

沟通破僵局 真情连万家

平凡的岗位,不平凡的网格员

“喂,是网格员小石吗? 请问退休工人体检报告什么时候能取呀?”“阿姨您好,我来问一下社区计生人员,晚点给您回复。”这是溪南社区网格员石雷日常接听到的数十个电话中最普通的一个。石雷今年 32 岁,目前主要从事综治、司法、信访等相关工作。自社区开展网格化工作以来,他就成了溪南社区 30 个网格员中的一员,服务着片区内 432 户居民 1100 余人,包括 200 余位 60 岁以上的老年人。

入户走访难,诚心打动

作为一名网格员,每天除了做好条线工作之外,就是在网格内巡逻排查、入户走访、核对信息,通过走访交流掌握辖区内出现的各类情况。常有人打趣石雷干的这些活是居委会大妈做的事情,可是他觉得自己年轻无所畏惧,小小网格员还能难倒自己? 谁承想,刚接触这个工作时,十足的信心却在现实面前碰了壁。

“你是谁啊? 我们没有问题要反映!”常常敲不开门,吃闭门羹成了石雷的第一道难关。起初,他能得到的回应除了隔着房门的对话就是请他离开。即便非常能理解居民自我保护的心理,但对石雷而言还是一个不小的打击。可是,他并没有因此消沉、退缩,而是开始反思、琢磨该怎样打

破僵局。社区的老同志向他支了招,让他受益匪浅:一方面先从小组长入手,加强与小组长的走访沟通,通过小组长推荐比较熟悉的邻居,有目的性地进行走访,有了熟人介绍,走访便顺利多了;另一方面,在日常的工作活动中,尽可能地多露露脸,经常“出镜”有利于片区的居民对他加深印象,要抓住每一次交流的机会,为上门走访做铺垫。

精诚所至,金石为开。随着时间的推移,石雷凭借坚持和热情的态度、细致的工作,许多困难迎刃而解。工作的意外收获,给了他很大的动力,尤其是心理上的被认同感,有一种成功的喜悦。慢慢地,走访工作变得越来越顺利,走在辖区里跟他打招呼的人也越来越多。

夜半闻铃声,耐心帮助

石雷网格员的身份被越来越多的居民所知晓,随之而来的是各种各样的电话。“喂,是网格员小石吗? 我这边是新梁溪人家 XX 号,有个情况跟你反映一下!”“喂,是网格员石雷吗,158 号门的电梯又出故障了。”……一时间,不分时段、不分内容的各类居民电话也给石雷造成了很大的困扰。有一次

老人来求助,爱心温暖人

随着网格工作的不断推进,居民们对网格员也是越来越认可和依赖。不论难事急事,还是大事小事,总会给石雷打电话。石雷回忆说,记得有一位老爷爷曾打电话给他说家里的电视机坏了,社区能不能找一个会修理电视机的人上门帮他看看。他当时下意识想告诉老爷爷社区暂时还没有家电维修服务,但是转念一想,这正好是个走访的机会,于是便提出上门看看。石雷经过一番检查,发现原来是遥控器摔得脱了壳,电池移了位。搞定了电视机,在老爷爷的热情邀请下,他坐下来跟老爷爷聊聊家常,了解到这个房子是儿子买给老两口养老的,可是儿子一直在外地工作,难得回来一趟,平时家里就只有老两口,阿姨腿脚不好不方便出门,闲来无事就看看电视。前两天电视机突然看不了,可把老两口给急坏了,儿子不在身边,外面的人又不敢请,在对门阿姨的建议下,才给网格员打了电话寻求帮助。自从“修好”电视机后,老两口

半夜 2 点,他被一阵手机铃声吵醒,电话那头语无伦次,依稀能听出是喝醉酒的居民回家开不了门,他只好爬起来,耐心地与物业值班室联系,确认居民安全到家后才继续回床上睡觉。回忆起这段经历,石雷说:“有时候也会感到困扰,一下班就想把手机关了,但是想想又不能阻断居民寻求帮助的途径。”

