

# 全国首个工业社区服务模式省级地方标准在北仑发布—— 15个社区服务30万工人，小马如何拉大车？

记者 厉晓杭 通讯员 乐科奇 北仑区委报道组 金鑫星

把企业当“家业”，把员工当“家人”，把需求当“家事”。工业社区，是制造业立区的北仑探索基层社会治理的一项创举。

近日，全国首个《工业集聚区社区化管理和服务规范》省级地方标准在北仑发布，北仑灵峰社区成为标准制定者，着力打造中小企业社区化服务的标杆。省经信厅企业服务体系建设处处长劳俊华表示，要尽快把工业社区服务标准在全省复制推广，并推向全国。

目前，北仑成立了15个工业

社区党委，下辖865家企业党组织，有社工112人，联系服务6000家工业企业和30万产业工人。各工业社区资源禀赋不同，产业特性也不同，如何进行标准化服务？北仑的做法是以党建资源撬动社会资源，工业社区凝聚了服务企业的最广泛力量，成为各方资源协同配置的高效平台。

小马如何拉大车？灵峰社区为何成为现象级服务范本？北仑工业社区服务有何成功经验？带着这些问题，记者进行了深入探访。

## 定义标准 4方面85项内容供企业“点单”

走进北仑灵峰社区公共服务中心，一眼就能看到布置着“工业社区服务清单”“党组织服务企业复工复产‘锋领十条’”等内容的宣传栏。企业来社区办事，可享受一站式服务。

灵峰社区成立于2015年5月，专门服务大碶高端汽配模具园区的78家中小企业。社区党委下设党组织22个，有党员229人。

“我们社区没有一户居民，只有一家企业，社区就是针对服务企业而设立的新型工业社区。”灵峰社区党委书记史孟艳说，多年来，社区党委依托区域化党建平台，引入城市社区服务居民理念，走出了一条工业园区社区化管理的新路子，所服务的园区占地面积从400亩扩张到4000亩，企业从最初的30家增加到78家，员工从200名壮大到近2万名。

《工业集聚区社区化管理和服务规范》中提到，工业集聚区社区化，是运用社区治理和服务居民的理念，在工业集聚区内建立社区服务中心，发挥其整合社会资源、联结政府部门的平台作用，实现党建引领、企业、职能部门、群团组织、社会力量等共同参与园区建设与管理，服务企业生产生活的基层社会治理模式。

在这个省级地方标准中，社区提供4方面85项内容进行“菜单式”服务。如对企业的生产性服务，就包括政策资源对接、人力资源发展、技术平台搭建、专业服务链接等。服务机制方面，则包括网格联企机制、协商议事机制、社会参与机制、服务支撑机制等。园区治理方面，包括安全治理、环境治理、秩序治理等。

“把服务标准统一化，更有利于提升专业化程度和服务质量。”史孟艳介绍，社区制定全生命周期党群服务清单，培育社会组织为企业提供生产性服务和生活性服务，让企业和员工“只进一家门，只找一个人。”她介绍，社区每月推出技



全国首个《工业集聚区社区化管理和服务规范》省级地方标准近日在北仑发布。（北仑区委宣传部供图）

能培训、安全生产、红色文化等各类活动供员工“点单”，4月初的培训活动，3月底就爆满了，可谓一座难求。

统一提升服务标准，如今在北仑各大工业社区已经形成共识。针对各自产业特性，工业社区在标准化服务过程中，进行更为深入的创新。

走进位于梅山街道海洋金融小镇三创基地内的金创工业社区党群服务中心，时尚气息扑面而来。咖啡厅、会客厅等青年钟爱的共享空间一应俱全。金创工业社区党支部书记顾赞赞介绍，目前，辖区内有企事业单位110余家，人口6000余人，内有宁波大学、北航宁波创新研究院、宁波海洋研究院等高校科研单位。整个辖区内有本科生3215名、硕士1565名、

博士183名，其中青年人数占比在75%以上，是一个人员素质高、年轻化、有活力、包容性强的新型人才社区。

随着梅山湾新城的开发建设，辖区引进的青年人才越来越多，对企业服务、人才服务提出了更高要求。顾赞赞介绍，去年，金创工业社区党群服务中心对梅山街道的各类人才进行全面排摸走访，并在国际人才之家登记注册、电子归档，初步建立起辖区人才智库。社区对各类人才的年龄、职业、生活等进行需求大数据分析归类，以日常关怀、解决困难为突破口，建立了日常联系机制。“人才‘点单’、社区接单，定期开展项目，丰富多元化载体，最终的目的是留住人才，让他们在异乡有一个温暖贴心的‘家’！”

