

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了。

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。

网格网事

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和燃气，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“哗啦”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至现场，关闭了该区域的供水阀门，控制住水势漫延。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。