

# 投诉量下降99%的背后 金通阳光苑“民心停车”改革记

本报讯(记者 原梓峰)在丰台区卢沟桥街道市民诉求处置中心的最新12345热线数据中,金通阳光苑小区的停车投诉从高峰时期的近百件锐减至上个月的仅1件,降幅达99%。这一数据背后,是困扰这个万人社区多年的停车难题得到根本解决的生动写照。

## 万人社区的停车之痛

金通阳光苑小区始建于2020年,拥有4100多户、近15万人,分为三个园区,居民构成复杂,包括东城、西城、石景山、丰台等不同区域的拆迁安置户,回迁老人、年轻上班族、首钢职工等群体经济条件和诉求差异巨大。

治理书记都丽群初次走进这个小区时,景象令人揪心。地面车辆密密麻麻,两排停车导致消防通道严重堵塞,夜间停车高峰达700多辆,最窄处不足3米。曾有一位老人突发心脏病,从15楼抬下后因救护车无法进入,还需步行百余米才送上救护车。与此同时,地下3700个产权车位却因价格高昂大量空置,使用率仅16.1%,形成了“地上一位难求、地下资源沉睡”的怪象。当时12345热线投诉中,停车类诉求占比90%以上。

## 创新治理模式的探索

问题的根源在于开发商长期实

行地库产权车位的“只售不租”政策,导致车位售价高昂,超出部分居民承受能力。每月数百元的租赁费用也带来沉重负担。无奈之下,居民只得将车辆停放在地面,造成规划仅416个的地面停车区域,车辆峰值达1239辆。

解决问题的关键,在于推动产权单位在地下车位定价上作出实质性让步。在都丽群的带领下,社区党组织充分发挥统筹协调、链接资源、凝聚共识的核心作用,经过多轮艰难而细致的沟通谈判,最终成功推动开发商推出力度空前的让利举措:以10.3万元至15万元价格团购优惠出售地库B1层产权车位,最高降幅46%;43号院、26号院地库B3层产权车位优惠租赁价格降至350元/月,以300元/月优惠租赁价格开放45号院人防车位1万平方米;残疾人地库车位半价优惠。这套“组合拳”显著降低了居民使用地库车位的经济门槛。

在充分调研的基础上,都丽群带领社区党组织创新提出了分层治理方案:地上车位实行两年摇号固定车位制度,月租定为200元。这一价格调研了周边3公里内所有小区后取均衡值。都丽群提出的“地上摇号+地下普惠+临时疏导”模式,兼顾了公平性与灵活性,有效盘活了

社区停车资源,从根本上缓解了停车矛盾。

优惠政策出台后,如何落地成为关键。都丽群带领团队首先倾听党员意见,组织召开党员会议。60余名党员一致同意放弃使用地上停车位,转而选择地下停车,为后续治理铺平了道路。

## 全过程人民民主的实践

党员带头后,重头戏是做居民工作。都丽群带领团队摒弃“替民做主”思维,将“全过程人民民主”贯穿始终。她充分利用晚上和休息时间,多次精心组织召开居民议事会,与大家面对面交流、零距离倾听,认真记录每一份诉求与建议。面对情绪激动、言辞激烈的居民,她始终保持最大耐心,以理服人、以情感人,不回避、不急躁。她会详细地解读《中华人民共和国民法典》里的相关具体规定,以法律条文为依据,清晰地阐述地面车位的产权到底归属于谁,以及车位收费管理背后所依据的合法性来源。通过这样细致入微的讲解,逐步消除了居民在这方面存在的认知误区。

## “孝心车位”让细微之处见真章

一位年迈的无车居民反对治理,

因儿子只有周末回来,临停费较高。社区工作人员没有简单说服,而是立即与物业协商,推出“孝心车位”并提供免费时段。这个举措成功化解了无车老年居民的抵触情绪,让他们从“反对者”变成“支持者”。

为了深入了解民意,社区党委借助党建引领构建的网格体系,开展了为期半年的入户走访。工作人员在晚上六点半开始入户,持续到九点,每晚最多走访一个单元。采用“三次入户+电话回访+全程录音”的方式,完成对3323户的民意调研。正是这种务实作风,最终赢得居民理解支持,停车治理同意率超过90%。

