

战疫一线，豫

股份总部陶宁宁：我们让志愿者“裂变”起来

4月1日上海浦东西开始封控，我主动亮身份加入社区抗疫志愿者队伍，协助核酸抗原检测、生活及防疫物资分拣运输等工作。

4月中旬开始，基本每天都要进行核酸和抗原检测。早上5点不到，我出门去领取抗原试剂，抓紧完成分拣分发。7点前必须完成抗原检测结果收集，为接下来核酸检测做准备。有一天，我早早出门全副武装穿上“大白”等候检测医疗团队到来。可本该在午后开始的核酸检测却因故延迟了。穿脱一次“大白”就意味着损失一套防护服，在核酸检测结束前，我和大家一样不敢吃饭喝水，就怕上洗手间而浪费防护物资。等到组织完所有居民核酸检测时，已经快半夜12点了。那一天，我们连轴转了将近20小时。

尽管社区志愿工作很忙，但居家办公的本职工作也不敢懈怠。从封控那天开始，自己天天都要忙到深夜，尽管意外的忙碌难免疲惫，却让我也觉得充实有意义。随着封控管理的不断持续，志愿者工作量明显增加，少数居民也开始将焦虑情绪发泄在志愿者身上。一些年纪较大的社区志愿者因为工作强度不得不选择退出，也有一些年轻志愿者受不了压力打起了退堂鼓。

面对志愿者队伍可能出现的缩减，我与其他几位志愿者火速召开内部会议，讨论扩大志愿者队伍的方案。我们发现，早期的社区志愿者团队虽然有分工，但工作内容庞杂、责任边界不清，一个志愿者往往要参与到所有工作板块。我们就从志愿者的管理制度、工作内容、机制保障等方面入手，重新规划梳理，实现志愿者团队的“裂变”。

我们把志愿者工作分为核酸抗原检测、团购组织、楼道消杀、团购物资分拣与运输、信息收集与通知等若干类，明确提出每位志愿者原



则上参与服务不超过两项。这样，既明晰每个人的责任范围，减少个体工作强度，也让志愿者们能专注一两个领域，提升整体工作效率。

我还把工作中用到过的组织机制运用在片区志愿者管理中。“板块负责人轮岗”可以缓解志愿者工作时的压力；“每日表彰激励”对楼宇中参与志愿服务值日生的居民、互帮互助的居民予以群内表扬等。我们还特别制定了一些“硬性规定”。如志愿者“团长”只负责团购必须的食品、生活用品和防护物资，对改善性食品则不组织团购。又比如，凡参与团购者除老人和孕妇等特殊人群外，一律进入每日分拣运输值日生“摇号”，让更多人承担起疫情期间守护家园的责任。

随着工作制度的不断完善，愿意从事志愿服务的居民从最开始5-6位，发展到近三分之一的住户都参与了志愿服务。“硬性规定”让更多人体会到了一线防疫工作的不容易，大家对志愿者们也越来越友善了。在了解到小区物业存在防疫消杀物资短缺时，志愿者们自发组织捐款，我也第一时间联系复星公益基金会，为小区物业申请公益防疫物资。两天后防护物资悉数送达小区物业，缓解了保安和保洁的燃眉之急。物业与志愿者之间的配合也变得更佳默契有序了。

复地产发集团陈文卿：我是“团长”，让更多的爱飞入人心

3月24日，同一楼栋的住户有人确诊了新冠，小区开始全面封闭管理，大家都没有做好准备。我之前参与过武汉抗疫支援，意识到封闭管理后，小区是需要大量的社区志愿者承担起社区服务工作的，如果仅靠原有的人手远远不够。

社区第一次组织核酸检测时，包括我在内只有10名社区志愿者，如何快速扩充志愿者队伍，形成高效运行的流程和组织，成了眼下的当务之急。幸运的是，第一批志愿者们的号召力是巨大的。大家很快开始动员相熟的邻居。很快，各个单元的年轻楼长有了，核酸检测保障组的队伍壮大了，快递搬运组、医疗救助组、物资保障组、募捐组、宣传组……一个个志愿者组织快速建立并马上投入运转，志愿者队伍也在3天之内从10人壮大到了180人，还建立了后备志愿者储备池。

郭总曾说过，防护物资就是抗疫战场上的战略物资。3月27日，人手暂时够了，但很多志愿者没有接受过专业的防疫培训。我紧急对接浦东新区商委，寻求防疫物资保供单位名录，当天紧急自费采购100件防护服送抵小区，同时在各个志愿者群内，将支援武汉抗疫时所学到的防护服穿脱要点、日常志愿者防护注意事项等经验与大家进行分享，特别提醒志愿者优先要做好自我防护。

