

爱操
心

爱操心的网格员王美丽

主动发现 消除装修噪音

9月下旬的一天，王美丽在巡查中发现红沟北街20号院5号楼内施工噪声不断，邻居出入时都在抱怨。她主动上门了解情况得知：一业主因赶工期，加紧施工，

装修噪音严重影响邻居。王美丽立即行动，分头安抚双方情绪，并组织现场沟通。她引导装修业主换位思考，并商定了“限时施工、加装隔音、提前通报”3条解决方案。

为确保落实，她坚持每日巡查回访，还根据邻居临时需求（如孩子考试）与业主联系灵活调整施工安排，噪音问题得到有效控制，一场潜在的矛盾消弭于无形。

精准施策 巧解深夜犬吠

“楼上的狗叫个不停，吵得孩子有时候都没法学习！”9月中旬，在走访中听到居民李女士随口一句抱怨，王美丽并没有听完就算，而是就此展开走访，得知楼上一位租户张女士收养了一些

流浪犬。王美丽查阅法规确认责任，询问邻里掌握吠叫时段，随后联合民警、物业上门，先肯定张女士收养流浪狗的善举，接着讲述了邻居们的困扰，解读文明养犬规定，让张女士认识到问题

的严重性。同时，她并未止于劝导教育，而是积极提出给狗准备玩具、增加晚间遛狗时间、增设隔音设备等实用建议。犬吠声终于听不到了，邻里关系也重归于好。

耐心沟通 清理楼道杂物

楼道堆放杂物，易引发邻里冲突。9月初，在红沟北街20号院走访时，王美丽发现3号楼一居民楼道堆放的杂物，总被邻居弄得到处都是。两户邻居因为堆积物意见非常大，网格员登门与双方沟通劝导，从消防安全和邻里和睦的角度，细致讲解楼道堆物的隐患与互相体谅的重要性。

在她的真诚劝解下，双方情绪逐渐冷静，认识到了自身问题，后来两家人一起清理了杂物，并相互致歉，握手言和。

采访中，新源里南社区张主任这样评价，王美丽每天的工作没有惊天动地的大事，却关乎居民的安宁。她之所以总能发现居民间的矛盾和问

题，不仅在于她善于发现的眼睛，更是她有一颗容不得邻里不和的“爱操心”的心，以及那份不解决问题不罢休的执着。她用自己的真心和真诚付出，在平凡的岗位上织就辖区的安宁和谐。

记者 韩睿 文/摄

楼体外墙开裂 及时协调处置

本报讯（记者 韩睿）居民楼外墙开裂，带来安全隐患，10月19日，新街社区网格员巡查发现后，及时上报，并与物业部门高效联动，当天成功消除隐患。

当天上午，网格员张小元巡查至桥东街18号院L区1号楼时，敏锐地发现该楼侧面马赛克墙体上出现了一条长约2米的纵向裂痕，且部分区域已呈现轻微鼓胀。考虑到该墙体紧邻居民日常通行的必经之

地，裂痕一旦扩大导致墙体脱落，将威胁过往居民安全。张小元立即行动，将现场照片、具体位置及初步风险评估上报社区和街道，并同步联系物业公司，详细说明隐患的紧迫性，督促其迅速派员处置。

接到报告后，物业维修人员迅速抵达现场。网格员引导其至隐患点，并结合自己前期观察的细节，向维修人员详细说明裂缝的发展情况。经物业专业人员现

场勘查评估，确认该墙体裂缝系因建筑使用年限较长、外部环境变化引发结构轻微沉降所致，必须立即进行加固修补。在明确处置方案后，物业维修团队迅速调配材料与人员，对破裂墙体展开紧急维修作业。在整个处置过程中，网格员与物业紧密配合，流程顺畅。当天傍晚，L区1号楼侧边的破裂马赛克墙体已全部修复完毕，安全隐患被彻底消除。



空调外机失踪 格格寻找找回

社区“敲门问暖” 居民纷纷点赞

本报讯（记者 郭晓华）寒潮来袭，气温骤降。10月20日，劲松社区组织网格员上门问暖，为独居、高龄老人排查供暖问题，保障居民温暖过冬。

网格员李婷来到独居的王阿姨家。王阿姨患有风湿等慢性疾病，对室温较为敏感，家中暖气不热已影响她的生活。一进门，李婷便察觉到王阿姨情绪

低落。经询问得知，老人最近因家庭琐事与儿媳产生矛盾。李婷一边耐心倾听、轻声宽慰，缓解老人的焦虑情绪，一边检查供暖设施，发现是家中暖气阀门未打开。待阀门开启，室温逐渐回升，王阿姨的脸上也露出了笑容。网格员田娇则来到89岁高龄的武大爷家，逐个检查暖气片，并叮嘱老人：“这几天降温，

家里要是不暖和，随时给我们打电话！”

从独居老人到高龄家庭，网格员们挨家敲门、亲手试温、认真记录，短短两小时内走访20余户居民。暖气温度适宜，室内暖意融融，居民们纷纷称赞：“供暖刚开始，你们就上门了，比自家闺女来得还及时！”

关注群众诉求 消除安全隐患

本报讯（记者 韩睿）10月21日早上，一条来自居民群内“小广场长椅上的钉子裸露出来了”的微信留言，引起新街社区的关注，网格员协调处置，很快将隐患排除。

当日清晨，新街社区网格员李青兰的手机响起，一位小区居民在微信群内发出一条消息和

几张照片，反映辖区内的桥东街百融居小区小广场上一把铁椅子损坏，导致4根尖锐的螺丝钉裸露。该广场是附近居民每日晨练的集中区域，这些凸起的“暗器”，给居民们带来安全隐患。

接到消息后，网格员李青兰、刘豆很快便赶赴现场核查，

确认情况属实，当即联系物业负责人进行修复。不多时，维修人员携带工具赶到，很快便将4根裸露的固定螺丝处理完毕，还一并修好了广场上存在故障隐患的其他健身设施。

当日中午、晚上下班后，网格员特意绕路赶到现场复查，确认隐患已完全排除。

本报讯（记者 周利芳 文/摄）“刚放地上的空调外挂机，转眼就没了！”10月12日，接到坞东社区居民的反映，社区网格员通过监控追踪、熟人辨认，仅用半小时，就帮居民找回“失踪”的空调外挂机。

“安装工人正准备安装，转身拿工具的工夫，发现外机不见了！”当天下午3时许，社区居民拨通社区网格员张丽的电话求助。居民称，丢失的是一台临时放在门前空地上的旧空调外挂机。接报后，张丽立即赶往现场，联动物业调取周边监控。监控画面显示，一名戴眼镜的中年男子将空调外挂机拖走，沿小路朝农科院宿舍区方向径直离去。凭借日常走访积累的经验，张丽一眼认出对方：“这不是常来小区拾荒的那个人吗？”

于是，张丽带领居民、安装工人循线追到农科院宿舍区，果然在一偏僻角落发现了丢失的空调外挂机。面对询问，拾荒者坦言：“看它放在垃圾桶旁，以为是别人不要的废品，就想拉回去拆点零件卖。”了解情况后，张丽进行现场调解：一方面安抚居民和安装工人情绪，说明对方并非故意偷窃；另一方面提醒拾荒者，拾荒时需确认物品归属，避免产生误会。最终，居民和安装工人放弃报警，拾荒者也连声道歉，双方握手言和。