

# 漏水引发邻里纠纷 社区请来“智囊团”

日常生活中,因漏水引发的邻里纠纷是社区最常见、网格员处理最多的纠纷之一。处理这类矛盾多了,网格员们也积累了丰富的经验,将有专业维修技能、有协调矛盾经验的人组成“智囊团”,共商共议,共同分析劝导,矛盾很快解决。

2月25日,新兰路98号院4号楼李师傅家的天花板,因楼上漏水出现大片水渍,墙皮开始脱落。他多次找楼上邻居沟通,却因责任认定和赔偿数额产生矛盾,双方互不相让。兴安社区网格员张山花入户了解后,从“智囊团”里请来专业维修人员,当着两家的面,对漏水点进行精准检测,检测结果明确显示问题根源,看到检测结果,双方心服口服。随后,邻居修好了自家管道,也给李师傅翻修了天花板,花费并不多。

2月23日,赛马场社区网格员郝芳芳接到辖区敦化南路56号院居民崔师傅的电话,反映他们楼上住户张师傅家暖气片漏水,把他家客厅的房顶浸湿一大片,当晚热力站就把暖气关停。事后,他与楼上住户交涉赔偿问题,双方却各执一词互不理解。网格员郝芳芳召集“智囊团”里有经验的居民、物业维修人员到现场勘查后,给出了客观、合理的维修费用评估,张师傅多方核实后,认为评估价格比较合理,同意照价赔偿。郝芳芳感慨:“借助大家的智慧,问题解决得又快又好。”

2月19日,胜利桥小区16号楼居民郭师傅反映,楼上漏水造成自家损失较大,但与楼上邻居沟通多次无果,双方还产生矛盾。胜利桥社区网格员王桂香、苏吉闻讯后,联系了“智囊团”中的专业维修人员给出方案,带着两位户主实地勘查,确定原因。在此过程中,楼上住户也承认确实是自家管道漏水的原因。王桂香和苏吉抓住时机,与双方协商赔偿细节。在宽容轻松的氛围中,双方顺利达成维修和赔偿协议。

采访中,网格员表示,“智囊团”的成员,有的人是专业维修人员,有的人处理矛盾经验丰富,有的人在辖区里德高望重,将大家的力量和智慧结合起来,就能快速协调处理各种棘手问题。

记者 韩睿

## 修剪树枝遇电缆 格格协调保安全



园林工人正在对树枝进行修剪

本报讯(记者 李晓琳 通讯员 赵赞红 文/摄)当园林部门工作人员准备修剪漪汾南街上的树枝时,发现枝条靠近电缆线存在安全隐患,遂向属地兴华街道滨河社区反映。2月26日,网格长与太原市城市照明管理中心积极协调,确保在安全环境下完成对树枝的修剪。

当日上午,滨河社区第二网格的网格长接到万柏林区园林部门工作人员的反映,在辖区修剪树枝时,发现枝条靠近电缆线存在安全隐患。了解情况后,网格长积极与太原市城市照明管理中心取得联系并告知现场情况。该管理中心表示立即安排工作人员前往观测排查。其间,网格长及网格员裴娟与辖区驻地单位工作人员对现场进行了警戒,确保过往车辆及行人的人身安全。太原市城市照明管理中心的工作人员赶到现场后,用专业检测工具对树枝与电线的距离、电线的绝缘情况以及可能存在的风险点进行了详细观测和排查。随后,工作人员建议,园林工人在修剪树枝时,要保持与电线的安全距离,经过数个小时的作业,当日下午5时,顺利完成了此次修剪工作。

## 孩子划破车座 双方达成谅解

本报讯(记者 韩睿 文/摄)刚买的电动自行车被划破车座,居民卢师傅在网格群内言辞激烈“缉凶”,网格员调查发现,因为车辆停放堵住通道,几次差点绊倒孩子,一气之下,孩子将车座划破。经过调解,双方都认识到自身错误,达成和解。

2月23日上午,天朗美域社区网格员南琪看到辖区新兰路78号院5号楼网格群内,住户卢师傅因为自己新买的电动自行车车座被锐器恶意划破而言辞激烈,不断谩骂,一些居民纷纷附和。南琪赶紧出面安抚,表示社区将展开调查。随后,她调取公共视频发现,是该楼一个11岁的孩子故意划破的。于是,网格员赶到孩子家中,将此事和其父母进行了沟通。孩子也害怕了,急忙解释,是对方屡次将电动自行车放置在楼梯间,堵住了大半个通道,自己每次上下楼都险些被绊倒,一气之下才恶作剧。

针对此事,网格员将双方叫到一起进行调解:卢师傅将电动自行车停放在单元楼梯间,违反了消防法规定,任何单位、个人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道,违者将承担法律责任,如果因此引发火灾等后果,还可能面临更严厉的法律制裁。民法典还规定,侵害他人财产的,财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算,严重的还可能构成故意毁坏财物罪。8岁以上的孩子划破电动自行车车座,要承担一定责任,监护人也需担责。因此希望双方都能认识到自己的错误,妥善协商解决此事。

经网格员努力调解,双方很快达成和解。孩子的家长向卢师傅致歉,并提出赔偿。卢师傅表示自己也有错,不用赔偿了,今后会将电动自行车停到车棚。双方表示,从此事中都要反思自己的错误,确保类似事件不再发生。

## 0.6元投了保 次月被扣164元

网格员帮退保并要回费用

本报讯(记者 李涛)居民刷到“0.6元可投保”的广告,图便宜投了保。没想到,次月手机竟被扣掉164元的保费,这才察觉被误导。2月27日,晋机西社区网格员与保险公司反复沟通后,成功取消投保,并要回了被扣费用。

59岁的李大娘住在西兴苑小区,今年1月,她手机刷到一条商业保险广告,内容是花0.6元可获一份医疗保险。老人觉得没多钱,就点击同意。很快,手机收到扣费短信,与广告所称的金额相同。然而,2月手机又收到第二个月的扣费短信,金额高了很多。大娘慌了,赶忙打电话给网格员倪慧军。网格员根据扣费信息,联系到这家保险公司的客服人员,说了具体经过。

客服表示,0.6元是指首月的开通费,而第二个月扣掉的才是正常保费。老人找到了广告截图,这才发现,下方有一行小字,“首月保费0.6元,后每月扣除164元。”不细看,难以注意。

网格员据理力争,说这份保险并没有老人签字确认,纯属被误导。若不取消,会寻求法律帮助。客服最终同意退保,并返还了所扣费用。十几分钟后,老人收到了退款,说以后一定擦亮眼睛,不再轻信“天上掉馅饼”的事情。

## “熊孩子”院内玩火 网格员及时制止

本报讯(记者 郭晓华)近日,水利大厦宿舍院内,几名儿童在杂物堆里玩火,情况十分危险。老军营小区第一社区网格员发现后,迅速制止,取水灭火,及时消除安全隐患。事后,还在居民微信群提醒家长,加强儿童安全监管,避免类似事情发生。

当日,网格员张婷在辖区例行巡查时,发现水利大厦宿舍院内,几名儿童正围在一起玩火,周围还散落着大量易燃杂物,稍有不慎便可能引发火灾,造成严重后果。张婷立即上前制止孩子们,并取水扑灭,及时消除安全隐患。在确认现场安全后,张婷耐心地对孩子

们讲解玩火的危险性。她结合真实案例,向孩子们讲解玩火可能带来的严重后果。孩子们认识到错误,承诺今后不再玩火。

此外,张婷还在社区居民微信群中提醒居民,加强对孩子的安全教育,避免类似危险行为发生,共同维护社区安全。



网格网事

