



绿洲家园

耄耋老人购菜难 社区送菜入家门

新冠肺炎疫情发生以来，为了帮助解决返京人员和重点关注人员的生活需求，三间房各社区工作人员行动起来，为居家隔离人员和行动不便的居民提供贴心的后勤保障服务。

绿洲家园社区居民刘师傅今年已经89岁高龄，社区工作人员每隔几天就给他打个电话，在对老人问候之余，还询问他在生活中有何所需。

刘师傅表示，现在一切都好，但买菜成了最大的问题。社区工作人员得知消息后，立即为老人购买了白菜、甘蓝、芹菜、砂糖橘等新鲜蔬菜水果，送到了刘师傅家门口。刘师傅十分感动，在工作人员临走前，特意叮嘱大家戴好口罩，做好防护，并拿出一整包消毒湿巾，硬塞给大家，“你们一定要平平安安的，口罩不够用了就来找我，我还有几个……”

文/记者 滕思楠



福怡苑

社工自购充值器 速解“燃”眉之急

近日，福怡苑社区的工作人员经常能接到居家观察人员充值燃气的求助电话，以往遇到这种情况时，志愿者们都会争着去充值点帮忙充值，现在，社区工作人员李娜想到一个新办法进行远程充值，再也不用劳烦大家来回跑了。

李娜一边展示着燃气蓝牙充值器，一边介绍道：“以前，我们的志愿者需要先跑到居民家中，再到燃气充值处给卡充值，再送回到居民家中，这样太麻烦了。当我知道还有这种法子能给卡远程充值，立马买了一个，这样就免去了来回跑的麻烦。”通过燃气蓝牙充值器，用户只需下载北京燃气APP，绑定用户编号，把燃气卡插到充值器内即可充值。

小小充值器既解决了居家观察人员的燃眉之急，又免去了中间的繁琐过程，大大提高了社区的办公效率。截至目前，社区已累计为30余户居民成功充值燃气费，居民纷纷道谢，暖心的上门服务得到大家的一致好评。

文/记者 滕思楠

班车不进小区 防控不漏一人



双桥路

“您好，近日有居民反映大巴车进入小区，而车上的乘客没有测量体温的情况，我们想和您沟通一下。”近期，复工潮的来临给社区的疫情防控工作带来了新的挑战。双桥路社区的工作人员在接到居民反映后，第一时间与北京北汽科技股份有限公司部门负责人取得联系。

双桥街西大院12号院属于北京广播电影电视设备制造厂家属院，住在这里的部分居民是北京北汽科技股份有限公司的员工。随着单位复工，院内的职工们开始分流上班，由于公司位于顺义区，员工每天需要统一乘坐大巴车上下班。



为防止无证人员进入小区，确保严格执行社区人员出入管理制度，社区主动与公司部门负责人沟通，详细介绍了目前西大院小区的管理情况，希望公司能够给予支持与配合。

北京北汽科技股份有限公司部门负责人表示：“疫情期间管控严格是对居民的负责，我们一定会全力配合社区的各项防疫工作，按照要求严格进行检查。”

经过沟通，3月1日起，公司班车每天7:00与17:40将车辆停至小区大门口外侧面道，所有乘坐班车的员工需一律在大门外侧等候。进入小区时，需配合社区工作人员测量体温，自觉保持人与人一米距离，并主动出示出入证。

“在特殊时期，我们会竭尽全力保障居民的安全，不漏查一丝一毫，坚决赢得疫情防控阻击战的最终胜利！”

双桥路社区党委书记王琴表示。 供稿/张芷若



社工代跑外卖 最后一百米



双惠苑

受疫情的影响，许多返(进)京人员按要求均需居家观察14天，取外卖、取快递便成为居家观察人员亟待解决的问题。为更好地服务居民，三间房双惠苑社区工作人员实行网络化服务，辖区的十个楼院分别由社区工作人员分片负责，精准打通服务的“最后一百米”。

