



张爽（右一）将光荣在党50周年纪念章送到社区老党员手中



暴雨期间，为了守护居民安全，张爽总是第一个冲上前。

不久前，石景山区召开“品质社区”建设推进会，八宝山街道永东北社区再次荣获五星“品质社区”，这已经是该社区连续两次获此殊荣。同时，社区党委书记、居委会主任张爽也被评选为石景山区首批“群众最满意社工”的荣誉。

从一个“三无”社区，到群众满意的五星“品质社区”，问起这其中的诀窍，张爽笑着说：“社区工作千头万绪、繁琐多变，矛盾纠纷不少，哪有捷径，无非就是围着老百姓的需求一件接着一件干，一直干到大家满意。”近日，记者走进八宝山街道永东北社区，带您一起感受那里的“五星”服务……

八宝山街道永东北社区党委书记、居委会主任张爽

让老百姓在家门口享受到“五星”服务

□本报记者 杨琳琳

一走进社区，一路上总有人跟张爽打招呼。张爽是八宝山街道永东北社区党委书记、居委会主任，从2012年4月来到永东北社区，今年已经是第11个年头了。如今，这个身穿黑外套，小平头，一眼看去，精神干练的小伙子已经走进了永东北社区居民的心里，是人们口中的“爽子”“暖心小伙儿”……

终结“摸瞎”时期 一盏灯点亮民心

永东北社区始建于上世纪60年代初，是一个存在基础设施差、物业管理缺失、配套设施缺乏等问题的“三无”社区，这些问题严重影响着居民的居住体验和人们的幸福度。

2018年，由于线路严重老化，加上夏季用电高峰，社区15栋居民楼发生了大面积停电事件。街道第一时间统筹协调，借来发电车为居民临时供电，同时张爽主动发动社区党员、老街坊安抚居民情绪，并24小时值班陪在居民身边。

这次事件之后，电力改造的事，张爽提上了工作议程。虽说这是一件利民的好事，但办起来却不那么容易。在街道大力支持和推动下，社区积极与电力部门协调，电力改造工程正式启动了。但改电过程中的问题却层出不穷，每户还有自身的特殊情况。由于历史遗留问题，社区存在150余户合住户，一间房屋有两户甚至多户合租的情况，改造后公共区域用电该如何分配，住户间各执一词，让改电工作陷入停滞。

针对这些问题，张爽带领社区“两委”全面协调组织产权单位、居民代表等先后开展20余次座谈会、会商会，共同协商出解决方案，对150余户合住户的公共区域安装两个开关，并分别计算电费，赢得住户同意率、满意率100%。最终，社区1199户居民全部接入国家电网，居民全部用上了放

心电，脸上也露出了久违的笑颜，再也不用担心晚上停电“摸瞎”了。

张爽的真诚打动了居民的心，不光屋子里的灯亮了，老百姓的心也跟着亮堂起来，张爽的干劲也越来越足了。坑洼不平的道路铺上了沥青、木质松动的窗户框变成了塑钢窗、中心小广场悄悄地多了长椅、破损的健身器材焕然一新。此外，还为残疾朋友安装了无障碍设施……张爽带着团队一件事接着一件事干，每件事百姓都看在眼里，暖在心上。

办一件实事 暖一片民心

“嘿，这速度可真够快的。”出门遛弯的大爷大妈围着楼门口的凳子忍不住夸奖起来。

原来前不久，有老人反映19号楼里的老年人较多，而且住的楼层较高，平时遛弯回来连个歇脚的地方都没有，希望社区能帮助协调在楼前安装上凳子。接到群众诉求后，社区工作人员第一时间联系了施工方，一起实地查看测量，并与诉求人反复沟通，确定了安装位置。不到一星期的时间，楼门前的老人就坐上了“暖心凳”。一把小小的凳子既满足了居民需求，又拉近了社区与居民的距离。