4月2日，由于经历过封闭管理初期人们对于生活物资的需求心理，基于客服人天生的危机感和底线思维，在楼栋封闭管理无法外出后，我就主动加入了社区的物资保障组。我们小区有1571户，4200多人，因为是学区房，小区内的老人、学生群体，较其他社区占比较高，多口之家的比例也较高，每天需求的物资量远大于附近其他社区。同时，近50人的每日常态出勤志愿者队伍，对防疫物



资消耗也很大，对我们保障组志愿者来说，要完成小区物资保供的任务，压力极大。

静态管理期间，物资紧张、配送运力也不足。我和保障组的小伙伴一起从清晨就开始对接区商务委、街道，打通保供物资对接渠道，同时联系了大型商超，为小区业主解决生活物资保供，并接手运营原社区便利店和饮食店运营的顾客群，改为保供服务群，吸收尽可能多的邻居入群。每天同时在2个500人的群和30多个保供商家的群中来回切换，只为了让平价的基础生活物资尽快送达。

晚上近10点，突然收到多个渠道发出的第二天快递运输车辆无法跨江运输物资的消息，而当天小区业主已经团购了近1吨光明牛奶及500份的桃李面包。为了保住孩子们的早餐，22:30联系好卡车直奔光明嘉定仓库，0:30返回小区卸车，保障组1小时内就完成卸车、分拣，按楼栋摆放在预定快递点位上，看到照片的光明团购业务负责人也连夜回复信息，表示我们小区的志愿者是他遇到过最高效、最专业的。

作为一名老员工，复星的企业价值观：“修身、齐家、立业、助天下”已经深刻在我的心中。我相信终将会战胜疫情，希望在那一天到来的时候，我和这些大部分素未谋面的志愿者们在小区的草坪上尽情呼吸着春天的味道。

文化商业集团颜震宇：退役不退志，我愿冲锋在防疫第一线

前阵子，我穿着“大白”在树荫下打盹的视频被邻居无意间拍到并发表在抖音上，引来许多人的关心和询问。其实也没啥，主要是这段时间一直在社区做防疫志愿者，每天都工作到很晚。

当天上午五点，我就赶到集合点做核酸检测的各项准备，连续工作至下午一点，水没喝一口，午饭也来不及吃，就等着抗疫物资送达后可以分发给居民手中。在等候物资的过程中，我实在有些劳累，本想稍微休息下，没想到居然迷迷糊糊就睡着了。看到邻居拍的视频后，我还是感到很暖心的，自己做的事情能被大家认可，付出很值得的。

我在接到股份党委“党员主动向居住地报到，参与防疫志愿者行动”的号召后，第一时间在“先锋上海”网上进行报到。4月3日，根据凌兆新村居民区党支部安排，我成为社区抗疫志愿者队伍中的一员，每天负责10个门栋、132户、约400人的疫情防控支持工作。

参加社区防疫的确辛苦，一般早上五点钟出门，晚上六七点才能回家，如果遇到物资发放，



更是要忙活一整天，晚上十点收工也是“家常便饭”。一天下来，嗓子早就嘶哑不堪，但即便如此，我也只敢稍微抿一口水，生怕因为穿脱频繁而浪费宝贵的“大白”服。每次结束防疫任务脱下“大白”服时，里面的衣服早已湿透。

一线防疫工作每个人都在咬牙坚持。我也不断给自己打气，再累也不能停下和退缩，因为我是名共产党员，也是一名退伍军人，我们的身后就是人民。在这场战“疫”中，我们每个人都必须全力以赴，携手并肩，共同坚守。守护家园，为社区服务，我义不容辞。

珠宝时尚集团董亮：为这座深爱的城市，我愿做逆行者

我们这支抗疫突击队，需要保障静安区数10万人，约500吨紧急防疫物资的转运。根据防疫要求，所有物资必须在上海外围进行首次转运，集中到静安临时大仓分类堆放，再分发到各街道，因此，搬运工作成倍增加。

4月7日至13日整一周，气温最高达到34度，地表温度超过40度，集装箱卡车箱里更是闷热难当。我当时每天穿着密不透风的防护服和N95口罩，让呼吸也变得不太顺畅。外加高温和热射，每天衣服湿透已是家常便饭。

但是我认为，为了南京西路的霓虹能够重新焕彩，为了安福路的网红咖啡可以尽快飘香，所以我觉得这样每天10小时的工作都是可以继续坚持的。



4月19日，我接到了一项需要持续1个多月的任务——进入静安方舱工作，主要负责应急管理、安全隐患检查及物资需求上报等工作。我知道现在大家都躲着病毒跑，但是我愿意做那个逆行者！