

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbw@126.com

# 勇当破局者的社区“好管家”

## ——记朝阳区奥运村街道南沙滩社区居委会主任康晓敏

□本报记者 刘欣欣

作为一名社区工作者，尤其是社区居委会主任，康晓敏因坚守工作岗位，守望一方安全。自2005年参加社区工作以来，连续十年没有陪家人一起吃年夜饭，过除夕了。不过2016年春节，康晓敏过得与往年有些不同，因为她以第四届“首都最美社工”的身份走进了人民大会堂，参加国务院举办的2016年春节团拜会，与国家领导人一同庆祝春节。

### 社区“好管家” 顶着骂声聘物业

康晓敏在社区工作的十年来负责过两个社区，分别是凤林绿洲社区和南沙滩社区。2012年3月，她从凤林绿洲社区来到南沙滩社区，担任居委会主任一职，几年来经历了居民楼保温层改造、小区地面硬化、平改坡等大工程。如今回想起来仍然感触颇多，但让她记忆最深的，还是2012年的顶着骂声聘物业的那件事。

当时，康晓敏初到南沙滩社区，突然接到了中和家园小区物业撤离的通知。她一下就慌了神：“物业撤了，小区不就是没人管了吗？”人生地不熟的，康晓敏有点不知所措。后来，社区党委书记张懿制指出了方向，物业选聘只能由小区业委会来选，当前的首要任务就是先选出业委会。

随后，康晓敏立即召开业主见面会，着手准备业委会选举，但响应的居民却很少。她通过向街道领导汇报、联系上届业委会人员、找原物业公司商谈、联系产权单位寻求帮助等方式，终于得到部分业主的参与。最终，经过三个月的努力，业委会成立了，所有问题迎刃而解。

“这期间的苦楚并非三言两语可以道清，也不是大家都了解的。”康晓敏说，“有热心业主的牵头参与，当然也有许多居民



的埋怨和牢骚。”

有些居民由于对小区没有物业的现状不满，经常在院里嚷嚷，认为是居委会不聘请物业，才造成小区现在的麻烦，所以见着居委会干部就骂，甚至连街道领导的解释也不听。

康晓敏理解大家的想法，也就由着他们骂，由着他们发泄，还生怕他们把这事儿放在心里憋出病来。就这样，居民们一边骂着，康晓敏和干部们一边忙着聘物业。

其中有一位70多岁的大妈，由先前的不理解逐渐改变了态度。在一天晚上八九点钟康晓敏还顶着居民骂声工作时，这位大妈拍着她的肩膀说：“别生气，你们说的是气话，其实你们真是太不容易了，家里孩子等着，在这里让居民骂着，还饿着肚子工作，这段时间没有物业，我做你们的志愿者吧。”突然间，康晓敏忍了很久的眼泪再也没能止住。

后来，问题都解决了，这位

大妈也成了社区的一名志愿者。

### 勇当“破局者” 探索管理新模式

社区居委会自治管理模式已经运行十年了，但问题仍然存在，那就是社区自治管理不具备专业物业公司的管理能力，也没有聘用人员、收取费用的资质，尤其对无物业管理的老旧小区而言，这些矛盾更突出。

面对这一情况，康晓敏走访各小区征求意见，走访社会单位寻找资源，积极探索成立社区层面“民营非企业”社会组织参与老旧小区的管理，力求突破社区自治管理的僵局。

康晓敏说：“对于无物业管理的老旧小区，探索成立民营非企业组织参与社区的服务和管理是一个新的途径，它将协助政府完善小区公共服务，降低政府对城市社区的管理成本，填补社区自治管理能力上的不足。”

2014年底，康晓敏和社区党委书记张懿制多次联系朝阳区社会办和街道社区办，积极反映社区管理的新设想，并咨询成立“民营非企业”社会组织的途径和方法。

康晓敏咨询后得知，民营非企业单位是具有民间性、社会性、公益性和非营利性特性的社会服务组织，但是成立过程繁琐，需提供详尽的申请材料。康晓敏与同事多次去派出所、会计师事务所、民政局等部门递交材料。历经半年多，终于在2015年9月完成了申请工作。

民营非企业社会组织申请成立后，将为南沙滩无物业管理的老旧小区的2547户居民提供24小时值守的专业保安服务、专业保洁清运服务及水电等日常维修服务。

“这将对居民的日常生活提供保障，使居民区环境更加干净整洁，垃圾日产日清，楼道内无堆物堆料，减少治安案件的发生，增强了居民的安全感。”康晓敏笑着说道。

### 家庭“好妈妈” 心怀愧疚不忍说

由于对工作的执着，康晓敏把很多本该用在家庭上的时间用在了工作上。

刚到南沙滩社区时，由于环境新、压力大、事情多，康晓敏病倒了，拖拖拉拉两个月感冒才好。即使在这种情况下，她也依然没有请假休息，只是利用中午、下午等空闲时间去输液。

康晓敏说：“这么多年来，她觉得非常亏欠家人，而且有件事一直耿耿于怀。”

