



明州论坛

# 社区工作：从认识和熟悉人开始

□一 鸣

社区工作者的主要职责是为社区居民服务。要搞好服务，首先要认识和熟悉服务对象，这是搞好工作的基础和前提。不认识、不熟悉居民以及不了解居民的所需所盼，要搞好社区工作，做一名称职的社区工作者便是一句空话。

人民日报记者顾春曾跟随俞复玲一天，实地体会她在划船社区的工作。“一路上遇到打招呼的居民有二三十人，俞复玲都能叫出名字，说个大概。她说社区1.4万人，基本熟悉，除了一些外来居民来来去去太频繁，没法一一对上号。”（1月9日《人民日报》）看到这里，笔者忍不住想问一下

“有事来找我”，是俞复玲在看望社区老党员、残疾人、独居老人、困难户时，总不忘要说的一句话，也成为划船社区最悦耳的声音。

居家过日子，“有事”是常态。俞复玲所在的划船社区，是一个基础设施差、特殊群体多、管理难度大的老社区。小到入托难、入学难、家电维修、电线老化、水管爆裂，大到扶贫帮困、就业养老、物业管理矛盾、背街小巷改造……这些关系百姓切身利益的事，俞复玲事事关心，只要听到了、看到了或者想到了，就会发动党员、社工、

所谓平民情怀，就是真诚关注百姓的生存状态，自觉尊重、维护百姓的各种权利，全心全意为之服务的情怀。“小巷总理”、“饭盒书记”俞复玲就做到了这一点。

平民情怀追求为民全身心服务，“百姓之事无小事”。俞复玲认为社区的工作繁琐细小，漏掉任何一个环节都会出现问题，小事不做有时会变成大事。社区一万多居民，每个居民有自己的想法，哪个想法都不能忽视。针对社区里老年人、失业者、贫困户、残疾人占比较高的情况，她主张提

供分门别类的“精细化服务”，

其他社区的领导及工作者，你们对辖区的居民有这么熟悉吗？了解有多少？不少社区的工作与划船社区相比有差距，恐怕根源就在于此。

要认识和熟悉人需要花时间，是功夫活。人与人之间接触多了，才能相互认识了解，成为熟人。社区干部与社区居民同在一个小区，抬头不见低头见，应该说接触机会还是多的。但毋庸讳言，有的社区干部或坐办公室等人上门，或忙于填报表跑机关应付上级部门，功夫没有花在认识和熟悉居民身上，当然就与居民相见不相识，陌如路人。而俞复玲在这方面是舍得花时

间的。她有每天在小区转两圈的习惯，上班第一件事和下班最后一件事就是把整个小区转一遍。这个“转”既然是认识和熟悉居民的过程，又是发现问题、解决问题的手段。为了节省时间，她坚持中午自带盒饭，一有空隙便进门入户，走访居民家庭。日积月累，俞复玲认识和熟悉的居民怎么可能不多呢！

要认识和熟悉人需要付真情，是项情感活。只有真情付出，把居民当作自家人，居民才会说心里话，视你为亲人，形成双向互动；你去认识他，他来认识你，有事才会主动来找你。俞复玲的心中始终装着居民，居民冷暖事点滴在心头，总是想方设法

为居民排忧解难。她跑得最多，最为熟悉了解的不是小区内居住的官员、老板，而是那些需要帮助的困难弱势群体。她组织为老年人服务的志愿者队伍，开办“老年食堂”，消除了老年人就餐、洗衣、就医的后顾之忧；她为小区内的残疾智障人士办起了“梦工坊”，让一批残疾人家庭重新燃起了生活的希望……正是这件件桩桩的贴心亲民事，使俞复玲认识熟悉的人越来越多，她也因此越来越受到居民的尊重与爱戴。

许多人不明白社区干部是干什么的，应该干些什么，为什么有的社区干部干得好，有的社区干部干得不怎么好？俞复玲的事迹告诉我们：

社区居委会不是政府权力部门、行政管理机构，其职能就是服务居民。社区干部应该从认识和熟悉人开始，干些给居民带来生活方便和实惠的事情，而不是要求居民干这干那。从这个意义上说，社区干部是否称职只要简单两问：社区干部认识和熟悉多少居民，有多少居民认识和熟悉社区干部？社区干部为居民做了哪些服务工作？

