

第一工作组： 8天签约率超 80%



第一工作组是旧住房成套改造签约工作的真正“娘子军”，仅用8天时间签约率即达80%。

“老法师”让居民心甘情愿

第一工作组的副组长赵新蓉是一名退休老书记，她在此次曹杨一村旧住房成套改造工作中可谓举足轻重，化身“全能型”志愿者，推动曹杨一村旧住房成套改造工作。她一直说：“旧住房成套改造工作不仅仅是靠嘴皮子，还要靠靠前服务，想居民所想，解居民所需。只有这样，我们才能把把工作做到居民‘心坎里’，让居民心甘情愿签约。”

曹杨一村6号3室是一家存在家庭矛盾的空关户，兄妹两人对方案一直未达成共识，并担心改造会升级矛盾，故迟迟不肯签约。赵新蓉及组员在了解其家庭情况和双方诉求后，化身“老娘舅”和“设计师”，为兄妹俩提出可行性的解决方案，从“情、理、法”三个角度给兄妹俩转思路，最后成功签约。

“小身材大能量”

第一工作组的王玲玲看上去身材娇

小，但干起活来“不手软”，她最常说的话就是：“我们不玩虚的，把事做好，比啥都强。”

在前期的信息排摸和居民情况了解中，王玲玲承包了所有出租户和空关户的联络沟通工作，可谓是“手机在手，沟通无忧”。很多居民在与王玲玲沟通后，纷纷转变了对旧住房成套改造的想法，从被动的“我再看看”到主动的“我来签约”。

11号7室是出租户，本来对旧住房成套改造持观望态度，经过与王玲玲的沟通，签约第一天就到基地，爽快地签下协议。6号7室是一家困难户，王玲玲了解这家情况后，晚上上门为该户居民做思想工作，为后续的生活“出谋划策”，当晚成功签约。

八天，曹杨一村成套改造第一工作组签约率达80%。在外人眼里，这样的佳绩令人羡慕。但每天“997”的工作强度、一餐饭分成三次吃、在上门时常被居民“嫌弃”……他们还有很多工作中不为人知的辛酸泪。然而，赵新蓉和王玲玲这对师徒组合，面对居民的不理解，耐心说明，以心换心；面对工作中委屈困难，互相鼓励，继续攻坚。

第二工作组： “老法师”与青年突击队共冲锋



第二工作组是以80后、90后为主力军的青年突击队中，有第一次参加成套改造的“新兵”，也有拥有丰富经验的“老兵”，大家为了共同的目标聚集在一起，主动放弃假日休息，并肩奋战，“如何做好成套改造签约工作”也成为了同在成套改造基地一线的他们彼此间相互探讨、相互学习的主题。

与时间赛跑

兵马未动，粮草先行

9月25日下午的第二轮政策培训结束后，街道分管领导丁拥琪副主任召集第二工作组全体成员召开了动员会议，部署具体工作，建立工作群，稳妥有序推进工作。

9月26日，二组全体组员深入居民区，挨家挨户上

门了解居民签约意向，通过电话了解出租户签约意向，并于当天下午对第一轮排摸情况进行汇总，锁定暂未联系上的居民，多方辗转进行寻找，不放过每一丝线索。

通过大家的不懈努力，签约工作启动首日的上午，就完成了14家住户的签约。

攻坚克难不放松 带病坚持不下火线

石永良、葛育、组长范音是二组里的“老法师”，始终活跃在成套改造基地的最前线，他们带领青年干部队伍，冲锋陷阵在成套改造一线，发挥着“传、帮、带、教”的榜样作用，为成套改造工作注入了力量。

自9月29日签约开始，他们带领二组工作人员耐心地给居民解释政策，看1:1厨卫实景图，几天下来喉咙沙哑，他们自己吃点润喉糖继续奋战；感冒发烧了，就吃点消炎药，始终坚守在基地一线。