对石雷热情得不得了,有时候在路上遇到,非要拉他去家里坐会儿才行。

修手机、修电脑、送体检报告……一件件小事却大大拉近了网格员与居民之间的距离。建立起彼此的信任对于处理网格矛盾纠纷也起到了至关重要的作用。尽早介入处理矛盾纠纷,加强双方的沟通疏导,很多的时候是可以将矛盾化解在萌芽阶段的。而网格员就是那个摩擦的“润滑剂”。自担任第 28 网格的网格员以来,石雷已经处理或协助处理化解网格内大小矛盾 30 余起,努力实现“小事不出网格、大事不出社区”的服务格局。

这些片段只是石雷工作中的一些缩影,也是许许多多网格员日常工作的缩影,他们用汗水、时间与精力收获了居民的赞同与肯定。他们全心全意为人民服务,让平凡的工作绽放出了不凡的花朵。

(晚报记者 潘凡/文 社区供图)



新老消防员共话消防情缘

近日,无锡第一代消防员之一的蒋祖衡来到特勤一中队,参观现代化的消防救援装备,并与年轻的消防救援人员进行交流,回忆无锡消防的前世今生,憧憬更加美好的未来。

“初代”消防员重回队伍

1951 年入伍的蒋祖衡是无锡最早的一批消防员,如今 92 岁高龄的他依旧精神矍铄,在消防人员的搀扶下,他来到特勤一中队的车库内,与现代化的消防车近距离接触。他说,如今这些装备的现代化程度是他当时想也不敢想的,看到如今消防力量越来越强大和专业,他也感到十分自豪。

现场,特勤一中队的消防救援人员向蒋祖衡详细介绍了如今

的消防设备,如何操作、什么原理,蒋祖衡一听便能上手,还不时说起数十年前的设备与如今的对比:从当年全市仅有 9 名消防员、3 名驾驶员到如今覆盖全市的消防救援中队,从只有一个警铃的指挥中心到如今现代化的大数据中心,蒋祖衡的讲述大多数消防救援人员也是第一次听说。

据介绍,一九四九年前无锡并没有专业的消防队伍,只有几支民间消防队,蒋祖衡便

是其中之一。工作期间,蒋祖衡多次立功受奖。最为光荣的是 1959 年,蒋祖衡被评为全国公安模范,到北京出席全国公检法先进工作者代表大会,在中南海受到毛主席等党和国家领导人的亲切接见并合影。国庆期间,蒋祖衡作为“全国劳动模范赴京国庆十周年观礼代表团”成员登上了天安门观礼台,并在人民大会堂参加国庆 10 周年庆祝大会。

他让消防车首次走出国门

回忆起消防员的生涯,有一件事蒋祖衡一直记得。他是 1951 年入伍的,第二年就碰上了吴桥新民村棚户区大火,而这次救火中暴露出一个极大的问题:消防泵的吸深力不够,抽不上水。据介绍,当时消防泵吸深力只能达到 3.5 米左右。针对“吸深难”的问题,蒋祖衡开始钻研,研制出了“双滑板真空吸水器”,并在消防车上进行试验,设备的吸深性能达到了 7 米/15 秒,这一成绩在当时还惊动了公安部,被称为“创造了奇迹”,这一技

术还被移植到上海震旦厂生产的国产消防车上,让国产消防车走出国门。

从无锡市消防救援支队了解到,一九四九年后,无锡城市建设发展迅速。根据新情况,蒋祖衡设计用卡车改装成带水救火车,采用 50 马力发动机配 150 型水泵装成拖挂式消防泵,以最新型机动拖泵对旧车更新换装,并委托上海太平救火车厂加工改装。就这样,中国国内第一辆水罐消防车诞生了! 在随后的县前街中山路段、江阴巷、道长巷 3

处火灾救援中,新型水罐消防车扑灭火势快速有效,引起了社会各界的广泛关注。

无锡市消防救援支队宣传科负责人陈栋介绍,在消防队伍改制一周年之际,请蒋老重回消防队,一方面是向这些老消防员展示新一代消防救援人员的面貌,让老前辈了解这么多年来消防力量的进步和革新,同时也是希望蒋老向现在 90 后乃至 95 后的消防指战员介绍经验,他们在装备落后的情况下是如何用青春和热血保卫人民生命和财产的。(甄泽)