



见到黎永妹时，她刚从外面回到办公室，烈日炎炎，在社区走了一大圈，脸上晒得通红。身形娇小、长相斯文、说话轻声细语的黎永妹，是通州区运河街道紫荆雅园社区党总支书记、居委会主任。社区工作向来忙碌且繁琐，但黎永妹凭借着细致入微的工作，成为社区居民心中最值得信赖的社区“大管家”，今年还获得了“首都劳动奖章”。

厉害管家·黎永妹

本报记者 柴福娟



这封感谢信 含“金”量很高

黎永妹狭小的办公室紧凑而整洁，墙上挂着一面崭新的锦旗，落款时间为：2023年12月25日。“父亲突发心脏病，情况十分危急，需缴纳的手术费却少了12万元！多亏了黎书记联系街道和社会各界给予我们帮助，父亲现在恢复得很好！”紫荆雅园社区居民张先生话语间充满感激。去年冬日，一面写着“服务一方、为民解难、勇于担当、正气浩然”的锦旗送到了黎永妹的手中。伴随而来的，还有一封满满三页纸的感谢信。

去年12月20日深夜，紫荆雅园社区居民张先生的父亲突发心脏病，情况十分危急，需要尽快手术。在两兄弟准备缴纳手术费时，却发现原本有着35万元存款的卡居然少了12万元，再三询问下，张先生的母亲终于说出实情，原来这12万元竟然被用来购买了保健品。

“我们当时特别绝望，父亲还在等着做手术，这么大一笔金额又不知道能否追回……”张先生说，当时在全无头绪的情况下，他们来到了紫荆雅园社区居委会寻求帮助，因为记起在小区里常看到的一句话——“有事找居委会”。

黎永妹了解情况后，立即向街道反映，并寻求社区民警和社区公益律师的帮助。事不宜迟！众人在简单商讨后，立即赶往现场对商户负责人进行劝说，并告知老人正等着做手术的情况，商户积极配合并及时退款。最终在当天下午5点左右，退款到账，手术顺利进行！

次日，黎永妹询问老人的手术情况，看到张先生发来的一句“您放心吧，手术非常顺利，目前一切平稳，感谢您。”她才彻底放下心来。

“有事找居委会。”是黎永妹经常对居民说的一句话。在她多年的努力下，社区还成立了“便民小屋”，除了义剪、义诊等公益活动，居民们闲时也会来这里坐坐，话语家常，形成了“邻里守望一家亲”的良好氛围。

居民生活“贴心人”

人们常在社区里见到拾纸箱等垃圾的老人，将收集的废品堆积在公共区域。尽管回收废旧物品的初衷是好的，但因废物堆积带来的环境脏乱、消防安全隐患等问题却不容忽视。有的社区屡次劝导、集中清理，但很难根治。黎永妹也遇到了相似的问题。

社区居民田老太太年近八旬，是位地地道道的农民，一辈子靠种地为生，家里比较困难。虽然有子女，但子女也各自为生活奔波。为了补贴生活，也为了让自己有事儿做，老人开始翻扒垃圾桶，捡拾废旧纸箱、瓶子，积攒在楼道中，家中一度引发邻居抱怨，也给社区消防安全带来隐患。老人还在社区里的绿化区域种下了西红柿和青菜，也引来不少投诉。

接到居民和物业的反映后，黎永妹和同事一同找到老人了解情况。“老人是因为实际困难才有这样的行为，帮她解决困难，才是解决当前问题的核心。”黎永妹说，考虑到老人擅长耕种，社区和共建单位减河公园联合打造的善耕农场正好能发挥作用。“善耕农场就在小区旁边，初衷是让社区家庭通过认养耕地的方式播种蔬菜，吸引亲子家庭参与社区事务。收获的蔬菜可以送给社区的困难群体、高龄老人，以加深邻里互动，增进社区和谐。”黎永妹说，“既然是农场，就需要有人打理、指导，田大妈正好有这方面的经验，是不二人选。”

