

# “80后”的她,为何被称为楼道的“大管家”?



文 / 记者 殷志军 李瑾琳 陆翔 图 / 资料

徐汇区康健街道茶花园小区的退休居民张瑞娣是一名普普通通的“楼组长”。23年来,张瑞娣一颗心扑在茶花园70号楼道工作中,把“楼组长”干成了一份难以割舍的事业。茶花桂花居民区党总支书记李岚岚说:“她就是我们70号居民的‘大管家’。”

## 热心帮忙 邻里之间促和谐

在记者采访的过程中,陪同张瑞娣一起来的是她的邻居陆先生。陆先生说,听说记者要来采访张阿姨,他爱人特地对他说,“你一定要去说说张阿姨对我们家的帮助!”陆先生2019年搬到茶花园小区时,准备装修自己的新房。陆先生说:“当时我们还不认识她,也不知道她是楼组长。张阿姨看到我们在装修,主动告诉我们说,居民区楼内老的下水管、粪管大多腐蚀严重,你们可以利用装修机会,用维修基金更新,不用自己出钱。”这一个简单的提醒就帮我省了不少钱。更令陆先生感动的是,调换下水道水管,需要征得隔壁邻居的同意,可陆先生初来乍到不认识对方。正犯难的时候,张瑞娣知道了,又主动帮忙协调解决。这两件事不仅帮陆先生省了不少钱,更省了不少时间和精力。新来乍到,张瑞娣就给了陆先生主动热情积极的帮助,让他铭感至今。

像陆先生一样,每次有新住户搬进来,张瑞娣都会主动上门,和新邻居“打招呼”。她会把自己的联系方式留给他们,让他们有需要的时候来找到自己。她不仅是70号微信群的群主,还有每位邻居单独的个人微信,一旦发现邻居间有矛盾时,私信给相关邻居,小范围解决,不让矛盾公开化、激化,做到了邻里间的矛盾不出楼栋。

由于她的热心、公道、团结和无私,邻居们都对她十分信赖。茶花桂花居民区书记李岚岚说,一般楼道,征集居民意见都需要一家一户上门,但张瑞娣只需要在群里把事情的前因后果讲清楚,大家就会主动在约定的时间里到她家来签字。有这样的“楼组长”,居民区的工作就更好开展了。

## 守望相助 亲邻楼组有温度

不管是本地居民,还是外来租户,张瑞娣都是一视同仁地关心和照顾。居民们不仅有困难会找张瑞娣,有两家邻居连孩子要找对象都请她帮忙。她把邻居们的嘱托记在心上,积极为年轻人“牵线搭桥”。当楼内有两个年轻人通过她介绍谈恋爱后,有时产生一些误会和小矛盾,也是张瑞娣从中帮助解释沟通,终于成就了一段美满姻缘。如今,这对小夫妻的孩子快上小学了,这个家庭也和她一直保持着亲密的关系。

楼内曾有一家租户,是祖孙俩,孙子就读于董李凤美康健学校。孩子奶奶深居简出,不大愿意跟邻居来往,张瑞娣就经常主动上门关心。有一次孩子奶奶摔伤了,打电话向她求助,她便上门帮他们买菜。还有一次孙子在家不慎引起冰箱电线着火,奶奶惊慌失措地找到张瑞娣。张瑞娣第一时间上门,叫人关掉总闸,又叫来物业帮忙修理。后来孩子毕业了,在搬离茶花园的时候,其父母对张瑞娣都十分感激,奶奶还亲手做了一双拖鞋送给张瑞娣。

送人玫瑰,手有余香,张瑞娣处处与人为善,邻居们也十分敬重她,楼道内的孩子们尤其喜欢这位张奶奶,远远就会跟她打招呼,不少孩子是她看着出生、长大的。刚刚上一年级的小朋友会一笔一划写下“中秋节快乐!”的贺卡,亲自上门赠送给张奶奶。提起这些张瑞娣笑得合不拢嘴。

居委让本楼居民自主给楼道取个名字。张瑞娣通过在微信群里讨论,仅仅2小时就一致同意命名为“亲邻楼组”。

## 全情投入 家人支持是后盾

在茶花园做了23年的“楼组长”,张瑞娣迎来送走了四任居民区的党总支书记,她的工作得到了每届书记的肯定。23年来尽管70号楼内居民的进出变化很大,但她在群众中的良好口碑始终未变。她投入了大量的精力和时间,去帮助困难居民,调解邻里纠纷,还积极参加社区活动,组织了在附近几个小区都有影响力的茶桂花沪剧班。而这些也离不开她背后的支持



者——张瑞娣的爱人老杨。老杨是一位市级劳模,退休前是一家国企的领导。提到自己的老爱人,张瑞娣说,“他是我的‘坚强后盾’,也是我的‘幕后军师’”。张瑞娣经常要去居民家走访、调解,老杨就包下了所有的家务活。居民做了好人好事,张瑞娣都要写表扬信、感谢信,在群里表扬,弘扬正气。还有一些要贴出去的居民告示,这些文件张瑞娣起草好了之后,老杨都要帮她修改。他说:“你写的东西是要给大家看的,先给我看看,帮你把把关。”今年老杨查出来心脏要做手术,为了不让老伴儿担心,老杨自己提前安排好了一切,才跟张瑞娣说自己要做手术了。提起这件事,张瑞娣忍不住潸然泪下,她说,要是没有老杨支持,她就不可能全身心地投入到“楼组长”的工作中。

如今,张瑞娣已经八十岁了,她依然精神矍铄,头脑清晰,思维敏捷,风风火火地为楼道事务而奔忙着。



送给楼长奶奶:

身体健康,  
笑口常开!

罗楷睿  
2021.9.20日