

“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,社区工作人员随时随到。

“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

货款当成垃圾 幸好及时找回

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

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。一个多小时后,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 格格陪同办卡

本报讯(记者 周利芳)七旬老人办理银行卡犯难,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。

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 游戏平台退费

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

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。

维修楼道墙砖 避免掉落伤人

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,沙沟社区网格员董干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,董干立即去到现场,看到脱落的墙砖碎块散落一地,墙面裸露出斑驳的水泥层,剩余墙砖也出现大面积松动,摇摇欲坠,确实非常危

险。为避免发生伤人情况,董干一边在现场守候,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,董干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 挪走碍事车辆

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

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。

