

在点滴小事中感受“网格温暖”

芝罘融媒记者 王睿 郑秀杰 通讯员 王丰华 刘文清 摄影报道

他们是“宣传员”“跑腿员”“调解员”“联络员”“监督员”……网格员作为网格化社会治理中的重要力量，发挥着不可忽视的作用。他们穿着红马甲，每天穿梭在网格内，把基层网格服务做细做精，托起居民的幸福感，让我们一起走近华新社区网格助理员马晓媛和锦城社区网格员韩晓婷，感受网格员的生活日常和工作点滴。



华新社区第八网格助理员 马晓媛 积极热情服务，争做居民“贴心人”

她叫马晓媛，42岁，2022年8月成为世回尧街道华新社区第八网格的一名网格助理员。一年来，她团结同事，关心居民，踏实工作，在平凡的岗位上默默地坚持，获得了同事、居民的赞誉。

日常巡查积极沟通

日常巡格是网格助理员每天必做的功课，马晓媛自担任网格助理员以来，积极主动，全力协助网格员做好社区各项工作。为了了解网格情况，马晓媛积极走访入户，对群众反映问题做到第一时间上报，做到格内底子清、情况明，成为了群众诉求的“收纳盒”跟网格员的“助力员”。“亲爱的，咱网格193号楼侧的非机动车停车位牌子丢失了，我再看看其他点位有没有缺失的，等去社区拿几个贴上……”“亲爱的，今天遇到咱网格XX号楼X户的丈夫国外回来定居了，信息已经收集，等给你，别忘了录

入平板系统”“亲爱的，你说的这个居民我认识，我所了解的情况是这样的……”她总是主动发现问题并积极解决，不在乎个人得失，社区工作从不推拖。居民们把她当自己的亲人，无论大事小情都愿意与她交流沟通，这离不开她平日里勤快地走访和热心助人，她的为人处事得到了社区所有工作人员的赞誉和居民的认可。

贴心服务解决难题

工作中的马晓媛牢记服务宗旨，深入居民之中交朋友，倾听呼声，了解需求，关心群众生活。7月的某一天，网格内一居民找到她哭诉物业给安排的车位距离自己家太远，由于自己一个人在家带孩子，距离车位太远拿婴儿用品不方便，找物业协商无果。马晓媛立即想到一邻居正在出租车位，边安抚居民边帮其联系邻居，最终给居民解决停车远的问题，得到了受助居民的好评。在她看来，

为居民忙前忙后，是最快乐的事。

近期，华新社区在开展“清理乱堆乱放”专项整治行动时，有居民反映有些老人常年堆积的杂物清理困难，马晓媛同网格员立即前去沟通，耐心讲解保持楼道通畅的重要性。在得知老人行动不便时，马晓媛和网格员同物业一起当起了“搬运工”，与居民相互配合，将楼道里的杂物进行搬运和整理，她不怕苦、不怕累、不怕脏的工作精神赢得了大家的赞誉。

马晓媛说：“社区网格助理员的工作虽然琐碎、辛苦，有时还被误解，但是却能真正体现出个人的价值。我热爱这份工作，我将继续努力配合网格员充分发挥网格助理员的作用，踏踏实实做好这份工作。”朴实的话语道出所有助理员的心声，是她们在社区与居民之间搭起了一座“连心桥”，正是有了像马晓媛这样的助理员们的辛勤付出，社区的凝聚力和向心力也变得更加稳固。

锦城社区网格员 韩晓婷 真情暖民心 网格铸和谐

自2021年11月担任锦城社区第六网格网格员以来，韩晓婷始终踏实工作，服务大众，大小事情都以服务对象为基点，时刻牢记全心全意为群众服务的宗旨，抱着事事有回应，件件有着落的工作态度，在网格工作中，直接面对群众。这其中的经历让她受益匪浅，也为促进网格和谐稳定和社区的发展做出应有的贡献。

爱岗敬业，真心实意为民服务

“小韩，我家楼下的道路破损了，老人孩子走起来太不方便了”“小韩，我的车停在楼下被人刮了”“小韩，我失业了，我生活有困难啊”……每天韩晓婷都会接无数个这样的电话。热心为百姓服务，处处为群众着想，是韩晓婷一直以来为居民服务的真实写照，“居民的事再小也是大事，居民的事再难也要想尽一切办法来解决，居民的事再苦再累我们也要干好”，她是这么说的，更是这样做的。

平凡而琐碎的工作中，韩晓婷还利用业余时间和节假日，不断充实业务知识，多看、多听、多走访，采集更新居民信息的同时，深入了解民情民意，发现问题及时上报，出现问题及时解决。主动巡查排除安全隐患、协

调解决矛盾纠纷百余件，哪里有纠纷，就在哪里第一时间介入，及时将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

爱心搭桥，用心用情温暖邻里

“您好，我家老太太刚给我打了电话，说自己接了个问她的身份及住址信息的电话，我害怕是骗子！”“好的，您别着急，我马上上门去了解下情况！”放下电话，韩晓婷就立即赶到独居老人李奶奶家里。一番沟通后，原来是老人老家的社区工作者打电话落实老人是否还在原小区居住。韩晓婷立即向其子女说明情况，及时打消老人子女的顾虑。

在日常走访中，韩晓婷发现网格内的杜奶奶因为年龄大了，行动不便，生活上存有诸多不便之处。于是她每隔一段时间就会到杜奶奶家帮忙，和老太太聊聊天。还会经常与老太太的子女联系，给他们发老人的近照，说说老太太的近况及精神状态。在得知杜奶奶需要办理一张银行卡到原户籍地申请高龄补贴时，主动开车带老人到银行办理，从而让老人顺利领取自己的高龄补贴，通过这些小事儿，韩晓婷和老人还有其子女建立了家人般的感情。

服务群众，共建幸福美好家园

为在网格内营造团结、温馨、积极向上的网格氛围，韩晓婷不断在微信网格群内树立宣传“芝罘好人”等各种正面人物典型，坚持宣传正能量，最终形成以点带片，以人带群的积极向上的网格氛围。

韩晓婷还根据居民需求，整合社区资源，策划组织开展“墨韵书香·书画公益公开课”“‘瑜’见更好的自己·公益瑜伽沙龙”“遇见幸福·智慧父母·少儿亲子阅读分享会”“楚医27义诊大集”等文体惠民活动，在群众中获得热烈地反响和回馈。

尽管工作中韩晓婷付出许多汗水、辛劳、时间与精力，有时也有委屈，但每当她被大家如家人般各种爱和关怀感动的时候，被大家身上闪耀的人性光辉温暖和照耀的时候，她就更坚定来社区工作的初心和意义。居民们一句简单的问候和亲切的笑脸，都是她网格工作信心和力量的源泉，未来，她会始终保持初心，坚持为网格内的居民解决好各类问题，在自己喜欢的领域里，不断深耕，精进业务能力，用更好的服务去回馈网格内的居民！