



## 社区网格员

“你说自己是社区居民的服务员？真是比唱的都好听，那我家窗户上的纱网坏了，你能帮忙给修修？”颜文听了这话一下子来了精神：“好呀大叔，我去看一看！”第二天，颜文真就把修纱窗的师傅给找来了，那位大叔有点不好意思：“姑娘，我应该相信你们网格员的，今后俺家的门你可以随时来敲！”这是去年4月，市中区文化路街道龙凤里社区网格员颜文第一次到承包户“敲门”摸底时碰到的事情。该社区的6名网格员，几乎每个人都能讲出自己一串串酸甜苦辣的故事。

张钰是个90后，上任后负责517户的居民服务，刚开始“敲门”摸底，记不清吃了多少闭门羹。为和居民建立联系，张钰就将自己的照片和电话贴到小区的宣传栏上。一次一位居民求助说下水道不通了，小张马上骑电动车去查看，然后联系物业人员维修，下水道很快就通了；还有一次物业把不交物业费居民的电梯停了，小张就在物业和居民之间当说客，架起了沟通的桥梁。

1990年出生的崔颖瑞“承包”的是一个老旧小区，那里空巢老人、贫困户、租户多，她用了四个月时间逐户跑了一遍，有的居民跑了好几趟才敲开门。后来与居民熟悉了，找她解决问题的人就多了，龙头市场附近有一个15户居民共同居住的小院，倒垃圾非常困难，小崔向居委会领导汇报，事情很快得到解决，为了固定住新垃圾箱，小崔买来一把锁链将其锁上。

联系疏通下水道，找师傅疏通化粪池，解决楼房漏水、公鸡打鸣扰民，王程程不知跑了多少趟，为了找到相关人员，她就像个侦查员，有时家门口候着等人下班，有时候找到人也进不了家门，一次被一个居民甩门吓得半天没缓过神来，流着泪回到家，后来还是要想办法，直到把居民的困难解决。她曾有过退缩的念头，可见了那些叫她闺女的居民，这个念头就打消了。

颜文在这6位网格员中是大姐大，说话做事颇有范。她被人指着鼻子骂过，被闹事居民软禁过，回到家蒙头痛哭过。时间久了，看到她为小区居民做的贡献，大伙渐渐改变了对她的态度。居民徐阿姨把颜文的腹痛给治好了，张大爷见了她就让去家里吃饭，好多居民现在都主动向她招手微笑。

提起这些网格员，龙凤里社区的一位工作人员说：“他们都是独生子女，来自我市不同地区，但他们工作起来不娇气，吃的苦受的委屈是很多孩子无法承受的，特别是创卫期间，看他们热的累的那个样子，让人心疼。”

(记者 孙慧英 文/图)



小区哪里脏乱差，  
哪里就有网格员的身影。

网格员的工作每天  
都排得满满的。

每周一次的会议，  
大家交流经验解决难题。

居民家的纱窗坏了，  
这事网格员也能帮忙。

家庭走访，有事  
帮忙，没事拉家常。

接到求助电话，  
马上骑车赶到。

