

网格员，基层工作的“多面手”

芝罘融媒记者 高洁 李淼 通讯员 孟桐 孔春园 摄影报道

小网格、大治理。一名网格员，既是群众的“服务员”，也是群众的“贴心人”，走在网格中，变为多面手。“多面”网格员“穿针引线”，用热心、耐心、细心、诚心服务居民，为基层治理注入“一池活水”。

慎礼社区网格员 鞠晓丹 在琐碎小事中展作为

鞠晓丹是慎礼社区第一网格网格员，在这个平凡的工作岗位上，她带着责任感深入网格、融入网格，是居民公认的“好帮手”，“社区工作虽然细碎繁琐，但能坚持处理好每件小事也就等于做成了一件有意义的大事。”在这句话的激励下，她踏出一个个坚实的脚印。

民生无小事，枝叶总关情

“网格工作无小事，服务件件是大事。”今年汛期雨水偏多，7月下旬，她在防汛安全隐患排查时发现三明街和北马路交叉路口处的下水井盖因暴雨排水发生错位，影响过往车辆及行人出行安全。发现此问题后，她第一时间找来安全遮挡提示物，告知周边居民注意脚下安全，同时根据“1+X+N”工作机制将问题上报，不到半天时间街道市容所就组织专业技术人员赶来将井盖修正复位，真正做到了“及时发现、有效处置、防患未然”，充分发挥网格员巡格作用。

以心换心，让服务更暖心

网格工作千头万绪、繁冗复杂，做的是最基层的群众工作，以心换心是服务群众的最好法宝。鞠晓丹的网格中老人较多，她格外重视高龄老人的走

访工作，坚持做到每周都到高龄老人家走一走，看一看，教老人使用智能机、协助办理申办手续、咨询医生买药等等，只要是力所能及的，她都会尽力提供帮助。

84岁的独居高龄老人王奶奶因年岁较大，子女不在身边，外出购药十分不方便，鞠晓丹了解到情况后，经常帮王奶奶到附近药店买药送到家中，今年8月，王奶奶因意外跌倒，卧床不起，虽然家人请了护工在照顾，但是换药问题一直困扰老人，鞠晓丹积极联系通伸街道卫生服务中心每周上门诊疗，并经过多方努力将王奶奶的健康档案从其他街道转过来，共同全力守护老人的健康。

记录“小笔记”，做活“大文章”

鞠晓丹手中有好多本网格民情记录本，一直以来，她都觉得好记性不如烂笔头，有什么情况要都记下来，比如

为自己网格内需要关怀的老人在日历上标上“生日关怀”，生日的时候问候一下老人；督促自己记得提醒年满80岁老人登记，便于领取高龄津贴；这家老人有什么疾病、要吃什么药，那家老人的需求都有哪些，哪家老人子女不在身边，需要她时常照看，这些她都会仔细记下来，时刻提醒着自己，在他们有困难的时候及时提供帮助。在慎礼社区第一网格的居民眼里，有什么困难，第一时间就想到小鞠。

网格员如同“织网者”，扎根最基层，与居民零距离接触，当在群众需要的时候主动伸出援手，让群众充分享受到“联系网格员，办事不出门”的便利时；当走在网格中，热情地和大家打招呼，聊家常时；当网格中的叔叔阿姨热情地招呼着坐下休息，要给倒水、洗水果吃时，鞠晓丹就觉得这就是基层网格工作最大的意义。



凤珠社区网格员 刘卉 “用心用情”是网格服务最美的底色

社区网格员，看似平凡的岗位，却扮演着紧密联系群众的不凡角色。自2022年加入社区大家庭以来，刘卉从份内小事着手，于细节之处见担当，以“听、走、干”的小举措服务群众，深入小区楼院、走进居民家中，用服务居民的热心，用化解矛盾纠纷的及时有效，更是用“接地气”的办事方式，使凤珠社区第四网格不仅有“温度”，更有“温情”。

