



设了“快递集市”。

远远地看，由一整排红色帐篷支起的“集市”，蔚为壮观。数以千计的快递物品均按快递公司的品牌分开存放，而面戴口罩、定期做好卫生消毒工作的物业人员、居委会干部等，则成了快递“守护者”。由于有了这样的中转“集市”，减少居民取件时不必要的接触，避免了病毒的传播可能性。

令人“意外”的是，社区还发明了冷暖两分开的组合式快递空间。普通快递按居民所在楼号摆放在快递架上，餐饮外卖则一律储藏在白色篷房中。

每天傍晚时分，下班回家的居民们有序排队去取快件，注意保持人与人的间隔，特别安静祥和，又充满“人情味”。而无论刮风下雨，还是晴空万里，“快递集市”志愿者们始终坚守在那里。刘玉伟表示，“疫情防控是一场来不得半点松懈的硬仗，但具体做起来也必须是温暖的，有智慧的”。

## “地毯式统计”背后的精细管理

战役期间，基层工作者变得异常忙碌，电话经常被“打爆”。

3月最后一天早晨，杨俊接到一通来自湖北黄冈的电话。“你好，我是湖北黄冈的。之前住在金枫里，请问我现在可以回来了吗？”“当然可以，欢迎你回来。不过，也请你回来前做好准备工作，尤其是你的湖北健康码、通行证，方便我们核查。”杨俊在电话里说道。

从3月中旬湖北各地陆续“解禁”

以来，身为江湾镇街道彩虹湾虹纺居委会主任，杨俊几乎每天都要接到这样的电话。

抗击新冠肺炎疫情两月有余，广大城市居民对进出小区时测体温、主动出示出入证等流程早已不陌生。而彩虹湾社区的居民，除了配合完成上述工作，他们当中部分人从外地返沪时还有一项必要的手续：添加居委会主任杨俊的微信。

这是为什么？原来，彩虹湾是目前上海中心城区规模最大的保障房社区。现在已有的两期住宅中，仅第二期金枫里小区就有2800套住房，6700多人。如此多的居民中，将近三分之一是非上海户籍，合租户占到10%，这在城区也非常少见。

“我们这个虹纺居委会非常新，成立于2018年5月。可以说在疫情发生之前，我们对于小区居民每家每户情况的了解是不足的。所以我们此次疫情防控的重点之一，首先就是搞清楚每一户的具体情况。”杨俊在接受《新民周刊》采访时说道。

对此，杨俊和赵平提出让每个人返沪时添加杨俊的微信。成为微信好友后，杨俊再根据每位居民的情况，逐个发送具体的防疫要求。“姓名、楼号、室号，何时何地（省加市）回复私信我，谢谢！”这是他两个月来在微信上说得最多的一句话。通过这种最直接的“地毯式”统计，居委会得以完成对每户居民的信息搜集。

从1月底至今，杨俊的微信上已经多了1700余人。然而，加微信只是精细化防疫的第一步。由于每个人情况都不同，会有各种各样的需求，这大大增加了杨俊和同事的工作量。小喇叭要喊、楼道要兜、卫生要搞、外卖要送、垃圾要倒……

除了这些琐事，更有各种意料之外的情况等待处理。

“我就是从昨天开始感觉心口有一点点闷，有一点想咳嗽的感觉，但是目前还没咳起来，这不是特殊时期嘛，所以咨询一下。”2月，有一位浙江回来的居民告诉杨俊。简单交流过后，这位居民提出想去医院检查，但他当时刚回来不久，又没有出入证。于是，杨俊便安排他出门，并告知应该去哪所医院。“保持联系，再晚也打我电话。”从“加微信”工作开展以来，这样的对话成为杨俊每天从早到晚的日常。最终，这位居民经过医院细致检查，确定只是普通的呼吸道感染。

人多的时候，每天有上百人从外地返回金枫里。如何将防疫工作做到精细化管理的同时，争取到每位居民的充分理解，杨俊提到最多的是“同舟共济”。2月初，居委会和小区物业人手没有全部到岗，招募的志愿者也尚未开始工作，很多工作都是杨俊和赵平等自己上门去做。

“当时我们小区有个外地回来的小伙，他乘坐的高铁上有人被确诊。回来后居家隔离，他一开始也有点担心。我就告诉他，小伙子抵抗力好，不要过分焦虑。同舟共济，有什么需求就告诉我们。”杨俊对《新民周刊》说道。

令杨俊感到欣慰的是，一方面他们注重跟居民的沟通技巧，另一方面大多居民着实配合和理解。隔离期间，有一天中午这位小伙提出想吃橙子，在微信上告诉了杨俊。“我那天实在是太忙了，一共147人从全国各地回到金枫里。傍晚我才看到消息，表达歉意后跟他说一会就把橙子送来。小伙说没事，看我一直在微信群里发消