北京西城“翻译式”群众工作法让城市更新更有温度

老城焕新 先解“心结”

本报记者 赖志凯 沙剑青
本报通讯员 任钗宁

阅读提示

如何让城市更新的政策讲得通透、让群众听得明白？北京市西城区陶然亭街道用一套“翻译式”群众工作法，进行了有意义的探索，交出了有温度的答卷。

“启动城镇危旧房整治100万平方米、新开工改造城镇老旧小区不少于1000个、完整社区覆盖率不少于60%……”11月19日，《北京市“十五五”时期城市更新规划》发布。

在城市更新中，做好群众工作至关重要。在北京市西城区陶然亭街道大吉巷片区的老胡同里，推土机的轰鸣声与老街坊的闲聊声交织在一起。城市更新的浪潮，正悄然改变着这片土地的容颜。

然而，改变从来不易。当粉房琉璃街社区的社区工作者敲开一扇扇老院木门时，他们面对的不仅是老旧房屋的物理空间，更是居民心中那道看不见的“心墙”。如何让政策讲得通透、让群众听得明白？陶然亭街道用一套“翻译式”群众工作法，进行了有意义的探索，交出了有温度的答卷。

“先接住情绪，再解决问题”

粉房琉璃街社区党委书记魏占增的手机里存着群众诉求清单。每一份清单的背后，都是一个被耐心“翻译”过的故事。

残疾人刘先生的故事，是其中最让人揪心的一个。

片区施工改造，就近如厕的点位需要临时调整。对于普通人来说，多走几步路不算什么。可对于腿脚不便的刘先生，这意味着日常出行的全部节奏被打乱了。那几天，刘先生的情绪像一根绷紧的弦。他冲到社区办公室，声音里带着压抑不住的焦躁。

“我当时没急着跟他解释政策，先让他把话说完。”魏占增回忆说，“他说的每一句话我都记下来，有用的、没用的，都记。”等刘先生的情绪平复了一些，魏占增把他那番带着怒气的话重新梳理了一遍——抛去情绪化的表达，剩下两个核心诉求：无障碍如厕保障、减少施工噪音扰民。诉求理清了，答案也就清晰了。社区逐一对接属地资源，快速解决了刘先生的担忧。

“居民多种诉求的背后，大多是未被满足的民生难题。基层工作者要先接住情绪、读懂诉求，才能真正化解隔阂、解决问题。”魏占增说。

这样的故事，在粉房琉璃街社区并不少见。高龄老人、残障人士、精神障碍患者……每一个特殊群体，社区都建立了专属的暖心沟通服务机制，量身定制解决方案。

“先接住情绪，再解决问题”——这句话成了社区工作者的口头禅。2026年以来，社区梳理群众诉求清单，绝大部分矛盾实现前置疏导、源头化解，全程未发生因沟通不当引发的冲突升级事件。

帮居民算清“三本账”

如果说“接住情绪”是解开“心结”的第一步，那么“翻译政策”就是最考验功夫的一环。

以往城市更新安置沟通中，工作人员习惯用专业政策术语——安置面积、区位补偿、容积率……居民听得云里雾里，沟通效率大打折扣。“我们和居民之间，说的好像不是同一种语言。”社区工作者刘莉蓉苦笑着说。

粉房琉璃街社区决定换一种“翻译”方式——把政策条文变成居民看得见、摸得着的“民生账本”。大吉6号地城市更新安置居民马女士，就是被这“三本账”说动的人。

马女士在片区生活了大半辈子，习惯了这里的菜市场、社区医院、老街坊。听说要搬迁，她心里直打鼓：“搬走了，买菜方不方便？看病远不远？老邻居还能不能常见面？”

社区工作人员没有急着给她念政策文件，而是坐下来，一笔一笔帮她算账。在“经济账”上，更新后的居住环境提升了多少，房产价值有什么变化；在“便利账”上，新址周边的菜市场、公交站、社区医院在哪儿，步行几分钟能到；在“情感账”上，怎么保持和老街坊的联系，社区能提供哪些过渡期的情感支持。

“原本担心拆迁打乱生活，社区帮我逐项理清利弊，让我彻底安心了。”马女士说。“三本账”算下来，马女士心里的石头落了地。

“政策是冷的，但人心是热的。把冷冰冰的条文‘翻译’成热乎乎的民生账，居民自然就听懂了、信服了。”刘莉蓉说。

“一杯咖啡的温度”

城市更新进入施工阶段，新的矛盾又浮出水面。居民担心施工扰民、出行不便；施工方要保质保量推进工期；建设方有成本和进度的压力。三方各说各话，分歧在所难免。

粉房琉璃街社区的做法是：在沟通前先做一轮“预翻译”。

居民对施工噪音的抱怨，被“翻译”成“保障休息环境”的合理诉求；对出行不便的担忧，被“翻译”成“守护出行安全”的民生底线；施工方的工期目标，被“翻译”成“早日焕新家园、惠及全体居民”的共同愿景。

