

他们为“点滴小事”日夜奔忙—— “让居民少一分担忧，多一分安全”

编者按

“疫情来了，困难来了，就是我们基层干部冲锋陷阵的时候。我们必须倾尽全力做好防控，让居民少一分担忧，多一分安全。”

谁家有病人需要帮忙配药、送药；小区消杀是否还存在哪个死角；明天抽时间要上门看望一下独居老人……这些周而复始的工作一件都不能马虎，因为“居民事无小事”。

居委会干部为“点滴小事”日夜奔忙的身影，是疫情之下的人间烟火，也是这段艰难岁月里的希望之光。



■记者 成佳佳 汤顺佳

她笑称自己是“007”—— 在大型老龄化小区使出“绣花针功夫”

凌晨睡、凌晨起，延吉七村居民区党总支书记施菊笑称自己是“007”，“说是睡，其实也就是‘眯’一下。”

本轮疫情发生以来，每天晚上，各种紧急电话早已把施菊的睡眠“撕扯得七零八落”。老人摔伤、孕妇生产、孩子生病、患者缺药……桩桩件件都是居民的急难愁盼，延吉七村居民区共有2812户，5500多位居民，老年人口几乎占一半，是个典型的大型老龄化小区。面对如此大的体量，如何破解小区封闭管理期间的难题？

“过去，基层治理偏扁平化，一个人对着几百甚至上千人。现在特殊时期要善用分层理念，一层层拆解任务、落实责任，以达到事半功倍的效果。”“仿佛有三头六臂”的施菊带领居委会团队，始终像陀螺一样转个不停，“延七的居民，我们一个都不能落下。”

早在小区封控之前，延吉七村就

自创三个“1”为封闭管理后的一切工作夯实根基：

“1张底数清单”——通过线上线下“双敲门”，逐楼逐户开展“地毯式”排查，摸清人员底数，系统掌握家庭人口数、老人病人孕产妇婴幼儿等特殊人群情况，形成极为详尽的底数清单，并及时进行动态更新。

“1个微信沟通群”——建立一个楼组一个微信群的精细化沟通模式。在延吉七村的每个楼组微信群里，都有居委会干部、楼组长、志愿者组成的“三人小组”：居委会干部负责信息发布，楼组长担任“知心大姐”，及时关注居民的日常生活需求，并做好心理疏导；志愿者充当“跑腿小哥”，负责“送货上门”。

“1项志愿服务机制”——考虑到小区楼组长普遍年纪较长，延吉七村依托168位志愿者建立起“老带新”志愿服务机制，即1位楼组长带领1位本楼年轻志愿者开展工作。通过“一老一少”搭档，互相补位，在楼组内形成“自循环”。

“做之前有计划，过程中有方法，做完后有记录，事后还要总结复盘。”施菊要求小区的防疫工作要形成这



样的“闭环管理”，以此提高团队整体效率。

在第一次核酸筛查前，居委会通宵讨论，并反复实地演练。筛查结束后，又就当天的现场情况进行详细讨论，查找问题和不足，优化完善工作方案和应急预案。之后多轮筛查，这个5500多位居民的“超大核酸检测现场”，每次都能做到安全、有序，这背后凝结着施菊和居委会团队的工作智慧和辛勤汗水。

“我们做任何一件事，手上都会有一份清单，并有专人记录，不能打‘稀里糊涂的仗’。”施菊介绍，以抗原检测为例，楼组长和志愿者组成的“老少二人组”，挨家挨户为居民送上抗原试剂，并原地等待居民检测完毕后，一一回收、登记，并在回收袋上标注好室号，再把详细情况汇报给块长汇总。因此，居委会对已检人群、未检人群、未检原因等情况都了如指掌。这种准备足、操作实、记录清的工作方式方便了居民，也大大提升了信息透明度。

“这段时间，即使再忙再累，我也会利用中午和晚上就餐的十几分钟，和居委会干部、志愿者坐下来，复盘当

天工作情况，并讨论出改进方法。”施菊告诉记者，“我们就是在这种随时总结随时改进中，不断优化流程，提高效率的。”

担任延七居民区党总支书记7年，哪些家庭有特殊困难，哪些居民急需帮助，施菊心里都有“一本账”。她叮嘱楼组长每日上报特殊群体的情况，主动“向前一步”掌握他们的生活、就医需求，以便及时解决困难。小区收到大米、蔬菜等爱心捐赠物资，居委会总是第一时间想到他们。对解除隔离医学观察后归家的居民，居委会则依据记录，把居民在此期间错过的物资尽数补齐。

延吉七村共有11名居委会干部，其中10名是女性。每次发放物资，对居委会都是不小的考验。打通“最后100米”，得拼时间、拼干劲。

“车进来后，要卸货、装货、理货、配发，这些流程要无缝衔接，尤其牛奶、蔬菜等，更要及时发放。”施菊带领的“娘子军”咬牙搬起几十斤重的箱子，轮番用平板车、手推车、电瓶车“接驳”，常常连轴转五六个小时。有的居委会干部搬完后靠在墙边，累得头都抬不起来。“咱们居委会的‘女汉子’重活累活都往前冲。这股投身防疫、服务居民的精气神，令人敬佩。”一位志愿者不禁感慨。

