

聚焦大城善治

武汉社会工作助力超大城市治理新实践

社会工作是国家工作的重要组成部分，事关党长期执政和国家长治久安，事关社会和谐稳定和人民幸福安康。党的十八大以来，武汉牢记嘱托，深入践行人民城市理念，扎实推进以党建引领基层治理，打造宜居、韧性、智慧城市，努力探索超大城市现代化治理新路子。

2025年，武汉市社会工作系统扛牢职责使命，聚焦新兴领域党建、基层治理和基层政权建设、凝聚服务群众三大任务，深入实施源头治理、全域提升、强基固本、凝聚服务、铸魂提能五大行动，以人民对美好生活的向往为奋斗目标，以健全社会工作体制机制为抓手，和1500万英雄人民一道，共建现代化人民城市，努力走出一条党建引领、人民至上、活力迸发、井然有序的超大城市治理新路，为全力打造“五个中心”、全面建设现代化大武汉，在湖北支点建设中当好龙头、走在前列贡献社会工作力量。



长江日报资料图



亲民化改造后的江汉区北湖街道横堤社区，成为居民议事休闲的温馨家园。



武汉市创新推出“江城云上驿站”，为外卖员、快递员等新就业群体提供“一码通享”九大类服务。



成功举办全省行业协会商会“协同创新建支点·智荟赋能荆楚行”AI创新应用专场活动。



武汉代表队在省首届社会工作者职业技能竞赛中荣获团体和个人双冠军，总成绩全省第一名。



青年志愿者为“汉马”等重大赛事活动提供志愿服务，成为城市最美风景线。

党建筑基 激发基层治理新活力

阵地改造亲民惠民。“孩子缺少活动空间”，江岸区汉黄社区“童心苑”随即落成，亲子阅读、手工课堂常态化开展，成了小区居民的“打卡地”；“文化队太吵了”，江汉区横堤社区依托“邻里夜话”平台，召集百余名居民代表反复商议，最终敲定动静分区改造方案——舞蹈室加装隔音层、活动室增添隔断。如今，歌舞排练与读书自习互不打扰，居民袁清泉连声称赞：“改得好！”

2025年以来，武汉市委社会工作部实施40个社区党群服务中心亲民化改造，被市委学习教育专班列为群众普遍关心的实事，入选全市助企惠民十大实地评议项目。如今，走进改造后的社区党群服务中心，传统行政柜台式布局已被打破，“办公面积最小化、服务功能最大化”成为标配：幸福食堂里饭菜飘香，老人就近吃上热乎饭；青创驿站，共享自习室里青年交流碰撞；阅览室里孩童捧书静读。居民们感叹：“推门就是客厅，坐下就能议事。”直言

“有家的味道”。这些开放包容、功能复合、充满烟火气的“百姓会客厅”，让社区阵地成为凝聚人心、汇聚人气的温暖港湾。亲民化改造不仅实现了物理空间的“破墙”与“焕新”，更催生了社区治理的“破茧”与“蝶变”。

三方联动共建共享。“社区怎么办？大家商量着办！”江夏区纸坊街道的老旧小区，通过社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业“三方联动”机制协调推动，一年内成功加装13部电梯，创新的“阶梯式分摊”方案和居民自主管理制度，让幸福生活“一键直达”。同样，在武昌区军转小区，社区通过广泛征集居民意见建议，搭建群众协商议事平台，引导居民推选牵头人全程参与，并协调物业公司从意见征询到后续维保全程介入，探索形成电梯加装“五字诀”工作法，获中央社会工作部调研肯定。目前，该小区16个单元申报加装，11个已完工投用，惠及众多老年住户。通过将党组织建在小区、设在楼栋，武汉正推动基层治理从“条块分治”向“全域共治”深刻转变，激活社区内生“创造力”。

