



张瑞梅整理人口普查统计资料。



张金枝为网格内居民建立网格微信群。



辛二燕向居民宣讲垃圾分类知识。

用脚步丈量每一寸网格 以服务凝聚每一个民心

我是“格格”，我骄傲

在基层社区里有这样一群人，不论冰天雪地还是夏阳酷暑，社区里总能看到她们的身影。她们排查安全隐患、入户走访登记、收集民情民意，她们的足迹踏遍了社区的每一个角落。在工作中，她们既是“宣传员”又是“调解员”她们既是“联络员”又是“服务员”，她们既是“安全员”又是“守门员”，她们用爱心、耐心和责任心守护着社区，服务着居民。她们，就是社区网格员。

作为基层社会治理最末梢的“穿针引线人”，以女性居多的社区网格员充当着至关重要的角色。在第111个“三八”国际劳动妇女节来临之际，让我们走进社区，走近社区网格员，倾听她们的暖心故事。

张金枝：当好矛盾纠纷的“调解员”

张金枝，是呼和浩特市新城区祥园社区第20网格的网格员，她所在的网格内，共有522户、1331人。自2020年8月成为一名网格员起，她就和网格内的1000多名居民结下了不解之缘。

“成为网格员之前，我多年在家看孩子，没有出去工作，很少和人接触，所以刚开始工作的时候，我有点不知所措，不知道该怎么与人沟通，而且我总怕被人拒绝、吃闭门羹。但是，在实际入户走访的过程中，我发现大多数居民都非常友好，积极配合，于是我卸下了思想包袱，真诚地和她们相处，很多都处成了朋友。”张金枝笑着说。

就这样，张金枝真诚地付出得到了居民们的认可，大家也都把她当成了“贴心人”。当居民遇到高兴的事都会第一时间与她分享，当居民之间发生矛盾纠纷时，也会第一时间找她帮忙调解。

去年9月份，张金枝接到网格内居民张女士投诉称，邻居王大妈总是从外面捡一些纸壳等废品堆在楼道内，长时间不清理使得楼道环境又脏又差，自己找王大妈说理，没想到两人争执起来，于是想找张金枝出面解决此事。

接到投诉之后，张金枝前前后后往王大妈家跑了很多次，跟她摆事实讲道理，开始的几次，王大妈有些不理解。张金枝又跟张女士讲了王大妈家的实际情况，让张女士多理解，多包容。但是双方还是都不肯让步。张金枝苦思冥想后意识到，光讲理不行，还要站在对方的立场上思考。“王大妈是低保户，那些废品对她来说是‘宝贝’，如果不让她捡了，那肯定会激化矛盾，所以，我就想怎么说服她，让她随捡随卖。”张金枝说道。

12月份末的一天，张金枝再一次来到王大妈家，先问了问家里近况，又问了问现在捡废品的收入。王大妈高兴地告诉张金枝，这些废品可

以在一定程度上缓解生活压力。“我看她心情不错，于是就顺着她的话，跟她说，您看眼瞅着就快到新年了，咱们新年得有个新气象，也图个好兆头啊，从元旦开始，您捡的废品就随捡随卖，这样楼道里的安全隐患可以避免，而且每天您都能见到收益，这不是两全其美嘛！”张金枝说。

听着张金枝这番话，王大妈频频点头，也明白了张金枝的用意，主动跟张金枝说：“前两天二楼的住户来找我这事，我还还吵了一架，听你这么一说，我觉得你说的有道理，那天跟她吵架是我不对。”王大妈面露惭愧之色。

“没关系的，都是邻居，远亲不如近邻，我跟你一起去找她，把这件事情说开了就好了。”张金枝一边说，一边把王大妈领上二楼住户家，王大妈和邻居握手言和。

“我们始终站在邻里的立场来考虑解决问题，只要将心比心，换位思考，就能营造出和谐的氛围。”张金枝说。

辛二燕：当好社区居民的“联络员”

辛二燕，是呼和浩特市玉泉区友谊社区一名网格员，在她负责的网格内共有325户、674人。为了及时了解居民需求，更好地服务居民，友谊社区的每栋楼都创建了居民微信群，辛二燕便是“群主”。