“把各方的诉求都摆到桌面上，让大家看到，其实没有谁跟谁是对立的。”刘莉蓉说。

最让人眼前一亮的，是都阙台小区的“一杯咖啡”故事。小区要进行入户摸排，居民普遍有抵触情绪——“又要登记什么？”“会不会影响我生活？”配合度一直不高。社区没有硬推，而是换了个思路：于早高峰时段，在小区门口摆上咖啡，开展“党建引领·咖啡传情”便民服务。

“早上出门上班，社区工作人员递上一杯热咖啡，问你吃没吃早饭，顺便聊几句家常。”一位居民回忆说，“那种感觉跟以前不一样了，不是来‘查’我的，是来关心我的。”

一杯咖啡的温度，融化了邻里之间的隔阂。这项柔性服务累计吸引了118位居民主动对接、积极配合。

从“你来找我”到“我来找你”，从“刚性摸排”到“温情互动”，变的是工作方式，不变的是为民初心。

依托“红亭向阳 陶然聚治”党建品牌，陶然亭街道搭建起社区党委、职能部门、建设单位、居民代表多方联动的协商共治平台。从“接住情绪”到“翻译政策”再到“搭建桥梁”，一套“翻译式”群众工作法，让老城更新不仅刷新了居住环境，更升级了居民对美好生活的体验。

胡同里的老槐树发了新芽，施工围挡上画着温馨的社区蓝图。陶然亭街道相关负责人表示，下一步将持续深耕优化“翻译式”群众工作法，坚持以党建为引领、以民心为导向，让政策宣讲更接地气、基层治理更有温度、民生服务更具质感。

老城焕新，先解“心结”。心结解开了，城市更新的路，就走顺了。



老年食堂变身“银发会客厅”

11月24日，在天津市河西区一家老年食堂，一位老人就餐后向养老管家（右）咨询居家养老服务。

食堂经理任家惠介绍，不少老人吃完饭后会一直待到下午2点才回家。食堂会不定期举办老年活动，邀请老人参加手工制作、学习新知识等，让食堂成为老人们走出家门、认识新朋友的“会客厅”。

新华社记者 赵子硕 摄

长春：用一张电子联单管住建筑垃圾全链条

本报记者 柳姗姗 彭冰

一车建筑垃圾从产生到处置，过去靠纸质单据、靠人盯人，如今在吉林长春，每一车垃圾都有了“电子身份证”——电子联单。记者从吉林省长春市城市管理局获悉，在为期三个月的建筑垃圾电子联单规范化使用提升专项行动期间，全市新增建筑垃圾电子联单5.36万件，电子联单整体覆盖率由年初的10%提升至近90%，“一车一单、全程可溯”正从目标变为日常。

“我们严格规范建筑垃圾备案、核准全流程，将所有清运企业、运输车辆全部纳入监管平台，做到底数清、管控实。”长春市城市管理指挥调度中心指挥调度一处副处长赵建新说，持续扩充合规清运企业队伍，就是为了切实解决居民装修垃圾清运难题。

针对零星装修垃圾监管短板，长春升级电子联单系统，新增装修垃圾电子联单自主预约申报功能。居民个人、物业企业可通过“长春市建筑垃圾电子转运联单管理系统”小程序自主注册、实名认证，在线创建清运任务、生成电子联单，打破以往由街道统一代建单模式。

闭环如何实现？运输车辆须驶入源头电子围栏、拍照上传后方可起运；运至东、西部建筑垃圾处理中心后驶入末端电子围栏，扫码核验、过磅检斤、自动核销；车载卫星定位实时接入监管平台，运输轨迹全程留痕、动态可溯。电子联单数据实时归集，为精准锁定违规清运行为、及时清理违规堆放点位提供有力数据支撑，有效遏制无单运输、偷倒乱卸等问题，推动建筑垃圾监管从“末端被动执法”转向“全流程主动管控”。

“一车一单，每一步都清清楚楚，相比以前的纸质单据，现在流程简单又顺畅，不用来回跑腿，心里特踏实！”吉林省虹昇物业管理有限公司总经理贺玉龙说。

长春华大城四期物业客服经理于海艳也感受到了变化：“有了这个平台，我们物业可以直接在系统里申报清运计划，业主有装修垃圾清运需求也能自主线上预约，和正规运输企业精准对接。每一车装修垃圾都生成电子联单，做到来源可追溯、去向可核查。”

