

大地文学

卷二十三

中国国土资源报社
中国国土资源作家协会
◎ 编



首席代表.....陈国栋等
绑腿上的蝴蝶.....江 北
桂花熬.....梁 刚
旱地危情.....陈国栋 梁守德
我的青藏高原.....武 斌
人的色彩.....陈琼枝



海洋出版社

大地文学

(卷二十三)

中国国土资源报社 编
中国国土资源作家协会

海洋出版社

2014年8月·北京

图书在版编目(CIP)数据

大地文学. 第23卷 / 中国国土资源报社, 中国国土资源作家协会编. -- 北京: 海洋出版社, 2014.8

ISBN 978-7-5027-8938-1

I. ①大… II. ①中… ②中… III. ①中国文学 - 当代文学 - 作品综合集 IV. ①I217.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 186431 号

责任编辑: 鹿 源

责任印刷: 赵麟苏

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

北京市海淀区大慧寺路 8 号 邮编: 100081

北京睿特印刷厂大兴一分厂印刷 新华书店北京发行所经销

2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 10

字数: 230 千字 定价: 25.00 元

发行部: 62132549 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

大地文学(卷二十三)编委会

总 策 划：陈国栋

主 编：李约汉

执行主编：徐 峙

副 主 编：刘扬正

编 辑：周 洵 叶东明 王 希 陈琼枝
刘将成 刘能英

目 录

深度纪实

首席代表·····陈国栋 梁守德 刘将成(1)

本卷推荐

绑腿上的蝴蝶(短篇小说)·····江 北(24)

生日快乐(短篇小说)·····江 北(32)

印象记:当写作成为道义

——江北以及江北的小说·····柴六一(40)

创作谈:用文字调制止痛药丸·····江 北(43)

小说麦田

桂花煞(短篇小说)·····梁 刚(45)

老憨种瓜(短篇小说)·····有令峻(62)

迷眼(小小说)·····风萧萧(76)

满囤回乡(小小说)·····和 庄(79)

随笔天下

我的青藏高原·····武 斌(81)

西溪组章·····林四海(89)

老槐·老人·····胡明宝(93)

五毛钱·····李俊喜(95)

女儿的站台·····房崇新(97)

剧本看台

旱地危情·····陈国栋 梁守德(99)

诗行大地

诗星空

今天早晨回到我的祖国·····鲁 櫓(135)

心中的敦煌·····	惠永臣(137)
路过或者经历·····	刘将成(139)
诗博会·····	(142)

好到最好(外一首) 小 米

辽阔的黑土平原(外一首) 东北浩

纸上江南(外一首) 孙万江 / 我在三米外看你 汤小俊

咪依噜(外一首) 艾 叶 / 致大地 刘向英

绝壁的老树 王 晶

诗悦读

Walden Pond:致梭罗·····李心释(146)

这远远不够·····马 行(146)

蚁·····张二棍(146)

生命中突然的惊喜·····云经立(147)

感谢你,生活!·····张海峰(147)

每片树皮都感到温暖·····费 隐(147)

诗雅韵·····(149)

何其三诗词十首 何其三 / 刘庆霖诗四首 刘庆霖

何志勇诗二首 何志勇 / 邵红霞诗词三首 邵红霞

评论言说

人的色彩

——话剧《萨拉姆的女巫》观后·····陈琼枝(151)

首席代表

■陈国栋 梁守德 刘将成

2014年3月17日下午,中共中央总书记习近平到河南兰考视察。在兰考县政府为民服务中心,他看到悬挂着的“国土资源窗口”标志牌,要求大家像焦裕禄一样有颗为人民服务的心。随后,总书记指着墙上贴的“不知道;你问我,我问谁?”等服务忌语,面带微笑地说:“对人民群众没有感情就会说忌语,把老百姓看成父母、兄弟姐妹,就不会说忌语,态度肯定就会不一样。”

总书记的教诲让百万国土人倍感亲切。武汉市国土资源和规划局党组书记王继连说:“我们国土局的陈慧丽,就是践行总书记这一教诲的楷模,她把老百姓视为亲人,为民办事,不懂拒绝;为把事办好,不遗余力;十年如一日,不改其志。”

陈慧丽,武汉市国土资源和规划局江岸分局驻江岸区政务中心国土资源窗口的“首席代表”。她十年如一日,痴心为民,2014年被湖北省委、省政府授予“人民满意的优秀公务员”荣誉称号。

爱心窗口

武汉是华中地区最大城市,这座被称为“江城”的都市由于长江与汉江流经,形成武昌、汉口、汉阳三镇跨江鼎立的“大武汉”。江岸区在长江西北岸的汉口,那里有著名的古德寺、天主教堂、基督教荣光堂、二七纪念馆。

