



社工入户走访。

一张“房态图” 何以解治理之困



社区治理如何精准回应居民诉求？每个社区都有自己的解法，在北仑区梅山街道江梅社区，“秘诀”就藏在一张平面图里。

这张平面图被社工们称为“房态图”，它6米长、3米宽，挂在办公区域最显眼的位置，上面布满了蓝、粉、黄、橙、绿等各色图钉和标签。它以最直观的方式，探索破解拆迁安置社区“底数不清、服务盲寻”的治理痛点。

近日，宁波市委社会工作部转发北仑区梅山街道江梅社区以“房态图”推进社区精准服务的相关做法，要求各地结合实际学习借鉴。

这张看似普通的平面图，为何能“走”出梅山岛，被更多人“看见”？记者走进江梅社区，探寻其背后的治理密码。

1 彩色标识，勾勒一张“全景家底”

江梅社区成立于2015年，虽体量不大，仅绿岛新城、梅樾华庭两个小区，总计2440名居民，但其治理难点，藏在特别的“身世”里。

江梅社区是典型的拆迁安置社区，近八成居民是原梅山岛的农民，60周岁以上老年人949位，占常住人口的38.89%，其中180位是高龄老人、49位行动不便。除此之外，辖区还住着142位残疾人。

由于两个小区分期建设，居民陆续迁入，人口结构始终处于动态变化中。今年，梅樾华庭小区三期交付，又有100多户新业主搬了进来。

“老年群体大、特殊需求杂、人员动态化”，曾让社区一度陷入“难以实现多重服务精准触达”的难题中。

变化，从“房态图”开始。

走进江梅社区党群服务中心，铺满一面墙的“房态图”格外醒目：整张图采用“彩色图钉标识法”，两个小区的楼栋、户数以平面化展示——

蓝色图钉扎堆的地方，说明老年人多；紫色标签点缀的，是流动人口租住的点位；红色、绿色的标签，像一个个“先锋坐标”，标注着党员家庭和退役军人家庭。这些五颜六色的标识，密密麻麻，勾勒着社区“全景家底”。

“房态图”的诞生，始于前两年开展的“进百家门、知百家情、解百家

难、暖百家心”即“四百”行动。彼时，6名专职社工每天挤出大半天时间，挨家挨户走访。

在此过程中，社工们不仅登记姓名年龄、家里几口人、有没有车，连是否养了宠物，也登记在册。最初，这些信息只汇总在表格里，包片社工人手一份，可大家总觉得“不够直观”，于是在多次数据补充、要素提取后，表格里的零散信息变成了图上的彩色标识，“房态图”就此成型。

这张图的“精细度”藏在细节里。彩色图钉覆盖社区核心元素：蓝色图钉代表老人、粉色图钉代表青年、黄色图钉代表儿童、橙色图钉代表车辆、绿色图钉代表宠物；在此之上，更增加“房态标签”：97户党员家庭加红色标签、55户退役军人家庭加绿色标签，180位高龄老人加橙色标签、49位行动不便老人加银灰色标签，17位低保人员加黑色标签、142位残疾人加黄色标签。有了图钉和标签的区别，尽管颜色上有重复，但也一目了然。

数据的生命力在于更新。依托网格力量，社区建立动态收集机制，包片社工与网格员线上线下保持常态化排摸走访。哪套出租房换租客了、哪里有新业主搬进来了……都会及时更新，确保“房态图”紧跟实际。

2 按图索骥 让服务跟着需求走

“房态图”是摸清家底的“放大镜”，更是精准服务、提升效能的“导航仪”。小到邻里矛盾，大到民生设施规划，都能在图中找到前瞻、高效的解决方案。

在邻里关系调和上，宠物饲养管理是社区治理的“细节考点”。“房态图”为宠物家庭“画像”——社区将60多只宠物信息登记上图，饲养宠物的家庭对应房屋位置，都会钉上绿色图钉。

“虽然目前还没发生过由宠物引起的相关矛盾，但提前摸清情况、做好标记，就可以主动提醒居民规范饲养，防患于未然。”社区党支部书记丁巧叶坦言。

在民生设施规划上，“房态图”让决策更科学。2024年，社区规划在两个小区安装电动自行车充电桩，社工对照“房态图”，以老年人集中区（蓝色图钉密集区）作为选址依据。最终因贴合实际需求，选址方案顺利通过。

对新社工而言，“房态图”得以让他们快速熟悉工作。2025年，新社工贺涛入职，在开展人口抽样调查时，无需老社工带教，依托“房态图”，他就独立且高效完成了40户人口抽样、信息采集工作。

针对占比38.89%的老年群体，“房态图”则搭建起主动感知的民生服务网。

梅山岛上有许多年轻人外出工作，老人们的日常照料始终被牵挂。依托图上标注的高龄、行动不便老人信息，社区组建了“邻聚里”志愿服务队，这是一支由党员、退役军人和社工组成的“熟人队伍”。他们推行“每周敲门问候、每月帮扶代办、每季深度探访”三级服务，累计已走访超1200次。

487名流动人口，也因“房态图”找到归属感。社区建立空置房源数据库，谁家的房子空出来了、户型多大、租金多少，都能及时更新。截至目前，社区已完成57次租房对接。同时，社工也会通过入户回访、电话随访等方式，主动了解流动人口的居住适配与融入需求。

特殊群体的需求，也被“房态图”精准捕捉。

社区借助“睦邻厨房”项目，节假日里带着节气美食和慰问物资，走访低保户、残疾人，问问他们的难处；联动“彩梅之家”共富工坊，根据大家的就业意愿，针对性提供简单的零工岗位，让他们也能靠自己的双手增加收入；97户党员家庭、55户退役军人家庭，精准结对特殊群体，帮助解决生活上的难题。“邻里互助、大家出力”的氛围越来越浓。

“‘房态图’的本质，是把治理重心落实到群众需求上。”在中共宁波市委党校调研员、东南智库社区研究院导师严向红看来，江梅社区的治理实践，是用“铁脚板”走出“活数据”，通过“家底”可视化，实现人口、资源、需求的全要素覆盖，进而推动数据与服务精准对接，从“被动响应诉求”升级为“主动预判需求”，让治理资源真正流向最需要的地方。

同时，社区还充分激活了“熟人社会”优势与先锋群体力量，以“榜样结对”的方式，构建起多元共治共同体。而这也正是其被“看见”的核心逻辑——用最朴素的方法解决最实际的问题，让治理效能转化为群众可感知的民生温度。

记者 陈烨 通讯员 沈琼云