

她推开了那扇“睦邻门”

——记五角场街道国定一居民区党总支书记陈文芳

□法治报记者 夏天

在如今的杨浦区五角场街道国定一居民区，常常可以听到居民的心声：“以前我们都不敢开窗，现在打开窗户就能看到风景，像住在花园里一样。”从“睦邻门”的开启，“美丽家园”的升级改造再到睦邻广场、睦邻之家的破壳，五角场街道国定一居民区“小巷总理”陈文芳用矢志不渝、久久为功的精神，啃下社区治理的“硬骨头”，找到了解锁幸福国定一的“金钥匙”。

居民满肚子牢骚，变成同心共治的收获

在陈文芳的记忆里，她初来国定一居民区时看到，“小区基础设施十分破旧，小区及周边环境脏乱差也较严重，群众都是满肚子的牢骚。”与大多数老旧小区一样，国定一社区也一直存在楼道堆物、车棚脏乱差、违章搭建、私占绿化、群租等疑难杂症问题。想要治理这些民生问题，光靠居委、业委、物业“三驾马车”的力量，往往心有余而力不足。

为了解居民的想法，陈文芳在社区串“百家门”，通过“走、访、问、听”四字工作法倾听社情民意，带着班子成员共同破解社区

乱扔垃圾、乱停车、高空抛物等群众关心的现实问题。陈文芳说：“做好社区工作，必须不断借力，集思广益，整合资源，吸收金点子，终归能找到工作突破的方向。”陈文芳利用五角场街道特有的“大联动”机制，直接约请街道职能科室和所办队中心执法单位，让业务行家来现场进行答疑、解惑、支招。街道相关职能部门一起到场，大家面对面剖析问题，应该谁做、怎么做，都放到台面上来讲清楚，把各领域各条线的工作理得更顺了。

为了让居民在社区治理中有更多参与体验，居民区党总支建立了小区管理微信群组，职能科室、“三驾马车”成员、社区党员、志愿者、社区居民有了个线上交流的平台。现在，每天上午、下午各有2名社区志愿者在580弄、600弄巡查，在小区里发现乱扔垃圾、高空抛物、乱拉电线等情况直接拍照上传微信群，由居委会、业委会督促物业公司进行整改。居民区党总支还发动社区党员群众参加每周四开展的“清洁家园”行动，让居民们能切身感受到身边的改变，扩大“同心共治”成效。

“睦邻门”在他们手中破墙而成

国定一社区与高档小区创智坊一墙之隔，却存在发展不平衡不协

调的问题。创智坊小区交通十分便利，且集聚了众多优质公共资源。而国定一社区是上世纪八九十年代建成的老旧小区，居民组成较为复杂，但是周边配套比较成熟。隔绝状态给两个小区居民都带来了不便，居民相互绕行都需两公里以上。

2017年以来，打破两个小区的隔绝状态成为居民们的共同愿望。然而，想开门并非一时之需，开好门也绝非一时之功，要想破墙开门，得先打开居民的心门，能不能完成使命，真真切切在考验新时代居委

干部的工作能力及工作方式。在陈文芳的张罗下，社会组织为社区赋能赋智，“三驾马车”并驾齐驱为社区强筋健骨，党员、楼组长、志愿者和睦邻达人也纷纷为社区建言献策，她在一座座“孤岛”之间架起了“连心桥”。

为了加强两个社区间的互动合作，陈文芳与专业力量共同策划一系列睦邻系列活动，促进两边社区党员群众的亲密交流、共融共享。经过2年多的铺垫，顾虑慢慢化为共识，反对逐步转成支持，两个小区的居民的“心墙”渐渐消弭。

在街道的支持和指导序下，陈文芳和业委会委员朱静崖一起草拟征询单，实地勘察最合适的破门位置。开门的位置，本来是国定一社区东南侧的一处死角，堆着旧冰箱、破塑料等垃圾，杂草丛生、难以通行。在

