

基层治理三十六计

群众“吹哨”，难事“赶跑”

——沛县沛城街道物业治理工作法提升服务效能调查（四）

本报记者 于龙 黄法恩 通讯员 张立奎

数字化平台精准派单、物管专员一线展职、前端调解靠前发力，有效化解了小区绝大多数日常物业纠纷。但基层物业治理中，仍存在部分权责交叉、专业性强、处置难度大的疑难顽疾，单靠街道、社区力量难以彻底破解。

为补齐治理短板、破除执法瓶颈，沛县沛城街道健全完善“属地吹哨、部门报到”工作机制，针对日常处置无法化解的复杂问题，通过街道统筹调度、职能部门下沉联动、多部门联合会商攻坚，层层筑牢治理底线，推动物业治理走向系统化、精细化、长效化。

部门联动 整治街巷民生难题

街巷通行拥堵、停车秩序混乱，是群众反映集中的基础性民生难题，涉及市容管理、交通管控等多个领域，基层自主处置权限有限、根治难度大。依托“吹哨报到”协同治理机制，多部门快速集结、靶向发力，高效解决群众急难愁盼。

近日，沛城街道接到群众反映，沛县中医院急诊东侧樊巷街道路拥堵杂乱，香港街、新正路沿线私家车乱停乱放、停车资源紧张，给周边居民日常出行带来不便。

接到诉求后，沛城街道对照“镇街

吹哨、部门报到”事项清单认真研判，确定问题属于市容市貌综合治理范畴，超出街道处置权限，立即启动跨部门联动处置流程。

当天下午，沛城街道分管负责人牵头，召集县数据局、县交警大队、县城管局、汉台社区、新建社区等相关单位，在街道物业矛盾纠纷调处中心开展专题会商。

各单位立足职能、剖析根源，达成疏堵结合、标本兼治的整治共识，细化分工、压实举措、同步推进整治工作。经过一周集中攻坚治理，街巷乱停乱放、拥堵问题彻底解决，道路通行秩序焕然一新，辖区人居环境显著提升，赢得群众广泛好评。

专题会商 化解小区复杂纠纷

高层小区电梯运维、梯控管理、维修资金使用等问题，矛盾交织、专业性强、群众关注度高，是物业治理的重点难点，极易引发群体性投诉、激化干群矛盾，必须依靠多部门协同监管、依规处置。

此前，沛城街道收到业主反馈，南潭社区汉城国际花苑二期多名业主集中投诉，小区物业存在梯控启用争议、擅自停运电梯、维修资金使用不透明等多项问题，居民积怨较深、诉求强烈。

沛城街道研判问题属性，该系列纠纷涉及物业监管、特种设备安全、维修资金管理等多个专业领域，属于典型跨部门疑难问题，随即启动“吹哨报到”攻坚

模式。街道牵头召集县城管局、县市场监管局、12345政务服务热线中心、南潭社区、江苏舜丰物业管理有限公司多方参会，开展专项核查和集中会商处置。

经全面细致核查，汉城国际花苑二期共有18栋住宅楼，其中13栋为高层住宅，常住居民2751户，电梯使用频次极高。受业主使用习惯、设备自然老化、维修配件更换周期长、物业服务不细致等多重因素叠加影响，小区电梯故障频发，居民不满情绪持续积累，多次出现投诉、拒缴物业费等现象行为。

针对反映的问题，各职能部门逐项核查、依规定责、精准整改。在梯控管理方面，小区原有电梯自带梯控，物业接手后曾短暂停用，后期未充分征求业主意见便擅自重启，虽未查实捆绑收费行为，但启用程序不规范、流程有瑕疵。

在电梯运行管理方面，县市场监管局明确监管标准，电梯因零部件损坏、存在安全隐患确需停运维修的，必须由专业机构出具检测报告，同步向全体业主公示停运原因、维修周期及临时出行方案，坚决杜绝无合规依据擅自停运电梯，切实保障高层居民基本出行权益。

