

网格员齐新萍：

心里装着老人 老人把她当“家人”

网格员齐新萍
(左)上门教老人怎么用手机缴燃气费

1 一个“挑战”

在前进路南社区的网格员中，齐新萍的年龄最大，今年49岁，是同事们眼中的“大姐”。

小区也大，有15栋楼、873户居民。她2021年入职，负责其中的6栋楼、311户。一下子面对这么多居民，她有点“心里没底”。

每天，她揣着一本居民底册，挨家挨户地上门核对信息，熟悉每一位居民。不到一个月，已做到大小事情心中有数。这个小区，老年人较多，其中一些是独居、空巢老人。她定期上门，提供帮助、陪伴和关怀。哪位老人该

养老认证或是该申请高龄补贴了，不用对方打电话，她肯定会主动登门，帮着办妥拍照或“刷脸”事宜。

75岁的居民张守芝，住在8号楼，失独后一直独居。老人说：“小齐知道我腿脚不好，常买了菜送来。药没了，也是她帮忙去医院拿。有一次，我生病，浑身没劲。她恰好入户，察觉到我我不舒服，立马带我去医院，一直陪在身边，直到检查完。有她在，我心里踏实。”

通过一件件具体事，她给老人们送去关怀，也换来了大家的认可。

2 一个“榜样”

“小齐心细，也特热情。”社区居民说，社区里独居老人和独居老年租户多，家里有线电视坏了、灯泡坏了等“小事”，对老年人来说却是难事。如今，很多老人遇到困难，第一个想起的就是齐新萍。她接到求助电话后，也会第一时间赶到家中，尽心尽力帮忙。

70岁的居民徐颜华，儿女均在外地。前几天供暖注水打压，管道爆裂。当时老人不在家，水流了一地。

齐新萍在楼道看见有水从门缝流出，赶忙联系老人。忙活了几小时，找人修好管道，清理了积水。可是，家里仍很潮湿，被褥也被水泡了。齐新萍带老人去了自己家，安顿吃了饭，住了一晚。“很多老人的儿女不在身边，在社区里我就是他们的孩子。”她说。

几年来，社区的日常考核中，齐新萍总是优秀。其他网格员说：“她服务居民的方法和态度，值得我们学习。”

3 一个“家人”

76岁的杜大娘，老伴去世后一直独居。女儿嫁到了外地，很少回来。齐新萍将这位老人列为自己的日常重点关注对象，定期上门探访，陪着唠家常，教她使用智能手机，帮忙处理生活琐事。

前不久，老人遇到烦心事，说楼上漏水，渗到了家里。齐新萍得知后，联系物业和楼上的租客、房东，反复沟通多次，对方重新做了地面防水，解决了老人的“心病”。老人笑呵呵地说：“你就像我的家人一样！”

一位老人这样评价：“小齐仿佛有着用不完的精力，每天穿梭在小区的各个角落。有她在，大家都觉得特别安心。”

记者 李涛
通讯员 田杰英 文/摄

网格网事

业主拖欠物业费
物业可否拒收取暖费

本报讯(记者 韩睿 网格员通讯员 郑子皎)居民拖欠物业费，在去物业缴纳取暖费时被拒，双方发生纠纷。河北里社区网格员、社区民警结合民法典相关条例进行解释和调解，最终妥善化解了矛盾。

11月1日，建设北路359号院居民向社区投诉该小区物业“因为我未缴纳物业费，所以对方拒收我家的采暖费。家里暖气管道不热，物业也不派人来维修。”随后，网格员和民警及居民一起找到物业了解情况，并指出民法典就此事有相关条

款的具体规定，物业费不能和取暖费进行捆绑。对于居民不缴物业费的情况，物业可以向法院起诉。

物业负责人表示，对缴纳了物业费的居民，在取暖费的金额上有优惠，但是未缴物业费的居民就不享受该优惠，也不必非得通过物业才能缴纳。随后，在其帮助下，居民在手机上缴纳了取暖费。随后物业人员表示，立即派人去居民家查看暖气管道问题。另外，双方会就缴物业费的问题再进行心平气和的协商。居民表示愿意配合。

针对此事，山西瀛远律师事务所律师曹志东给出分析解读：对于居民未缴物业费，物业因此不收取其采暖费的情况，我们可以根据民法典第944条进行深入解读。首先，业主有义务按照与物业服务人的约定支付物业费。只要物业服务人依约提供了服务，业主就需支付物业费，不得以未接受或无需服务为由拒付。业主逾期不支付，物业服务人可催告并在合理期限后通过诉讼或仲裁追讨。但是，物业服务人不得采用停止供电、供水、供热、供燃气等方式

催缴物业费。

物业费和采暖费是两种不同的费用。物业费是业主为物业服务人提供的公共区域管理和服务所支付的费用；而采暖费通常是业主为使用供暖服务所支付的费用。这两者之间有明确区分。物业因业主未缴物业费而拒绝收取采暖费，实际上是在将两种不同性质的费用进行捆绑处理。这种做法不符合民法典规定。物业若坚持此做法，可能面临业主的投诉、诉讼或仲裁请求，并可能因违反法律规定而承担相应的法律责任。

深秋时节 室外寒冷

社区开展形式多样室内活动

深秋季节，随着天气逐渐变冷，老人们在户外活动面临诸多不便。针对这一情况，迎泽区各社区积极行动，开展丰富多彩的室内活动，丰富了老年人的精神文化生活，让老人们在深秋时节感受到了社区大家庭的温暖。

书法讲座 领略笔墨之美

10月28日，开南社区为辖区内的书画爱好者，特别是老年朋友们，精心开设了一期书法培训班。温暖的活动室内，墨香四溢，文化氛围浓厚。书法老师以饱满的热情，为老人们详细讲解书法的历史起源和基本知识，带领大家领略了书法艺术的悠久历史和深厚底蕴。随后，书法老师又详细阐述了笔法和技巧，从如何握笔、运笔，到如何掌握力度、布局，都一一进行细致的讲解和示范。

居民们听得津津有味，纷纷拿起毛笔，在宣纸上用心临摹。他们或凝神静气，或挥洒自如，一笔一画间都透露出对书法艺术的热爱和追求。

绘制脸谱 感受国粹魅力

10月28日，新建南路第一社区联合金辉苑小区党支部举办了绘脸谱活动，旨在弘扬中华优秀传统文化，感受京剧艺术的独特魅力。志愿者们向老人

们介绍了京剧脸谱的起源、种类及其象征意义，让大家对这项传统艺术有了更深入的了解。随后，大家在志愿者的指导下，纷纷动手制作自己的京剧脸谱。他们认真搭配色彩，互相交流心得，现场气氛热烈而温馨。

不多时，一个个色彩鲜艳、形象生动的京剧脸谱在大家的巧手中诞生。看着自己制作的脸谱，老人们脸上洋溢着满足和自豪的笑容。

手工制作 点亮美好生活

10月29日，老军营小区第三社区组织辖区老人开展了手工DIY小夜灯活动。活动现场，社区工作人员提前将精心准备的小夜灯制作工具和材料分发给老人们。志愿者们耐心地向老人们讲解小夜灯的制作步骤与技巧，鼓励大家发挥自己的想象力与创造力。在志愿者的指导下，老人们动手制作出一个个独一无二的小夜灯。大家互相展示各自作品，并纷纷拿着小夜灯合影留念，记录成功的喜悦。

迎泽区各社区通过开展丰富多彩的室内活动，进一步促进了邻里之间的交流与互动，为老人们提供了一个展示自我的平台。

记者 郭晓华
通讯员 黄悦 杨然 曹交红