

护馨使者：从垃圾分类到社区自治

■ 郝利琼

和馨苑是上海市中心的一个新式商品房小区，共有178户。小小的门脸，走进去，感觉很安静，人与人之间客客气气，有一种超然自在的气质。这种气质被该小区所属通源居委会的沈明华书记形容为“独立王国”。

看似不可能完成的任务

小区原本有自己的业委会，自聘物业，自行管理。业委会有5个委员，做主的其实只有业委会主任，其他人没有声音。业委会聘请的物业公司的小区工作多年，很多居民对其工作并不满意。据说这家物业是业委会主任钦定的，和他个人有千丝万缕的关系，一直也赶不走。居民多年来心里都有怨气怨言，也有人以各种途径反馈到业委会主任那里，但是没有用。商品房小区的业主也很少想到利用居委会的力量去解决问题。

居委会跟和馨苑小区的居民也不打交道，偶尔找到他们办点事，有时还要看业委会的“眼色”。居委会的一些任务和资源也下不到这个社区去。反正，商品房的特点就是“自顾自，没事别来麻烦我”。

2015年初，宝山路街道要推行一批垃圾分类的试点社区，其中和馨苑在列。但因为上述原因，街道领导也表示“非常担心”。

而和馨苑的垃圾投放点，在建设之初，被设计在小区最里面，极不利于居民投放。所以，物业在和馨苑的9幢楼的每个门洞前，均放有三个垃圾桶。但是在实行垃圾分类的初期，必须要有足够的志愿者对投放点的监管，才能有效地进行。

此时，沈明华颇有压力，他跟业委会只是点头之交，人家不太买居委会的账，垃圾分类的工作如何推得下去？沈明华要在几个月的时间里等待和创造转机。从一个人开始的志愿者队伍

不久，发生了这样一件小事：和馨苑有一堆建筑垃圾要拉走，人家要价2500元，沈明华知道了，联系了街道办，1000元给

他拉走了。这件事让业委会觉得：哦，原来你们居委会还是有用的。他们之间的关系发生了微妙的转化。

垃圾分类工作主要靠人。一般来讲，像和馨苑这样的商品房小区，要找到志愿者是相当难的。正好此时，居委会改选完成。沈明华瞄上了一个不坐班的居委会干部——赵晓红。此人是位40多岁的党员，曾在国企做过工会工作，为人热情真诚、做事认真。沈明华期望从她开始，撬动和馨苑的垃圾分类工作。

8月份，在社会组织爱芬环保的推动下，小区的各种宣传、培训、垃圾桶布点完成，召开启动仪式后，马上就要开始志愿者值班。沈明华把寻找志愿者、组织值班、推进垃圾分类工作的任务交给了赵晓红。

赵晓红在和馨苑正式居住的时间并不长，并不认识邻居。但她是一个肯动脑子的人，她先找到了小区的一个党支部委员、楼组长朱阿姨，动员她来做志愿者。朱阿姨爽快地答应了。她们开始一户一户地敲开小区党员和楼组长的门，寻找志愿者。后来，又去一户一户地敲居民的门，通过值班不断拉人，和馨苑的垃圾分类志愿者达到了40人。

这其中微信群发挥了巨大作用。沈明华建立了一个专门的志愿者微信群，找到一个人就拉一个人进来。志愿者值班一次，就发一次活动照片和信息。居民之间以前并没有直接的管道可以相互联系，现在加了微信群，人、名字、住处等各种信息一目了然，沟通起来非常方便。

业委会主任在垃圾分类前期“冷眼旁观”这件事，并不参与。但志愿者的热情打动了业委会主任。垃圾分类一周后，他让他太太出来做志愿者。再过一周，业委会主任自己出来写垃圾分类的黑板报了。再后来，业委会为每个志愿者订制了一个专用茶杯。一个多月后，业委会主动让出一间地下室，作为志愿者的专用活动场所。



短短几个月间，环保志愿者从1个发展到40个，和馨苑小区所发生的故事，正是被无数社区管理者所寻求的垃圾分类与社区自治的良方

撬动社区自治

在整个过程中，赵晓红和她的团队的背后是居委会的鼎力支撑。如今，业委会加入到这项工作中来，成为很重要的社区力量。在业委会的带领和志愿者们们的督促下，物业也逐渐改变了怠惰的态度，开始配合垃圾分类的工作。冰霜暂融，蓓蕾初放。和馨苑的社区氛围，因为垃圾分类发生了很大的改变。

