

芝罘区东台社区网格员吕玉聪： “闹钟工作法”把居民的事永远放第一位

“你们网格员能干啥？”

从一开始面对居民质疑时的手足无措，到现在主动介绍自己：“您好，我是您的网格员吕玉聪，这是我的名片，有需要帮助的地方，随时联系我！”

这一路是芝罘区凤凰台街道东台社区吕玉聪的勤奋摸索，不断成长。她以“实打实”的工作换来与居民的“心贴心”，真正成为群众工作能手。



“便民电话簿”让服务更便捷

“小吕，空调外机维修电话有吗？”“车被挡住了，我出不去怎么办”……近500人的网格居民微信群中，每天都有各种各样的问题。

如何让服务更高效？吕玉聪对各类民生问题进行总结，收集常用的水管维修、家电拆装、废品回收等便民服务电话做成“便民电

话簿”。小小的本子上写满80余条号码，让吕玉聪工作起来得心应手，回复居民快而精准。

吕玉聪手机的闹钟界面，设定的闹钟时段满满当当。原来，她将网格巡查、居民微信咨询的问题全部设为闹钟提醒，督促自己将每一件事情落实好，无遗漏。

凤凰台三街26单元居民因家中下水管道漏水与楼下产生纠纷，双方约定一周后施工师傅上门查看。前一天晚上吕玉聪给双方致电提醒参加协商会，三楼大姐说：“小吕，我差点就忘了，你怎么记得这么清楚？”

吕玉聪把所有还没完成

的工作都设上了闹钟，提前设好日程提醒，记住居民大小事。协商会上，施工师傅顺利将漏水点找到，圆满解决了邻里矛盾。

吕玉聪的“闹钟”时刻提醒她把居民的事情摆在第一位，也帮助她在网格内圆满解决大事小情300余件，让居民诉求件件有着落。

细心贴心，化解难题百余件

吕玉聪管辖的第四网格正在进行老旧小区改造，施工让停车难的问题更加突出，凤凰台三街附近居民多次因临时违停被处罚单。

为此，吕玉聪主动对接烟台市公安局交警大队，说明辖区旧改实际情况及当前居民困难，积极与交警部门协

调，努力为居民争取临时停车时长。多方协调下，终于为居民申请到当日17:30到次日凌晨7:30在凤凰台三街两侧的临时停车时间，成功缓解周围96户70余辆居民私家车停车难题。

保持“愿管小事”热情，方能真正听见百姓呼声。今

年春季入户走访中，家住凤凰台三街45单元的王大叔提及自己家门口感应灯接触不好，最近一直不亮。吕玉聪细心地将此情况记录到巡格日志，次日一早就主动联系志愿者于师傅上门维修。“真没想到我就随口一说的小事，你还想着给办了，太谢

了！”大叔对吕玉聪的贴心服务表示感谢。

在巡格日志中，记录了吕玉聪为居民化解的装修纠纷、家中漏雨等大小矛盾100余件，正是这一件件“记录—推进—落实”闭环处理的大小事，让她跟居民的心越来越近了。

把居民当成家人，服务“有温度”

吕玉聪的“家人式”服务理念让网格服务更凝聚人心。在网格微信群内，她亲切地称居民为“家人们”；在走访过程中，一声“大叔”“大姨”让居民感觉格外亲切。

为辖区大学生新生办理兵役登记时，她会送上祝福：“祝你大学一帆风顺、前程似

锦”；为行动不便的老人办理高龄老人补贴时，她会主动上门服务；在接待带孩子的居民时，她会主动接过孩子抱在怀里，真正将居民当成家人，处处体现服务的温度。

在创建精致舒美城市工作中，一位独居老人在楼道内堆放了大量的纸箱和塑料

瓶。老人一辈子节俭惯了，非常不理解清理活动，不愿配合。吕玉聪主动与其子女沟通，让子女一起做老人的工作。同时，联系废品回收的师傅上门，高于市场价对老人积攒的废品进行回收。最后，楼道清理干净的同时，也让老人得到了安慰。楼内居民忍不住

夸赞：“小吕，还是你有办法！”

