

# 高新区马山街道激活基层治理“幸福密码”—— 精治深耕烟火里 幸福生活画卷中



图一

图二

图三

图四：服务新业态群体。  
图三：海兴社区夏令营活动。  
图二：幸福集市。  
图一：网格员入户走访。

新区速递

## 从“来回跑”到“一次办好” 群众办事省心又暖心

本报讯(YMG全媒体记者 信召红 通讯员 王晓萍)“窗口工作人员不仅帮我办好企业开办业务,还主动提醒我税务登记、社保开户等业务能同时一次性办结,省去了来回奔波,太贴心了!”近日,市民张女士在烟台高新区政务服务中心办完业务后,对“高效办成一件事”给予充分肯定。

烟台高新区行政审批服务局聚焦企业群众办事体验,推动“高效办成一件事”改革从“有形覆盖”向“有效服务”转变,让政务服务更有温度。

打破部门壁垒,健全跨部门常态化沟通会商机制。依托“一件事”联席会议,协商解决职责衔接、材料标准等共性问题,明确处理路径形成动态工作规范,为窗口人员提供指引,缩短群众等待时间,让“一件事”专窗成为高效“办事之窗”。

打造全能服务队伍,开展实战化能力提升培训。结合高频及疑难“一件事”事项,通过情景再现、案例研讨等方式,强化窗口人员关联政策解读与引导能力,推动工作人员从“专科手”向“多面手”转变,大幅提升业务办理水平。

紧跟国家改革部署,全力拓展“一件事”服务链条。系统落实国家及省级部署的37个“一件事”主题服务,全面覆盖企业开办、员工录用、社会保险等企业及个人全生命周期高频场景。通过及时承接国家、省市新推出的“一件事”主题,持续优化服务流程,推动政务服务从重点领域“点上突破”向全周期、场景化、全覆盖集成服务升级。

## 高新区家庭医生签约零距离 惠及居民2万余人

本报讯(YMG全媒体记者 信召红 通讯员 张萍)近期,烟台高新区社区卫生服务中心组织家庭医生团队,通过入户走访、义诊活动、门诊签约等多元形式,扎实推进家庭医生签约服务,将健康关怀精准送达居民身边。

针对辖区慢性病患者群体,家庭医生团队开展免费入户随访,细致测量血压、血糖,询问身体状况与用药情况,更新完善随访记录。同时,现场解读家庭医生签约政策福利、服务内容保障,协助居民完成签约,明确专属医生联系方式,切实破解慢病群体“看病难、签约难”问题。

家庭医生团队还以门诊诊疗为契机,主动了解患者健康状况与签约需求,向未签约居民宣讲政策优势,为已签约居民跟进服务落实情况,依据诊疗结果优化个体化管理方案,持续提升服务质量。截至目前,社区卫生服务中心已为2万余人完成签约。

## “鸚鵡螺非遗课堂”开课 高新区开展非遗课堂系列活动

本报讯(YMG全媒体记者 信召红 通讯员 修培榕)近日,烟台自然博物馆内暖意融融,30余组亲子家庭欢聚一堂,共同开启“文润高新·鸚鵡螺非遗课堂”首期旅程。活动以“绳结纳福”为主题,将非遗技艺与自然之美相融,让大家在指尖劳作中触摸传统文化温度。

非遗课堂系列活动由烟台高新区经济发展局、烟台自然博物馆联合主办,烟台华夏文化促进会承办。课堂全年计划每月开展1期,共12期,打造集教育、体验、传承于一体的非遗平台,推动非遗融入现代生活。

科普活动室内,指导老师细致讲解中国绳结的历史底蕴与文化内涵,手把手演示“纳福结”基础编法。亲子携手,彩绳在指尖穿梭缠绕,一个个承载美好祝愿的结饰渐次成型。“绳结既是手艺,更是自然材料与心底祝福的纽带。”老师的讲解让大家深有感悟,现场笑语盈盈,每个家庭也在动手创造中,真切感受着文化传承的鲜活力量。

