

市南人社微服务

“微就业”+网格，让  
市南区“就帮帮”服  
帮居民就业创业 帮企

SHI NAN REN SHE WEI FU WU

“就帮帮”



市南区星级网格员樊守春。

# 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，为居民解决难事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，提高居民的电信反诈意识，避免发生各类电信诈骗案件，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工作以来，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/青島晚报/掌上青島 首席记者 张译心