创新性的治理实践,在全国超大城市治理中树立起特色鲜明的“武汉样本”。

“党建引领不是抽象概念,而是贯穿社会工作全过程的具体行动。”袁方成指出,武汉将党的组织体系延伸到楼宇、产业链和新就业群体之中,形成了“嵌入式、在场式”的治理格局。他以风韵出行的“四风四航”党建工作法和长城汇楼宇的“三务融合”模式为例,说明这种深度嵌入不仅增强了组织凝聚力,更直接转化为服务发展和优化治理的实际效能,“这正是超大城市治理‘不断线、不掉链’的根基所在”。

“社会工作必须自觉融入城市发展大局,才能彰显其时代价值。”袁方成说,武汉推动社会工作助力超大城市高质量发展,通过年度服务清单、“惠企直通车”等制度安排,社会工作促进营商环境优化和新质生产力发展。“这打破了社会工作仅是‘后方保障’的认知,使其成为助推城市能级跃升的重要力量”。

“武汉坚持以改革创新引领社会工作实践,既注重机制创新,也注重模式创新。”袁方成特别赞赏武汉在治理机制和模式上的积极探索。从“民呼我应”到数字化“江城云上驿站”,从“三方联动”到专门服务新就业群体的小哥公寓,一系列创新举措让治理更加精准、服务更有温度。“中社部向全国推介武汉的经验,正是对其勇于探索并取得实效的肯定”。

“共建共治共享的共同体不是愿景,而是正在形成的生动实践。”袁方成强调,武汉通过亲民化的社区党群服务中心、常态化的议事协商平台和蓬勃发展的志愿服务,真正激发了“人人参与”的治理活力。玫瑰湾社区的“五色玫瑰”品牌深入人心,这些都证明“当每个人都能成为治理的主人翁,城市的善治就有了最深厚的社会基础”。

袁方成认为,武汉社会工作形成了“党建定方向、数字强能力、群众聚合力”的系统治理范式。这一范式将政治优势、技术优势和群众优势深度耦合,向全国贡献了“武汉智慧”。

## 志愿服务“一键接单” “城市奔跑者”成为基层治理新力量

在汉阳区的街巷之间,近3万名外卖骑手、网约车司机等新就业群体,不仅是穿梭不息的“城市奔跑者”,更成为扎根基层的“治理参与者”……

汉阳区基层代表杨凯、李正华通过微情景剧,鲜活展现了新就业群体融入基层治理的生动场景。

“这些内容都源自汉阳区‘递力量’志愿服务队的真实日常。”杨凯介绍,该服务队深入全区16家新兴领域党组织,8个主要平台网站及“阳小驿”暖心驿站,与230余名从业人员面对面交流,绘制出一幅覆盖服务意愿、个人特长与治理需求的“志愿服务新图景”。

基于调研,汉阳区委社会工作部建立起“新兴领域党群服务学院”与实体化的“小哥工作室”,推出“基础普及、专业提升、骨干培养”三级培训体系,帮助“小哥”志愿者从“愿意干”到“懂得干”。今年6月,首批11个“小哥工作室”挂牌成立,成为大家学习、议事、互助的“根据地”。

同时,汉阳区委社会工作部升级“一键知音·志愿同行”数字化平台,让志愿任务像“接单”一样方便。此外,还积极整合区域资源,联动8家重症药房、11个街道,将“助药点、巡防点、文旅点”纳入“志愿友好地图”,孵化出“知音义警”“古城有礼”等5个特色项目,构建起覆盖广泛、响应迅速的志愿服务网络。

截至目前,汉阳区已构建起“1+11+N”三级服务网络,即1支区级“递力量”志愿服务总队、11支街道级志愿服务分队及多支特色志愿服务小队,新增新就业群体志愿者513人,开展服务3135人次,解决群众难题1100余件,实现公益与发展的双向奔赴。

本场报告会将于12月30日(周二)晚在武汉广播电视台新闻综合频道(WHTV-1)播出。(以电视台实际播出为准)

统筹:耿恩 雷雨  
文字:长江日报记者朱德华 李沁雪  
摄影:通讯员刘红雷 田聪 林勤 陈锋 唐超 汤超  
摄影:长江日报记者彭年

“以社会工作新作为助推超大城市高质量发展”专场报告会访谈沙龙现场。



中共武汉市委社会工作部部长、市委“两新”工委书记胡艺作主旨报告。



深圳大学政府管理学院教授、博士生导师袁方成。



洪山区狮子山街道玫瑰湾社区党委书记、居委会主任刘玺。



汉阳区基层代表以微情景剧的形式,讲述汉阳区“递力量”志愿服务队的故事。