

谁夺走了你的微信运动榜冠军

原创 中国青年报 冰点周刊



受访者供图

实习生 徐竟然

“如果让我也去一线，你说我去吗？”大年三十，看着讲述抗击新冠肺炎疫情的春晚节目，杨璐（化名）问女儿。

“不去，你又不是医生、记者，去有什么用？”女儿说。这里是天津，距离武汉一千多公里。

杨璐是一名社区工作者，提起这个职业，人们的理解通常是“居委会的”。

1

1小时后，加班开始了。

杨璐的微信工作群“炸了”。上级部门在群里发了一份武汉返津人员名单，指示逐一排查。“上级”指街道，国家、省市、区县、街道……社区是网络的末梢。新闻里常提到的“逐人落实”和“逐户落

实”，最后都要落实到社区。

放下正在擀的饺子皮，杨璐挑出名单内自己辖区的居民，挨个打了遍电话，得知目前还没有咳嗽发烧的才踏实下来。她不仅要掌握这些“重点保护对象的户籍地、现住址、现联系方式、近期行动轨迹，还要逐人建档，一天两次地询问身体情况、记录体温并督促“自我隔离”14天。

初一，杨璐和同事正式上班。

公交车上加司机一共4个人，马路空得“一眼从这头望见那头”。等杨璐想到要拍个小视频时，车都到站了。她工作的社区同样安静。往年春节，几个小卖部门口总是成箱地摆着礼盒，喇叭里循环着“六个核桃”广告歌，但今年没一家营业。

辖区内近两百个楼门，杨璐和同事挨个贴了宣传单，除了“戴口罩少聚集勤洗手”，还提示“武汉返津人员到居委会报到”。初二，杨璐和同事又挨个楼门转了一圈，用马克笔把“武汉返津人员到居委会报到”涂掉。补上“给居委会致电”。“尽量不让大家出门”，杨璐觉得“病毒在变化，自己的工作也得变化”。

工作“全面铺开”了。先是挨家挨户打电话，询问有无武汉返乡史、武汉人员接触史、发热史，叮嘱防疫事项。杨璐和同事10个人，分摊辖区内的3000多户居民。听见老人接电话，杨璐和同事们还要提醒“别轻易给人身份证号和银行卡号，小心诈骗”。全部打完要10个小时，“耳朵嗡嗡的”。

年轻人把感谢和拜年话挂在嘴边，中年人经常极不耐烦。总体上，杨璐觉得大家比平时更配合了，尤其是租户。不像之前，一问房间住了几个人，对方就很躲闪，甚至会直接挂掉电话。

初二晚上，杨璐又接到上级通知，从初三开始，挨家挨户上门。发现异常联系居委会，居委会帮忙叫120。

“这时候你们一户户上门？”家里有个1岁多的孩子，社区工作者小红的丈夫放出话来，“让你去，你就马上辞职。”

小红理解丈夫，“但姐妹们都在岗，必须和她们一起战斗”。

2

“等疫情结束，孩子长大，你可以告诉他，当初妈妈在一线。”杨璐说。

“一线”这个词，杨璐只在给自己人打气时说说，“不好意思和别人说，怕别人觉得居委会还好意思叫自己一线？”。

她和同事负责约20个楼门，楼上楼下跑一趟是4000级台阶。微信步数列表里，满屏的十位数和个位数，他们以五位数雄踞榜首。

爬完一趟，杨璐腿是抖的，手指关节敲门敲疼了。有的门要敲很多遍，里面电视声吵闹，听到门外自报居委会，马上陷入安静。爬完楼梯出了汗，让风一吹凉嗖嗖的，她也担心“会不会发烧”。

上级曾给社区工作者发过口罩，虽然不够一周的用量，也没再追加，但杨璐很感激，“口罩难买，上级真的尽力了”。

大年初一，她看药店口罩18元一个，没舍得买，回家想了想，“入户刚需，必须得买”。初二再去，连着跑20多家店，都买不到一个了。后来有自称是医院的人卖给她一沓“N95”，她回家一看，是普通的一次性口罩”。花了多少钱，杨璐不想再提。

社区工作者的装备里还有近视镜、老花镜和平光镜。杨璐本打算入几户就给身上喷点酒精，但看到叼着烟开门的居民，她怕着火，放弃了。

很多居民问“居委会为什么不给我们发口罩、酒精、消毒液”，还有人说“肯定是你们自留了！虚伪！举报投诉你们”。被指着鼻子骂的时候，杨璐告诉自己“别上火，居民只是在撒气”。

