



# 倾情服务群众 共筑幸福家园

芝罘融媒记者 郑秀杰 王睿 通讯员 董彩莲 王丰华 摄影报道

巡查走访、调解矛盾……网格员的一天都在为“别人”而活，他们走街串巷，邻居吵架找网格员，路面不好找网格员，网格员成为居民的“百事通”和“万能管家”。即使面对繁琐的工作，网格员们依然每天洋溢着笑脸去服务每一位居民，他们用热情和真心为居民筑起幸福家园。



## 用“铁脚板”丈量民情民意

只楚街道楚新社区网格员 周妮

周妮是只楚街道楚新社区第四网格的网格员，自从2021年11月上岗以来，她每天在网格内巡查走访，居民们从起初不知道她是干什么的，到如今热情主动地向她反映情况。居民们都说：“有网格员真好，有困难知道向谁反映了。”

### 摸清家底，收集民意

周妮所服务的第四网格共有居民308户，764人。这些居民大多是上班族，白天很难见到面，为将网格内的居民情况摸清、摸透，周妮经常利用晚上

和周末休息的时间进行入户走访，完善辖区居民的信息。

走访期间周妮会记录居民的问题和建议，对居民提出的问题和

妮会积极解决，对短时间内不能完全解决的事件，她也会积极给居民反馈工作进度，真正做到事事有回应，件件有着落。

### 排忧解难，争当居民“贴心人”

“小周啊，多亏你来回奔波，我这事才能解决得这么快。”辖区居民李女士一边拿着锦旗一边说着话走进楚新社区党群服务中心。前段时间李女士掉进通讯井里，身体受伤，财物也有损失，

周妮了解情况后第一时间就安排李女士去医院进行伤情检查，并且联系权属的通讯公司，在周妮的多次奔波沟通下，最终通讯公司和李女士也达成和解。李女士为了表示感谢，给周妮送来

了锦旗。周妮表示，锦旗虽小，但分量不轻，这面锦旗是对网格员工作最大的肯定和赞美，它将激励周妮用心用情继续服务好每一位居民。

### 化解矛盾，做好网格“和事佬”

李大姨的老伴前段时间去世了，子女也不在身边，老人变得性格孤僻，经常和邻居吵架，周妮就经常去李大姨家，聊聊家长里短，时间一长，李大姨性格开朗了，也不再和邻居斤斤计

较了。9号楼王大姐家的宠物狗早上5点多就开始叫，影响楼上楼下邻居的休息，也直接影响了邻里关系。周妮了解情况后主动找到王大姐，多次沟通后，王大姐同意早起出去遛狗，最终

大家握手言和……像这样的事情还有很多，每当遇到邻里纠纷、夫妻矛盾等，周妮总会热心地帮大家调解，现在居民都知道了有事就找热心肠的小周。

### 文明创建，网格先行

在精致舒美城市创建过程中，周妮化身“宣传员”，敲开网格内每一户居民的家，走进每一家商户的门，进行全覆盖的宣传，并带领着网格助理员、物业

人员等一层一层的爬楼进行楼道垃圾的清除。社区的居住环境更整洁了，居民也更满意了。

网格工作是繁琐的，但是居民们一

句简单问候、一张笑脸，就会成为周妮网格工作信心和力量的源泉，她用行动证明“群众的事无小事”，并将一直坚持下去。

## 贴心服务的网格“姐妹花”

世学路社区网格员 吴英姿、郝小平

对一直在社区工作的吴英姿、郝小平来说，每天面对最多的是鸡毛蒜皮、家长里短的琐事。然而就是这样的工作，她俩也干出了名堂。她们作为社区的前辈，以赤诚之心奉献社区，想群众之所想，急群众之所急，成为居民的知心人、贴心人。

### 热情服务解难题

接到居民反映，有店铺装修时间太晚，影响休息，附近的居民吃尽苦头。一大早，郝小平就已经来到青年南路附近，找到装修店铺，对装修情况进行了解，现场就居民反映情况与装

修店家进行沟通，要求店家在休息时间停工，在保证装修进度的同时，一定不能影响居民休息，在郝小平耐心细致的沟通下，事情得到了圆满的解决。郝小平对居民的服务热情没有因

为任何事情打折，只要是居民提出来的，她都会尽自己所能的帮助协调，对郝小平而言，干一行，爱一行，这是一种职业态度，助人为乐也成为一种习惯。

### 贴心巡查排隐患

在郝小平忙碌的同时，吴英姿则开始了一天的九小场所巡查工作。她每天通过微信群和网格群及时了解统计辖区住户和商铺的安全需求，通过登门入户走访，发放《致广大居民朋友的一封信》《安全常识手册》等宣传资料，对辖区内住户、商铺等场所进行拉网式检查，对存在的安全隐患，及时提出整改意见，当场或限期进行整改，妥善处理网格内各种突发紧急情况。在走

访排查中，及时向居民宣传消防安全、非机动车如何安全充电、燃气安全等相关安全知识，提高群众的安全使用和应急处置能力，她作为“居民的安全管家”，以最高的效率、最快的速度最大程度降低安全风险，完成社区全面安全大检查。

类似贴心周到的服务工作还有很多，每天都会在网格内上演，楼道里能听到她们亲切的问候，大街小巷遍布着

她们数不清的足迹，走进千家户，心系万家苦，她们站在服务居民的第一线，寒冬送温暖，酷暑送清凉，日常送平安，节日添欢乐，在自己的工作岗位上兢兢业业，郝小平和吴英姿日复一日的积极发挥网格员作用，事无巨细为小区居民和商铺企业解决“急难愁盼”，负责任的态度和热心的服务赢得社区居民们的一致好评，也成为世学路社区一道亮丽的风景线。