

奋进新征程 建功新时代

融媒系列报道

# 锅碗难免碰瓢盆，咱耐心点

## 网格员刘汶贴心服务赢居民好评

记者 陈丹 通讯员 马健行

太白湖新区石桥镇济东新村社区网格员刘汶，今年1月份入职，从事柳渡园小区420户、1000余人的服务工作。面对繁琐复杂的工作内容、居民的误会不解，她用细心、耐心、责任心一一化解。经过半年多的朝夕相处，刘汶用行动赢得了居民们的好感与信任。



刘汶录入居民核酸检测信息。

### 入职赶上硬仗 采集信息忙至午夜

“入职第一天就挺忙的，一直工作到晚上12点。”刘汶说，当时正是全员第一轮核酸检测前夕，首要工作就是对居民人员信息的摸排采集。对于流动性较强的柳渡园小区，这份工作并不轻松。

小区里有100多名居民在鄂尔多斯煤矿、榆林煤矿等处工作，“很多时候摸不清人在小区还是在外地，就需要入户摸排，再加上刚入职，对电脑上的操作系统不熟练，在人员信息录入时也费了挺大功夫。”凭着一股韧劲与责任心，刘汶通过电话沟

通、入户摸排的方式，详细地收集到小区人员居住情况，并建立台账，为后续工作开展奠定扎实基础。

随着居民信息摸排结束，刘汶又马不停蹄地投身核酸检测一线。“第一轮核酸检测时，我们穿厚实的防护服，早6点到晚9点，基本上都得穿着。”刘汶回忆，防护服很厚重还不透气，一天下来又累又难受。然而，一想到居民们的生活安全，她又提起满满干劲，“本就是为居民服务，苦点累点不算什么。”

如今，柳渡园小区的核酸检测基本安排在每周二的早4点半到晚上5点。凌晨3点多，当人们还在熟睡的时候，刘汶就已起床，为一天的核酸检测做好准备。

与刘汶一起共事的济东新村社区红帆驿站志愿者张媛媛说，“刘汶工作一直负责，踏实肯干。家里还有三个孩子，最小的3岁多，忙起来的时候，三个孩子只能交给奶奶照看，她工作中从没有一句怨言。”

### 面对怨言不解 她用耐心一一化解

经过半年多的一线历练，刘汶变得更加沉稳。“以前面对庞杂的工作会着急、会盲目，现在则学会了如何梳理工作，更有条理地推进和完成。”有时面对居民们的误会、怨言，刘汶也依旧淡定坦然。

小区里的李大爷今年60

多岁，是个热心人也是倔脾气。下发核酸检测的通知后，老人第一时间来检测点做核酸，但年纪大了，不太会使用智能手机。“李大爷让我们给他扫码做核酸，但连续操作几次，二维码依旧显示不出来，老人很生气，一直抱怨我们故意为难他。”刘汶说，当时大家一面安抚李大爷情绪，一方面查找原因、寻找解决办法，最后才发现原来李大爷的女儿帮他代办了核酸检测的二维码。一场小误会，反而增加了李大爷对刘汶、对网格员们的信任，“现在不用说，李大爷总是主动来我们点做核酸。”刘汶说。

在摸排流动人员的信息时，往往会有怨言、不配合的情况。“打电话沟通的时候，有

时候刚说两句对方就挂了，有时候对方会说‘我都不在济宁，你凭什么管我’。”遇到这种情况，刘汶并不放在心上，就像锅碗瓢盆也有磕磕碰碰一样，居民们有误解很正常，最重要的是化解误会，将服务做细做实。在向对方普及防疫知识、讲解政策无效时，她会通过对方的家人朋友了解其核酸检测情况，确保将核酸检测日期、行程码等信息统计到位。

在疫情防控工作之外，刘汶还会不定期地在小区内进行日常巡查，清理垃圾、整洁道路、排除生活中的安全隐患。对于接下来的工作，刘汶说，她将努力为居民服务，力争成为一名更优秀的网格员。

## 太白湖新区这处“学习强国”线下体验空间有亮点 云端到身边，它成居民“加油站”



太白湖新区“学习强国”M15共享社区线下体验空间。

本报济宁8月1日讯(通讯员 刘春雷 记者 邓超) 7月26日，济宁市“学习强国”推广使用现场观摩暨推进调度会在太白湖新区M15共享社区成功举办。

与会人员现场观摩了太白湖新区“学习强国”M15共享社区线下体验空间，区党工

委宣传部负责人作“学习强国”线下体验空间和推广使用工作经验介绍。与会人员通过现场观摩学习加油站、学习大讲堂、学习风景线、学习惠客厅4个功能模块，实景体验了学习强国线下空间“沉浸式”学习，并对“学习强国”线上线下推广使用取得的显著成效

给予了高度评价。在观摩完线下空间后，观摩活动人员参加了全市学习强国推广使用工作推进调度会。

今年以来，太白湖新区采取“123”工作法，全力做好“学习强国”学习平台推广使用工作；即依托一个组织，充分发挥区“学习强国”学习平台推

广使用领导小组牵头抓总作用，构建“大宣传”格局，调动全区各方力量推进“学习强国”推广使用工作开展；两个结合即“线上+线下”深入结合，多种方式鼓励党员群众通过“学习强国”APP线上学习，同时高标准打造“学习强国”太白湖新区线下体验空间，把“学习强国”作为提高政治素质和综合素养的“加油站”；三项举措即常态化抓参与率、精准化抓供稿、多样化抓创新活动，全面提升“学习强国”学习平台使用效能。上半年，太白湖新区“学习强国”学习平台新增学员注册量和学员活跃度实现双提升，学员活跃度位居全市前列；供稿数量逐月攀升，平台签发稿件164篇，其中全国稿件3篇；开展创新活动15场，“学习强国”影响力持续提升。

太白湖新区“学习强国”线下体验空间，位于太白湖新区航运路M15共享社区党群服务中心，划分为学习加油站、学习大讲堂、学习风景线、学习惠客厅4个功能模

块。学习加油站，打造学习阅读区、视听体验区，通过线下实体机浏览“学习强国”平台等内容；学习大讲堂，结合“习语润儒乡·太白说”基层理论宣讲，开展“五讲六进·百姓宣讲”志愿服务宣讲活动和新时代文明实践，不定期组织周边社区群众开展观看红色电影、专家授课、读书分享会、学习心得交流等活动；学习风景线，设置拾级而上区、太白湖新区话题盒子；学习惠客厅，设置积分兑换礼品区、休憩区等。



扫码看视频。



扫码下载齐鲁壹点 找记者 上壹点

编辑:孔媛媛 组版:曾彦红 校对:褚思雨