

守护平安、帮助群众、化解纠纷、排查隐患，7年来写下100余万字工作笔记——

一名社区民警的分内事

本报记者 胡婧怡

新时代·面孔

一副热心肠

“真正为群众解决一些急难愁盼问题，让我更有成就感”

走进辽宁省大连市公安局高新园区分局龙王塘派出所中心社区警务室，30多个A4纸装订成册的记录本格外醒目。

记录本的主人社区民警徐进祥。2017年11月，他从部队转业从事公安工作。2018年7月，43岁的徐进祥来到龙王塘派出所，成为一名社区民警。《警务日记》《矛盾纠纷调解方法》《校园安全防范》……7年来，他守护平安、帮助群众、化解纠纷、排查隐患，写下100余万字工作笔记。

问及工作法宝，徐进祥呵呵一笑：“我没有啥过人之处，社区警务工作靠的就是一双铁脚板、一副热心肠、一支烂笔头……”

一双铁脚板

“想群众所想，急群众所急，开展工作才会有成效”

刚转业时，对于如何当好一名片警，徐进祥是“两眼一抹黑”。他负责的龙王塘中心社区和英歌石中心社区地处城乡接合部，外来务工人员聚集，人员流动性大，治安情况复杂。

“先把情况摸熟，工作局面才能打开。”跟着社区网格员，徐进祥上门入户。起初，居民只是礼貌地客套几句，徐进祥留下自己的联系方式。加入社区微信群后，只要看到群里有有人提问，他总是第一时间回应。

“王家夫妻最近经常吵架，好像是因为房子……”年初，居民随口一句闲聊，引起了徐进祥的注意。原来是王某妻子抵押了价值200余万元的房产进行投资，结果不仅被骗，还欠下外债，王某知道后情绪十分激动。

“隐患发现在初始，矛盾化解在源头。”徐进祥说。他一边安抚双方情绪，一边联系办案人员快速查处有关违法犯罪行为，帮助当事人与房产、法院等部门沟通，最后成功追回房产。

平日里，徐进祥常在社区溜达，了解社情民意。各家各户的烦恼、邻里之间的纠纷、社区生活的隐患，他时刻关注着。“只有走近群众，想群众所想，急群众所急，开展工作才会有成效。”徐进祥说。

一支烂笔头

“希望工作笔记积累的经验，给社区干部做个参考”

“互尊互信不偏不倚”“息官腔官调、先人为主”……翻开徐进祥整理的《社区民警在矛盾纠纷调解中高效做到解纷止争》工作手册，2万余字，整齐记录着一条条做好群众工作的



徐进祥（中）与社区工作人员入户走访。

单禹齐摄

务实经验和办法。

“徐警官经常来给我们培训，强调最多的就是要有一颗公心。”龙王塘中心社区工作人员孔春红回忆。一次，龙王塘一号小区2号楼住户董大娘投诉楼上住户将空调外挂机装在了自家阳台外墙上。到董大娘家一看，好像确实如此；到楼上了解情况，对方却坚称安装时测量过，没有占用楼下外墙。

双方争执不下，徐进祥拿出卷尺测量，最后确定安装的位置与董大娘家墙体至少还差0.5厘米。虽然外挂机不用挪位置，但楼上住户在徐进祥的劝说下还是加长了冷凝水管。

“情、理、法多元入手，人心顺了，很多问题便迎刃而解。”徐进祥总结道，“除了公心，

也需要有刻苦钻研的恒心、有效沟通的耐心、不抛弃不放弃的责任心。”

近年来，徐进祥在社区巡逻队的基础上，扩容组建了社区警务团队，吸收包括退休老党员、志愿者、网格员、楼组长、物业公司工作人员等160余人。他还兼任辖区学校法制辅导员，先后为3.5万名师生家长授课，长期面向300余名青少年开展心理辅导。

龙王塘中心社区党委书记宋艳雯说：“徐警官每天都泡在社区里，我们常能看见他拿着纸笔，写写画画。”徐进祥总觉得时间不够用，他记不清上次完整的休息日是什么时候了。“希望工作笔记积累的经验，给社区干部做个参考。”他说。

快评

把群众的小事当成自己的大事

徐雷鹏

一双铁脚板、一副热心肠、一支烂笔头，一位基层民警守护一方平安的“秘籍”，其实并不神秘。

群众工作不好做，家长里短、千头万绪；群众工作也不难做，无非以心换心，以情动情。秉持耐心、付出真心，将群众的冷暖甘苦放在心上，把群众的小事当成自己的大

事，他们都会看在眼里、记在心上。

办好群众的事，还要有解好难题的智慧。调解矛盾的小诀窍、排查隐患的小心得，琐碎工作中的点滴经验，看似不起眼，但都来自真实的生活，简便实用。总结推广，便可以成为解忧止纷的法宝，让一个个基层治理中的偏题、难题、怪题有“解”更有“优解”。

