

一不怕矛盾,二不怕上级压力。殷行社区北新村片  
党委书记吴美娟“一切为大家”办事底气足——

# 一部黄鱼车“兜”进千家百姓事

讲讲身边好干部

中国梦·申城美

本报记者 邵宁

## 人物小传

吴美娟,上海小巷总理中为数不多的“党委书记”。1956年出生,自1996年考上杨浦区殷行街道专职干部,在社区已工作了18个年头。她担任过居民区党总支书记、主任、党员服务中心负责人等工作,现为殷行社区北新村片(下辖8个居民区)党委书记。

没有高学历,却有高智慧。没有豪言壮语,却有火热心肠。没有时尚外表,却像邻家大姐。18年来,吴美娟用忘我的付出畅通了为群众服务的“最后一公里”。她于2000年、2003年两次获得上海市劳动模范称号,2005年获全国劳动模范称号,是上海市第十三届、第十四届市人大代表。

没搞错吧?上海的“小巷总理”不都是居民区党总支书记,吴美娟怎么是党委书记?

呵呵,没错。殷行街道位于杨浦区东北角,著名的中原小区就在那里。它曾是上海最大的街道,面积超过静安区,人口多达20万,当年从一片农田上拔地而起,主要安置市中心动迁居民,建成时连电影院都没有,被称为“文化沙漠”。经过20多年建设,殷行社区如今已变成了一个宜居的“绿洲”,多次蝉联全国文明单位。这当中,无数像吴美娟这样的基层干部功不可没。

殷行街道有50多个居委会,为加强居民区党建,十年前街道党工委将整个社区划成7个片,成立了新村片党委,每个片下辖6至8个居委会,吴美娟曾任开鲁片党委书记,两年调任北新村片党委书记。

## 三轮转呀转 啥事不耽误

闻一居民区和开鲁四村的老居民还记得这样一个画面:一个中年妇女骑着一辆黄鱼车,早晚都在新村里转悠,“张家伯伯”“李家阿婆”叫得很亲热。小区里哪里有垃圾、哪里有乱堆物、哪里有纠纷,都逃不过她的眼睛;居民们有什么烦心事,一声招呼,她就会下来和大家攀谈。有时候黄鱼车上还有个男娃。

她就是有名的“黄鱼车书记”吴美娟。“我40岁才生儿子。那时候考到社区当居委干部,是想工作离家近,方便照顾小孩,没想到会那么忙。”吴美娟告诉记者,“居民的事不能耽误,又要接送孩子,我不会骑自行车,就买了一辆黄鱼车(后面可以坐小孩的三轮车),骑了两年被偷了,再买一部黄鱼车。”

“8号线施工把阿拉房子震得裂开了,怎么赔?”“隔壁医院改建,楼层要加高,影响阿拉采光!”那些年,殷行街道类似事件特别多,吴美



吴美娟和殷行路470弄居民区党总支书记戴梅钧一同为沿街经营户锁上后门

本报记者 张龙 摄

## 记者手记

认识吴美娟十多年了。2011年3月,我了解到吴美娟帮助一个失足青年的故事,曾写了整版的长篇通讯《送你一双新鞋,穿上好走新路》。

这次采访结束时,城市名园居民区党总支书记章爱莉拉着我悄悄说了一件事:“别看吴美娟雷厉风行,其实她是一个很细心的人,特

别会关心人。5年前,我丈夫去世对我打击很大,很长一段时间走不出来。吴美娟知道了很是着急。街道党员服务中心有个为中老年人牵线搭桥的平台‘金色年华’,我不好意思去。她就到那里为我找老伴,找啊找,终于找到了一个,我们已经相处了一年了……我很感谢吴美娟。”

的确,吴美娟心很细。采访中听到她帮助一户特殊家庭的故事,很感人,她却叮嘱不要写:“人家现在生活得很好。很多年前的事写出来,周围的人又会指指点点了。”

在帮助别人的同时,不忘换位思考,不忘给予尊重。吴美娟的高情商,可见一斑。

娟骑着黄鱼车,挨家挨户走访,耐心听取意见,再一趟一趟跑街道办事处、施工单位,不厌其烦地沟通、协调,直到棘手的问题一一解决。

黄鱼车三个轮子转呀转,转熟了脸,转热了心,在当年交通不便的中原小区,黄鱼车可帮了大忙。有一次,一户居民家中的老人急着看病,吴美娟的黄鱼车竟然充当了救护车。

黄鱼车三个轮子转呀转,车上的小男孩从幼儿园小朋友变成了小学生,每天第一个到,最后一个走。做妈妈的吴美娟,除了第一辆被偷的母婴车,骑坏了两部黄鱼车。

## 喉咙乒乒响 快刀斩乱麻

吴美娟喉咙响是出名的。说话中气十足,像机关枪。解决社区矛盾、纠纷,必须快刀斩乱麻,她的大嗓门还真管用。

一天,闻一居委会的电话铃响了。“八旬老母被扔在医院没人管!”老人有3个女儿,平时都不住在一起,这次老人住院,她们不闻不问,医保卡、工资卡都找不到,打电话也不理,说已经十几年没来往了。