腿脚不便签约难 上门服务来帮忙

居住在曹杨一村17号3室的沈老伯，由于年事已高加之行动不便，虽有签约意向但无法独自前往签约基地。他不愿给邻里添麻烦，准备让妻子高阿姨用轮椅推他到签约地点，了解具体方案。9月29日，当高阿姨来居委会借轮椅时，突击队队员李斌了解到沈老伯的难处，决定为沈老伯提供上门服务。

当天晚上，丁拥琪、范音和青年突击队队员们一同来到沈老伯家中，就成套改造的方案和政策与两位老人进行解释，对两位老人的问题进行答疑解惑，打消他们的顾虑，老人也十分爽快地完成了签约。



们是真的在为民排忧解难，心系居民。”他还表示愿意配合参与后续的成套改造工作，会主动向邻居宣传，一同推进旧住房成套改造工作。

八个工作组齐发力 成套化改造惠民生

第三工作组： “亮剑”组合，9天签约率超50%



“旧住房成套改造工作，就是倾听百姓需求，回应百姓呼声，三组的工作人员要拧成一股绳，敢于向困难‘亮剑’，力争尽早攻下‘堡垒’。”第三工作组组员、花溪园居民区党总支书记陈健如是说。

第三工作组负责曹杨一村一工区内3幢楼8个门栋共72户居民的签约工作，从第一天开始，在分管领导尹科强、组长范宽金的带领下，制定作战计划，部署作战方案，落实作战要求，力争早日擂响欢乐喜庆的“战鼓”。

“外勤突击队”数据清晰有底气

第三工作组有一张作战图，用“√、□、○”标明自住、出租和空关，用“红、黄、绿”三色标明居民签约意向，重新梳理每一户情况，建立一户一档，使得72户居民的情况明了、数据清楚，从而能有计划、有重点、有对策地加快“攻坚”进程。

这张图和档案的背后，是三组“外勤突击队”上门排摸、翻阅档案、走街串巷、电话沟通的成果。陈建、杨冬元、王莉娜等居民区增援志愿者们，有时辗转询问多人才梳理清楚住户的家庭关系，有时多方打听才了解家庭困难和矛盾，有时上门四五次才与承租人碰上面，有时花上

大半天跨区去向承租人解释政策。

“扫雷步兵连”研判精准有对策

签约推进过程中遇到不少难点，但第三工作组的老同志朱培新、谭锐灵、李夏良等组成“扫雷步兵连”，专项负责“扫雷”。

对前期排摸出签约意向模糊的居民，再进行细排和细分，分成家庭纠纷、人在外地、遗留问题、政策不明等各种情形。他们充当“老娘舅”，为家庭纠纷化解搭平台；他们充当“上报员”，积极向街道成套办反映居民的合理诉求或疑难问题；他们充当“宣讲者”，反复向居民解释政策，并与设计师一同通过图纸解读、实体展示、VR演示等，让居民听到、看到真实的成套改造过程和成效。

“三栖特种兵”以心换心有共鸣

碰到个案时，组内全员化身“三栖特种兵”，跨越职界限实行集团化作战，共同攻克“硬骨头”。“十一”双节当天上午，“外勤突击队”跨街道找到一户承租人，解释说明后，当天下午，94岁高龄的老伯在女儿的搀扶下来到基地。“我就来看看。”老伯心里仍有顾虑。“好的，没有问题，我们陪您慢慢看。”

在随后的政策解答、厨卫实景图样板间观摩中，工作组全员出动全程陪同，并对老伯提出的疑问逐一耐心解答。2小时后，老伯顾虑全消在协议书上郑重签名，并在签约墙上亲自贴上了小红旗。

隔天下午还迎来了一位居民，看完方案后提出改造后的房屋设计不够合理，空间未得到充分利用。工作组又全体出动，联系设计师共同商讨，通过5个小时的反复沟通和修改，把居民的实际需求与设计可行性相互结合，在不改变房屋结构的基础上最终实现个性化设计。

