

小小网格员，居民守护者

惜福镇街道演礼社区秦翠翠用脚步丈量网格，为民办好事办实事



□半岛全媒体记者 葛梦杰

早晨七点半，惜福镇街道演礼社区网格员秦翠翠像往常一样出了家门。深秋的清晨气温低，她用力裹了裹身上的衣服，骑着电动车在所辖网格区域内开启了新一天的巡逻，直到确保没有安全、卫生等问题后，她才放下心来忙别的工作。从2021年10月加入到社区网格队伍到现在，每天早晨出门巡逻成为了秦翠翠的工作常态。“网格无小事，能为居民办好事，解决他们的困难和需求，我感到非常充实。”秦翠翠说。

今年35岁的秦翠翠是两个孩子的妈妈，在成为网格员前，她全职在家带孩子。“孩子上学的时候，我大多时间都在家闲着，那时候就想着找点事情做。正好看到社区招募网格员，感觉能给社区居民做点事情也挺有意义的，我就报名参加了。”经过选拔和培训后，秦翠翠正式成了社区第七网格的网格员，为网格内162户居民服务。

在秦翠翠最初的印象中，网格员的工作很简单，但真正接手之后，她才发



从一位全职妈妈，到一名优秀的网格员。

现工作的繁琐和困难。“只有摸清网格内居民的情况，才能更好地为居民服务，但这第一步就让我深刻认识到了这份工作的不易。”秦翠翠说，她所辖的网格内流动人口的比例超七成，由于互不相识，所以信息摸排工作开展得相当困难。那时，恰逢社区推广国家反诈中心APP，于是她挨家挨户入户走访，在

推广APP的同时统计居民的信息。“有很多居民防备心很重，对我们不信任，经常会被拒之门外，我们只能一遍遍登门拜访，向他们解释清楚我们的来意，希望他们能理解。”

白天居民大多在外上班，于是，夜晚便成了秦翠翠的工作时间。秦翠翠从小就怕黑，以前很少夜晚自己出门，但

为了能尽快摸清居民的信息，她鼓起勇气，克服困难，坚定地往返于每个楼座之间。秦翠翠还自制了一个信息记录本，将居民及外来人口的详细信息都记录得非常清楚，她只要有时间就会拿出本子看一看，将每一个信息都熟记于心。为了能及时、准确地向居民下发通知，她还将以前的网格微信群重新进行了梳理，将新摸排到的居民拉进群内，只要社区有动态，她都会第一时间在群内通知大家。她也会时刻盯紧群内的动态，及时答复居民的问题，积极帮助居民与社区沟通，解决他们的难题。

作为社区网格员队伍里年龄较小的队员，秦翠翠还承担了社区核酸检测信息统计录入的工作。每当疫情形势紧张时，她既要做好逐户摸排、数据对比、物资运输等工作，又要在核酸检测一线忙碌着。每次核酸检测时，她都身穿着厚厚的防护服，为了能少上厕所，她不敢喝水吃饭，指导采样结束，夏天炎热时，她经常会累到嘴巴起泡、嗓子发炎，可是她没有抱怨，更没有退缩，始终坚持在防疫一线。

近一年的时间里，秦翠翠勤勤恳恳地工作，踏踏实实地做事，从一个无社区工作经验的小白到成长为一名对网格工作细致到位、认真负责的优秀网格员，她得到了居民的支持和信任，也从为社区服务的这份工作中寻求到了人生价值，让她的生活变得充实、有干劲。“未来，我会尽心尽力做好本职工作，将网格工作做实、做细、做好，不负居民和社区的信任。”秦翠翠说。

为保护劳动者权益努力和奔波

城阳区人社局王锦用速度力度温度，做好工伤保险服务



□半岛全媒体记者 黄冬梅

城阳区市民中心一楼办事大厅，一大早就迎来了很多市民，来来往往，有咨询的、有办业务的，办公电话铃声几乎没断过。在人社业务窗口，王锦坐在电脑前，耐心接待每一位到访的市民，他一边认真倾听市民的诉求，一边仔细记录，一转眼两三个小时过去了，王锦的工作热情却丝毫没有减少。

“城阳区参保企业4万余家，参保职工43万余人，所以忙碌是我们每天的工作常态。”王锦今年37岁，现在是城阳区社会保险事业中心工伤认定科副科长，从事这项工作近10年了。城阳区劳动密集型企业较多，近几年每年工伤认定案件1500余起，案件数量占全市总案件量的12%。面对大量复杂的案件，王锦积极克服人少案多等不利因素，严格把好工伤认定入口的“第一关”，切实维护广大受害职工的利益。2021年，行政诉讼案件35起，行政复议案件3起，行政诉讼和复议率保持了较低水平。

城阳区建筑工地较多，按项目参加



王锦(右)会耐心给居民讲解政策。

工伤保险的外来务工人员较多，受伤务工人员大多家境一般，他们只有一个愿望，就是想以最快速的方式拿到补偿。针对这种情况，王锦和同事积极探讨，在全市率先开启了建筑工地重大伤亡事故“绿色通道”，指定专人负责，实行工伤认定、劳动能力鉴定申报、待遇拨付“一站式”服务。

在众多的案件中，有一件案件令王锦印象深刻。工人第一天到工地干活就摔伤了，任何手续都还没有来得及办理，接到工人电话反映后，王锦第一时间赶

到医院了解情况，又急忙赶往事发工地，找到建筑工地负责人。“刚开始工地负责人说不了解这个情况，经过我和同事们耐心细致地讲解，政策释明，才打消了他的一些顾虑，终于配合调查落实了相关情况，提供了证据。”王锦回忆，最后他顺利为受伤建筑工人办理了工伤认定手续，使工人10多万元的医疗费得到及时报销，后续相关待遇也顺利得到补偿。

“除了现场进行工伤认定，我们现在也开辟了工伤认定远程速报途径，让受伤工人更快更好得到帮助。”王锦熟

练地介绍说，工伤事故发生48小时内，职工或单位可通过手机APP“工伤快报”模块，实时上传受伤照片、视频，自动定位申报时间地点，简易工伤案件7个工作日即可做出认定结论。“工伤事故发生后，尽管我们帮助得再及时，当事人和家庭也要承受避免不了的伤痛，耽误大量的时间和精力，所以最好的办法是减少事故的发生，防患于未然。”为此，王锦和同事也致力于推进工伤预防培训，2021年共组织培训20余期，参加培训职工近4000人次，参与培训的企业工伤事故发生率明显下降。

在一次工伤案件调查过程中，王锦发现有一家面点加工公司连续两次发生被压面机压伤手部的事故，于是，他带着工作人员来到这家公司调查了解发现，压面机操作间只有一名员工在操作，未张贴任何安全警示标识，且该员工上班比较早，工作时间较长。发现这些安全隐患后，王锦耐心地同老板讲起了工伤预防的重要性，并邀请了工伤预防专家对其公司进行了全面的安全隐患排查，公司积极进行整改，大大降低了工伤发生率，效益也越来越好。

“人社工作一头连着民生福祉，一头担着社会发展。劳动是最光荣的，劳动者的权益理应得到保护。我热爱这份工作，把最美好的年华奉献于此，是值得的。”王锦坦言，为民解难不是件容易的事，尽管有时被来访人员不理解、指责，但只要看到一些受伤工人的合法权益得到了维护，得到了及时救助，最后回归正常生活，他心中便会涌起阵阵欣慰。