江岸区政务中心成立于2004年,作为“首席代表”,陈慧丽从中心成立那一天起,就和同事们一直坚守在“国土窗口”,为64平方公里土地上的80万人办理土地证。

所谓“首席代表”,并不是什么官衔,没编制,也没级别,有的只是责任,就是这个“窗口”的第一责任人,不管你坚强,还是脆弱,都要用肩膀扛起这副沉甸甸的担子。如果你没有足够的爱心、能力和较强的个人素质,你不敢接这个活。

全国大大小小的“窗口”成千上万,情况千差万别,但有一点是相通的——它是政府服务百姓的“直通车”,又是百姓发泄怨恨的“出气筒”。大部分窗口环境嘈杂,事项繁琐,各色人等参差不齐,责难、质问、打骂,各种声音不绝于耳,对人的生理和心理形成极大的挑战。有人比喻说,一个温柔善良的女孩进了“窗口”,一年后出来就会变成“小巫婆”。

站在我们面前的陈慧丽却不是这样。1963年出生的她坚守窗口整十载,虽已年过半百,

依然秀气端庄,笑容可掬,阳光灿烂,娇小的个头透出一种南方女子的自信。

其实,她所在的窗口就是发证,人家有了一套新房,你给人家办一个土地证,一本全国统一格式的“红本本”,仅此而已。不过不能小看这个“红本本”,有了它你才是这套房子的主人,有了它这套房子才是你的“不动产”。这已成为国民共识。

“这套房子背后是一个家庭、一个家庭所有成员一辈子的心血。”陈慧丽说,“办一个证,对我们是正常工作,对老百姓却是天大的事,有的一生可能就办一次,所以要用心办好,马虎不得。”

2014年3月17日,江岸区劳动街居民薛牟,带着他85岁的老母亲到“国土窗口”办房屋土地过户手续。陈慧丽检查后发现,他所带的资料并不齐全。薛牟说,他父亲1985年去世,时间已过去近30年,离世前并没有办理“过户委托手续”。按规定,他的母亲与他各有50%的继承权,如果母亲再婚,那母亲的50%又是他们的夫妻共有财产,所以要全部过户给儿子,必须有母亲的“单身证明”,否则是不能办的。于是,陈慧丽在纸条上写下“请到民政部门补办母亲的单身证明”一行字,并留下自己的手机号码,交给薛牟。

这位看上去年近60岁、身体偏瘦的中年男子却是个脾气暴躁的人,看完纸条,勃然大怒,一把撕烂纸条,指责陈慧丽故意刁难,大吵大骂。

陈慧丽解释:“当事人的委托手续,是法律的要求,也是为了保护你们当事人权利。”

薛牟立刻大声嚷起来:“你这人没长眼?我老母亲这么大了年纪了,还要什么单身证明?”

陈慧丽耐心地说:“对不起,这是程序规定,谁都不能违背。”

薛牟又瞪眼了:“人就在你眼前,规定个屁!”

陈慧丽陪着笑说:“您父亲走了快30年了,如果您母亲后来再婚,房子直接过户就存在风险,这个责任我无法承担。”



陈慧丽在“窗口”办公。

薛牟哪里听得进去？接着破口大骂了：“你胡说！我母亲是那种人？”

政务中心的女科长李小溪正好巡查到此，赶紧上前劝阻，薛牟根本不听，一把推开她，拿起工作台上的工作牌，猛地砸在陈慧丽身上，并叫嚣：“我告诉你，今天你不给我办好，我就不走了！”

此时，围观的百姓都看不下去了，纷纷上前自发地主持公道，严厉指责薛牟的无理取闹。

李小溪则在旁边喊了一声：“陈慧丽，好样的！”

面对同事的理解、百姓的同情，陈慧丽的泪水止不住地流了下来。她这人有习惯，受了委屈不仅哭，还哭着继续把事情做下去。她一边擦眼泪，一边向江岸分局打电话请示。之后，擦干泪水，微笑着对薛牟说：“您骂也骂了，打也打了，火气也该消了，不管怎么说，办事的原则不能变。请写一份承诺书吧……”

根据江岸分局领导的要求，决定对薛牟采取人性化操作方式，让薛母写一份承诺书，说明自己1985年配偶去世后一直单身，今后如果因为这次过户引起任何法律纠纷，一切后果本人承担。

薛牟看到陈慧丽这样不顾他的粗暴态度尽心做事，深感后悔，很难为情地对陈慧丽说：“我和母亲都不会写字。”

“我来帮你。”陈慧丽二话不说，坐到电脑旁帮他起草了一份承诺书，之后交给薛牟，和蔼地说，“请您母亲在落款处签名，按上手印就行了。”