“民有所呼，我有所应”。吕玉聪将始终不忘为民服务初心，在平凡基层一线，像孺子牛一样厚植情怀，尽自己的能力为社区居民办实事解难题，成为居民的贴心人。

YMG全媒体记者 宋晓娜 摄影报道

老于帮办 明天到楚新社区

本报讯(YMG全媒体记者 徐鲲 吕金滢 通讯员 杨海蛟)烟台晚报“老于帮办”进社区活动受到广大市民欢迎。明天上午，活动第327站将移师芝罘区只楚街道楚新社区。届时，“老于帮办”栏目记者将和晚报城市服务联盟单位志愿者一起，倾听市民烦心事，帮助市民解难题。活动地点在红旗西路官家岛小区西社区居委会门口，时间是上午9点—11点。

本周活动内容丰富多彩。环球美发学校的年轻美发师将应邀来到活动现场，为社区百姓义务理发。“老于帮办”栏目帮办员孙德荣、李肇平老师，现场为市民修理各类小家电、缝纫机、钟表等。烟台通修电气技术服务专家也将去现场为市民服务。法律问题是市民关注热点，山东邦典律师事务所高旭东律师将现场为市民提供法律咨询。

爱尔眼科医院专家为市民免费检查各种眼疾；洛神口腔、德韩口腔专家莅临现场，为您检查口腔，教您如何保护牙齿；芝罘区关心青少年视力保护中心专家为孩子们检查眼部疾患，教孩子们如何正确保护视力；惠耳听力北马路店听力专家将携带专业设备在现场为听力障碍人士免费检测，为大家免费做外耳道健康检查。

近期有不少市民致电6601234，说他们需要保洁员、钟点工、保姆、育婴师等，“老于帮办”栏目特邀恒誉家政和牧马人装饰维修工作人员现场接受市民咨询，您有家政方面需求或房屋漏水、小修小补等问题可到他们的摊位前咨询。

红社·民购新媒体电商平台携我市部分优质商家现场为居民带来诸多优惠福利。烟台市融媒体中心小报童发行公司工作人员将现场接受市民订报，当场订报还有礼品赠送。此外，白玉口腔、养奶家也派出志愿者为市民提供服务。

温馨提示

市民可乘坐1、76路公交车，到官家岛站点下车，向南步行100米即到；也可乘坐7、29、31、33、35、38、76路公交车，到官家岛小区站点下车，向西200米即到。

活动现场人员较多，为提高效率建议大家把反映的问题提前写在纸上，如：求助具体内容、相关部门负责人姓名和联系电话等。



小钦岛海参只卖“参农价”买贵双倍返还

所有海参先看后买，买完试发2根，不满意全额退款，所有海参管泡发、管售后，让新老客户没有后顾之忧
活动时间：8月15日—9月29日，中秋限时特惠

“小钦岛秋季海参节”活动来了，活动期间展售的所有海参都是工厂直供，工厂价直销，没有任何中间环节，省去了高额的渠道流通成本，产品售价较商超等渠道低，且这次活动所展售的品牌海参是在深海生长5至9年的散养底播海参，从源头和加工保障海参的营养与品质，让市民吃上高品质“参农价”海参。

冰岛红参99元每斤，买5斤送5斤，每斤折合49.5元(3-5只每斤)。

小钦岛鲜食刺参400元每斤，买5斤送5斤，每斤折合200元(6-15只每斤)。

和气淡干海参1650元每斤，买2斤送1斤，每斤折合1100元；买5斤送3斤，每斤折合1030元(再赠送3斤冰岛红参)。

日晒老淡干海参2050元每斤，买2斤送1斤，每斤折合1370元；买5斤送3斤，每斤折合1280元(再赠送3斤冰岛红参)。

小钦岛纯淡干海参2180元每斤，买2斤送1斤，每斤折合1450元；买5斤送3斤，每斤折合1360元(再赠送5斤冰岛红参)。

小钦岛9A深海纯淡干海参2780元每斤，买2斤送1斤，每斤折合1850元；买5斤送3斤，每斤折合1735元(再赠送10斤冰岛红参)。

郑重承诺：活动期间所有产品工厂价直供，支持同城比价，买贵差价双倍返。

抢购热线：15725352090

