当“本地话”遇上“国际化” 见到老外他们不慌也不怕

近期，新冠肺炎疫情在海外呈现迅速扩散趋势，对上海的社区防控而言，外防输入压力骤增。新泾镇33个居民区的280名社区工作者、140名增援机关干部严阵以待，根据不同的节点升级防控举措，在语言关、能力关、勇气关——这些新考验面前，他们不怯懦、不退缩，勇做爬坡过坎人。

“本地话”练成“美标音”

总是笑眯眯的金老师，是中泾居民区的本地干部，并不精通外语的她，在排摸途经重点国家返沪人员的工作任务下达后，主动请缨、挺身而出。走访前，她总是有备而往，先求助翻译软件，将预计用到的词汇翻译并记录下来，将可能进行的对话在脑海里情景模拟、反复预演。

经过事先电话预约，金老师再和物业人员一起敲开外籍居民的家门，向他们核实人员信息、居住信息等，同时告知其垃圾分类定时定点投放等政策，向其宣传外出须佩戴口罩、做好自我防护。回想起当时的场景，金老师说：“我的英语是看美剧自学的，有时也和儿子用英语对话，虽然不够流利，但我有任务在身，英语再蹩脚也得大胆讲。”

在社区工作者的共同努力下，中泾居民区对辖区内外籍居民的人数、国籍、护照号、出境情况、返沪日期等信息进行了全面排查，掌握了较为准确的信息。

“四个一”预案，事半功倍

天山怡景苑的外籍居民占总户数的五分之二，在先期排摸中，居民区已经掌握了底数，其中日本籍居民较多。早在2月底，极具敏感性的社区工作者就制作了日语告知书、日语健康码等在小区内张贴宣传，并会同物业、业委会、社区民警等商量工作预案。

接到镇防疫领导小组的相关指令后，居民区就搬出了“四个一”计划。即一个健康码，登记个人基本信息、航班号、随行人员、返沪日期、交通工具等；一个居家隔离微信群，由物业经理、保安、保洁、社区干部与居家隔离人员组成，落实报体温、倒垃圾、送外卖等需求；一张健康管理表，“一户一档”做好居家隔离人员的健康管理登记；一个标记星，途径重点国家返沪的居民以五角星图标在原有的9色作战图上标记，动态关注一目了然。

这一周，居民区党支部书记小姚几乎每天都要接待从机场接驳回小区的居民，为了“无缝衔接”，保证人员和信息不在最后一公里“断线”，她几乎连续三天两夜没合眼；精通日语的小褚始终坚守在翻译岗位上配合做好宣传、服务工作；团队里唯一的男生为此每天值着夜班……面对疫情形势转变，他们没有丝毫松懈，始终严阵以待。

“上海是个安全的城市！”

淞三居民区结合自身特点，采取地毯式人员排摸方法，社区工作者上门，有时免不了吃“闭门羹”，他们就在居民门上贴一张留言条告知。近日，他们迎来了几户外籍居民主动到居委会报到，配合登记完善信息资料。一户印度居民用流利的普通话说道：“上海是个安全的城市，我们住在这里很好！”

如果说医护人员是前线冲锋的“战士”，那么社区工作者就是坚守后方的“勇士”。许许多多社区工作者，在防疫战线上，用自己的实际行动，诠释着平凡而忠诚的担当。

24小时优质服务 让洋居民倍感踏实

随着境外新冠肺炎新增病例数的不断增加，严防境外输入风险已成为当下疫情防控的另一大重点。新泾镇绿谷别墅里居住着来自30个境外国家和地区的外籍住户150家、800余人，占住户总数的82%。

在家的如何优质服务？返沪的怎样按照规定进行防控管理？在外的怎么提前介入？对此，绿谷别墅管理有限公司在困难面前动足脑筋，拿出了多项靠谱举措。

管人有法 一图一表一制度一指南

绿谷别墅管理有限公司对所有境内境外住户实行一视同仁的三个办法，做到无差别、同标准。首先，他们以“一图一表一制度一指南”落实别墅区的防疫管理。

“一图”是指制作《绿谷别墅度假住户联防联控动态表》，掌握其境外所在国家、返沪时间、返沪航班等信息，根据住户回沪信息用绿、黄、红三色区分，明确凡是从重点国家、重点地区返沪的外籍住户均须集中隔离或居家医学观察。

“一表”查清住户返沪信息和健康状况，制定《绿谷关于境内外人员返沪相关信息和体温登记表》，要求住户填报，做到点对点、人对人、不遗漏、不错失。

“一制度”是规范隔离住户工作方法，制定《绿谷别墅隔离家庭管理与服务工作制度》，为接受集中隔离、居家医学观察的中外居民提供服务，除了安排专人每天电话沟通收集住户生活需求，还提供送餐到家服务，同时，做好心理疏导、健康教育等多方面的关心。