## 数字推动 “全景智治”助力服务能级跃升

用上了Neural-MOS工业操作系统，通过数字化改造，宁波臻至机械模具有限公司实现了对生产过程的透明化、有序化、数字化管理。平板电脑，工作人员可实时查看产品生产进度。“多亏社区牵线，现在我们的生产效率至少提升了10%。”该公司总经理张群峰信心满怀。模具企业数字化改造提升已经成为共识，如今这个操作系统已经通过灵峰社区进行了全面推广。

工业社区建设也帮助企业充分运用数字化技术，更好地享受数字化发展带来的便利。

目前，北仑开发“工业社区超市”应用场景，构建集企业库、需求库、技术库、人才库、项目库于一体的“五库一网”供需对接平台，推出云招聘、云路演、云评审、云签约、云诊断、云培训、云咨询等“七彩云”服务。目前已开展技术门诊86次，问诊企业165家次，解决关键共性技术问题46个。

同时，该区还依托智慧党建平台，探索嵌入“锋领企服”程序，集成需求排摸、流转、跟踪、评价等闭环模块，实现企业问题解决进度、工业社区跟踪办理、机关部门效能评估等智慧化管理，努力打造“一图全面可知、一码走遍园区、一屏智享生活”的“未来工业社区”场景。

数字赋能，不仅推动企业发展，也让员工实实在在受益。在霞浦街道物流工业社区服务的3平方公里区域内，目前有实际经营企业328家，其中物流企业125家。每日散货车、集卡车出入园区约5000辆，作业高峰期在1万辆以上。大多数物流运输企业以传统方式接单，从事货运集卡运输业务。依托“车轮上的党支部”，社区建立了“集卡司机生命全周期”体系，把支部建在网格上、建在车轮上，多渠道为集卡司机提

供精准服务。“我们依托‘集港通’港口物流云平台，实现物流企业和集卡司机线上互通集约服务，同时实现了物流运输从在线派单到无人派单的智能化管理，大大减少了车辆出港后空驶的现象，让处在运输链末端的集卡司机共享更多的信息数据。”物流工业社区党委书记丁慈英表示，社区还在全力打造智慧体验仓、党建VR等体验式服务，让集卡司机共享数字化红利。

“社区为我们集卡司机设计了‘车轮上的党支部’小程序，里面有进出仓预约、党员教育管理、红领代办等功能板块，我能在进仓装货的等待时间进行学习。”集卡司机党员胡梁国说。

针对集卡司机流动性强这一特性，社区党委还专门增加了“红领代办”服务。这项服务由社区党务工作者承接完成，包括党员关系转接、公租房申请、流动人口积分管理等。

宁波港铃与物流有限公司的集卡司机党员巩向军正是“红领代办”服务的受益者。“我的党组织关系在老家，对于转接手续一窍不通，多亏了社区推出的‘红领代办’服务，在手机上一提交申请，社区的徐老师马上告知我需要准备的材料，帮助我成功完成了关系转接。”巩向军高兴地说。

北仑区委组织部有关负责人表示：“我们顺应数字化改革要求，推动服务理念、方法、流程的系统重塑，实现工业社区高质量发展的智治跃升。”

同济大学国家现代化研究院研究总监任峰认为，北仑工业社区服务是一条创新路径，小马拉大车，这需要勇气和方法论来支撑。下一步，这家研究院将进一步把北仑模式总结好、提炼好，进行更好的复制和推广。

## 链接资源 打造社区高质量发展“共同体”

去年3月29日，习近平总书记来到宁波市北仑区大碶高端汽配模具园区，视察企业生产经营及复工复产情况，称赞我国中小企业“有活力、有韧性”，勉励大家迎难而上、自强不息。

社区人员有限，能量有限，如何链接更多“后援团”？去年4月，北仑区委向工业社区下派50名由退出职现职领导干部和年轻干部组成的“锋领企服队”，同时成立由发改、科技、人社等25家涉企部门组成的“锋领企服联盟”，推行“锋领十条”“锋领八法”，为工业社区提供后方支撑。

