

# 一把钥匙 十分信任

## 社区成了居民“暖心管家”

11月11日,居民王正光老两口启程去南方“猫冬”,临走前将家门钥匙放到社区,以备不时之需。如今,在多个社区都能见到“帮居民管钥匙”的情况,一些独居、空巢老人因记性差,平时甚至将存折、身份证、社保卡等“家底”交由网格员保管。一次次托付的背后,体现了居民对社区的认可和信任。

### 1. “放社区,踏实了”

玉园南社区党群服务中心的专用保管柜内,放着85岁独居老人王大爷的身份证、户口簿和存折。平时有啥事,都是网格员拿着证件帮忙代办。

“小杨,我怕弄丢,这些你帮我管着吧。”王大爷住在玉园路23号

院,子女都在外地。他半年前找到网格员杨恩英,递给她一个装有身份证、户口本、存折的信封。

老人说,自己的记性越来越差,之前把身份证弄丢了,后来又不见了社保卡。虽然补办了,但总担心再出现这样的情况。他想把

重要证件放到社区,心里才踏实。

网格员与老人的子女通了电话,对方也觉得这个办法好。从那时起,这些证件交由社区保存,登记、装袋放入柜中。老人说:“用的时候,给网格员打个电话就行,比自己保管还放心。”

### 2. “这个家,交给你”

从11月11日起,每隔一周,滨体社区网格员乔文婷将会来到王正光老人家里,给花浇水、检查水电。老两口去了海南,明年春天才回来。他们把钥匙交给网格员,委托照看家。

“一走几个月,万一出点啥状况,我们也赶不回来。”王大爷送钥

匙时对乔文婷说:“孩子在外地工作,平时有啥事都是你跑腿,这个家交给你,我们一百个放心。”

中海社区网格员张雅婷的手里,也有一把居民家的钥匙。72岁的崔大爷患有慢性支气管炎,每年冬天去海南小住,走前把房子托付

给网格员。

每一把钥匙,网格员都妥善保管,同时社区也定下了规矩。比如,滨体社区要求网格员每次入户必须与居民通话确认,并且两人一组前往,要全程录像或拍现场视频,确保居民的隐私和财产安全。

### 3. “谢谢你,费心了”

太西小区居民王鑫磊是一名美发技师,今年年初因工作调动搬至上海,太原的房屋暂无人居住。王先生把家门钥匙交给网格员秦雅楠,委托定期代缴物业费。网格员爽快答应,每次缴费后,会及时给王先生发去缴费记录及收据照片。所有的收据都保管在社区文件柜中,等居民回来后交接。

光华街59号院是处新小区,交房时标配电子密码锁。一些居民暂未入住,把密码告诉了新城社区网格员孙洁,有的雨天要关窗,有的担心管道漏水。网格员将密码记

录在本子上,根据不同需求,定期入户。

和泽苑社区网格员高小梅手里有一把独居老人杜大娘的家门钥匙。老人今年81岁,儿子在国外,去年10月份,老人摔倒打电话求助,由于站不起来,网格员只好找人强行开锁进入。事后,老人将一把备用钥匙交给网格员:“平时让你费心了,谢谢。以后直接开门就行,就当是自己家。”

钥匙、存折、社保卡、密码……居民把重要的物件交给网格员,是对“家人”的信赖,也是对社区贴心服务最好的褒奖。

记者 李涛



11月11日,国际大都会社区与山西财经大学国际贸易学院青年志愿者协会共同开展公益活动,通过围巾编织教学、传统技艺交流等,为老年人送上冬日温暖与关怀。 周利芳 摄

## 扩建存车棚 解决充电难

本报讯(记者 郭晓华)11月12日,随着车棚扩建工程完工,困扰龙堡绿洲小区居民的电动自行车充电难问题得到有效解决。

据了解,随着龙堡绿洲小区入住率的提高,居民电动自行车数量逐步增加,原有充电桩严重不足,“充电难”成为困扰居民的问题,不少居民为充电私拉电线,甚至占用消防通道,形成消防安全隐患。