除了居住区域，绿谷别墅内还有长宁西郊金融园，作为近日被命名为虹桥商务区特色产业园区的单位，公司主动跨前应对复工，为园区企业制定了一份《防疫工作指南》，分别就复工前、复工后的不同防疫要求，对园区企业、企业员工给出指导建议和温馨提示，这一安商之举让企业复工有备而来、倍感踏实。

守门有方 应对措施因需而生

除了做好严隔断措施，在防疫硬件方面，从动线角度考虑，绿谷别墅采用顺势而为、因需而生的应对措施，牢牢管住别墅大门、公共区域门、住户家门这三扇门。

守好大门实行最严管理规定，快递人员、送餐人员、网约车、出租车、访客车等一律谢绝进入别墅，所有人员进入一律实行测温、询问、登记、验证“随申码”四步骤；守好公共区域门坚持关闭游泳池、篮球场、健身房等12处活动场所，每天坚持四次消毒，大堂门口还摆放消毒脚垫，并重点对门把手、扶手、卫生间等进行细节消毒；守好住户家门，保持小区内道路清洁的同时，为了减少接触，经与住户协商，尽量减少客房打扫次数。

此外，根据掌握的私聘人员登记信息，电话排摸每一位家政人员及私人司机的返沪情况，并做好信息跟踪。别墅管理公司还先后向别墅住户发放中英文《居民通知书》，从健康小贴士、防疫宣传知识到居家观察、健康管理等，内容涉及防疫工作的方方面面，客户服务中心24小时不间断电话服务帮助住户答疑解惑。

三字工作法走心又给力

绿八居民区下辖的协和家园（南北区）共有居民1407户，在全力推进新冠病毒防疫工作过程中，作为有558户的公租房，且与849户动迁房混合的居民小区，在小区适度封闭管理、外来人员梳理排摸上面临着巨大压力。

绿八居委会在认真落实防疫工作要求中，把压力和挑战变成动力和机遇，在防疫实战中总结出“联、源、融”三字工作法，慎终如始做好社区联防联控、群防群治工作。

紧扣“联”字 纵横结合有良招

针对公租房居住人员较难厘清的问题，联合公租房运营公司、新长宁新程物业、新泾镇社区卫生中心以及社区民警等，第一时间建立“绿八抗疫联席会议”微信群，及时发现问题、联合研判问题、处置管控问题。

绿八居委会有效发挥社区骨干力量，形成居委工作人员、物业安保人员、社区志愿者、机关联络员四方联动工作机制。通过户册台账、电话排摸、门岗拦截、上门走访、作息观察、群众监督等“十八般武艺”，以户为单位，绘制南、北区的排摸地图，用五色分类，做到人员情况一图看清。依托家园自治，在楼组长基础上组建“我爱我家家园守护组”，插旗巡逻、检查处理小区防疫期间卫生工作和口罩佩戴情况，及时教育劝阻个别居民的违规情况。

紧扣“源”字 长效治理有妙招

在疫情期间，摸清人员底数既是防疫工作的基础点，也是开展社区治理的关键点。绿八居民区凝聚六方力量，即居民区党支部（领导核心力量）、居委会（主导力量）、区公共租赁住房运营有限公司晨和管理处（维序力量）、物业公司（基础力量）、租户（主体力量）、租户所在单位（联合力量），探索实施“八个一”源头管理法，为今后的常态长效管理奠定了基础。

由区公租房运营公司晨和管理处核准小区租住人员基本情况，由小区物业核准长期借住人员、家政服务等人员基本情况。小区物业针对不同人群，分类制作不同类别的门禁卡，严格凭卡进入。访客须经租客确认后方可进入。区公租房运营公司及时将小区新增和退租人员名单反馈居委会和物业公司。退租人员的门禁卡需及时交还物业公司。针对个别租户或承租单位自行转租或变更承租人的情况，门岗严格核对后报送公租房运营公司，及时分析研判其中的各类情况。

紧扣“融”字 融合共享有实招

绿八居委会在工作中始终坚持“一心两片、融合共享”的工作理念（“一心”居民区党组织，“两片”协和家园南片、北片），以百姓心为心，把疫情期间老百姓最挂心、最操心、最烦心的事放在心上，落实在行动上。

依托镇党委、政府提供的资源平台，召开居民区“四位一体”会议，引入美天AI移动菜场，每个星期移动菜场到居民区两天，提供品种丰富、性价比一流的新鲜蔬菜，把“菜篮子”送到居民群众的家门口。

面对各类任务，除了“严”字当头，更有“暖”字入心。注重用好群众工作“法宝”，遇到不理解、不认同、不配合的情况，居民区干部“跑断腿”“磨破嘴”，用春风化雨的工作感染他们。居民区创新实施隔离家庭“一进一出”表，细化服务内容。