

十几年真情服务长欣社区 这位67岁的“老娘舅”受欢迎

群防群治、调解纠纷、车辆管理、检查环境卫生……从2001年进入锡旺物业公司担任保安科长到退休后成为社区里亲切的“老娘舅”，无论职位如何变化，徐国富就这样默默为长欣社区服务了十几年。今年年初，社区颁发给他一个“徐国富老娘舅工作室”的牌子，对他多年来的付出表示感谢以及肯定。徐国富说，“不忘初心，牢记使命。说起来容易，做起来难。我二十多岁入党时就一心想为人民服务，所以也一直在此努力。”



多年主动为社区服务

67岁的徐国富退休已经6年了。年轻时，徐国富是福建宁德37825海军部队的侦察班班长，退役后被安排到无锡县航运公司工作，后来又到了周泾大队担任治保主任。2001年，他进入锡旺物业公司担任保安科长，从此与长欣社区结下了不解之缘。2006年他正式进入长欣社区担任保安队长，2009年又调往旺庄联防大队担任中队长。

不管是在社区、物业还是联防大队，徐国富的工作都是以安保为主，其次就是协助社区进行各项工作，包括调解纠纷、群防群治、环境卫生、车辆管理等等。一路至今，光是小偷，他就已经抓了一百多个。“因为我是侦察班出身，所以擒拿、捕房拳我都会，年轻时，一对三都没有问题！”徐国富自豪地说道。

用妙招解决邻里矛盾

退休后，徐国富基本每天都会出现在社区里，和居民们聊聊天、谈谈心，遇到纠纷就帮忙调解一番。生活中发生的种种摩擦，虽然看起来是小事，处理起来还真不容易。他介绍，楼上楼下漏水是最常见的引起摩擦的原因，还有邻里间嫌弃对方家里太吵闹的、在小区里种菜、种花的等等。

徐国富表示，“处理居民间矛盾最大的秘诀就是将心比心。漏水的住户要考虑到如果是别人家漏水漏到了自己家，你会怎么想？你会不会很着急？”一般居民在听了这句话之后就会配合相关漏水的维修了，但也常常出现在赔偿方面价钱谈不拢的情况。比如他曾经遇到过一户居民，楼上漏水到了楼下，楼下的居民要求索赔2500元，但楼上居民只愿补偿500元，双方谁也不愿让步。徐国富先观察了楼下居民受损的厨房吊顶，计算了损失的大概价值，然后分别给居民

从2006年开始，徐国富就一直在参与社区居民纠纷调解。因为他就住在长欣公寓，社区工作人员下班后，小区里一有事情，大家就喜欢找保安。虽然很多事不是分内的事，但徐国富一直都主动为社区服务，有问题就站出来调解。

由于徐国富在居民纠纷处理上的长处，以及所有队员共同的努力。2010到2012年，旺庄联防大队连续两年被评为先进中队，徐国富被评为先进中队长。

2013年退休以后，徐国富更是经常参与社区里的纠纷调解。2016年，他又组建了社区志愿者团队，团队里目前共有7名超过60岁以上的老年人志愿者，对社区内的环境卫生、乱堆放乱搭建进行排查和反馈。

分析利弊。对楼上的居民他表示，如果楼下居民起诉就会稳赢，到时候你既要负责赔偿，还要负责各种费用，甚至彻底伤害了邻里关系，以后低头不见抬头见，会很尴尬。而对楼下的居民，徐国富也给他分析了起诉后会耽误工作，可能会损失更多的情况。一番合情合理的调解后，楼上楼下的居民终于达成了共识，结果双方也都很满意。

还有时候，邻里间本身就会有一些小矛盾，也会借着漏水事件故意刁难。徐国富就遇到过这样的情况，楼上漏水的老人家不愿意修理，一直推脱说要等到儿子结婚重新装修时再修理。于是他就劝说老人家一定要将心比心，要讲道理。经过劝说，老人同意修理，但又表示没有水泥没法修，徐国富就帮她找来了两袋水泥，问题就这样得到了解决。“长欣是我家，不管是物业还是社区，有什么事我都愿意帮忙。”徐国富表示。

大家都爱找“老娘舅”调解

老年人大多喜欢在闲暇时种种菜、养养花，但是零零散散的菜地会影响整体绿化的美观。今年6月，长欣社区开始大面积种植草坪，居民种植在公共绿化区的蔬菜、花草、果树等都需要自行处理掉，为此也有个别居民无法理解。有一天，刚吃完早饭的徐国富在社区里转悠时，就遇上了这么一桩事。老伯在门前种了果树和花草，并认为种的果树和花草比普通草坪好看多了，不愿意处理掉，甚至说出了过激的言语。徐国富告诉记者，处理这样的情况秘诀就是换位思考，要站在居民的角度思考。

他回忆，自己曾看到过老伯种的花，确实很好看。于是他就和老伯聊天，说道：“你种的花这么好看，换了我也舍不得拔掉。但是现在社区物业统一整治小区环境也是为了让大家都能看到更美

的景色，我们配合一下。实在不行，你留三颗种子，如果草坪长得不好，你再种下去，我支持。”听到徐国富这样说，老伯就很开心地表示，“这样处理的话，我同意。”

今年年初还发生了一件让徐国富印象深刻的事，当时离过年还有半个月的时间，一位84岁的老奶奶到徐国富家求助，说自己有件心事，一直解决不了很是难受。经过了解，徐国富得知，老奶奶有套闲置的房产，大儿子和老奶奶在房子的问题上产生了分歧。了解这一情况后，徐国富就联系了老奶奶的儿子们一起协商，最后得到了一个较为满意的结果。本以为事情至此得以完美解决，结果没几个月，一天晚上徐国富又接到电话，得知大儿子反悔了，甚至家人间还发生了冲突。徐国富连夜爬起来赶到老奶奶家中劝说，事情才得以圆满解决。

当问及为什么他能一直这么热心地去调解居民纠纷时，徐国富表示自己女儿也常常会问他，为什么要去做这么多与他并无关系的事情。他思考了一下，把原因归结于他的初心。“还是希望可以做到不忘初心，牢记使命。特别是对工作，一直坚定地想要做好。虽然常有人说我好，但我总觉得自己做得还不够。”从2004年到现在，社区连续五任书记，对徐国富的评价都很好。他做的工作，大家都都看在眼里。

现在，除了在社区里处理纠纷、巡查环境，徐国富和他的志愿者团队还会每天早上去社区旁小学门前的转弯口维护秩序，以前由于上下学时人多车多那里经常堵塞，现在有人去执勤后，效果非常好，交通也更顺畅了。

（晚报记者 张颖）
（社区供图）

