

认识了我 温暖了你

——社区年轻网格员成长记

“小赵，过来了？多亏你天天来送饭，我才能这么快康复。”拉着网格员赵政的手，金泽小区独居老人刘大娘感激地竖起拇指，直夸他是个“好小伙”。面对新时代新的社会需求，一批又一批像他这样的“90后”甚至“95后”，选择网格员工作，为基层治理注入了“新鲜血液”。他们轻轻叩开每一扇门，用心服务每一位居民。在赢得赞许的同时，也在成长路上收获了许多。连日来，记者走访多位年轻网格员，“零距离”了解他们的故事和心路历程。

“是我人生中最美好的芳华”

人物：佟泽林 26岁

“奶奶，身体怎么样？我陪您出去走走。”仅用两年，她已摆脱最初的懵懂状态，成了居民信得过、靠得住的“老熟人”。

兴华街道和泽苑社区的第一网格，涤纶厂小区的1号楼至6号楼，299户、470人。这是网格员佟泽林的网格区域，也是她每天来来回回最多的地方。2021年7月，大学毕业后，她成为一名社区网格员。

“这么年轻，办事能不能行啊？”起初，有的老人遇到烦心事，来找社区。可是，看着这个新来的小姑娘，心里直打鼓，索性不说了。

社区的老大姐安慰她：“你和居民还不熟悉，慢慢来。”那天起，她发挥大学影视编导专业的优势，每天背着照相机和摄像机在小区里转悠。要么给空巢老人拍摄生活日常，发给外地工作的子女；要么给小区的老年艺术团拍摄排练视频。

70岁的王大爷，用的是不能视频通话的老年手机。想念在外地的女儿和外孙，只能打个电话。得知这一情况，佟泽林添加了女儿的微信，隔几天就拍几段王大爷的日常生活视频，剪辑好发给她。时常，女儿也会发来照片或视频，拜托她拿



网格员佟泽林解答居民疑惑。

给老人看。

王大爷逢人便夸：“小丫头蛮好，总是笑眯眯的，常给我们拍视频，以后有啥事就找她。”

逐渐，居民们都认识了这位热心的年轻网格员。她说：“在网格一线工作的这两年，是我人生中最美好的芳华。”

“我收获了温暖和感动”

人物：闫敏 31岁

“用真心换真情，这个活就一定能干好。”这个工作“秘籍”，闫敏牢记在心。

2021年，闫敏成了西矿街社区的一名网格员。她觉得，这份工作很新鲜，每天和形形色色的人打交道，也给自己推开了一扇通向社会的窗户。

井盖坏了，邻里有矛盾了，遛狗不牵绳，家里漏水了……这样的“琐碎小事”，伴随着网格员工作的每一天。虽然看起来枯燥而无趣，但却直接或间接地影响着居民们的生活，所以闫敏对每件事都非常认真。

有一次调解邻里纠纷，楼上漏水，殃及了楼下，两家人吵得不可开交。她上门劝说，却被气头上的居民数落一通。一向乐观的她，躲在楼道里偷偷“哭鼻子”。平复情绪后，又耐心开导，这才把事情解决。她知道，

这样“压不住火”的居民，只是极少数。

在中铁十二局机关小区入户时，闫敏察觉王大爷情绪低落。老伴闫大娘低声说：“他刚退休不适应，每天长吁短叹，你帮我劝劝。”“大爷有啥爱好？”她问闫大娘。“他年轻时爱打乒乓球，不过这几年很少打了。”老伴说。

次日，她带着球拍来找王大爷，一起去小区的退休职工活动室打球。老人不想去，可经不住软磨硬泡，只好同意。接连几天，老人的情绪明显好转，脸上也常有笑容了，甚至主动打电话叫闫敏切磋球技。为这事，闫大娘亲自下厨做了几道菜，感谢网格员的帮忙。

她慢慢学会，劝说老人，不仅要耐心开导，有时还要动点脑筋。

“每一位居民都是我的家人”

人物：孟晋宇 33岁

站在露泽园小区的房门外，他把手举起来又放下。

2021年8月，孟晋宇踏进和泽苑社区的大门，被安排到第八网格任网格员。在最初下片巡查时，由于年龄、性格等因素，他不知如何与人沟通，感觉不好意思。

他求助性地回头看了一眼后面的同事，却发现对方也在看着他，目光里全是鼓励。鼓足勇气敲门后，居民开了门。有点紧张，说了两遍才让对方明白自己此行的用意。

半个小时的沟通，居民把楼道里的杂物搬走了。很顺利，他兴奋得走路都轻快了，眼睛里流光溢彩。一次又一次，他很快熟悉了工作，胆子也大了，随时随地能和居民搭上话茬，聊点家长里短。

他逐渐感悟到，社区网格里很少有惊天动地的大事，更多是柴米油盐的小事。

不过，时常能给人感动。

80岁的居民任大爷，想学电脑。听说孟晋宇在大学读的是计算机专业，立刻来“拜师”。从开关机说起，鼠标操作、新建文档、



网格员孟晋宇教老人学电脑。

储存照片等基础操作，孟晋宇足足教了两个月，老人才勉强会用。老人笑着说：“小孟老师辛苦啦，我这个学生有点笨。”

“居民都很热情，就像我的家人。对待家人，急不得，要不厌其烦。”孟晋宇笑着说：“我是个急性子，干了网格员，变得稳重了，更有耐心了。”

“居民满意我就很开心”

人物：赵政 26岁

赵政是西矿街社区的一名网格员，所负责的“一亩三分地”上，有居民280户、516人。刚入职，他想尽快熟悉网格内的情况。

每天，他揣着一本居民底册，挨家挨户地上门核对信息，熟悉每一位居民。不到一个月，他已做到大小事情心中有数。

住在金泽国际广场小区的独居老人李大爷，深夜打来求助电话，卫生间污水溢出。赵政骑上电动车直奔小区，发现是下水管道堵塞。这么晚，找不到维修人员，他只能找来工具试着疏通。这种活，从来没干过，甚至找不到阀门在哪。

忙活了一个小时，管道通了，满身是汗。老人由衷致谢，赵政的眼角露出腼腆笑意，心里挺有成就感。

迄今，仅入户为居民维修各种小故障已处理了百余件，锻炼了自己，也赢得了居民的信任。他说：“社区的事儿不大，一件件做好，居民满意了，我就很开心。”

在太原，这样的年轻网格员还有很多。他们有梦想、有活力，作为网格服务中的新生力量，正在社区大舞台上尽情地展现着青春、智慧和才华，用实际行动践行青年的使命与担当。

记者 李涛
通讯员 李海燕 郝文娟 文/摄

网格员赵政入户完善登记信息。



网格员闫敏指导老人锻炼。