通过实施“三项举措”——企业协商、居民讨论、物业配合,构建了服务基础,建立了长效议事协商机制。通过运用“三项清单”——社区清单、产权方清单、物业清单联动明责,实现了民生诉求快速解决。

## 居民的微笑是最好的回报

经过治理,原本杂乱的小区焕然一新。道路宽敞整洁,消防通道畅通,老人们和孩子们能够安心散步休闲。一位患病老人的家属感慨:“现在生活在这里心里踏实。”在小区住了5年的居民现在每天都下楼遛弯:“现在这院子整得多好!人

车分离,能安心走着。”从“不愿出门”到“天天转转”,正是治理成效的生动体现。

曾经因停车问题闹矛盾的邻居们,现在能心平气和地在凉亭聊天;孩子们在游乐区安全玩耍;老人们组建了太极拳队。一位工作人员感慨道:“以前开会就是吵架,现在大家心气顺了,愿意一起商量把小区搞得更好。”

## 基层治理的“金通样本”

金通阳光苑的蜕变,为破解大型混合社区治理难题提供了可资借鉴的“样本”。这场变革的背后,是党建引领下基层治理逻辑的根本转变——从被动应对投诉到主动服务民生。

回顾治理历程,都丽群带领团队用“铁脚板”踩出民情地图,用“实心肠”叩开居民心门。都丽群说:“只有真正站在老百姓的角度,设身处地为他们着想,才能赢得信任。”方案创新离不开对民情的深切体察,机制完善最终要靠真心换民心。

昔日“问题社区”已蜕变为“样本社区”。金通阳光苑形成的“党建引领、民主协商、系统治理”治理模式,为破解复杂社区治理难题提供了可复制的方法论,对推动超大城市基层治理现代化具有借鉴意义。



# 丰铃行动出实招 “卸货交响乐”终落幕

●区生态环境局执法二中队 李冠弘 李天斌



## 个人诉求

市民反映,在丰台区石榴庄街道宋家庄首开福贸商场卸货区,每天凌晨四点半开始卸货,非常影响居民休息,希望尽快处理。

## 办诉纪实

“同志,你们到底管不管?我们全家人几个月没睡过一个整觉了!”电话那头,宋家庄家园社区王大姐的声音疲惫中透着愤怒。

王大姐的诉求很明确:要么让超市彻底搬走,要么还他们一个安静的清晨。“我们不要赔偿,就要一个能睡觉的安静!”这句话沉甸甸地压在了我的心上。

她的诉求非常具体,却也令人无奈:小区楼下超市每天凌晨装卸货的撞击声、车轮声、人的交谈声,汇成刺耳的“交响乐”,的确影响居民休息。家门口有超市本是便民利民的好事,如今却成了扰民的“心病”。

起初,我们按常规流程督促超市降低音量、调整时间。但超市方面也有苦衷:“城区货车有限行政策,只能在清晨时段进货,卸货的‘地牛车’轮子是硬塑料的,货架也多是金属框架,噪声真的很难避免。”相关负责人无奈道。

几次沟通下来,超市把卸货时间从四点半推迟到了五点,但噪声的本质问题没变,居民的投诉依旧。常规调解无效后,区“丰铃行

动”环保专班介入,联合街道、社区、物业开展“联合会诊”。我们决定凌晨到现场实地感受。

清晨五点多,站在居民楼与卸货区之间,不到百米的距离内毫无遮挡。货车开门声、铁托盘砸地声、硬轮碾过坑洼的“咯噔”声、金属货架的碰撞声接连炸响。那一刻我才真切体会到,这噪声不仅是仪器上的数字,更是对生活安宁的粗暴侵犯。

