

解决问题一个个 服务居民一户户

# “红马甲”奔波送“暖流”

气温降低,取暖成为居民生活中的大事。连日来,当家中暖气不热、管道破裂时,身穿红马甲、步履匆匆的网格员成了居民最信赖的“暖心人”。他们穿梭于楼宇之间,协调多方力量,化解急难愁盼,用行动诠释小事不出网格,大事不出社区的基层治理智慧。

## 速解“冷气”之忧

10月24日,敦化坊北小区多户居民向属地机床东社区网格员王静反映家中暖气不热。王静记录详情、联系热力公司,协同工作人员逐户排查,发

现管道积气、滤网堵塞是“病根”。经过排气、清理,暖气很快恢复热度。回访时,居民们连连称赞:“问题解决得又快又彻底,心里暖烘烘的。”

## 破解“滤网之堵”

“在家都得钻被窝,冷死了。”一天,天泽佳苑小区王阿姨的求助电话让赛马场社区网格员郝芳芳迅速行动起来。当天,她与物业经理、维修师傅携带工具上门,发现暖气滤网被铁锈泥沙堵死。清理后,屋内很快升温。郝芳芳还贴心科普维护知识,并连续解决同

单元多户问题。居民刘先生感慨:“社区和物业主动上门,心里特别暖和。”

## 守护电梯安全

10月23日,府东六栋社区网格员刘金芳接到龙景尚都小区2号楼暖气管爆裂、电梯井进水的险情后,一边爬楼赶赴现场,一边协调关阀断水。面对泡水电梯,她联系维保单位,组织业委会、热心居民用吹风机、“小太阳”紧急烘干,坚守现场督促作业,仅用一天时间便完成抢修,居民出行安全得以保障。刘金芳说:“多耽搁一分钟,风

险就扩大一分。”

## 助力管道修复

10月21日,矿机社区网格员张晶在巡查中发现享堂北街1号院5居委4号楼5单元供热管道破裂,因责任划分引发争议,维修陷入僵局。她依据民法典条款协调,最终促成“热力公司先维修、费用后续支付”的方案,让楼内居民如期取暖。

网格员们用脚步丈量民情,用真情服务群众,让“暖流”来到千家万户。

记者 韩睿



10月24日,老军营小区第一社区开展重阳节敬老活动,通过义诊、免费拍摄婚纱照等形式,为辖区老年人送上节日的祝福。郭晓华 摄

## 精准助残 方案贴心

本报讯(记者 周利芳)“装上这些设备,我的生活方便多了,心里也踏实多了。”10月24日,坞东社区35岁的低保户、肢体二级残疾人张女士拉着坞东社区工作人员的手连声道谢。

张女士自幼患先天性遗传病,常年靠药物维持。今年上半年,社区联合小店区残联对辖区内残疾人家庭进行摸排后,发现张女士需要帮扶,

便对其家中结构及设施进行了上门评估,根据她的实际需求制定了针对性的帮扶方案。

因房屋结构限制,方案遵循“多配实物、少动土木”的原则,贴心地为张女士配备了监控、落地晾衣架、可移动取暖器、升降餐桌、淋浴凳、防滑垫、音乐门铃等便携设备,有效解决了张女士生活中的实际困难。

## 漏水难题 彻底解决

本报讯(记者 韩睿)“感谢您,这下我终于不用再担心下雨天漏水了。”10月24日,观庭小区1号楼顶层住户张瑞彬握着程家村东社区网格员的手,言语中满是感激。困扰他许久的顶层房屋漏水问题,在社区网格员的协调下,得到了彻底解决。

张瑞彬家住观庭小区顶层,由于楼顶防水出现问题,近两月来,每逢降雨时房顶便漏水,让他备受困扰。此前,他曾几次向小区物业反映情况,但问题一直未得到解决。

就在张瑞彬一筹莫展之际,他想到了社区网格员张华,便抱着试一试的心态寻求帮助。张华立即致

电物业负责人,详细说明情况,更是和物业人员一同攀上楼顶,仔细检查漏水点。随后,物业对楼顶进行了维修。

本以为漏水问题就此解决,可到了10月下旬,楼顶再次出现渗漏。张瑞彬再次联系物业,却遭遇推诿。无奈之下,他只得再次求助社区。

网格员张华没有丝毫懈怠,继续联系物业。为了从根源上解决问题,张华持续跟进并现场监督,物业工作人员对楼顶平台进行了大面积的二次防水涂料修补作业,从根本上阻断了雨水渗漏的路径,终于彻底解决了居民张瑞彬反映的问题。

