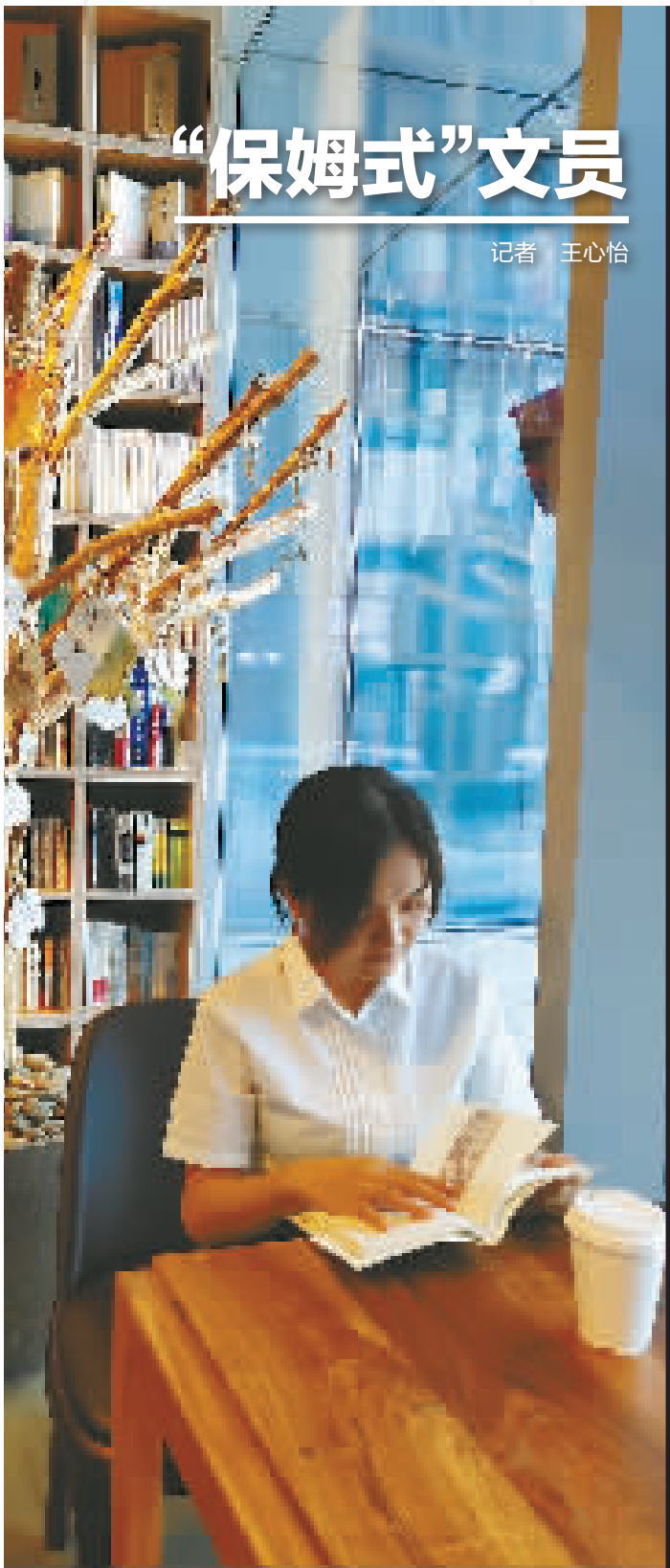




“保姆式”文员

记者 王心怡

1

与文字打交道

头几年，李莉一直在做文字工作，读四年广播电视新闻学出来的人，不当个记者好像太说不过去，毕竟多少还是有点“铁肩担道义，妙笔著文章”的志气在的。

不过，大二的一次实习经历毫不留情地往她的新闻热情上浇了一盆冷水。”转专业肯定是来不及了，那就硬着头皮读吧，那时候她想的是，“广播电视新闻学”比“新闻学”还多了四个字，说不定这四个字就是另一条出路？

可现实却是，她作为女生，削瘦的肩膀压根扛不动摄像机，拎不动三脚架，广播电视的路子只好作罢。

自认为没有太强事业心的李莉，后来找了份行政的工作，安放了一颗“求稳妥、图安定”的心。在杭州读大学的她始终向往着毕业后能回到宁波工作，即使是大学四年带给她的感觉也是如“浮萍”一般——从内心透出来的漂泊流离和居无定所。

