

斜土好声音

真心服务赢信赖 共建温馨大家园

记斜土街道嘉乐公寓业委会主任韩东萌

□记者 吴佳桦 整理报道

履职已有十个年头了，韩东萌始终抱着强烈的责任心和进取心坚守岗位、用爱感染居民，促使邻里和谐。居民们在楼道、电梯间遇见便嘘寒问暖，在矛盾发生时设身处地为对方考虑。说起韩主任，居民们纷纷竖起了大拇指，因为在她的带动下温情在整栋楼的邻居间传递。

业委会自治化解无物业“尴尬”

由于居民矛盾纠纷调解周期较长，嘉乐公寓业委会的服务质量并不突出。2010年，韩东萌当上业委会主任后，想提高业委会服务质量，但发现个别居民对业委会并不信任。为此，她挨家挨户入户走访，面对居民的冷脸相待，她依旧笑呵呵地一次次上门直到摸清整栋楼的居民情况。

在她的“职业生涯”即将步入正轨之际，却遭遇了一大难题——物业公司准备弃盘而去。得知消息后，韩东萌连忙赶去了解情况。原来，因嘉乐公寓没有停车费作为公共收益（嘉乐公寓是一幢沿街独栋大楼），再加上部分居民欠交物业费，物业公司勉强达到盈亏平衡。经过韩东萌的多次劝说，物业公司又留下来了一年。物业撤走后，大楼一度陷入失修失管的窘境，为改变这一局面，她决定接过大楼的物业管理工作，全权负责整栋楼的治安、清洁工作，不久，物业管理逐渐走上了自治的道路。



斜土街道嘉乐公寓业委会主任韩东萌

“党员三先”破解楼道堆物顽症

嘉乐公寓始建于1984年，每户面积大约在60平方米左右，甚至还存在三代同堂的情况。很多住户家里没地方堆放杂物，于是都选择放在家门口的公共区域，楼道堆物顽症困扰了居民多年，也埋下了消防安全的“地雷”。为破解这一难题，韩东萌向肇清居民区党总支、嘉乐公寓党支部寻求帮助，在街道党工委的支持下，三方共聚一堂，经过讨论，党

员们对楼道整治行动达成共识，建立起相关微信群并率先清理了家门口的楼道堆积物并拆除了私装铁门。在党员模范带头作用下，居民也积极加入楼道整治行动。

对于部分居民固执地不肯丢弃楼道里的杂物的情况，韩东萌上门了解情况后，认为这些堆物确实存在使用价值，自己出资购买多间储藏室，为居民开辟出专门存放杂物的地方。当有使用需求时，到一楼业委会办公室借钥匙取东西。最后，嘉乐公寓的楼道堆物全面消除，整栋楼的“颜值”有了全面提升。

根据嘉乐公寓的整治经验，斜土街道创造性地提出“党员三先”工作法，并将之迅速推广到其他大楼。居民区党建工作中，以党内动员带动社会动员，破解了许多社区治理难题，点亮了社区居民归属感、幸福感。

“一说二盯三上门四上榜”破解难题

针对楼道里的不文明现象，韩东萌始终贯彻“一说二盯三上门四上榜”的工作原则。早些年，因为养宠物的人比较少，宠物在楼道里拉屎撒尿问题并不突出。随着越来越多人选择养宠物，宠物随处大小便屡屡引发邻里纠纷。12楼一住户家里的小狗一到电梯前就条件反射地撒尿，许多居民向她举报了这一事件。为化解居民间的矛盾，她先和业主进行沟通，发现这一现象仍然存在，她仍上门劝说并对宠物主人行“注视礼”；第三次，她便直接上门进行劝说；多次劝说无果，她便拍下照片，放在一楼的不文明榜单上，让大家一起监督。后来，居民出门遛狗时，会专门拿一个尿盆子；在坐电梯时，也会主动把小狗抱起来，以免打扰其他居民。

“做业委会工作，不要怕苦怕累，一定要有所为。”随着帮助居民解决好每一件小事，她的工作得到越来越多业主的支持，物业费上交率从原来的60%上升到100%，现在的嘉乐公寓里就是一个温馨有爱的大家庭。

