

网格好搭档 善解居民难

赛马场社区网格员孟小珍和王志娟是同事兼好友，一个善于查资料和逻辑分析，一个极具亲和力善于和居民打交道，两人在一起搭档，优势互补，遇到棘手事时常能互相帮忙。看到两人合作效果好，今年年初，社区主任王雅静干脆让两人组成搭档，共同为居民调解矛盾、疏导心理。5个多月来，两人先后为百余户居民提供服务，取得良好效果。

帮老人获好心态

辖区东唐花园小区七旬空巢老人李奶奶退休前是音乐老师，特别擅长唱歌跳舞，近些年子女不在身边，自己身体欠佳，腿脚不便，也变得不

爱出门，郁郁寡欢。了解到老人的境况后，善解人意的王志娟多次主动上门，鼓励老人走出家门锻炼和社交，孟小珍通过查资料，搜集到唱歌跳舞与长寿的关系，与李奶奶进行交流，李奶奶表示认可。几个月来，两人每周搀扶陪伴老两口出门参加歌唱活动，李奶奶的专业唱法赢得了大家的阵阵掌声，不少人争相求教。看到自己的价值又得到了体现，李奶奶渐渐变得开朗阳光，非常感谢两位姑娘。

帮夫妇解开心结

52岁的边女士患有残疾，出人都得靠轮椅。近日，边女士到社区咨询怎么办理信用卡套现取款，引起了两

位网格员重视，遂详细询问原因。边女士说，侄子要进行投资，向自己借钱，数额还较大，自己没有那么多，就想到这个主意，但她还没有和丈夫商量，因为两人之前就为此事吵过架。针对此事，孟小珍上网查阅了很多资料后告诉边女士，这个投资很不靠谱，不但不能借钱，而且还要提醒侄子不要被骗。随后，经王志娟从中协调劝导，边女士也和丈夫重归于好。

帮邻里握手言和

居民焦女士刚生了孩子在家休养，但楼上一对七旬老人每天起床很早，还要在家锻炼身体，有时是来回踱步，有时是跳操，严重影响到焦女

士休息，和对方沟通后效果不理想，无奈就和两位网格员说了此事。随后，两人登门进行调解，孟小珍晓之以理动之以情，从换位思考讲到邻里和谐，说得老两口频频点头。王志娟则很贴心地给老两口配了一把社区活动室的钥匙，邀请老人早上去活动室锻炼。老人非常高兴，表示自己再也不在家锻炼了，每次到社区活动完还帮忙打扫。近几天，孟小珍电话回访焦女士得知，现在每天能够保证睡眠质量，很感谢两个人的努力。

记者 韩睿 通讯员 金鑫

网格网事

回收柜“吞”钱 “格格”帮要回

本报讯(记者 韩睿 网格通讯员 师振泽)居民张阿姨将一批旧衣物投进智能回收柜，但回收金却莫名被扣，于是向属地矿机社区求助。随后，网格员致电客服进行反映申诉，对方退还了居民被扣的金额。

5月12日，享堂北街1号矿机宿舍居民张阿姨向社区求助，反映了自己遇到的麻烦事：当天上午她将自家13.5公斤的旧衣物投放在楼下智能回收柜中，机器显示价值8元，但是因居民投掷的衣物中有些衣服裤子不符合标准，例如裤子松紧带缺失，衬衫老化等原因，这批衣服不予返款。这么多衣服都白投放了，张阿姨目瞪口呆，无奈之下，只得求助社区网格员。

了解情况后，网格员在回收App中查阅了智能回收标准和相关法律法规，随后和这家旧衣服回收公司的客服进行了联系，详细说明了张阿姨的具体情况，认为对方在回收标准中并未标注这些细节，智能回收柜处置方式显然不合适，应当重新审核这批衣服。几小时后，张阿姨收到了客服回电，对方主动道歉并退还了回收金。

网购充电器 起火烧被褥

本报讯(记者 韩睿 通讯员 白二燕)手机充电器插在插座上，长时间处于通电状态，竟起火燃烧并引燃被褥。幸亏邻居及时发现，社区网格员迅速联系居民，当事人及时赶回家灭火，才避免了更大的损失。

