

# 网格员门雪凤： 把居民当成亲戚朋友处



门雪凤(右)走访居民

本报讯(YMG全媒体记者 张苹 摄影报道)2月21日早晨,一场大雪给人们出行添了难。莱山区迎春佳苑社区网格员门雪凤到岗后,便拿起工具在小区开启了清雪模式。陆续加入战斗的网格员组成的队伍犹如移动的铲雪机,上班的居民走路加快了脚步,一条直通小区主干道的路被清理了出来……而这样的工作,仅仅是门雪凤工作内容的一小部分,方便居民、帮助居民相关的大事小情几乎都属于她的工作范畴。

## 群众工作琐事多,经常“跑腿儿”忙不停

门雪凤主要负责1号楼4单元和2号楼共计200余户居民,以及12家九小场所的网格工作。网格工作不仅包含辖区卫生维护、安全隐患排查,最主要的是经常要和居民打交道、进行沟通,甚至常常要上门入户排查统计信息、送

慰问品、发通知、做宣传等等,每天最忙的除了网格群、工作群,便是腿和脚。

“我负责的辖区流动居民比较多,所以更新居民信息的频率更高一些,经常要通过电话、微信询问居民暂住情况,不断地上门统计居民信息。”

门雪凤介绍,除此之外,九小场所的安全隐患排查工作也很重要,她需要定期走访。“网格员嘛,还是主打一个服务,居民家有什么事儿用得着的,我都会及时给予帮助,所以一天下来能走很多路,也会接不少电话、回复不少信息。”

## 对不理解发火的居民,她换位思考耐心沟通

门雪凤曾是一名家庭主妇。2020年9月份她成为了一名网格员,各种意料不到的困难让她的内心也曾被消极情绪占据,但开朗的她很快用真诚换来了居民的信任。

“刚入职那会儿正处于疫情期间,经常要组织居民做核酸、隔离,很多時候都是从早忙到很晚,确实很累。”

门雪凤说,有一段时间她的情绪很低落,心里也打过退堂鼓,“我本身是一个比较大咧咧的人,所以扛过那段低落期后,开始逐渐适应了这份工作,越来越多的居民认可了我,我也熟悉了他们,所以沟通越来越顺利。”

今年是门雪凤做网格员的第3个年头,一些棘手的沟

通难题,凭借经验,她很快能够调整心态,顺利沟通。“比如说清理楼道这件事,敲开居民房门让他们清理杂物时,不少人都会抱怨,但在相互理解下,居民们都会配合。”门雪凤说,“其实我也能够理解他们的心情,所以他们发火抱怨我,我就是多解释,多沟通。”

## “嘴甜”的她得到越来越多居民的配合和支持

如今,门雪凤是居民口中亲切称呼的“小门”,是遇到困难时最先想到的人。“我负责的居民大多数是中老年人,许多人在使用智能手机时会遇到问题。”门雪凤告诉记者,她负责的辖区居民中,有一位60多岁的阿姨和小外孙女一起住。在校的小外孙女常常要填表格、填写材料等,阿姨

总会在第一时间想到门雪凤,门雪凤也会及时提供帮助,“帮忙的次数多了,感情就比较深。现在阿姨和她的小外孙女老远看到我就会热情地打招呼,感觉很亲切很温暖。”

“做网格工作,除了尽职尽责、细心耐心外,还要嘴甜,把居民当成自己的亲戚朋友一样来沟通。”门雪凤分享了

自己的网格工作经验。她表示,做这份工作时间久了,她和居民也逐渐成了朋友,上门入户时,不少居民都会热情回应“小门说的事,我们一定配合”,“沟通很重要,诚心诚意地帮助居民,为居民做实事更重要,这些信任感都是通过一点一滴地做事换来的。”门雪凤说。

## 福泰社区:大学生志愿服务



本报讯(YMG全媒体记者 宋晓娜 通讯员 孙琳琳 摄影报道)近日,芝罘区幸福街道福泰社区组织开展“青春志愿进社区 聚力服务正当时”大学生志愿服务活动,引导辖区返乡大学生利用寒假期间积极参与社区服务。

居住在福泰社区的小来同学现就读于新疆农业大学。寒假

里,他积极参与社区各类活动,在社区义诊活动中为就诊居民提供导诊服务,协助居民填写问诊单;在社区老年大学汇报演出活动中,协助工作人员布置现场调试设备,确保了演出顺利进行。

“今后,我会参与更多的志愿服务活动,让青春更有价值。”小来说。

## 世秀社区:传统文化润童心



本报讯(YMG全媒体记者 宋晓娜 通讯员 刘璐 摄影报道)近日,芝罘区世秀社区开展了“开笔礼启人生 传统文化润童心”文化志愿服务活动。

活动中,孩子们首先检查自己的服饰帽饰是否穿戴整齐,向

老师弯腰鞠躬,行拜师礼。国学老师用红色的朱砂在孩子们的额头正中点上红痣,即为“聪明记”,寓意着孩子从此眼明心明,好读书,读好书。通过传统仪式,孩子们心中埋下了一颗热爱读书、向上向好的美好种子。

## 珠玢东社区:舞出幸福好生活



本报讯(YMG全媒体记者 宋晓娜 通讯员 王凯 解雪 摄影报道)近日,芝罘区凤凰台街道珠玢东社区开展了民俗扮玩展演活动。

扇子舞、杂耍、扭秧歌、敲锣鼓……各种形式的表演丰富多彩,看

点十足。秧歌队的演员们身着艳丽、喜庆的秧歌服,手拿彩扇、腰系彩绸,随着鼓点变换着优美舞姿,举手投足间都洋溢着幸福、喜悦之情。精彩的表演引得现场群众掌声不断、阵阵叫好。