从“看一看”到“签约吧”，从“方案不行”到“我同意了”是三组的所有人用热心、真心、诚心换来的认同、肯定和共鸣。

第五工作组： 创新机制、发动居民，让“新居梦”加速

为了居民们早日实现“新居梦”，第五工作组不仅在自身在工作方法上创新，在与居民沟通的过程中让居民自发宣传，大家一同助力。

建立“日常备忘录”制度 提高工作效率

如何才能在日常签约工作中理清思路、提高工作效率、保证签约顺利开展？曹杨一村一工区成套改造居民签约第五工作组组长王锐动足了脑筋，带领全体人员建立并完善了“日常备忘录”制度。

根据“日常备忘录”制度，全组工作人员需根据轻重缓急对工作进行分类，每天通过晨会的形式对备忘录进行梳理，每做完一件事，便在备忘录上做好标记，由此避免对同一事项进行重复工作，大大提高了工作效率，为签约工作有序开展提供了有力的保证。

党员带头示范

带动居民形成签约氛围

第五组工作人员在排查过程中发现，曹杨一村38号3室的承租



人王荣生是一名退休老党员，而38号1室、2室的承租人分别为他的妻子和儿子。了解到这一情况后，王锐立即带领组员们上门宣传成套改造相关政策。经过沟通，王老先生对政府为民着想、竭力改善老百姓居住条件的工作表示理解和支持。他表示，作为一名退休党员，他理应在成套改造签约工作中，发挥一名退休老党员应有的作用，随后便与目前还在外地生活的子女沟通，并取得了家人的支持。

9月29日，在曹杨一村成套改造签约正式启动第一天的晚上，王荣生来到曹杨一村一工区成套改造签约基地，在三份成套改造协议书上郑重签字，38号楼率先完成了100%签约。

王荣生一家3户率先签约，用实际行动来带动和引导小区其他居民，众多的“王荣生”们纷沓而来，一起营造了曹杨一村一工区积极热烈的签约氛围。以点带面，助力曹杨居民早日实现“新居梦”。

第四工作组： 您为国争光，我为您解忧



解一些关于旧住房成套改造的情况。由于自身残疾的特殊情况，他们担心改造后会改变目前现有的残疾人坡道和房门，日后进出将极其不便。

虽然现在居住的房屋里，厨房是三家共用的，但是熟悉的邻居们都很照顾他们夫妻，改造后即便可以使用独立成套厨卫，但是无论是从使用面积还是照顾残疾人的角度来看，原本平静的生活势必要发生很大的变化。

了解了许老伯的顾虑，朱训德马上联系了居委干部一起上门实地查看，现场与许老伯进行商量沟通，考虑到许老伯的实际情况，决定在改造后于单元入口设置坡道，并合理调整房门入口，方便轮椅进出。

通过详细解读设计方案和改造政策，允诺无障碍设施一定安排到位，许老伯夫妇再无顾虑，立即推着轮椅来到工作组签约。您为国争光，我们必然为您解决住房的后顾之忧，让您尽早住进舒适“新居”！

第七、第八工作组负责曹杨一村三四工区未签约居民的签约工作，在组长张树强和侯文卫的带领下，两组整合组内资源，通过“以老带新”的工作模式，对个案进行分析，找准症结，从居民需求出发，设身处地地制定个性化工作方案，用真心诚心换取居民的理解和支持，以推进签约工作。

陶阿姨的子女都已结婚，她平时一人居住，前两年还对房屋进行了装修。虽然她非常支持成套改造，但是仍对设计方案的细微之处有所不满。她提出，卫生间的排污管道需按照她自己画的图纸进行设计和施工，工作人员为此前后与她交流不下数次，但还是迟迟不肯签约。

今年疫情期间，陶阿姨一个在国外的朋友父亲突然生病了，而这位朋友因为疫情暂时无法回国，只能托付与父亲同住一个小区的陶阿姨帮忙照顾老人。赵丹青得知此事以后，主动与陶阿姨一起帮助照顾老人，直到老人的女儿从国外回来。陶阿姨感动之余，有了再次跟设计师进行沟通的意愿。

