

抗“疫”人物 3

方睿：一位称职的代购“团长”



方睿

凌晨1点，还在忙着整理要团购的生活物资明细，还要设置和优化第二天团购的小程序……而这，已经是方睿成为社区物资代购团“团长”以来的常态了。

响应党员下沉得号召，在湖北省体彩中心工作的方睿在自己所居住的武汉洪山路社区11网

格里就近开展志愿服务工作。社区住户有很多附近各个单位的退休职工，还有许多外来租户，老龄化程度偏高，很多老人微信还用不利索。因此，方睿这个有着11年党龄的85后“老”党员，便挑起了“团长”的担子。

组建社区买菜群

起初，方睿加入了附近多个网格和社区的“买菜群”，学习别人是如何开展团购工作的，哪些做法好，哪些做法容易出问题，吸取了经验和教训后，便着手开始了自己的“团长”之路。无论是接龙还是各种小程序，方睿尝试了多种方法，终于摸索出一条适合自己的路子，甚至还为这个团取了名字，设计了logo——“战疫洪山路11团”。

自从开始“带团”，方睿便从早上7点多睁眼，便进入了随时在线的“客服”角色，答疑、解惑、指导下单、截团付款，当一单完毕提交给供应商备货后，还要利用间歇筛选大量的供应商资源，货比三家，以求为居民做出更好的选择。一个团结束，又有下一个团，常常一忙就到了深夜。

随着团购工作量的不断增加，为了提高效率、便于管理，11网格的大群下，还根据片区分出了若干小群，方睿在群里招募了几名志愿者一起协助她和网格员

开展团购工作，有的负责管理对应的小群，有的负责对接不同的供应商。一位身在美国的志愿者，因为心系住在这里的父母，很想为大家做点什么，也加入到了志愿者的队伍中。夜里大家入睡时，便由她来进行供应商的分类、对比、整理工作，并在北京时间的白天为那些习惯早起开启群聊的老人家提供咨询。方睿这支小团队，真正实现了24小时不停歇工作。

站在“用户”角度想问题

用图说话，方睿有特别的“带团”方式伴随着入群的新人越来越多，更多的老年人也渴望加入到团购中来，方睿发现，除了正常的团购工作外，志愿者还需要耗费大量的精力在反复解释一些相同的问题上，例如：什么时候开团？什么时候付钱？我能买到什么？我的东西在哪儿拿？取货的时候要距离等等，即便志愿者一天在群内回答无数次同样的问题，可下一秒，依然还会有人再问一次。

方睿在体彩工作5年多，一直都是从事活动策划和品牌宣传工作，这让方睿常常习惯站在“用户”的角度去思考问题。本职工作中，方睿的目的是让人记住“中国体育彩票”这个品牌；而在抗疫工作中，方睿的目的是让居民记住团购的内容、规则和流程，只有每

个人都清楚地知道如何参与团购，以及如何做好相关防范工作，才能最大程度地提高团购的效率并保障居民的安全。

方睿为一些常见的问题和注意事项设计了一批醒目的海报，定时定点在群内发布，效果非常好。预告开团的时间和采办的物资，让居民心中有数，更有安全感；将固定的团购流程和注意事项做成精美的海报，让人一目了然；伴随不同的团购阶段也会配合相应的提示图片，例如开团时提醒居民“一次买够”，尽量减少出门的次数；取货时提醒居民“保持距离”，防疫工作切不可掉以轻心……这些，都让方睿们的团在附近众多团购群中显得更加简单和高效。

洪山路社区11网格比较特殊，它包含了三个被分割开的片区，分发货物时往往是一个片区发完，再由参与社区防疫保障工作的滴滴司机送往下一个片区。有一次团购在分发货物时出现了问题，住在不同片区的两户居民相互错拿了双方的物资，如果是在普通的小区，他们大可以下楼交换，但在方睿的网格，他们却都被锁在了自己的院子里。此时已是天黑，滴滴司机早已下班，两户人家只能在群内述说自己的情况干着急，于是方睿决定去帮他们完成这次交换。两户人家相隔1

公里多，而方睿只能靠步行，从一家拿到物资后，方睿便火速赶往另一家，即便是寒冷的夜晚，走不了多远也已是汗流浹背。另一名志愿者在群内看到这个情况，赶忙骑着电动车来接方睿，也让方睿备感温暖。

