

倾听来自网格的平安声音

专职网格员 服务群众给了我们成就感

■ 记者 陈丹丹

走在瑞城，你也许见过这样一群身影：他们身穿蓝马甲、佩戴工作证，手里拿着“全科采集”手机，口袋里揣着工作日记，走访在街头巷尾、田间地头，排查治安及安全隐患、调解矛盾纠纷……他们有一个共同的名字——专职网格员。

去年9月，我市启动全科网格建设工作，全市被划分为1519个网格，每个网格视情况配备网格长、网格指导员及专兼职网格员。该项工作运行半年多来，社会治理的触角进一步延伸到基层，推动了基层社会治理体系创新。今年以来，市委政法委以基础信息录入率、动态信息采集率等为标准，每季度对全市1116名A类专职网格员进行星级评定。一季度星级网格员名单已于近期出炉，50名专职网格员获“星级网格员”称号，其中，三星级网格员10人，二星、一星网格员各20人。

每天，网格里都会发生许多故事，或温情，或琐碎，或惊险，或感人……近日，记者采访了6位三星级网格员，倾听来自网格的平安声音。

共建平安瑞安



共享瑞安平安

张传统：当好网格员，敏锐的洞察力是关键

张传统是塘下镇吴岙村专职网格员。5年前，张传统担任起该村新居民协管员，去年12月，随着全科网格建设工作的推进，他成了一名专职网格员。每天早上，张传统都会提前20分钟上班，到罗凤办事处报到后，就来到“责任田”，开始了一天的忙碌。

如何才能当好一名网格员？张传统说，敏锐的洞察力是关键。不久前，他在上班途中途经塘下大道时，发现地面坑坑洼洼的，他停下脚步，细心观察，发现不少车辆经过不平整的地面时底盘遭了殃，路过的群众也抱怨：“下雨天，走这条路就像踩地雷，一不小心就溅一身泥水，真是不方便！”

虽然该路段不在自己负责的网格内，张传统还是拿出了全科网格采集手机，拍照、现场取证、上传至镇综治信息指挥室处理。经过流转交办，两三天后，这条坑坑洼洼的路就换了一张“脸”。

这样的小事不胜枚举。“每件琐事都容不得半点马虎。”张传统表示，没有端正的工作态度和责任心，不从小事做起，不从细节入手，就不可能成为一名合格的网格员。

“其实，网格员的工作也不仅仅都是琐碎的小事，有时候也能成为重大案件中的‘关键一环’。”让张传统印象深刻的是，自己曾协助警方抓获一名网上逃



清理垃圾

犯。当天，张传统来到网格内一出租房登记租客信息，不料在上传外来人口信息时，系统通过自动比对发出红色高危预警信息，提示该租客为贵州一网上逃犯。

张传统不动声色地离开出租房，在附近蹲点并立即联系派出所民警，十几分钟后，民警到场将该逃犯一举抓获。

如今的张传统，已成为网格的“活地图”，村里有几间小店、几家租户、几家企业，各自分布在哪儿，出租房租户叫什么名字，这些情况他们都了然于胸。而他也在工作中，收获了当地群众的信任，村民们还给他取了几个亲切的昵称：“小胖”“眼镜”。

莫导兴：大事小事烦心事，事事有着落

翻开莫导兴随身携带的《网格日志》，一行行文字记录下他每天的工作轨迹，也记录下一个网格员的辛勤付出。哪家出租房消防器材配备不全、哪些居民家有人享受低保、哪些路段存在占道经营现象……网格里的一点一滴，居民的大事小事烦心事，只要他听到、看到、感受到，《网格日志》上都会件件有体现、事事有着落。

莫导兴是东山街道中埠村0027网格的专职网格员，他从事网格管理工作已有10多年时间，曾在塘下场桥、东山街道中埠村担任户管员。去年底，他成为东山街道中埠村一名专职网格员。

近日，莫导兴在中埠菜市场开展日常巡查时，完美地解决了一起买卖纠纷。原来，当天一顾客以“流黄水”为由认定自己买的鸭肉不新鲜，要求商家退款，商家则坚持认为自己售卖的鸭子都有二维码编号，可追溯溯源，是通过合格检测才可上架的，坚持不肯退钱。

面对商家的解释和顾客的不理解，无法定夺的莫导兴便带着顾客来到菜市场的食品监测站。经过工作人员的细心检测和讲解，该顾客才认识到所谓的“流黄水”是鸭子油脂较多所致，最后心平气和地离开了。