10月3日，第七组组长张树强和赵丹青陪同设计师到陶阿姨家中进行一对一的沟通和交流。经过坦诚的交流，陶阿姨认可了设计师“排污管道按陶阿姨的方案改造会造成排水不畅，因此无法改动”的解释，接受了设计方案，当场签约。

即便旧住房成套改造签约工作有着千难险阻，第七组、第八组的成员们依然会秉持着坚持不懈的精神，深入了解居民诉求，灵活处理改造疑难。为了让居民尽早住进“新居”愈战愈勇。

特殊的“生日礼物”

9月29日晚上，朱国平在嘉定区某小区内看

第六工作组： 她们在成套改造中“乘风破浪”

自曹杨一村一工区旧住房成套改造签约工作正式启动以来，第六工作组全组30名成员坚守成套改造一线，用真心和耐心、认真和严谨换取老百姓的信任和理解，加速推进旧住房成套改造签约工作。

“再远也要找到你”

第六工作组组长矫伶俐刚知道要参与旧住房成套改造签约工作时，毫无相关工作经验的她既紧张又焦虑，担心自己不能胜任。前期，矫伶俐利用业余时间学习相关政策方案，图纸上有不理解的地方，就算熬夜通宵也要搞清楚。与此同时，她积极向“老法师”请教，理清工作思路。签约工作启动后，她就像是“上了发条”一样，认真琢磨每一户居民情况，耐心地一遍遍为居民解释。

在签约工作过程中，矫伶俐始终联系不上一村45号8室的承租人。随着工作的推进，矫伶俐觉得不能拖下去了，她反复向邻居打听，向居委会干部了解情况。终得一丝线索，得知该室承租人不住址址。承租人已年过八旬，行动不便，无法到曹杨一村成套改造基地进行签约。“再远

也要找到你！”矫伶俐辗转两部公交，来回路程耗时两个半小时，终于得以上门为老人讲解改造方案，为居民“送签上门”。

退休书记“宝刀未老”

第六工作组副组长何玉凤，退休前是一名居民区党总支书记。这次参与旧住房成套改造签约工作，她“宝刀未老”，遇到不理解甚至带有负面情绪的居民，先以柔性刚，安抚居民情绪，和居民聊一些家长里短。渐渐地和居民熟悉起来之后，再循序渐进地解释改造方案。

何玉凤碰到这样一户居民，承租人原是母亲，去世多年，姐姐一直居住在曹杨一村，弟弟是返沪知青，家庭条件都比较拮据，两人也曾因为房子的原因有过矛盾，姐弟关系淡薄。得知情况后，何玉凤及时请来律师为姐弟俩进行调解，并多次上门做思想工作。“本来就是家人，不会计较这么多得与失。只是缺少一个机会，坐下来好好地把这些误会说清楚。”最后姐弟俩不仅高高兴兴地完成签约，更是化解了多年的心结。

她带着组里的“小年轻”一起

到居民家里，让“小年轻”们学到了不少群众工作的方法。有位居民签约的时候也说到，“真是多亏了何书记，不然我这块‘硬骨头’你们可啃不下来。”

天生自带“自来熟”

作为增援力量的金梅园党总支书记刘嫒，白天在金梅园忙，下了班就住曹杨一村赶，双节假期都扑在了基地。

成套改造工作需要跟居民反反复复地沟通，跟居民说得上话特别重要。签约工作中，有一户居民始终不愿意和工作人员沟通，不愿意了解旧房改造方案，甚至门也不开，对工作人员说“不用来了，不想和你们讲。”刘嫒仿佛天生自带“自来熟”气场，先和居民隔着门聊了几句，再是居民打开门站在门口聊，最后居民将她请到家中坐着慢慢聊。还有居民就认准了刘嫒，对改造方案不理解、家庭有矛盾、签约好了后续搬家等问题都找她出主意。