事情办妥之后，薛牟说：“我脑子糊涂，别怪我，我没把事看得这么难办，总觉得母亲腿脚不方便，去一趟民政局实在太麻烦，就对你发脾气了。没想到你还是这么好，把事情给解决了。让你受委屈了，对不起……”

当薛牟向陈慧丽鞠躬道歉的时候，陈慧丽流着泪说：“不要这样，只要你满意就好。”

此时，现场围观百姓被陈慧丽的行为举止深深地感染了，自发地鼓起掌来。

后边发生的事更令人敬佩。因为薛家母子从未到过江岸区政务中心，人生地不熟，找不到公交车站，向陈慧丽问路，陈慧丽还是二话不说，搀扶着老人慢慢走过马路，一直把他们送到了公交车站，并看着他们母子陆续上车。当陈慧丽与他们挥手告别的时候，一直没有说话的薛母，坐在车上悄悄地抹起了眼泪……

事后，江岸分局地籍科长潘虹谈起这件事，问陈慧丽：“一人难称百人心，你感到委屈吗？”

陈慧丽摇摇头：“他跟我无冤无仇，发脾气对事不对人。他害怕事情办不成才着急发火，你尊重他，真心给他办事，他慢慢就消气了。”

这就是陈慧丽，国土资源窗口的“首席代表”！面对刁难，用耐心和包容来化解；面对谩骂，始终笑脸相迎，好言相待。任何情况下都不动怒，不还口，不回避，礼貌有加。尽管心里委屈不舒服，但换位思考，将心比心，把他们当成自己的亲人。

这就是陈慧丽的品质。这就是一名基层公务员的精神风貌。

潘虹知道，无端被骂她哪能不委屈？但10年“窗口”生涯的磨砺，她已经习惯了。现在，她一心想的就是为群众办成事、办好事，其他都不重要了。

“谢谢你，我的好姐！”潘虹搂着她她说，“你对老百姓捧出的是一颗爱心啊！”

在陈慧丽看来，在路上碰到一个好交警为你排忧解难，就会觉得全中国的警察都是最好的，就像美国人一睹姚明的风采，不再相信中国人一个个都是“东亚病夫”。我们的窗口虽小，

对社会的影响却是蛮大的。

党是谁?就是一个为党办事的人。只要这些人用心为老百姓做事,用情为老百姓服务,老百姓会对党感恩,党的威信就增强了。如此说来,窗口的工作就要敢于担当,敢于为社会分忧,让党的威信在老百姓心中生根发芽。

有时候,陈慧丽又是“一根筋”,很倔强:用情用心为百姓服务不等于降低工作标准,无原则乱办事,一定要坚持依法依规,即便是领导打招呼都不能放弃“法律底线”。办个土地证看似简单,一旦出错后果却不堪设想。

2012年6月出了一个“闹场子”的事。这天,一位男性居民到“窗口”办房屋土地交易过户手续。这种事天天有,也很简单,预审时也很顺利,想不到,在签字环节却出现了意外。

陈慧丽发现,土地证上“使用人”一栏写着两个人,到场的怎么只有一个?按规定,两个人必须到场签字。面对陈慧丽的询问,这位居民解释说:“另外一个是我爱人,在深圳打工回不来,现在家里急着用钱,你网开一面,帮着给办了,也算你为民做了一件好事……”

陈慧丽顿时警觉起来。对一个家庭来说,房产过户,关系身家性命,别说在深圳打工,就是在外国也要有一个授权。

陈慧丽说:“您爱人不到场,您又不能提供您爱人的授权委托书,这样的忙我帮不了。”

男性居民说:“求你了,事后我请你吃饭。”

“对不起。”陈慧丽说,“我们窗口从来不吃客户的饭,请您理解。”

听到这,那人立马开始找茬,说话声越来越大,脏话不断,最后干脆威胁陈慧丽的人身安全,整整闹了一个上午。陈慧丽坚持原则,任凭那人发泄而不恼不怒,也不予理睬。

事后了解才知道,那人果然居心不良,正与爱人闹离婚,企图背着爱人偷偷把房产卖了,独占夫妻二人的共同财产。为此,陈慧丽感叹,如果当时一时心软把这个证给办了,那会是什么样的后果!