这件事后，有居民善意提醒方睿：“你不该这么惯着他们，非常时期，拿错了便拿错了，相互平一下差价、将就下都能解决，你今天帮他们，以后什么事都会要你送货上门。”可当时方睿只是想：既然这是我的团，那么能帮一家是一家。

守护好社区大家庭

在当“团长”的这段日子里，许多素未谋面的居民加了方睿的微信，很多人对她表示感谢与肯定。每一个“谢谢”，都鼓励着她眼睛虽然红肿发炎但依然点着眼药水坚持“刷屏”；支撑着她脚受了伤却依然坚持忍着疼痛一家家分发物资。

一位居民接到了密切接触者隔离通知，出去隔离前他告诉方睿团购的菜不能来拿了，想都送给方睿。方睿请他不用担心，方睿会帮他转卖掉再把钱还给他，请他照顾好自己就好。后来，对方睿说：“谢谢你！你们都是老天派来的天使，谢谢你们守护社区这个大家庭。”（王红亮）

闵菊华：只要需要，随叫随到

“现在国家有困难，我愿意做些力所能及的事帮到别人。这是我的心里话。”江西省吉安市安福县体彩专管员闵菊华说。

2月14日，她看到一位在社区工作的朋友发了一条招募志愿者的朋友圈，第一时间报了名。第二天冒着大雨赶到社区上了岗，先是协同社区工作人员分发口罩：“当天，网格工作人员到社区帮居民领取口罩。我们要对照领取数目，数出来放在干净袋子里包好，交给网格工作人员，并请他们签字，做好登记。光我帮忙发放的就有三大箱吧，少说也有上千个，需要一只一只数清楚的。”

分发完口罩，她又协同网格工作人员到小区挨家挨户上门发放。“那天雨很大，有个网格工作人员只来了一个人，抱着口罩还要敲门、发放、登记，很不容易。我就帮忙发了一下，大概发了有700多只。”闵菊华说，“我只是做了点力所能及的小事，工作人员却说了很多感谢的话，让我很感慨。说实话，基层工作人员非常辛苦，他们正月初二、初三就开始上班，到现在一天都没休息过。”

之后两天，闵菊华又协同社区工作人员到各网格巡查。因为天气好转，一些居民在家待不住了，又嫌不舒服不愿戴口罩。她们就一再耐心解释，直到大家理解并配合。“其实这些都是很平凡的小事，算不上贡献，但是能帮到别人，我就心满意足。”后来，社区工作量少了，不再需要志愿者。她告诉工作人员：“只要需要，我随叫随到。”

随叫随到是闵菊华对社区工作人员的承诺，也是她上任安福县专管员12年以来对代销者一贯的承诺。2008年，江西体彩首次招聘专管员，她就报了名，那时候她就给自己立了规矩：只要代销者需要，随叫随到。

然而，对于一位初涉彩票行业的女子来说，并不容易。初期，有代销者不配合她的工作，甚至把她骂哭过。“当时我真是哭得一塌糊涂，但是第二天调整好心情，我继续到他的店做工作，依然礼貌地称呼他叔叔。我代表的是体彩，就是要让他透过我的工作态度认识到体彩的形象。”闵菊华回忆着，“难的还有修机器。当时有的机器经常出故障，我倒是第一

时间赶到了，但是并不怎么会修，往往就是站在机器前给市里维修员打电话，一步步汇报着找问题、找解决办法。就这样慢慢摸索，慢慢赢得了代销者们的信任。我能做的就是用心服务。”

当然，用心服务还包括她帮代销者拓展客户群体，取得更好的销售业绩。“经常组织代销者一起学习，或者请做得好的代销者分享经验，或者我自己总结、琢磨一些营销方法分享给大家。对于一些新增实体店，我会在中心申请一些费用，帮他们印制一些传单，并亲自上街去发，或者帮忙策划一些促销活动，帮他们把业务做起来。他们开心了，我就欣慰了。”此外，闵菊华一直努力引导代销者建立工作积极性与主动性，她相信，只有积极主动，才能真正把事情做好。

关于开市，闵菊华已经做好规划：“受疫情影响，休市时间这么长，首先要做好代销者开市的准备工作。其次，开市后要加大培训力度。我还计划逐个拜访一些店面，争取寻求更多适合的代销者，让体彩遍地开花。”

（王红亮）



闵菊华