责任编辑 杨琳琳
版式设计 王巍
版式校对 刘芳

全国先进工作者

张驚制

朝阳区奥运村街道南沙滩社区党委书记

“走动张哥”在不停奔走中为居民解难题

□本报记者 刘欣欣

“我只是一名社区工作者。但我很快乐，因为我能够在平凡的岗位上发光发热。”朝阳区奥运村街道南沙滩社区党委书记张驚制说。今年已经52岁的张驚制，在社区扎根15年了，2020年被评为全国先进工作者。在南沙滩社区，很多居民都知道，有事情了就找这位“走动张哥”，他是一把做调解工作的好手。

去年，张驚制处理了一起纠纷，涉及金额500多万元。2020年4月21日，30余名家长突然聚集到辖区内的裕学教育机构总部教室，因为培训课程退费问题向机构负责人讨要说法。

正在吃饭的张驚制放下筷子，立即赶往现场。经过一番了解，他弄清楚了事情原委。原本是线下小班授课的裕学教育幼小衔接班有100多名学生，每人一年的学费5万多元。受疫情影响，一直采取的是线上教学，双方的矛盾也因此而起。

“我们应该享受的外教、定期外出、乐高、围棋课程都没了，上课也只是简单的录播课。学校应当提供其他形式的服务或学习。”家长反映说，因为对线上教学产生质疑，家长们想要申请退部分学费。

家长多次向裕学教育要求退费的情况下，裕学教育给出了退费20%的方案，但是家长们不能接受。这才出现了30多位家长聚集讨要说法的一幕。随后，张驚制带领3位家长代表和裕学教育负责人多次召开协商会，就退费问题进行沟通。最终，裕学教育给出两种方案：如果家长选择下半年继续上网课的，按照全年的42%进行退费；如果家长选择直接退学不再上网课，按照全年的60%进行退费。

对于学校的这两个方案，学生家长表示认可，家长们陆续按照自己的选择与裕学教育机构签订了协议。由退费引起的风波到此结束。

2020年6月8日，裕学教育机构还向社区送来了一面锦旗，表达感谢。

“纠纷调解过程中，要换位思考，既要考虑家长们的利益，也要考虑裕学教育机构的现实。”张驚制说。

如今，张驚制收获了社区居民和企业的一致认可，但当年他被安排到南沙滩社区任党委书记时，第一天上任就挨了当头一棒。“那是2005年11月25日，那天的场景我终生难忘。”张驚制回忆着告诉记者，当领导宣布他为新一任社区党委书记后，现场一片哗然。

突然站起来十几个人说：“你们给我们派的这个书记太年轻了，毛头小伙子，一脸稚嫩，能干得了社区党委书记吗？中国足球队频频换帅，连亚洲都没冲出去过，怎么老给我们社区换书记啊！我们不同意这小伙子任社区党委书记。”面对突如其来的质疑，36岁的张驚制当场就憋成了一个大红脸。面对质疑和不信任，他现场表态：“作为一名共产党员，我服从组织安排；社区工作对我来说就是一张白纸，请大家看我在这张白纸上如何画；我承诺，如果我能在南沙滩社区干三年，能为老百姓办十件实事，决不只办九件。”

这番话说完，现场安静了下来，但很多人脸上仍露出质疑的神色。

在随后的日子里，经过深入走访，张驚制了解到社区现状是产权单位多、合居住户多、违章建筑多，私装地锁多，历史遗留问题多，老旧设施多，正规物业公司少，要破局谈何容易？

为了破解南沙滩老旧社区无物业管理的难题，张驚制在2009年带领团队创造了“走、看、听、问、记、办”六步走动式工作法。自2009年至今，他每逢周一都会到社区里走动。11年来，已经走了606个周一，累计走了318万多步，合计达1916公里。

张驚制介绍说，自“走动式工作法”开展以来，社区已解决民事纠纷1187起，处理环境问题1134起，处理无物业管理带来的问题1843起。

依托“走动式工作法”，经过15年的探索、坚持和实践，南沙滩做到了老旧社区无一处违章建筑，保持了十年来无一处私装地锁，32栋无物业管理的居民楼，均实现保洁、保安自我管理，装修垃圾规范管理，停车规范管理，形成了老旧社区老而不破，旧而不乱的自治模式。“15年的坚持与坚守，虽然我人变老了，但是我的社区变美了，居民生活的幸福感、安全感提高了。为此，我无怨无悔。”张驚制笑着说。