“但不害怕是假的。病毒传染给社区工作者，他们就成了移动的传染源。”虽然上级通知社区志愿者协助他们下户，还有中共党员身份的居民想主动帮忙，但杨璐不敢接受，“万一大家因此生病了呢？”

很多人都质疑：“打电话不行吗？非要面对面？”

“确实下户摸排会更全面。有时候打电话问有没有接触史、发热史，他说没有，多问几遍或上门问他，看见他本人了，他又说有了。”杨璐觉得，“人是很复杂的，隐瞒或告知、配合与否，很大程度上要仰仗居民的善意。”

3

但也不仅仅靠“善意”。

他们贴了宣传单，打过电话，下过户，还拖着跳广场舞用的大音箱满小区广播，加上居民个人也会获取疫情信息，杨璐本以为，“少聚会，戴口罩”执行起来不难。

但她发现，几乎没有居民戴上口罩再开门，常常是不戴口罩的居民和戴口罩的社区工作者倚着门边聊几句。“春节大家凑在一起，又比较闲，一栋楼里好几户在家里吵架”，有时上门还顺带调解家庭矛盾。

一位武汉返乡人员曾让杨璐觉得“觉悟很高”，他独自住在酒店。后来杨璐才知道，每到饭点他回家和父母同桌同吃。“这样的隔离有什么意义？”杨璐赶紧给他讲居家隔离知识。

一听到打乒乓球的声音，她就紧张。

小区楼下露天的乒乓球台，俩人打球，一群人围观，一个戴口罩的都没有。杨璐看得胆战心惊。有一次，她劝两位打球的大爷“没事别出门，出门戴口罩”。大爷摆摆手说：“没事！越有病毒越要运动加强抵抗力，就在院里打安全得很。”她好说歹说把老人劝回家，没过一会儿又听见乒乒乓乓。

“明明从远处看，俩人打球又没戴口罩”，但大爷看到她靠近，一个提醒另一个，从兜里掏出口罩，戴上继续打。杨璐走远了再回头，发现一个大爷正在摘口罩，还说：“戴着打太闷！”她被气笑了。

“我像求小学生写作业的班主任。”她给大爷点开一张科普图，“喷嚏可以打8米远，病毒可以悬浮24小时”。之后，她再没见过大爷打球。

有老人带小孩玩儿雪，杨璐过去制止，“专家说空气中的新冠病毒会被雪花带到地面”。

老人拉起小孩就往楼上跑，“回去洗手去！”转天，杨璐又看到“辟谣！雪花不会把病毒带到地面”。

“专家互相打架”，她不知道该相信谁，“但让居民回家呆着肯定没坏处。”

有人给她发“特效药制成”的消息，她来不及打开，瞄一眼标题。“开始很激动，新冠肺炎马上就能治好了！被女儿科普后，杨璐才知道“还在路上”。

“是谁说的，是哪个单位的人说的，是哪发布的，让年轻人验证”是杨璐判断信息真伪的一组标准。

之前因为违章建筑，和社区工作者红过脸的居民这次塞给居委会几个口罩。有人在家门外贴上“自述家庭武汉返乡史、接触史和身体情况”的小纸条，减轻社区工作者入户压力，落款还备注“感谢居委会”。

“双黄连口服液”走红的晚上，有居民对杨璐说：“我帮你买！”她很感动，“这时候人家想着你呐”。第二天她专门跑了趟辖区附近的药店，看看有没有排队，“如果有就把他们揪回去，这个哪能随便喝？”

“我的居民我得负责。”她说。

老同学在马路上碰见杨璐，喊她名字没反应，但喊一声“主任”，杨璐马上回头。

疫情之前，她更爱看电视剧，不怎么看新闻。现在回到家，她看各个省市的城市新闻，尤其是社区工作报道。“看看有什么能学的，这工作不爱操心的干不了，爱操心的干不完。”

春节，菜市场的摊贩大多没出摊，出摊的又卖得很贵。杨璐找来“菜美价廉”的菜贩，规范售菜现场的秩序：买菜的人必须戴口罩，排队的人与人要相隔1.5米。社区工作者们还要为出行不便的孤老户和隔离在家的武汉返津人员买菜送菜。他们排查了辖区内所有“鄂”牌车，不仅上报信息，还要告知附近住户。

疫情之下，人的情绪被放大了。

有一天，居民听说楼内有人去世，致电居委会要求防疫站来消毒，要求医院对楼内逐人体检，尽管大家都知道，逝者不是感染者。

越接近复工，越多人担心被驱逐，问杨璐“能不能回小区”。还有人问“我的狗会被居委会抓走吗？”一位一直配合杨璐工作的武汉返津者突然开始躲着社区工作者，因为“网上看到其他人的经历，害怕信息也被泄露”。还有人举报“楼上经常传来洗澡的水声，是不是有异常”。