数字赋能治理增效。在东湖高新区黄陂山社区，居民可以通过“AI数字社区”微信小程序享受到24小时不间断的服务。这项服务包括了办证、

书记信箱、活动通知、社区便民服务等功能，让居民不再受限于社区服务的时间和地点。通过AI技术的应用，提升了社区服务的效率和便捷性。与此同时，线上服务的触角也在传统社区持续延伸。自2025年7月东西湖区吴南里社区“AI智慧社区”平台上线以来，网格员通过手机后台实时处理居民留言，曾经办事大厅排长队的场景悄然改变。截至2026年1月14日，小程序累计服务居民2.3万人次，累计受理居民上报事件303件，涵盖政策咨询、证件办理、生活求助等多个领域，真正做到事事有回应、件件有跟进。显著提升了社区治理效率与居民满意度。

基层治理是国家治理的基石，“欲筑室者，先治其基”。“我们正加速以党建引领基层治理锻造坚强底盘。”武汉市委社会工作部相关负责人介绍，2025年，全市1269个社区村开展了基层治理创新提质，1001个社区村分类实施优化提升行动，全市共优化3341个社区村党群服务中心、2573个小区党群服务站，打造40个省级亲民化改造党群服务中心示范项目，改造后的党群服务中心成为群众办事的“服务区”、居民自治的“议事厅”、休闲娱乐的“共享家”、化解矛盾的“调解室”、新就业群体的“能量站”。

暖“新”同行 构建“友好之城”新格局

权益保障赋能成长。针对新就业群体，武汉市出台友好场景建设导则，建成“友好社区”“友好商圈”等九大类843个友好场景。通过“牵手行动”联合住更、市场监管、物业公司、平台企业新就业群体代表制定《友好小区公约》，在小区内设置楼栋指示牌、外卖存储柜、专属停车位等设施，破解小哥“进门难、停车难”。各类“骑手之家”“小哥港湾”进一步延伸服务触角，既有专属休息室、免费茶饮等日常便利，也有每月定期开展的免费理发、修车等暖心举措。全市993个“江城驿站”化身街头“加油站”，集成应急充电、热水供应、快递存放、书籍阅读、爱心药品等多元服务，成为骑手随停随享的休憩空间。开设面向新就业群体的“新兴学院”，助力2705名骑手思想引领、学历和职业技能提升。成立“小哥工作室”，提供法律咨询、伤情处理、情绪疏导等帮扶，切实让新就业群体生活有温度、发展有奔头、遇事有依靠。

关爱服务凝聚人心。针对新就业群体居住需求，武昌区盘活企业资源建成湖北省首个专为外卖骑手打造的南湖智慧小房公寓，配备家电厨房，24小时刷脸进出，租金为市场价六折。湖锦酒楼、“大米先生”、“老乡鸡”等围绕解决小哥进餐难问题，纷纷亮明“小哥食堂”和“小哥优惠”标识，提供就餐优惠，骑手仅需10元至15元即可享受美味可口、干净卫生的优惠套餐，全市共有137家“小哥食堂”。青山区在物流园区打造货车司机之家“友好园区”，提供服务驿站、24小时便利店、司机公寓等“一站式”服务，日均服务百余名司机。江岸区友好医院开通绿色通道，实行挂号、检查、取药、治疗“四优先”，推出“30分钟快速体检套餐”，累计为700余名新就业群体提供免费体检。此外，街边便利店、咖啡店、银行等商户加入暖“新”联盟，提供免费饮水、充电、应急药品和临时休息等服务。针对新就业群体奔跑在路上、服务在线上的特点，打造新就业群体线上服务空间“江城云上驿站”，整合市总工会等15个部门92项服务资源，为骑手小哥提供小楼楼宇畅行、就近优惠就餐、绿色通道问诊等九大类“一码通享”服务，开通诉求收集渠道一键直达，办理情况实时反馈，实现服务阵地跟着新就业群体足迹“走”、服务内容围着新就业群体需求“转”，把新就业群体紧紧凝聚在党的周围。