有一年经济普查，时间紧，任务重，全体社区工作者经常加班加点，有时候还要通宵工作，忙着输机、抄表等。

当时，康晓敏的女儿还在上小学。有一天早晨，孩子对她说：“妈妈，你今天下班后要接我。”康晓敏满口答应着：“好的，我知道了。”结果，当天下午下班时，街道就经济普查工作召开紧急会议。开会回来，康晓敏就赶紧召集社区工作者，布置工作。

那时正值寒冬，快晚上七点时，康晓敏忽然想起来忘记去接孩子了。想到这里，她的心里一下就发毛了，头发都快立起来了。因为小学都是四点放学，到那时已经晚了三个小时。

不敢再多想，康晓敏立即打了一辆车就赶往女儿的学校。到了学校门口，康晓敏远远地看到孩子正站在大门口哭。当她走到孩子跟前，不等孩子说什么，旁边传达室的保安先探出头来把她“数落”了一顿。

康晓敏觉得特别愧疚，因为把接孩子这事儿忘得死死的。本来答应得好好的，孩子早晨高高兴兴地背着书包出了门，结果却被她忘得一干二净。她说，女儿又瘦又小，刚开始在保安室待了一会儿，后来就一直在大门口站着，一边等她来接，一边自己偷偷地抹眼泪。

看到康晓敏后，女儿委屈地说了一句“妈妈，你怎么忘了我呀”，随后哭声忽然大了起来。听着保安的善意“数落”，看着女儿在寒风中痛哭，康晓敏再也控制不住自己，眼泪哗哗地流下来。

后来，康晓敏打车把孩子送到小区门口，让她一个人先回家，随后又赶紧回到了居委会。“大家都在加班，我不能一个人先走。”康晓敏说。

虽然已经过去多年，但说起这件事，康晓敏的眼睛依然湿湿的。“现在女儿还是不太理解我的工作，但是我的爱人和父母都很支持，希望孩子日后能够理解。”她说。

# 有付出就有回报

## ——记北京市职业技能大赛调度员比赛第七名侯洁

□本报记者 边磊/文 于佳/摄



最近，公交434路车队工会开展了一次先进传帮带活动，获得北京市职业技能大赛第七名的调度员侯洁在车队为新人进行了专业的讲解和答疑。

侯洁1999年参加工作，从事调度员工作已经9年了。去年10月，两年一届的调度员技能大赛的决赛举行。对于每一位调度员来说，能在技能大赛上取得好成绩，不仅是对自身工作的肯定，更是一个提高自我的机会。

要考出好成绩必须要多看书。虽然手上有一些复习资料，但还是不能满足侯洁的需要。这时她想到了参加过2013年调度员技能大赛的同学，于是她连夜到同学家把书借来，自己在家复习。

一晃，就到了分公司选拔赛的时候。她带着自信走进考场，看着考卷上熟悉的内容，顿时信心

大增，很顺利地进入到初赛。分公司工会为了能让进入初赛的人员考出好成绩，聘请了老师并为他们购买了2本学习书籍。

她如果不然进入了复赛。侯洁的父母看到女儿这么重视大赛，这么用功，为了给她创造一个好的复习环境，带着2岁多的外孙到自己家住了半个月。

事实证明，努力是有成果的，侯洁最终进入到了决赛的37人大名单。书，还是看书，没有重点，就只能看书。她把每次考试的题，凭着记忆，能够记下来的都画在书上，看书的时候重点再看看。睡觉的时候，闭上眼，把每一章的重点在脑子里再回想一遍。

决赛的日子，紧张是肯定的，但是她更为自己鼓劲：“我一定行，我一定不虚此行。”功夫不负有心人，好消息终于传来，侯洁

获得了北京市职业技能大赛调度员大赛第七名的成绩。

在传帮带活动上，侯洁对同事说：“想要取得好成绩，书，是你绝对不能离开的。很多人觉得看教材很烦，尤其是没有重点，盲目地看，更是看不下去。所以看教材，在没有重点的情况下，要根据后边的思考题来逐一看书。”

书读百遍，其义自见。你把书多看、多想，自然能明白其中的道理。书是你的朋友，不是你的负担。把书的枯燥内容当作故事，晚上睡前闭眼按顺序回想书上每一章节的主要内容，想想自己还有什么不理解的，记不住的，对记忆也是一种锻炼。不要轻视计算题，运营专业是个跟各种数字打交道的专业，一切运营经营成果，都是通过数字来反映的。对于难懂的计算题，可以通过套例题的方法，

多练多练习。对于老师的辅导，除了认真听，记笔记，还要录音。

侯洁说：“虽然过去一年了，但是记忆犹新。通过这次技能大赛，了解到许多以前极少触及的冷门知识，开阔了视野，学到了更加专业的技能，在工作中，处理应对能力大大增强，为今后更好的工作，打下了坚实的基础。”