



# 企业高管回青当社区网格员 “小樊热线”两年接2300个电话

青岛市“文明市民”樊守春走街串巷成为居民“贴心人”

今年45岁的樊守春,曾在深圳打拼十余年,成为建材企业高管,为了陪伴孩子回家乡青岛上学,他回青工作;2016年,他响应政府号召,报名成为数字城管信息采集员;2022年1月,他又转岗进入市南区中山路街道中山路社区第一网格,从事专职网格员工作。网格内的每一条街道、每一座楼,他都一清二楚;说起网格人员信息情况,他如数家珍。樊守春用真心、真情服务居民,先后获评市南区星级网格员、青岛市“文明市民”。

## 有事就打“小樊热线”

小网格大作为,责任满“格”。虽然樊守春到中山路社区做网格员才两年,但他特别“招人喜欢”,社区单位的很多员工、居民遇到问题和困难,都愿意告诉他,找他帮忙;居民家的红白喜事,只要他知道了,就会到场搭把手。

“小樊,谢谢你,下着雨还跑来给我换灯泡。”“王阿姨,这是我应该做的,以后有什么事,您就像今天一样给我打电话就行了。您腿不好,路面湿滑,下雨天不要往外跑了。”“知道了,以后有事我就打‘小樊热线’。”从肥城路独居老人王女士家走出来,樊守春笑着叮嘱这位搬来不久的居民。

为了能第一时间关注到网格里的大情小事,樊守春开通了24小时在线服务的“小樊热线”,将自己的工作手机号变成百姓热线。自从热线开通以来,不管是在办公室、路上,还是吃饭、休息的时候,他都及时接起来,跟居民“煲电话粥”,目前累计接通电话2300余个,为居民解决难题400余件。

“我的工作大部分是一些日常小事,大家信任我,有事就来电话。”为人和善的樊守春一笑起来就眯着眼睛,“有一天晚上11时多了,我朦朦胧胧地听见手机响就赶紧接起来。原来是一位居民反映,楼上租户下班晚,关门声、说话声在深夜里成了噪音。第二天上午,我和辅警找到楼上租户沟通,化解了邻里矛盾。”

## 走街串巷仔细“找茬”

“李大哥,你家门口堆放的纸箱子赶紧处理掉,万一谁扔个烟头,这隐患可不小啊。”网格工作千头万绪,安全问题是重要的一环,樊守春所在的网格属于中山路商业圈,临街商户多、老旧楼院多、流动人口多、安全隐患多。无论是防火巡逻、汛期值守、还是安全巡视,他都积极参与,冲锋在前。当发现网格内的部分老年人防范意识不强、辨别能力不高,他又变身“宣传员”,将反诈知识“送”到家,提高居民的电信防诈意识,避免发生各类电诈受害案件,筑牢社区安全的“防火墙”。

每天早上8时整,樊守春都提前半小时到

岗,到自己的管辖范围转一圈,看到乱堆乱放、暴露垃圾、毁绿占绿等现象,立刻拿起手机拍照上传。为了能现场解决一些力所能及的“小问题”,他随身携带小铲子,看到小广告就直接清除。

他每天穿梭在大街小巷,拿着手机,对着各类市容市貌问题抓拍,按时完成15公里的巡查任务。从2022年1月上岗至今,樊守春共发布数字信息2800余条,累计巡查时长4500余小时,巡查总里程8300余公里。对于井盖破损、老楼瓦片摇摇欲坠,以及其他可能存在高空坠落危险的安全隐患,他也及时发现上报。

从事数字化城市管理以来,樊守春始终保持谦虚低调的学习态度,对于新政策、新要求、新规范,他都细细研究,牢记于心,每月案件上报量及质量均排名街道第一,成为区域市容环境整治中名副其实的“千里眼”“顺风耳”,帮助城市解决大大小小的“毛病”,杜绝辖区不文明现象。

## “量体裁衣”温情服务

据了解,樊守春曾是一名武警战士。在协助当地公安部门抓获嫌疑人时,他顽强果断、毫不畏惧;在大型文物考古挖掘中,他身先士卒,坚守在一线,积极完成执勤警戒任务……因多年表现突出,樊守春曾获得多项荣誉称号及三次嘉奖。当兵时,嘹亮的冲锋号声是他奋勇前行的最强音;退伍后,他内心的“冲锋号”依然响亮,督促他在一件件琐事中把“为人民服务”进行到底。

2023年5月底,中山路老城区征收攻坚行动的号角吹响,樊守春义无反顾地申请加入攻坚小组。征收工作难度大,不仅需要精通政策,更需要坚守原则、善于沟通。樊守春与同事们深入楼院现场,通过走访摸排,调研掌握房屋实际情况,了解群众诉求,梳理家庭矛盾纠纷,与被征收户开展集体座谈、分户商谈,耐心细致地做政策解释和动迁工作,按照“调查先行、量体裁衣、温情服务、合理帮扶”的原则,顺利完成10月底前的征收攻坚任务,妥善解决天津路、河北路、山西路、北京路等一批路段内的征收历史遗留问题,近5个月的攻坚工作让他从一名初学者成为了“行家里手”,为后续的攻坚任务奠定了坚实基础。



樊守春给商户介绍反诈知识。

## 脑海里有张“活地图”

“以前我在深圳工作,是为生活打拼。现在收入虽然不如以前,但是每天踏踏实实地为居民服务,为城市管理出力,我感觉很有意义。网格员只有走进居民楼院,把网格化巡查工作做实、做细,才能听到居民真实的声音,解决居民身边的隐患。”樊守春说,担任网格员以来,走街串巷成为家常便饭,网格内的大街小巷、居民楼院早已被“铁脚板”绘成了脑海里的“活地图”。他每次巡查始终坚持精细化管理,确保各项信息真实精准,发挥网格员亲邻里、知民情的优势,通过“户户过筛,人人见底”,全面掌握建立了网格居民的信息台账。

网格工作琐碎繁杂,却心牵万家,事事连百姓。“作为网格员,想把网格工作干好,就必须从熟网格、懂业务开始。”为了提高服务水平,做好帮办代办业务,樊守春又陆续学习了基层党建、退役军人、公租房、低保等社区各项业务流程,能够准确解答居民的业务咨询,大大减少了居民跑腿次数。他在掌握民情民意、社情动态的同时,及时帮助并解决居民遇到的困难,多次获得居民表扬。在樊守春心里,事无巨细是一种习惯,面对繁杂的事务,他常能找到破解之法。

对樊守春来说,网格员这张“网”,网的是居民家里的众多琐碎事;这“格”子,关系的是辖区居民的急难愁盼。作为专职网格员,他用汗水和真心打通联系网格居民的“最后一米”,换来了引以为傲的荣耀——“大家和我更亲了”。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 首席记者 张译心