

# 社区设置专岗 辅助老人用手机

本报讯(记者 韩睿)今年年初,天朗美域社区在办公区设置了专岗,帮助辖区老年人解决使用智能手机时遇到的各类难题。截至3月中旬,受助老人已有28人,居民纷纷为这一举措点赞。

“姑娘,你快帮我看看,网购的衣服咋退货呀。”3月10日上午,新兰路

78号住户朱大娘找到社区专岗,就网购服装不合适要退货的问题咨询网格员崔永凤。老人前段时间学着年轻人网购,收到货后发现商品不合适,却对着手机屏幕犯了难——退货流程繁琐,她完全不知道该如何操作。得知老人难处,崔永凤接过手机,耐心地核对订单信息,手把手协助老人申请退

货退款。上传凭证、填写原因、联系快递员上门取件……每一个步骤,崔永凤都放慢语速讲解,还不时询问老人是否能理解。考虑到老人记忆力较弱,下次可能还会遇到同样的问题,崔永凤找来纸笔,将退货的关键步骤用通俗易懂的语言写成简易纸条,贴在老人的记事本上。

在网格员的全程帮助下,朱大娘退货包裹顺利寄出,退款也很快到账,老人专程致电致谢。

社区主任梁晓壮表示,随着智能化生活的普及,老年人在操作手机时常常面临“数字鸿沟”,他们将长期通过设岗代办等方式,用耐心与细心帮助老年人融入智能时代。

## 清除“拦路虎” 畅通平安路

本报讯(记者 郭晓华)路面破损、杂物抛撒……这些道路上的“拦路虎”,不仅影响车辆通行,也给市民出行带来安全隐患。3月7日,“12345”热线接到市民反映后,迅速派单至相关责任单位,媒体专席记者同步跟进处置情况。

当日上午10时许,途经迎泽区长风东街东峰路口的路人发现,该路段东西双向的机动车道路面破损,给车辆通行带来不便。“热线”接到市民反映后,立即派单市城乡管理局,该局随即派单市政公共设施建设管理中心处置。工作

人员赶到现场后,发现市民反映属实,对破损路面进行平整修复,及时消除了安全隐患。

上午11时许,又有市民反映,万柏林区九院沙河南沿岸滨河西路口以西约600米处,西向东方向右侧车道下坡连接处有铁皮翘起,存在通行隐患。“热线”再次派单至市城乡管理局,市政公共设施建设管理中心桥梁管理部门快速反应,组织人员到场处置,将翘起铁皮固定平整,恢复道路安全畅通。

下午3时许,市民反映小店区坞城路亲贤街至学府街路段北向

南方向高架桥上有大量纸片、纸箱和泡沫板散落,影响车辆正常通行。接到派单后,小店区政府智慧城市发展服务中心迅速响应,协调区环卫中心组织力量赶赴现场,及时将路面清理干净,保障了道路畅通。

“12345”热线提醒广大市民:出行请注意安全,如发现类似隐患,可及时向相关产权单位反映或直接拨打“12345”热线。

来自 12345

媒体专席的报道



## 发现头顶隐患 报告社区解决

本报讯(记者 李涛)73岁的老大爷遛弯回来,不经意间一抬头,看到5层悬挂的空调外机严重倾斜,有坠落风险,他迅速拨打社区值班电话。3月10日,经维修隐患消除,在外地出差的住户得知后,也松了口气。

上午8时许,居民陈大爷急匆匆地来到和平苑社区党群服务中心,说有事情反映。网格员刘晓莉过来,听老人讲述了经过。老人表示,刚才回到小区,偶然看到楼上一个空调外机倾斜严重,支架好像断了。他担心出现坠物事故,督促尽快处理。

网格员意识到事情严重,随老人来到和平苑小区。上楼敲门,无人回应,查询登记信息后联系到了住户周女士,对方正在天津出差。听说经过后,周女士很着急,也害怕外机掉落砸到人,告知智能锁密码,委托网格员帮忙处理。

专业维修人员赶来后,一番检查发现是支撑架生锈断裂。经过半小时的忙碌,更换了两根新支架,网格员代付了费用。在电话里,周女士向网格员及陈大爷道谢:“多亏你们及时发现和提醒,不然真不知道会造成多大的后果,太感谢你们了!”

