

# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌



## 职责在肩 全力确保社区安全

——记北京市丰台区南苑街道办事处西宏苑社区居委会副主任陈盼苓

□本报记者 刘欣欣

“社区是一个大家庭，居民的事就是我的事。我会跟居民融为一体，全情投入社区工作。”陈盼苓是丰台区南苑街道办事处西宏苑社区居委会副主任，自参加工作起，她已在社区度过20个春秋，社区居民都亲切地称她为“大苓”。在社区，只要居民一个电话找大苓，得到的回复永远是“您好，您别着急，我一定第一时间帮您解决。”

作为一名基层工作者，陈盼苓始终将居民的利益放在第一位。真诚相待也收到了善意的回报，她的工作得到了广大居民的认可，她也因此获评2023年“应急先锋·北京榜样”。

### 为辖区居民筑牢汛期“安全墙”

2023年7月30日，北京市区连降大雨。为做好防汛工作，西宏苑社区“两委一站”全员24小时待命。

陈盼苓坚守一线，做好值班值守工作。她仔细检查辖区每处隐患点，检查院内的雨水算子是否有树叶堆积物，提前做好汛期的应急准备工作。同时，她随时关注雨情、汛情变化，及时了解居民家里的情况，以便第一时间给居民提供防汛物资。

因连日暴雨，西宏苑小区和64号院居民家里出现漏雨现象，陈盼苓立即安排工作人员将预先储备的防汛物资送至漏雨的居民家中。

“西宏苑小区包括平房区域，漏雨的有100多户。”陈盼苓回忆说。当时她和同事们穿着雨衣，将防汛物资送到漏雨的居民家里。看到社区工作人员冒雨送来了防汛物资，居民们感激地说：“感谢居委会及时送来了防



汛物资，你们辛苦了！”

雨还在不停下，需要晚上留人在社区值守。陈盼苓安顿好家里的两个孩子，便投身晚上的防汛工作中。

“您好，是大苓吗？我有个很紧急的事情。前几天下雨，院里的下水道堵了，疏通了好几天，现在下水道是通了，但我家下水往上返，流得满屋都是，家里面还有老人，怕老人下床磕着碰着，需要您帮忙反映一下。”一位居民打来电话求助。

挂掉电话，陈盼苓立即联系

物业工作人员，让师傅到报修的居民家中检查。然而，维修师傅一时找不到问题源头，水还在向屋内流。情急之下，该住户在用水高峰期将水管关闭，给其他业主带来不便。陈盼苓立即编辑信息发到了居民微信群，希望其他居民给予谅解，有效安抚了大家的情绪。同时，她敦促维修师傅尽快解决漏水问题，最终成功找到了漏点并进行及时维修。

“全力以赴做好防汛各项工作，确保辖区居民平安度汛，这些都是我们应该做的。”陈盼苓

笑着说。

### 做好社区居民的贴心人

从事社区工作20年来，陈盼苓从一名居委会委员成长为居委会副主任，虽然中间在几个不同社区工作，但她无论在哪都高度重视居民的“急难愁盼”。

平日里，陈盼苓总会在小区里转悠转悠，看看哪些地方存在安全隐患、哪些地方需要整改。碰到居民，她也会热情地跟他们聊天，倾听居民的心声。“在聊天中，我也能听到好多居民对社区工作的意见和建议，从中了解居民急需解决的事情。”陈盼苓说，这已经成为了她从事社区工作的一个重要抓手。

“老话说，清官难断家务事。我能做的就是每次认真聆听，让居民将心里话都说出来，尽量给予安慰。”陈盼苓说。

社区里有一位90多岁的林爷爷，老伴刚刚去世，两个儿子不在身边，自己一人独居。陈盼苓经常与老人谈心交流，抚慰老人情绪。同时，她在与其他居民的沟通中，也会嘱咐热心的居民，让大家平日都多留意林爷爷。2021年冬天的一个晚上，一位热心居民给陈盼苓打电话，说有一位老人在锅炉房门口坐着，穿着十分单薄，有点神志不清，问啥也不说，就说要找大苓。陈盼苓一听就着急了，她立即让热心居民给老人拍照片发给她。通过照片，她一下子就认出来，这人是林爷爷。