“要排查更要保护。”在杨璐看来，预防“对立气氛”形成和鼓励居民有情况及时报告同样重要。疫情像一场考试，考的不仅是临场应变，更是长期积累。

响应上级安排，杨璐和同事手持测温枪24小时把守入口，只有本小区内的居民（包括租户）可以进入，进入者测体温、登记，以户为单位为发放出入卡。

难题可能出现在任何一个环节。

气温过低时，测温枪无法正常工作，社区工作者们就把测温枪揣在怀里。“站马路站得冻透了”，就先去贴宣传单，巡逻棋牌室、理发店，看有没有偷偷开张的，卖元宵的地方有没有排队的。跑完一趟热乎了再回来，大家轮流跑——“热循环”。

一些社区需要封住几个入口，引导居民走有人负责登记测温的大门。社区工作者遭遇过“堵门，居民踹门，再堵，居民再踹”。到了饭点，要注意骑着电动车强行闯入的外卖员。大家想过拉一条绳，强闯就挨摔，但“大家都很难，我们只想做好工作，不想和谁作对”。

有女孩开车几百公里来给男朋友送口罩。有附近饭馆的伙计抬来成筐蔬菜到测温点，让居民按需自取，每人可拿两样。菜是饭馆为春节囤的，赶上疫情没人去店里吃饭了。

“工作还比较顺利，穿制服的民警在时会更顺利。”杨璐感慨，鸡毛蒜皮里有很多智慧——怎么说服性格不同的居民？怎么发动群众的力量，让一部分人帮助说服一部分人？居民和社区工作者吵

起来了，居民骂人了，同事哭了，怎么让居民冷静？怎么给同事做心理疏导……

因为找来几件军大衣，小李的丈夫是大家公认的“好家属”。如果没看到妻子“禽流感抓鸡，创文创卫捡垃圾，下暴雨清下水道”，小李的丈夫原本也以为“居委会工作就是坐在办公室里喝茶”。朋友以为小李抱上“铁饭碗”，实际上她并不在“体制内”。

小李本以为鼠年是她第一个可以放假的春节，在此前的那些年里，因为城市禁燃烟花爆竹，她们要巡逻社区直到后半夜才能回家。

5

事实上，体力活杨璐和同事们抢着分担，只需要坐在屋里打打字的“报表”却人人都怕。

“总是在报，但成功的没几份。”他们摸排出来的信息每天都要上报，报给不同的单位。相似的内容反复粘贴，一会用word，一会用excel，一边做一边搜索怎么调格式，很多时间都花在修改表格上。新表越来越多，老表又在变动，一个表要反复填若干回。报表的人很忙，“但却好像没干什么，就是报了个表”。

每天，至少有一个人力被报表“绑住”。

最让杨璐崩溃的是，“好不容易快填完了，格式也调好了，却收到消息说体谅大家的工作，老表先不填了，等会填新发的表就可以了”。

天气逐渐转暖，一些企业开始复工，学生还未开学。杨璐曾撞见一伙孩子下楼玩耍，没人戴口罩，她在后面追着喊叫，没人理她。那一瞬间她感到巨大的失望：为什么还是有人不听？要是感染病毒咋办？十余个社区工作者怎么才能管住近万人的行动？

好在，从另一个方向追出来的杨璐同事及时堵住那群孩子。

上级明察暗访，城市热线收集群众意见，信息都反馈到社区。一位社区工作者表示曾听到过“改变公交车发车频率”“让公交车站离小区近点”的要求。

杨璐听说有的社区用上了“很先进的监控、消毒或信息登记系统”，她期待并持观望态度，“技术并不能解决所有问题”。

一次深夜做完报表，电视还开着杨璐就睡着了，睡到一半突然惊醒。“恍惚间听到电视里播报，一位新冠肺炎确诊者行动轨迹和自己辖区内一位武汉返津人员轨迹有重合”。排查后发现是虚惊一场，但她已经睡不着了。她有时感觉肩负重大责任，要保护好一方居民，“医生在拆雷，我们在排雷”，有时又感觉“很渺小，处理的都是琐事，不值一提”。

不过她从未怀疑过自己工作的意义，最大的愿望是疫情快点过去，大家都健康。

“保持正能量充沛是居委会主任的职业素养。”杨璐在睡不着的时候安排了第二天的工作：早上调解一户吵架的母子，修好一盏不亮的楼道电灯，去小区门口给居民测温，接着排查外地返津人员并登记造册。