于是，田老太太摇身一变，成了善耕农场的志愿者。有了新身份，田奶奶格外用心，每天一早都会去居委会“报到”领一瓶饮用水，然后带着农具去农场浇水、施肥。遇到有居民在打理菜地，她还会主动指导，传授经验。在善耕农场，老人成了孩子眼中精通耕种的“田奶奶”。老人通过志愿服务累计的时长，还可以在社区兑换米、面、油、洗衣液等生活用品。

“每天看见老人来打卡聊两句，我们也踏实，要是她哪天没来，我们就得及时上门看看，毕竟上了岁数，如果老在家里不出门，发生点意外后果不堪设想。”黎永妹告诉记者，在社区联动下，老人现在基本生活无忧，精神状态也很好，更是由此影响了一批孩子与大自然亲近，感受耕耘收获，也培养了孩子们对弱势群体的关爱之心。

其实，善耕农场正是紫荆雅园社区通过党建协调治理委员会打造的共生院项目的一部分。该项目由减河公园、辖区物业公司、施工单位等多家单位提供支持。社区积极探索将项目打造与解决民生问题互联互通，发动各方资源实现共治共享。

解决居民诉求有一套

去年12月底，紫荆雅园社区综合楼252-258单元电梯突然发生故障，居民拨打12345市民热线反映问题。运河街道接诉即办，专项研究解决方案。12月29日晚间，紫荆雅园社区居委会接到了物业公司紧急通知，因为252单元的电梯近期经常发生故障，区市场监管局已约谈维保公司，要求立刻停运电梯并做整体检修，待现场验收后方可恢复运行，居民对此也表示理解。

可黎永妹却有些担心，马上就是元旦，252单元内暂时只有一部电梯可以使用，如果假期前无法恢复，那可太不方便了。她立即协调物业公司，安排楼门长协助逐户说明情况，同时帮助行动不便的老年人购买、配送生活必需品。此外，细心的她还要求检查楼道灯是否正常使用，如不能使用立刻加装应急灯，由物业公司安排专人对252单元有需要的居民搬运物品……一件件安排好，让居民受影响程度降到最低。

12月31日下午，紫荆雅园社区252单元电梯恢复运行，没耽误居民过一个顺心的元旦假期。

“接诉即办”这个词儿对我们社区工作者来说可不陌生。大伙儿“诉”的都是烦心事、操心事、揪心事，而我们做的就是为民服务的工作，就得给大伙儿解决问题。”黎永妹说。

小区的“厉害管家”

“小黎很厉害”是不少居民对黎永妹的评价。前几年她还是运河湾社区党总支书记、居委会主任的时候，就帮着解决了运河湾小区2134户居民家中用水出现滤渣的问题。

“开始都不知道是什么原因，两千多户的用水问题，不是小事。”黎永妹和同事请了多位专家找原因、测水质、检测管材。终于发现是由于运河湾小区位于整个管网末梢，水流相对缓慢，导致铁锰等沉淀物不易流动，从而造成水中出现滤渣的现象。“其实不是管材问题，管材都是符合饮用水标准的（球墨铸铁管），就是水中的铁元素、锰元素等结晶，其实也是正常的，北方水都是这样的，只不过运河湾当时是末端，所有的结晶物长时间堆积在末端管道里，吸附在管道壁上，正赶上当时运河湾整体更换水表，不断地停水、来水，水的扰动发生了变化，导致管道壁上的各种元素结晶物松动顺着水流流到居民家。”为了追查这事儿，黎永妹没少下功夫学习这方面知识。

这事儿确实麻烦，最后如何冲洗都做了大量实验，“压力大了居民家管道受不了，会导致爆管，压力小有可能冲不干净。”黎永妹一点一点摸索，白天测水质、盯现场，晚上下班后复盘分析。

“下泵房、挖管道、测管材、入户测水质、打水送水……小黎一直陪着我们，有她在，心里踏实。”居民说。半年时间，2134户家家户户各类供水管道冲洗完毕，居民用上了干净水。

“我们收获很大，全程了解水质检测和管材检测知识。后来很多地方水质出了问题都找我咨询。”黎永妹笑称自己成了社区工作者中的“水质专家”。