

# 网格员一天走万步，“靠脸熟”难解百家事

**说民情 道民意**

□ 本报记者 许金星

在潍坊市奎文区的老巷子里，你总能看见一些穿着红马甲的身影。他们日行万步，挎着小包，包里塞满了反诈、安全用电的“明白纸”。对哪家老人独居、哪户是租客、哪个商铺油烟机影响了住户，他们都门儿清。

他们是社区网格员，被居民称为“小巷总理”。上面千条线，底下一根针，上至惠民政策、下至家长里短，最终都要穿过他们这根“针”。他们的日常工作到底做什么？居民和商户又怎么看他们？记者走进奎文区几个典型的老社区，听这些网格员唠唠心里的“百家经”。

## 1 “物业解决不了的，最后都会找到我们”

9月4日早上8点15分，网格员杨永磊像往常一样来到社区办公室处理工作，利用半小时左右处理完手上的活，穿上红马甲、挎上小包，就准备去网格里转转。

他负责的昌大南网格属于奎文区苇湾社区，有11栋楼、373户居民，还有120多家小商户，正常转一圈下来需要两小时左右。

杨永磊的工作日常，就是下到网格里，发传单、查安全、收集问题。遇到楼边打牌的大爷、下楼扔垃圾的大妈，他都会问上一句“今天咱这边没啥事吧？”，有啥问题这些大爷大妈都会向他反映。

除了与居民打交道，网格内商铺的安全也是杨永磊的工作重点，商铺的老板都与他混了个脸熟，有的见面会开玩笑：“又来检查工作了，里面请！”。

昌大南网格是老小区，老年人和流动人口多，情况复杂。“物业解决不了的，最后都会找到我们。”杨永磊说。

前段时间有个单元东户下水道堵了，杨永磊带着单元长挨家挨户去“凑钱”。一共6户人，有4户是租客，租客一句话“找我们干嘛，找房东”，他就得辗转联系房主，“磨破嘴皮子是常事”。

除了当“收费员”，他还是老人们的“活攻略”。社区里很多老人不会用智能手机，办高龄津贴、银龄安康保险都不知道要



在潍坊市奎文区，社区里常能看到身着红马甲的网格员身影。

□记者 许金星 报道

带啥证件。他就定期穿上红马甲，去小广场上、楼栋底下，喊话式宣传。“得把政策变成家常话，他们才听得懂、记得住。”杨永磊说。

苇湾社区书记马丽丽有句话：“每天一万步，见面自来熟。”这成了社区内所有网格员的工作写照。只有跑得勤，混个脸熟，工作才好开展。

网格员的工作，远不只协调“筹钱”和宣传政策，有时更关乎生命安全。

苇湾社区网格员王亚男讲了一个让她印象深刻的事儿。今年，她负责的网格里有一个独居小伙，下班煮饭忘了关火，躺在床上玩手机，家里冒起了烟。单元长发现后立刻上报。

“我们和民警赶到后，怎么拍门他都不开，在里面特别‘淡定’。”情况危急，王亚男和社区应急队果断请来开锁师傅破门而入，“一进去，满屋都是杂物，烟味呛人，他却跟没事人一样。”事后，社区还帮着这名小伙清理了堆满客厅的纸箱等杂物，消除安全隐患。

“我们比他还着急！”王亚男说，“在这儿租住的年轻人安全意识薄弱，这也是我们最放心不下的。”

另一个让她印象深刻的，是调解楼下饭店与楼上居民的矛盾。饭店管道堵塞，油烟呛人，老板一开始极不配合。网格员和楼长多次上门协调未果，最后只好启动“联动机制”，请来社区、城管、民警一起坐下来开了三四次协调会，最终让饭店老板承担了维修费的大头，并改造了油烟管道。

## 2 检查没有执法权 工作全靠脸熟

“坐在办公室里都是问题，走出去了全是办法。”这句话成了网格员们做好工作、解决问题的信条。

工作中最让网格员们头疼的，是“名不正言不顺”。

“我们去检查商铺安全生产，人家第一句就问：‘你有执法证吗？’我们只能亮工作群、说好话。”杨永磊坦言，“网格员没有执法权，工作全靠一张脸，去得多了，人家认你这个人了，才让你进后厨看看。”

