

“1”号热线守护独居老人

“有网格员在身边，真安心！”这是迎泽街道并州路三社区独居老人们的共同心声。今年以来，该社区针对独居老年群体推出“1”号专属服务热线，通过“一键呼叫”功能，切实解决老年人“急难愁盼”问题，让社区服务真正“暖到家”。

4月3日，物产小区独居老人李奶奶在家不慎摔倒。危急时刻，她长按手机“1”号键，立即接通网格员弓慧娟的电话。接到求助后，弓慧娟第一时

间联系派出所和老人家属，并火速赶往现场，一路上电话安抚老人情绪。民警和家属相继赶到后，及时将老人送医救治。经诊断，老人身体无大碍，这场暖心救援画上圆满句号。

“这个‘1’号键真是救命键啊！”李奶奶感激地说。原来，社区网格员此前已为她的手机设置快捷呼叫功能，将网格员电话设为长按“1”号键直拨联系人。这项贴心服务，正是并州路三社区推出的“1”号专属热线。

“社区老年人口占比高，独居老人遇到突发情况时，快速求救至关重要。”社区党委书记刘芳介绍。经过多次调研论证，社区创新推出这项便民服务。

“阿姨，我给您设置一下‘1’号专线，就是先将我的电话存为联系人，再点击快捷设置，需要的时候长按1就直接接通我了。”网格员通过入户走访，不仅将自己的号码设为快捷呼叫，还帮助老人设置子女联系方式，并耐心教授使用方法。

目前，该服务已惠及该社区辖区15名独居老人。从紧急救援到日常生活，“1”号热线功能不断延伸：家中漏水报修、生活用品代购、费用代缴……只要老人有需求，社区工作人员随叫随到。

“让‘1’号键直达不仅是口号，更是承诺！”社区负责人表示，将持续优化为老服务体系，用更优质、高效的服务托起幸福“夕阳红”。

记者 郭晓华 通讯员 梁虹



4月8日，亲贤社区与辖区多家共建单位联合开展银龄关爱行动，现场为辖区老年人提供免费理发服务，健康咨询区内，眼科医生使用专业设备为老人们进行视力筛查，针对老年人使用智能手机困难，工作人员协助老人完成养老待遇资格认证，为老人送上春日暖意。

周利芳 摄

维修楼道墙砖

本报讯(记者 申波)楼道内墙砖出现松动，不时有墙砖掉落情况发生。为避免发生伤人事故，社区网格员积极协调处理，消除安全隐患。

4月9日，沙沟社区网格员董千接到西部丽景小区居民张先生的反映，他家所在楼的楼道内有墙砖掉落，几乎砸住他，令他后怕不已。接到反映后，董千立即去到现场，看到脱落的墙砖碎块散落一地，墙面裸露处斑驳的水泥层，剩余墙砖也出现大面积松动，摇摇欲坠，确实非常危

避免掉落伤人

险。为避免发生伤人情况，董千一边在现场守候，一边电话通知小区物业，请他们立即派人处理。物业公司立即组织维修人员前往现场。维修工人发现瓷砖掉落大概率是因为黏合剂老化等原因。

从紧急报修到施工完成，整个过程仅用时1个小时。网格员反应迅速，物业公司维修高效，隐患点得以消除。之后，董千还对小区其他楼栋的相关情况进行了摸排，并将相关情况向物业反馈，希望及时消除隐患点。

耽误店面装修

本报讯(记者 李涛)小区里的饮品店要装修，可停在门前的一辆汽车很碍事，无法装卸材料。这辆车，停放了半个月，经营者只好延迟施工。4月8日，网格员辗转联系到车主，终于将车挪走。对于自己的不规范停车行为，车主表达了歉意。

玉园路23号院内，辛先生开了一家饮品店，最近打算装修。然而，门口停放的一辆汽车，影响了装卸材料和清运装修垃圾。车上没留电话，眼瞅着装修一再被耽误，辛先生求助玉园南社区网格员杨恩英，请求帮忙寻找车主。

网格员查找居民登记记录，发现该车并未录入信息，很可能是新购买

挪走碍事车辆

的。随后，将车辆照片发至网格群，终于有人反馈，说认识车主，并提供了电话。拨通后，对方表示在外地出差，短期回不来。意识到给别人带来不便，车主也很着急，请求网格员帮忙挪车，并视频连线，让网格员输入智能锁密码后，进入家中拿到了汽车的备用钥匙。