为解决该问题,太堡二社区组织工作人员实地调研,全面摸排电动自行车

数量、充电桩现状及居民实际需求,并多次召开居民议事会,广泛听取居民与物业方的意见建议,最终确定“在原车棚基础上加盖扩建,同步增设充电桩”的改造方案。

施工期间,社区全程跟踪协调,及时处理施工噪音、场地占用等问题,积极争取居民理解与支持。11月12日,车棚扩建工程顺利完工,新增充电桩有效缓解了供需矛盾,以往私拉乱接电线的现象得到遏制,社区环境更加安全有序。

## 垃圾谁家弃 格格解纷争

本报讯(记者 郭晓华)11月11日,桃南西一巷一家“小饭桌”违规弃置垃圾,引发环卫工人与临街商户发生争执。劲松社区网格员及时介入调查,在厘清问题源头后,积极协调,化解矛盾。

当日下午,网格员田娇接到电话,辖区一家商铺的店员与环卫工人发生争吵。现场气氛紧张,环卫工人李师傅情绪激动地对店员说:“你们门口堆垃圾,我要被罚款!”店员坚决否认:“这绝不是我们扔的,我们的垃圾每天都及时

清理。”

田娇仔细翻看垃圾,发现多为剩饭、菜叶等厨余废弃物,结合双方陈述,锁定垃圾来源为附近的一家“小饭桌”。随后,二人找到“小饭桌”负责人,明确指出其随意弃置垃圾不仅违规,更易引发邻里矛盾与卫生问题。该负责人当场道歉,承诺将严格做好垃圾分类,每日自行清运。

矛盾化解后,李师傅诚恳致歉,店员则承诺将加强门前巡查。

## 老人生了病 求助网格员

本报讯(记者 韩睿)空巢老人石大娘患上感冒和疱疹,行动不便,无法独自就医,求助属地社区。网格员闻讯后赶到老人住处,搀扶老人前往医院就诊,全程陪同治疗。

11月10日,胜利街27号院81岁的空巢老人石大娘因感冒并发疱疹,头昏脑胀,全身疼痛,行动不便,身边无人照料,无法前往医院看病。石大娘想到了社区,尝试拨打求助电话。闻讯后,胜利

东街社区网格员马佳坤第一时间赶到石大娘家,细心地帮石大娘整理好衣服,打车前往医院。

就医过程中,马佳坤忙前忙后,代为挂号、缴费,陪伴石大娘完成测血压、抽血化验等各项检查。随后,又打车将老人安全送回家。目前,老人的病情已经好转。

## 网格网事

## 处置问题井盖 守护脚下安全

本报讯(记者 郭晓华)路面井盖出现松动,给车辆和行人通行带来安全隐患。11月10日,多位市民通过“12345”热线反映,市区部分路段存在此类问题。热线迅速派单至相关责任单位处置,“12345”热线媒体专席记者跟进“工单”进展,监督问题解决。

11月10日下午,万柏林区杏园二条的居民致电“12345”热线反映,该路段机动车道上有4个井盖出现松动,不仅存在安全隐患,车辆经过时产生的噪音也影响居民生活。热线将工单派至万柏林区智慧城市发展服务中心,后转派至兴华街道荔竹社区。社区随即协调维修工人对松动井盖加垫胶皮,有效减少车辆碾压产生的噪音,目前井盖已不影响正常通行。

同日下午,有市民反映,小店区平阳路高新街口北向南方向公交专用道上,存在井盖周边路面破损、基座裸露及井盖松动问题。市城乡管理局接到热线派单后,转派至市政公共设施建设管理中心。中心保障四所工作人员立即赶赴现场进行处置,目前井盖已完成修复。

当晚,有市民反映,杏花岭区享堂西街远洋红星太原天悦小区2号楼1单元东侧路面有井盖松动。杏花岭区智慧城市发展服务中心接到热线派单后,转派润河街道处置。街道安排工作人员赶赴现场协调处理,对松动井盖进行修复,事后回访市民时,对方对处理结果表示满意。

来自 12345

媒体专席的报道