居住环境变好了，邻里关系变融洽了，文明之风也吹进了整幢公寓。

（部分来源：文汇报）

做社区居民的贴心人

斜土街道日二居民区志愿者服务队侧记

□记者 吴佳桦

在斜土街道日晖二村，有一支22人的志愿者服务队，由“红袖章”和“老伙伴”共同组成，他们默默做着自认为该做的“小事”，对小区进行平安巡逻、在垃圾库房值班、给独居老人送温暖……在各类志愿服务活动中，他们争当居民的贴心人，将爱传递到社区每个角落，打造了一个有温度的社区。

社区居民的平安“守护神”

十多年来，张维敏一直坚持为社区义务巡逻，曾多次发现可疑情况，并第一时间确认情况、伸出援手、上报居委，用自己的力量守护着社区居民的健康和平安，而今不少居民遇上事情都愿意来找她商量。

有一次，张维敏在小区平安巡逻时，突然听到有人大喊“救命”，她赶忙跑去敲门。门一开，女主人拉住了她的手，说：“我老伴坐在那不动，我害怕极了！”屋里雾气腾腾，一股热浪迎面扑来，让人有些眩晕。她立马冲过去查看老人状态，发现老人头上冒汗、眼神涣散，但屋内并无焦味，应该不是东西烧起来。经过询问，才知老人在家蒸馒头。她猜想夏季室内温度太高，老人可能中暑了。她和女主人合力把老人转移至阴凉通风处，确认老人身体暂时无碍后，她返回屋里调查情况，发现门窗全部紧闭，水蒸汽都聚集在室内，她马上打开了所有的门窗，并赶到居委会上报情况。

“看到她巡逻的身影，大家的心里就踏实了。”社区居民看见了她，总要热情打招呼。



日二居民区志愿者服务队

家属认可是最大的肯定

日二居民曹玉凤退休以后，一直积极参与各项社区活动，在“红袖章”和“老伙伴”的志愿活动中，都能看见她忙碌的身影。平时她总是笑得很灿烂，一遇事情，她总能冷静思考并很快想到很好的应对方法。

有一天晚上7时左右，她收到结对帮扶对象李老的微信视频请求，心中想肯定出现了紧急情况，通过和李老视频通话后得知，李老从

下午起就胸口闷痛，到晚上就开始想吐。听到这里，曹玉凤就有些坐不住了，由于她那天住在女儿家，远在松江不能立即上门，她当即告诉李老很快就会有上门来照顾她。挂掉视频后，她先联系了李老的子女告知情况，再叫了2个“老伙伴”志愿者去陪着李老。当晚，李老吐了二次，整个人感觉好点了，曹玉凤的心稍微能放了下来。第二天一大早，曹玉凤从松江赶回日晖二村，第一时间上门探望李老，确认老人无事，心中绷紧的那根弦终于松懈下来。

曹玉凤说，在一个结对帮扶老人过世后

的追悼会上，家属十分感激她对母亲多年的照顾，这是她第一次真切地感受到作为一名志愿者的自豪感，她表示会将这份爱心继续传递下去。

“以老人身体为重”的原则

今年70岁的郑雅君用奉献精神撑起十多年的志愿服务，而今她是一名“老伙伴”志愿者，通过微信和结对帮扶的独居老人时刻保持联系，询问她们的生活需求，帮她们买菜买药，在一点一滴的生活中践行志愿服务精神。

93号5楼的曲老是她帮扶对象之一，在一个下雨天，曲老打电话来说身体不舒服，她立刻赶到曲老家中，并决定带其去医院看病，但她心中始终有一丝担忧和害怕。曲老关节不好、行动不便，又碰上雨天路滑，她怕一个不留神曲老就摔倒了，要是这种情况真发生了，曲老的子女可能会责怪她，她内心也会十分自责。一路上，她都小心翼翼地扶着曲老，并时刻提醒注意脚下。等到了日晖医院，她才松了一口气，跑上跑下地为曲老挂号、配药，并陪着曲老安全到家。

“我们做‘老伙伴’志愿者的，一定要以老人身体为重。”郑雅君如是说道。

在这支志愿队伍中，听到的最多一句话是“这是我们应该做的，答应了就得做好。”秉承着这一理念，这些志愿者随叫随到，用实际行动温暖了社区居民的心，从而带动更多居民加入其中，营造浓厚的志愿服务氛围，让他们为他们的奉献精神点赞！