5月17日凌晨4时，优山美郡社区网格员梁晓丽接到辖区居民来电，称优山美郡1号楼2单元一住户家里冒出呛人的浓烟，疑似起火，但家中无人。闻讯后，梁晓丽赶紧起身，第一时间赶到该单元楼层查看情况，并通知了物业，还查找到了住户王先生的联系方式。对方表示，自己不在家，但是马上能赶回去。很快，王先生赶了回来，带着梁晓丽和物业人员进入家里，只见卧室的被褥正在燃烧，火苗越来越大，屋内浓烟弥漫。大家赶紧将火扑灭，开窗通风。

事后了解到，王先生手机的原装充电器坏了，刚从网上买了新的，新充电器长时间插在通电插座上，竟然起火。就此，网格员梁晓丽在社区居民群里发出了相关提醒。



老人意外摔倒 众人暖心相助

本报讯(记者 周利芳 通讯员 张磊 王晶晶)5月19日晚，坞城街道坞城路西社区一位高龄空巢老人在学府公园锻炼身体时，不慎摔倒受伤。周围群众及时报警并拨打120急救电话，辖区网格员得知情况后，及时与老人的家人取得联系，对老人进行妥善安置。

当晚7时许，坞城街道坞城路西社区网格员王晶晶突然接到辖区民警打来的电话，称接到群

众报警，称辖区一名余姓老人在学府公园突然摔倒，警方已到达现场，但一直联系不上老人的家人，从老人手机里找到她的电话，请她帮忙联系老人的家人。

挂掉电话后，王晶晶立即赶到现场确认。仔细一瞧，确实是她管辖区内煤校宿舍1号楼的89岁空巢老人余大爷。老人面部有明显摔伤痕迹，围观群众已把老人扶起来，赶到现场的120急救医护人员对老人的伤口进行处

理。经多方联系，老人的儿子终于接通电话，称需要半小时后才能赶到。看到老人除了知道自己的名字外，其余无法沟通，加之老人不愿就医，王晶晶耐心地安抚老人情绪，并陪老人一起等候家人的到来。现场120急救中心医护人员见状也忍不住夸道：“多亏有你这样热心的网格员。”半小时后，老人的儿子赶到，对大家的及时相助深表感谢。

“屏幕共享”抢票 是种新型骗局

本报讯(记者 李晓琳 网格通讯员 梁雅婷)因为迫切想买一张演唱会门票，5月19日，家住晋源区姚村镇北邵村的小韩险些被骗，幸好网格员及时出手制止，才避免了钱财损失。

得知自己喜欢的明星在家门口开演唱会，在官网预售门票时，她早早蹲守，但未能如愿。当日下午，小韩眼睁睁看着人流涌向红灯笼体育场自己却干着急没办法，于是，小韩在网上搜寻其他购票途径，在某二手平台发布了门票求购信息，就在演唱会开始前几个小时，终于有人通过

平台私信她，对方自称能通过“屏幕共享”操作帮抢回流票，并且抢票成功后才会收费。

“当时觉得是天大的好事，还没啥风险，就同意对方操作。”小韩说，因为觉得不用提前支付款项，所以，就放松了警惕性，便按照对方所说下载了屏幕远程操作的App，并开启“屏幕共享”功能。可是，过程中对方并没有按照要求进行抢票操作，而是不断控制小韩的手机，打开支付宝、京东金条等隐私软件。这下，小韩意识到情况不对劲，立马想到联系辖区网格员进行求助。

此时的小韩已慌了神儿，网格员见状快速安抚其情绪，第一时间帮助她关闭了“屏幕共享”功能并卸载了相关软件，并在“国家反诈中心”App中打开自检功能，对手机进行检测。

“这是一种新型骗局，网上已有类似的受骗案例，幸亏你及时发现端倪，以后得千万当心。”事毕，网格员悉心提醒小韩，往后一定不要轻信网络上诸如“屏幕共享”一类的隔空操作手段，并敦促小韩将手机恢复了出厂设置，并修改了网银、支付宝等重要账户密码，保护了其财产安全。