

为家人守好门 为企业站好岗

文 / 金喜英

贺玲，杭州市市民之家督查科负责人、九三学社社员，从疫情最严重的2月初开始，默默坚守“市民之家”，和她的“战友”们保障办事21914件，涉及复工企业9000余家。

1月25日，一年初始，万象更新。虽然疫情来势汹汹，因为年前预告市民之家在1月31日开放大厅服务，为防万一，他们还是如期进入了窗口开放的准备期。紧锣密鼓的准备工作在紧张忙碌的物资采购中艰难展开。服务大厅人员流动性大，考虑到窗口防护需求，虽然提前采购到了4000只民用防护口罩，但这仅够支撑窗口开放十五天，随着疫情不断蔓延，免洗洗手液、消毒液等一系列物资早已供不应求，采购工作陷入重重困难之中。整个春节假期，贺玲每天心急如焚，不停在微信群和电话中沟通，多方联系渠道、了解采购信息、协调开放规模……

为了应对突发情况，2月3日，贺玲和同事们正式进入“一线”值守模式，开始轮流在服务大厅值班，和社区，和各个闸口一起，为着疫情防控共同贡献着自己的光和热。说是轮值，作为业务工作负责人的她其实从那天起就一天都没有休息了，因为开放模式不停变化，她保持每天和所有窗口负责人定时沟通统计各项业务数据，为中心下一步部署提供数据支撑。因为其他同事还在春节休假，她主动承担起整个平台所有窗口人员防疫物资领用和用餐预订

工作，利用每天的休息时间不厌其烦地给所有人选择套餐，只是为了让特殊时期值守的伙伴们能吃到可口的午餐。为了加强窗口防护，她还专门定制了窗口防护板，和工人一起两天完成了150多个防护板的安装和摆放。好多窗口负责人劝她也要照顾好自己，她总是笑笑说，大家好才是真的好。

2月17日，大厅电话咨询开放的第一天，不断有市民误以为大厅已经正常开放服务，他们冒着绵绵细雨，迎着料峭寒风，满怀期盼着自己的急事急件能迎刃而解。此时，各个窗口



抗疫专题

的咨询电话络绎不绝，各进驻单位工作人员都在马不停蹄地接听咨询电话，答复着市民提出的问题。作为平台管理部门则当仁不让地接管起了门口咨询和向市民解释的工作。一天下来，口干舌燥，喉咙沙哑，湿漉漉的口罩就成了她的标配。

聊起值守的感受时，她说印象深刻的是一对外地夫妻，孩子正在杭州住院，他们的外地医保卡由于操作失误，被突然锁卡了。没有办法继续正常付费就会耽误孩子的病情，他们抱着试一试的心态，万般无奈地跑来服务大厅，希望能够帮助解决他们的燃眉之急。考虑到孩子还小，特殊时期病情更是耽误不得，她一面耐心安抚，一面火速联系医保窗口负责人，为他们开通了特殊渠道，帮助他们第一时间办理了解冻业务。望着解冻的医保卡，两夫妻紧锁了半天的眉目终于舒展开来，拿到医保卡，两夫妻一个劲地感谢。而她却说，群众的满意就是最好感谢了。疫情期间，大部分前来办理业务的市民对我们的工作都十分理解和配合，但也有个别市民“与众不同”。有一次她正在有条不紊进行人员引导，一个风风火火的阿姨从后面挤了上来，既不肯排队，也不配合登记，直接拉开隔离绳往里冲，安保小伙一下都措手不及，当时她想都没想本能地立刻几步上前，挺身而出，大声喝止，并叫来执勤的派出所特保将其带离。回头自己都不知道哪来的勇气，她说可能这就是“管家婆的霸气”。遇到老人没有绿码，贺玲就帮助注册，一遍遍告知他们健康码的使用方式。

随着复工保障要求的出台，贺玲和她的伙伴们的工作压力又进一步增加。疫情期间，很多企业的单位社保、公积金缴纳都没能按时进



行，政府及时出台了社保、公积金延长截止时间的政策，开通网络办理平台，但是还是有很多小微企业和新办企业需要线下办理。临近截止日的那几天，大厅门口咨询预约的人流不断，为了避免人流过于密集，做好疏导工作，只能是从早到晚隔着口罩指引着，解释着。喉咙哑到发痛，她就问窗口借了“小蜜蜂”，戴着扩音器继续工作，中午，也是轮流匆匆扒了几口饭又继续上阵。一天下来，喝水、上厕所的时间都没有。每天她拿着喇叭的时间最长，因此还得了个花名叫“贺喊喊”。问她累不累，她总说看到特殊时期的他们，行色匆匆地进来，又顺利办理好业务，步履轻松地出去，她的心上也像盛开了一片灿烂的迎春花。

疫情当前，我们既要坚决贯彻落实习近平总书记打赢疫情防控阻击战的重要指示精神，把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，把疫情防控作为当前首要工作任务，也要因地制宜、灵活机动、精准施策，为市民群众提供优质、便捷的办事服务。每一个平凡的岗位，每一个兢兢业业值守在岗位上的“贺玲们”，都是这场国家保卫战中的一名默默无闻的斗士。相信不久的将来，病毒必定束手就擒，这场战役也必能吹响全面胜利的号角。