数字监管之外，联合执法持续加力。城市管理部门联合交通、公安交管等部门建立常态化联合执法机制，通过日常督导检查、错时夜间巡查、重点路段卡点管控等方式，对建筑垃圾清运全流程实施立体式监管；组织执法力量下沉工地现场开展合规指导，依托媒体曝光典型违法案例，持续放大整治震慑效应。专项行动以来，市区两级累计出动执法力量3300余人次，开展多部门联合督导380余人次，下沉工地现场检查指导390次，累计查处各类违规清运问题131起，偷倒乱卸、无单运输等突出违法行为得到有效遏制。

长春市城市管理局垃圾分类和再生资源管理处三级调研员金维森表示，下一步将紧扣长春大冬会环境保障任务，聚焦建筑垃圾产生、收集、运输、中转、贮存、资源化利用及处置等全流程，把规范使用电子联单、整治违法违规行为作为攻坚重点，持续加大联合执法力度，做好普法宣传引导，不断提升建筑垃圾全链条数字化监管成效。

本草厨房里的药食密码



11月22日，由国家自然博物馆与国家中医药博物馆联合主办的“本草厨房——药食同源特展”在国家自然博物馆正式开幕。

本次展览旨在通过自然科学与中医药文化相结合的展示方式，引导公众尤其是青少年在日常饮食中认识本草、了解中华传统养生智慧，发挥博物馆在科学普及与文化传播中的积极作用，让博物馆成为连接传统文化与当代生活的桥梁。展览以“药食同源”为主题，通过实物标本、历史文物、古籍文献及互动体验等多种形式，带领观众了解药食同源的历史渊源、食养理念及其在当代生活中的应用。

展览分为四个单元部分，通过多件重磅文物与珍稀标本，串联成具象的“本草历史长廊”，带领观众从寻常餐桌走入本草世界。 本报记者 王伟伟 摄

松阴溪畔的“水密码”

本报记者 刘静

在浙西南群山环抱的松古平原，松阴溪碧波潺潺、岸绿林丰，一幅水清岸绿、景美人和的幸福河湖新图景正徐徐铺展。

中铁十五局一公司承建的松阳水网——松古平原水系综合治理工程是浙江省重点水利项目，涵盖水系连通及河道生态修复等子项，河道治理总长45.27公里，涉及松阴溪干流及梧桐源、东坞源、五都源、十三都源等10余条流域。建设团队深入践行“两山”理念，以治水筑牢安全屏障，以护水修复生态本底，以兴水赋能民生发展。

松阳与水共生两千年，松古灌区密布着120处古堰坝和百余口古塘井，构筑了“长藤结瓜”式灌溉网络，入选世界灌溉工程遗产名录。千年治水智慧，在新时代有了延续，项目团队依托总库容9196万立方米的黄南水库，新建13.3公里输水隧洞、21.83公里压力管道，设计引水流量每秒达9.5立方米，将优质原水输送至六都源、四都源等多座水库，实现多库联网联调。

松阴溪省级湿地公园栖息着中华秋沙鸭、东方白鹳等国家一级重点保护野生动物，黄南峡保存着约2.4万亩原始阔叶林和250多种珍贵植物。项目团队摒弃传统河道“三面光”硬化模式，根据河段功能与地质条件分类施策，采用生态砌块、石笼格宾等柔性生态护岸工艺，累计建成生态护岸36.9公里，复原浅滩、深潭等自然地貌；配套建设鱼道、仿自然过鱼设施，让鱼虾得以洄游。同时，项目打造“智慧水网”数字孪生平台，实时采集雨情、水情数据，实现风险预警和智能调度，进一步提升治理效能。

工程效益正转化为实实在在的民生获得感。防洪体系进一步完善，守护了松古平原17万亩农田。灌溉水源得到有效保障，为松阳作为全国绿茶主产区提供了稳定支撑。河道生态修复持续推进，滨水绿道串联沿线村落，成为群众日常休闲出行好去处。

在杨氏彩塑传人眼中，技艺传承早已不是一个家族的坚守，而是一群人的接力

一捧泥土守匠心

本报记者 马学礼 李静楠

走进六盘山脚下的宁夏固原隆德县杨氏彩塑生产加工帮扶车间，正是一派繁忙的景象，映入眼帘的是形态各异的彩塑作品。

工作台前，18岁的学徒李灵燕正凝神创作，她左手托住泥坯，右手执笔蘸色，在泥塑作品上层层晕染。遇到棘手之处，师父杨贤龙便及时指导，他是杨氏彩塑第六代传人。

需要“坐得住”的技术

“这是一门需要‘坐得住’的技术。”杨贤龙将绘笔交回李灵燕手中，他告诉记者，杨氏彩塑分泥塑、彩绘两道工序，讲究“三分塑，七分彩”，先铺白底，再层层敷色，风格粗犷雄浑质朴，色彩浓烈有张力，直抒创作者性情。作为西北泥彩塑的代表流派之一，其渊源可追溯至清道光年间。

