



居民在314路新增站点乘车出行。

“以前出行真不方便，坐公交得走很远才有站点，买趟菜还得倒腾好几趟车，费时又费力。现在好了，家门口就能上车，直达菜市场，太方便了！”这条便民专线，是成都高新区西园街道兴屏社区探索党建引领“专业社工+志愿服务”融合发展模式、切实为居民办好民生实事的具体实践。近日，专线悄然停开，取而代之的是覆盖更广的314路公交优化线网。从“一条线”到“一张网”，专业社工方法与志愿服务力量贯穿始终。

□ 华西社区报记者 程玥 街道供图

从“一条线”到“一张网” “买菜专线”升级 居民出行更顺了

居民在314路新增站点乘车出行

兴屏社区成立于2025年9月，辖区面积8.76平方公里，服务人口约11万人，数家重点企业集聚于此。大量青年职工和双职工家庭入住后，公共交通配套未能同步跟上，“买菜难、通勤难”的诉求通过人民建议征集、爱邻议事会、入户走访等方式汇聚社区。

针对这一诉求，社区党委搭建“三源合一”需求收集体系，专业社工与志愿者各有分工、协同发力。社区党委通过居民诉求内容锁定高频出行方向后，持证社区工作者运用“社区漫步”专业方法，走遍周边小区、企业、学校，实地观察居民出行轨迹；志愿者发挥“熟人”优势，入户走访、发放问卷，补全出行起讫点等关键细节。信息交叉比对后，症结清晰——不是缺线路，而是站点设置与居民实际需求错位。

社区党委随即对接成都公交集团北星巴士公司，多次实地踏勘、反复协商。3月21日，定时发车、点对点接驳的便民买菜专线正式开通。试运行期间，社工全程跟车记录客流数据，志愿者随访收集乘客反馈——哪个站上车人多、哪个时段最挤、提着菜是否绕远，逐一记入台账。



居民搭乘“买菜专线”出行。

居民搭乘“买菜专线”出行

社工同步运用专业方法开展供需分析，数据很快揭示短板：专线满足了部分买菜需求，但客流不达预期，部分时段空驶，覆盖面有限。面对已赢得居民好评的专线，停还是不停？社区党委牵头召开复盘分析会——社工拿出运行数据，志愿者反馈居民真实意见，供需分析摆上台面。结论审慎果断：暂停专线，不把运力消耗在一条覆盖有限的线路上，试点积累的客流数据和需求图谱，成为后续协商的扎实依据。

社区向居民坦诚说明缘由，同时持续推进线路优化。社工撰写详实的需求分析报告——哪些小区最缺站点、哪些时段通勤最集中、哪些群体出行最困难，数据一目了然。社区党委再次牵头与成都公交集团北星巴士有限公司会商，双

方迅速达成共识：与其单开一条买菜专线，不如用同等运力整体优化314路。调整后的314路增设高新云芯学校站、有轨电车德富大道站、地铁檬梓站、地铁尚锦路站等接驳节点，强化地铁接驳，兼顾日常出行与企业通勤。

志愿者随访收集居民乘车反馈

一条专线的“退场”，换来一张线网的“扩容”，覆盖青年通勤、学生上学、居民买菜等多群体需求。“以前去市中心要换乘几趟，很折腾人，现在公交直达轨道交通站点，上班接送娃都省心了。”居民李露说。

社区对这一过程系统梳理，固化形成“需求发现—试点验证—科学取舍—供需匹配—闭环落地”五步工作法，配套建立常态化响应通道：居民反馈经网格员上报、专业社工与志愿者汇总分析与跟进核实、社区党委协调推动班次和站点动态调整。“以前靠临时拍板，现在靠流程运转。”社区相关负责人表示，这套机制为社区如何把民生实事办好、办准、办长远，预留了制度化解决路径。此次实践中，社区党委是贯穿始终的“穿针引线”者，专业社工用方法提供数据支撑，志愿者用群众基础传递真实民意，分工互补之间，让基层治理既有精度也有温度。