“这虽是件小事，但小矛盾如果没有及时解决，很



日常巡查

可能成为大隐患。”莫导兴说，担任专职网格员后，莫导兴最大的成就感就是，看到自己用心守护的“一亩三分地”正变得更好更安全，居民对自己也越来越信任。

走家串户、调解矛盾、安全检查、上报民情，每天的工作流程看似雷同，工作情况却多变。据莫导兴介绍，他负责的网格外围一圈大约2公里，全部走完需2小时，而他坚持每天在网格巡查4小时，在岗轨迹不少于3公里。

有人问莫导兴，网格工作枯燥吗？他惊讶地反驳道：“怎么会？每天都有不一样的事情发生，你会看到身边的居民从误解到体谅，秩序从杂乱到规范，环境从脏乱到卫生，自豪感就会油然而生。”这是最真实的体会，也是他对这份工作的热爱。

程大本：帮助别人，快乐自己

“本来还要亲自跑一趟镇政府办理手续，现在有网格员帮我们‘跑腿’，真是太感谢了！”日前，身有残疾的高楼镇东坑村村民老叶顺利拿到了“低保户”证件，感激之情溢于言表。

老叶提到的网格员就是高楼镇东坑村专职网格员程大本。一次，行动不便的他来到社区办理低保手续时，恰巧碰到了程大本。程大本主动揽下了“代办”的活儿，为老叶跑前跑后。

类似的事情还有很多，比如帮助网格内一位患白血病的7岁儿童申请困境儿童补助、帮助身患股骨瘤且家境困难的小胡申请临时救助等。在他人眼里，程大本每天都在忙碌，但在他自己看来，每天过得都非常充实，“能够为他们跑跑腿、办办事，解决他们有事不会办、办不了和来回跑的问题，给他们带来方便，对我来说就是最大的乐趣。”

据程大本介绍，东坑村位于高楼镇东岩社区，是东岩社区人员最密集的地方。去年11月开始，他开始担任该村专职网格员。专职网格员的工作覆盖面广，涉及综治工作、综合执法、市场监管、便民服务等四个平台相关内容。一般情况下，他每天都会入格巡查，在村里走走，与附近村民拉拉家常，检查周边环境卫生，定期走访排查消防安全重点场所。

在程大本看来，网格员不仅仅是群众的暖心人，还是政府的宣传员，是政府与群众的“连心桥”。



帮助村民跑腿办事

当前，全市创建省级食品安全市的氛围浓厚，程大本每天都会到网格内的菜市场、便利店、农家乐等场所走走看看，不厌其烦地做好宣传工作。用程大本的话说，就是跑断腿，磨破嘴皮子，也要让群众清楚了解政府当前的工作重心，发自内心的支持政府工作。

小网格就是一个大家庭。程大本说：“网格员做的事看似鸡毛蒜皮，但每一件都是事关群众生产生活的大事，只要能看到大家满意的笑容，我们付出再多的辛酸和汗水都是值得的。”

倪森森：守住‘格子铺’里的小天地

在林川镇溪坦村，有这么一位阳光帅气且家喻户晓的小伙子，他就是专职网格员倪森森。

倪森森从去年12月来到这个岗位，半年多来，他每天上班第一件事就是巡查自己所负责的网格，走街串巷，及时了解群众的情况和诉求，查看出租房和重点场所是否存在安全隐患，是否有未经过登记的流动人员出入，查看沿路门店是否按照要求经营，有无证照手续，通过日常巡查，每天都能在第一时间发现问题、反馈情况，并争取把问题解决在萌芽状态。

发现点心店员工缺少健康证，他告知店主及时办理，还帮忙询问办理手续和经办人的联系方式；发现道路上和村民家门前脏乱，他会主动帮助清扫；发现出租房存在安全隐患，他会悉心指导整改，有时上班时间碰不到租客，他会利用早晚时间错时上门，一次碰不到就再走一次……

4月的一天傍晚，他像往常一样在自己的网格内走访巡查。突然接到房东王某某打来的电话，称居住在出租房内的新居民申某某，饮酒后在卫生间洗澡摔倒。听到消息后，他立即拨打120并联系村干部和责任民警赶往现场。遗憾的是，申某某送医抢救无效死亡，家属情绪非常激动，指责房东负有很大责任，发生激烈口角。在倪森森与村干部、民



走访巡查

警连续三天坚持不懈地的耐心调解下，双方终于达成了和解协议。“还好事情解决了，很不好意思让你变成了受气筒，真心的感谢你，森森！”事后，王某某向倪森森不断道谢。

“民生无小事，办好暖人心。”这句话，倪森森始终牢记于心里，他扑下身子查隐患、甩开膀子解难题的精神，被群众看在眼里、记在心里。在他的影响下，村民从以前的随手丢垃圾到现在主动把垃圾分类入箱；从以前的“有病乱投医”到现在有事主动找网格员。在潜移默化中，溪坦村的村容村貌得到了美化、亮化，民风社情变得更加和谐、稳定。

