

看龙华街道 1700 人的百汇园一期 如何快速出台居民自治管理公约

文 / 记者 汪晓 图 / 资料



龙华街道百汇园一期小区各楼栋的电梯间里,近日都出现了一份张贴在墙上的《百汇园一期封控期间管理公约》,公约的末尾还可以看到居委会盖章、物业公司负责人签字及各楼栋志愿者代表的集体签名。由居委、物业、志愿者团队共同商定的管理公约共 8 条规定,包括建立、延续居委、物业、志愿者的三方联合工作机制,对团购、核酸检测、信息公开等问题也都进行了责任明确。

有序与高效

疫情以来,百汇园一期就有很多居民参与到志愿服务中来(如图 1),其中年轻志愿者居多,最开始主要是保障全员核酸检测。“在封控期间,一个重要任务就是配合政府做好检测筛查工作,这当中最难的就是既要减少感染风险,又要提高检测效率。”百汇园一期的志愿者郑敏说。

三月底时郑敏加入了小区的志愿者团队,“既然很多居民都愿意站出来,我们很希望能尽快地形成一个团队体系。”小区的十栋楼以楼组为单位,成立自己楼栋的志愿者队伍,保证每栋楼至少有 3 位以上的志愿者。“我们叫他们小组长,这些小组长也成为居民和居委之间的桥梁纽带。”民苑居民区党总支书记黄晓云告诉记者:“我们就能知道居民有什么需求,居民也会通过小组长及时知道下一步的防疫工作,包括核酸时间、疫情信息等。”

在志愿者的协调带领下,每一次核酸检测都按楼栋次序参加,不同楼栋居民彼此不混检,尽量减少交叉感染风险。志愿者李长伟说:“为了保证安全,我们根据楼栋位置和居民行进路线,调整了各楼栋检测次序,保证居民来回路线不相遇;为了提高效率,我们又总结出了‘前一栋开始,后一栋下楼’的通知口径,确保各楼栋之间不断档。”高效有序的协调下,百汇园一期近 1700 位居民全员核酸检测所需时长从最初的 5 小时,已经逐步缩短到 3.5 小时左右。

志愿者团队和居委、物业在一次次合作、摸索下,也形成了一个高效的工作机制。根据管理公约上的要求,居委书记、物业经理和各楼组志愿者负责人会定期讨论防控工作,及时公布疫情信息。志愿者在工作时还会统一持证上岗。

“我们志愿者自己制作了工作证,都穿着蓝色防护服,统一带证上岗,和物业工作人员一起巡逻、执勤。”志愿者卫立柱说。

管控与服务

真正促成大家开始商讨管理公约的,还是最开始较为混乱的团购现象:在小区唯一的出入口,团购物资、快递不断。“我们发现大家团购得比较乱,同时感觉到楼里检测异常的居民明显增多,大家就觉得门口必须要有规范的管理。”志愿者卫立柱说:“我们志愿者就起草了一个初稿,各楼楼组长同居民征求意见,修改了几次,最终形成现在的公约内容。”

大量的外来物品会增加小区外部感染风险,如何能既有序管控团购,又保障居民生活需求,是志愿者团队在制定公约时面临的主要难题。“按照《管理公约》,我们以楼栋为单位,对团购进行统一管理,各楼栋设置团购管理员,与楼组长一起建立小区团购管理志愿者团队,各楼栋随时收集广大居民的需求和各类特殊情况,按照‘非必要不团购’‘能一起团购就不分散团购’的原则,结合居民实际需求,统一组织团购(如图 2、3)。”楼组长叶嘉琪表示。

参与过小区团购的居民都清楚,微信群里的团购信息五花八门,自己参团了哪个、有没有付钱成功、对接的团长是谁、什么时候拿货,这些都只能靠居民自己翻找聊天记录,一不留神就会错过关键信息。根据新出炉的管理公约,百汇园一期专门设计制作了“每日团购快报”,分“到货预告”“配送已结束”“成团待运输”几个模块,让居民对团购情况和未来计划一目了然。“团购信息会提前告知各楼的居民,比如周一是牛奶,周二是牛肉,周三蔬菜周四水果,我们按照大家的生活规律,提前出团购计划,这样居民只要定期看一下就一目了然。”



志愿者团队也会仔细审核团购信息,管理公约要求每一位“团长”,查验供货单位的保供资质、送货司机的核酸证明等,一样都不能马虎,同时不在渠道价格的基础上加价。

互助与温暖

在松弛有度、标准化与个性化兼顾的管理下,在全体志愿者团队的努力下,《管理公约》的“条条框框”并没有引起小区居民的反感。大家积极配合,邻里互助的温暖事也不少。

居民楼一楼大堂的小茶几已变为“共享角落”,居民们纷纷把自家较为富余的食物或生活用品拿出来,供有需要的邻居自取。在靠近阳光的角落,几个泡沫箱里种植着几株葱和蒜,居民们玩笑似地将他们称为“楼葱”“楼蒜”,楼里的几位小朋友轮流照看、浇水,看着它们一天天发芽、长大,居民们最后都不舍得收割了。

也有居民积极利用自有渠道贡献力量,联系资源为大家提供平价的蔬菜、肉类、粮油等物资的购买渠道。还有居民自发为小区全体 600 余户居民免费捐赠了一份爱心蔬菜。“我为我们小区最近的团结自治而感动,我相信疫情终将过去,我们的生活、工作在不久的将来定会恢复往常。百汇园



加油!上海加油!”

居委、物业连日来没有休息,他们的辛苦付出居民也都看在眼里,各楼捐助了一批消杀物资给物业,有居民自费购买饮料送给物业保安,团结抗疫、守望相助。

