疫情之下，各城乡社区一手抓防疫，一手保民生

迎大考，中国社区动起来

本报记者　**彭训文**

封闭管理、排查登记、无人机劝导、微信群送菜……新冠肺炎疫情面前，中国城乡社区防控一线活跃着社工、物业保安、志愿者等群体的身影。人工智能电话摸排、心理疏导、小程序预约买口罩……社会力量踊跃加入，让社区防控有了新模样。从一名患者，到一个家庭，到一个小区，再到一个片区……一个个社区安全了，居民正常生活才能得到有力保障。

社区是疫情联防联控的第一线，也是外防输入、内防扩散最有效的防线。民政部最新统计显示，此次疫情发生以来，近400万名城乡社区工作者奋战在中国65万个城乡社区疫情防控一线，平均6个社区工作者守护着一个社区，每名社区工作者面对350名群众，任务繁重、工作辛苦。

疫情，考验中国社会治理能力和体系的现代化。习近平总书记近日在北京市调研指导新型冠状病毒肺炎疫情防控工作时强调，把社区这道防线守住，就能有效切断疫情扩散蔓延的渠道。多名受访专家对本报记者表示，做好疫情联防联控，关键是用好用活社会力量，把社区居民发动起来，完善城乡社区治理，构建共商共建共享的社会治理格局，筑起疫情防控的人民防线。

云南省临沧市临翔区博尚镇“云岭先锋”宣传服务小分队走村入户，宣传疫情防控知识。
刀丽美摄

北京市东城区景山街道魏家社区工作人员给湖北返京的居家隔离人员送去蔬菜水果等日常生活用品。
吴　强摄（人民视觉）

河南省汝阳县纪委监委督查组到陶营镇南寺村卡点督查疫情防控措施落实情况。
康红军摄（人民视觉）

武汉江岸区桃源社区工作人员和志愿者在查问进入社区的外卖电动车。
张武军摄（人民视觉）

“虽然辛苦，但我们有信心守护好社区居民平安”

“各位居民，疫情期间请大家配合社区的工作。如果社区给大家打电话，请大家配合，告诉家里现有人口数量和身体状况。如果家里有发热病人，请第一时间向社区报告。”

这些天，湖北省武汉市蔡甸区蔡甸街党工委委员刘云飞每天拿着喇叭，在辖区进行防疫宣传，并对一些住户进行重点喊话。排查出确诊的新冠肺炎患者、疑似病例、发烧居民、亲密接触者等“四类”人员，是刘云飞和社区同事的一项重要工作。

在疫情最严重的武汉，基层社区排查“四类”人员是分级防护体系的重要环节。对于排查出的“四类”人员，武汉采取了集中收治和隔离措施。这一抗击疫情的新举措，被很多专家和患者称为“有重要实质性意义的一步”。

在中国其他地区，基层社区力量也在积极动员。“小雷、小胡，恭喜你们今天解除隔离。家里需要点啥，跟我说。”2月9日一大早，北京市东城区景山街道魏家社区党委书记苗莉莉就与保健医生一起，来到社区菜市场商户小雷和小胡夫妇家。夫妇二人从湖北老家返京后，已经在家隔离14天。经过医生检查，两人身体指标正常，可以脱离医学观察。

小雷和小胡隔离期间，社区工作人员每天3次监测他们的体温，隔两三天送来一些蔬菜、水果。“我们定期上门和他们聊聊天，进行一些心理疏导。”苗莉莉说。

魏家社区现有2300多户、6000多名居民，登记了157名外地返京人员。魏家社区建立起街道、社区、院落、家庭四级网络，加强了政府、社区、积极分子、地区群众、单位五方联动。目前，专门从事疫情防控的工作人员从18人增至33人。