老党员、老干部的带领下，党员做给群众看，党组织带着群众一起干，几十名老党员、群众志愿者花了四五个半天，用三轮车拖走了10多车的垃圾，环境清爽了，花木芬芳了，“开门”也水到渠成了。

陈文芳记得睦邻门开启的那天，墙内墙外的居民手拿橘子在门前开心合影，刹那间大家定格的喜悦脸庞成为了她最难忘的记忆。“魔法门”实现了物理距离上的链接，也在一点点链接人与人的心，梦想终于照进现实。

在疫情最严重的那段日子，睦邻门暂时关闭了，但国定一和创智坊的睦邻情还在延续。某日，创智坊居民区党支部书记陆建华联系陈文芳，希望她能帮忙为隔离对象去菜场采购一些蔬果时，陈文芳爽快地答应了。这扇封闭的门并没有阻隔爱，而是传递着睦邻深情。

陈文芳说：“在社区治理创新驱动下，城市社区工作者的形象也在重构，居民区党组织书记不能单打、蛮干，而是要成为社区治理和社会建设的‘社会工程师’，切实解决居民区的急难愁问题，促进社区的融合与和谐。”



在公共空间 享受安静是一种权利

乘地铁时使用电子设备视频浏览、语音聊天，成为了不少市民消磨在途时间的选择。然而，设备外放产生的噪音却被诟病不已，“静音车厢”的呼声愈来愈高。新修订的《上海市轨道交通乘客守则》由此新增条款：禁止手机、平板、智能手表等电子设备声音外放。广大乘客都支持这一新规定，并以实际行动践行。

“请安静些”是一个人人都得服膺的文明理念

地铁车厢无疑是一个公共场所、公共空间。在公共场所、公共空间使用电子设备外放音量，该行为在本质上和在车厢内大声喧哗一样，干扰了其他人的正常乘车，给他们带来了精神负担，违背了公序良俗。市民在公共场所自觉保持安静，这是一种素养，一种美德，更是一种习惯，它基于人际边界意识，倘若放纵类似电子设备外放音量这种越界行为，从根本上来说乃是一种对他人的忽略和不尊重，有悖现代文明。

由本埠地铁“静音令”，我忽而联想起叔本华“厌恶马鞭声”。近读叔本华《生存空虚说》，他对城市噪音深恶痛绝。如这位德国哲学家在谈及“在人口稠密的街市拼命响起的马鞭声”，认为它“实在是最不可恕、最可恨、最可耻的噪音，它足以使人头脑麻痹，足以夺取、扼杀一切的思想”，由此建议：“应该把扬鞭者拖下马来，狠狠打他五个板子”。

叔本华说的是18世纪前工业时代的事，如今的现代社会，城市中的马鞭声早已如“弦断音绝”，但城市噪音并不绝耳，有

的还比马鞭声更刺耳，更恼心，更烦神，诸如汽车喇叭声、装修房屋的电锯声、破除路面的冲击钻声、盖建大楼的机械声、喋喋不休的手机对话声等，来自于公共场所如车厢、饭店、候机厅的喧哗声，也许是更可恶的噪音。

“噪音”一词来自于拉丁语词根，意思是“恶心”或“疼痛”。历史学家希勒尔·施瓦茨在《制造噪音：从通天塔到宇宙大爆炸之上》中说：“对噪音的厌恶已催生了历史上一些对安静最积极的倡导者”。如英国护士和社会改革家南丁格尔即是这样的倡导者。她认为：“对健康者，不必要的噪音乃是最残酷、最冷漠的折磨。而对于一个正在恢复的病人而言，任何一种不经意的嘈杂或是普通的谈笑声都可能会造成惊恐、痛苦和失眠。”20世纪中叶，流行病学家发现了高血压和慢性噪声源之间的相关性，继而又将噪音和失眠、心脏病、耳鸣等疾病联系起来研究，于上世纪60年代形成了一种“噪音污染”的环保新概念。

