

小巷管家：服务居民“零距离”

在昆明市五华区华山街道，活跃着一群身穿蓝马甲的“小巷管家”，他们频繁穿梭于大街小巷和小区（楼院），广泛参与社区治安巡防、收集社情民意、调解邻里矛盾等工作。队伍中大部分成员是从各条战线上退休的老同志，是一群心中装着街坊四邻的热心人，他们选择在新的岗位上继续发光发热、贡献力量。

改善居住环境

华山街道地处昆明市中心城区，辖区总面积 3.98 平方公里，常住人口 8 万余人，是典型的“四多”社区，即居民小区（楼院）类型多、无人管理小区（楼院）多、人户分离比例多、流动人口多。为做好社区治理、服务辖区群众工作，2021 年 4 月，华山街道探索出“小巷管家”志愿者群防群治模式，143 名小巷管家正式上岗。这支由党支部书记、红色物业负责人、四级网格中心工作人员、能力突出的楼栋长、保安负责人、志愿者等组成的队伍，实现了对街道 282 个小区（楼院）和大街小巷的全覆盖。

72 岁的杨桂珍已经在华山南路 80 号院居住了数十年，不仅对院子里的一草一木十分熟悉，对 120 余户住户的情况也了然于心。“住了这么多年，很多住户以前都是一个单位的同事，大家已经养成了互帮互助的习惯。”当上小巷管家的杨桂珍责任感比以前更强，作为社区和群众之间的纽带，她每天都要在小院里巡查几圈，发现哪里的卫生清洁不到位，就随手拿起扫把进行清理；听闻哪家的老人需要帮助，

她也会力所能及上门服务。“80 号院不少老人申办高龄补贴都是请杨师帮忙代办，他们信她，我们也信她。”五华山社区党委书记、居委会主任王永梅说。

“能帮忙协调解决的，就由我们小巷管家来处理；我们解决不了的，就第一时间上报社区。”杨桂珍的“五华邻里小巷管家巡查记录本”上，清清楚楚地记录着平日巡查时发现的问题、向社区反馈的情况和处置结果等内容。虽然大家的巡查记录本上记录的大多是“垃圾桶已满”“有淹积水点”“灭火器过期”等不起眼的“小事”，但正是一件件“小事”的快速处理，提升了住户们的满意度和幸福感。

解决实际困难

院管会副主任、原单位老年大学校长、小巷管家……居住在景虹街 9 号的谢文琼虽已退休 18 年，仍身兼数职。她笑称，现在的工作量比退休前还多，自己比退休前还忙。

“院子里的事情总要有人管，老同事们也需要有人提供服务。”谢文琼是这么说的，也是这么做的。几年前，景虹街因