



编者按

有这样一群年轻人,他们站在新职业的“风口”披荆斩棘、乘风破浪,在大家不太熟悉的领域中发热发光。即日起,齐鲁晚报·齐鲁壹点推出《我们是后浪》系列报道,对新职业从业者进行蹲点式采访,通过讲述他们的奋斗故事,看他们与时代同频共振,一起感受令人心动的山东后浪们。



网格员张莉楠进行供暖检查,老旧小区没电梯,每天都爬上爬下。

铁一社区网格员孙莹钰入户进行人口普查。

# 年轻人入「格」 干事不拘一格

不少90后进居委会当了网格员,给社区治理带来新气象

## “90后”进了居委会

站在三号楼一楼的住户门前,网格员张莉楠把手举起来又放下。她求助性地回头看了一眼同事——在居委会工作了好几年的一位姐姐,却发现对方也在看着她。鼓足勇气敲门后,住户提着蛔蛔笼子开了门。张莉楠有点紧张,说了两遍才让对方明白自己此行的用意:有市民打12345热线,反映小区围栏拆除后不美观。但对方没留下联系方式,只能根据反映的地址一家一家敲门询问。

提蛔蛔笼子的居民热心地带着张莉楠和同事去看现场,并且找到了围栏的主人。一番交涉后,围栏主人承诺当天会把建筑垃圾清除,并且在到访书上签了字——这就意味着张莉楠此次任务成功了一半。等到次日过来检查确认后,任务才算完全成功。

张莉楠今年23岁,7月份刚大学毕业,网格员是她第一份工作,工作地点在济南市市中区的陈庄社区,离自己家只有半个街区远。

在居委会的小团队里,像张莉楠这样的“90后”网格员极为显眼地存在着。年轻、活泼,和传统印象中慈祥的居委会热心大妈形象相距甚远。

毕业前,张莉楠的职业规划中并没有网格员这一选项,她大学读的是播音主持专业。海投简历时,张莉楠无意中看到了网格员招聘。因为工作地点离自己家近,她懵懵懂懂地投了简历。通过笔试面试,今年8月中旬,她正式成为一名网格员。

对张莉楠来说,网格员这份工作很新鲜,每天和形形色色的人打交道,也给她推开了一扇通向社会的窗户。通过这扇窗,她能更好地思考未来的选择。

对于这些“90后”网格员,时代给了他们众多的工作选项,“网格员”只是其中的一种。

作为新鲜力量,居委会很重视网格员的加入,建南社区综合党委书记刘延新亲自带着网格员张海玉去居民家走访。

1990年出生的张海玉是建南社区的网格员。在正式成为网格员前,张海玉曾在电视台工作,后来转行成为一名社工,有政务大厅的工作经验。当了妈妈以后,张海玉希望自己能给孩子做出一个好的表率。今年疫情期间,网格员在一线忙碌奉献的身影给了张海玉很大震动,选择成为一名网格员,不仅考虑到离家近,能照顾到孩子,还觉得这份工作有意义,“孩子从电视上看到网格员的新闻,会指着说这是妈妈。”

1992年出生的铁二社区网格员曹振兴学的是数控专业,之前也辗转在多个企业工作过。他和妻子都是独生子女,小夫妻要照顾四个老人和一个宝宝。之前岳父脚受伤

住院,家里原有的稳定秩序被打乱。曹振兴开始在家附近找工作,网格员成了最佳选项。

严格意义上说,网格员是一个诞生不到半年的新职业。今年7月份,人社部联合市场监管总局、国家统计局正式向社会发布一批新职业,包括“城市管理网格员”“互联网营销师”“信息安全测试员”“老年人能力评估师”等9个新职业,这也意味着作为一种职业,城市管理网格员正式“转正”。来自国家的“认同”,也为年轻的网格员打了一剂工作的“强心剂”,让他们在向家人、朋友解释时会加上一句,“这是国家划分的新职业”。

## 细碎的小事

如果说居委会是基层治理的细胞,那网格员就是细胞的“触角”。以济南市市中区二七街道为例,按照每300到500户为一个单位,将8个社区划分出41个网格,另设置3个社区专属网格,网格员则通过脚步丈量这些格子,他们是国家政策传达的最终环节,也是反馈居民意见信息的最敏锐触角。

网格是网格员的“责任田”,在自己的“责任田”中,网格员需要“辖区环境清、服务政策清、住户情况清、居民类别清、设施设备清、矛盾隐患清”,成为问题发现、受理、处置、协调、报告的第一人。

这样的工作职责,意味着网格员的一天会被各种琐事占领。

因为下了场雨,曹振兴一早就在辖区里转悠,检查每个井盖和积水。手头一直干着“细碎”的事情,井盖坏了、邻里有矛盾、遛狗不拴绳、路面栅栏多了个缺口……辖区中小学上学早高峰,他还要到学校附近定点出勤。

