

乐当企业的“首席服务员”

顾晓勇

“顾主任早上好，我们这边有一批民工返通了，给他们办理复工需要什么手续啊？”

早上7点，一接到辖区企业项目经理的电话，我立马赶往项目工地，现场帮助返通民工查询行动轨迹、准备相关资料、办理集中隔离手续。

“顾主任，我这边企业有两名武汉自驾归来人员。”

“好的，赶紧让企业安排人带去酒店等待核酸检测，我来协调落实。”新冠肺炎疫情发生前期，这样的工作状态已经成为了我生活的常态。

文峰街道地处南通市商业中心区域，辖区内高楼鳞次栉比，是全市商务楼宇最集中的区域。全街24幢已投入使用的商务楼宇，聚集了2000家以上的各类企业。

突如其来的新冠肺炎疫情，对辖区企业造成巨大影响，企业的生产之路被按下了暂停键。2020年2月1日开始，街道部门工作人员及全部楼宇专员被纳入统一管理，分组推进企业延迟复工。其间，小微企业有强烈的复工意愿，因延迟复工产生的不理解 and 牢骚，每天向巡场同志“砸来”。我非常理解企业主们的焦虑心理，耐心疏导楼宇专员们：“和企业遭受的损失比起来，我们的委屈不算什么。我们要将心比心，拿出十二分的耐心和细致，去帮助他们、配合他们。”

随着疫情的好转，开始安排企业复工。2月10日开启分批复工审批以来，每天晚上我都会提前和要核查物资的企业一一联系，第二天再上门清点并拍照，帮助企业准备复工审核材料。如今，楼宇复工群已全部转变为楼宇发展群。但内防反弹、外防输入的工作仍在继续，我也在防疫专员、楼宇专员、招商专员间努力地转化着角色。

根据街道防控的要求，我被抽调到三里墩社区，负责六小行业、企业复工等工作。

“社区给我打电话说可以复工，我就立刻过来了，但是没想到有这么多注意事项。”

一天早上，我刚到辖区一家纺织企业，就收到企业主的反馈。对于稍显复杂的复工流程和要求，企业主一筹莫展。面对理不清的复工材料，我上门进行了指导。企业主表示，经过现场指导，填写复工申请资料并没有想象中那么麻烦。我还帮助辖区企业联系防疫物资，给部分企业解决了物资紧缺的难题。

另一家企业在复工的过程中也遇到了麻烦，员工宿舍都是群租房，外来返通的员工无法按要求在宿舍进行隔离。得知情况后，我主动为该公司寻找符合要求的隔离点，配合公司对外地员工进行安全隔离，帮助他们尽快复工。

“社区每天都会有人来检查复工情况，看到我们有时候把口罩摘下来，都会及时提醒。”

一家印务公司的员工说，由于较长时间处于相对密闭的空间，很多人会觉得戴口罩太闷了。巡查中遇到这种情况，我总是第一时间提醒工作期间戴口罩的重要性，同时也给出“长时间佩戴口罩时，可以去天台、露台等人较少的区域进行适当透气”的建议。这样既能缓解憋闷缺氧的情况，又能避免交叉感染的隐患。

自复工开始，我们严格按照防控指挥部要求，对准备复工的企业严格把控，集中审核申请材料，现场检验，再由社区工作人员向合格企业递送备案表。在落实企业复工防控要求的过程中，我们紧盯“五个到位”，严防监督缺位，指导企业建立疫情防控的内部责任机制，健全疫情的防控管理体系。通过建立复工企业微信群等方式，明确各企业防控责任人，制定出现疑似病例的应急和送医预案。同时，检查企业必备的防控物资，如口罩、体温计、消毒液等，如有缺口，提醒企业及时补充，保证物资充足。每天，我和社区专人进行不定时现场巡查，对每日员工体温、公共区域消杀记录仔细检查，督促企业做好防护工作。我们严格核对在场员工与复工材料所填信息是否一致，一旦发现违规复工等不符合要求的情况，立刻叫停。在三里墩社区疫情防控期间，街道其他辖区几家企业的负责人询问复工申请手续，虽然不是我负责的辖区，但是我没有推辞，而是立即帮他们联系具体负责人并办理相关手续。



随着疫情得到控制，我又有了新的任务——帮助指导辖区内的建筑工地进行复工复产。通过现场走访、电话调查等方式，我深入了解、排查、统计十余个建筑工地的复工计划、人员性质、防控物资保障等情况，结合疫情防控实际，分类分阶段列出了复工项目清单，并开展“一对一”服务，点对点全程指导项目、完善各项准备工作、落实防控及安全生产要求，实时掌握复工准备进度，对是否具备复工条件进行动态评估，保障复工筹备及申请的顺畅进行。为解决人员返岗确认难题，我连夜排摸各建筑工地省外务工人员返岗需求，摸清返岗人数、返岗时间、所在地区及身体健康等情况。根据人员集中度及数量规模，分类梳理出了用工相对集中的5个地区，涉及452名人员，并联合社区组织了“接送服务”现场对接会，协助推进企业项目通过单独组织或统筹“拼盘”包车等形式，加速务工人员返程进展。此外，积极组织返工人员核酸检测，确保有需求的返工人员第一时间接受检测，第一时间复工上岗。看着冷冷清清的工地变得如往日一般热火朝天，我的心中无比欣喜。

在疫情期间，区里机关干部下沉挂钩、街道社区干部分片包干企业的做法，在企业 and 政府之间搭起了一座“连心桥”。受此启发，在全区民营经济发展大会上，区里顺势推出了一项新的服务制度。从那天起，我又多了一个“首席服务员”的新头衔。

在动员部署会上，领导勉励我们283位新上任的“首席服务员”：“企业与我们生在一起、长在一起，

都是我们自己人。为企业服务，全体干部都要有‘人人都是店小二、个个都是服务员’的意识，真正懂企业、爱企业、为企业，有觉悟、有能力、有行动，最大限度为企业提供最优质服务。”

服务企业没有过去时，只有进行时，未来要做的工作还有很多。必须时刻把企业放在心里，他们所想所急就是我们的任务和使命，必须为他们把事情做好。非常时期，需要非常之举，只要我们统筹做好疫情防控和复工复产，把各项工作抓实抓细抓到位，就一定能夺取疫情防控的最终胜利。