



5月29日,蔡秀凤来到优胜街社区,向女儿学习社区志愿者管理方法。娘俩相互交流,取长补短

## 母女同行

□本报记者 李霞/文 李英平/图

小时候,作为女儿的她就天天跟着身为“居委会主任”“社区党总支书记”的妈妈东奔西走。长大后,她也成了社区工作者,当上了“社区党总支书记”。生活中,她们是一对好母女,工作上,她俩是互帮互助的好同志。这对母女,就是家住新华区西高皇街道天湖苑社区的刘娜和她的母亲蔡秀凤。5月29日上午,记者来到蔡秀凤家中,采访了这对母女。

### 母女俩都是社区干部

刘娜今年30多岁,是新华区西市场街道优胜街社区党总支书记兼主任。母亲蔡秀凤今年62岁,自1982年起,在西市场街道三七街小区当了21年的居委会主任,2003年成立三七街社区后,她又成了该社区的党总支书记直至退休。如今,退休后的她仍闲不住,又成了西高皇街道天湖苑社区的一名网格员。配合社区工作人员,天天忙着调解居民纠纷、打扫社区卫生,发挥余热。

“现在小娜工作的社区环境多好呀,有宽敞明亮的办公楼、办公室,居民还有活动室,想当年我在三七街小区当居委会主任那会儿,整个小区都是一排又一排的小平房,一下雨,外头天下,里头小下,外头不下,屋里还是滴滴答答……”也许是多年居委会工作的磨练,泼辣能干的蔡秀凤说起话来仍是大嗓门,快言快语。

“说实话,小时候我可烦俺妈哩,尤其是跟她一块儿上街,平常我一个人从家里出来到路边坐上车,也就三五分钟,只要跟她一块,她净是跟熟人打招呼说事情,一说说半天,就是走不动……后来上中学后,我最烦跟她一起在家做饭,她正拿着锅铲炒菜哩,老有人喊她处理事情,她放下锅铲就跑了,我只好接着炒……”提起当年母亲当“居委会主任”和“社区党总支书记”时候的事情,刘娜感慨道。直到2001年她参加工作,随后又到社区担任社区干部后,她才渐渐明白母亲工作的琐碎和艰辛。她也开始像母亲一样,奔波在居民当中……

### 证明“你妈是你妈”咱身边也有

很多人都知道,社区工作者所做的事情,多数都是协调处理些鸡毛蒜皮的琐碎事儿,刘娜告诉记者,每逢遇到不好处理的居民间的小纠纷、小麻烦,回家后,总有母亲这个“高参”给她出主意想办法。

“有一次,我们社区搞居民趣味运动会,参与运动会的居民都能得到一袋洗衣粉作为奖品。运动会结束好一会儿了,一位70多岁的老太太领着三四个跟她年龄差不多的老太太来要奖品。我告诉她们来晚了,运动会结束了,奖品也发完了。几位老太太埋怨我没有通知她们参加,对我骂骂咧咧好一阵,我给她们解释,社区提前都贴了通知的,可她们又说自己不识字,我应该挨家挨户上门通知,这不是难为人吗……”刘娜说,那次回家后,她向母亲哭诉,说再也不想搞活动了,不想再生这样的气了。可母亲却心平气和地劝她:“人上一百、各形各色,你应该区别对待。人最怕敬,以后再搞活动,先去她们几家通知,一次不行两次,两次不行三次,你再看看她们对你的态度好不好?”她按母亲说的方法一试,那几位老太太果然支持她在社区开展工作了。

由于是同行,母女二人遇到同样的问题时,总会商量着来。谁说得对,就采用谁的办法。蔡秀凤说,前段时间,她在社区帮忙时,遇到一位居民与其母亲办理房产过户手续,有关方面要求这位居民到社区开具一张证明与母亲系母女关系的证明。由于这位居民出嫁后户口从其母亲的户口簿上迁走了,她便像往常一样告诉对方,这样的证明社区没法开。

没多久,刘娜所在的社区也有一位居民要开类似的证明。“小娜没有像我一样简单拒绝,而是给社区居民出主意想办法,让他先到所在的单位,找到他当时参加工作时的档案,让单位依据档案证明他与母亲的关系,然后再到所在社区开证明……”蔡秀凤说,她平时总是对刘娜说,处理社区工作要“将心比心、换位思考,站在对方的立场上考虑问题”,没想到女儿在这件事上比她想得周到多了。



刘娜为社区69岁居民刘金兰讲解微信的使用方法



刘娜的手机上存储的电话号码有三分之二都是社区居民的



蔡秀凤经常到社区特困居民家走访,及时了解他们生活中的困难



担任社区网格管理员的蔡秀凤,经常和保洁员交流,帮助他们不断改进保洁方法



由蔡秀凤牵头成立的“大姐帮帮团”,如今已是天湖苑社区服务的一个特色品牌,居民有了烦心事都可以面对面或打电话找老蔡解决