

不怕麻烦工具箱

本报记者 孟丽

在云龙区子房街道津浦社区党群服务中心大厅东北角的桌面上，一个印着“不怕麻烦工具箱”字样的绿色箱体静静摆放，箱盖时常被推开、合上，扳手、钳子、锤子、锉刀、螺丝刀、生料带等家用维修工具一应俱全。自今年5月正式“上岗”以来，搭配一支近20人的维修志愿者队伍，这个不起眼的绿色工具箱，成了辖区2943户居民解决居家琐事的“定心丸”。谁家水龙头漏水、照明灯具损坏、门锁需要维修，遇到自己无力处置的居家难题，只需要到社区反映求助，志愿者便配齐工具上门检修。件件都是鸡毛蒜皮的小事，却实实在在温暖了居民的心。

老旧小区维修难？这个工具箱有答案

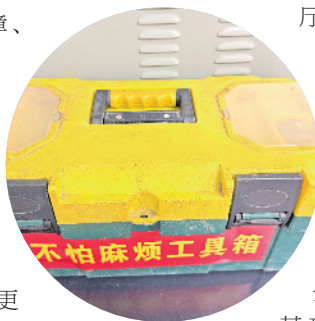
津浦社区属于典型合并型社区，片区构成复杂，涵盖新建商品房小区、老旧小区以及老式自建房，治理底子薄弱。全域下辖15个居民小区，仅有5个小区配备规范化物业服务，剩余片区面临维修无人管、隐患难处置的困境。

社区党委书记、居委会主任董丽于去年6月到社区履职。她回忆，此前社区经常接待老人的维修求助，曾有一位高龄老人家中水龙头破损漏水，因为不会维修也不敢正常用水，子女远在外地无法赶回，老人一筹莫展，只能拖着不便的腿脚来到社区寻求帮助。“我们社区居民中，50岁以上常住人口占总人口半数以上，独居、空巢老年群体基数大，不少老人的子女常年在外出务工，自身腿脚不便、缺乏维修技能，一旦家中出现水电故障，不敢随意操作，一时又找不到靠谱维修人员，只能干着急。”日复一日接待同类诉求，居民的急难愁盼都被董丽记在了心里。

经过多方筹备，今年5月，“不怕麻烦工具箱”正式投入使用。起初社区只计划免费向居民

出借维修工具，可入户走访过程中，董丽发现了新的现实难题：不少老年人即便借到工具，也不懂拆装维修，工具摆在手边依旧解决不了实际问题。“我们既要做到‘不怕麻烦’，主动承接居民各类琐碎诉求，更要主动上门‘找麻烦’，提前排查隐患、靠前解决难题。”为此，社区创新推行网格派单服务机制，组建维修志愿队伍，志愿者携带工具入户检修，完成了从“借工具”到“工具+上门维修”的服务升级。

董丽办公桌上摆放着一本便民服务平台，清晰登记着居民求助信息、接单志愿者、维修处置进度与办结反馈结果。水管渗漏、灯具故障、门锁失灵等常见工单，大多数都能在一到两个工作日内妥善处理。前不久，居民张阿姨打来求助电话，称家中照明灯具损坏，独自居住无力更换。社区工作人员第一时间联系志愿者上门完成更换，彻底解决了张阿姨的烦心事。



志愿队伍里，上演邻里双向守望

提起这支志愿维修队伍，董丽满是欣慰与感激。志愿者张志勇是这支队伍的核心成员，他扎根社区志愿服务已有七八年，本身有着物业公司从业经历，水电、五金维修手艺娴熟。张志勇坦言，一件小事彻底坚定了他长期参与志愿维修的决心：“此前一位九旬独居老人家中水管爆裂，我上门完成管道、水龙头更换后，老人紧紧拉住我的手，执意要留我在他家吃饭。那一刻我真切意识到，我们眼中微不足道的维修小事，却是独居老人生活里的大难题。”

在张志勇的带动下，网格员、民情信息员、各行各业热心居民纷纷加入，目前志愿队伍已发展到近20人，服务范围覆盖整个津浦社区。张志勇每月上门开展十余次志愿维修服务，小小的

工具箱成为传递邻里善意的纽带，让享受便民服务的居民，主动转变为基层治理的参与者。

工具箱不仅服务普通居民，也温暖着默默奉献的志愿者。董丽分享了一段暖心故事：志愿者李乐福日常总是主动帮邻里检修家电，前段时间意外摔伤造成右臂骨裂，行动受限。恰逢家中灯具损坏，往日能独自解决的小故障，受伤后却无从下手，只能向社区求助。“平日里都是他冲锋在前服务大家，如今他遇上难处，我们绝不能置之不理。”接到诉求后，社区立即安排志愿者从工具箱中配齐所需工具赶往李乐福家中，很快修好灯具。事后李乐福十分感慨：“平时我为邻里搭把手，现在社区和志愿者反过来帮我，真正印证了‘我为人人，人人为我’，心里暖暖的！”



工具箱里维修工具一应俱全。插图依托AI技术绘制

小事常抓不懈，激活社区治理末梢

回望“不怕麻烦工具箱”的成长历程，从刚投放初期的鲜有人知晓、少有居民使用，到如今经过3个月的上门服务，每月稳定接到十余起居民维修求助工单，工具箱已成为辖区居民离不开的生活好帮手。

依托网格派单服务机制，社区在日常工作中搭建起多元诉求收集渠道——一方面依托网格居民微信群、线下大厅常态化收集居民报修诉求，接单后快速安排志愿者上门处置；另一方面，在没有维修工单的闲暇时段，网格员经常开展小区安全巡查，重点针对基础设施老化的棚户区、老旧楼栋开展隐患排查，提前化解水管老化、枯枝坠物、线路老化等潜在风险。

“社区基层工作千头万绪，看起来全是不值一提的家长里

短，但这些细碎小事，恰恰是群众最关切、最揪心的民生实事。”董丽说，“只要老百姓有需求，我们不怕跑腿、不怕繁琐，愿意持续奉献。”质朴的话语，道出了社区基层工作者的初心与坚守。

正如子房街道相关科室负责人所说，津浦社区“不怕麻烦工具箱”这一做法，主要针对辖区老旧小区管理的实际情况，重点解决独居、空巢老人等群体居家维修不便的问题。通过整合本地有技能的志愿者资源，把基础维修服务送到居民家门口。“这种方式在一定程度上补充了无物业小区便民服务的不足，帮助处理了一些居民日常生活中的小麻烦，同时借助邻里之间的互助增强了社区凝聚力，也让党建引领下的共建共治共享有了更具体的落脚点，为街道后续推进老旧小区精细化管理提供了一种可参考的思路。”这位负责人表示。

图片由津浦社区提供

■记者手记

基层治理少有轰轰烈烈的大事，更多的是换一盏灯、修一处水管、疏通一截管道。一件件普通的维修琐事，一次次伸手相助，实实在在化解了不少居民生活里的难题，也拉近了邻里之间的距离。

津浦社区的这只绿色“不怕麻烦工具箱”，对准了老旧小区居民真实的生活需求。不求做多大的事，不怕处理细碎繁杂的诉求，工具箱不只是一件便民器具，更是一种治理姿态——它用最朴素的方式告诉居民：你的麻烦，有人愿意管。从“借工具”到“送服务上门”，从一名志愿者到一支队伍，再到一套派单巡查机制，这条递进链条背后，是基层治理从“被动响应”向“主动靠前”的悄然转身。

小小的工具箱，装的不仅仅是工具，更是对群众的一份用心。