工作组的其他“女神”们，也齐心协力在旧住房成套改造签约一线各显身手，各尽所能，用真情敲开一家家的门，用温柔融化一户户的心。

曹杨一村三四工区涉改房屋共有21幢、719户，于今年5月1日起分批启动旧住房成套改造签约工作。9月下旬，曹杨新村街道决定同时启动一工区15幢涉改房屋的签约工作，成立8个旧住房成套改造居民签约工作组。如今，各个工作组捷报频传，因为大家都一个共同的心愿：改善百姓的生活居住条件，让他们都能安居乐业。

第七、第八工作组负责曹杨一村三四工区未签约居民的签约工作，在组长张树强和侯文卫的带领下，两组整合组内资源，通过“以老带新”的工作模式，对个案进行分析，找准症结，从居民需求出发，设身处地地制定个性化工作方案，用真心诚心换取居民的理解和支持，以推进签约工作。

陶阿姨的子女都已结婚，她平时一人居住，前两年还对房屋进行了装修。虽然她非常支持成套改造，但是仍对设计方案的细微之处有所不满。她提出，卫生间的排污管道需按照她自己画的图纸进行设计和施工，工作人员为此前后与她交流不下数次，但还是迟迟不肯签约。

今年疫情期间，陶阿姨一个在国外的朋友父亲突然生病了，而这位朋友因为疫情暂时无法回国，只能托付与父亲同住一个小区的陶阿姨帮忙照顾老人。赵丹青得知此事以后，主动与陶阿姨一起帮助照顾老人，直到老人的女儿从国外回来。陶阿姨感动之余，有了再次跟设计师进行沟通的意愿。

10月3日，第七组组长张树强和赵丹青陪同设计师到陶阿姨家中进行一对一的沟通和交流。经过坦诚的交流，陶阿姨认可了设计师“排污管道按陶阿姨的方案改造会造成排水不畅，因此无法改动”的解释，接受了设计方案，当场签约。

即便旧住房成套改造签约工作有着千难险阻，第七组、第八组的成员们依然会秉持着坚持不懈的精神，深入了解居民诉求，灵活处理改造疑难。为了让居民尽早住进“新居”愈战愈勇。

特殊的“生日礼物”

9月29日晚上，朱国平在嘉定区某小区内看

任先生在改造协议书上签下名字，露出了会心的微笑，这个特殊的“生日礼物”足以弥补他今晚不能出席生日家宴的遗憾。69号3室的任先生在外有房，改造意愿一直不强。三四工区旧住房成套改造工作自5月1日正式启动后，工作组人员就主动与任先生交流沟通，但任先生对改造方案不大满意。他认为改造后厨房与卫生间的面积太小，要求把一楼的隔墙全部敲掉，由此扩大厨房面积。

面对任先生的诉求，工作组与设计师讨论研究多次，考虑到曹杨一村属于历史保护性建筑，其承重结构不可以破坏，任先生的要求无法满足。针对这一问题，第八工作组的副组长朱国平提出，虽然任先生提出的诉求不能满足，但依旧要继续跟进。

9月29日傍晚，朱国平带领工作人员赶赴任先生位于嘉定区的家中交流签约事宜。在沟通的过程中，双方又回到了改建方案的死结中，眼看着又要无功而返，朱国平的两句话打动了任先生：“我们这么远来一次也不容易，如果把你家的承重结构破坏了，整栋房子就要塌了！”任先生被工作组的诚意打动，决定当场签约。

朱国平和工作人员回到基地后，早已错过用餐时间，只好与留守基地的工作人员聚在一起吃冰冷的盒饭。当他们兴高采烈地讨论今天的签约情况时，朱国平的电话响了，是她女儿打来的。原来今天是朱国平的生日，因为工作，他推掉了已经订好的生日宴，女儿正在家中等他回来，一起吃生日蛋糕。

即便旧住房成套改造签约工作有着千难险阻，第七组、第八组的成员们依然会秉持着坚持不懈的精神，深入了解居民诉求，灵活处理改造疑难。为了让居民尽早住进“新居”愈战愈勇。