网格员的工作，居民们看在眼里。

“老潍城人都知道，苇湾这边地势低，一下大雨，我们的地下室就容易淹。”居民蒋桂英说，“只要雨一大，网格员就带着楼长、单元长过来，好多人来帮我们抽水，连

这几天都守在这儿，这我都看着呢，比电影里演的还真实！”

居民徐洪芳则对网格员处理地下室乱堆放事项的效率印象深刻。社区中有的老人将捡来的废品在地下室公共区域乱堆乱放，一方面影响其他居民的正常通行，同时又存在非常大的卫生问题 and 安全隐患。

“住往居民一个电话，网格员马上就来处理。”她还提到，像社区公益岗这样的惠民政策，全靠网格员上门宣传，“我就是实实在在的受益者，现在从事的就是公益岗的工作。”

“费力不讨好。”樱园社区的王大爷这样评价网格员的工作，“哪家种的小菜园占了社区绿化，他们得处理；哪家电动车飞线充电了，也得他们解决。全是一些得罪人的活，不好干！”

当然，居民们也有更高的期待。蒋桂英希望，在预防老年人被诈骗方面，网格员的宣传力度还可以再大些，“还是有不少老姐妹上当。”

王大爷则认为，网格员们在协调能力方面还得下功夫，“尤其针对那些平时不太自觉的住户，还得加强工作。”此外，他还希望网格员能够加强巡逻的频率和力度，及时掌握网格的各种情况。

## 3 网格员有哪些困惑和期盼

尽管收获了支持和感动，网格员们也有自己的困惑和期盼。

**最大的困惑是“本领恐慌”。**苇湾社区副书记武怡君说：“居民需求越来越高，我们却不是社区治理的行家。像我这样不是专业出身的，法律、物业知识都得从头学。我们迫切希望有更专业、更有针对性的培训。”

**最现实的困难是“经费紧张”。**奎文区梨园街道平安法治办副主任石忠义直言，目前许多网格员的补贴经费非常有限，“不足以当成一个营生”，影响了队伍的稳定性和积极性。

**最期盼的是辅助力量的强力支撑。**“遇到蛮不讲理的居民，我们苦口婆心没用。希望派出所、城管能和我们绑定得更紧，遇到紧急情况能‘一键呼叫’，迅速联动。”樱园社区网格员付伟说。

（修从涛、刘玉凡、都镇强参与采写）

# 一个“淋雨人”的“撑伞”事

全国“最美志愿者”宋华西讲述志愿者之路



宋华西很珍视志愿者身份。

## 我在基层有话说

今年7月，在2024年度全国志愿服务“四个100”先进典型发布仪式上，烟台御花园志愿服务队发起人宋华西获评“最美志愿者”。

以下为宋华西的讲述：

10岁那年，我的世界塌了一角——父亲骤然离世，留下残疾的母亲和一贫如洗的家。看着母亲咬牙撑起生活，听着邻里伸援手时的温暖叮咛，我在心里悄悄埋下一颗种子：“等我有能力了，一定要帮助更多和我们一样困难的人。”

为了这个心愿，我把“刻苦”刻进了骨子里。读书时，回到家就帮母亲做家务，靠着政府救济和摆地摊凑齐学费。

大学毕业后，创业条件艰苦，但无论多累，我从没忘了当年的心愿。生意刚有起色，我就开始找机会做公益：2000年，看到新闻里烟台莱山区一个摔伤致残的中年人，妻子离开，孩子年幼，我就萌生念头，去帮助这个家，去撑起这个家。

于是，我给他送去善款，买了电动轮椅，找人去给他家里修院子铺路，逢年过节去看望，一帮就是二十几年。后来，我把他接到自己的养老院，像对父母一样尽孝。本着“帮老就要敬老”的原则，既然做，就一定要做好。

残疾朋友找工作难，我在自己的企业里设立适合他们的岗位，这让他们有了价值感。为了更好地帮助弱势群体，2021年年初，我发起烟台“手牵手孤困儿童志愿者服务中心”，带领志愿者一线帮扶2006名孤困儿童。