社区工作从认识和熟悉人开始，从事其他工作又何尝不是如此呢？那些只知领导不知群众，紧密联系领导、严重脱离群众的人，要想搞好工作是不可能的。愿所有公职人员从俞复玲的事迹中受到教育和启迪。

## 要敢说“有事来找我”

□鹿 山

志愿者、群众，千方百计为大家排忧解难。

怎样对待百姓的事，有截然不同的结果，就会产生截然不同的结果，甚至关系人心向背。“把你群众举过头顶，群众就会拥护你的工作。”俞复玲把群众放在心尖上，把群众当亲人待，把居民的困难、需要当作社区党委服务的方向、工作指南，

努力使党委的服务“接地气”，找到了基层治理的真谛，超出了一条又一条新路径；她大处着眼、小处着手，建设“美丽中国”从建设“美丽社区”开始，不断解决一家一户那些“不起眼”的小事，集中起来就是关系社会和谐的大事，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩；她的敬业、奉献精神成为基层党员的表率，成为社区工作者

的一面旗帜，赢得党员、群众的尊敬和信赖。

对照俞复玲这面镜子，一些人存在很大差距。他们或热衷于个人的私事，对群众的呼声左耳进右耳出；或不关心百姓的痛痒，头脑中的潜台词不是“有事来找我”，而是“最好别烦我”；或醉心于中看不中用的“政绩工程”，觉得百姓的困难、问题“都不是事”，顶多是些鸡毛蒜皮的小事；或觉得“是事也就烦一会儿，一会儿就没事”，因而打打官腔，能推则推，能拖则拖，口惠而实不至……凡此种种，久而久之，就会失去百姓的信任，这是值得高度警惕的。

俞复玲的手机24小时开机，随打随接。作为公职人员，公布手机号码，并不属于工作职责要求，纯属个人自愿。俞复玲之所以公布，是因为她把社区当成了自己的家，把社区居民当成了自己的亲人，缘于一份为民亲民便民的责任感。揆诸现实，有的地方，热线电话虽有，却形同虚设，要么一直忙音，要么提示空号；有些部门，负责接听热线电话的人，或高高在上，冷漠对待，或推诿扯皮，敷衍了事，以致热线成了死线和冷线。

——浩 云

## 可贵的平民情怀

□陈依元

当“家事”，事事上心地处理。每天提早一个小时出门，雷打不动地要到小区里转转，看看社区的情况，听听居民的想法。她牺牲“小我”为“大我”，充当居民慈爱的亲人。现在，这种家的情感正传递到社区的每一个人身上——有的老人因“这里服务好、人情味足”而不愿搬走。

平民情怀追求真诚、实干。

“百姓冷暖事，滴滴在心头”，俞复玲组织过10多场“春风就业招聘会”，为200多人找到了工作；开办“助残服务梦工坊”，设立花卉超市，让残疾人放飞理想；张罗成立了“为民活页社”，让100多名大龄失业妇女在家门口临时就业；办起了居家养老中心，老人们在这里吃饭、聊天、下棋，每逢佳节还送上粽子、糕点……

平民情怀是党员干部应有的人格品质，所有党员干部应像俞复玲那样，时刻了解百姓冷暖与民生疾苦，为民争，为民爱，为民呼，为民奉献。

俞复玲为广大社区工作者提供了宝贵的经验和做法，那就是“三心”——贴心、耐心和细心。“贴心”考验工作目的。社区、居民熟人圈，彼此知根知底，贴心不贴心，装是装不出来的。只有捧着一颗爱心，才能赢得居民理解、支持和信任；“耐心”体现工作态度。居民找社工倒苦水，舒缓压力和焦虑，社工就得有耐心，乐做出气筒、减压阀；“细心”反映工作方法。社区工作“婆婆妈妈”，一句话说得不妥，一事处理不当，就可能引发反感、不满。把事情想细想周到，一碗水端平，才能体现工作能力和水平。

