

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

愿做一盏灯，把光投射到社区每个家庭

——记2020年北京市劳动模范、赢海庄园社区书记张艳红

□本报记者 陈曦

“什么是社区居民关心的，什么是社区居民需要的，什么是社区居民抱怨的，什么就是我们应该去关注和解决的。”这是2020年北京市劳动模范、赢海庄园社区书记张艳红时常对社区工作者们说的话。因此，在社区里，居民们都觉得，只要看到她在，心里就踏实了。

扎根基层20年 探索创建为老服务法

作为与社区居民朝夕相处的“身边人”，张艳红在社区一线一干就是20年。她在工作中以全心全意的服务意识，带动居民积极自治，为百姓的社区生活增添了幸福感和获得感。

时间拉回张艳红刚来到赢海庄园社区，通过翻查记录、走访调研，她发现社区的老年人占据了博兴街道辖区的20%~30%。如何让这300多位退休在家的老人生活幸福？让他们在外工作的儿女安心？让社区里的老年人享受



到他们需要的服务？带着一系列问题，张艳红和同事们共同创建了“5+N”为老服务工作法，依托社会组织创建“幸福驿站幸福家”等针对老年居民的特色服务工作，让老人们不出社区，在“家门口”就能够享受到各类贴心服务。

起初，社区里有些年轻人接老人来住，老人特别不愿意，可是在社区生活一段时间后，他们就彻底融入了这个“大家庭”。之后，老人们还打趣地说：“开

始不想来，现在不想走。”经常有老人拉着张艳红的手说：“我特别愿意在这里居住，特别期盼参加社区活动，在这里住，是件很幸福的事。”

平日里，子女上班，老人们遇到困难，第一个想到的就是社区工作者。例如现在智能手机操作复杂，老人们经常不会使用，就会到服务站找社区工作者帮忙，还有的老人需要外出，路边打车不方便，也不会使用打车软件，就到服务站找社区工作者帮

忙打车。“社区居民对我们有一种信任，这就是我们工作的动力。”张艳红爽朗地笑着说。

在张艳红看来，社区工作其实不简单，在基层工作的社区工作者日常工作并不轻松。从大的方面说，党的政策要传达到基层；从小的方面看，每天要面对社区居民各类需求，提供各种服务。这些工作让所有基层社区工作者每一天都过得相当充实。

成立“庄园议事厅” 居民共商解决身边事

2020年年初，新冠疫情袭来，为了保护社区居民生命健康安全，很多社区门口增设了防疫执勤卡点，赢海庄园也不例外。

赢海庄园防疫执勤刚刚开始时，很多居民报名参与志愿执勤工作，其中还有两位80多岁的老人。因为工作强度大，担心老人身体吃不消，张艳红耐心劝说老人的想法，但每天自发在阳台上“转悠”，并将发现的小区情况第一时间向张艳红汇报，积极做好社区“侦察兵”。

一天，“侦察兵”向张艳红反映，小区西门晚上10点以后，进出的车辆不扫码不测温。张艳红便联系物业加强值守人员的管理，避免防疫过程中的疏漏。

其实，社区居民找张艳红提出的诉求，多是常人眼里的小事。可张艳红说，“小事处理不好，日积月累，可就变成了大

事。居民事，无小事。”在这个社区里，居民们都觉得社区工作人员就是自己最坚强的后盾。

小社区，大社会。为了解决居民的大事小情，社区建立“庄园议事厅”，制定出议事协商“六步法”，绘出社区议事协商治理流程图，充分引导社区党员、社区有威望的居民参与社区事务，培养居民成为社区的眼睛、喉舌，对于园区发现的问题及时告知。

年前，园区物业“修树”被居民认为是“砍树”，居民第一时间找到了张艳红。正好是午饭时间，张艳红顾不上吃完饭，赶紧放下碗筷赶到现场，问明情况后，“吹哨”街道包片社区的领导和职能部门，召开议事协商会。3个小时内，居民、物业公司、职能科室、专业部门近30人坐到一起议事，解决问题。会后，居民满意度极高，还自发做了会议纪要，并梳理好发到群里告知其他业主。

