

网格员手把手教老人线上缴费

尽管智能手机已经普及多年,但依然有不少老人不会在线操作缴纳各种费用,也不愿意学,依然固守以前的方式——跑腿儿去营业厅或办事大厅。眼下天气寒冷,很多老人出门不便,便开始求助社区。连日来,南寨街道轨枕社区推出相关服务,让网格员们入户手把手教老人学习线上缴费,帮助解决长期困扰他们的难题。

监督反复练习

轨枕西巷11号院20号楼的七旬独居老人高大爷一直以来都是亲自跑到燃气站缴费。12月11日中午,他正做着饭突然停了燃气,可是急坏了老人,连忙求助网格员郭倩倩。

不多时网格员赶到老人家里,拿着老人的燃气卡,在微信上帮助其进

行了缴费。随后,郭倩倩给高大爷耐心讲解线上缴费的方法,希望老人学会。高大爷不爱摆弄手机,一开始比较抗拒,在网格员帮助下,老人同意试着学一学。经反复练习操作,老人终于掌握了在线缴费的方法,连连致谢。

标注操作顺序

小区18号楼居民张大娘没上过学不认识字,不清楚怎么在线上缴电费,每月缴费时就拿着手机楼上楼下求助邻居,时间一长大家都有些不耐烦。张大娘也很无奈,12月缴费时只得求助社区帮忙。

12月10日,网格员牛建香入户找到老人,专门帮她解决这个问题。牛建香打开张大娘手机“支付宝”App,一

边按照缴费顺序操作,一边在纸上画出一张图,用数字标注步骤顺序,手把手教张大娘操作。张大娘看着图纸学习,终于学会了在线缴费,高兴地说以后不用再为此事到处求人。

教会查询方式

11号楼的空巢老人李大爷最近几个月不知为何手机总是欠费。12月初,李大爷坐公交车跑到营业厅了解情况,发现排队办理业务的人很多,不能久站的他就放弃了现场咨询的念头,转而向社区求助。

12月9日,网格员田春娥来到老人家里帮忙,她咨询运营商得知,是使用流量过多惹的祸。原来,李大爷的话费套餐里自带流量不多,超出使用他也没有注意到,所以就被扣了费。此

外,老人还在不知情的情况下,签约了不少自动续费App。

随后,网格员帮李大爷取消了所有参与的活动,告诉老人怎样随时发短信或打电话查流量、查话费,发现异常第一时间怎样致电客服进行咨询和取消不必要的服务。老人在网格员的协助下,亲自致电客服人员说明自己面临的问题,并表示今后知道怎么办了。

记者了解到,该服务自12月推出以来,轨枕社区已有50多位老人受益。大家表示,“格格”们把握时机传授线上操作方法,不仅解决了他们面临的实际困难,而且让他们在数字化时代不断体验到归属感和安全感。社区的这项为老服务举措很实用、很有意义。

记者 韩睿



12月12日,市民在刚刚建成的小店区网络安全主题公园游玩、散步。该公园设置有多种网络安全主题景观,让居民在休闲放松之余学习网络安全知识,提高网络安全意识。

王韵菲 摄

网络文明

反诈宣传 惠及居民

本报讯(记者 李晓琳)不明短信链接别点、陌生手机来电不接、问银行卡号不说……12月12日,阳光汾河湾社区的网格员们深入辖区将反诈技巧送到居民们家中,通过耐心讲解电信网络诈骗的形式及内容等,守护居民的“钱袋子”。

“小庞,这是不是诈骗电话,你快给看看。”当日上午,

网格员庞文静在居民李奶奶家入户走访时,老人的手机突然响起,屏幕上显示一串非正常手机号码的数字,庞文静看到赶紧帮忙挂断电话,并告知李奶奶这是典型的诈骗电话,今后看到类似号码一律不要接听。随后,她顺势将手中的反诈宣传资料递上,同时叮嘱老人一定