这样“细碎的事”,伴随着网格员工作的每一天。在招聘公告上,要求网格员扮好“政策宣传员、信息收集员、矛盾调解员、问题解决员、活动组织员、群众服务员、工作联络员、一线监督员”八大角色。但是在实际工作中,大家才发现这“八大角色”包含的方面可以延伸到无限广:地下管道井盖丢失破损、地面塌陷、

道路积水、交通信号灯异常……

“格子”内的工作涉及城管、水务、公安、交管、园林、建设、体育、民政、网络等方方面面。这所有方面,都可以归为一种:和人打交道。

和人打交道不是一件容易事。前期作为人口普查员做入户调查时,张莉楠每次敲门前都怀着忐忑的心情。她有点害怕防盗门里面陌生的脸。尤其是有过几次不愉快的经历后,有时做完一户调查,张莉楠的手心都会沁出微汗。

不过,和人打交道经常也是一件很愉快的事。吴云松是铁一社区网格员,今年25岁。他是个长得很精神的小伙子,头发梳得一丝不苟,穿半高领毛衣配呢子风衣,笑起来让人心生好感。在成为网格员前,吴云松在4S店做售后服务。他喜欢和人打交道,但销售服务这份工作让他感到疲惫。尤其是当绩效、考核、推销任务一股脑儿地压下来时,以利益为目的交流让他面对客户总有一种“对不起”的感觉。成为网格员后,在没有任何利益牵扯的前提下和居民打交道,吴云松觉得轻松、自然,并且很快就交到了一批朋友。

## 网格员也有了“粉丝”

每份工作,想要做好都不容易。对这些“90后”网格员来说,他们基本都在相对优渥的家庭里长大,有自己的兴趣爱好和技能,这往往能辅助到他们的工作。

张海玉大学学的是戏曲表演专业,专攻京剧老旦。学京剧很苦,有个“跪搓”的动作,是跪下膝行向前。为了练这个动作,张海玉曾经光着腿在水泥地面上一边哭一边练,一直练到腿磨破了,这个动作才算练成了。

教京剧的老师说,最疼的时候,就是最出功的时候。这句话被张海玉带到了工作中,最难的时候,就是能见效的时候。熬过了最开始和居民的磨合期,张海玉收获了一批自己的“粉丝”。尤其因为自己的京剧特长,不少居民对张海玉的称呼从“小张”到了“张老师”,在做人口普查工作时,“粉丝”还会主动统计自己楼层的

居民,将信息反馈给张海玉。

现实难题也困扰着他们。网格员到手的工资不高,这也让张莉楠第一次感受到了生活的压力。虽然吃住都在家里,但工作后的张莉楠已不舍得再去买演唱会门票,也很少再去追星。

记者梳理发现,这些“90后”网格员,绝大多数都是济南本地人。没有房贷压力,让他们在工作选择上更自由。同时,也因为土生土长,他们更熟悉社区环境和人情,开展工作也相对更为方便。

对年轻人来说,工作的上升渠道也是重要考量。1999年出生的铁一社区网格员孙莹钰将在本周末迎来社工考试。大学里学的是设计,但网格员工作让她觉得很适应,也很满意。在她的计划中,考到社工证后,积累一些基层工作经验,可以考入社区“两委”班子,居委会工作稳定,也比较有乐趣。

对于记者的采访,孙莹钰对网格员的身份也感到小小的自豪,“这还是我第一次上新闻。”

二七新村街道党建办工作人员张晓翼告诉记者,此次网格员招聘,在准入门槛上卡得很严,学历要求“大学毕业”。目的就是给社区基层搭建人才梯队,培养未来接班人。“现在社区工作的很多都是‘60后’,年轻点的是‘70后’,人才有断层。把这些年轻有文化的网格员招聘进来,未来他们就是社区治理的中坚力量。”

聊起年轻人去当网格员,山东大学社会学系教授王忠武高兴地用四个字来评价:前途无量。

“网格员制度是管理方式的重大创新,在此之前划片区式的治理相对比较粗放,不能让宏观政策真正落实、落细。实行网格化管理后,每个单元、每栋楼都有专人服务和管理,不仅能及时发现问题,大家的需求也能及时上传。在现代城市化建设推进中,细节决定成败,通过网格化精准管理实现服务延伸,能让政府工作更加贴近百姓需求。”

在王忠武看来,年轻人去做网格员,更有活力,有激情,这是对以往粗放式管理的一种革新。同时,作为一项新工种,网格员的诞生是适应社会发展趋势的结果,网格员的未来,也会前途广阔。

张莉楠告诉记者,一直以来自己都是一条“没有梦想的咸鱼”,从小到大都是听父母安排。目前父母还是希望自己能出国读研,但自己希望读研专业选择中,能够选择“社会学”专业。这是自己第一次开始自主地对未来进行思考。

对年轻的网格员来说,他们的未来才刚刚展开一角。社区居委会都很爱惜他们。在带网格员转社区的路上,建南社区综合党委书记刘延新把工作“秘籍”传授给张海玉:“社区工作就是人心换人心的工作。接地气,说人话,把居民当成自己亲人,这个活儿就一定能干好。”



接电话、跑社区,网格员们每天都忙忙碌碌。