一年365天，我几乎每天都在扶助孩子的路上，连大年三十、年初一都会去孩子家，突然一天，我忙得连自己孙子的名字都想不起来了。

如今，58岁的我早已是大家口中“有担当的企业家”，但我最珍视的身份还是“志愿者”。这些年，烟台手牵手志愿团队已经有6000余名志愿者。

但凡有人问我为什么这么拼，我总笑着说：“我曾经淋过雨，所以总想为别人撑把伞。能看着被帮助的人露出笑脸，比赚再多钱都踏实。”

我的故事很平凡，我把“志愿”变成了生活的一部分，也让更多人感受到了温暖。一份善意从萌芽到生长，真的能照亮他人的路。（本报记者 徐健 董卿 整理）

# “高龄”电梯换新焦虑何解？

**新问题 新解法**

□ 本报记者 刘玉凡 田汝晔

今年5月底，经历两年的“拉锯战”后，青岛振业大厦最后一部服役30多年的老电梯“换新”成功。

记者调查发现，近年来，一些使用15年以上的老旧电梯陆续进入维修期，有的还存在安全风险。面临“高龄”电梯换新的堵点，不少地方正在探索。

## 现状——42000多部电梯“老龄化”

20世纪90年代，位于青岛市市北区阳谷路的振业大厦，在大鲍岛商圈赫赫有名，许多外贸公司、航运货运公司在此办公。

2023年8月，大厦物业一纸通知将“电梯超期服役”的问题摆上了台面：振业大厦于1993年投用，大厦内的三部电梯已使用30年。电梯的故障率逐年升高，且厂家配件严重缺失，急需更换。但是，当真正启动更换程序时，大厦业主、物业发现困难重重，电梯更换一度“卡壳”。

到今年5月，这三部电梯才更换完毕。

“说实话，我们也没想到更换电梯周期会这么长。”大厦物业胡经理说，“产权人太多了，很多人不在青岛。还有业主表示，房子还没租出去，所以不着急更换电梯。”

业主找不齐、资金凑不够，怎么办？物业和部分业主想了一个应急的办法：凑够一部电梯的钱，就先更换一部，已交钱的业主可刷卡优先乘梯。

由于是商业用房，振业大厦无法享受政府换梯补贴。经过三次业主大会，最终只有

80%的业主交钱，剩余的20多万资金缺口由物业公司暂时垫付。

2024年8月，第一台电梯更换完成，到今年5月底换完第三台，距离2023年8月已过去近两年。

公开数据显示，截至2024年底，我国在用电梯超过1100万部，使用15年以上的老旧电梯达90万部，其中山东有42000多部。

山东省特种设备检验研究院集团有限公司王娟博士说，观察各地的探索经验，高龄电梯维修更新大多是由物业或业委会牵头进行，从征求业主意见、确定资金筹集方案，再到调研电梯厂家、准备招投标手续、完成评标并公示、厂家施工，最后特检院进行验收，步骤繁琐。

## 堵点——资金筹集是关键

15年似乎成了电梯“寿命”的一个分水岭。那么，超过15年的电梯，是不是要作报废处理？

奥的斯电梯（中国）有限公司青岛分公司维保人员袁先生说，只要电梯维保得当，电梯的使用寿命远超15年。比如，在青岛，除了振业大厦的电梯，还有其他电梯使用时间超过30年。

按照相关法规，电梯所有权属于业主共有，电梯运行年限超出质保期后，更新、改造、修理费用由业主共同承担。具体分摊方式需经业主大会表决通过，并通过专项维修资金支付。政策很清晰，但实际更换过程往往并不顺利。

