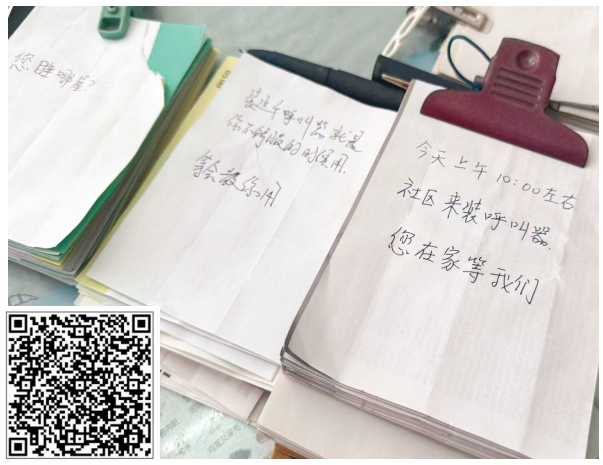
记事本纸短,社区治理情长

刚刚过去的重阳节,南京市雨花台区梅山街道上怡新村社区93岁的严锦荣老人,收到一份珍贵的礼物:来自社区的一键呼叫器。遇到紧急情况,只需按下按钮,便能向外界求助。

不过,严锦荣说,呼叫器珍贵,但不是他的宝贝。

他的宝贝,是几摞用账单、处方单做成的记事本。零碎的纸张上,密密麻麻地记录着他和社区党委书记王伟等人一年多来的交谈。

这份特殊的聊天记录,是一位高龄独居老人被倾听的见证,也映照着老旧社区精细治理的日常。



扫码看视频

严锦荣老人的宝贝记事本



王伟(左二)、徐丽霞(右一)探望严锦荣(左一) 图源受访者

半小时,听见听不见的人

严锦荣有听力障碍已经多年。他的世界是安静的,但他心中的热闹,始终在等待一个出口。

2025年7月,王伟来到上怡新村社区工作。走访辖区里的老党员时,他第一次见到严锦荣。老人精神矍铄。不管王伟问什么,他都只是一再地用洪亮的声音,滔滔不绝地讲述他的生平往事。

察觉到这个细节,王伟于是拿起笔,在纸上写下第一句话:“严老您好,我是社区小王。”每次,王伟上门探望的时长,大约是半个钟头。在被切割成若干个半小时的一年多时光里,王伟就用纸笔,记录严锦荣咽在肚子里的声音。

严锦荣的大半人生,被压缩进以半小时为单位的几摞记事本里。严锦荣今年93岁。年轻时,他是一名无线电通信教员。抗美援朝期间,他在朝鲜培训通信人员,传递要信。严锦荣和王伟,一个看,一个写;一个说,一个听。二人就这么日渐熟络。

为了找准上门时机,王伟熟知严锦荣的作息时间:每天中午11点准备午饭,中午小睡片刻,大约3点醒来,傍晚5点半左右开始做晚饭。

临近重阳节的一天,晚饭前,王伟带来一件正事:教严锦荣使用新安装的一键呼叫器。他年事已高,虽然坚持独自料理生活,难免有需要求助的时候。王伟向记者介绍,有了这个装置,遇上紧急情况,只需按下按钮,便能发出求助信号。类似的设备,严锦荣家里不止一件。2025年,社区统一为像严锦荣这样的高龄老人家中安装了红外感应设备,通过监测老人的日常活动轨迹,及时发现异常。

这次,严锦荣一见到王伟,便宏亮地说:“年轻人,你变了。你的头发跟我一样白了。”王伟笑了。“朋友们都以为我是特意染的头发,没想到严老也留意到了。”

王伟把记事本的故事,告诉了其他社区工作人员和志愿者。严锦荣的家中,一批批拿着纸笔的人往来不绝。

记事本上的字迹变多了,有了更多人的“半小时”。每月,支部书记袁国正把党会学习材料打印成大号字,整理好会议要点,亲自交至严锦荣手中。每周,志愿者徐丽霞会准备一箩筐新鲜事儿,把家长里短给严锦荣“韶韶”。

六年,敲开敲不开的门

退休后的徐丽霞做志愿服务,已经六年多了。

她参加的是上怡新村社区“怡家人”志愿服务“听我韶韶”关爱探访队伍,平时负责十几户空巢老人的探访,每周至少上门一次。

徐丽霞最熟悉的动作,就是敲门。只是,门并不总能敲开。她说,有的老人独居多年,对陌生人十分警惕。第一次上门,门只开一道缝,对方细细地问,你是谁呀?也不愿让她进门,反复说自己身体很好,不需要帮助。徐丽霞不着急。今天聊不成,那就下次再去。路过时敲敲门,问问最近过得怎么样;看见门口堆着垃圾,顺手帮忙带下楼;发现楼道杂物多了,便委婉地提醒一句。

有时,敲门的进程会被意外加速。徐丽霞回忆,有位刘先生,平日几乎不出门,也很少与亲友往来。吃了多次闭门羹后,刘先生才愿意跟她说话。有一天,他突然打来电话,说自己身体不适。徐丽霞捕捉到他在电话中呼吸困难,立即联系社区党员、网格员和书记,一同赶往他家中,撞开了那扇没敲开的门。“后来我们才知道,他是突发心脏病了。”

有时,门虽然敲开了,心里话还藏着。徐丽霞也会上门帮老人们量血压。“我发现,有位老人测出来的数值经常达到160、170,我就反复劝他去医院看看。”但老人总是支支吾吾。徐丽霞坚持问了多次才得知,老人存在经济困难,担心就医成为负担。“我把情况反映给社区。现在,社区帮忙申请了困难补助,他已经吃了一段时间降压药了。”徐丽霞笑着说。