还是这年的6月,又发生一件事。

这天,一位西装革履的男子帮他的叔叔来“窗口”办理房屋土地过户手续,陈慧丽发现资料中没有“委托”证明,手续缺失,她要求这个男子回去补办,或者让他叔叔亲自到场。男子说:“我叔叔有事外出,不能到场,请首席代表给通融一下。”

陈慧丽毫不犹豫:“有法律法规在那摆着,这事没法通融。”

这个男子不甘心白跑这趟腿,就找他的战友——一位与陈慧丽的有关领导帮着说,陈慧丽依然不为所动,婉言回绝了那位领导的说情。那个男子悻悻而归,回去找他的叔叔重新补办了委托手续。

后来,这个男子拿着“委托书”又返回“窗口”办手续,对陈慧丽说:“我叔叔知道你这人,回去给我一顿好批!叔叔说你服务态度好是好,但认真,坚持原则不动摇,果然名不虚传。”

谈起这事,江岸分局副局长皮文胜说:“只有一身正气的人说话才有底气,办事敢抗上,处事能做主。”

陈慧丽常说的一句话是:“学会换位思考。”日常奉行的是“四步工作法”:聆听,解释,指路,解决问题。只要合法合理的诉求,她就用心去做,用情服务,把好事办好,这是她10年不变的追求。

2011年9月,一位身有残疾的居民张达,坐着轮椅来到“窗口”办事。“首席代表”陈慧丽

走出工作台，倾下身子为他让座递茶，当她得知张达是来办理土地证的，热情地对他说：“请在这稍等，我给你特事特办，你所有的手续都交给我，一会儿就会办好。”

30分钟，一本崭新的土地证交到了张达手中。捧着刚刚到手的证件，张达感慨地说：“谢谢你，谢谢，到了你们窗口，我们残疾人就像到了家……”

2014年2月，一位70岁的老人为“70高龄”老房顺利过户的事，同样令人赞叹。

老人叫王质斌，家住江岸区一元街双合村，老房是他父亲1971年购买的二手房，到现在房龄近70年。2013年年底父亲去世，王质斌带着继承公证书和房屋土地证，来“窗口”办理土地过户手续。

不过，陈慧丽审核时，发现王质斌手里的土地证早已过期作废。老人一听急眼了，一时不知怎么好，陈慧丽耐心地告诉他：“不要着急，这事我一定帮你办成。”她让他去找个人建房审批表、购房合同，然后写给他一个电话号码：“如果有问题，随时给我打电话。”

王质斌吃了“定心丸”，到有关部门顺利地查到了有关资料，却没有找到至关重要的“购房合同”，能查到的只有房管局档案袋里的一纸“买房草契”。怎么办？王质斌只得打电话向陈慧丽求助。

陈慧丽得知后，马上搭车跑到房管局档案室查看资料，与那边的工作人员沟通，一致认为，“70岁老人”的“70高龄老房”是上世纪70年代购买的一处“历史房”，按规定，“买房草契”复印后加盖房管局档案室公章，就可以当做“购房合同”。

于是，王质斌的老房顺利过户了。

2014年3月，发生在陈慧丽“爱心窗口”的事，通过《长江日报》传遍武汉三镇，44岁的江岸区球场路居民朱志宏，向我们介绍了4年前陈慧丽不遗余力帮他找回过道错划1.63平方米“两证”漏登面积的事。

朱志宏说：“她只用10天时间，帮我解决了两年都没有解决的问题。”

寸土必争是我们民族的传统，为这1.63平方米，朱志宏曾经毫不客气地把一个职能部门告上了法庭。

2000年，朱志宏与原单位签订房改协议，在球场路购买了一栋房屋，后来发现，房屋产权证上的附图与家里的实际形状不符，便向有关部门反映，但杳无音讯；与邻居沟通，得不到配合；又请职能部门到现场勘测，遭到拒绝。2009年11月20日，朱志宏将这个职能部门告上法庭。

法庭审理注重证据。房屋手续太复杂，朱志宏搞不懂，到底应该从哪里下手？一时没了主意。2010年4月的一天，他来到“国土窗口”咨询。

其实，这件事跟陈慧丽的工作没有关联，但她听朱志宏讲述自己的遭遇，很同情，决定帮助他，给他指出了两个关键点，一是证据，既然附图与实际面积存在误差，关键证据是找到这座住宅的楼层平面图；二是职能部门现场勘测。随后，她跟以前一样将这些写在了一张纸条上，并留下电话号码。

朱志宏在陈慧丽指引下，在江岸区国土规划分局档案室顺利调取了住宅楼层平面图，发现确实有一处“异形过道”，之后又到法院提出强烈要求，请职能部门上门实地测量。在法院干预下，职能部门测量发现，朱志宏的房屋有1.63平方米“不翼而飞”。

2010年8月12日，职能部门为朱志宏及其邻居办理了房产证变更，1.63平方米的房屋

面积又回到了他的手中,他高兴得几乎要跳起来。但是,11月12日,当他拿着崭新的房产证和原有的旧土地证资料再次来“国土窗口”办理土地证变更登记的时候,陈慧丽却告诉他,这样的变更,必须要职能部门说明变更原因,否则无法办。朱志宏去那家职能部门申请出具证明,却吃了闭门羹,人家说,房产证变更已经解决了,办土地证不该来这里。