怎么办?居民区党总支书记谢寒逊向吴美娟求助。吴美娟接过电话喉咙就响起来:“娘住医院你们人不来?还有没有亲情?”几句话掷地

有声,活脱脱一个殷行版“柏阿姨”,“再不来,就等于放弃继承权!”三个女儿乖乖地来了。

今后如何照顾老人?吴美娟会同街道司法所、综治办,给女儿们开了好几次协调会。三个人你推我,我推你,签好两次协议都推翻。面对僵局,吴美娟从老人实际困难入手。经居委干部多方奔走,老人补好工资卡、医保卡顺利出院,并同意去养老院。三个女儿对吴美娟产生了信赖感。吴美娟和她们约定:养老院费用以老人养老金支付,不足部分用出租房子的租金补贴;3个女儿一个管工资卡,一个管用钱,还有一个监督;每月去看老人一次。一桩家务事就这样解决了。谢寒逊说,其实吴美娟不光喉咙响,她办法多、点子也多,跟着她能学到很多东西。

城市方园是一个动迁安置房小区,门口的国伟路100弄是条烂泥路,晴天尘土飞扬,雨天泥泞不堪,虽然只有五六米长,但3000多个居民进出都要经过这条路,怨声载道。由于是街坊道路,属于市政不管,环卫也不管,物业也不管的“三不管”道路,城市方园居委会多次向上面反映,但没什么效果。

2012年,吴美娟担任北新村片党委书记后,一次次地就国伟路的事向各个部门反映,不怕看冷脸,不怕碰钉子。去年在街道的关心下,

100弄道路终于改建完成。吴美娟又与环卫部门协调,环卫同意一周清扫两次,其余时间由物业负责保洁。这下,烂泥路焕然一新,居民们非常满意。“只要是老百姓的事,就是我的事,一定要解决到老百姓满意为止。”吴美娟说。

片区内的“小巷总理”都很佩服她,觉得她有“两个不怕”:第一不怕矛盾,第二不怕上级压力。一切为了公共利益,一切为了老百姓,一切为了大家,这也是吴美娟说话嗓门大、底气十足的缘由。

## 走路一阵风 工作要求高

走路一阵风,爽朗泼辣干劲足。熟悉吴美娟的居委干部说她“天天像打了鸡血”。

殷行街道北新村片是各片区中条件较差的一块,大部分是老公房、动迁安置房,还有一片城中村,矛盾突出。吴美娟来了两年多,整个片区都变了样,最近在杨浦区创建国家卫生城区、市文明城区双创评比中,多次名列七个片区之首。

吴美娟来这里当党委书记,下面8个居委会的干部是又爱又怕。因为她基本上不坐办公室,不是在这清理垃圾,就是到那调解矛盾,冷不丁那大嗓门就响在了某个居委会。

“她对工作要求高,让我们压力也很大。”一位居委干部说。

城市庭园居民区党总支书记陈勇是个70后,刚来不久就遇上了一起高楼火灾,电梯停运,消防车呼啸而来。居委会炸了锅:有人要吃饭,有人要赔偿,还有媒体来采访……陈勇一下慌了神。吴美娟告诉他:不要急,先摸清楼里还有多少人,帮助疏散受困居民最要紧;其次应对媒体,告知真实情况;邻里赔偿问题放在最后解决。在吴美娟的指点下,一桩桩麻烦事都顺利解决了。

陈勇转岗到社区时还不到40岁。一个大男人干婆婆妈妈的事,工资又低,也曾打过退堂鼓。是吴美娟的热情感染了他。吴美娟还向他传授了不少实用诀窍:比如遇到脾气很大的居民冲进来拍台子怎么办?第一,自己要冷静,不要硬碰硬;第二,坐下来聆听,不认真听怎么能了解他的诉求呢?第三,寻找沟通的渠道,可以拉拉家常,平息怒气;第四,一般来说,这些居民的诉求都是政策上不能解决的,那就看看有什么其他方面可以帮他。这几点做到了,居民也不会再吵了。

现在,陈勇做居民工作已经得心应手了。有一次,居委会来了一位聋人,陈勇拿出笔耐心地和他“笔谈”起来。此情此景,让一旁的吴美娟悄悄地笑了。