跟随杨贤龙的脚步，走进杨氏彩塑艺术馆，技艺传承背后的故事徐徐展开。自第一代传人杨魁山起，杨氏家族以口传心授、手把手教学的方式传技，传内不传外，而到了现代，这样的传承方式限制了发展空间。

为让这门手艺走得更远，上世纪80年代，第四代传人杨栖鹤开门授艺，壮大创作队伍。广纳贤才虽为技艺传承打开门户，但真正愿意沉下心来的学徒却寥寥无几。有的学徒发现掌握这门技艺既需要长期积累手上功夫，又难以在短期内获得与之相称的经济回报，往往稍遇困难便选择离开。与此同时，机器批量生产的工艺品涌入市场，压缩手艺人的生存空间，更动摇年轻人的从业信心，致使人才流失严重。

面对困境，杨氏彩塑传人坚守学艺与传艺初心，潜心制作诸多兼具文化与审美价值的彩塑作品，在题材、造型与工艺上精益求精，以过硬品质赢得业界与社会的认可。2008年，杨氏彩塑被列入国家级非物质文化遗产保护项目。非遗传承不能只靠情怀，让手艺人有尊严地生活成为他们持续探索的方向。以杨氏家族彩塑为主体的公司于是应运而生，他们注册商标，推动家族作坊向正规化企业转型，护航传承之路。

培育德才兼备的传承人

公司成立后，杨氏彩塑传人一方面坚守祖辈留传的核心技法与艺术精髓，另一方面积极探索贴合时代的新表达，在题材、造型、色彩上不断推陈出新。根据市场需求设计的彩塑随“场”而变——既有生活中的小摆件、小玩具，也有公园、广场的大型彩塑。

杨氏彩塑传承形式随之日趋多元：家族内部言传身教，延续技艺火种；依托杨贤龙技能大师工作室，一对一指导、手把手传授，培育后继人才；推动彩塑艺术进校园、进课堂，为职校学生开设专业课，扩大非遗传播广度，挖掘有潜力的新秀；通过“公司+基地+农户”模式，开展免费技能培训，带动周边群众学习非遗技艺，实现就业增收。

“最核心的目的是为这门非遗技艺寻找更多‘知音’，培育德才兼备的传人。”杨贤龙表示，青年传承人的培养尤为关键，年轻人能带来全新的创作思路与传播方式。为了让这门技艺在年轻一代心中生根发芽，杨氏彩塑探索出“非遗+”方式。2018年，他们在老基地上建起杨氏彩塑艺术馆、生产扶贫车间、农耕文化馆和农事体验区，基于此开展非遗技艺展示、教学培训、研学体验等活动，兼顾研究保护、设计开发与生产加工，形成“产、学、研、展”一体化的传承链条。“现在，常有不同年级的学生专程来这里研学，亲身感受彩塑艺术的魅力。”杨贤龙说。

泥土寄匠声

“泥拿在手里，根本不像我们认为的那样简单，用了好久，我才捏出一个‘四不像’的形状。”来馆内研学的柳同学在心得中写道，“非遗技艺原来是这样的不易。”在采访中，不少学生都表达了类似的心得。

而泥塑只是彩塑的第一步，其制作优劣直接影响作品的最终效果。制作泥塑，要从选料、配比加工入手，“选土十分关键，这几样泥料，是先辈们无数次试验后总结出的经验。”杨贤龙介绍道。

在杨氏彩塑传人眼中，泥土是承载匠心与匠人记忆的特殊语言。起先，他们就地取材，选择六盘山特有的细腻且可塑性强的红胶土制作泥塑，发现其易开裂后，便逐步掺入白胶土、黑黄土和植物纤维，反复调整配比，最终制成理想的泥料。与此同时，他们还摸索出口嚼法、手捻法等辨土技艺——指尖轻捻即可感知土质松软，取少许咀嚼便能判断是否合用，再结合作品题材、季节气候，择料而用。

不仅是配料，“钉骨架、上泥……每一道工序，都在传承中不断优化。”杨贤龙说。目前，杨氏彩塑共有国家级传承人1名、自治区级传承人4名、市级传承人3名、县级传承人5名，技艺传承早已不是一个家族的坚守，而是一群人的接力。

作为自治区级传承人，杨贤龙深耕彩塑技艺已有32年。多年来，他承袭祖辈匠心，秉持“择一事，终一生”的信念，在学与思、悟与创中孜孜以求，带领团队攻克多项技术难题：将传统搅拌机改造为高效打泥机，使泥料加工效率提升80%，成本显著降低；将传统榫卯结构改进为龙骨结构，有效解决群雕承重难题。其他传人亦各展所长，在各自领域深耕细作，使彩塑作品的艺术表现力与耐久性不断提升。