

暖叙

## “指尖”治理绽放新活力

□袁剑锋

南寒街道玉园南社区的16个便民微信群里,每天都有暖心事发生:居民一句关于楼道杂物的留言,20分钟后就收到清理完毕的反馈;一条关于小区卫生环境的建议,引来邻里纷纷建言,最终敲定了大家都认可的整治方案。

基层治理的活力,藏在居民共同参与的点滴行动里。一些社区忙于日常工作,常常忽略居民的真实需求,费了不少力气,却难以获得居民的认可。玉园南社区的做法,核心是把治理的话语权交到居民手中。

这些24小时在线的微信群,把议事厅搬到了居民的指尖上。大家不用专门跑到社区办公室反映问题,也不用一直等着反馈,下班路上、休息间隙,一句随口的诉求、一条务实的建议,都能被及时看见、快速响应。这些点滴声音,正成为社区优化治理的起点。

在这个开放的平台上,每个居民都能找到自己的位置。有诉求的居民提问题,热心的楼栋长带动邻里发声,社区工作人员跟进落地方案,物业人员、民警、律师等专业力量随时提供支持。哪怕是平日

里很少参与社区事务的居民,也能在群里投出一张赞成票,分享一个实用的生活妙招,用自己的方式参与到基层治理当中。重新规划非机动车停车区域,建立文明养宠长效机制……大到社区公共事务、小到邻里互助分享,很多事都由大家商量着办。原本陌生的邻里,也在一次次互动中拉近了距离,凝聚起了共建家园的向心力。

基层治理的生命力,源于每一个居民的参与。把话语权还给居民,让每个人都有发声的渠道、参与的空间,就能持续释放治理的活力。

活外音  
宋鹏伟

**新闻:**街头有人搞活动,扫码送鸡蛋。75岁的老大爷感兴趣,直接把手机交给对方操作,免费领到了鸡蛋。老人回家后才发现,手机里多了一个陌生聊天群,每天推送大量营销保健品的广告。3月12日,网格员入户帮老人退了群,告知这是此前领鸡蛋时“被套路”了。(《太原晚报》3月17日)

**旁白:**小心鸡蛋这个“老诱饵”。

**新闻:**近日,记者探访多家商场发现,部分商场洗手间为追求简约风格,将洗手液、擦手纸等设施进行了“隐藏式”设计,看似高级,但却因为指示不清、布局不合理等问题,反而成了玩“捉迷藏”,给顾客添了堵,影响使用体验。(《北京日报》3月17日)

**旁白:**便捷是创新的前提。

**新闻:**“秋天买的外套,等到冬天还没发货”“下单时满心期待,收货时早已忘记买过什么”“等了30天,等来一句‘没货了,建议退款’”……在社交平台上,消费者对电商“超长预售”吐槽不断。从最初的7天预售,到15天、30天甚至45天,预售周期不断拉长,“超长预售”成为影响消费体验的突出问题。(《中国青年报》3月17日)

**旁白:**醒目标识,违约赔偿。

投稿邮箱:tywbplb@163.com

心声

## 莫让网购变成“套路购”

□宋鹏伟

在网上购买轮胎,收到后开箱验货,发现实物与卖家提供的照片严重不符。买家将卖家告上万柏林区法院,法院最终判决卖家退一赔三。

以次充好、货不对板,法院的判决既为消费者撑腰,也为网络经营划清了诚信红线。

网络购物之所以广受欢迎,离不开一套保障机制。无理由退货、客服介入乃至法律撑腰,都是重要的组成部分。这起纠纷中,卖家先以清晰照片、虚假生产时间获取信任,再诱导消费者脱离平台监管、通过微信与银行卡交易,收款后便拒

不沟通、拒绝售后。这种操作已非简单的履约瑕疵,而是主观上具有明确欺诈故意,客观上实施虚假宣传、隐瞒真相的违法行为,既违背契约精神,更触碰法律底线。

好在消费者没有因怕麻烦而放弃维权,坚决通过法律途径要说法。法院判决“退一赔三”,于法有据、于理应当。依据《消费者权益保护法》第五十五条,经营者提供商品存在欺诈行为的,应当承担价款三倍的惩罚性赔偿责任。简单说,三倍赔偿就是为了让欺诈者长记性,不敢再轻易以身试法。这不仅是维护个体权益,更是捍卫整体

交易秩序。

这起案件也戳中了网络消费维权的痛点。当下,部分商家刻意规避平台监管,引导消费者私下交易,一旦出现纠纷,消费者维权面临举证难、沟通难、追责难。本案中的消费者虽然轻信了对方并私下交易,但留存了聊天记录、转账凭证,现场验货固定证据,为维权成功奠定基础。法官的提醒十分中肯:网络购物务必留存完整交易证据,遇到货不对板、商家推诿时,敢于拿起法律武器维权。唯有消费者主动维权、积极举证,才能形成监督合力,让欺诈行为无处遁形。

微观

## 温柔以待小生命

□孙达佳

3月15日,太原公交公司工作人员巡检发现受伤的北极狐后,第一时间联系林业部门,小生命得到妥善安置。

近年来,城市里的野生动物越来越多了。鸟儿在枝头筑巢,狐狸、豹子等往日少见的小动物也频频走进城市边缘、公园绿地,与我们不期而遇。现实生活中,很多人遇见受伤、迷路的小动物,都会心生怜悯,想要伸手帮忙。但爱心需要方法,善意更要章法。盲目靠近、随意喂食,都可能给小动物造成二次伤害,也会给自己带来安全风险。

偶遇需要帮助的野生动物时,要远观不打扰。野生动物生性警惕,过度靠近、围观,会让它们陷入应激恐慌。接触时务必戴好厚手套,做好防护,不直接接触动物的伤口与体液。不要随意投喂牛奶、面包等人类食物,在不明确动物食性的情况下,只提供清水即可。要第一时间拨打林业部门或野生动物救护电话,清晰说明地点与情况。

以科学守护善意,用理性传递爱心,让每一个小生命都能被温柔以待,共筑人与自然和谐共生的美好家园。

## 把绿色理念送到家门口

□薄鸿

省绿化委员会办公室、省林业和草原局联合太原市规划和自然资源局,启动为期3个月的义务植树宣传进社区活动。

春风拂大地,植树正当时。义务植树宣传走进社区,把绿色理念送到居民家门口,将生态实践融入生活微场景,也打通了绿化宣传的“最后一公里”,鼓励更多居民加入到扩绿、兴绿、护绿行动中。

社区作为居民生活的核心单元,通过宣传与实践相结合,让植树成为人人可参与、处处能践行的日常。科普绿植养护知识、体验盆

栽种植、共建共管社区公共绿地与口袋公园……这些接地气的方式,犹如在每个人心中播撒绿色的种子,让生态文明理念转化为可触摸、可参与的具体行动。

一场植树活动,既是美化环境的劳动实践,也是凝聚人心的文明课堂,让陌生的邻居成为朋友,让松散的社区更显温暖。宣传进社区把绿色义务转化为了生活习惯。从种下一棵树到爱护一片草,再到节约一度电、低碳每一天,绿色理念由点及面、由表及里,逐步推动形成人人参与、人人尽力、人人共享的良好风尚。



太原市文明办