“有需要，您说话！咱社区尽力都给您解决！”工作人员每天进行电话回访时，总要把这句话挂在嘴边，质朴的言语中透露着对居民满满的关怀。

送外卖是工作人员众多的“业务”之一。



外卖到达的时间往往是工作人员的用餐时间，他们接到送外卖的需求后，立即放下手中的碗筷，为居家观察人员提供送餐上门服务。

随着复工热潮的来临，居家观察的人数

不断上升，社区工作人员穿梭的次数越发频繁，看着他们每日上万的微信步数，社区第二党支部书记尹淑芬便积极号召支部党员成立防疫突击队，一同参加到“快递员”的行列中。号召一发，党员们纷纷响应，“我要参加！”“加我一个！”每天配送消息发出后，防疫突击队的成员都积极“抢单”，将服务送进居民的家门。

社区党委书记王福社表示：“居民有责任意识，能积极配合居家观察工作，我们社区就要全力服务，对于居民的需求我们随时能够响应，让居民居家观察的生活安心、放心！”

供稿/田畅

近日，随着境外疫情的发展变化，为做好社区外籍居民的服务保障工作，三间房艺水芳园社区采用多种方式，贴心服务外籍居民，让他们在异国也能感受到家的温暖。

社工翻译官太暖心 外籍居民连连谢



艺水芳园

社工化身“翻译官” 疫情防控期间，如何与外籍人员高效沟通，深深困扰着社区基层工作者。而这些问题在社工崔珊珊的眼前都迎刃而解。

“其实我也只是会一些简单的口语，能够满足日常接打电话、正常交谈，最近我也在加紧学习，白天巡逻站岗，晚上跟着网课学英语。”面对形势复杂的基层防疫工作，崔珊珊的英语派上了用场。她介绍，虽然辖区的外籍居民来自世界各地，但他们的英语水平都还不错，自己的英语储备差不多能够维持日常生活中的交流。

在艺水芳园社区，还有不少英语口语较为流利的年轻社工，他们积极发挥自身优势，承担起社区“翻译官”的任务，为辖区的外籍居民送上贴心的服务。

简单小程序解决大问题

工作之余，崔珊珊还制作了一个中英文双语版本的小程序，用于收集外籍居民的相关情况。崔珊珊还将社区服务站的电话留在程序界面末尾，提示他们如果遇到问题都可以向社区寻求帮助。“有了这个小程序，即使英语不擅长的工作人员也可以引导外籍居民填写相关信息。”社区工作人员赞不绝口。

此外，艺水芳园社区的“翻译官”们还利用

闲暇时间，把疫情防控工作中的英语日常用语整理出来，教给社区其他工作人员。

意大利籍居民弗兰克：“谢谢你们！”

面对细致周到的服务，来自意大利的居民弗兰克在微信上多次向与他一对一对接的社区工作人员张京表示感谢。返京后，弗兰克积极配合社区的各项工作，居家观察期间，每天定时上报体温，有什么需求提前寻求工作人员帮助。在日常沟通中，弗兰克说的最多的一句话就是：“谢谢你们。”

据了解，艺水芳园社区的外籍居民基本上都是二月底返京的，目前他们都健康安全地度过了居家观察期。 文/记者 滕思楠



严把居家观察关 倍速看监控



定西村

在疫情防控的重要时刻，定西村全力落实“四方责任”，对出租底商、幼儿园、公寓楼的外地返京人员实行每日检查，他们严把“居家观察关”，同时也为居家观察人员送上无微不至的服务。

每天9:30和15:30，定西村的4名工作人员都会准时前往阳光中福公寓，为居家观察人员测体温并详细询问他们的身体情况，叮嘱他们做好居家防护，坚决不外出。

在日常消毒工作中，针对这些居家观察人员所在的楼层，定西村还安排专门的管理员每日分早、中、晚三次对楼道进行额外消毒。

居家观察人员的日常生活情况也是工作人员关心的重点。每次上门测量体温时，工作人员都会顺便询问他们的生活情况，及时帮助他们解决生活上遇到的问题。

居家观察人员平常利用网络购买的生活用品，全部由公寓管理员代为签收，并为其送到家门口，生活垃圾也由管理员每日定时定

点在楼道清理。

近日，工作人员还多了一个“新技能”：倍速看监控。“碰上个别自觉性较差的居家观察人员，连敲几十分钟不开门，我们的工作人员为了解人员动向，会选择调看楼道监控，有时候一看就是两小时……”

“人员管不住，疫情就防不住！”在这场没有硝烟的战争中，无数的社区、村工作者以实际行动践行初心使命，构筑疫情防线。

供稿/定西村 刘佳桐