一线行走

群众的评价既是衡量基层干部工作质量的重要标准，也是我们改进工作的动力所在。要勇于接受群众的批评和建议，不回避矛盾、不掩盖问题

把「差评」当作良药

吕学慧

时至初冬，前往小西天景区的游客依然络绎不绝。赏古迹、品美食，景区井然有序，游客尽兴而归。可就在不久前，游客的“吐槽”，令我辗转难眠。

今年8月，首款国产3A游戏《黑神话：悟空》正式上线，隰县小西天景区也跟着火爆出圈。

国庆假期，大量游客蜂拥而至。欣喜之余，景区的服务保障能力经受了不小的考验。由于经验不足、准备不充分，不少游客因等待时间较长而生烦躁，一个个“差评”令我心急如焚。

面对游客的不满意，我们意识到自己的工作与群众的期待还有很大差距。虚心接受、查漏补缺、用心改正，把群众意见转换成完善自我、继续前行的动力，才能扭转形象。

说改就改。次日凌晨，我们组织志愿者来到景区，维护秩序的同时，向远道而来的游客提供志愿服务。排队等待间隙，我们又组织文艺演出，尽可能缓解游客的焦虑情绪。

随后，我们又先后2次延长景区开放时间，并开办了夜间导游培训班，增设了游戏体验区、非遗展示区，推出“高道口—景区”无缝衔接服务。各项工作日渐完善，游客对小西天景区点赞不断，真正做到了让游客乘兴而来、愿意再来。

由此看来，要想把一件民生实事办好，党员干部必须深入基层、沉到一线，到群众意见大的地方去，善于从他们的不满意中发现民生的难点堵点痛点，把群众的烦心事、揪心事找出来、弄明白、解决好。

2023年，隰县各村卫生室接通了医保骨干网络，实行线上支付。本以为是件惠民实事，实施不久，我却听到了不少不同声音。

到一些村子走访后才发现，现在村子里老人多，有的不会用电子支付，就近买药反倒无法报销。于是，我们马上为全县村卫生室配上医保刷卡器，老年人拿医保卡刷卡即可报销，真正让他们享受到更加方便的医保服务。

在基层工作，群众的评价既是衡量基层干部工作质量的重要标准，也是我们改进工作的动力所在。要勇于接受群众的批评和建议，不回避矛盾、不掩盖问题，把“差评”当作良药，把小事办实，把难事办好，把好事办成。

（作者为山西省隰县副县长，本报记者郑洋洋采访整理）
栏目投稿邮箱：yxzx28494@163.com

本版责编：苏显龙 赵晓曦 徐雷鹏

链家：成立23年，门店5次升级，服务持续迭代

自2001年成立以来，链家门店经历了“从1.0到5.0”的5次升级，其迭代历程背后，是链家始终与行业发展同频共振的23年。

全新升级5.0门店 服务品质全面提升

作为链家打造的新一代门店，5.0门店融合“对客户好、对经纪人好、对社区好”理念，为客户提供专业与温馨的服务，让经纪人更加自信高效地工作，同时，为社区居民提供共享空间和定制化的社区服务。

大气美观是5.0门店的视觉特点。门店空间不仅更加宽敞明亮，在布局上也颇有巧思，单独定制的储物间、舒适安静的休闲就餐区、功能众多的生活设备，全面升级经纪人的办公体验。客户进店洽谈咨询时，可以坐在独立卡座区，与经纪人进行一对一细致沟通，服务体验大幅提升。

链家门店立足社区，致力于发挥“城市补给站”作用。5.0门店不仅具有传统门店的经营属性，还强化了服务共享功能，每一家5.0门店在设计上都会充分考虑社区居民的需求，除提供免费打印复印、免费饮用水、应急雨具等多种便民服务外，

还开放空间供社区居民使用，打造共享办公室、共享会议室、共享培训教室、儿童共享游乐区等，满足社区居民的个性化需求。

持续拓展服务领域 助推行业门店生态革新

链家门店的每一次升级，与链家的每一步革新突破密不可分，也与行业发展紧密相连。

2001年，链家成立。1.0门店与当时的商业环境相适应，为追求成交量，将房源信息贴在门店外立面的墙壁上，简洁明了。

2004年，链家推出“透明交易、签三方约、不吃差价”的阳光作业模式，为品牌赢得市场声誉与发展空间。链家迎来高速发展期，门店数量在2006年增至300家，2007年超过400家。

2008年至2010年，链家门店进入2.0阶段，更加关注消费者体验，门店改为全落地窗，房源信息从内部贴满玻璃，并有了独立的前台展示，开始区分接待区和办公区。2008年，链家开始建立楼盘字典，为房源管理提供强有力的数据支撑。

2010年至2020年是链家突破性发展的10年。链家发起“真房源”行动，组织首届“博学大考”，推



链家5.0门店窗明几净

出四大安心服务承诺、公布全面品质提升计划、发布品牌宣言“国民链家，品质为先”、提出“城市补给站”概念……这10年，链家认真思考如何实现“品质正循环”。

认知的升级也反映在门店的变化上，2012年，链家落地3.0门店，强调“对客户好”的属性，门店落地窗更加整洁明亮。3.0门店落地的同时，链家

提出研发4.0门店标准，强调“对经纪人好”的属性，门店内设置经纪人储物间、换衣区等空间。

2020年至今，链家在重视品质和坚持“对客户好、对经纪人好”的道路上继续大步前行，安心服务承诺持续迭代、经纪人形象持续升级、宣布电影人吴京为品牌代言人……在3.0门店强调客户体验、4.0门店重视经纪人感受的基础上，5.0门店加入多元化社区服务，让“好人、好店、好服务”品质理念充分彰显。

23年来，链家门店的5次升级持续助推行业门店生态革新，其蕴含的对品牌和品质的理解 and 追求，也不断推动行业拓展服务的广度与深度。链家将坚持以生动实践助力行业加速奔跑，向着共创更美好居住环境的目標不断前进。

数据来源：链家



链家经纪人在儿童共享游乐区陪伴小朋友



链家经纪人帮助老人使用智能手机



链家经纪人为居民提供免费饮用水