有时,敲门也有趣事。有位六十多岁的独居老人,忽然在微信上给徐丽霞传来几张绿植的大头照,格外认真地提问:小徐,这草,是否有毒。徐丽霞一边手忙脚乱地查资料,一边马不停蹄地赶去他家。“其实是虚惊一场,那只是鱼腥草而已。”

徐丽霞从来不觉得麻烦,只觉得被信任。她喜欢看见手机屏幕上闪烁不停的:小徐,我吃了汤包;小徐,桌子好像有些不稳;小徐,灯泡怎么不亮了……

一辈子,走遍走不完的路

梅山街道上怡新村社区占地仅0.2平方公里,却有121栋住宅楼,8758位居民。这里有许多生活了几十年的老住户。房屋和公共设施渐渐老去,居民的需求在不断变化。社区党委书记王伟骑着电动车,穿行在网格间,丈量问题。

梅山因钢而生,辖区近半数居民是企业职工及家属。2026年,梅山街道推出“铁汉柔情”企地同心基层治理书记项目。街道联合梅钢及周边企业,将专业人才、志愿力量和服务资源引入社区,让企业与地方得以及时回应居民需求。

在上怡新村,这份“柔情”有一种朴素的表达。王伟想了个办法:搬张小凳子,带上小旗子,走到网格里坐下来,听居民说话。这就是上怡新村的网格坐诊。

“我们要真切地坐在居民身边,听他们讲最近的麻烦,把需要解决的问题记下来。”王伟解释,社区设置了3个固定问诊点。遇到高龄、失能或行动不便的居民,工作人员还会上门“出诊”。

三十多岁的王伟不好意思承认,这条路,走得确实有些老派。“但我坚持认为,对于老人来说,面对面,最方便。”

听见问题是第一步。记录问题后,还要有人商量如何办、由谁负责、何时完成。为此,上怡新村社区建立了一套完整的流程:简单问题现场答复,复杂事项联系社区民警、律师或其他专业人员共同处理,涉及公共事务的,则提交“怡家议事会”商量。截至目前,网格坐诊累计接诊158人次,收集诉求65件,已办结57件。“怡家议事会”已召开8次,收集居民提案32件,办结29件。

王伟认为,民生无小事。楼道堆物、电动车飞线充电、路灯照明不足……他听见的声音,最终需要落在看得见的改变上。王伟举例,社区原来有一片空地,杂草、扬尘一直困扰居民。问题经反映、议事协商后,社区协调共建力量,推动完成了约4000平方米空地硬化。

走了很多路,王伟最关切的,还是“老无所安”。在上怡新村,60岁以上老人有1983人,占常住人口的两成多。2026年,上怡新村为703名空巢、独居老人建立动态档案,按照风险程度实行“红黄绿”分类关爱,高风险老人增加探访频次,普通探访中发现的新问题,也可以及时调整服务安排。同时,社区还维护更新了118份精准帮扶档案,记录需要重点关注的居民情况,做到让不同的困难,有专人负责处理。

记事本要一笔一画地写,家门要一户一户地敲,网格要一遍一遍地走。王伟期望,社区里每个角落的老人,都能有表达需求的渠道。

扬子晚报/紫牛新闻见习记者 **张岑晏** 记者 **张昊**

好险!电话里传来取款机密码输入声……

反诈民警直奔现场拦截被取出的8万元

南京秦淮区一名女子近日陷入刷单骗局,反诈民警收到预警后当面劝阻,当天该女子表面答应不会被骗,但内心还是稀里糊涂。民警有点不放心,第二天继续给她打电话进一步劝解,恰巧在听筒里听到按键声,民警怀疑她正在取款机上大额取现,果断奔赴现场拦截,果然该女子取出8万元现金正准备交付给骗子。

起初,秦淮警方收到反诈预警指令,辖区一名女子疑似遭遇电信诈骗,正在大额取现,民警第一时间联系上了这名女子,对方很快来到派出所内配合询问。

面对民警的询问,女子称准备取钱用于家里装修。在民警多次质疑下,女子坚持表示没有被骗,不会听从他人诱导转账,还表示放弃取现,装修钱款后续转账给对方。民警没有放松警惕,耐心向她讲解刷单返利、虚假投资理财等高发诈骗套路,重点提醒,如果有陌生网友要求转账、交付现金,一定要多加提防。女子当场表示知晓风险,会多加留意。

尽管她口头承诺提高警惕,但民警感觉她没有真正认清骗局,心里始终放心不下。次日,民警再次拨通电话回访,打算进一步试探询问并做好反诈提醒。就在通话中,听筒里突然传来“滴……滴……”的按键声,正是ATM机上输入密码的声音。

这一异常细节,民警判断,女子之前的说法很可能是假话,她此刻正在按照诈骗分子的指引操作取钱。民警立刻动身,奔赴现场。

民警赶到时,女子已经成功取出8万元现金,准备按照骗子的要求交付钱款。经现场核实,女子深陷刷单返利骗局,骗子以完成任务、高额返利为诱饵,一步步诱导她线下取现交付现金。万幸民警及时赶到,8万元没有落入骗子手中。

随后,民警陪同女子清点现金,协助她将钱款重新存入银行,细致剖析骗子的作案套路,女子如梦初醒,后怕不已,对民警认真负责、快速处置连声感谢。

扬子晚报/紫牛新闻记者 **任国勇**
通讯员 **秦公轩 庄颖**