

五年守护陪伴

网格员范蕾成了失明老人贴心人

在迎新路43号院,83岁的史玉兰老人双目失明,独居多年。她看不到颜色,却能分辨出每周都会响起的脚步声——那是朝阳社区网格员范蕾来了。5年来,范蕾每周登门看望帮助这位老人,从维修电话到代办缴费,从采买物资到读书陪伴,她早已成为史大娘生活中不可或缺的贴心人。

■ 守护“亲情线”

3月12日上午,范蕾接到老人保姆求助:“家里座机坏了,给儿女打不通电话。”

范蕾立刻赶到现场,发现是座机年久失修。老人子女曾买回一个新座机备用,范蕾便小心拆下旧机,对照说明书连接线路。

考虑到老人视力障碍,范蕾特意将按键音、语音提示调到最高分贝,反复测试通话功能。“史大娘,您试试。”清晰的拨号音传来,老人紧锁的眉头终于舒展。

范蕾又帮她拨通女儿电话,让老人亲自报平安。此后范蕾每天都会拨打这一电话询问老人情况,确保这条



“亲情线”通话正常。

■ 当好“代办员”

没过几天,史大娘再次打来电话。范蕾赶到后得知,老人因眼疾不便前往物业缴电费,保姆也不会操作。“大娘,

这事交给我。”她仔细核对电卡与300元现金,放慢语速念给老人听,前往物业全程代办,回来后轻声告知:“史大娘,您的电费已交300元……”

史大娘很感动:“孩子,你比亲人还贴心啊!这几年所有线下缴费、网

上认证、领取东西都是多亏了你帮我。”“大娘,这是我应该做的,您眼睛不行身体不便,我们网格员,就是您的‘眼睛’和‘腿脚’。”

■ 五年如一日

范蕾与史大娘的缘分始于5年前。那时老人老伴刚去世,子女在外地,双目失明的史大娘情绪低落。刚成为网格员的范蕾入户走访时主动提出:“阿姨,以后我来帮您。”此后每周她都帮老人采买物资、清扫卫生、帮助做饭,陪老人聊天解闷,为她读书读报。“今天讲您最想听的民间故事。”一个春日午后,范蕾翻开故事册缓缓讲述,史大娘听得入神,这温馨的一幕,5年来每周都在老人家里上演。

采访中,朝阳社区主任郝国英表示:5年来,范蕾从春日陪伴到悉心守护,再到暖心代办,像一道光照亮史大娘的生活。不仅是史大娘,她还关心照料辖区里其他的高龄空巢残疾老人,范蕾始终把居民的“小事”当作“大事”,她的事迹值得学习和推广。

记者 韩睿 文/摄

独居老人患病 格格上门照料

本报讯(记者 李涛)独居老人有风湿病,最近变天,胳膊抬不起来,做家务成了难题。得知情况后,社区网格员每天3趟入户,帮忙做饭、收拾家,陪着老人聊天,直到3月14日家属从外地赶来。

78岁的张大娘住在玉门花园B区,有风湿老毛病,从3月11日起感觉手臂不适,稍微抬高点就疼,只能做点简单家

务。玉园南社区网格员冯对红入户时,见老人洗菜时很吃力,紧皱眉头,询问后弄清了原委。

当天起,网格员每天早中晚3次登门,帮着做饭、洗衣服。老人怕添麻烦,多次说让网格员别再来了,冯对红总是笑着说:“您别跟我客气,都是顺手的事,一点不费劲。”

有一天聊天时,冯对红看见老人拿了根毛线钩针挠头,立刻

明白该洗头了,但老人不好意思说。冯对红马上在洗手池前放了一张凳子,扶老人坐下,给她洗头。实在拗不过这名年轻人,老人听话地低下头,让其帮忙。

几天后,老人的女儿从外地返回,见母亲被细心照料,特别感动,非要给网格员冯对红发个红包,被婉拒。冯对红对家属说:“你在地工作,家里尽管放心,有事我们会照应。”

清除杂物 美化院落

本报讯(记者 郭晓华)3月15日,桃园南路第二社区组织开展“创建美丽家园”志愿服务活动,来自辖区驻地单位的工作人员,以及太原科技大学、山西财贸职业技术学院的大学生志愿者,与社区工作人员一同参与环境整治,以实际行动助力社区焕新颜。