——求 实

## 深一度 浙江新闻名专栏

宁波跨境贸易试点报告近日出炉：累计完成订单150万票，销售额3.8亿元，来自全国的84.7万名消费者通过跨境平台进行消费。跨入新年，走过培育期的宁波跨境贸易将谋划更大的突破，继续稳固站在全国“第一方阵”——

# 宁波“阳光海淘”再发力

本报记者 俞永均 通讯员 周红梅

## 跨境电商惠及近85万消费者

宁波是全国首批跨境贸易电子商务试点城市。2013年11月27日，宁波保税区跨境贸易电子商务进口业务首单试运行。一年多来，全市跨境电商平台签约电商企业117家（其中79家上线销售），物流企业4家（EMS、顺丰、中通、中国邮政），仓储企业2家（富立物流、中海贸）；备案商品8200多种，其中上架销售商品5100多种，主要为母婴用品、食品、饮料、纺织品及其制成品、厨卫用具及小家电、文具用品及玩具等16大类快速消费品。

去年“双十一”，阿里巴巴主推跨境购，使宁波一跃成为全国瞩目的焦点。当天，宁波保税区15家跨境电商企业接单60万单，销售总额超1亿元。“为备战‘双十一’，我们联手美国COSTCO、台湾统一等16家海外优质商家，全天销售额超过4000万元。”宁波保税区正正电子商务有限公司负责人表示。

目前，宁波跨境贸易电子商务进口业务各项主要指标均列全国七个试点城市之首，实现4个全国第一：经营商品种类最多；发送包裹最多；消费者人数最多，达84.7万人次，来自全国31个省、自治区、直辖市和特别行政区的300多个城市；商品货值最高。

## “阳光海淘”淘出消费新市场

在宁波保税区进口商品市场，来自世界各地的进口葡萄酒、牛奶、蜂蜜等商品琳琅满目，人们正在快乐地购物。“依托跨境电商试点等政策利好，宁波保税区已建成全国最大的实体进口商品市场。”宁波保税区经济发展局副局长朱光煦告诉记者



宁波保税区跨境仓内堆满了进口商品。

(俞永均 摄)

成了以进口分拨、国际采购配送和第三方物流为特色的保税物流服务体系，这为跨境电商物流仓储提供了有力的支撑。

## 跨境电商“蛋糕”将超20亿

去年12月29日，来自澳大利亚的一款保健品空运至宁波栎社保税物流中心，经海关审核、检验检疫部门查验后，立即通过快运公司分送至国内消费者手中。这意味着，宁波栎社保税物流中心正式启动跨境电商试点，也是继宁波保税区后我市第二个跨境电商平台。

据宁波海关有关人士介绍，与保税区运行的保税集货模式不同，宁波栎社保税物流中心试点的是保税集货模式，“这种模式下，商家无需将未出售的货物预先囤积在仓库内，而是根据消费者在跨境电商平台上产生的订单，先在国外采购货物，统一打包进境后集货于宁波栎社保税物流中心。然后，物流企业根据消费者订单信息将商品分别包装并逐票申报，经海关查验放行后配送到消费者手中。”

看好跨境电商的广阔市场前景，我市各地正摩拳擦掌加快集聚区建设。宁波保税区物流仓储基地已投用2.4万平方米跨境仓，配套建成1.7万平方米的跨境货物存储仓。同时，以宁波进口中心和保税区进口市场为主，规划形成2个跨境电商电子商务集聚专区。线下体验店方面，以“2+N”实体市场格局进行相应布局，逐步形成线上线下相结合的O2O模式。宁波栎社保税物流中心首期运行的保税仓库面积有9000平方米，目前已引进申通、顺丰等多家物流快递公司。

“随着我市跨境电商试点的多点突破，走过了培育期的宁波‘阳光海淘’，将喷薄而出。根据我们的预计，2015年仅宁波保税区跨境电商贸易就将突破20亿元。”宁波保税区有关人士表示。

## 延伸阅读

# 海关国检护航“阳光海淘”

近日，宁波保税区海关、宁波出入境检验检疫局保税区办事处通过媒体发布消息：跨境电商电子商务进口业务试点一年多来，海关和国检采取八大措施，让假货、串货、置换进口商品和掺杂国货等不法行为无所遁形。