朱志宏只好再向陈慧丽求助。

“没想到,过了两天后,她让单位安排一辆车,带着我一起去那家职能部门求情,可是沟通了一上午,对方还是不愿出具变更说明。”朱志宏说,“当时真的感到绝望了,要是变更土地证又耗上两三年,我只怕要疯掉了。”

三天后,陈慧丽打来电话,通知朱志宏,可以来“窗口”办证了,让他惊喜万分。原来,陈慧丽向江岸区分局领导汇报了朱志宏的特殊情况,分局以单位名义给有关职能部门发函,对方只好以公函的形式,作了变更情况说明。

至此,朱志宏的土地证历经曲折,终于尘埃落定。后来谈起这件事,他说:“前些天,我看电视上说,一个北漂青年6次赴老家办护照没办成;还有一个孕妇,跑20趟办不下准生证。比较一下,咱们国土局的首席代表,没说的,一流!”

“用心做事,用情服务,是陈慧丽的一贯作风。”江岸分局局长高成喜说:“陈慧丽与她的团队,在窗口服务10年,办了30万张土地证,‘国五条’出台后,高峰期每天的咨询量300多人次,办理90本土地证,不但没收到一起投诉,窗口还收到了大量的锦旗和奖牌,她的工作真的让人放心……”

“透过这扇窗,是热情洋溢的笑脸;触摸这扇窗,是温馨暖人的双手;走进这扇窗,是感人至深的故事;爱上这扇窗,是不悔人生的选择。”这是江岸区政务中心大厅中间的展板上陈慧丽写的小诗。

这是她心声。“这扇窗”是她的家,连着她的爱,是她人生精彩亮丽的舞台,她把人生最精华的岁月奉献给了爱心窗口。

用爱架起连心桥

素有“火炉”之称的江城武汉,尽管到了初秋时分,还是让人感到燥热难耐。

2005年9月的一天,一群不同寻常的人用担架抬着一位耄耋老人,急匆匆走进江岸区政务中心大厅。这一举动在不明就里的群众中引起了一阵骚动,熙熙攘攘的大厅一时变得混乱而紧张。

陈慧丽与政务大厅的几个负责人赶忙从“国土窗口”跑了出来,经过一番询问,才知道被他们抬着的老人叫张春生,家住江岸区后湖,身患癌症,正在住院治疗,唯恐时日不多,想在生前把房屋所有权过户给儿女们。

按照当时的规定,房屋产权人必须到窗口出示身份证明,提交相关资料,核实身份以后才能办理过户手续。无奈之下,一家人只得把身患重病的老人抬到政务大厅来。

情况特殊,刻不容缓。尽管陈慧丽为他顺利地办理了过户手续,老人的儿女千恩万谢,很满意,但送走张春生一家人之后,陈慧丽却久久不能释怀,觉得心里堵得慌。为了这么一个简

单的过户，一家人费尽周折，老人还要承受那么多难以言说的痛苦，如果是自己的父亲母亲，或者亲朋好友，在大热的天气里用担架抬着来办证，心里会是一种什么样的感觉呢？

那些天，陈慧丽的脑海里总是闪现着张春生老人一家来办证的画面，哪怕是星期天和家人在一起也会不由自主地想起这件事。她在内心里反复追问：是不是我们的工作方法需要改进？为什么我们不能走出去，主动为需要帮助的人提供服务呢？

一周后，陈慧丽把在窗口设立“绿色通道”的想法在每周一次的例会上提了出来。开设“绿色通道”就意味着给自己与同事们加压，甚至会增加一些不必要的麻烦。意想不到的，十几个同事不但没人提出反对意见，反而各抒己见，献言献策。这让陈慧丽非常高兴。

经过反复讨论，一份完整的《关于在窗口开设绿色通道的构想》很快递交到江岸分局领导的手里。不久，“绿色通道”就顺利开通了。

“绿色通道”就是为“老弱病残”等特殊群体，实行“预约服务、上门服务、延时服务”，它要像一条枝繁叶茂的林阴道，从“国土窗口”直接通往需要特殊帮助的群众家。

2005年至今，从这条“绿色通道”里走过多少用户已无法统计，但是有一点是清楚的——这条“绿色通道”是党和政府走近寻常百姓家的“连心桥”。

2011年4月，同样是身患重病，同样是要把房屋过户给子女，王冠生老人受到的待遇就不一样了。

83岁高龄身患肺癌的王冠生，在武汉市第二人民医院杨汉湖分院住院治疗。住院期间老人不停地唠叨将房屋所有权过户给儿女的愿望，但由于重病在身一直无法实现。有一天他对女儿讲：“听说国土局能上门办事，你们派一个人去打听一下。”