如今，社区居民参与园区议事协商已经形成习惯，大家有事提前沟通，形成了特有的“一事一议”“专题议事”，及每季度协商会，切实实现由“为民作主”到“由民作主”的转变。

“我愿做一盏灯，把光投射到社区每个家庭。”张艳红说，将来，她还会在这片土地上继续发光发热，从各个领域里不断学习，超越自己，在今后的工作中不断培养优秀人才，带动他们更好地为社区服务，为社会服务。

像“树洞”一样倾听群众诉求 像家人一样为群众排忧解难

——记海淀区社保中心工作人员钟远征

□本报记者 张晶

在海淀区人力资源公共服务中心和海淀区29个社保所之间，流行着这样一句话：“有问题，找钟老师。”大家口中的这位“钟老师”，就是海淀区社保中心工作人员钟远征。2012年，她怀揣梦想来到海淀区社保中心，十年青春奋斗，十年砥砺前行，如今的她从曾经的热血青年，成长为了独当一面的社保骨干。

2020年冬天，钟远征由海淀区社保中心权益科调至综合科，负责灵活就业人员社保经办工作。为尽快适应新岗位的需要，她向前台同事拜师学艺，当起了“小学徒”，从最简单的业务做起，一边做一边学，一边问一边记。灵活就业人员参保工作千头万绪，日益复杂的业务考验和不断出现的新问题并没有让这位“业务菜鸟”退缩，反而更激发了她的干劲儿。她每天都早早赶到单位，提前开始一天的忙碌，走到哪儿都携带笔记本，遇到问题随时请教，随时记录。有时候为了弄明白一个问题，她会把涉及到的相关部门都



跑个遍。短短一年时间，工作笔记就积累了厚厚一本，被科内同事奉为业务宝典，钟远征也快速成长为科里的“老师傅”，各种疑难问题都难不住她，成为当之无愧

的业务能手。

在单位，每天找钟远征咨询问题、解决难题的电话不断、信息不停，而她永远都是柔声温和地回答“我是钟远征，您请讲”。

即使工作再忙，她都会抽空一一回复，有时一边吃饭还要一边解答大家的问题。同事心疼她太累了，她笑着说：“在解决问题的过程中我也学习到很多知识，而且这些问题都涉及参保人切身利益，解决不及时直接影响群众对我们的满意度。”据不完全统计，近两年来，钟远征日常解答各方提出的问题达1000余个。

正是在一次次回答问题、解决问题的过程中，钟远征掌握了社保业务下沉情况的第一手资料，准确了解到区社保所在政策及经办方面遇到的难点、盲点及断点，从而在每月的在线培训会上能够更有针对性地进行讲解，让业务更好地“沉下去”，让服务更全面地“提上来”。

像“树洞”一样倾听群众诉求，像家人一样为群众排忧解难，这是钟远征负责接诉即办工作两年来的心得和诀窍。偶尔遇到情绪激动的参保人，她总是耐心倾听，轻声安抚，等参保人情绪平静下来再帮助他们剖析问

题、寻求解决办法。2022年上半年，北京面临着疫情反复，作为党员先锋，钟远征积极投身一线抗疫工作，做核酸、卡口值守，与此同时接诉即办工作也丝毫没有放松。在一次值守期间，钟远征接到市民高女士投诉，反映办理退休时系统提示已办理过支付业务，无法继续办理。为了尽快查清问题，值守结束后她立刻赶回工作岗位，第一时间与高女士取得联系。仔细研究后发现单位在2002年7月至9月重复为高女士缴纳保险，后办理了退费业务并按照规定进行了支付。正是这笔退费业务影响了高女士的退休手续。找到症结所在，钟远征立即将相关材料上报市社保中心，并积极联系相关部门加快审批速度，最终帮助高女士顺利解决了难题。

钟远征用十年的敬业奉献，彰显了海淀社保人倾情为民的深切情怀，她说，自己会以勤勉奉献的责任担当、贴心为民的温情服务，迎接下一个十年、二十年……