为减少疫情扩散，部分地区在城市实行小区封闭管理，在农村实行村庄封闭管理。在各社区卡点，活跃着党员、社区工作者、物业保安、志愿者的身影。

北京市丰台区丰台街道东大街西里社区社工王琳在社区工作6年。今年春节至今，每天7时到22时，她和同事们都轮流在社区点位值守，对进入小区人员进行体温监测、实名登记。

这个小区常住人口1726户、3000多人，加上流动人口有4000多人，登记的外来返京人员200多人。王琳和20名同事除了值守，还要承担摸排、消毒、劝导等工作。在大家努力下，社区至今没有出现确诊或疑似病例。王琳说：“虽然辛苦，但居民都很配合，我们有信心守护好社区居民平安。”

封闭管理阻不断社区浓浓温情。“我报名参加”“我服从命令”“听从组织安排”……2月10日晚，甘肃省兰州市正宁路社区党委刚在社区微信群里发出招募志愿者倡议，就收到党员及居民热烈回应。为守护社区平安、满足居民生活需求，很多社区采取招募居民志愿者参与管理、安排社区工作者代购、组织社区周边货源配送、设置社区快递外卖配送区域等措施，党员、热心居民、楼门院长、网格员等纷纷加入志愿服务队伍。

“居民逐渐意识到，社区是命运共同体。”中国人民大学社会与人口学院教授陆益龙对记者说，随着中国社会逐渐成熟，城乡社区居民素质提升，特别是危难时刻，大家主动配合、参与社会治理的主动性明显增强。

“社区、医院门口就是我们的战场”

这场社区防控疫情阻击战，涉及各方社会力量的广泛参与。

“您好，我是狮南社区的家庭体温监测小助手。下面请您用普通话回答我的问题：请问您家里有发热病人吗？”……近日，武汉市洪山区狮南社区借助人工智能技术手段，对辖区居民体温情况实行电话“初筛”。据狮南社区党委书记刘玺介绍，该系统由浙江某科技公司免费提供。在接通率达到100%的情况下，1.5小时可拨打1万通电话，效率很高。

在武汉，疫情爆发后，居民出行成了大问题。很多往返于社区和医院间的患者家属，及在社区居住的抗疫一线人员，将单车当作主要交通工具。移动出行平台哈啰出行随即宣布，给医护人员、城管、环卫、交警等抗疫一线人员发放免费骑行卡。截至2月12日，全国已发放单车及助力车免费骑行卡18万余份。

“每天在社区门口看着一张张被口罩勒出痕迹的脸，骑着单车奔赴各个抗疫战场，我们感到自己的工作很光荣。”今年春节至今，26岁的哈啰单车武汉市城市经理马超和50多名同事没有休假，他们每天结合“哈啰大脑”系统科学调度、及时摆放车辆，并对车辆仔细消毒。“社区、医院门口就是我们的战场。”马超说。

疫情面前，一些社区居民、在家隔离人员、少数与医护相关的工作人员处在焦虑之中。华中师范大学心理学院今年1月底开展的新冠肺炎疫情公众行为与态度调查显示，武汉等地区35%的受访者称生活已受到很大影响，超过20%的受访者感受到了恐慌情绪。

舒缓居民心理情绪，亟须专业社会力量介入。1月31日，华中师范大学等机构推出疫情防控心理援助平台。求助者拨打热线电话或关注“青少年心理与行为教育部重点实验室”微信公众号后，可获得来自该校心理学院师生、中国心理学会在内的130余名咨询师的心理援助。

“希望能帮求助者提升心理健康水平、提高免疫力，稳定公众情绪。”华中师范大学心理学院教授任志洪对记者说。

在乡村，一些熟悉本地民俗文化的人才有了用武之地。

“冠状病毒不可怕、就怕人们不听话；不走亲、不访友，不在外面到处走……”在一段短视频中，云南省临沧市临翔区博尚镇永泉村老年协会的李才信，敲着竹快板，用接地气的话语将疫情防控知识娓娓道来。