然而，由于太久没开，这辆新能源车亏电无法启动。网格员打开后备箱，找到应急充电线，连接店铺电源。充电1个小时后，仪表盘亮了。随后，网格员将车挪至附近的停车位，并拍照发给车主确认。随后，车主打来电话，向辛先生解释并道歉，承诺以后一定规范停车，不给大家添麻烦。

货款当成垃圾

本报讯(记者 李涛)店主将5000元临时装入黑色塑料袋，准备下午付货款，没想到家人来店里帮忙，误将袋子当垃圾扔掉。4月8日，入店检查“门前三包”的网格员见到正为此事着急的居民，问清情况后，一起翻找垃圾桶，顺利寻回货款。

家住西兴苑小区的张先生，在小区附近开了一家豆制品批发店铺。当天上午，他将装有货款的塑料袋放在了角落，忙着开始理货、摆货。过了一会儿，岳母来店里帮忙打扫卫生，以为黑袋子里是生活垃圾，随手就处理掉了。直到下午，张

幸好及时找回

先生给送货师傅清账时，才发现货款不翼而飞，顿时焦急万分。

岳母这才知道，袋子里竟然装了数千元现金，也慌了神。这时，晋机西社区网格员赵文婷入店巡查得知此事，马上联系小区物业管家，问清楚小区垃圾桶的清运时间是每日8时30分左右。这意味着，张先生9时开店，其岳母10时扔掉的垃圾，应该还没有被运走。

大家一起来到小区堆放垃圾桶处，分头翻找。一个小时后，最终找到那个黑色塑料袋，经清点，货款分文未少，张先生连声道谢。

老人腿脚不便

本报讯(记者 周利芳)七旬老人为办理银行卡犯难，两位网格员得知情况后，4月9日，全程陪伴老人前往银行顺利办理银行卡。

“小周啊，我这腿摔伤刚出院，走两步就钻心疼……”4月9日上午，汾东南路社区网格员周亚静在对辖区特殊群体入户走访，74岁的刘大妈说，因领取相关补助急需办理银行卡，但她腿脚不便。看着老人肿胀的脚踝和桌上尚未拆封的药品，周亚静决定帮老人办理此事。

格格陪同办卡

考虑到老人的身体情况，周亚静特意将办理银行卡时间安排在上午时段，并联系持有驾照的网格员李晓婷提供接送服务。中午11时许，在两名网格员的陪同下，老人来到附近一家银行办理业务。从指纹认证到资料填写，两位网格员认真帮助，并将银行工作人员的专业术语转化为家常话，耐心向老人讲解。

“这俩姑娘比自家闺女还贴心！”很快，银行卡办好了，摩挲着银行卡，刘大妈眼角泛起泪光。

孩子擅自充值

本报讯(记者 韩睿)11岁少年小波(化名)私自从父亲微信中转走6000元，购买了电话手表，给网游充值，因此与父母产生激烈争执。4月8日，接到居民求助后，富力城社区网格员登门调解，不但化解了亲子矛盾，而且追回大部分款项。

因羡慕同学拥有高档电话手表及网络游戏中的“高级装备”，几天前，小波偷偷用父亲手机，分多次给自己微信转账共计6000元，其中1500元用于购买电话手表，4500元充值某游戏平台购买虚拟装备，并删除了转账记录。

4月6日，发现真相的家长严厉批评孩子，未料小波情绪也很激动，将自己反锁房内拒绝沟通。孩子父母不知如何是好，向社区求助。

4月8日中午，社区网格员田艳芬、张振云利用午休时间上门调

游戏平台退费

解。田艳芬与家长分析教育方式，建议避免简单训斥；张振云隔着房门与小波交流，引导其理解父母担忧。

经过1小时疏导，小波打开房门向父母道歉，承认擅自转账不对，家长也表示沟通方式简单粗暴，应该改正。

当天下午，两位网格员又与电话手表商家、游戏平台进行协商沟通，最终商家与游戏平台退还大部分费用。

晚上网格员再次回访，嘱咐小波父母：未成年人心智不成熟，家长需要管好支付密码，帮助孩子树立正确消费观，随时关注孩子的心理健康。

网格网事