



# 倾注社区工作的“解难书记”

## ——记朝阳区呼家楼街道呼家楼北社区党委书记殷金凤

□本报记者 盛丽

朝阳区呼家楼街道呼家楼北社区是一个典型的老旧小区，目前还有200多户居民是“合居户”，三家人共用一个卫生间。而在呼北社区提到社区党委书记殷金凤，社区里的老人儿都会这样称呼她——“解难书记”。这位居民口中提到的“解难书记”，用真心倾注社区工作18年，帮居民解决了一个又一个难题。

### 创新服务 推出“十必访”工作法

工作中，殷金凤总结出呼北社区的特点——“八多八难”。“八多”指的是老年人多、下岗失业人员多、出租房屋和流动人口多、“两劳”释放人员多、残疾人多、困难群体多、各种矛盾纠纷多、养犬户多；“八难”指的是居民用电难、吃水难、行路难、买菜难、停车难、下水道排水难、看电视难、家庭小件急修难。

上任前，曾有人告诉殷金凤：社区工作其实很简单，因为问题咱们都解决不了，解决不了就没人找你了。但殷金凤却不这么认为：“咱们家都有父母，都有老人，特别是那些老人，他不愿意求人，解决不了才来求你。那你举手之劳，一个电话或是多跑几趟、多协调几个部门的事儿，你何必不给他解决呢？”

聊起殷金凤解决问题时的情形，同事们是这样总结的：举个例子，比如有居民打电话说煤气漏了，事主还没到家，她已经先到了。她会直接给燃气公司打电话，人家说下午到，她会一个电话一个电话地催，直到帮居民解



殷金凤(左)电话沟通为民解难事

决问题为止。她就是见不得群众有难。

殷金凤是抱着解决问题的态度，来到社区工作的。2000年，刚一上任，她就开始探索创新各种为民服务的机制。她倡导“用勤补拙 用爱服务”的理念，在社区推出“十必访两公开”工作法。所谓“十必访”，是指婚丧嫁娶必访；优抚对象必访；下岗失业人员必访；矛盾纠纷必访；残疾、特困家庭必访；新迁入、迁出居民必访；离休、知名人士必访；空巢老人必访；流动人口必访；社区矫正、“两劳”释放人员必访。“两公开”则是

指殷金凤向居民公开了自己的家庭电话和手机号码。

她走东家、串西家，定期入户了解情况，对辖区居民的生活了如指掌。不仅如此，她打造小件急修队、爱心服务队等志愿组织，制定“红绶带”宾客接待工作规范，建立社区民愿诉求调处机制，赢得了越来越多居民的认可。

### 多方奔走 帮居民解决难题

呼家楼北里小区一直没有路灯，晚上小区里漆黑一片。

发现问题后，殷金凤反映给相关部门，却被告知由于道路狭窄，不符合安装路灯的标准。对此，她并没有放弃，继续协调、请求各方面给予帮助，最终问题被解决。

为了解决呼家楼中心小学、呼家楼中学门前机动车通行速度快给孩子们带来的危险，她多次找有关部门协调，最终将学校门前两侧的道路铺设了机动车缓坡。为了解决小区停车难的问题，她多次带领社区班子成员，召开居民听证会，想办法、谋规划，最终形成了呼北社区停车管理自治模式。针对养犬问题、自行车棚收费、楼宇对讲安装、社区办公活动用房改扩建等，殷金凤召开了多次听证会，问题一个个地得到了合理解决。

自2000年3月走马上任，殷金凤一干已是18年。她带领社区的一班人，在几年之内逐步解决了居民用水难、用电难、停车难、买菜难、出行难等一系列长期困扰居民生活的老大难问题。在北京启动整治“开墙打洞”的专项行动中，作为北京市的“明星街道”，呼家楼街道通过几个月的集中整治，成为朝阳区首批“无开墙打洞街道”。

在殷金凤与同事的共同努力下，通过整合资源将小区内的一个近300平方米的破自行车棚改造提升为“社区便捷综合服务中心”。这个服务中心将优质服务商与居民需求对接，采取线上与线下相结合的办法，解决老年人用餐、低年级放学后的托管、维修、家政、购买生鲜食品、智能停车、快递收发等一系列问题。

### 真情付出 帮助年轻人重返社会

2000年起，呼北社区荣获全国社区服务先进单位、全国精神文明先进社区等称号，社区还连续13年被评为“北京市先进社区居委会”。不仅如此，殷金凤本人也荣获“全国劳动模范”等各种荣誉。殷金凤感恩自己工作的这个团队，她认为这是一个“特别和谐，特别有战斗力”的团队。对那些已经走出去到其他社区挑大梁的年轻人，她更是欣慰有加。