7名干部常驻灵峰社区，在社工搜集问题和需求后，涉及区级以上部门职能的问题，由“锋领企服队”成员现场走访服务。灵峰社区小分队队长刘梓林今年已经58岁了，从去年4月28日开始，在宁波经济技术开发区投资合作局工作的他，雷打不动，每周至少有3天“蹲”社区，干得不亦乐乎。

园区企业发展空间受限，刘梓林邀请北仑区招商部门的同志，对有需求的企业逐一实地走访考察，面对面介绍土地政策，为企业指明努力方向。最终，有11家企业的项目进入区优质项目库，得到优先供地的政策，另外8家列入相关部门的动态跟踪项目。

在灵峰社区，“锋领企服队”入驻近1年来，答复企业问题和需求116起，满意率达99%。

引入“合伙人”也是社区发展的重要途径。北仑区积极推动工业社区党委与专业机构开展契约化共建，引入中介组织、金融保险等社会力量，共同解决企业发展中的融资难、合同纠纷等难题。比如，北仑农商银行与工业社区共建“红锋信贷”平台，提供模具行业协会20亿元集体授信，为企业发展保驾护航。北仑还积极发挥社会组织“四两拨千斤”作用，延伸“左右手”，培育专业型、公益型、文体型社会组织426个，承接技工培训、法律援助、员工关爱等项目，成为工业社区服务企业的“左膀右臂”。比如，市委市政府发出“留

甬过年”号召后，“假日学校”“集卡司机之家”等社会组织打出“全家福”“云团聚”“亲情牌”，帮助70%以上员工在北仑过年。

“北仑着眼服务长效化和常态化，对企业反映的问题实行分级分类办理，园区内能自我解决的，由工业社区联动各企业协调解决；园区内解决不了的，建立‘吹哨报到’制度，工业社区吹哨，街道、相关职能部门随叫随到，工业社区作为中间平台，为企业与部门搭建桥梁。”北仑区新经济与新社会组织委员会相关负责人说。

聚焦企业和员工的个性化需求，北仑以标准化理念打造服务企业的“生产同心圆”、服务员工的“生活同心圆”，构建起社区高质量发展的“共同体”。工业社区服务企业模式实现了由“园区管理”到“社区治理”的转变。

比如，每个工业社区配备爱心超市、交友联谊室、露天广场等6至8个标准化文娱功能场所，24小时对外开放。同时，整合园区各企业的职工学校、体育场馆等，实行标准化管理、共享共用。

北仑区委组织部相关负责人表示，工业社区的创新实践，全面拓展了共建共治共享的新局面。一大批专业型、公益型、文体型的企业社会组织遍地开花，“供应链超市”“工业产品超市”等互助平台脱颖而出；企业自我服务意识被激发，企业职工主人翁意识也被唤醒。

省经信厅企业服务体系建设处处长劳俊华认为，未来对中小企业的服务管理，是园区化、社区化、数字化的深度融合，北仑工业社区服务模式非常有意义，它综合了党政服务和社会服务，集成了各类公共资源，以企业的需求和问题导向来破解中小企业创业、创新和成长发展过程中的难点、痛点，把党和政府的阳光雨露洒向了广大中小微企业。

### 图示



近日，全国首个《工业集聚区社区化管理和服务规范》省级地方标准在北仑发布，北仑灵峰社区成为标准制定者。在这个省级地方标准中，社区提供4方面85项内容进行“菜单式”服务。

灵峰社区成立于2015年5月，专门服务大碶高端汽配模具园区的中小企业。社区党委下设党组织22个，有党员229人。

多年来，灵峰社区党委依托区域化党建平台，引入城市社区服务居民理念，走出了一条工业园区社区化管理的新路子，所服务的园区

- 占地面积 从400亩扩张到4000亩
- 企业 从最初的30家增加到78家
- 员工 从200名壮大到近2万名

去年4月，北仑区委

向工业社区下派50名由退出职现职领导干部和年轻干部组成的“锋领企服队”

同时成立由发改、科技、人社等25家涉企部门组成的“锋领企服联盟”

推行“锋领十条”“锋领八法”，为工业社区提供后方支撑

目前，北仑已经成立了

- 15个工业社区党委
- 联系服务6000家工业企业
- 下辖865家企业党组织
- 30万产业工人
- 有社工112人

制图 韩立萍（背景照片为大碶高端汽配模具园区鸟瞰。王鹏 摄）



党员志愿者现场教集卡司机利用二维码“扫一扫”自助办理进仓业务。（厉晓杭 徐丹丹 摄）