

居民需要帮忙 “全能格格”出手

新华西社区辖区内大多是老旧小区,各类电器、设备损坏多发。因为跟着物业和维修人员跑现场维修多了,不少社区网格员也慢慢地学会了简单的维修技巧,居民反映的一些小问题,他们能直接采取措施,被居民称为“全能格格”。

● 修补插座

3月4日上午,网格员庞雪在迎新北二巷8号院日常巡查时,路过40号楼下商户宋师傅的店铺时,发现宋师傅正对着插线板发愁。询问后得知,

插线板因长时间使用出现裂缝,导致漏电。庞雪凭借平日里积累的技术经验,找来绝缘胶带,以专业的手法将裂缝处仔细缠住。处理完后,还不忘耐心叮嘱宋师傅:“这插线板漏电太危险了,等忙完这阵儿,您一定要换个新的。平时使用电器也要多留意,安全第一。”宋师傅非常惊讶,对庞雪连连致谢。

● 更换灯泡

3月3日,网格员李娅在迎新北二巷5号院走访时,接到89号楼1单元居

民寇奶奶求助,称楼道里的廊灯坏了一周了,老人傍晚回家时不方便,几次险些绊倒。李娅没有丝毫耽搁,立刻取来新灯泡和工具,小心翼翼地爬上梯子,熟练地更换灯泡,动作一气呵成。随着开关按下,昏暗的楼道瞬间亮堂起来。寇奶奶脸上也露出了欣慰的笑容。

● 解决跳闸

3月1日,网格员岳娜在迎新北二巷5号院走访时,110号楼4单元居民谢阿姨向她求助,楼道里的电闸开关

频繁跳闸,导致冰箱里的东西都化了。岳娜放下电话,迅速赶到谢阿姨家,凭借着观察维修师傅积累下来的经验,仔细检查线路,很快找到了问题所在,随后对线路进行维修,跳闸问题终于得到解决。看着恢复正常运转的电器,谢阿姨紧皱的眉头舒展开来,对岳娜赞不绝口。

采访中网格员告诉记者:网格工作要求事无巨细、一专多能,居民需要哪个方面的帮助,我们就加强这个方面的能力培养。自己掌握了新技能,才能更好地服务居民。

记者 韩睿



3月4日,双塔寺街二社区举办“学雷锋展风采 献热血暖人心”无偿献血活动。

郭苑甫 摄

帮助线上交费 解决停电问题

本报讯(记者 李涛)七旬老人术后在家卧床休养,每天要用制氧机。3月3日,家里突然停电,护理设备不能使用,急坏了家属。网格员迅速入户,发现是欠费所致,帮忙交费后,制氧机恢复运转。

家住安宁街122号院的王大娘给中海社区网格员阎丽莎打去求助电话,让她赶紧来看看。

居民说,72岁的老伴前段时间做了手术,正在家休养,需要用到电动护理床、制氧机。停了电,这些设备都无法使用。时间久了,会影响老伴的身体状况。

网格员检查发现,原来是电卡欠费。王大娘为难地说:“孩子们在外地,我不会线上交费。”网格员当即拿起手机,帮忙完成操作。很快,家里来电了,护理

床、制氧机恢复工作。老人笑着说:“这下放心了,谢谢你。”

网格员在纸上写了一份交电费“指南”。从打开手机支付软件,到点击生活交费选项,再到选择电费类目,输入电卡编号等等,每一步都有详细说明。随后,网格员又给老人演示了一遍操作流程,这才离开。

及时咨询律师 化解邻里纠纷

本报讯(记者 周利芳)楼下停放的汽车被砸出小坑,邻居怀疑是楼上康大娘家阳台掉落的棍子造成,要求其赔偿。近日,在营盘街道东港路二社区网格员调解下,纠纷得以化解。

迎泽区委宿舍八旬独居老人康大娘给社区网格员李崎打去电话,康大娘哭诉称,两天前她做完白内障手术回家后,邻居一对年轻夫妻找来,称自家车停在楼下被老人家阳台掉下的棍子砸出小坑,要她赔偿。康大娘无助又委屈,于是求助

网格员。次日清晨,李崎和同事就到小区物业监控室查看事发监控录像,但从录像看无法判定是康大娘的责任。随后又咨询社区律师,得到答复:证据不足,与康大娘无关,她无需担责。

随后,李崎和同事告知康大娘调查结果,并找到那对年轻夫妻沟通。李崎耐心解释:

“从监控看,无法确定是康大娘的责任,法律上证据不足,不应由她担责。康大娘独居且身体不好,很多事无法自行处理。你们在事实不清的情况下贸然上门,给老人带来很大精神负担。”经调解,这对夫妻认识到自己的行为不当,当场道歉,并承诺会通过保险理赔解决车辆问题,不再打扰康大娘。

网格员事

房东扣除押金 应当有法可依

本报讯(记者 韩睿)房客退租,房东表示押金不全退,需要扣除一部分作为损耗,两人发生争执,找到属地机床西社区寻求调解。网格员联系到物业人员一起帮忙定损,做到了客观公正、不偏不倚,房东房客都对结果表示认可。

2月26日,租住在享堂南街80号院的张女士到社区反映,自己即将退租房屋,但房东以各种理由不退还1000元押金,她感到气愤,寻求社区帮助。针对此事,社区网格员龙云林实地调查走访,和房东李大娘进行沟通,着重说明,根据民法典规定,承租人按照约定的方法或者根据租赁物的性质使用租赁物,致使租赁物受到损耗的,属于正常现象,一般不承担赔偿责任。随后,网格员找来物业专业人员,一起对房东提出的若干损耗项目进行了复核,严格区分了哪些物品损耗是租客应当担责的,哪些是应当免责的。最后,在房东房客的共同参与和见证下,一起确定了扣除押金的具体金额。其中,除了租客人为使用不当将太阳能热水器损坏应当赔偿外,其他均不承担责任。对此结果,张女士和李大娘均表示认可,两人都承诺合同解除后不再互相追责。



律师说法

针对此事,山西瀛远律师事务所律师曹志东表示,根据民法典第710条、711条、714条规定,承租人按照约定的方法或者根据租赁物的性质使用租赁物,致使租赁物受到损耗的,不承担赔偿责任。承租人未按照约定的方法或者未根据租赁物的性质使用租赁物,致使租赁物受到损失的,出租人可以解除合同并请求赔偿损失。若房客能证明物品损坏是正常使用导致的合理损耗,无需承担赔偿责任,房东应全额退还押金。同样,若房东能举证证明房客存在不当使用行为,造成了租赁物的损坏,那么房东有权要求房客赔偿损失,可从押金中扣除相应费用。在这一环节,往往就需要第三方参与调查给出客观结论,社区网格员带物业人员帮助“定损”的做法十分必要,是及时解决问题的关键步骤,值得点赞。