从以往案例来看，老旧电梯更新改造，困难首先体现在业主和物业之间的矛盾上——

有的业主认为，自己已缴纳物业费，电

梯更新、改造、修理费用应当使用结余的电梯运行费和利用电梯发布商业广告的收入支付。还有的业主认为，物业公共收益等不透明，应追回公共收益后再更换电梯。

烟台市某小区2023年9月开始频繁出现电梯坠落、停止运行等故障，业主希望更换电梯，其中就有人对小区物业公共收益和停车场产权归属产生质疑。

从现实情况来看，电梯换新，最大的问题还是资金的问题——

有的老旧小区物业管理收费低、盈利差，物业费用无法支持电梯更新改造，还有的老旧小区本就没有房屋维修资金，难以承担更换费用。

从业多年的物业经理马先生说，业主有不同的利益诉求。“在筹备资金更换电梯的时候，居民们就提出种种意见，例如有的住户家里人多，有的人少，拿同样的钱，人少的就不同意，楼层低的居民也不愿意。”

马经理经手过一个电梯更换案例，在筹集资金时，重点参考户数、住户面积、楼层等因素，住户面积大的多交钱，把中间楼层设为标准层，每往上一层，住户交的钱递增10%，每往下一层，交的钱递减10%，这一方案得到了居民的支持。

## 破题——政府补贴“撬动”更新

今年2月，临沂市兰山区明德花园小区电梯更换工程启动。7月初，小区12部电梯已完成安装验收，剩余12部主体工程已完工，不久将交付使用。

这是临沂市首个老旧高层住宅旧电梯更换新电梯项目。其中，关键助力是“政府补贴”。该小区每部电梯成本18.5万元左右，可享受15万元的政府补贴，资金不足部分由

业主平摊，每户大约2000元，大部分业主使用房屋维修资金即可覆盖。

明德花园小区网格书记赵卫民算了一笔账，如果没有政府补贴的助力，平摊在每户业主的费用大约9000元，居民换梯的积极性将受到较大的影响。

目前，临沂市正在推进的住宅老旧电梯更新共516部，已完成28部，正在推进更新488部，有数万居民受益。

同样有电梯换新诉求的还有烟台开发区新世纪商贸大厦，小区业主反映电梯自2003年安装至今，2025年以来多次发生故障。

7月初，一位社区工作人员表示，目前该小区正在提交相关材料，如果审批通过，此处电梯可纳入2025年更新计划；若无法纳入当年计划，将优先考虑将其纳入2026年补贴计划。

与振业大厦一路之隔的青岛市银河金星小区，电梯更换尤为迫切。“小区285户已经有271户签字并缴费，自筹资金总计42万余元，就等补贴了。”小区业委会主任说，目前小区内电梯更换只差“临门一脚”。

针对“高龄”电梯的更换难题，近年来全国各地正在探索安全治理新模式：

一种模式是在辽宁锦州等地试点的电梯“专业运营”模式，居民把电梯运营费用交给专业运营公司，由公司按需进行维护保养、检验。另一种模式是在沧州、临沂等地探索的“保险+服务”模式，即使用住宅专项维修资金增值收益购买房屋全生命周期保险。

王娟认为，从根本上解决“高龄”电梯更换难的问题，首先应健全老旧住宅电梯更新改造长效机制，定期发布典型案例和指导性意见；其次，应明确电梯更换主体责任，加大宣传力度，增强业主的“主人翁”意识。

## 民生政策@您

## 留学回国想来山东创业？这些支持政策等着你

最近，在德国获得工学博士学位的小秦准备回家乡青岛创业，他想知道自己在哪里可以获得创业支持？都能获得哪些支持？

为更好支持留学人员来鲁创业，山东既搭建了众多载体平台，也出台了相关政策，给予资金支持、服务保障等。

| 创业空间都在哪儿？                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 就创业空间来说，目前，全省共建有留学人员创业园36家，实现全省16市全覆盖，其中省部共建留学人员创业园5家，分别是中国济南留学人员创业园、中国青岛留学人员创业园、中国烟台留学人员创业园、中国威海留学人员创业园、中国潍坊留学人员创业园。各园区服务功能完善，在项目落地、企业注册、厂房租赁、资金匹配、人才招聘以及管理咨询等方面为留学人员创办企业提供全生命周期服务支持。 |
| 创业政策都有哪些？                                                                                                                                                                              |

