

# “钥匙交给她，我们一百个放心！”

## 这位小区“代管掌柜”，手中保管着7位邻居家的钥匙

“钥匙交给她，我们一百个放心！”在鄞州区东胜街道泰和社区泰和家园小区，有7位邻居提起戎瑞琴，总会竖起大拇指夸赞。她是小区的“代管掌柜”，手中保管着7位邻居的家门钥匙，而这份沉甸甸的信任，已经持续了整整7年。7年里，她手中的这串钥匙，开的不仅是邻居的家门，更是打开了邻里互助、守望相助的心门。



代管的钥匙。

戎瑞琴帮不在家的邻居开窗通风。



## 既守住街巷烟火 又维护安宁宜居

### 她这样化解居民身边的“小事、难事、烦心事”

“凌晨的噪音和油烟终于消失了，现在每天都能安稳睡到自然醒！”近日，江北区庄桥街道天合家园27幢的居民纷纷拍手叫好。在江北区人大庄桥街道工委的协调推进下，困扰该幢居民数月的底商噪音、油烟扰民问题得到彻底解决，既守住了街巷烟火气，又维护了居民安宁宜居的生活环境。

## 实现“经营便民、居住安民”

这一民生难题的化解，源于江北区人大代表、天合社区工作人员李美娜的网格走访巡查。前段时间，李美娜在日常网格走访中，收到了天合家园27幢多位居民的集中反馈。原来，小区27幢一层临街商铺新入驻了一家北京烤鸭店，店家每日凌晨三四点便开工加工食材。食材清洗水声、油烟机运转噪音，加之持续飘散的调料味、油烟味，严重困扰了二三层住户的日常生活，成为居民心头的烦心事。

“天还没亮店里就开始作业，我们睡眠本来就浅，经常入睡没有多久就被噪音吵醒，之后再睡不着了。”居住在烤鸭店正上方的居民王女士深有感触。自从店铺开业后，开窗通风成了奢望，油烟味久久不散，日复一日地侵扰，让居民

不堪其扰。

为兼顾商户经营需求与居民居住权益，实现“经营便民、居住安民”的双向共赢，李美娜第一时间将居民诉求梳理汇总，反馈至江北区人大庄桥街道工委。随后，街道工委联动区市场监管局、区综合行政执法局庄桥中队多次实地踏勘、现场核查，反复与烤鸭店负责人沟通协商、宣讲政策、协调解决方案。

经过多方不懈努力，商家最终达成整改共识，主动优化经营模式：将所有易产生噪音、油烟的食材预处理工序全部转移至总店完成，门店仅负责成品食材的加热与售卖。此举从根源上消除了凌晨作业带来的噪音和油烟污染，切实解决了困扰居民数月的民生难题。

## 有效消除安全隐患

聚焦群众身边的细微隐患，深耕民生小事、办好惠民实事，是李美娜履职的常态。天合社区对面的天水里菜场是周边居民日常采购的核心点位，人流车流密集。此前，菜场周边广场采用石板路面，因停车场与人行区域互通，长期受车辆碾压、行人踩踏，路面石板出现大面积松动、移位、破损、凹凸不平等问题。

破损不平的路面多次导致居民行走时绊倒、扭伤，存在极大安全隐患，石板缝隙还极易积存菜场污水，滋生蚊虫、散发异味，既影响辖区市容环境，又给居民日常出行、购物带来诸多不便。针对这一问题，李美娜联合江北区人大代表何婷婷共同提交整改建议，提议将菜场周边主路段破损石板路面改造为水泥地坪。之后，该建议成功获批江北区人大“民生小事”项目，获得10万元专项改造资金支持。相关部门快速完成现场勘察、方案设计与施工落地，平整坚固的全新水泥地坪彻底改善了周边路况，有效消除了安全隐患，净化了环境卫生，让居民的日常购物出行更安全、更舒心。