脚踏实地，摸透民意多听多做

凤珠社区第四网格为老旧开放式小区，基础设施陈旧，人员流动性大。为打造舒适的居住环境，营造和谐的邻里关系，刘卉坚持每天走访入户，通过“唠家常”“走亲戚”方式了解居民所需所盼。起初居民不信任，走访工作举步维艰。“居民不信任是因为我做的还不够多、不够好，所以楼道杂物乱堆乱放有隐患，我去做居民工作逐个清理；垃圾箱满溢有异味，我来上报跟进清运；车辆乱停乱放影响出行，我和车主沟通挪车”。她逐渐成为居民口中“小刘闺女”，入户走访工作变得顺利起来，做到网格触角广、人员熟、情况明，各项工作都变得得心应手。

前段时间，有不少居民在微信群内反映家中突然停电，刘卉第一时间赶到现场，迅速统计出断电情况。正值炎炎夏日，她深知大家用电的急切心情，于是马上拨打电话报修，同时安抚居民情绪。经排查，停电系用电超负荷电缆突发故障导致，需要逐个电缆排查找到源头。由于耗时较长，刘卉便在微信群内实时向居民汇报抢修进展，全程跟进对接。经过7小时的检修与排障，终于在傍晚19:06恢复供电，却因瞬间负荷增大导致跳闸再次断电。长时间的等待使得居民情绪再次爆发，刘卉并没有离

开现场，始终耐心解释安抚居民，并邀请供电客服入群共同与居民实时沟通。看到工作人员的辛苦忙碌，围观居民的情绪逐渐缓和，从起初的埋怨变成理解，终于在晚间21:13恢复供电，现场居民连连称赞道谢。这一刻，刘卉觉得，这一天的忙碌辛苦都值了。

认真负责，化解矛盾用心用情

邻里间难免因为鸡毛蒜皮的小事发生口角，产生矛盾，刘卉始终紧握真诚的态度、长足的耐心“两把刷子”，如春风化解干戈，如丝线紧系邻里，帮助居民跨过心里的坎儿，努力做到“小事不出楼栋、大事不出社区、矛盾就地化解不上交”。

由于老旧小区下水管道老化，下水井堵塞情况时有发生。今年4月，家住明珠路西的张大哥反映，因单元楼的下水管道堵塞，污水返到自家满地都是，没办法拆了马桶进行疏通，但楼上的邻居却不愿分摊疏通费，引起邻里纠纷。刘卉得知后联合楼长上门走访，对不配合不理解的居民逐个耐心沟通劝导，通过摆事实、论依据、讲道理，引导楼上楼下居民换位思考，最终在她的协调下，租户跟房东同意分摊修理费用；刚搬来的年轻业主也改变事不关己的态度，单元内东侧共6户居民就分摊费用达成一致，并表示以后会更加注意家用及公用设施

的维护，得到邻里们的一致认可。

真诚服务，守护老人以心换心

刘卉把居民当成自己的亲人，把居民的事当成自己的事。网格内有多位高龄独居老人，子女大多在外地，老人的各方面问题都值得关注。她将辖区的35户独居老人信息汇总后，每周三、周五都对这些老人进行电话回访，及时掌握他们的身体情况和精神状态。每个月到老人家中走访2次，帮忙提重物、扔垃圾，与老人们聊聊家常解解闷，社区举办的健康义诊、防范养老诈骗等活动通知及时送上门，顺便排查家中安全隐患，提醒老人用电用气注意安全，发现问题第一时间上报并通知老人家属。亲切的问候、贴心的话语，让这些老人们实实在在地感受到温暖。

前几天，刘卉接到家住明珠路西48号楼的独居老人朱大娘来电，反映楼上装修声音太吵，她无法好好休息，血压连着几天飙高，心情烦躁也吃不下饭。了解情况后，刘卉立刻赶至老人家，安抚好老人情绪，并自掏腰包为朱大娘买好防噪音耳罩减轻噪音困扰，同时联系网格助理员一起到楼上查看情况，与装修的住户居民沟通，约定好不在居民休息时间装修，并做好隔音工作以防扰民。事情顺利解决，朱大娘非常感动。