拗不过老父亲的女儿，第二天抱着试试看的想法来到了“国土窗口”。陈慧丽了解到王冠生老人的实际情况后，当即与老人的女儿约定“服务上门”，第二天就到医院为他们办理过户



陈慧丽上门服务。

手续。

老天爷似乎有意考验陈慧丽,第二天早上7点就下起了倾盆大雨。因为雨势过大,大街上除了一些来往的车辆,基本上见不到行人。陈慧丽没有丝毫犹豫,不到8点就带着两个同事撑起雨伞,走出了办证大厅。

当他们冒雨出现在王冠生老人病房的时候,老人的女儿惊呆了,半天没有说出话,还是躺在病床上的王冠生老人首先反应过来,一面打着手势叫女儿给陈慧丽她们让座,一面说:“伢们啊,下这么大的雨,你们今天就不要来了啦,你看这事弄得,都是我造的孽啊……”

陈慧丽和同事几乎异口同声:“不碍事,我们是自愿的,您不要自责了。”

陈慧丽和同事在病床前为王冠生老人办理了过户手续。女儿送她们下楼时,老人望着她们的背影,呖语般反复重复着两个字:“谢谢!谢谢!谢谢……”在楼梯转角处一个不经意的回望,陈慧丽发现女儿正用面巾纸为王冠生老人擦眼泪。

事后老人感叹:“现在政府办事真是服务到家,我的一块心病就这么了啦。”

陈慧丽每每谈起此事却说:“我们只是稍稍改进了一下工作方法,为老百姓提供了一点方便,老百姓就这么感激我们,作为一个公务员有什么理由不去为百姓做更多更好的事情呢?”

陈慧丽已记不清赞美“窗口”的锦旗到底有多少,每一面她都整整齐齐地收藏在一个柜子里,我们采访时,发现有一面锦旗始终挂在墙上,上面写着:尽心尽力为群众办实事,竭尽全力为群众解难事。

为什么唯独这面锦旗会挂在墙上呢?陈慧丽说:“这是根据送旗人的要求,当着送旗人的面挂上去的,不让取下。”

家住江岸区后湖正义路的龚少梅婆婆,花尽两代人的积蓄,购买了一套二手房。2013年7月,龚少梅和老伴彭福汉兴奋又急切地来到江岸区政务中心“国土窗口”办理过户手续,当工作人员告诉他们办理二手房过户,需买卖双方同时到场签字确认后才能办理。这给了老两口当头一棒,一下子完全蒙了。

由于对政策和办事程序不熟悉,在办完房产过户手续后,他们就把购房款全部付给了对方,而对方住在武汉市郊的阳逻,让人家再跑一趟不晓得他们愿不愿意配合。房款是“一把交清”的,如果人家不配合怎么办?

龚婆婆随即拨通了对方的电话,对方果然以工作忙为由推脱了。

第二天,第三天,龚少梅婆婆又多次联系对方,都被对方拒绝,后来对方干脆不接老人的电话了。

买房子本是一件令人高兴的事,因为对方的不配合,导致土地证迟迟办不下来,老两口急得像热锅上的蚂蚁,双双都患上了失眠症,整夜整夜地商量这个事该怎么办。

当时,龚婆婆刚刚做过心脏手术,身体很虚弱,老伴彭福汉怕一事未了又生一事,尽管自己心烦意乱,还是强打精神安慰老伴:“不着急,我们明天再去一趟政务中心,找一找‘窗口’的领导,也许能给我们通融一下。”龚婆婆是一个急性子,第二天大清早就拉上老伴,再一次来到了“国土窗口”,一定要见见领导。

“首席代表”陈慧丽接待了他们,她一边听老人讲述事件的经过,一边安慰着老人。当她得知卖方是阳逻电厂职工后,欣然一笑:“我给阳逻电厂办过房改房发证手续,认识房改办的

负责人,我跟他们沟通一下,看看能不能请组织出面做对方的工作。”

陈慧丽马上给阳逻电厂房改办负责人通了电话,说明了事情的缘由,电厂房改办领导一听是陈慧丽,当即应承,大力配合,当场联系了卖方,劝说卖方协助龚少梅办理土地过户手续,卖方答应了,初步约定了办证时间。

这让龚少梅、彭福汉老两口高兴坏了。龚少梅老人连声说:“你像救了我们全家的命一样,是我们家的恩人啊!”