陈盼苓立即联系了院里的老党员韩娟英前去劝解老人，同时迅速联系老人的两个儿子。听说老人身体没事，这才放下心来。第二天，她和韩娟英来到林爷爷家中宽慰老人。“我们从事社区

工作的，就是要做好社区居民的贴心人。”陈盼苓说。

### 第一时间回应居民诉求

“大苓你好，我家楼上的空调排水都滴到我家室外机的铁皮上了，水滴答滴答的声音吵得我无法入睡，明天还得上班呢。您给帮忙解决一下。”一天深夜，陈盼苓的电话又响了，是一位居民反映问题。

陈盼苓意识到，这是一个噪音扰民问题，如果解决不好，容易产生邻里矛盾。于是，她立刻对居民说：“您好，我非常理解您此刻的心情，我马上联系物业记录一下情况，但现在天太晚了，考虑到大家都休息了和安全隐患，暂时无法入户去查看。我建议您先把窗户关上，或是在护栏外面放个海绵垫子减少一下噪音，关上窗户看看是否有效？我明天一早找物业的师傅马上处理这个问题，您看可以吗？”

第二天一早，陈盼苓第一时间与物业公司来到楼上住户家，查找滴水原因，并找到专业维修人员在短时间内解决问题。随后，她给楼下住户打了个电话：“您好，我是大苓。现在楼上滴水问题已经解决，今晚您注意听一下，如果还有声音，您再给我打电话；如果一切正常，您可以好好休息了，我们就放心了。”

“太好了，咱们社区工作人员的办事效率可真高，非常感谢。”电话那头的住户说。

“居民的事情无小事，居民的‘急难愁盼’解决了，我的心也就踏实了。听着大家一句句感谢的话，看到居民脸上的笑容，我感到十分自豪。”陈盼苓说，未来，她将继续努力工作，切实提升辖区居民的获得感、幸福感和安全感。

## 首都劳动奖章获得者、北京公交集团客八分公司860路公交驾驶员常远：手握方向盘十八载 守护乘客安全出行

□本报记者 盛丽 通讯员 卓亚娟/文 通讯员 王艳红/摄

北京公交集团客八分公司860路公交驾驶员常远凭借优质的服务和过硬的驾驶技术，18年来累计安全行车70余万公里，实现服务乘客零投诉。2022年，他获得首都劳动奖章。

常远驾驶的860路是一条从曹碾村到天通苑北枢纽站的公交线路，途经多个人口密集的村庄、社区、商圈，行车道路比较狭窄、弯道较多、会车困难。在线路上行车，他总是谨慎驾驶，并用细心和耐心服务每名乘客。

860路客流以老年人和外埠乘客为主。遇到老年乘客，常远总是多一句安全叮嘱；遇到问路的乘客，他会耐心地告诉他们如何换乘、怎么走更便捷；遇到行动不便的乘客，他更会主动搭把



手，给乘客送去便捷。18年来，他服务好每一名乘客，将乘客安全送往目的地。

行车过程中，常远注重积累安全行车经验。下班后，他习惯在车上多坐一会，复盘当日的行车过程。他总结出安全行车和优质服务技巧，编制各类易于记忆的口诀，包含特殊天气行车类、行车途中安全驾驶类和场站行车安全类等。他还毫无保留地将自己总结的驾驶员服务规范和安全行车经验讲给其他驾驶员，提升职工们的安全意识，从而降低行车事故和投诉率。

依托创新工作室，常远带领成员围绕“如何提高车辆例检效率、降低行车事故的发生”等内容进行课题攻关，先后上报“驾驶员规范手握方向盘矫正器、驾

驶员离席拔钥匙提示器”等5项创新成果，目前已在车队各条线路陆续投入使用，为行车安全工作提供了保障。

除了能够出色完成日常工作外，面对重要活动保障以及支援其他线路的任务，常远也总是冲锋在前。今年年初，严寒天气和降雪给车队安全行车带来了挑战。正在休年假的常远看到860线路的重点站台平西王府路口南公交站被厚厚的冰雪覆盖。他担心乘客上下车有危险，二话不说便带着铁锹铲冰除雪，一干就是一个多小时，最终把站台上的冰雪清理干净才回家休息。

以实际行动为乘客服务早已深深刻在常远的骨子里。“我会继续双手紧握方向盘，守护乘客的安全。”常远说。