## 轮椅出故障 求助网格员

本报讯(记者 李涛)老人腿脚不便,出行需要坐轮椅。10月25日,老人坐着电动轮椅出门,返回时轮椅突然“罢工”,停在路边。接到老人的电话求助后,网格员与懂维修的志愿者打车赶来,顺利排除故障,带老人回了家。

81岁的朱大爷住在兴华南小区,虽然腿有残疾但精神头一直不错,喜欢坐着电动轮椅到处遛弯。当天他独自去了5公里外的一处综合市场。返回时,轮椅断电。老人想打车

回家,可电动轮椅尺寸较长、重量较重,出租车司机都表示难以装载。无奈,他打电话向荔竹社区网格员严培东求助。10多分钟后,网格员打车赶到,同来的还有一名社区志愿者。

志愿者是另一小区的居民,经营家电维修店铺,听说是电动轮椅坏了,二话不说带齐工具前往。一番检查,发现是控制器接口松动,很快便修好了。

回到小区,网格员嘱咐老人,电动轮椅要定期检查保养,以后出门最好有人陪伴,避免再发生类似情况。

## 送上爱心饺 传递邻里情

本报讯(记者 周利芳)“每个节假日都有你们的慰问,我不孤独。”10月24日,山针社区“三无”老人韩大娘接过青年社区工作人员送上的爱心水饺说。当日,社区组织青年工作人员开展包爱心饺过重阳节活动,为辖区孤寡老人、军烈属等特殊群体送去节日温暖。

当日上午,社区办公区内,17名青年社区工作人员分工协作,揉面、调馅、擀皮、包制、煮制、分装。工作人员中,不少人是首次包饺子,在经验丰富的同事指导下,大家逐渐掌握了技巧。两个小时后,热气腾腾的饺子分装成盒,每份都包含着大家真诚的祝福,由5支青年小分队分头入

户,将充满爱心的水饺送给孤寡老人、军烈属等。

在独居老人董大娘家中,“天凉了多穿点,有需要就给社区打电话。”社区副主任贾斌将饺子送到老人手上,细心叮嘱。在军烈属梁大娘家中,老人接过饺子后,拉着社区工作人员侯静的手,回忆起和儿子的往事。侯静边给老人喂饺子,边轻声安慰:“阿姨,我们都是您的孩子。”

“亲手包的饺子送给需要的人,比任何礼物都实在。”社区主任李燕表示,此次活动既缓解了特殊群体的节日孤独感,又通过青年群体的主动参与,推动青年服务老年常态化,让邻里温情持续传递。

## 熬制姜枣茶 免费送居民

本报讯(记者 周利芳)10月24日,前机社区开展服务活动,社区工作人员为辖区居民免费送上亲手熬制的热饮,在渐冷的天气里传递着一份份温情。

活动当日,社区工作人员和阳光银座小区物业工作人员早早来到广场,摆好桌椅,将精心熬制的姜枣茶倒入保温桶中。不一会儿,混合着老姜辛香与红枣甘甜的香气在空气中弥漫,吸引许多居民驻足。

“天冷了,快来喝杯姜枣茶暖暖身子。”社区工作人员热情地招呼着,将一杯杯热气腾腾的茶水分发给居

民。居民们双手接过,有的小口品尝,脸上立刻浮现出满足的笑容;有的则捧着杯子暖手,与邻里好友站在一旁闲聊,话题从这杯暖茶自然延伸到家长里短。

“这茶熬得真到位,姜味够足,喝下去从喉咙一直暖到胃里,太舒服了!”刚送完孙子回来的张阿姨赞不绝口。带着孩子出来玩的李女士也表示:“社区和物业的活动很到位,暖身更暖心,咱小区就像一个大家庭。”

## 网格网事