县城管局维修资金科现场解读政策，明确物业公司不具备维修资金申请权限，电梯应急维修可由社区或物管会启动应急审批流程，全程邀请业主代表监督，申请、审批、使用、结算全流程公开公示。目前，小区12号楼一单元电梯维修资金申请已按程序上报，各项工作有序推进。

会商会议逐项明确整改任务，压实各方责任：督促物业规范梯控启用流程，严格按照业主意愿依规运营；加快维修资金使用进度，全程公开透明；常态化开展电梯安全排查维保，压实物业主体责任。

街道社区做好政策宣传和矛盾疏导，引导业主理性维权；倒逼物业补齐服务短板、提升服务质量，主动化解邻里物业矛盾。会后，工作人员现场向投诉群众反馈核查结果和整改方案，群众对处置成效表示满意。

吹哨攻坚 健全全域治理体系

依托“吹哨报到”工作机制，沛城街道成功打通部门壁垒、破解基层权责受限难题，形成了数字赋能、专员前置、多元调解、部门攻坚的完整治理闭环。日常小事平台处置、专员化解，疑难事吹哨联动、集中攻坚，实现大小矛盾全覆盖、全闭环、无死角化解。

沛城街道党工委书记李旭表示，物业治理是基层治理的关键末梢，更是贴近千家万户的民心工作。下一步，街道将坚持党建引领，推动资源、服务、管理下沉，持续优化数字智治、专员细治、部门共治、多元化解治理体系，破解物业治理顽疾，将矛盾化解在基层、问题解决在萌芽，以更精细、更高效、更暖心的治理举措，精准回应群众急难愁盼，不断提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感。

民生“小事”非小事

于龙

小区物业治理看似是民生“小事”，实则连着基层治理效能、城市营商环境、干部工作作风。

沛县沛城街道以物业治理为突破口，构建数字上报、专员值守、就地调解、部门攻坚的闭环治理体系，在化解小区矛盾的同时，转变干部作风、优化宜居营商环境，以一个个小区的“微平安”夯实社会大局稳定的坚固基石。

以前，遇到杂物乱堆、环境失管等物业难题，一些居民的诉求往往得不到及时回应。如今，依托“壹码解纷”数字化平台，群众扫码即可一键报事，问题清单可直接推送至责任主体。

数字化平台倒逼工作由“坐等投诉”转向“主动发现”，干部作风由被动应付变为快速响应。高效宜居的居住环境，也成为一座城市吸引人才、留住商户的软实力。

将细微隐患处置在早，把服务重心下沉一线，是党员干部作风转变最直观的体现。物管专员扎根楼栋、上门走访，变群众“上门找干部”为干部“下沉到

小区”，就地倾听民意、化解纠纷。

樊巷街拥堵、香港街停车难等问题，影响沿街商铺经营与人流往来。多部门协同发力一周完成整治。各部门不再相互推诿、坐等上报，而是主动下沉协同攻坚，以务实工作作风破解治理难题，为居民安居、商户经营扫清障碍。

治微总于未起，优环境于细微。沛城街道这套闭环物业治理体系，早已不止

于办好小区事项。它以作风之变激活治理效能，以治理之善优化营商环境，以安居之稳筑牢基层根基。

当群众诉求事事有回音、物业服务规范有序、城市宜居品质持续提升，民生福祉、营商活力、社会稳定便能同频共振，凝聚起高质量发展

彭城新语

那一声“到”，生生传承

（上接 01版）

一生作答

“王教员是能躲开的，他不仅技术上过硬，而且是跪姿埋雷。但我当时就看到王教员往前一扑，火花一亮。等我再次醒来时，才知道，他为掩护我们12个人牺牲了……”8月21日，在邳州一间普通民居内，86岁的李彦清老人说起往事依旧热泪盈眶，声音微微颤抖。