在一次未来社区专项视察工作中，李美娜又细致发现了天沁未来

社区的安全隐患。社区东侧临街店面房与人行道之间存在高低落差，仅靠两三级石阶衔接，因常年风吹日晒、通行磨损，部分台阶出现沉降、变形、破损问题。该社区老年居民超2000人，破损台阶极易引发老人摔倒、绊倒事故，存在突出的民生安全风险。

针对这一隐患，李美娜精准提出地基加高、重新铺设临街面砖的改造建议，同样依托江北区“民生小事”专项资金完成落地整改。改造后的台阶平整稳固、安全美观，既彻底消除了老年人出行安全隐患，也提质升级了街区临街风貌，让社区环境更精致、更安全。

记者 陶倪  
通讯员 吴思涵 杨易超 文/摄



李美娜在人大代表联络站接待群众。

## 1 “有戎瑞琴在，居民们不用发愁了”

事情要回到2020年。当时，泰和家园小区里经营小店的戴老板回舟山嵊泗老家过年，临走前照例把小店钥匙交给了戎瑞琴保管。后来因为家中有事，一时无法返回宁波。

“一时半会回不了，居民们订的牛奶都要到店里来取，还有大伙通过平台买的小菜，平时也都是送到店里分发，这下该如何是好。”电话那头，戴老板心急如焚。

“别担心，你难得回趟家，多住段时间再回来好了，钥匙在我这里，我都会弄好的。”戎瑞琴的一句话，让戴老板吃下了定心丸。

其实，当时，戎瑞琴当代管“掌柜”已不是第一次。戴老板回老家或有事外出时，总是放心地把钥匙交给她。每天一早，戎瑞琴准时来到小店，将送来的牛奶一一摆放整齐，方便居民取用；下午又把空牛奶瓶收拾妥当。遇到没来取的，她逐一电话通知；碰到有事不能来取

的，她细心地把牛奶放回冰箱保鲜。对于平台送来的小菜，她第一时间分类摆放，确保居民随到随取，从不耽误。

戴老板虽身在老家，心里却很踏实：“有戎瑞琴在，我放心，居民们也不用发愁了。”

几次代管，让邻里们见识到了戎阿姨的热心与靠谱。美名渐渐在小区里传开。久而久之，大家遇事总会第一时间想到她，放心地将家门钥匙托付给她。从最初的一两把，慢慢累积到如今的7把。

隔壁楼道的项阿姨常年外出旅游，一去就是两三个月，临走前总把钥匙交给戎瑞琴。戎阿姨便定期上门开窗通风、打扫卫生，把邻居家打理得干干净净。项阿姨年纪大了，记性大不如前，有时外出买菜忘带钥匙，一个电话打给戎瑞琴，她二话不说就送去钥匙“救急”。

## 2 十年来免费为居民熬制腊八粥

“钥匙交给她，出去一百个放心！”这是邻居们对戎瑞琴最质朴的评价。有人外出几天，报箱里的报纸没人取，戎瑞琴便每天顺手帮拿；遇上邻居出差在外、雨天突至，她主动帮忙收衣服、关窗户……桩桩件件，看似琐碎，却件件暖人心扉。

除了代管小店、保管钥匙，戎瑞琴还有一件坚持了十年的暖心事——每年腊八节，她都会免费为大家熬制腊八粥。天未亮就开始忙碌，精选食材、慢火熬煮，只为让邻居们在寒冬里喝上一碗热腾腾

的腊八粥。这份坚持，早已成为泰和社区冬日里最温暖的期待。

不过面对大家的称赞，戎瑞琴总是朴实地说：“都是左右邻里，抬头不见低头见，互相搭把手、帮点小忙，都是应该的。”一把把钥匙，承载着邻居们沉甸甸的信任；一碗碗热粥，传递着社区最真挚的温情。在泰和社区，戎瑞琴用十年如一日的坚守，书写着“远亲不如近邻”的动人篇章。

记者 王悦宁  
通讯员 蓝卫明 黄巧东 文/摄