

◀ 上接04版



↑马卫红（中）和志愿者一起巡逻。（铁路社区供图）

→林聚强参加社区的禁毒宣传活动。
(铁路社区供图)

◀小桌椅一摆，网格员们在楼下开会，为小区建设建言献策。
(铁路社区供图)



2 是网格员 更是生活热心人

提到网格员，每个人都有不同的身份，但他们无一例外都是热心肠的好邻里。

铁路社区居民老段今年的低保金额提到了特困级别，每个月比以前多了600多元，解决了生活大问题。而老段低保金的变化，也跟网格员的工作分不开。陈德是老段的邻居，也是铁路社区的网格员。陈德了解到，老段父母已经去世，唯一的哥哥也因工伤离开了他。老段至今独居，不但有高血压、糖尿病等慢性病，之前还出过两次车祸。而老段有事喜欢闷在肚子里，不怎么寻求帮助。陈德看在眼里，去社区办事时，专门向社区工作人员反映了老段的情况。刚好社区工作人员记得老段应该可以申请特困低保了，但他始终没来。陈德和社区工作人员“碰头”交流信息后，老段的特困低保很快就办了下来。为此，不善言辞的老段非常感动，特意定制了一面锦旗送给社区。

陈德说，自己做网格员，为居民们反映问题，就是本着“换位思考，能帮就帮”的本心。陈德说，就拿老段来说，他不善言辞，只要别人帮他一说情况，就能改善他的生活，何乐而不为。“大家都是邻居，我平时聚会过节都会叫上他。互相帮助是邻里间应该做的事情。”陈德说。

林聚强和陈德有一样的想法。林聚强是一名退役军人，当兵时，他心怀一腔热血，退休后，他又捧出一颗热心。记得在疫情期间，为了协助社区做居民信息登记，林聚强从早上八点就开始忙碌，搭棚子、搬桌椅板凳、维持队伍秩序，往往要忙到下午三点才能结束。他最开心的是，这件事过去三四个月后，还有居民能认出他来，说“你就是那个维持秩序的‘小伙子’！”林聚强说，正是因为这样的鼓励，让他加入了网格员的队伍。“在生活中帮助别人，自己也能收获快乐。”



3 回归“熟人社会”共建共治共享

像马卫红、陈德这样的网格员，铁路社区有150多个，他们分布在九个网格中，而在每个网格中，社区又配备了城管、环卫、公安、交警、消防、法务、应急、市监、教育、民政、住建等部门力量。这九个网格囊括了铁路社区所有居民区，居民们如果有需要可以在网格微信群中反映，也可以跟网格员反映，社区会联合志愿者、相关部门的力量协调解决。

杨小琴说，社区治理的网格化工作其实一直在推进，社区网格员可以说是脱胎于“人口管理员”。以前的人口管理员虽然工作职责简单，负责登记住户的变化、家庭人口的增加和减少，但就是在做最基础的网格员的信息收集工作。随着社区网格化工作的逐步深入，社区发动了一批热心居民成为网格员，他们不但能第一时间为社区收集民意，还能将国家的政策做简明生动地传达，成为社区管理工作不可或缺的桥梁。

“如果说大数据是网格化管理的基础，那这些网格员就是大数据的加速器。”杨小琴说，数字化时代的发展，让大家交流更为方便，但也让大家将交流阵地转换到了网络，而把现实的交流拉得越来越远，在一些小区里，邻居很可能互不认识。这样一来，就给社区工作带来了很多不便。“我们上门

宣传预防一氧化碳中毒，别人不认识我们，就不开门。”杨小琴说，“宣传反诈APP，有居民反而担心我们是搞诈骗的。”社区工作经常遇到类似这样的问题，但社区网格员的出现，很好地解决了这些问题。“只要马阿姨带着我们入户宣传，人家就会开门；如果陈伯伯说我们是社区的，居民们就会放心。”杨小琴说，网格员如同润滑剂一样，将“生人”变回“熟人”，很多社区工作的困难迎刃而解。

更重要的是，网格员的出现，让很多基层矛盾化解在无形之中，其实很多鸡毛蒜皮的邻里矛盾都能在一通劝说中解决。杨小琴说，网格员在化解矛盾的过程中，还会鼓励大家有什么问题就说出来，有什么意见就提出来，大家一起维护我们自己的家园。通过这样的努力，网格员带动了更多居民参与社区建设，从小事做起一步步实现社区的共建共治共享。

记者苏文娟 通讯员谭梁樱

定期存款
优惠利率

一年期，年利率最高 **2.15%**
两年期，年利率最高 **2.55%**
三年期，年利率最高 **3.05%**

• 以上利率仅供参考，以实际购买为准 • 请联系交行桂林分行各营业网点办理优惠利率 • 优惠名额有限，先到先得