

网格员郑红亚： 大家赞她是“社区百事通”



浙江日报记者 王璐怡

扎起利索的马尾辫、身着显眼红马甲，郑红亚又在路上了。

8月27日，浙江省第三届“优秀网格员”表扬活动刚结束，新晋“最佳网格员”郑红亚就匆匆赶回社区。

郑红亚是杭州下城区长庆街道浙大御社区一名网格长。眼下，老旧小区改造、美丽街巷建设、市体育馆升级……社区内重大项目工程不断。除了日常走访居民，她现在每天要跑好几个施工点，确保工程现场安全。

0.66平方公里、16个小区、89幢楼、222个单

元、4119户家庭总人口10661人。51岁的郑红亚对社区情况如数家珍。2005年，军嫂郑红亚随军从嵊州老家来到杭州，成了浙大御社区的新居民。因为“闲不住”，她主动报名参加下城区社区党务工作者招聘，成功入选后又专门选择了居住的浙大御社区，由此加入社区网格员服务队伍。

“没想到在社区一干就是15年。”郑红亚回忆，初到杭州时她无亲无故，因为工作每天要和街坊邻

里打交道，时间久了便都成了她的亲朋好友。郑红亚的手机中存有3600多个居民的电话号码，只要电话响起，她总能第一时间出现，被大家亲切地称作社区“百事通”。

今年的这场疫情，也让更多人看到了这名网格“老兵”的力量。

郑红亚还记得疫情发生时，她作为社区网格长很快接到了任务——第一时间上门排查，并在辖区卡口值守。从大年三十起，郑红亚的战“疫”开始了。根据疫情防控有关要求，从疫情重点地区返回人员都需进行居家医学观察。“情况最严峻时，社区被隔离家庭有60户。”郑红亚说。

浙大御社区下辖的16个小区较为分散，又

以老旧小区居多，不少小区没有电梯。为了保障这些隔离家庭的日常所需，郑红亚每天都会爬楼走访。有一次她给30多户隔离家庭送汤圆，没走完一半，内衣就被汗水浸湿了。而当时最高气温仅在10摄氏度左右。

那段时间，郑红亚日均步数都超2万。因为休息不足，有一次爬楼时她两眼发黑晕了过去。长庆街道党工委书记应彩虹得知后立即“强制”要求她回家，但没过1天她又准时回到岗位。

3月13日，辖区一对70多岁的居民从境外回国，半夜到机场时手机没电自动关机，女儿在国外无法联系到父母，急得团团转。凌晨1时，郑红亚得知后第一时间辗转通过机场值班工作人员找到了老人，帮助老人及时与女儿取得联系，并宽慰二老耐心等待统一接送车辆。凌晨2时，郑红亚亲眼看到两位老人顺利到家，迅速给其家属报平安。居家隔离第二天，老人家管道堵塞。郑红亚楼上楼下协调，并请来专业人员，顺利疏通了管道，其周到的服务得到了老人的高度赞扬。

随着国内疫情好转，复工复产成为社区工作的另一个重点。郑红亚又步履不停，走访了辖区200多家沿街店铺及单位，助力其复工复产，让社区重新恢复了烟火气。

能够获评省级最佳网格员，郑红亚感到很光荣，但让她更为骄傲的，是身为网格员带给她的幸福感。如今回想起来，郑红亚承认自己面对疫情也有过恐慌和焦虑，但给予她力量、让她能够坚持下去的正是辖区居民。“社区是我的主战场，让居民平安幸福是高尚的事业。”

网格员黄非非： 拧紧了发条的“超级妈妈”

本报记者 陈卓

慈溪市宗汉街道星光社区网格二专职网格员黄非非，是一名去年元旦刚刚加入网格员大家庭的85后。这次疫情防控中，她勇敢“逆行”，想尽办法，踏破鞋底，磨破嘴皮，从快从细服务好隔离居民和复工复产企业，在疫情防控工作中迅速成长，也对网格员这份职业有了更深的认同感。

星光社区是宗汉街道疫情防控的重点区域，而黄非非的网格是以人才公寓、经济适用房、廉租房、拆迁安置房组成的保障型安置小区，社区90%的新慈溪人都在其中。从正月初二起，她和同事就开始清楼行动，共走访居民5608名，发现疫情重点地区回来的有74人，其他地区回来的有448人。复工复产后，这个数字每天都在增加。

一开始，居民因为不了解，对这个病毒很恐慌。黄非非一边安抚居民情绪，一边给居家隔离的新慈溪人加油鼓劲，让他们的隔离生活得到全方位保障。她发现，有一户居家隔离的居民，购物清单列得很细，蔬菜有特定品种，肉不能多于4两。原来他们5岁儿子挑食，但自己手头又不宽裕。于是，每次给他们买菜，黄非非都要贴一点菜钱，多买一点。

看着女儿只顾操心别人的一日三餐，黄非非的妈妈有时气不打一处来，数落她：自己儿子今天吃了什么知道吗？“这个问题，我确实不知道。”黄非非歉疚地说。

有一天，黄非非为居家隔离的居民送完晚饭回到家，7岁的儿子突然肚子疼。他虚弱地问：“妈妈，是你把病毒带回来的吗？”那一刻，黄非非的眼泪夺眶而出，“原来，我这个不称职的妈妈，带给儿子那么多不安全感。”

因为在企业上班的人多，黄非非的网格很早就

闻到了春天的芬芳。大家都努力着，想把耽误的时间抢回来。2月21日起，她开始走访各个企业，指导企业做好复工手续，对所有员工一一登记，竭尽全力当好服务员。

一天，黄非非去一家企业走访，看见一名男孩突然冲向马路中间，差点被飞驰而过的电瓶车撞上。原来，男孩的父母都去企业上班了，学校没开学，孩子在家又呆不住，全家人都很头疼。而她在日常走访中也了解到，这样的情况不止一家。于是，一个小小的免费“托儿所”在社区开了起来。黄非非和同事轮流照看，教孩子们学习。这个托儿所，让不少回慈溪务工的双职工安了心。

3月初，网格里一名企业老总的女儿打算从美国回来。黄非非听说，小姑娘之后还要去杭州实习，就建议她直接从美国飞去杭州更好。没想到，这名老总误以为社区不欢迎自己的女儿回来。黄非非耐心跟他分析：孩子回来后，你们全家都要居家隔离。你是企业带头人，在复工复产的关键期被隔离，你让员工怎么想？企业怎么办？还有，隔离期满后，孩子到杭州还要再隔离，反复折腾，还不如一次性解决问题。第二天，企业老总想通了，打电话向她道歉。他的企业顺利复工，女儿也按照黄非非的建议规划回程。

疫情发生以来，每个人都在和时间赛跑、和



病毒作战。黄非非自己是正月初二从福建连夜赶回来的，形势最紧张时，也被居家隔离了7天。出不去，她就把网络作为战场，在网络微信群里负责回答居民的所有问题，还制作了抖音小视频宣传防疫知识。社区口罩、消毒液紧缺的时候，她又捐出一个多月的工资，带领网格里党员互帮互助。

“我知道，一名网格员的力量很微薄，但每一份微薄的力量整合起来，就能发挥巨大作用。守住我们的小网格，护好居民的大家园！”在与大家分享战“疫”故事时，黄非非这样说。