创新融合共促发展。坚持抓协会带行业、抓行业促发展，发布《全市行业协会商会能力需求清单》，推动全市237家行业协会商会发挥桥梁纽带作用，对接各方资源，服务行业企业。成功举办“协同创新建支点·智荟赋能荆楚行”，AI创新应用、汽车产业走廊等系列活动30余场，促成100余个重点项目签约。在武汉的街道和楼宇间，“党建+”不断开拓着新的空间。2025年，武昌区徐家棚街道联合武汉阿里中心打造的2000平方米江城红领驿站落成投用，规划布局综合接待厅、党群服务厅、政治生活厅、文体活动厅、图书阅览室、共享办公区等十大功能区域，创新打造“党建+招商+服务”三位一体工作模式，实现江城红领驿站与招商共享中心共建共享、资源互通，构建企业“全生命周期”服务体系，覆盖过渡办公、注册落户到发展壮大全流程。在华中中小龟山金融文化公园，行业协会商会武昌协同创新中心为辖区三级行业协会商会提供活动联建、资源对接、交流合作的共享平台，实现行业协会商会党建与区域经济发展深度融合、同频共振。

武汉市社会工作部相关负责人表示，武汉市以党建为引领，以建设“友好之城”为主线，为新就业群体系统构建覆盖教育、医食住行、相亲交友的全方位服务网络，推动服务从“阵地式”向“场景式”、“分散化”向“集成化”、“单一化”向“多元化”转变，让新就业群体话有人听、事有人办、难有人帮，真正地被关心、被尊重、被赋能，切实增强新就业群体的获得感、幸福感、安全感。

聚力为民 书写美好生活新篇章

聚焦民生关切，提升幸福指数。武汉弘扬“四下基层”优良传统，组织党员干部围绕养老托育、电梯加装等民生痛点建立需求清单，持续推进领导班子领办民生实事3262件。针对“爬楼苦”，多部门协同简化流程，去年完成1011台电梯加装。实施101个基层治理创新项目，推动100个社区治理共建，支持51个国际化社区常态化开展活动。在社区、物业服务企业等设立征集点，收集居民对社区治理的建议；依托行业协会商会引导会员企业为优化营商环境建言献策；借助线上平台收集新就业群体对城市治理的建议。来自群众的“金点子”正不断转化为治理创新的“金钥匙”。

汉坚持“以考促学、以赛提能”，促进社会工作专业人员队伍素质提升。截至目前，武汉持证社工达3.1万人，高级社工师41人，位居全国前列。在湖北省首届社会工作者职业技能竞赛中，荣获团体和个人双冠军，总成绩全省第一，行业内学赶超、提质服务的氛围日益浓厚。在此基础上，针对不同水平的社会工作者实施“启才计划”“菁英计划”“英才计划”，持续优化人才结构。设立“高级社工师工作室”，建立社会工作专业领域师资队伍，创新育才机制，提升专业能力，推动社会工作服务专业化、体系化、规范化发展。全市打造124个可感可及的社会工作“项目库”，重点培育25个特色品牌项目，服务质效持续提升。其中，武昌区“了不起的新居民”项目、江汉区青少年空间志愿服务服务项目、汉阳区“逆力量”服务项目亮点突出、成效显著，形成了一批可复制、可推广的实践经验。

深化双轮驱动，壮大志愿力量。在深化专业力量建设的同时，武汉持续推动“专业社工+志愿服务”双轮驱动，引导居民从“旁观者”变为“主人翁”。“风韵出行学雷锋车队”由3889名党员司机带动2万余名志愿者参与爱心送考。洪山区狮子山街道玫瑰湾社区搭建“玫瑰议事会”，志愿者推出“钥匙托管队”“楼道焕新行动”“特殊家庭结对帮扶”等举措，社区治理参与度不断提升。全市广大志愿者投身基层治理、乡村振兴、环境保护、重大赛事，营造了志愿氛围人人可为、处处有为的生动局面。在社区主阵地和2025年春晚武汉分会场、武汉马拉松等重要活动中，志愿者成为城市最美风景线。江岸区百步亭社区陈立昌、武汉风韵出行“学雷锋好司机”志愿服务队等5个典型获评2025年全国志愿服务“四个100”先进典型，上榜数量在全国省会、副省级城市中排名第三、全省第一。

武汉市社会工作部相关负责人表示，目前全市社区工作者达2.1万人，其中大专以上学历占比92%，45岁以下占比79%，队伍结构持续优化、整体素质显著提升。全市持证社工3.1万人，注册志愿者达343.6万人，志愿服务队伍1.05万支，社会工作队伍已成为党和政府联系服务群众最直接、最紧密的桥梁纽带。