

“上门发证,怕跑厕所不敢喝水”

64朵金花上门百余个小区,跑出全国首支流动房产服务队



“天天要往外跑,风吹日晒而且总是要加班。这些女同志能行吗?”2013年初,济南市住房保障管理局女子流动服务队刚成立时,不少人有这样的怀疑。64名流动服务人员,多数是“80后”,她们

走街串巷,每天在老百姓家门口为他们办理房产受理、登记、发证等业务,把每一辆流动服务车变成“流动的房产服务大厅”。两年多来,64朵金花经住了各种考验,用实际行动“跑”出了全国第一支流动的房产服务队。



女子流动房产服务队将服务送上门。

本报记者 喻雯

流动服务一年跑20多万公里

“八辆服务大车加一辆服务小车,每年跑20多万公里;济南上百个小区已全部跑遍,有些还跑了多次;一个月能上门服务100多次……”女子流动服务队队长吕冬看着服务记录,自己都“惊呆了”!

2013年初,64名女队员组成女子流动服务队至今,已有两年多时间。“我们把房产交易大厅的业务都搬到了流动服务

车上,每辆车就是一个小的业务大厅。”吕冬细数她们服务的项目:房产登记业务是核心,受理、审核、制证、发证、收费样样精通;住房保障和物业管理工作是延伸,政策宣传,解惑答疑,也是她们必须掌握的技能。

吕冬给服务队定了目标:随叫随到。刚刚过去的三伏天的服务,让队员们很是难忘。

入伏第一天,去鲁能领秀城为

业主上门发证。那天车里的温度到了50多摄氏度。但是办理业务需要接通电源,当时小区电压不稳,考虑到稳定系统,姑娘们没有开空调,强忍着高温办业务。“那个时候多想下车在外面凉快会儿。但是看到这么多人排队,还是忍住了。”吕冬说,每次出来服务,为尽快办好业务,她们虽带着水,但都忍着不喝。“只要喝水,就得上厕所,上个厕所来回就得耽误一些时间。”

启动应急预案达成老人愿望

重病患者、孤寡老人、在押犯人……越是特殊群体,就越需要耐心和责任心。

29岁的张璇平时重点服务的就是这些特殊群体,短短两年多时间,她就上门跑了2365次。“老人上了年纪,耳朵不好,理解能力也不好,他们人到晚年,处理的多是自己这辈子唯一的房产。我们必须确保卖房或是继承等,都是老人的真实意愿。”张璇说,有的重症老人已发不出声来,他们就

通过录像的形式,真实记录下老人眨眼或是点头等表达他们意愿的动作。有的老人处理房产的意愿多变,很多时候已经上门办理过户了,老人又突然改变主意不卖了,中间交流时也是反反复复,但不能怕麻烦。

让张璇最难忘的是今年5月的一次经历。服务队刚刚收车,一名东八居委会的同志陪同张先生匆匆赶来,他父亲一辈子住在简陋小平房里,在政府拆迁改造

安置中,住进了楼房。但老人已生命垂危,唯一的愿望就是能够在临终前拿到属于自己的房产证。得知这一情况,队长吕冬立即启动应急预案,除了服务队的人员外,登记中心受理、审核、发证等业务科室工作人员也都加班加点一起办理,一个通宵后,房产证办好。“当我们双手把房产证递给老人的时候,老人眼含热泪。”张璇忘不了那个激动的时刻,3天后,老人安然辞世。

心脏搭桥手术后提早一个月归队

64人的服务队,多数都是“80后”,现在都到了成家、初为人母的年龄,在流动服务中,难免会与家庭的需要产生矛盾。

30岁的尹延彬,看不出是做过心脏搭桥手术的人。2013年,她加入流动服务队,每天走街串巷往外跑,强度,让本就有心脏病的她感到不舒服。胸闷,喘不过气……随着发病次数的增多,她不敢“强忍”了,去医院做了心脏搭桥手术,换了一个心脏瓣膜。

做完手术后,医生要求她在家休养三个月。已经忙习惯的尹延彬总是惦记着服务队的事。“2013年因为‘国五条’政策调整,导致房产交易大厅人数持续暴增,每天都有不少人凌晨就来排队办业务,我的同事多数都连轴转着加班。”尹延彬说,看着同事们这么忙,感到很不好意思。“大家都不容易,我得去帮着多分担点。”尹延彬最终没有听医生的话,提早一个

月回到了工作岗位上。

然而,巨大的工作压力和强度,突然让她失声。“左声带麻痹”,医生的诊断让她一下子崩溃了,她害怕再也说不出话来,一直坚强的她流下了眼泪,她是多么希望能够早一天回到岗位上。尹延彬的倔强劲儿又一次让她战胜了自已。她强忍着痛苦,回到家后强迫自己喊叫,不断按摩声带……就这样多管齐下,很快她能说话了,也在第一时间回到一线。

隐瞒父亲病情三个月没影响工作

流动服务队的64朵金花中,只有32名是“专职”人员,其他32名队员属于“应急客串”,她们平时在固定窗口工作,只要流动服务队需要,她们就会第一时间“顶上”。

王霄霓就是这样一名特殊队员,除了流动服务,她还兼任法律事务和信访工作,要做很多纠纷的排查调解工作。长期

以来,因为老人身在外地,她又是独生女,有时一年也无法抽时间回去探望。然而,2013年5月,一个噩耗传来,父亲得了肺癌,已近晚期。为了不耽误工作,她向单位、同事隐瞒了实情,偷偷把父亲接到家中,安排自己的爱人和婆婆帮着照顾生命垂危的父亲,自己仍忙碌于一线。直到父亲去世

