

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

朝阳区劲松街道百环社区社工谢芳菲：

“聊”出来的社情民意

□本报记者 刘欣欣 文/摄

“在我入职的两年时间里，从一个不爱跟陌生人交流的‘社恐’，到现在可以自如地和居民聊家常，这就是从事社工岗位给我带来的转变。”朝阳区劲松街道百环社区社工谢芳菲说。

初入社区工作时，每当与居民交流，谢芳菲总觉得有事说不明，这一度令她万分困惑。直到在一次与社区书记一同巡查辖区的过程中，谢芳菲终于找到了“症结所在”。

“李姐，孩子今年是不是该上学啦？”“耿叔，这两天家里还有啥不好使的电器需要修理不？”“许爷爷，最近我大哥回来帮您没有呀？”“小林哥，您这是把电动车放进车棚里了吧。”走在辖区的街头巷尾，总有居民热情地上前来打招呼，书记都能精准无误地叫出居民的名字。眼看着书记和居民如同亲人般亲切的问候，谢芳菲明白了“聊家常”的重要性。

“居民们愿意把生活中遇到的大事小情，事无巨细地倾诉给书记听。短短几句话家长里短的话语，就能轻而易举地解开居民的心结。”谢芳菲说，这一声声温暖的问候、一声声热情的招呼，都令她钦羨不已。

谢芳菲明白，“聊家常”看似平常，实则不易。若想聊得情投意合，聊出显著成效，社区工作者需要具备扎实深厚的专业素养和出类拔萃的综合能力。

今年，社区的老旧小区上下水改造项目正式动工。住在高层的王大哥由于担忧自家装修被破坏，态度坚决地表示反对，甚至企图通过投诉来阻拦改造的进程。面对如此棘手的难题，谢芳菲和同事们在晚饭后，一次又一次地到王大哥家中，和他聊家常，从繁杂的家庭琐事谈到和睦的邻里关系，从改造项目的迫切必要性讲到详尽的施工方案。

谢芳菲甚至在网上学习了上下水管道的各种衔接方式，并多次请教专业人士，



只为了能给出一套王大哥心中最完美的施工方案。凭借耐心与真诚，最终，王大哥不但了解了改造的重要性，还主动录制了同意的视频，大力支持项目的推进。

“它让原本冰冷的投诉重新有了温度，让社区工作洋溢着浓厚的人情味。”谢芳菲亲身感受到了“聊家常”所蕴含的强大力量。

“从居民能够轻松听懂的社意民情，到令他们饶有兴趣的大事小情，再到他们最为关切的家长里短，这些看似微不足道、琐碎平常的日常交流，实际上是紧密联系居民、强化服务意识、提高工作实际成效的‘神奇法宝’。”谢芳菲说。

“在我们生活的社会大家庭中，和谐是最为珍贵的基石。作为社会工作者，我们每天见证着人们的欢笑与泪水、希望与挫折。和谐，是我们共同努力就可以实现的目标。”谢芳菲说，未来，她将和同事们并肩携手、奋勇向前，投身到社区工作的各项实务中，用爱与责任共同铸就和谐美好的明天。

延庆区公共文明引导员王兰英：

身穿“柠檬黄”为城市传递文明与美好

□本报记者 周美玉 通讯员 席瑞媛/文 王宇辰/摄

身穿“柠檬黄”，手持小红旗，规范的动作和旗语，这是公共文明引导员的“标配”。王兰英今年55岁，5年前退休后，实现了从“城管协管员”到“公共文明引导员”的身份转换，她说：“要继续发挥余热，为城市文明作贡献。”

5年来，每周一到周五的6时15分，王兰英都会准时出现在919路公交总站，带着饱满的热情和十足的干劲，开始新一天的工作。打扫站台卫生、擦拭栏杆，她动作麻利娴熟，15分钟内就能完成“责任区”的清理。

伸一伸衣角，整理一下仪态，王兰英快步来到候车区前，引导乘客上车。“请自觉排队，提前准备好乘车卡！”“公共场所请勿吸烟！”“大件行李请放进行李箱！”……王兰英看着排队的乘客，不时地作出提示，看到老弱妇孺，会主动帮忙。大约10分钟时间，公交车到点发车。“车辆出站，请您注意安全。”王兰英挥动着小红旗，边提醒车旁候车的乘客，边引导公交车驶离。

在王兰英耐心的引导下，公交车平稳驶入驶出，乘客有序排队乘车。10:30，王兰英的引导时间结束。“这腿站得又酸又胀。”她使劲敲了敲腿，又喝了几口水，开始整理随身物品。记者好奇地打量着她的腰包，零食、糖果、药品、纸巾……小小腰包，好似一个百宝箱。“碰到哭闹的小孩给个零食，哄哄他们；糖是给上班族准备的，早晨空腹乘车，没准会低血糖；天气凉了，防暑降温药应该用不到了；我还会备一把伞，下雨天给等车的乘客撑一下……”王兰英饶有兴致地介绍，言语间满是对工作的热爱和责任。

