协调邻里有办法，居民有事她帮忙

金坛路社区网格员赵梅工作严谨，对待居民如亲人

[网联格动]

□文/图 半岛全媒体记者 **徐玮苓**

在敦化路街道金坛路社区，有一位网格员，居民提起她时，都会竖起大拇指，她就是金坛路社区党委副书记赵梅。今年44岁的她，用严谨的工作态度，诚恳的待人风格，赢得了居民的认可。

作为社区网格员，赵梅所负责的网格范围是延吉路74号、79号，金坛一路4号、6号、8号，涵盖400多户居民。平时要将信息传达给每一位住户，尤其是登记入住信息时，更是需要网格员挨家挨户做记录。赵梅告诉记者，小区住户较多，有不少老年人。“老年人戒备心比较强，有时候连门都敲不开，或者打开门之后不让进屋，需要填写的信息就直接说‘不知道’。”赵梅说，所以对待社区事务一定要有耐心，不能急躁，“每个人性格不同，你不能过分苛责别人，要多为他人着想。有时候遇到态度不礼貌的住户，也不能硬碰硬跟他呛声，这次没法登记信息，那就下次再去，多次、经常去入户，相互之间熟悉起来就好了。”赵梅说。

“社区就是个大家庭，能遇到各种各样的事情，比如说下水道堵了、防盗门坏了或者楼上晒衣服滴水了等，就像咱家里一样，都是些琐碎的家务事。”赵梅告诉半岛记者，她的独门绝招就是对待居民要像对待家人一样。全心全意为居民，总会感动别人，现在她与社区居民相互之间都特别熟悉，成为了互帮互助的知心好友。

今年，延吉路77号和79号在楼院改造期间，因为施工产生的声音等，导致施工人员和居民矛盾尖锐，发生了很多纠纷，施工进程一直停滞不前，赵梅每天都在施工区协调施工方与居民，遇到问题马上解决。在刚刚进行的地面铺设当中，有些居民用栅栏圈占的小区公共用地，经过赵梅坚持不懈地劝导，居民都同意拆除栅栏，将土地还给大家。

在赵梅眼中，社区工作就是为民服务，就是帮助居民解决问题，在居民眼里他们要是“自家人”，她也时刻提醒自己要做到换位思考，要站在居民的立场去想问题，只有这样才能化解矛盾，更好地为需要帮助的居民提供贴心优质的社区服务。

◀金坛路社区网格员赵梅。

每天巡查两小时揪安全隐患

山东路社区社工崔蕾认真负责，计生与网格工作两不误

[爱岗达人]

□文/图 半岛全媒体记者 **刘晓林**

她是社区唯一的80后工作人员，谁有网络和智能手机应用问题都找她；她是社区的计生专干，熟练掌握社区各种计生事项，耐心为居民解答问题；她还是社区的网格员，每天两小时巡查负责区域，排查安全隐患。她就是今年29岁的山东路社区社工崔蕾。5月10日，在山东路社区服务中心，记者见到了这位年轻的80后社工，听她讲述了自己的工作故事。

2011年，23岁的崔蕾来到敦化路街道，开始从事社区工作，一干就是6年。2015年，她调到了山东路社区，从事计生专干的工作，负责流动及常住人口的生育登记以及生育人口变动登记等。每天，崔蕾要接触不同的人，难免会遇到态度不好的。“有一次，一位居民到社区办理一次性养老补助，因为需要的材料多，但是这位居民的材料不齐，就难免会有情绪。”崔蕾说道。每当遇到这种情况，崔蕾就会耐心地帮居民联系，和居民沟通，帮助居民解决困难。“只要我们用心沟通，居民也会觉得我们是在真心帮他们办事。”崔蕾笑道。

因为接触的人多了，崔蕾练就了一个“特异功能”，只要居民来社区办理事务，她接触一到两遍，就能记住居民的名字和具体情况。除了有这个“特异功能”，作为山东路社区唯一的80后社区工作者，社区同事和居民有啥网络方面的问题，都会找她帮忙。“经常有阿姨拿着手机就过来了，让我帮忙看看微信是不出问题了。”崔蕾说道，“我比较年轻，接受事务的能力也比较好，所以我也很愿意帮大家的忙，感觉也很有成就感。”

崔蕾除了是山东路社区的计生专干，还是社区的一名网格员，负责嘉合新兴小区。每天，她都会花两个小时左右的时间，去嘉合新兴小区巡查，查看卫生情况及是否存在安全隐患，如果发现隐患，就会在第一时间联系相关工作人员前来处理。为了更好地了解自己所负责网格的居民情况，崔蕾经常跟网格里的楼长沟通交流。“熟悉了解网格里居民的情况，哪些需要救助，哪些需要关怀。”崔蕾说。

从刚开始工作面对一些态度不好的居民会生气，到现在无论有人如何不解，崔蕾都会耐心平和地处理，6年的工作，让崔蕾成长了很多。“现在很多人都叫我‘崔大妈’，我觉得这是对我的一种表扬。”崔蕾笑道，“这说明我融入了居委会的工作，成为了老年人的好朋友。”社区工作不易，崔蕾有时也很累，但是每当有居民对她的工作表示肯定或是说上一句“你们工作真不容易”，崔蕾又会充满能量。“我很喜欢我的工作。”崔蕾表示，“以后我也会用更加积极的态度，更好地为居民服务。”

◀工作中的崔蕾。