

北京市公安局大兴分局孙村派出所社区民警魏征扎根社区一线7年有余，扛起守护1万余名居民平安的重任。近年来，他所负责区域内无重大安全事故，群众安全感与满意度持续提升，这背后是他以工匠精神抓社区治理，用“绣花功夫”化解居民难题的不懈努力。

# 用“绣花功夫”化解居民难题

——记北京市公安局大兴分局孙村派出所社区民警魏征

□本报记者 孙艳

## “铁脚板”丈量社情 筑牢平安根基

魏征负责的王立庄村、桂村，具有常住人口与流动人口基数庞大，出租房屋、企业宿舍密集分布，人员构成复杂、流动性强等特点，容易滋生各类安全隐患。

初到社区时，魏征坦言心里“没底”，但他深知“底数清、情况明”是社区警务工作的生命线。

面对纷繁复杂的现实情况，魏征选择用最扎实的“笨办法”开展工作——以脚步丈量“责任田”。接手社区工作头两个月，他每天挨家挨户敲门，忙着认人、认门、认地，期间免不了吃“闭门羹”。挫折面前，魏征没有退缩，反而主动反思调整工作方法。他摒弃“敲门-亮身份-说教”的刻板模式，转而从“聊家常”切入：跟年轻人侃侃育儿经，和青年人聊新鲜事，陪独居老人唠嗑解闷，一步步从社区“管理者”变身居民“贴心人”。

渐渐地，居民的态度从抵触变成主动打招呼，甚至会热情邀他进门喝水。凭着这股韧劲，魏征踏遍辖区的每个角落，渐渐熟悉了辖区情况，建起详实的工作台账，为后续社区治理工作打下坚实基础。



魏征(左) 资料图

## “创新招”破解难题 彰显担当本色

摸清辖区底数后，魏征结合王立庄村、桂村的实际情况，创新管理方法，精准破解治理难题。

针对王立庄村出租房密集的特点，他联合乡镇政府、村委会推出出租房屋“三步”管理法：第一步，携手小巷管家开展拉网式摸底检查，逐一整改安全隐患；第二步，统一发放规范租赁合同，引导房主养成自主申报的

好习惯；第三步，常态化开展日常入户走访，同步推进反诈、防盗、防火等安全宣传，辖区出租房屋管理质量显著提升。

针对桂村的治理难点，他推动实施包片管理机制，将200余处已出租房屋交由村委会人员、包村干部、流管员、治安志愿者组成的4支队伍分片负责。通过这种精细化的管理模式，实现了出租房屋申报登记率100%，辖区连续多年未出现重大安全隐患，社区治理成效显著提升。

在隐患整治方面，魏征更是一抓到底。6年来，他带领十余名流管员，累计督促整改各类安全隐患3000余处，其中消防安全隐患占比60%，用电电气隐患占比30%。小到更换松动的插座、清理楼道堆积杂物，大到疏通堵塞的消防通道，每一处隐患的整改过程，都被详细记录在他办公桌上的台账里，成为他坚守安全底线的生动见证。

化解矛盾纠纷时，他更显“人情味”。面对广场舞噪音影响夜班青年休息的问题，他没有机械以“未超时”为由推脱，而是共情沟通，说服舞蹈队降低音量、更换活动场地；看到老夫妇捡拾的纸壳堆满楼道，他没有强制清理，而是自费购买货架帮老人规划出安全存放点；协调超市老板与流动商贩的纠纷时，他主动为商贩寻找合适摊位，真正实现案结事了人和。

## “赤子心”情系群众 诠释为民初心

在魏征看来，社区民警不仅要守护辖区平安，更要让居民尤其是外来务工人员在这片土地上感受到“家的温暖”。“租户住在这里，不只是暂住，这里该是他们安心的家。”这是他常挂在嘴边的话。

曾有一名刚来北京的年轻租户，因租房暖气不热与房东沟通无果，向魏征求助。魏征立即联系房东并协调物业上门排查，当天就查明原因——管道堵塞导致暖气不热。他全程监督疏通作业，直至问题解决，让租户的屋子重新暖了起来。“来北京打工不容易，帮他们解决点实际问题，值！”魏征如是说。