更大的改变还是人。和馨苑的氛围从之前的“安静、客气、独立王国”，转变为“热情、友好、开放”。以前住了10年都不认识的邻居，忽然成为了志愿者朋友。因为在这3个月中，志愿者风里来雨里去，天天面对居民，开展值班工作，认识了小区大部分居民。谁家老人小孩，谁家病人，谁家保姆，谁家一直做不好分类，志愿者逐渐了然于心。

对于和馨苑垃圾分类的工作业绩、志愿者团队的成长，沈明华非常满意。在2014年和2015年，在爱芬环保的协助下，他一共在本居委会推了两个小区的垃圾分类。2014年的小区始终没有成立团队，分类效果一般。但和馨苑却大大出乎他意料，他在一次演讲中神情激动地讲道，“垃圾分类对社区工作真正起作用了”；“垃圾分类很重要，但更重要的是垃圾分类之后产生的综合效应。之前我们的邻里之间根本不认识，通过垃圾分类让他们熟识起来。举个例子，之前居民之间产生矛盾没有地方投诉，现在我们的志愿者团队成立了一个自治会，并从业委会拿到三间房间作为办公室”。

成功地做好了小区垃圾分类工作，只是这个团队发挥作用的开始。后

来通过成员之间征集，用“护馨使者”来命名自己的团队，他们在2016年初就开始规划一年的工作，从管理好小区的停车、乱扔垃圾、到成立“暑托班”、“宠物俱乐部”，开展志愿者活动。

当然，2016年最重要的工作是推动业委会的改选。垃圾分类工作中虽然业委会不断支持，但在小区其他矛盾和问题上，业委会并没有做出更明显的改变。沈明华下定决心，今年要把和馨苑业委会改选的事拿下来。对他来说，有了一个强大的志愿者团队和自治会，他对改选已经有七成把握了。

让垃圾分类深入居民心中

朱阿姨说，在和馨苑开展垃圾分类，是“晓之以理，动之以情”的过程。用尽一切方式，把垃圾分类的理念传达给居民，只是第一步，第二步就是用情感去感召他们。要让宣传效果更好，但又不能过于频繁、强硬地把垃圾分类知识“填鸭”给居民，赵晓红他们想出了以活动带宣传的方式。

“大手牵小手”亲子活动，让小区中的小朋友去发放垃圾分类宣传册，通过小朋友的力量去感召大人；与回民中学、市北职高的社会实践相结合，年轻人带来更广视野；“流动红旗”大评比，特制评分表，让垃圾分类行为可视化，激励每一户居民积极参与……职福盛，是团队中的“智多星”，从事旅游行业的他，会将国外的先进事例和分类好方法分享给大家，“我们要做的是，让垃圾分类像明星的脸一样，被大家所熟知。”

“搞活动是为了更好地传播垃圾分类的理念，这个方式的确收到了不错的成效。”赵晓红表示，有不少居民在活动后，主动加入“护馨使者”志愿团队。

“记得团队刚成立的时候，正是上海最阴冷的那几天，早晚

各2个小时轮班，整个小区有6个垃圾点，虽然很难，但我们都没有气馁。”赵晓红说。在寒潮光临上海的那几天，就是下雨天，志愿者也会一早6点准时到岗，他们无私的志愿者精神，让不少小区居民颇受感动。

充分发挥小区领头羊的作用

在和馨苑“护馨使者”慢慢成长中，有一个导师相伴，就是爱芬环保。

“过去我们人少力量小，在垃圾分类方面很多事情，都要依赖爱芬环保的帮忙。现在我们在他们的培训和帮助下壮大起来了，我们可以和他们一起做更多的事了。”赵晓红说，现在爱芬环保还以和馨苑作为试点小区，实行“菜篮子计划”，支持上海市的减塑行动。“我们和爱芬一起在和馨苑做了一次露天活动，只要小区居民在减塑宣言上签下自己的名字我们就免费赠送一个菜篮子，现在附近的小区一看到拎着菜篮子的人就知道是和馨苑的居民。”

在爱芬环保多年从事社区工作的历程中，和馨苑是一个比较突出的“以垃圾分类带动社区治理，以社区自治保障垃圾分类”的成功案例，我们从这个案例中可以学习到很多，关键的几点则是：

社区治理必须是因事而起，垃圾分类就是一个而很好的切入点；

因事找人，找到愿意奉献又有能力的社区领袖并持续支持TA；

充分重视和发挥新媒体如微信等的作用，大力传播和弘扬正能量，激励居民加入；

社区管理者（如居委会）要放手让自治团队成长，当需要担当责任的时候，领导要敢承担，敢兜底，消除志愿者们后顾之忧。

（据公益慈善学园）



赵晓红与居委会、爱芬环保一起商议小区垃圾分类方案