而随后她考上编制，进入宁波市行政审批管理办公室（下文称“市审管办”）工作，则从某种程

度上更印证了这种稳定性。

与文字打交道的人，学会的第一件事不外乎写大大小小的材料和长短短的总结，尤其是年中和年末时分，各种文字材料纷至沓来，每份材料既要写得好看，还要好看地不重样，用“搜肠刮肚”和“绞尽脑汁”来形容那时候“李莉们”的状态，一点也不过分。

写总结和材料是越写越难写，第一年可能不知道怎么写，但旁人指导一下，找到窍门了按章法码字就好，第二年差不多的套路再来一遍，第三年、第四年要想着怎么推陈出新一下，而现在的李莉，已经工作五年了，对她来说，写总结、写材料就是一段难以逾越又不得不去挑战的阵痛期。

她说：“行政的工作本身就是多而杂，虽然每年单位都有不同的活动和事务举行，但我们做的事情细分来看都是大同小异的——联络人员、预定客房、安排就餐等，如若再从不琐碎的事情里找亮点的话，不夸张地说，每个人的总结每年几乎都是一个模子刻出来的。”

2

与人打交道

李莉明白，干她这行的，出离不了的还是嘴皮子上的功夫，不然材料和总结也都是“闭门造车”而已，好在她端着的是个喜欢与人打交道的性子。

于是，芝麻绿豆般小的事情她都干。比如有新的职能部门进驻到行政服务中心了，她就要带人办饭卡、办停车卡、录入指纹、领办公用品、配置办公家具、制作门口的标识。她甚至笑言自己，管的是进驻部门所有工作人员“吃喝拉撒”的事儿，尽的是一份保姆事无巨细的责任。

发展到后来，她能碰到各种稀奇古怪的问题——“门锁坏了怎么办？”、“键盘抽屉掉了怎么办？”……

每天，李莉的QQ和微信都是“滴滴滴”地响个不停，就连采访间隙，她都要习惯性地瞅两眼手机屏幕。同事都说她是行政服务中心里的“指南针”，只要找到她问上两句，即使这个事不是她在负责，她也能告诉人该去哪儿找谁。

下了班她也闲不下来，最忙碌的时候，李莉连着两个月在办公室待到晚上七八点，甚至是八九点，忙的是全宁波都在忙的一项大事。

去年，按照群众和企业到政府办事“最多跑一次”改革要求，市审管办从与群众和企业生产生活关系最紧密的领域和事项着手，从人力社保、民政、公安车管、不动产

登记、公积金中心，海曙、江北、鄞州、镇海区审管办等10余家单位的审批服务事项中梳理出270项来，编制成《宁波市民生事务一本通》，成为方便市民办理各类民生事务的又一便捷途径。

李莉要做的，就是对接这10余家单位，将他们提供上来的事项进行整理核对，“每家单位发过来的文档格式、字体都不一样，一份份修改需要极度的耐心，白天办公室进进出出问询的人很多，我就只能挑着夜深人静的时候做。好几次，晚到地下车库险些就关了。”

她并不是没有去期待过一种工作上的成就感，但多数情况是，事情小而杂，她无法真正地从事情本身去获得这种愉悦，只能靠星星点点的好评中得到些许肯定，“还挺窝心的”。

复盘这五年的工作经历，她坦言，最大的改变来自于和从前的偏见和解，毕竟那时心怀新闻理想的、不是想着揭露社会黑暗就是弘扬正能量的意气风发的自己，是完全无法理解现在甘于服务角色的自己。

李莉也说，自己最遗憾的地方却是从来没有在一线窗口做过，真正为市民服务，她所做的仅仅是服务背后的服务。而一线窗口的工作人员，会遇到形形色色的人，碰上奇奇怪怪的问题，这里包含了太多故事和情绪，也正是她想了解的。

一般来说，“保姆”和“管家”两种角色很难摆在同一个人身上，一个是勤勤恳恳、事无巨细，一个是周全应对、掌控全局。可在宁波市行政服务中心做综合事物岗位的李莉眼里，自己的职业恰到好处地就将两者揉捏于一体。

为了方便市民办事，宁波市行政服务中心现有76家市级职能部门和有关单位进驻，设行政审批和公共资源交易两大平台，服务窗口153个，工作人员共有650余名。李莉他们部门做的，便是服务好所有的这些职能部门和相关单位的工作人员，同时做好他们在同一平台上的统筹事宜，也就是我们常说的“搭台唱戏”、“看菜下碟”。

李莉，就是那个“搭台”和“下碟”的人。