

# 特别的爱给“最美”的她

2024年3月7日 星期四

编辑李富宁/版式设计杨斯诗/校对莫明丽

## 汤丽萍： 用真心服务换居民理解 十年社区工作练就干练作风



←汤丽萍在进行工作汇报。  
记者苏文娟 摄

### ● 画像

汤丽萍是叠彩区北门街道清风社区的党委书记，她2013年成为社区工作者，从分管社区民政工作开始，一路走来一路成长，最终成为书记主任一肩挑的社区负责人。她说，社区工作有苦有乐，有时被误解有时被感动，但所有的感触最终都会融为一句话，那就是好好为居民服务。

### ● 巾帼故事

说到汤丽萍，很多居民对她的评价就是人干练、做事也干脆。

2013年，汤丽萍进入社区工作时，她和大家有着一样的“误解”，觉得社区工作都是“大妈”的工作，而社区工作面对的也是“大妈”们。但真正在这个领域工作下来，她见证了社区工作的不平凡，也见证了社区工作的年轻力量以及先进管理方式。

汤丽萍先后在叠彩区北门街道的水塔、铁路、芳华等社区工作过，她用真心真情收获了居民的心，居民也用积极配合回馈她的工作。

汤丽萍刚到清风社区工作时，恰逢那里有一批违法建筑被拆除，部分居民心中有意见，一时半会社区居民人心不齐。“再加上小区无物业，只要一天不打扫、不管着，第二天可能就‘没眼看’了。”汤丽萍描述说。

面对这样的局面，汤丽萍也困惑过，思前想后，她决定从最基础做起，那就是多走街串巷，多了解居民想法。面对居民的需求，她开始一一破局，比如李阿姨家的下水道堵了，她会联络相关单位帮忙疏通；周师傅家生活有困难，她不但和工作人员一起上门安慰做心理工作，还积极帮忙解决低保，同时还争取其他社会面的救助……这样的事情多了之后，汤丽萍逐渐在居民心中有了“存在感”。

前几年新冠疫情突然到来，汤丽萍和社区工作人员站了出来，安抚大家的情绪，宣传各种政策，为求助家

庭送物资，每天风雨无阻进行核酸检测……看着社区工作者如此坚持，居民们备受感动，慢慢地，他们也加入了社区疫情管理的志愿工作。在疫情退去的时候，汤丽萍也收获了社区居民的认可和团结。“从那时候开始，很多居民都是一呼百应，社区有需要，只要喊一声他们就过来了。”这次经历，更让汤丽萍坚定了将心比心，用服务换真心的理念。

在多年的社区工作中，汤丽萍真切地感觉到，社区的确每天都在处理大量婆婆妈妈的事情，但社区工作人员并不是“大妈”心态，他们有冲劲有干劲有想法有创新。而随着社区工作的改进，社区管理也有了更多先进的工作方式和工具，比如近几年一直推行的网格化，将大家每天都离不开的社交工具转变为一种管理方式，发挥社交工具速度快反馈及时的优点，一网打尽社区的大事小情。如今，清风社区的网格化管理已经做到了小事在网格中解决，矛盾在网格中化解。而这些先进工具和方法的使用，让为居民服务的方式更快更直接，从而反哺了居民对社区的满意度，也极大助力了汤丽萍为居民服务的工作理念。

汤丽萍说，虽然自己已经是一个老资格社区工作者了，但无论工作十年还是二十年，要想做好社区工作，真心为居民服务这个理念绝不会丢。

### ● 居民送爱

清风路19号居民赖远成：汤丽萍书记对社区工作非常负责。为居民服务时，她经常下户走访，认真倾听居民的建议，尽全力帮居民解决问题。在党建工作中，她经常带领社区党员一起学习，和社区党员一起探讨问题，组织各种活动推动党建工作。遇到如此尽职尽责的书记，我们居民都自动自愿配合工作，希望汤书记能工作顺利，我们也会一直支持和配合汤书记的工作。