该镇党委书记邢炳才告诉记者，全镇积极引导老年协会、文体协会的乡土人才，将法律政策、防护知识和本土文化风俗结合，创作了一批顺口溜、快板、山歌等文艺作品，并译成多种少数民族语言。经过20支“云岭先锋”党员志愿服务队、103支护村队的大力宣传，这些作品被群众广为传唱。

“疫情防控是一次大考，我们责无旁贷，必须考好”

社区工作者人员少，服务的社区居民数量大，如果还是依赖以往的一杆笔、两页纸，费时费力。民政部基层政权建设和社区治理司司长陈越良日前在国务院联防联控机制新闻发布会上呼吁，网络公司开发一些社区公共软件，供社区工作者使用，避免近距离接触发生交叉感染。

一些互联网公司早已行动起来。登录“武汉微邻里”微信公众号，武汉居民只要留言，就能免费获得心理咨询服务；在广州，“穗康”小程序不仅为居民提供口罩预约购买服务，还能上报疫情线索；在上海，“随申办”小程序能查药店……为鼓励开发更多疫情服务小程序，腾讯公司日前宣布，投入2亿元支持开发者。阿里巴巴公司推出免费的智能社区疫情防控小程序，可帮助社区工作人员完成出入登记、健康打卡、疫情通知等工作。

“积极利用‘互联网+’等科技手段，一些专业社会力量正在有序有效参与进来。”中国人民大学国家发展与战略研究院研究员王宏伟对记者表示，社会力量不仅出人、出力、出钱，而且洞悉民生需求，更能满足公众多样化、差异化和个性化需求。

王宏伟建议，各级政府要设计一套体系和制度，给社会力量参与提供足够空间和平台；构建公开透明的信息发布体系，有效对接需求和供给；还要对社会力量进行资质认证。社会力量参与时也要严格自律。

对于个别社区禁止外地返城且体温正常人员进入、个别乡村挖断公路等现象，中央党校（国家行政学院）政治和法律教研部教授杨小军呼吁，社区防控必须依法行动、依法防疫。

他认为，社区防控工作首先要在政府依照传染病防治法等法律法规制定的规则下行事，做到责权法定。其次，对正常的物质供应等问题，应明确相关部门权限，否则疫情持续时间越长，暴露的法律问题越多。另外，管理者要对涉及社区的网络信息进行适当管控，防止谣言蔓延。

“疫情防控是对社区治理能力现代化的一次大考，要构建共商共建共享的社会治理格局。事关亿万居民健康福祉，我们责无旁贷，必须考好。”王宏伟说。

社区防控 各地在行动

湖北武汉
“跑楼团”送服务上门

为解决隔离在家居民、老年人买菜等生活难题，湖北武汉市东湖高新区龙泉街道组建起“红色跑楼团”，陆续有社区志愿者、回乡的流动党员、退伍军人、放假回乡的团员等30多人加入义务送菜的行列。为尽量避免和居民接触，团员们将蔬菜及时打包分装，随同附上口罩、疫情防疫倡议书和社区服务联系卡，挨家挨户送到门口，敲门通知后由居民自行拿进家。

北京
返京者纳入社区健康管理

在北京，最近不少社区保健科医生有了一项新任务——给从武汉来京人员打电话，了解核实信息，进行健康指导。北京市出台的《关于进一步做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知》提出，对疫情高发区来京人员加强筛查，建立报告制度。充分发挥社区卫生服务中心和家庭医生作用，将外地返京人员纳入社区健康管理。

上海
“一网统管”防疫专页上线

2月7日，作为上海市首家试点，江苏路街道城运中心上线了“一网统管”防疫专页，页面上集中显示社区人员摸排、消毒、口罩发放等情况。社区工作人员用手机就可以将收集到的信息一键上传。

防疫专页还让居民和社区联动更及时有效。通过防疫专页，居民反映的疫情线索能快速到达社工手上，从而提升了处置速度。

广东广州
志愿服务成为风景线

春节期间，广东省广州市志愿者开展疫情防控网上直播课程活动、到口罩厂“帮工”、在社区为隔离在家居民充当临时“快递员”、在公交车站担任“劝导员”……成为春日里花城的一道独特风景线。广州市文明办2月初下发通知提出，要将此次疫情防控志愿服务作为当前新时代文明实践活动的首要任务，让新时代文明实践中心成为疫情防控的堡垒。