活动当日,志愿者们早早来到山西医科大学宿舍,分工协作,迅速投入清理工作。社区提前划分整治区域,备齐铲刀、滚刷、涂

料等工具,分别负责小广告清理和院落杂物整治,确保整治行动高效推进。

“清癣组”深入居民楼,对墙面、单元门、楼道扶手及公共宣传栏上的小广告展开集中清除。面对难以清理的“牛皮癣”,志愿者们用水浸湿、用铲刀铲除,再以涂料粉刷覆盖,力求让墙面恢复本色。“清杂组”则聚焦院落卫生死角,对废弃纸箱、枯枝落叶等杂物进行集中清运,院落环境很快变得整洁有序。

误点弹窗广告 求助社区退费

本报讯(记者 韩睿)居民在线上办理无犯罪记录证明时,不慎误点弹窗广告,被莫名扣费。接到求助,属地新开巷网格员全程协助,及时帮居民追回全部费用。

3月11日上午,新开巷社区网格员王艳芬接到七旬老人寇大娘求助,称她在线申请无犯罪记录证明时,操作中因不熟悉智能手机使用方法,误触非官方弹窗链接,被开启了一项

业务,扣了一笔话费。发现扣费异常后,居民既着急又生气,第一时间向社区求助。

网格员立即上门核实情况,经查看手机账单、扣费记录与业务开通详情,确认该笔费用为非自愿开通业务,从而产生了不合理扣费,与老人需要办理的业务无关。网格员现场指导居民关闭自动续费、屏蔽弹窗广告,防止二次扣费;同时协助拨打运营商客服热线,清

晰说明“误操作、非自愿办理、弹窗误导”等关键情况,提交扣费截图、业务开通记录等证据,依法依规提出全额退费诉求。经多方沟通协调,运营商快速核查核实,很快为居民全额退还误扣费用。

寇大娘看到退费后连连道谢。随后,社区也线上提醒老年人及不熟悉智能手机操作的居民,不要随意点任何链接,避免误入扣费陷阱。

全楼集资 疏通管道

本报讯(记者 韩睿)因管道堵塞,一楼污水横流,楼上无法排水,居民生活非常不便。大东关街南社区网格员闻讯而动,一面安排工人准备抢修,一面挨家挨户协调集资,当日即将堵塞的主管道疏通。

3月15日上午,网格员秦静接到大东关街56号院2号楼居民秦大姐紧急求助:楼栋下水管道严重堵塞,污水从一楼向外溢出。秦静与同事赵慧涛赶到现场,只见一楼商户屋内污水横流,臭气熏天。商户老板诉苦道:“之前堵过好几次,每次都是我自个儿掏钱疏通,总不能老让我一家出钱

吧?”请来专业疏通人员检查后发现,堵塞点位于楼栋主管道,因油污垃圾板结,一楼至五楼排水系统几乎瘫痪。要彻底解决问题,需要进行一次深度疏通,费用较高,最好的办法是全楼集资。

两名网格员承担了说服居民们集资的任务,她们分头行动,从一楼到五楼挨家挨户敲门协调。经过忙碌,居民们终于达成一致,集资款到位。疏通工作立即展开。当天中午,被堵死的管道被彻底打通,居民们的生活恢复了正常。

楼内办公扰民 社区劝导整改

本报讯(记者 韩睿)住宅楼内开起公司,人流量大,噪声不绝,左邻右舍不堪其扰。富力城社区网格员巡查发现情况后展开协调,最终对方在整改通知书上签字,采取措施消除了噪声。

3月11日,富力城社区网格员贾近娇在巡查中发现,富力城A区7号楼2单元402室开了

一家公司,在线上线下同步开展经营销售业务,导致出入该户和该单元的人骤增,各类人员往来频繁,严重影响楼内居民的正常生活,大家意见很大。随即,网格员展开调查了解,并协调物业人员登门,与公司负责人沟通,转达居民的的实际诉求,并讲解民法典、噪声污

染防治法和该小区物业管理及住宅使用相关规定,督促经营者采取措施,消除噪音污染,维护居住环境。

经协调,该公司负责人承诺整改,加装隔音防盗门,出入时保持安静和秩序,最大限度减少对邻里的影响。隔日,居民反映噪音基本绝迹。

网格网事