林胜达：做留守老人和儿童的“贴心人”

“儿女常年在外地工作，一年都回不来几趟，倒是小林隔三岔五地过来和我们聊聊天，这小伙子真不错！”说起芳庄乡山坑村的专职网格员林胜达，村里的一位大爷这样评价。

不同于其他网格，林胜达负责的网格内没有一家企业，出租房也较少，常住人口有四五百人，多为留守的老人和儿童。林胜达去年12月开始担任该村网格员，每天中午午饭后，别人都下班回家休息了，可林胜达还要工作。干啥？错时服务，入户调查！

“刚开始做网格员的时候，很多村民并不能理解，特别是上门走访，村民警惕性很高，吃闭门羹是家常便饭。”经过仔细观察，林胜达发现，每天午饭后，村民都喜欢搬出椅子坐在家门口闲聊，于是，他每天午饭后，都会花40分钟时间到自己的网格区域转转，和村民拉拉家常，套套近乎。

渐渐地，林胜达和村里的大爷大妈们越来越熟。村里有多少独居老人、困难老人，他都了如指掌。还不时上门询问是否需要帮助，替老人修修电器、换个灯泡也是常有的事。针对个别老人用电安全意识较薄弱的情况，他总是耐心地一再解释。家庭矛盾、邻里纠纷……在一般人眼里，这些婆婆妈妈的琐事能躲则躲，林胜达却很乐意去“掺和”。

“多入户才能掌握数据，勤上门才能摸清情况。”秉着一股勤干、实干的工作劲，用短短5个多月的时



检查消防设施

间，林胜达走家串户采集信息，了解居民的需求，收集了山坑村村民翔实的信息，做到了网格内家庭情况清、人员类别清，为专职网格工作的开展奠定了基础。

“年纪轻轻的就和老年人打交道，你能做得来吗？”对于这样的疑问，林胜达感触颇深。“有些老人喜欢看电视，有些老人喜欢聊天，如果你摸清了老人的喜好，就很容易和他们打成一片，取得老人的信任。”他说，与老人交流要学会“投其所好”。自己今后还要多努力，能够做到提到哪个人，脑海中就能明确他的家庭住址、家里有几口人，以及具体的家庭状况，为专职网格工作织好一张“数据网”。

邹林娜：网格员的身份，让她倍感自豪

以真心换得村民信任，用真情服务赢得村民满意的微笑。她，就是塘下镇海安办事处海北村网格2专职网格员邹林娜。

从今年1月开始，邹林娜成为一名专职网格员。作为网格员队伍里的一名“新兵”，她勤奋好学，虚心请教，把网格当成了自己的家。“起初接触网格我还很陌生，不知道该干什么，在领导和驻村干部、村安全员的帮助下，才慢慢熟悉起来。”邹林娜说。

坚持网格巡查，掌握网格信息，是邹林娜每天必做的“功课”。海北村现有户籍人口1800人，常住人口1700人，有本地村民80户，其中举家外出12户，外来家庭210户；企业102家，出租房297间……如今，这些数据已深深地刻在她的脑海里。

这个网格最大的特点就是企业相对较多，因此，邹林娜每天都会到企业里转转。有一次，她在对一家汽车零部件有限公司的车间和员工宿舍消防安全进行巡查时，发现消防设备未配全、配电盒未安装、宿舍厨房未安装防火门等问题。“开始负责人比较抵触，对整改任务一拖再拖，我们多次到该企业，耐心劝说，后来负责人主动配齐了这些设备。”看到在自己的督促下，企业的消防安全上了一个台阶，工人们又多了一道安全保障，邹林娜总算放下了心头大石。

企业多了，相应的出租房也会增多。“流动人口的信息采集最为困难，有的户主要上门几次才能碰到



入户检查

人。”邹林娜说，入户采集信息时，有些新居民反应冷淡，甚至不开门或扭头就走，她只能硬着头皮再次敲响门铃。“好在绝大多数人会配合和支持我们的工作，他们能够理解我们是为了大家好。”邹林娜说。

虽然网格员的工作都是琐碎的小事，但却有着外人并不知晓的艰辛，比如，为了确保今年清明的大海安集市顺利开展，邹林娜忙前忙后，两个月时间内基本无休。“只有在平凡的岗位上付出更多的热情和汗水，才能换取大家的信任。”邹林娜表示，能够代表政府为许多基层群众办实事，她感到非常自豪！