从认识王杰到离开王杰，相处虽然短暂，但李彦清对王杰印象深刻：“在指导地雷班民兵训练时，王杰总是一丝不苟，有时下过雨后地面全是泥巴，他仍趴在地上给民兵做示范。”

被救之后，每当夜深人静时，李彦清总会想起王杰，禁不住泪流满面。他把王杰当作标杆，时刻严格要求自己。

1973年5月，李彦清被当地武装部抽调作为教员派往戴庄镇李圩村组织民兵进行埋雷训练。在民兵埋雷的过程中，女民兵胡秀玲由于过于紧张，出现操作失误。千钧一发之际，李彦清像王杰一样扑了上去。女民兵得救了，他却被炸瞎了双眼。

“王杰用生命救下了我，我的这条命，是王杰给的。我也要像王杰那样，在关键时刻站出来，保护别人。”李彦清说。

失明后，李彦清一度陷入绝望，找不到人生方向。在痛苦煎熬中，他想起王杰，想起了王杰在日记里的话：“我决不会忘记死去的烈士，我一定肩负重担，继续做他们没有做完的工作。”

李彦清决定将王杰精神作为自己的人生坐标，让自己在困境中站起来，做个有用的人。在妻子帮助下，他逐渐

学会生活自理，并学会了独特的盲写方法。1973年8月1日，他在自己的日记本中写道：“学习王杰‘两不怕’，百座珠峰也敢攀。”

之后的53年，他坚持宣讲王杰精神，累计4000多场，听众达数百万人次，被称为“活着的王杰、当代的保尔”。

“眼睛看不见了，心却更亮了。王杰‘一不怕苦、二不怕死’的精神就是我的眼睛。”他说，“只要能说话，还能走路，我就会将王杰的故事一直讲下去。”

被英雄救过的人该怎么活？李彦清用一生的时光回答了这个问题——活成了下一个英雄。

藏蓝赓续

在徐州，王杰精神早已融入各行各业。其中，全国首家以英雄命名的王杰派出所，在日复一日的坚守中，将“两不怕”精神化作守护万家灯火和使命担当。

2012年11月22日，一名叫黄升的民警，用24岁的生命诠释了王杰精神。

那天，为侦办一起诈骗案件，黄升和同事前往山东邹平调查。返程途中，三辆黑色越野车尾随、包夹、逼停警车，十多名歹徒持械打砸。警车严重变形，车门无法打开。黄升奋力推挤车门时，猛然瞥见一名歹徒手持匕首刺向无法躲闪的同事。

他扭身抱住同事，用自己的背挡住了尖刀。滚烫的鲜血喷涌而出，歹徒四散。黄升用尽最后的力气说：“记住车牌号……还有体貌特征……快报

警……”因失血过多，24岁的他再也没有醒来。

今年4月3日，王杰派出所举行仪式，迎接黄升烈士归队。8名新警护送英雄“归队”，全场脱帽默哀一分钟。黄升的战友含泪追忆与他并肩作战的点滴，喃喃说道：“英雄从未走远，他换了一种方式回到大家身边。”

46岁的民警武龙，今年年初才做了脚踝手术，医嘱需静养半年。可他手头上有一起经济纠纷案件涉及众多群众资金分配问题，为了推进进展，他拄着拐杖去银行取证，只为让群众早一天领回资金。

在王杰派出所，红色血脉代代流淌。新警入职的第一课，便是要走进所内学习历史知识，缅怀英雄、品读初心；日常勤务的每一刻，皆是榜样模样、躬身践行。今年开始，所里的值班民警还会通过写日记的方式，深入学习王杰精神，不断转化为内在行为准则。

如今，青年民警们奔走在街巷阡陌，调解纠纷、攻坚克难，在平凡的岗位上吃苦奉献、无畏担当，让英雄薪火在新时代警营熠熠生辉。

童声回响

5月25日清晨，在徐州市王杰小学，少先大队委尹楚尧带领全校同学庄严宣誓：“我是王杰传人，人民为先，祖国至上，诚实勇敢，自律自强……”稚嫩而铿锵的声音在校园回荡。这项每周一的仪式，在王杰小学已坚持近24年。