当天,网格员在业主群提醒其他居民:空调外机支架也有使用年限,大家应定期“多看一眼”,一旦出现生锈变形、螺丝松动等情况,要尽快找人维修或更换。

## 无证难以出行 “临时证明”救急

本报讯(记者 李涛)老人要坐火车去外地,临出门却找不到身份证,急得团团转。3月10日,网格员入户时遇到此事,帮老人在手机上申请临时身份证明,解决了燃眉之急。

72岁的房大爷住在和平苑小区,当天要去太原南站坐火车去天津。出发前,突然想起没带身份证,可翻遍家中角落也没找见。没有证件,不能进站,老人不知所措,考虑是否退票。

和平苑社区网格员刘晓莉入户登记人口信息,得知了老人遇到的问题,安抚他别着急。网格员拨打了铁路部门的客服电话得知,可以手机登录“12306”App,在“温馨服务”中找到乘坐旅客的临时身份证明。网格员帮忙下载注册了App,按提示信息填写身份信息,进行人脸识别。完成一系列操作后出现临时乘车的身份证明二维码,使用二维码即可进站乘车。

十多分钟,问题解决,老人急匆匆地出了门。40分钟后,他打来电话,说已经顺利坐上火车,感谢网格员的及时帮助。

## 网购接头不配套导致天然气泄漏

本报讯(记者 韩睿 文/摄)居民杜大爷刚学会网购,兴奋不已,正好家里燃气灶软管接头坏了,于是“大展身手”,网购了一个燃气软管接头,不料引发燃气泄漏。幸亏巡查网格员及时发现,才避免了意外发生。

3月10日上午,新开巷社区网格员黄静在新开南巷15号院杜大爷家走访时,一进门就闻到一股刺鼻的味道,网格员敏锐察觉到,有可能是天然气泄漏,于是赶紧进行询问。当时,老人正在用燃气灶熬着小米粥,网格员立即帮老人关掉天然气,开窗通风,关闭家中电源,第一时间与天然气公司取得了联系。很快,维修人员赶到查看,发现是燃气灶软管接头不符合规格,导致气体泄漏,工人及时进行了更换。

原来,杜大爷最近痴迷网上购物,刚好家中燃气灶软管的接



头坏了,于是就在某App网购了一个,但是,买来的这个零件属于三无产品,材质不达标,接口处的尺寸也有误差,加上老人自行安装不规范,种种隐患导致了天然气泄漏。

在网格员协助下,燃气安装

人员为老人重新配了新接头并安装好,成功排除隐患。网格员再次提示,水电气暖相关配件、涉及安全的关键用品千万不能网购,最好在专业人员指导下购买和安装。杜大爷连连点头,感谢格格及时相助,不然后果不堪设想。

## 开关窗户闹矛盾 格格协调止纷争

本报讯(记者 韩睿)楼道走廊窗户,一户居民要关,另一户居民要开,两家互不相让,最终其中一人将窗户彻底弄坏。机床东社区网格员依据民法典进行调解,真诚讲解邻里之间“守分寸”的重要性。最终双方均认识到错误,承诺今后相互体谅。

3月8日上午,网格员樊国林赶到辖区美域中央小区,找到了正在争执中的住户姚大娘和张师傅。网格员了解到,去年入冬以来,两家因为楼道窗户开关问题时常闹别扭。姚大娘认为天气冷,窗

户应该关上;张师傅认为楼道空气不好,需要开窗通风。于是二人暗中较劲。当天上午,张师傅带着怒气再次开窗,结果由于用力过大,窗户从窗框上脱落。姚大娘随后向社区和物业反映了情况。

网格员赶到后,一面迅速联系物业人员对窗户进行维修,一面安抚两人并耐心劝导:首先,根据民法典相关规定,行为人造成不动产损毁的,应当修理和恢复原状,相邻权利人应当团结互助、公平合理地处理矛盾。随后,网格员讲述了

“六尺巷”的典故,希望两邻居借鉴古人的智慧处理矛盾,把握好人与人之间相处的“分寸”,守好边界,不轻易逾越,相互尊重和谦让,这样对双方都有利。

随着调解的深入,两人都认识到各自的不妥之处,张师傅就自己的过激行为致歉。双方随后达成一致:今后走廊窗户常年开一小半,谁也不轻易变动,刮风下雨时可以全关,夏季可以全开。随后,两人写下承诺,以后有任何分歧直接找网格员协调。

网格网事