可事情并不遂人意。约好了的办证日期早已过了,对方却迟迟不见踪影。龚少梅和老伴一下子又掉进了冰窟窿。

眼看一天天过去,始终不见龚婆婆和彭爹爹来办证,陈慧丽担心是不是老人病了?想到这里,陈慧丽马上给龚少梅老人打电话,才知道卖方又变卦了。

陈慧丽二话不说,再一次拨通了卖方的电话。卖方告诉陈慧丽:“老婆回湖南老家了,一个月以后才能回武汉,等老婆回武汉吧,我们就配合龚婆婆把过户手续办了。”

当陈慧丽把这个信息反馈给龚婆婆的时候,老两口焦急的心才稍稍平息。

漫长的等待无异于一种煎熬。一晃,一个月就过去了,对方还是不理不睬,打电话又不接,情急之下龚婆婆再一次拨通了陈慧丽的电话。陈慧丽依然非常热心,她安慰龚少梅老人:“婆婆您莫着急,我再来试一下,您等我回音。”

陈慧丽联系上对方后,对方答复说老婆还在湖南老家,要到春节才回来。陈慧丽把了解的情况告诉了龚婆婆,并对老人说:“婆婆放心,这事我会管好的,一有对方的消息我会马上和您联系的。”

看着两位老人特别着急,陈慧丽又嘱咐:“不要太着急,要注意保养身体。我工作忙了一点,要是忘了你们打电话提醒一下。”

对陈慧丽的细心,两位老人感到了一阵阵温暖,反反复复折腾了几个月,两位老人已经精疲力竭,焦虑万分,哪能静下心?听了陈慧丽的话,彭福汉老人激动得嘴都哆嗦了:“谢谢你,熬了这几个月,不是你这个伢,我们老两口不是被逼疯,就是急死了!”

接下来的日子里陈慧丽不仅经常联系卖方,还继续打电话安慰两位老人。

春节过后一上班,陈慧丽就联系卖方,对方依然如故,说一套,做一套,就是拖着不来,后来再联系,干脆连陈慧丽的电话也不接了。

这个时候,有人劝她:“何苦蹚这浑水?你这不是养个虱子咬自己嘛。”

也有人说:“这件事,本来就不在你工作职责内,你不管,人家也不能埋怨你,只需要按章办事,做好本职工作就行了。你不是救世主啊,何必自寻烦恼,自找苦吃!”

陈慧丽不管这些。她天生一副悲天悯人的菩萨心肠,嘴里不时冒出来一句口头禅:“都是应该的!”那么自然,那么真切。

龚少梅老人的事眼看到了山穷水尽的地步,陈慧丽以她执拗与倔强的态度,再一次与阳逻电厂的领导通了电话。

工夫不负有心人。阳逻电厂的领导也被陈慧丽的人格魅力和执着打动了,电厂领导与卖方进行了一次严肃的谈话,同时给了卖方一天假,责成他尽快配合龚少梅老人办好土地过户手续。2014年2月13日,卖方终于主动联系了陈慧丽和龚少梅婆婆。

两位老人终于如愿以偿。当他们拿到散发着油墨味的《国有土地所有权证》时,龚婆婆抱

着陈慧丽失声痛哭。

她哭,是因为这本土地证的来之不易,哭他们两人的艰辛和委屈,但更多的,是对陈慧丽的感激。

第二天,风和日丽,为了表达对陈慧丽和窗口全体同志的谢意,龚少梅老两口起了个大早,满街跑着找到一个门店,选择了一面最贵的锦旗,送到“国土窗口”。

当时陈慧丽外出办事不在,政务大厅负责人代她收下锦旗的时候,龚婆婆不同意,她说:“我们等她回来,要见见她,亲手交给她。”

他们在大厅等一会儿,陈慧丽回来了,他们郑重地送上锦旗,反复叮嘱:“一定挂在墙上,什么时候都不要摘下来了,墙上挂着的不是锦旗,是我们老两口的心,如果摘下来了,我们睡觉都不会安稳的……”

多么朴素的语言!其中折射出普通群众对陈慧丽身上闪耀的人性光辉的赞美。

于是,这面锦旗就一直挂在墙上。

有同事说:“我们的首席代表手伸得太长了,又是医院,又是厂家,又是买卖双方,你累不累啊?”

深知陈慧丽内心世界的地籍科长潘虹说:“她伸出的不是手,而是爱,她把她的爱心延长了……”

是的,陈慧丽用她的爱心,在党和政府与老百姓之间架起了一座“连心桥”。

一万张纸条一个心愿

说起“爱心延长”,江城武汉还流传着陈慧丽许许多多的故事。

2014年4月17日,《人民日报》在“最美基层干部”专栏以“武汉有位‘纸条姐’”为标题,对陈慧丽的先进事迹进行了报道。作为“首席代表”,十年来,陈慧丽为方便群众办事在“窗口”给百姓留下了一万张多张便民纸条。“纸条姐”陈慧丽的事迹在武汉三镇不胫而走。