从尹楚尧入校第一天，老师就讲王杰的故事。从懵懂到理解，在少年心中，王杰精神像一颗种子悄悄扎下了根。即将步入初中生活的他，将继续带着这份精神力量笃行成长。

2025年7月，在王杰牺牲60周年纪念日前，王杰小学孩子们写了一封信，寄给山东金乡王杰纪念馆。信中说：“英雄从未远去，精神永远年轻。王杰只是化作千万个你我，在平凡的日子里，做着不平凡的坚持……”

这封信跨越150公里抵达王杰的故乡。那里有一群成年人替王杰回了信，信里说：“英雄从未离开，他只是化作了千万个你。”

61年前，23岁的王杰用0.7秒作出抉择。61年后的徐州，86岁的李彦清还在讲王杰的故事，46岁的武龙在警营中攻坚克难，12岁的尹楚尧每周一清晨面向王杰塑像，喊出：“我是王杰传人。”

山河不改色，精神永远流淌。从英雄纵身一跃铸就丰碑，到凡人一生坚守践初心；从藏蓝铁军无畏担当，到少年童心植下微光。61载风雨兼程，王杰精神跨越时空、历久弥新。

在陆军第71集团军王杰班所在连队，每天晚点名时，第一个呼点的名字永远是“王杰”，全连齐声答“到”。这个传统延续了61年。

“王杰的枪，我们扛；王杰的歌，我们唱。一不怕苦、二不怕死，一心为革命，永远跟着党……”如今，王杰精神像蒲公英的种子一样，飘洒在军营沃土，开出灿烂的“英雄花”。

一声“到”，一生到。

这个声音像一粒种子，落在每一个应答者的心里。



传承红色基因，赓续精神血脉。去年，在英雄王杰牺牲60周年之际，结合深入贯彻中央八项规定精神学习教育，作为王杰部队驻地的徐州，各界持续兴起学习王杰精神热潮。从部队官兵到地方党政机关、大中小学，大家走进王杰烈士事迹陈列馆，来到“三不伸手”正心教育馆，深刻感悟王杰“一不怕苦、二不怕死”的战斗精神，用心领悟王杰“在荣誉上不伸手，在待遇上不伸手，在物质上不伸手”的高尚情操，强烈感受到王杰甘于奉献、淡泊名利的家国情怀，对个人与国家、付出与收获、物质与精神的关系有了更深思考。

1965年7月14日，驻徐某部战士王杰，在组织民兵实爆训练时，现场发生意外，他纵身一扑，为保护12名民兵和人工武干部英勇牺牲。从此，王杰用23岁年轻生命铸就的“一不怕苦、二不怕死”精神，融入了中国共产党人精神谱系，澎湃于中华民族生生不息的精神长河。

2021年9月，党中央批准了中宣部梳理的第一批纳入中国共产党人精神谱系的46种精神，其中就有王杰精神。2017年12月13日，习近平总书记视察王杰生前所在连时强调，“王杰精神过去是、现在是、将来永远是我们的宝贵精神财富”“王杰‘在荣誉上不伸手，在待遇上不伸手，在物质上不伸手’，这‘三不伸手’是一面镜子，共产党员都要好好对照这面镜子”。

其实，中华文明的精神赓续中，“家国同构”的理念自古有之。《礼记》言“修身齐家治国平天下”，孟子称“天下之本在国，国之本在家”，这种将个人修养与家国命运紧密相连的理念，构成了民族精神的底层逻辑。英雄王杰“三不伸手”的精神，正是传统文化基因的现代表达。他以“两不怕”精神投身国防事业，在23岁的生命里诠释了“家国情怀”最纯粹的内涵：将个人理想熔铸于国防使命之中，以无私品格淡泊世俗得失。