7年里，这样的“小事”攒了厚厚一摞。翻开魏征的社区警务台账，里面没有惊天动地的大事，只有密密麻麻的出租房隐患记录、居民诉求清单。数不清的奔波，换来了辖区楼道器材摆放整齐、出租房信息登记清晰、居民安居乐业的祥和景象。他不是冲锋陷阵的“尖兵”，而是钉在群众身边的“螺丝钉”——用耐心和细致拧紧每一个可能松动的缝隙，默默守护着群众的平安。这份坚守恰是新时代“枫桥经验”在大兴落地的注脚，也是服务群众“最后一公里”最稳的一块铺路石。

朝阳区安贞街道安外社区社工郑园涛：

# 为“城市奔跑者”点亮“导航灯”

□本报记者 刘欣欣

午后的朝阳区安贞街道安外社区门口，总能看到社工郑园涛忙碌的身影。他带着笔记本，趁着快递员、外卖配送员取派件的间隙，拉着他们聊需求、听建议。这位扎根社区的社工，用脚步丈量着老旧小区的每一条巷道，用真心架起了新就业形态劳动者与社区之间的桥梁。

斑驳的墙面、模糊的门牌号，安外社区的老旧楼栋曾是困扰新就业形态劳动者的“老大难”问题，常常导致快递送错、外卖超时。骑手们围着小区打转的焦急模样，被郑园涛看在眼里、记在心里。

“既然发现了问题，就得想办法解决。”郑园涛暗自下定决心，发起“小哥心声”走访行动。他和同事们放弃午休，在小区门口、驿站周边与骑手们促膝长谈。“有时候忙起来连口水都喝不上，更别说陪孩子了”“楼牌看不清，一天要多跑不少路”……一条条朴实的需求，都被郑园涛认



真记录在笔记本上。他据此梳理出认同归属、工作便利、生活关怀三大类核心需求，为服务工作找准了突破口。

解决“找路难”成为郑园涛的首要任务。在社区支持下，他牵头推动楼门标识更新项目，从

设计样式到安装位置，都反复征求骑手们的意见。“这个颜色醒目，阴天也能看清”“安装高度刚好，不用下车就能辨认”，郑园涛带着设计方案挨个征求意见，只为让每一块楼牌都实用贴心。

当近百个崭新的楼牌在社区

亮相时，一位路过的美团骑手特意停下，指着楼牌笑着说：“现在找楼门方便多了！”小小的楼牌，不仅让配送效率大大提升，更让奔波的骑手们在城市里找到了“不迷路”的安全感。

服务并未止步于解决工作难题。郑园涛深知，新就业形态劳动者常年奔波，不仅需要工作上的便利，更需要生活中的关怀。他以贞美全时驿站为核心，积极整合辖区资源，在酷暑来临前筹备“暖心健康包”，里面装满藿香正气水、清凉油等防暑用品，还配备了急救物资。

“累了能歇脚、渴了能喝水、手机能充电。”骑手们提起驿站就赞不绝口，在这里他们感受到了“家的温暖”。此外，郑园涛组织高温应对指导活动，邀请医生讲解防暑知识，让关怀更有温度。

郑园涛还将目光投向了新就业形态劳动者的家庭。“骑手爸爸们平时太忙，陪孩子的时间太

少了。”了解到这一情况后，郑园涛借助社区党群服务项目和公益金，策划了一系列亲子活动：在父亲节当天举行的“父爱如璃”手工活动，让平日里风风火火的骑手们也能静下心来和孩子一起制作琉璃香灰手串。“平时送单忙，很少有这样的机会陪孩子，这个手串是我最珍贵的礼物。”一位父亲拿着亲手制作的手串，脸上满是幸福。此外，“最美家风”墙绘、亲子绿地认养等活动，也让新就业形态劳动者家庭在互动中增进感情，感受到社区的温情。

如今的安外社区，崭新的楼牌指引着方向，全时驿站守护着奔波的身影，亲子活动温暖着一个个家庭。郑园涛用精准务实的服务，让新就业形态劳动者从“城市过客”变成了“社区主人”。在日复一日的坚守中，他用真心换真心，在平凡的岗位上书写着不平凡的暖“新”答卷。