北京市劳动模范

焦秀梅

顺义区双丰街道马坡花园第二社区党总支书记、居委会主任

“大家长焦姐”开通24小时“服务热线”

□本报记者 王路曼

“从京外低风险回本居住地社区没问题，做好登记，持近期核酸检测结果就行。如果没办法预约核酸检测，社区可以帮您协调。”采访当天，顺义区双丰街道马坡花园第二社区党总支书记、居委会主任焦秀梅的手机电话就没闲着，电话铃声此起彼伏，面对居民各种各样的咨询，她都细致耐心地给予回答。

“我能解决的问题，一定尽全力帮居民解决。解决不了的，我也会给居民一个实实在在的答复。”焦秀梅说。在她看来，干群众工作，良好的沟通态度是基础。她公开手机号，让私人电话变成“服务热线”，不仅24小时开机在线，更把每一次沟通当成拉近与居民之间距离的桥梁。她相信，越沟通，越亲近，越能拧成一股绳，和谐社区建设就越能成功。

采访中，焦秀梅告诉记者，从2006年算起，她已经到马坡花园第二社区工作15年时间了，她早把社区当成了自己的家，每天精神抖擞地出现在工作岗位上，帮助居民解决各种各样的问题。她总结出“三个主动”工作法，严格落实主动公开服务事项、主动与居民见面、主动化解不上交矛盾。十几年来，这个“三个主动”工作法帮助居民解决了很多难题。

而2020年到2021年度，最要紧的便是社区疫情防控工作，作为社区“大家长”，焦秀梅曾连续工作四十余天，每天用脚步丈量着社区每一寸土地，守护居民健康。她第一时间建立联防联控临时党支部，设置党员先锋岗，自主摸排社区所有住户，对离返京人员做到一对一服务保障，对进出小区人员做到逢进必查出入证、必测体温、必登记，实行网格化、地毯式管理，责任到人，在长达一年的时间里，毫不松懈。

2020年年末，顺义区出现局部聚集性疫情，焦秀梅带领社区干部马上紧急应对。2020年12月27日，马坡花园第二社区率先启动全员核酸检测。“那天，我们的社区干部们从早到晚，一边引导居民有序检测，一边协助医护工作者安全完成工作。”焦秀梅回忆，她叮嘱医护工作者和社区干部轮流喝水、吃饭，切勿过度疲劳，但自己却直到晚上八点多，才吃上第一口饭。“他们说有我这个‘大家长’在现场，老百姓才能安心。”焦秀梅笑着对记者说，“一天内完成近4000人的核酸检测工作，医务工作者才是最辛苦的人。”

百分之百完成全员核酸检测，焦秀梅对于社区居民情况了如指掌，她还为社区里行动不便和生活不能自理的老人做好思想沟通，消除顾虑，协调医护人员上门肛拭子检测，确保每一位社区居民的安全健康。“下一步，我们要做的就是看好社区出入口，把好新近返回社区人员的安全关。”焦秀梅告诉记者，现在要是有人想进入社区，必须完成扫码、查证、测温、登记以及持阴性核酸检测结果，才能进入。“严格的管理，虽然也会面临部分老百姓的不理解，但经过沟通，大家还是非常配合的。”

前些天，焦秀梅和社区工作者总能接到返京人员的咨询电话，他们就一遍又一遍解释说明，不厌其烦地沟通协调。焦秀梅和伙伴们最近的声音都变得有些沙哑，她常说，联系群众是“掏心窝子”的事，要的是实打实、心碰心，多说话、多沟通能做好的事，就是最贴心的服务了。

在焦秀梅看来，所谓“接诉即办”，不仅要打通“接诉”的渠道，更要拿出“即办”的态度。焦秀梅几乎把服务的态度干成了自己的名片，她用心、用情、用态度、用责任，去为老百姓办事。常有居民既称她为社区“大家长”，也有长者喊她一声“半个闺女”，居民们喜欢有事就找她。也正是因为这股工作热情，让焦秀梅吸引和凝聚了社区里一大批党员干部、居民志愿者，共同参与到社区治理当中来。“有了居民群众的参与，社区的建设，才能真正成为家园建设。”焦秀梅说。