2021年2月19日正月初九下午，辛二燕像往常一样下班回到家，正准备要做饭时，微信提示音响起，辛二燕拿起手机一看发现，居民微信群里5号楼多名居民反映楼道地沟和家里水管听到特别大的流水声。看到信息后，辛二燕立刻赶到五号楼了解情况，同时联系了物业部门的工

作人员一起对楼道进行排查。经排查发现，5号楼三单元、四单元的自来水管接口处开裂。找到原因后，辛二燕立即与自来水公司维修部联系，进行维修报备。在等待维修工人的同时，为了防止地沟积水太多影响抢修，辛二燕与居民几经协调后，果断地关掉了自来水管开关。

维修工人到达现场后发现，地沟里已有许多积水，加之友谊小区是老旧小区，地沟内许多蟑螂，维修难度大，不具备及时作业条件，于是决定第二天维修。

第二天一大早，有好多居民在群里询问维修

情况，考虑到大家的用水问题，希望能够尽早修好管道，解决大家的用水问题，辛二燕又与物业部门、维修部门联系，维修部门派来经验丰富的维修工进行维修。经过3个多小时的维修，破裂的水管终于被修好，辛二燕赶紧把这个好消息通知大家。居民们对辛二燕、对物业、对维修工人表示感谢。

“作为社区网格员，我们每天做的都是一些平凡的小事，但就是这些贴近百姓、贴近民心的小事，让我更加坚信这份工作的责任感和使命感，更有信心去努力做好一个让居民信任和暖心的网格员。”辛二燕骄傲地说。

张瑞梅：当好人民群众的贴心人

张瑞梅，是呼和浩特市回民区部队社区网格员，她所在网格共有130户、260人。“记得在岗前培训时，领导告诉我们，网格员的职责就是了解民情、传达民意、处理民事。那时候我就给自己定了个小目标，那就是一定要成为居民的‘贴心人’。”张瑞梅笑着说。

张瑞梅是这样想的，也是这样做的。在工作中，张瑞梅发现，诸如城市低保申请、公租房申请、养老金的领取、各种证件的办理等等这些关系到居民切身利益的问题屡屡被居民问到，刚开始，张瑞梅很难给出正确的解释。为做好对居民的贴心服务，张瑞梅把所有的问题详细记录下来，回家后再找相关政策、查资料，向社区其他同事请教，一点一滴地进行学习积累，并将相关政策依据带在随身的包中。当再次与居民交流时，她能够做到及时、准确的解

答，受到了居民的普遍欢迎和一致好评。

现在，每次见到张瑞梅，居民们总有问不完的问题，有咨询医保政策的，有询问养老补贴的，张瑞梅总是微笑着耐心细致地为居民讲解，有些现场解答不了的，她都会一条条仔细地记录在笔记本上，和相关部门核实后给居民准确的答复。“很多居民经常会找我咨询政策与相关法律法规，我觉得作为一名网格员，我发挥了自己的价值。”张瑞梅笑着说。

一天，居民刘吉鱼老人来问张瑞梅是否有免费检查眼睛的医院，张瑞梅仔细地询问老人情况并作下记录，回社区汇报情况。正巧，几天后新世界眼科医院的大夫要来社区为居民免费进行眼睛检查，得到这一消息，张瑞梅立刻通知了刘吉鱼老人，老人非常开心。通过检查发现，刘吉鱼眼角膜下垂，马上要脱落，如不及

时手术，将有失明的危险。在医生的指导下，刘吉鱼去医院顺利做完了手术。现在，刘吉鱼逢人就说：“社区的网格员真的是为人民办实事的”。

“现在我只要走在负责的网格内，就不停地有居民跟我热情地打招呼。每当此时，一种工作的成就感和自豪感便油然而生。”张瑞梅感慨道。

小网格，大民生，真服务，实作为。这就是社区网格员们一直所奉行的工作理念，她们为百姓生活点滴而忙碌着，她们为推进市域社会治理、深化平安建设、推动基层社区管理与服务中发挥了积极作用。她们用脚步丈量每一寸网格，以服务凝聚每一个民心，践行初心与使命，用力所能及的行动赢得百姓的信赖与认可。（刘琪）