半个多世纪以来，中外生理学家、病理学家、社会学家通过动物实验和病例分析，探索噪音对人体

健康所带来的危害、症状及其预防措施。2017年，世界卫生组织曾尝试量化噪音在欧洲造成的医疗负担，结论是：3.4亿西欧居民每年因噪音失去了100万年的健康生活。为此，学术界明确提出“远离噪音”的生活理念，即：将内在（个人心理）和外在外（社会环境）的安静结合在一起，给人类提供一个“有意识的生活和工作空间”，让安静发挥作用，使人们融入世界，发现宜居之处，这就是安静的力量。西方有些国家已开始“花钱买安静”了，如英国有价值三四百欧元的“降噪耳机”出售，美国有贵达数千美元的为期一周的“静坐冥想课程”。

据说，芬兰以其安静而闻名于世。2011年，芬兰国家旅游局发布了一系列题为《请安静些》的照片。芬兰一家钟表公司推出了自己的新广告语：“在安静中手工制造”，“国家品牌”顾问西蒙·安霍尔特更是提出了一句俏皮口号——“没有语言，唯有行动”。面对喧嚣的世间，如何远离噪音，“请安静些”委实是一个人人都得服膺的文明理念，它绝非仅限于地铁车厢内。（沈栖）

私域之外，更有规则

从高铁的“静音车厢”，到城市的“静音地铁”，这些动作，着眼的都是公共场合噪音这一社会痛点。放眼当下，不论飞机、高铁，还是公交、地铁，外放音乐等自娱自乐者不少。可声音这种东西，弥散性强，听者无法可避，必然备受影响。再加上这事儿，说烦是挺烦，说大又不大，当面指出有点尴尬，一言不合还可能引起冲突，“多一事不如少一事”也就成为很多人的无奈选择。因此，从规则层面治理身边的“噪声污染”，不仅是回应民意的必要之举，同样是在宣示：在公共空间里，享受安静也是一种权利。

安静权，表面看是一份对耳边清静追求，实则是在划定公共空

间里个人不被他人干扰的权利边界。正如有论者指出：权利不仅是“我可以”，更是作为“我”的他人也可以。只有认识到这一点，“人人相善其群”，才能涵养人们的公共意识。相反，遇事只逞一己之愿，不求反躬自身，只能是“相互加害”而没有互利共赢。“礼者，理也。”明晰规则，让克制自己、推己及人的意识内化于心，大家都能自我监督、相互提醒，文明观念的水位线，自然会随时间的推移慢慢升高。

文明养成，不可能一蹴而就，但在快速前行的时代列车上，谨记个人之外，还有社会；私域之外，更有规则，这或许正是“安静权”之外，我们每个人都

都需要好好思考的深层课题。

地铁“禁声”，关键在执行

上海率先出台规定，禁止乘坐地铁时电子设备外放，此举收获网友无数点赞。可以说，乘客苦电子设备外放久矣。不少网友表示，希望这一做法能在全国推行，并在高铁、汽车、飞机等通勤工具中推行这一做法。

为让《上海市轨道交通乘客守则》落地生根，上海地铁管理方也做足了功课，他们在列车车厢内张贴标识，同时在广播内提醒乘客：使用电子设备时禁止外放声音。地铁管理方以宣传、劝阻为主，如果劝阻不成，态度恶劣的，再送轨交公安处理。另外，执法人员会不定

时、不定期在车厢里面进行巡视。当乘客遇见不文明行为时，也可拨打上海地铁监督热线，巡视的执法队员以及就近车站的服务人员，都会赶到现场处理。

地铁禁电子设备外放，关键在执行。如果只有相关规定，却没有与之配套的执行机制，这些禁止规定就会沦为一张空文。

动员千遍，不如处罚一次，禁电子设备外放等规定能不能落到实处，关键在能否真执行、真处罚，只有让制度长出牙齿，才能形成“处罚一个、警醒一片”的震慑效果。综合北京日报等（谄路 整理）