然而，在当公共文明引导员初期，王兰英的工作有时并不被理解，甚至会遭受一些人的白眼。“我刚上班没多久，有一个小伙子排队时吸烟，我刚劝导几句，他就不高兴了，猛地把烟头摔在了地上。虽然我满心委屈，但还得和颜悦色地



沟通，然后把烟头扔进垃圾桶。”她说。

坚持把创建“文明城”与培育“文明人”有机结合，通过“宣传+劝导+服务+执法+曝光”，提高群众对创建工作的知晓度、参与度和支持度……随着延庆全国文明城市的持续创建，文明的种子在越来越多人心生根发芽。“咱们的创建真有效果。”王兰英感叹。随着北京冬奥会、世园会的举行，延庆面向全区发出“动员令”，倡导党员干部“六带头”、延庆乡亲“十践行”、机关单位“三管好”，各行各业踊跃参与。此外，路口文明引导、周末卫生大扫除、党员“双报到”，文明实践活动如火如荼开展，“人人都是志愿者、人人都是受益者”的理念逐渐深入人心。

说起文明建设的历程，王兰英如数家珍，十分自豪。曾经让她感到委屈的小伙子也有了转变，以“主人翁”姿态融入城市治理。“总能在总站碰到那个小伙子坐车，慢慢熟悉了，我们会打招呼，他还帮着我们引导其他乘客呢。”王兰英说。

闪送员钱万生：

生活不会辜负每一个认真奋斗的人

□本报记者 马超

早上8点迎着朝阳出发跑单，是闪送员钱万生一天的开始。对他来说，这看似平常的日子来之不易——七年前，他还是一家小型养殖场的老板，后来生意失败导致破产，经历过迷茫和焦虑，为了两个孩子，他成为一名闪送员，在骑行路上重拾生活的勇气和动力。如今，跑单近三年的钱万生已是一支骑手小队的队长，还把一对双胞胎儿子供到大学。

为了赚钱，钱万生曾给人打过零工、卖过保险、到外地做生意，但最终，还是决定陪在两个孩子身边。2021年，两个孩子升入高中，钱万生在弟弟的介绍下加入闪送，成为一名骑手，至此，生活才算重新步入正轨。

高中期间，两个孩子住校，钱万生跑单挣钱，周末回家后，他会抽出时间给孩子做点好吃的。他曾写下对孩子的寄语：无论成绩如何，希望你们以后三观正，做一个对国家和社会有用的人。

从2021年底至今，钱万生当闪送员已有近三年时间，单量超过1.7万，累计收入达到20万元，除去中途休息的几个月，平均月收入能达到七八千元。

闪送最吸引钱万生的是时间灵活、多劳多得。他算了一笔账：每个月租房700元、水电200元、用车成本400元，再加上两个儿子上学的花费，每个月的支出在3000多元。因此，他给自己定的目标是每天挣200至300元，每月收入能达到七八千元。

作为一名服务行业从业者，虽然也经历过误解和委屈，但钱万生感受更多的是用户认可带来的成就感。“个人订单一般是比较紧急的物品，比如证件、合同等等，每次把东西送到收件人手里，看到他们松了一口气的样子，都觉得自己不光是送东西，更是在给别人带来帮助，那一刻，心里的满足感特别强。”

钱万生说。

也正是由于这种情感反馈，让他更加注重打磨服务细节，提升自己的服务品质。如今的钱万生不仅晋级“万单王”，还成为了一名“蛋糕骑士”。蛋糕是闪送常见的递送品类，但由于容易破损、对温度的要求高，对骑手的配送服务要求也更高。能够成为“蛋糕骑士”，不仅意味着钱万生在蛋糕订单数量和完好率方面遥遥领先，也代表了用户对他的认可。他分享了一个细节，每次遇到蛋糕订单，自己都会主动向用户送上生日祝福，认真负责的服务态度，自然而然地为他赢得了好评。

2024年，两个孩子顺利参加高考，都超过了本科线。钱万生至今仍记得两个儿子把录取通知书送到自己面前的画面，那是他六年来最期盼的画面，仿佛所有的辛苦都在这一刻有了回报。



钱万生(中)和两个儿子在一起

对于47岁的钱万生来说，自己的重启人生才刚刚开始。谈及未来，他不再像过去一样好高骛远，只是希望两个儿子毕业后能

够到更大的舞台上闯荡，而自己则会继续坚守在骑手的岗位上，一步一个脚印，为家庭撑起一片天。