“纸条姐”凝聚着陈慧丽对老百姓的一片爱心。

2004年6月,武汉的天气已经很热了。一天,一位60岁左右的老人满头大汗,气喘吁吁地走进政务中心,先在大厅找了个位置坐下来,在喧闹的人群中不停地东张西望,待喘息稍微平静,才慢慢走向“国土窗口”。

老人是来办理“拆迁还建”房屋土地证的,由于老人对办证程序和材料要求不熟悉,把《产权调换协议书》、《房屋移交凭证》等资料忘在了家里。

陈慧丽发现老人急得团团转,便一五一十地把办证所需材料一股脑地告诉了他,并叮嘱他:“不要再跑冤枉路,明天来的时候一定把资料带齐。”

看起来,老人掰着指头一一记得很牢,可是第二天来到“窗口”,还是把《房屋移交凭证》忘在了家里。

面对大汗淋漓的老人,陈慧丽觉得是自己做错了事,非常不好意思。她给老人倒了一杯水,自己则趴在桌子上快速地写着什么。很快,她起身把一张纸条递到老人手上,并告诉他:“我把办证所需的全部材料都写在这张纸条上了,明天您就按纸条上列的清单,一定把资料

带齐。纸条上有我的手机号码,如果您还有什么不明白的事,想起来了就给我打电话。”

接着,她又找来一个档案袋给老人,让他把所有资料整理好装在档案袋里,以免丢失。陈慧丽看着老人颤颤巍巍离去的背影,低声说了一句:“对不起……”

没想到这句话被老人听到了,转身说:“你讲不清,我怪你;你都讲清楚了,是我人老记性差,哪能怪你?今天你给我写了纸条,明天一定错不了。”

第三天,老人这些手续顺利地办妥了。

老人虽然高高兴兴离开了政务大厅,但这件事却成了压在陈慧丽心头的一块石头。尽管我们的办证程序和用户提交材料的目录都在墙上有公示,政务大厅也有随手可取的“办事指南”一类的小册子,但“窗口”的服务对象形形色色,年纪有差异,文化程度不同,还有办理事项的区别,单凭那些“公示”、“小册子”是远远不够的。

前来办事的百姓听不懂是正常的,忘了也在所难免,而作为一个“窗口”工作人员,说不清,道不明,又让他们记不住,那就不正常了。

一人一种情况,一人一张纸条。写一张纸条也就是3分钟,却能让百姓少跑多少冤枉路!想到这些陈慧丽笑了。

从那以后,她就成了“纸条姐”。首先听清楚了来“窗口”办事百姓的诉求,然后她根据这个诉求把需要的材料和证据一一写在纸条上,交给他们,让他们回去一次性备齐。

在准备材料的时候,遇到了不懂的问题怎么办?必然返回“窗口”来问清楚,又要多跑腿。陈慧丽又在纸条上增加了一个内容——不仅写上办公电话,还留下自己的手机号。遇到问题,随时可以打电话向她咨询。

她就这样开始给来“窗口”办事的百姓留纸条。人家来了,说明情况,她略一思索,随手就把纸条写了,递给人家,很简单。但是当拿着纸条的人向她询问各种各样的问题、提出各种各样要求的时候,她才意识到小纸条留给了人家,责任担当留给了自己。

2011年6月,中国长江航运(集团)总公司的退休老人谢国珍从黄孝和路匆匆来到区政务中心“国土窗口”申请办证。交谈后陈慧丽得知,谢婆婆70多岁,家住7楼,因老伴腿不好,常年无法下楼,想尽快办理“两证”,把房屋交易后再买一套楼层低的房屋居住,以便带老伴出门晒晒太阳。

陈慧丽看完材料,告诉老人:“您这是房改房,属于集体产权,个人无权进行产权交易,要交易就得有土地来源资料,重新办手续。”

在询问中,她了解到,相同的情况在江岸区育才一村还有38户居民。谢国珍成了39户居民申办“两证”的代表。

陈慧丽给谢国珍老人交代的同时,递给谢国珍老人一张纸条,上面写着:“补土地来源资料,到市房产交易和登记中心档案室查。”纸条上还留有她的手机号码。

谢国珍揣着纸条,按照陈慧丽的提示来到了市房产交易和登记中心,可是,在档案室里怎么也查不到单位的土地登记资料,无法证明土地来源。

回到家,老人茶饭不思,想来想去,抱着试一试的心理拨通了陈慧丽的手机,把查档案的情况给陈慧丽说了一遍。陈慧丽告诉老人:“有可能是你们单位的房屋登记有问题。这样吧,明天我陪您一起去市局档案室再查一查。”

听到这句话,谢国珍别提有多高兴了,挂了电话,老人赶忙把陈慧丽的号码存进了手机