“这都是书记影响和培养的结果。我特别佩服我们书记，她是不吃饭也得把问题解决的那种人，特别有感召力。”一个同事说。

曾经有一次，一个“两劳”释放人员想干事儿，找到殷金凤，直接要房要人且态度蛮横，“你不给我解决我就上你家去吃饭”。对此，殷金凤说：“帮你可以，但你这种态度我可以直接打110。”听后，蛮小伙立刻走了。但是当天下午，殷金凤主动上了门。“你刚出来，我们可以帮助你，给你办低保，给你办理各种政策上的福利。”之后，殷金凤还掏给了他50元钱。

后来小伙子做买卖挣钱了，逢年过节时总忘不了看看这位殷大姐。在他的婚礼上，小伙子说起了这件事，说起了殷金凤这50块钱，说着说着就哭了。“我的第一次生命是父母给的，这第二次新生，是殷大姐给的。”在场的宾朋听后，都跟着落了泪。

殷金凤说，人都是有感情的。不论对人还是对工作，只要你付出的是真情，一定会有回报。

# “状元”检车员

## ——记丰台车辆段双桥运用车间上行作业场检车员王超

□本报记者 刘欣欣 文/摄

王超是一名来自双桥运用车间上行作业场的检车员。2009年大学毕业后，他应征入伍，圆了自己的军人梦想。2013年7月，退伍后，他来到丰台车辆段，成为铁路干线上的一名检车员。

刚到这个岗位时，王超坦言自己当时非常不适应，还动过想走的心思。检车员，顾名思义就是检查每一辆经过站的火车，像医生检查身体一样，检查火车的各个部位，看是否有问题。对于大学所学专业为自动化的他，铁路车辆检修是一个全新的挑战。

王超说，这不仅需要技术，还是一个体力活。仅检查一列车厢，他这就需要弯腰十来次，还要钻到车下面去看配件的状态。铁路上的火车一趟接一趟不停歇，检车员采取白班、夜班倒。夜班最难熬，从晚上7点到第二天早上8点。“白天睡不着，晚上犯困，只能下午两点的时候强迫自己入睡。”王超说。

“列检工作看似简单，看似平凡，其实不然，列检工作是铁路货车运输防患于未然的关键，对铁路运输的安全畅通起着至关重要的作用。”内心经历了挣扎，最终王超想明白了这个道理，决定踏踏实实的干下去。在随后的工作中，他不仅学会并了解了车辆车体、走行部、车钩缓冲装



置、制动装置等铁路客车的专业知识，同时，他通过自己的努力赢得了同事们对自己专业技术能力的认可。

王超利用业余时间报考了中南大学的远程教育，以弥补理论上的短板，更好地为技术服务。

此外，他从铁路车辆基础知识学起，晚上学习理论知识，白天工作中进行实践探索和验证，遇到困难和疑问，主动找经验丰富的师傅讨论学习。很快，他就掌握了工作中的技术要点和方法。

2014年，听说段内组织技术

比武，他把这当成检验自己能力的标准、提高技术的手段，报名参加。“通过参加技术比武我不仅可以看到自己的不足，还可以学到其他同事的长处。”王超说。

于是，他利用一切业余时间泡在车间的练功房，二十五步、十九步、洗钩、换簧、四检等等，不断重复不断练习，每一次练习都认真反思操作步骤，合理优化技术细节。最终，他在四五十名参赛选手中取得了第二名的好成绩。这让王超找到了自信，增强了学习的动力。

2015年，北京铁路局组织运用检修系统比赛，三个车辆段各选出十个人参加这个比赛，可以说是优中选优，王超因为前一年的好成绩而顺利入围，最终获得了第三名。

2017年10月，全路铁路货车运用系统职业技能竞赛开锣，比赛的规格进一步提升了，全国18个铁路局全部参加，每个局每个工种推荐两人参加，王超又一次

入围。

只有25天的准备时间，从确定被选拔上后，他就进入了“疯狂模式”。每天早上五点起床开始背题，白天一天的实作训练，晚上背诵考试理论，直到十二点才睡觉，每一天都是同样的模式度过。最终，他以理论一等奖、轮对、预检二等奖的成绩获得了个人全能第一的成绩。

他还获得了“火车头奖章”“全路技术能手”“全路青年岗位能手”的称号。面对成绩，王超说一切辛苦都是值得的。



协办：北京市职工服务中心 (北京市技术交流中心)