后,同事们才发觉这件事,在她不得不向单位领导汇报请假安葬父亲时,终于忍不住哭了。三个月了,她忍受着痛苦,工作在一

由于“身兼多职”,王霄霓每天的工作像“打仗”一样。在王霄霓的印象中,她从来没有按点下过一次班,每天晚上加班一到两个小时都成了习惯。



王宝云热心牵线好姻缘,20年介绍了100多对。

热心大姐20年促成100多对

王宝云还开夜校教制衣,六年义务培训上千人

52岁的白马山一居居民王宝云,被邻居誉为“热心的月下红娘”和“不收费的好师傅”。20年来,她热心促成了100多对姻缘,还自编缝纫教材,免费收徒开夜校,六年义务培训上千人,改变了很多人的命运。

文/片 本报记者 范佳

家庭困境让她更愿助人

3日,在白马家园10号楼一层一处门头房,记者见到了王宝云。这间门头房既是她的裁缝铺,又是家。

王宝云介绍,搬到这间小房,是因为这里有暖气,对丈夫的病有好处。提起王宝云与丈夫张遵生的结合,要追溯到1989年。那一年,王宝云和张遵生从相识到结婚,只用了26天。她之所以“闪婚”,并非一见钟情,而是当时她看到张遵生家中有行动不便、急需赡养的年迈双亲,还有一个刚刚失去母亲的儿子。王宝云不顾家中反对,很快就结婚了。1993年,小儿子诞生加重了王宝云的家庭负担,为了这个家,她毅然辞去了车间主任的工作,靠着缝纫手艺租了个门头,开起了服装加工店。2001年,王宝云的丈夫患脑血栓后遗症后,常年瘫痪在床,饮食起居靠她一个人照顾。此时,家中还有两个孩子,都在上学。为了方便照顾丈夫和孩子,他们一家就此搬到店里。

“正是曾经的家庭困境,让我看到有困难的人,特别能感同身受,总想力所能及帮一把。”王宝云说。

开夜校,并非为了赚钱

上世纪90年代,王宝云的裁缝铺开得越来越火。因为手艺好,很多人想向她学裁缝手艺。

看着这些拮据的“学徒”,当时日子刚有起色的王宝云没多想就答应下来。她的热心得到家人支持,丈夫主动提议,他和孩子搬回村里的老宅,给她腾出教学的地方。

教学首先要解决教材问题。来求学的多为文化不高的村民或外来务工人员,他们对市面上的教材很难理解。于是,只上到小学四年级的王宝云便决心自己编本教材。她综合了多本裁剪书,并结合自己的实践经验,花了一两个月的时间编成了一本通俗易懂的教材。很快,王宝云的夜校开了起来,这一开便是六年。白天她忙着在店里干活,晚上7点半到9点半,是她的教课时间。她开夜校,并非为了赚钱,而是禁不住太多人的请求。来求学的多是穷苦之人,王宝云基本不

收学费。个别家庭条件好的学员,她也只收成本费。六年来培训学员上千人。

帮助遇到难处的外乡人

除了无私传授手艺,王宝云见到无家可归的外乡人,还会敞开家门,给他们一个避风挡雨的地方。“十七年前的一天,有个三十出头的妇女早上来我店中打电话时一直在哭,中午又来打电话,还在哭。我当时很纳闷,心想如果她晚上还来打电话,一定要问到底有啥愁事。”王宝云回忆道。

果然,这名妇女晚上又来哭着打电话了。王宝云把她叫进屋中,询问她的难处,得知她叫张平(化名),离了婚自己从东北来济南投奔朋友做生意赔了钱,没钱回去了。听到张平的遭遇,王宝云便帮她想办法。第二天晚上,王宝云回到家,看到张平在她家门口坐着。上前一问才得知,张平被朋友从住所赶了出来,无家可归了。好心的王宝云收留了张平。不仅不收房租,王宝云还为张平找了活赚钱,并给她介绍了如意郎君。如今的张平在白马山一居扎下了根,过着幸福的生活。

希望60岁前促成300对

二十年来,王宝云热心促成了100多对好姻缘。提起自己的红娘之路,王宝云不禁喜上眉梢。

每撮合一对,新人都会送上照片。王宝云找出自己珍藏的新人照片,满满地铺了一桌子。“我的目标是60岁前促成300对。”王宝云笑着说。

“我介绍对象,好像特别有天赋。”王宝云说,三四十岁的“老大难”,在王宝云的撮合下,都找到了好归宿。渐渐地,王宝云给人介绍对象出了名,至今,来找她求姻缘的人络绎不绝。甚至家中的两代人都是她给找的姻缘。“在白马山就有两对,我为爸爸找到了媳妇,又为儿子说媒。”为这事,王宝云付出了大量的精力,甚至耽误到店里生意和对家人的照顾。

有人劝她挂个牌子,开个婚介所,王宝云总是摆手道:“不想把这当成发财之路。看着别人幸福,我就快乐。如今我的小儿子在部队发展得好,他说是我的言传身教给他的影响,我特别感恩。”