就创业政策来说，山东出台了《关于支持留学人员来鲁创业的意见》，自2013年开始组织实施“留学人员来鲁创业启动支持计划”。该项目每年从全省留学人员创办的企业中遴选部分处于创办初始阶段、创新能力强、发展潜力大、市场前景好的企业予以重点支持。在具体资助标准上，一般按照重点类20万元/家和优秀类10万元/家予以资助。在资助企业数量上，每年资助企业数量在20-30家左右。

此外，留学人员还可以关注创业所在地的具体支持政策。比如，青岛留创园坚持“政策引人才”，设立亿元专项资金，出台“人才特区”政策，给予获评项目100万元至5000万元不等的创业扶持；打造留学人员“一站式”人才服务体系，设立“留学人才服务专窗”，为创业指导、“高新贷20”、租赁型人才住房即申即享等20余项配套服务，实现“一站集成”。威海留创园建立了“联络员+辅导员+创业导师”服务模式，引入招商银行和威海银行等多家金融机构，设立了1亿元的北创天使投资基金。

当然，无论是否是留学人员，只要是符合创业担保贷款范围和条件的个人创业者，均可申请最高30万元的个人创业担保贷款或50万元“创业提振贷”。

（□本报记者 齐静）



扫码看详情

## 领导留言板

## 户口迁回村里，但口粮地迟迟分不下来咋办？

近日，淄博市桓台县的胡女士在大众新闻客户端“领导留言板”留言反映：我2009年结婚前娘家有口粮地，结婚后户口迁到婆家。2022年户口迁回娘家，娘家村委书记说村民约没有针对我回迁户口分地的条款，所以不给分地，并且需要开村民大会。但是自他上任以来从来没有组织过一次这样的会议，我的口粮地至今没分下来。

### 回复 镇上专人负责推进办理

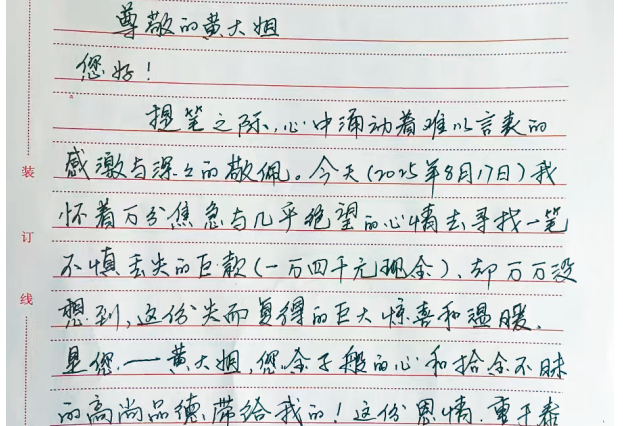
根据胡女士反映的情况，记者联系到桓台县马桥镇。马桥镇工作人员告诉记者，镇上已经了解到胡女士的情况，并且已交由专人负责，目前正在推进事情的办理。召开村民大会要慎重，相关工作仍在筹备之中。

（□大众帮办记者 郭由）

## 万余元现金误丢垃圾桶 二十天后失而复得

近日，网民@众友86325在大众新闻客户端“领导留言板”留言：我是泰安市岱岳区粥店社区居民，今年7月底，在打扫卫生时，将预备给孩子交保险的14000元钱（包得很紧，在一个黑色方便袋里）当垃圾丢进垃圾桶里。20天后，媳妇用钱时才才发现不见了。没想到这笔钱失而复得，被一个拾废品的老人捡到了，并且分文不差还给了我，我特别感激和感动。

### 过程 拾捡现金者一直在找失主



记者联系到留言者程先生。程先生表示，现金是被一位姓黄的大姐捡到的。黄大姐年事已高，家庭也不宽裕。但在捡到现金那天，并没有想着据为己有，而是叮嘱家人时刻关注小区业主群，看看有没有失主寻找的消息。如果长期找不到失主，黄大姐准备将捡到的现金存入银行，等找到失主再将本金和利息一并归还。

如今，黄大姐终于将这笔钱物归原主。程先生特意手写感谢信（上图），向黄大姐表示衷心的感谢和敬佩。

（□大众帮办记者 郭由）

您有难题 大众帮办

扫码至领导留言板留言

热线：0531-85193911

邮箱：dzrbbs@163.com