## A 党建引领筑根基

### 织密治理服务网

“以前家里漏水不知道找谁,现在网格员每周都来走访,一个电话问题就有人跟进,太省心了!”家住海岸社区的王阿姨翻着手里的“网格服务群”,言语间满是认可。这份安心与便捷的背后,是马山街道精心织就的基层治理“一张网”,让治理触角延伸至群众生活的“最后一米”。

街道将8个社区划分为132个网格,构建起“网格长+网格员+楼栋长+志愿者”的“1+N”责任体系。所有网格员均由社区工作者担任,他们化身行走在楼栋间的“民情观察员”,每日深入网格巡查走访,常态化开展“访民情、解民忧、聚民心”进门入户活动。翻开网格员的工作手册,居民反映的路灯损坏、下水道堵塞、邻里纠纷等诉求一一记录在册,实行“当场解决+限时办结”机制,确保“小事不出网格,大事协同处置”。截至目前,街道通过网格走访累计收集居民诉求3757条,办结3523条,办结率达93.77%,用高效响应化解民生难题。

在网格之外,党群服务阵地的升级让便民服务更有质感。街道重点打造了滨河社区、北方华和家园小区、中海金街工会驿站等9处党群服务阵地,划分政务服务代办、文化活动、便民服务、志愿服务等功能区域,配齐桌椅、电脑、图书等基础设施,实现“一站式”服务全覆盖。走进海天社区的海天文化书院,浓郁的书香扑面而来,这里不仅是居民读书学习的好去处,更成为政策宣传、邻里交流、志愿服务的“枢纽站”,让党建引领下的文化治理更有温度。

多元联动是提升治理效能的关键抓手。街道深入推进社区“双报到”工作,组织市区驻街部门单位与社区、社会组织等形成治理合力,常态化开展各类共建活动160余次。从联合开展消防安全演练到共同举办邻里节,从爱心商家上门为老人理发到专业团队进社区义诊,多方力量的协同参与,让基层治理从“单打独斗”变为“众人拾柴”,凝聚起共建共享、共治共赢的强大合力。

## B 物业服务提质

### 居住环境焕新

“以前下班回家,最怕堵在力高商业街,错车都费劲。现在东段道路打通了,路面平整通畅,一脚油门就能到家,太省心了!”行驶在改造后的力高商业街上,上班族张先生的欣喜溢于言表。这条承载着7个独立园区、近万户居民出行需求的商业街,曾因东段“断头”成为交通堵点,早晚高峰拥堵不堪,居民抱怨不断。

群众诉求就是工作指令,民生痛点就是攻坚靶点。街道主动牵头,召集社区、物业、居民代表及相关部门召开专题协调会,反复论证优化方案,最终确定“打通商业街东段道路”攻坚项目。中泰物业管理有限公司主动担当,承担50万元主体建设费用,项目于2025年8月顺利竣工投用,彻底打通居民出行“堵点”,解开了困扰大家已久的民生“心结”。

这只是马山街道物业提质的一个缩影。2025年以来,街道以《烟台高新区普通住宅物业服务评价办法(试行)》为依据,以推行“幸福托管制”为抓手,全面提升物业管理质效。推行物业管理“三评五联闭环工作法”,通过工单日反馈、月通报、半年测评等形式构建激励约束机制,对投诉量居高不下的物业服务企业实行挂牌督办。街道联合区规划国土建设局向辖区26家物业服务企业总部发函督办,推动8个小区物业总部来人现场办公,督促更换1名项目负责人、2名经理,对于在测评过程中收集的小区环境卫生不达标、公共设施维护不及时、停车管理混乱、安保巡查不到位等4大类突出问题,组织相关物业服务企业负责人召开专题整改会议9次,实地复查20余次,全年累计解决物业管理类问题2000余件。其中,东海岸·书香府第、力高阳光海岸、中海国际社区3个重点小区的物业投诉量整体下降超40%。另外,街道在中海紫御公馆小区成功推行“幸福托管制”,保障物业费收支公开透明,物业服务标准与物业费价格质价相符,物业服务满意度持续提升。