现场勘察后,问题症结清晰了:选址太近、设备太硬、流程太糙。常规的“打招呼”“下通知”毫无意义,必须动真格,进行系统性改造。

我立刻牵头组织居民代表、超市负责人、物业经理召开现场办公会,面对面沟通协商,结合现场实际与多方诉求,量身定制了一套全方位整改方案。

我们先优化作业路线与区域,将超市卸货时间统一调整至早6点后,严格遵守限行规定的同时避开居民休息时段;针对提前抵达的进货车,引导至小区南侧远离居民楼的临时缓冲区等候;还把整个装卸作业区整体向南迁移50米,借助小区配套建筑形成天然隔音屏障,从空间上拉开噪声与居民的距离。

紧接着推进设备全面降噪,要求超市将“地牛车”的硬塑料轮更换为高弹性、静音款实心橡胶轮,从源头减少摩擦撞击噪声;同时在仓库卸货平台、主要通行通道铺设减震垫,让装卸作业实现全程“软接触”,大幅降低噪声。

我们还协助超市规范装卸操作流程,明确要求工作人员轻拿轻放货物,严禁抛掷、拖拽;加强清晨时段动态巡查,确保各项降噪措施不折不扣落实到位,不出现整改反弹。

方案落地实施后,持续跟进整改效果,定期回访居民。再次联系王大姐时,她的语气明显缓和,笑着说:“现在噪声小太多了,家里终于安安静静,我们也能睡个安稳觉了!”超市负责人也反馈,改造后装卸作业更加规范顺畅,和周边居民的关系也变得和睦,矛盾彻底化解。

## 复盘反思

在工作方法上,要学会“沉下去”和“系统看”。处理投诉不能只扮演“二传手”和“催促者”,必须“沉下去”到现场找准症结;也不能“头痛医头、脚痛医脚”,需要具备“系统思维”,联动多方、统筹资源,寻找既能治标,更能治本的“最优解”。

在服务意识上,要深化“共情力”和“平衡力”。基层治理不能是简单的“谁闹谁有理”或“一刀切”。在深入理解各方合理诉求的基础上,寻找最大公约数,推动实现多方共赢的长效治理。

在政策落实上,要平衡“温度”和“精度”。在落实大政策的同时,用更精细、更富有人情味的“微操作”熨平这些褶皱。这启示我,基层工作很多时候就是“最后一米”甚至“最后一厘米”的落实艺术,精度决定效果,温度决定满意度。



4月7日

《中国画的门道》

作者:宋焕起

出版单位:人民美术出版社

全书采用“从常识到专业”路径——先夯实术语、历史与技法基础后再延伸至鉴赏实践,构建中国画认知系统。本书以“正本清源”为宗旨,直击当前艺术赏析读物中普遍存在的过度依赖通感想象、偏离绘画本质的误区,主张回归严谨、真实的审美逻辑。语言风格兼具专业性与通俗性,术语阐释清晰,行文流畅生动,拒绝晦涩与浮夸,真正实现“深入”而不“深奥”。

《中国画的门道》不仅是一部

导览式工具书,更是一场对中国

画文化基因的深度叩问。它引领

读者穿透表象,理解散点透视背

后的东方空间哲学、诗书画印一

体的人文传统,以及“似与不似”

的美学辩证,最终在笔墨方寸间

读懂千年文明的独特气韵。



4月9日

《八喜猫漫画中国史 唐1》

作者:八喜猫

出版单位:人民文学出版社、

天天出版社

首部纪传体漫画中国史,

《八喜猫漫画中国史》系列开篇

之作!

从隋末乱世,李渊脱颖而出

开创大唐,到李世民玄武门兵

变,从秦王到皇帝再到天可汗;

从魏征怀才不遇,五易其主,到

辅佐明君开创贞观之治;一代军

神李靖,东征西讨,开创大唐战

无不胜的神话;李治不挣不抢,

成为最后赢家;一代女皇武则天,

冲破时代桎梏,谱写帝业的另

一种可能;“神探”狄仁杰,既

是李唐忠臣,又是武周宰相的

他,如何一言复兴大唐?

八喜猫华丽变身,逐一闪亮

登场!趣味讲述大唐三百年风

变幻上半场。



4月8日

《我在国外做考古:走进“一

带一路”考古现场》

作者:王珏 等

出版单位:东方出版中心

这是一本聚焦“一带一路”考

古的通俗普及读物。当驼铃远

去,帆影隐没,欧亚大陆与印度洋