回望中华民族的历史长河特别是中国共产党的百年党史，像王杰这样以“三不伸手”注解家国情怀的仁人志士、共产党员比比皆是。从黄大年、张富清等人深藏功名、选择到航天团队甘做“隐姓埋名人”，从全国脱贫攻坚楷模黄文秀将生命献给百色大山再到无数社区志愿者默默守护万家灯火……无不印证着“三不伸手”精神的赓续绵延。

王杰精神之所以历久弥新，关键在于它既承袭了优秀传统文化的优秀基因，又赋予其革命年代的实践品格，激励着一代代共产党人、中华儿女自觉树立正正确的价值观、权力观、利益观，淡泊名利、甘于奉献，以赤子情怀守初心，以忘我精神担使命，共同书写“家国情怀”的壮丽画卷。

在物质充裕而价值多元的当下，“三不伸手”恰似一针“清醒剂”。当消费主义催生“精致利己”，当“躺平”“佛系”削减奋斗热情，王杰精神中的“三不伸手”展现出强大的现实针对性：一个真正的家国情怀，不是口号式的宏大叙事，而是具体而微的日常坚守——在荣誉功勋面前保持谦逊礼让，在物质诱惑面前守住底线红线，在个人得失面前作出正确选择。这种精神与家国情怀的现代转型形成深刻共鸣。一如在脱贫攻坚战场上，数百万驻村干部将“待遇不伸手”转化为“向贫困宣战”的担当；在疫情防疫阻击战中，无数人民子弟兵和广大医护人员以“物质不伸手”践行“生命至上”的誓言；在科技创新前沿，科研工作者们用“荣誉不伸手”注解“十年磨一剑”的坚守……新时代的家国情怀，正是在这一个个“不伸手”的温暖中焕发新光彩。真正的价值实现，不在于索取多少，而在于奉献几何；不在于个人得失，而在于家国同构中的精神丰盈。

奋进新时代，扬帆新征程。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点，王杰“三不伸手”精神的价值愈发凸显：它不仅是作风建设的“防火墙”，更是破解“内卷焦虑”的密钥——当人们自觉在物质浪潮中“不伸手”，才能腾出双手拥抱更有意义的生命形态。这种超越，恰如王杰的“人生四问”——什么是理想？革命到底就是理想。什么是前途？革命事业就是前途。什么是幸福？为人民服务就是幸福。什么是痛苦？失去人民的信任 and 为人民工作的机会就是最大的痛苦。这些追问，至今仍是党员干部对照初心、坚定信念的重要标尺，指引着我们在物欲横流中锚定精神坐标，立起家国高标。

弘扬“三不伸手”精神，写好“家国情怀”答卷。当前，世界正经历百年未有之大变局，越是风云激荡，越需要筑牢“三不伸手”的定力与家国情怀的担当。这要求我们：既要像王杰那样在生死考验前彰显“两不怕”血性，也要在日常工作中践行“三不伸手”操守；既要传承“先天下之忧而忧”的文化基因，也要创新“功成不必在我”的实践智慧。唯有如此，方能在中华民族伟大复兴的征程中，绘出一幅更加壮美、更加精彩、更加光芒的国家画卷，交出一份无愧于历史、无愧于人民、无愧于时代的精彩答卷。

（作者系徐州市人大常委会环境资源城乡建设工作委员会副主任）

（上接 01版）

《习近平文化文选》第一卷、第二卷的出版发行，为全党全国各族人民深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想特别是习近平文化思想提供了权威教材，对于广大党员、干部、群众进一步深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，自觉在思想上政治上

读懂『三不伸手』，厚植『家国情怀』

周林



安全无小事 应急有预案 平安每一天

当意外来临，时间就是生命。各方联手，普及安全知识，提升应急能力，守护每一个家庭的平安与幸福。

徐州报业传媒集团 宣 广告