中海金街的蝶变同样令人瞩目。曾经,这里因商铺密集、车流和人流交织,外卖车乱停、进货车占道、流动商贩挤占人行道等问题突出,成为居民投诉的“重灾区”。为彻底整改乱象,中海物业加大投入力度,组建工作专班,维修破损路面8处,投入20余万元增设智能管控设备、改造优化通行通道,常态化开展秩序巡查管控。如今,中海金街,路面整洁有序,车辆停放规范、通行顺畅无阻,商户侯静笑着说:“门口再也没有乱停车的情况了,金街环境舒心了,来消费的顾客也多了,生意越来越红火!”

为了让居民诉求得到快速回应,街道构建起“线上+线下”全方位响应渠道。线上推广“码上办”小程序,累计接待咨询80余人次,办结率达93%;线下推行“物业经理接待日”及“红色物业”联席会议制度,累计收集物业服务、设施维护等问题560余件,办结率达95%,推动形成多方参与、协同共治的基层治理格局。

## C 文化惠民润人心

### 精神生活添亮色

“周末带孩子来参加‘小河狸课堂’,既能学习科普知识,动手制作手工,还能认识新朋友,彻底解决了我们上班族周末带娃的难题!”在滨河社区党群服务中心,年轻妈妈刘女士为社区的的特色文化服务连连点赞。2025年以来,马山街道各社区充分整合党群服务中心阵地资源,精心打造“周末研学工坊”“小河狸课堂”“宝宝屋”等特色文化品牌,全年开展各类文化活动120余次,覆盖居民5000余人次,让文化服务浸润日常。

从传统节日到日常休闲,街道的文化活动始终充满烟火气与幸福感。元宵猜灯谜、端午节包粽子、中秋节放露天电影,一场场传统节日活动让邻里情谊在欢声笑语中升温;老年大学开设绘画、书法、二胡等课程,让老人们老有所学、老有所乐;新增的5支社区文艺队伍,由居民自编自导文艺节目,在社区舞台上展现风采。海兴社区智联艺术团76岁的李变生老师感慨道:“自从加入艺术团,我的退休生活彻底变了样,从前除了带儿女带孩子,在家总觉得日子枯燥乏味,现在每天和伙伴们一起排练、创作,结识了许多志同道合的新朋友,越忙越觉得有奔头,整个人都精神多了!”

便民服务的持续升级,让民生温度触手可及。街道常态化开展“幸福集市”工程,已经成功举办了近50次便民服务大集,开展了50余次免费维修、义诊等便民活动和150余次志愿服务活动,受益居民超过3万余人次,将服务送到了群众家门口、心坎上。

社区社会组织的培育和孵化,则为基层治理注入了鲜活力量。2025年以来,街道新增备案社区社会组织11支,蓝海社区积极引进北京韩红基金会“记忆包裹”“唤醒记忆”和“暖心关爱·文化润苗”项目3个,项目资金总额19.3万元,服务社区老人近3000人次、儿童500余人次;海兴社区“编福侠”志愿服务队依托“免费教学+材料供应+订单回收+按劳取酬”一体化模式,为辖区内的全职宝妈、大龄失业人员等群体打造了“家门口”的灵活就业平台,目前已有25名居民通过该平台实现每月300至1000元不等的增收,实现“技能赋能+就业增收”双向共赢。

民生无小事,枝叶总关情。高新区马山街道以党建为引领,以精治破痛点,以服务暖民心,将“一降双提”工作目标转化为居民实实在在的幸福体验。下一步,马山街道将持续以群众需求为导向,总结推广各社区治理经验,补齐民生短板,创新治理模式,为建设宜居宜业的幸福家园持续发力,让基层治理的幸福画卷在接续奋斗中越绘越美。

YMG全媒体记者 信召红  
通讯员 王冬林 刘苗苗 摄影报道



图四