

社区眼

# 社区搭建“蛛网”，居民共治共享

**亮相社区：** 涧西区重庆路二社区

**亮相缘由：** 社区推行“蛛网”式管理模式，能高效地传递信息、解决问题



一名楼栋长向居民介绍“蛛网”式管理模式

□记者 李岚 通讯员 胡贺洪 文/图

小区建设了一张无形的“网”，网里的成员既是居民又是管理员，彼此互有联系，遇到问题及时沟通，快速解决。近日，涧西区重庆路二社区推出的小区“蛛网”式网格管理模式，成为涧西社区群防群治管理工作的亮点。昨日，《洛阳晚报》记者对此进行了采访。

## 1 社区搭起一张“网”，传递信息特别快

重庆路二社区有一张涵盖了网格长、网格警、楼栋长和志愿者的无形的“网”，如果把这张网画在纸上，有点儿像我们平时看到的蜘蛛网，所以大家形象地称它为“蛛网”。

昨日上午，记者看到了该社区2号院的“蛛网”示意图，处于中心的是网格长和网格警，外围第一层是每栋

楼的楼栋长，最外层是志愿者和部分居民。“‘蛛网’模式的优点，就是传递信息非常迅速。”网格长胡晓君说，比如社区需要向居民传达惠民政策和便民信息，以前需要挨家挨户通知，费时费力，现在社区只要通知网格长就行，网格长会把信息传递给“蛛网”覆盖的楼栋长，最终由楼栋长告诉居民。

## 2 为居民排忧解难，“蛛网”用处真不小

“蛛网”模式的运转，社区志愿者发挥了重要作用。胡晓君说，不少志愿者会主动发动身边的热心居民加入服务队伍，共同管理小区。

64岁的张建新是2-8的楼栋长，前两天，他们帮一位80多岁的老太太解决了难题。这位老太太前一阵子回山东老家住了，但是户口一直在重庆路二社区。最近，社区正在为老年人办理高龄津贴，老人因为不在洛阳无法办理，特别着急。“她的女儿找到我

帮忙，我和对方电话联系之后，和网格长、社区主任一起沟通协调，最终帮她办好了。”张建新说，因为自己实时掌握对方的情况，事情才会这么顺利。

化解难题，帮助居民，“蛛网”特别实用。53岁的2-11的楼栋长徐艳梅说，小区一位老人生病住院想找护工帮忙，求助邻居。“邻居虽然没这方面的资源，可是她告诉了志愿者，志愿者通过‘蛛网’，仅4个小时，合适的人选就找到了。”徐艳梅自豪地说。

## 3 鼓励志愿者加入，“蛛网”越织越密

社区网格长和网格警人数有限，楼栋长人数也不多，因此，志愿者的人数越多，“蛛网”就会越织越密，解决问题的效率也会不断提高。不过，怎样才能让更多的志愿者“入网”？

重庆路二社区相关负责人说，首先要依托现有的志愿者队伍。“这些志愿者平时热衷于参加各项活动，长期参与和协助网格事务，经验比较丰富。”她说，在这个前提条件下，志愿者

可以主动发展身边的热心居民成为志愿者，一起协助处理小区各项事务，他们的责任感和成就感也会增强。

鼓励机制也是不可缺少的环节。每到年底，社区会举行评选优秀志愿者团队、优秀志愿者等活动，进行适当的奖励，激发大家的热情。“平安守望、隐患排查、环境治理，到处都有‘蛛网’志愿者的身影。”该负责人说。



- 涧西区社区记者：  
李岚 电话15090169915
- 西工区社区记者：  
范瑞 电话18603797002
- 老城区、瀍河区、洛龙区、  
高新区、吉利区社区记者：  
刘心 电话15136392287

## 交通银行文化支行： 客户的满意就是我们的追求

前不久，一名客户慌慌张张地来到交通银行文化支行，大堂经理见状迎了上去，通过和客户交流了解到客户在收到一条短信后卡上的钱被划走了。于是，大堂经理急忙联系营运主管开通了绿色通道为客户办理业务。

柜员快速帮助客户查询了银行卡的账务信息，认真分析了客户的短信内容，发现交易十分可疑，极有可能是收到了诈骗短信后卡上的钱被犯罪分子转走了，便一边安抚客户一边帮助客户

查到可疑账户，并提示客户报警。

当时外面下着大雨，柜员在送客户离开时细心地为客户提供了防水档案袋、大堂经理也为客户递来了雨伞。客户感动得连连说：“在你们交行办业务真让人放心，感谢你们的帮助。”

客户的满意就是我们的追求。在保证遵守交行各项规章制度的前提下，为客户提供一定的方便，灵活地为客户提供个性化、快捷的服务，是服务手段的有效延伸。（李宝玉）

交通银行洛阳分行真心高效践行交行服务理念

走进交行 感受温馨



风光美 生活美

与你心有灵犀

与你心口相应

与你一起开心

- ◇ 远程寻车定位
- ◇ 远程鸣笛闪烁
- ◇ 远程开启空调
- ◇ 远程上锁开锁

- ◇ 语音拨打电话
- ◇ 语音控制空调
- ◇ 语音控制导航
- ◇ 语音控制音乐
- ◇ 语音新闻播放

- ◇ 道路救援服务
- ◇ 预约车辆保养
- ◇ 在线娱乐

超级都市SUV—风光580

会对话更智联  
智尚型 / 智联型 懂你而来



7年/15万公里  
超级质保

地址：龙门大道林安汽车城北侧东风风光洛阳尚康店  
销售热线：0379-65555168