在基层工作多年，张爽早已把社区当成了家，把社区居民当成家人，居民们都亲切地叫他“爽子”。永东北社区是个老旧小区，居民老龄化程度高，生活需求多，困难多。为了第一时间了解老人诉求，除了日常走访外，张爽还专门为辖区老人的手机保存了社区居委会和自己的电话，并设置了“一键呼叫”功能。点点手机，社区第一时间就能接到信息，及时派人帮忙。

这些年，张爽来得早走得晚是常态，走百家门、知百家情、解百家事，他一直在线。他曾带着社区干部帮助

重病的张爷爷抬担架上四层楼；陪着独居的黄阿姨去银行重置密码；帮80岁的老奶奶搬床垫……他不知道放弃了多少休息时间，手机24小时开机，对百姓的需求从不食言。“居民的需求就是命令，我随时待命。”张爽说。

此外，为了满足居民多元化诉求，张爽还自学了各项生活维修技能。他是社区党委书记，还是水电工、保洁员、网管，修过供水管、掏过下水道、维修过电脑……每一声“爽子”，背后都有一个为民服务的故事。

楼门微信“零+邻” 暖心服务不打烊

“我家窗台附近漏雨”“我家阳台漏雨”……楼门微信群里不停地响着提示信息。今年夏末，受台风“杜苏芮”影响，北京出现持续性强降雨，社区及时通过楼门微信群发布相关信息，并利用微信群有效吸附居民漏水诉求49件。“我们针对居民反映的情况，能做清扫、堆放沙袋、苫盖塑料布等应急处理的第一时间上门为民服务，需要雨后再进行维修的则由‘楼门骨干’主动安抚居民情绪并引导居民进行‘社区+物业’双登记，确保每一户漏水情况都登记在册，便于社区做好汛后服务保障工作。”张爽说。

在张爽看来，每个楼门联系着家家户户，是居民服务的神经末梢，只有让神经末梢也感受到服务的温暖才能让百姓切实满意。为了以点带面辐射引领，有效推进社区治理，社区开启了“微信群+网格化”的工作模式，充分发挥“社区工作带头推进、文明行为带头践行、党员居民带头行动”的作用，初步形成党建引领、齐抓共管、全面参与的良好工作格局。

楼门治理以党建为引领、以楼门为单元、以共创为路径、以自治为依托、以共治为平台的基层社会治理实践。张爽介绍，社区以党建为引领推

动楼门治理的组织体系建设，构建了“包楼社工-楼门党建指导员-楼门组长-志愿者代表”四层架构。截止目前，社区共建立了63个楼门微信群，共有16名社工、48名楼门党建指导员、78个楼门组长、90名志愿者代表参与到体系中来，实现了“一楼一社群”，“有事儿群里说”已经成为社区联系群众的纽带，成为助推做好服务群众“最后一公里”的重要力量。

线上微信群“零+邻”模式，拉近了与居民的距离，让社区服务实现“零距离”，而邻里互助则是情感的粘合剂，让社区成为一个大家庭，是“远亲不如近邻”的真实写照。

为了让居民能够获得更多的服务，张爽提出“党员带头 居民互助”模式，推行邻里互助，实行精细化帮扶。针对弱势群体，建立台账，对残障人士、空巢老人、困难家庭等分类管理，按照“就近就便、按需分配”的原则，以十个党支部为核心，每个支部帮扶指定对象，构成“邻里互助圈”，实现居民“点单”、社区“下单”、党员“接单”的三单制模式，赢得了居民一致点赞。

“这是疫情期间送的”“这是今年暴雨后居民送的”……在社区居委会的墙上挂着一幅幅锦旗，记录着张爽与同事们为百姓做的一件又一件实事。从一名普通社工到社区“一把手”，从一名志愿服务的“领头人物”到攻坚克难的“多面能手”，从家长里短的“热心人”到防疫一线的“守门人”……多年来，张爽围着社区居民的需求始终在“变”，不变的是一颗为民服务的热心，他用一颗热心串起了社区千万家。“记得2018年，我全票当选了社区党委书记和居委会主任，这是组织和群众对我的肯定，也是对我的鞭策。我下定了决心，一定要尽全力让居民在家门口享受到最好的服务，不能辜负他们。”张爽郑重地说。