山东济宁
无人机空中巡逻劝导

“这位老大爷，赶紧回家吧，别在外边逗留了。”“戴上口罩，不要乱逛。”

高空中的无人机不断传出喊话声，工作人员手中的操控器上清晰地显示出老大爷所在位置及环境画面。这是山东省济宁市高新区柳行街道杨柳国际新城社区出现的一幕。当地利用无人机进行空中巡查喊话、空中喷洒消毒等方式，加大了防控覆盖面。

（本报记者　**彭训文**整理）

筑牢织密社区这道防线

史志鹏

当前，疫情防控正处在关键阶段。社区是疫情防控的重要防线，这一环节基础越牢靠、方法越得当，工作就会越主动，效果就会越明显。近期，返城复工人员数量增加，给城市社区防控工作带来挑战。面对严峻形势，牢牢守住社区这道防线，已成为阻断疫情扩散、打赢疫情防控阻击战的重要一环。

新冠肺炎疫情爆发后，“戴口罩、查证件、问问题、测体温、做登记”是社区防控的常态。各地城乡社区实行网格化管理、地毯式排查，努力做到早发现、早报告、早隔离、早治疗。对重点人群的摸排、追踪、检查是防控工作的重点。对来自疫情重点地区的人员实施医学观察，发现可疑或确诊病例，按程序将其转至定点医院治疗。为了有效防止居民串门聚集，各地社区不断创新方式方法，通过一条条短信微信、一张张自制宣传单、一段段“大喇叭”广播、一幅幅“硬核”标语，时刻提醒广大居民认真对待疫情，众多网友为之点赞。目前，不少地方对小区实施封闭式管理，采取了更严格的管控措施，效果明显。

随着居家观察的人数不断增多，社区防控的压力会越来越大。各地基层社区工作者依然坚守岗位，冲在一线，为抗击疫情贡献着自己的力量。他们不畏严寒，在社区门口把关，保一区平安；他们不顾安危，每次随访安置都是一次对健康的考验；他们不辞劳累，协助保障生活必需品供应，成了困难特殊群体的快递员；他们不惧风险，每日定时拿起工具，对公共设施、楼道、电梯间进行清洁消毒作业。他们，是普通人，也是面对疫情的逆行者，更是战“疫”的勇士，向他们致敬！

不过，一些问题也凸显出来。比如有的地方阻断道路，有的社区禁止外来人员进入，有的社区时常改变进出规定，致使居民难回家等等，引发社会热议。这反映出防控要求和居民需求之间存在一些矛盾，更反映出当前基层社区社会治理还不够精细。

这次疫情是对中国治理体系和能力的一次大考，对社区而言也是一次大考。严格防控无可非议，但不能失掉人文关怀。为了让防控更精准科学，有的地方出台了文件，要求应急和必要的群众生产生活物资通道不能阻断。外来人员体温检测合格后，有权进入社区。对居民外出时间也不应做硬性规定，合理安排好居民外出采购时间等。

社区战“疫”，关键要充分发挥国家的制度优势和组织优势，广泛动员群众，织牢织密社区防控网。很多社区成立了临时党支部，发挥基层党组织和党员的战斗堡垒和先锋模范作用，稳定群众情绪，增强抗疫信心。在党员带领下，居民积极参与防控志愿服务工作，其中不乏专业医疗人员。对于大部分普通人来说，不聚会、少外出，“宅”在家里也算做贡献。

疫情面前没有旁观者，人人都身处前线。在这场特殊的战斗中，个人与社区命运息息相关。做好社区防控仅仅依靠社区工作者是远远不够的，还需要全体居民的参与和自觉实践，从而真正构筑起群防群治的人民防线。

新视角