要提高个人防范意识,更不要向陌生人泄露个人信息以及银行卡等重要信息。

该社区负责人介绍,过去一周网格员们已入户走访了800多户居民家,将反诈知识送上门,提醒居民们时刻保持警惕,不要贪图小利。此外,还协助一些居民安装了防骗软件,受到了大家的欢迎。

设立专区 冬菜“安家”

本报讯(记者 于健)12月10日,万柏林区建机巷社区利用闲置空地设立专属囤菜区域“冬储菜临时存放区”,方便居民储存蔬菜。

楼道本是公共空间,以往一到冬季,总被堆放着的白菜等冬储菜占据,使得楼道拥挤不堪、杂乱无章。为此,建机巷社区网格员调研居民需求,结合实际情

况,利用小区闲置空地解决居民存放冬储菜的问题。

12月10日,记者在彭西四巷26号院看到,该小区空地设有“冬储菜临时存放区”并挂有告示牌,一棵棵白菜整齐地码放其间。网格员李嘉祯说:“很多居民有冬储大白菜的习惯,所以社区专门划定了大白菜冬储区域。这些区域背风,并设置了遮

挡,居民将白菜整整齐齐地存放在此即可。”“有了‘冬储菜临时存放区’,楼道恢复通畅、整洁,大家再也不用担心被杂物绊倒了;邻里相遇,不会再抱怨楼道乱象了,而是会点赞社区治理的新举措。”居民王小强坦言。

网格员事

油锅起火 及时扑灭

本报讯(记者 郭晓华)省电影学校宿舍楼一位独居老人在做饭时不慎将油锅点燃,一时间浓烟滚滚。劲松社区网格员发现后,及时帮助老人扑灭明火,避免火灾发生。12月13日,老人来到社区,向及时援手化解危机的网格员表达了谢意。

12月11日,省电影学校宿舍楼一户居民家的窗户内突然冒出滚滚浓烟。正在附近等待孩子放学的劲松社区网格员李婷,发现火情后立即拨打119,并毫不犹豫地冲进楼内,寻找发生火灾的居民家。到达现场后,李婷发现屋内烟

雾弥漫,独居老人刘大娘正端着一盆水,慌慌张张地准备往起火的油锅上浇,这一危险举动被李婷及时制止。

得益于之前参加过的消防安全培训,李婷镇定地关掉油烟机 and 燃气,拿起锅盖稳稳盖住油锅。等确定没有明火后,她才松了一口气。

当消防员赶到现场时,李婷正和刘大娘一起打开窗户,散去屋内的烟雾。从发现火情到扑灭明火,整个过程仅用了短短5分钟。李婷的快速反应和勇敢行动,得到了消防员的肯定和赞赏,也保障了居民的生命财产安全。

水管破裂 处置得当

本报讯(记者 周利芳)“幸亏咱网格员发现得早,处置得当,不然麻烦就大了。”12月12日,平北西一社区居民连连称赞。原来,社区一水管突然发生破裂,经网格员及时协调处置,有效消除了潜在的安全隐患,保障了居民用水安全和社区正常秩序。

12月12日中午,社区网格员王晶行至平阳路西一巷和南环四巷交叉口时,一阵“哗哗”的水流声引起了她的警觉。循声望去,她发现,不远处有大量水不停地从一处自来水井盖内涌出,井盖周围地面已被积水覆盖。见此情形,王晶迅速行动,第一时间将情况上报给社区及

自来水公司,详细汇报水管破裂的具体位置和现场状况。同时,为保障居民安全,她在周边设置了警示标识,提醒过往行人及车辆注意避让,防止因路面积水湿滑而引发意外事故。

很快,自来水公司维修人员携带专业工具和设备火速赶到现场,关闭了该区域的供水阀门,控制住水势蔓延。为缓解居民焦虑情绪,王晶在微信群及时发布停水通知和抢修进展情况,让居民第一时间了解事情动态。

经过数小时紧张抢修,破裂的自来水管终于修复完毕,供水阀门缓缓打开,清澈的自来水重新流入居民家中。