“疫情来了，困难来了，就是我们基层干部冲锋陷阵的时候。我们必须倾尽全力做好防控，让居民少一分担忧，多一分安全。”施菊说。

零点，他还不能安心躺下休息——上午忙核酸筛查，下午忙发放物资，晚上忙复盘

早上7点不到，中原路99弄居委会主任潘军斌忙碌的一天又开始了。

上午的核酸筛查还算顺利，两个多小时就完成了小区1959人的采样任务。小区居民听从指挥，积极配合，一路上对潘军斌说着“你们辛苦了”，“也有居民对居委会工作不理解，但我们更多接收到的是来自居民的善意，他们的支持、理解、配合在任何时候都是我们的精神支柱。”片刻不歇息，潘军斌赶紧将样本核对清点后送检。

忙完核酸筛查，刚扒拉几口饭，区里下发的84消毒液到了。潘军斌马上放下筷子，来到小区门口接货清点。如此一通忙完，中午的盒饭早已凉透。下午又要组织一批志愿者，将这批新到的消毒液连同之前到的湿纸巾尽早发到居民手中。

12号楼的独居老人朱阿婆年逾九旬，当天身体不适要吸氧，她的子女已联系医院把氧气瓶送到，需居委会对接。落实好物资事宜后，潘军斌立刻上门查看了老人的情况，同时安排志愿者去小区门口拿来氧气瓶，并帮老人换上了吸氧装置。“我们小区老年人比较多，占比近50%，需要格外关照的80岁以上独居老人有31位，他们所在楼栋的志愿者每日密切关注老人的身体情况和物资需求，居委会干部也会定期上门关心慰问。”潘军斌说。

傍晚，潘军斌的电话又响起。有居民反映，小区有几位老人在楼栋外聊天、走动。潘军斌做好防护措施，前去劝导，“现在还不是绝对安全的时候，万一感染，老年人还是很危险的。”潘军斌说：“不少老人平时有散步的习惯，封控时间长了，可能在家有些待不住。遇到劝诫，个别老人当面配合立刻回家，可转头又出来了。面对这种情况，我们会主动联系老人子女一起进行劝说教育，同时也会继续加强小区巡查和宣传引导。”

为尽快“揪”出病毒，第二天还将继续核酸筛查。潘军斌和居委会干部们连夜发出通知，组织志愿者、布置场地、设置点位、规划楼组出行

顺序和行进路线、准备一楼一表名册……一切准备就绪，时针已快走向零点。

此时，潘军斌还不能安心躺下休息，趁着夜深人静，再把白天工作的千头万绪理一理：谁家有病人需要帮忙配药送药；小区消杀是否还存在哪个死角；明天抽时间要上门看望一下独居老人的生活情况……

他做的那些“小事”——“母亲说得最多的就是居委会如何关心帮助她，邻居志愿者如何悉心照顾她”

“特别感谢送我们来的小谭，全程陪同我们，谢谢”“小谭人帅又热心”……

前不久，浣纱六村的微信群里出现了这样的对话。发消息的是住在20号楼的金先生，最近发生的一件小事让他对这位叫“小谭”的居委会干部印象深刻——

5月初的一天，晚上8点多，天色已黑，浣纱六村居委会内依然亮着灯。突然，有人敲门：“你好，我要求助！我的孩子被小狗咬了一口，现在要去医院，能开个出门单吗？”

原来，居民金先生家里养了一条宠物狗。当晚，孩子与小狗玩耍时不慎被咬伤，需尽快去医院接种狂犬疫苗，但一来小区不能随便出入，二来家里没有代步车，大晚上的，金先生夫妇犯了难。

小谭第一时间提出，他可以开车接送。“其实他们本来就是我所负责楼栋的居民，我又正好有车，这都是应该做的。”小谭表示。

9点多，小谭载着一家人赶往杨浦区中心医院，并现场帮忙联系医生……小谭说，狂犬疫苗需要定期注射多针，之后，如小区仍处于闭环管理状态，他每次都会负责接送。

“多亏他送我们去医院，不然我真不知道怎么办。”金先生在群里说，随之而来的“跟帖”也不少：“小谭非常好，每次都救急，每天下班也很晚，非常低调，默默无闻地付出和奉献”“今天20号邻居也是小谭帮忙签出门证，打电话给医院，借的电瓶车，一点都没有耽误……”

这位在居民中“有口皆碑”的小谭，全名谭秋辰，浣纱六村居委会民政主任兼儿童主任。本轮疫情前，他长期负责小区里老人、儿童等弱势群体的日常保障工作；疫情发生后，他就成了“万金油”，一会儿是“快递小哥”，一会儿做“送菜跑腿员”“包车司机”……“我做的都是些小事。”面对居民的点赞，谭秋辰显得有些“轻描淡写”。

“我是浣纱六村14号楼居民陶月珍的儿子，真诚感谢浣纱六村居委会的工作人员……”这封感谢信中提到的老人陶月珍，今年83岁，是谭秋辰最近的“重点关注对象”。疫情前，老人长期与侄子同住，疫情后，侄子因工作需要，住进单位实行闭环管理，而老人也就此进入独居状态。由于老人年事已高，患有多种老年慢性病，小谭经常借着上门配送物资的机会，关心老人的生活状态，看看是否出现身体不适或物资紧缺等情况。

陶月珍的儿子俞文澈说，“每天通话时，母亲说得最多的就是居委会工作人员如何关心帮助她，邻居志愿者如何悉心照顾她。我很感激，也很感动。”

然而在采访过程中，谭秋辰说得最多的一句话却是：“这真的是件小事，不值一提。”记者了解到，浣纱六村共1263户、2500余位居民，居委会却只有5个工作人员。疫情期间，他们始终与机关下沉干部、社区志愿者等并肩作战，马不停蹄奔走在一线。

本版图片由相关单位提供