记者苏文娟

→生活中的廖家婕。  
(图片由廖家婕提供)



## 廖家婕： “90后”书记扎根社区 娇小身材爆发巨大能量

### ● 画像

廖家婕是叠彩区22个社区中最年轻的社区书记。作为一名“90后”，她把年轻人的活力带到了工作中。在居民提出需求和问题时，她总是能快速地落实并解决，同时也会在发现问题时主动改善和改进，让社区的生活环境、人文环境变得更美好。

7年来，廖家婕在4个社区工作过。她也从社区委员成长为了社区书记。在芦笛社区工作的一年多时间里，她与许多老居民建立了深厚的感情。芦笛社区也因为她的耕耘而有了新变化，焕发出了新活力。

### ● 巾帼故事

廖家婕是芦笛社区的“新人”，但她却和社区里的不少人都处成了“老朋友”。

说她“新”是因为她是社区里的新书记，2022年12月31日报到，至今工作只有一年多。说是“老朋友”，是因为社区里的每一个老旧小区、每一个网格成员、每一个楼栋长她都认识。有的居民她不一定能叫得出名字，但是看一眼就能说出对方住哪个小区，是不是社区的居民。

这一切都源于廖家婕扎实的工作。芦笛社区的辖区里大多是老厂区的生活区。廖家婕说，她在工作中常常要跟老人打交道。“每一次和他们交流，自己就会带入家里的长辈，会忍不住想，如果是我的爸爸、妈妈、爷爷、奶奶遇到需要帮助的情况，我会怎么做？”

带着这样的同理心，不管工作多忙，廖家婕总是在居民提出问题、需要帮助的时候，第一时间给出方案，及时地解决问题。

去年，72岁的唐裕榕发现清秀路和芦笛路交界的活动广场上有一处公共健身器材的踏板坏了。她把这件事情反馈到了社区，得到廖家婕的答复：“奶奶，社区没有设备更换和修理，但是我

现在就把情况向相关部门反映，一定跟着进度尽快让他们把踏板换好。”

没几天，此处损坏的踏板就修好了。

在很多居民眼里，廖家婕总是充满了活力，她身材娇小，看上去斯斯文文，但是干起工作却又充满了干劲、雷厉风行，她也因此获得了居民的信赖，成了大家眼里最可靠的人。

这样的事情还有很多，居民的需求和意见，廖家婕总是记在心里。快速地给居民解决问题、反馈相关工作进度已经成为了廖家婕工作的常态。

而在实际工作中，廖家婕不仅解决居民主动提出和反馈的问题，她还会把社区居务工作结合到党建工作中，主动而积极地解决自己在工作中发现的问题。

电子衡器厂职工宿舍是一个老旧小区，去年11月，廖家婕发现这里因为没有物业，小区环境有些脏、乱、差，于是主动组织“双报到”单位和党员到小区打扫卫生，清洁楼道垃圾杂物和小广告。

廖家婕说，自己在工作中是个积极和果断的人，而让她在工作中保持活力和果断的原因，是她不希望居民因为自己年轻而觉得自己的工作“不靠谱”，所以在工作中总是格外严格地要求自己，希望通过积极、果断的表现让居民们放心。

### ● 居民送爱

芦笛路60号居民唐祖姣：廖书记来到社区后，社区有了很多新变化，社区一直有义务巡逻队伍，廖书记在工作中遇到热心的居民，就会推荐他们当志愿者，于是巡逻队的队伍不断壮大，很多居民都觉得很参与感。

叠彩区检察院宿舍党员王裕榕：廖书记在工作中言出必行。记得有一次党员活动，她有一件紧急工作要优先处理，不能及时赶到。那天天气很冷，还下着雨，我们都以为她不会来了，没想到活动开始没多久，她就撑着伞一路跑过来了，当时在场的居民和党员都很感动。

记者刘净伶