第一关：企业认定。所有参与试点的电商、物流等企业要在宁波保税区注册登记，取得海关等监管部门的认定，并与各监管部门实现信息系统互联互通。

第二关：定点监管。跨境电商企业在国外统一提前采购商品，必须备货到保税区海关指定的跨境电商仓库内，并由海关、检验检疫实施定点监管。专用仓库内不允许存放其他性质的货物，海关实施全天候全覆盖视频监控。

第三关：入库审验。在入库时海关对商品的品名、数量、规格等进行核对；检验检疫部门对集装箱、木质包装等相关商品实施检疫。

第四关：售前预审。高风险商品需提供有资质的第三方检测机构的检测报告；低风险商品需提供《合格保证声明》或自检报告。检验检疫机构开展针对性抽查，并送实验室检测。

第五关：审单放行。消费者订单生成后，海关对高风险包裹信息根据订单、支付单、运单等进行审核，对低风险的包裹信息会自动审核通过；检验检疫机构对出口发货商品按照一定比例进行拦截审核。

第六关：贴溯源码。跨境电商每件商品在发货前都必须加贴有溯源功能的防伪二维码，消费者在收到货物后扫描二维码，即可了解到该商品的进口口岸、报关报检单号等信息。

第七关：后续监管。包裹出仓后，海关实施实时监管。检验检疫部门根据退换货等情况开展后续针对性抽查。

第八关：投诉处理。商品销售后，电商企业作为首要责任人，积极履行售后服务和投诉处理义务。

(俞永均 整理)

中华全国总工会近日发出通知，要求各级工会组织，在逢年过节及其他法定假日，要给职工发放一些节日用品和生活必需品，保障职工按规定享有的正常福利待遇。全国总工会宣教部部长王晓峰说：“不应该把中央要求从严治党、落实八项规定等措施，与维护职工合法权益相对立”（1月11日《工人日报》）。

一段时间以来，不少职工发现，许多应有的福利，被单位领导以反腐倡廉、反对“四风”的理由给停掉了。“五一”的时候，没有了活动；“中秋”的时候，没有了月饼。就连过年，也什么都不发了。有人疑问：“工会经费到哪里去了？反腐败怎么反到了普通职工头上？”

一些国有企业和机关事业单位，是不敢发了。说不让奢侈浪费，就什么活动也不搞。说不让滥发福利，就什么东西也不发。职工如果有意见，就往上推，而不是上边不让发。表面上看，是执行规定，而实际却是不负责任，消极抵触。一些私营企业，则是乘机克扣。本来，一些企业老板对给职工发放福利就不积极，有了“八项规定”，更借口跟着降低职工福利待遇。谁要提出不同意见，就振振有词，说是为了纠正不正之风，净化社会风气。

腐败是肯定要反的，但腐败和福利，是根本不同的两个概念。腐败的主体，是拥有权力的官员。福利的受益者，是广大职工群众。过去，确实有一些贪官，借着给职工发福利的名义，或中饱私囊，或请客送礼，或育肥小团体。但我们不能因为出了几个贪官，就因噎废食，损害广大职工群众的利益。

反腐的最终目的，是让社会更公平，人民更幸福。职工福利只能越来越多，不能越来越少。经济发展了，社会进步了，却什么节日福利不发，什么娱乐活动没有，看似是安全了，清净了，却会把人心搞凉。

中共中央办公厅和国务院办公厅日前印发的《关于做好2015年元旦春节期间有关工作的通知》明确指出，按照中央八项规定精神和反对“四风”的要求，务实节俭组好正常的党团、工会活动，开展好年终走访慰问活动，保障干部职工按规定享有的正常福利待遇。这次全国总工会的通知明确了几件事情：逢年过节时，可用工会经费给职工发放一些节日慰问品；可用工会经费组织会员观看电影、开展春秋游等集体活动；可以向会员送生日蛋糕等慰问品，也可发放蛋糕券到指定蛋糕店领取蛋糕。其他的呢，比如在春节期间开展一些文体比赛或文艺联欢活动，我想也是可以的，也是应该的。

反腐败的风再猛，还得要关心群众生活。“乱作为”不好，“不作为”也不好，因为“不作为”而损害职工利益，更不好。

汪金友

时报记者 陈伟光 电话/87685141