

格格入户教学 老人玩转手机

本报讯(记者 李涛 文/摄)“下单成功,等着收货就行,您真棒!”3月18日,看着独居老人秦大娘在手机一步步完成网购操作,网格员杨慧连声鼓励。这名网格员利用业余时间上门,在两个多月内,让10余位老人“玩转”了智能手机。

71岁的秦大娘住在上庄街55号院,最近收到儿子寄来的新手机,但她除了开关机、打电话,大部分功能都不会用,“看着别人能拿手机发视频、打语音电话、网购,我挺羡慕,但实在弄不来。”赞成社区网格员杨慧入户时得知了这一情况,经常下班后过来教老人操作。连续两周,老人终于用顺手了,还给儿子打去微信视

频,乐呵呵地“炫耀”。

此前,社区开设了几期手机课堂,但杨慧注意到,一些老人接受程度慢,又不好意思再麻烦别人,依然不会使用智能手机。她主动上门指导,反复去教。同时,她针对老人的需求,量身定制教学内容,从微信聊天、视频通话到手机支付、水电费缴纳,再到防电信诈骗常识,逐一讲解实操,让辖区老人逐步跨越“数字鸿沟”。

有的老人学会后,开始用短视频记录生活,在社交平台分享日常,生活更有滋味。看到他们的变化,杨慧觉得挺有成就感。她表示,会继续入户“教学”,让更多老人享受到便利。



网格员杨慧上门教老人用智能手机

老人摔倒言语含糊 借助纸笔寻到亲人

本报讯(记者 韩睿)3月19日上午,新兰路78号院广场上,一位八旬老人摔倒在地。见老人无法说清住址,网格员递上纸笔,让老人“写”出家的线索。

当日上午9时,天朗美域社区接到居民电话,称小区广场有位老人摔倒。网格员陈玲玲、张丽芳、孟建平立即赶到现场,只见一位围着口水兜的老人坐在地上,好心居民已找来垫子让他坐下。据一位晨练阿姨介绍,老人可能是想跟着做操时不慎摔倒。网格员俯身询问老人住处,但老人言语含糊,只是颤颤巍巍地不停比画着。因老人身材高大,大家不敢贸然搀扶,担心造成二次伤害。3名网格员合力将老人扶起后联系物业辨认,但保安表示没有印象。

忘带钥匙被挡门外 查询系统找到家人

本报讯(记者 韩睿 文/摄)清晨出门购物,忘带家门钥匙,江阳路9号院高龄独居老人返回时被困楼下,焦急无助。3月23日上午,网格员巡查时及时发现,设法联系家属,最终助其平安返家。

当日上午9时,江阳社区网格员梁迎霞像往常一样在辖区内巡查。行至该小区时,她留意到一位年迈老人长时间独坐在小区长椅上,神情恍惚,时起身踱步,满面愁容,于是立即上前询问,老人这才道出原委:自己姓刘,年过八旬,子女均不在身边,平日独居。早上出门买菜,一时疏忽将钥匙落在家里,返回后无法进门,手机也未携带,儿女电话记不清,四下又找不到熟人帮忙,只能在院中独自发愁。

了解情况后,梁迎霞当即通过网格系统中预留的独居老人家属信息,先联系到老人的女儿,得知其正在海南出差;又根据人房信息找到老人儿子的电话,告知情况,对方表示马上赶回。等候期间,网格员搀扶老人到附近商户店内歇息,陪她聊家常,缓解其

就在众人一筹莫展时,网格员张丽芳灵机一动,拿出纸笔递给老人。老人费力地颤颤巍巍写下“邓太生”和“女儿邓捷”,后面还有“2#18”。这一线索让网格员们精神一振,立即在网格系统中查找比对,最终确认老人住在该小区15号楼2单元1802室并找到了老人女儿邓捷的联系方式。电话那头,邓捷正心急如焚——她刚送孩子上学顺便买菜的工夫,父亲便独自出了门。

得知父亲已被妥善照顾,邓捷带着助行器匆匆赶到现场。她哽咽着说,父亲因脑梗在养老院住了一年,前几天又不慎摔倒,她便接回家中亲自照顾。作为独生女,她还要兼顾4岁孩子和家庭琐事,没想到只是买菜的空隙就出了意外。随后,网格员们一路护送邓大爷返回家中。

焦虑情绪。

半小时后,老人的儿子带着备用钥匙赶到,顺利打开了家门。梁迎霞搀扶老人进屋,帮她找到遗落在家的钥匙和手机。老人一家连声道谢。社区也借此提醒独居老人子女,可在老人住处附近的亲友处存放备用钥匙,以备不时之需。



梁迎霞把老人送回家

手机免密支付 萌娃连续下单

本报讯(记者 李涛)没有网购,手机上却收到了10余条付款信息。老人以为遇到诈骗,一番核实弄清,是5岁孙子玩手机时误操作,由于开通了免密支付,全部生成了订单。3月23日,网格员帮忙与商家沟通,成功退款。

73岁的李大爷住在和平北路109号院,当天拿手机打完电话,突然发现13条支付宝扣款记录,均是网购订单。老人吓了一跳,担心遇到骗局,赶紧向和平苑社区网格员刘晓莉求助。网格员入户发现,确实是这台

手机下的订单,但老人坚持说不曾网购。询问孙子后,众人这才恍然大悟。当时老人在厨房忙碌,孩子拿着手机玩,打开了购物App。小手乱点屏幕上的图片,竟在同一家服装店铺连续下单。由于手机开通了免密支付,所以直接付了款。

得知原委后,网格员与商家客服联系,说明是未成年人误操作,家长并不知情。由于沟通及时,所有的商品尚未发货,对方爽快退款。随后,网格员提醒其他家长,若无必要,应关闭免密支付功能,以免出现类似情况。

修缮老旧凉亭 消除安全隐患

本报讯(记者 周利芳)“以后再也不用担心安全问题了!”3月23日,看着修葺一新的凉亭,坞城社区居民张大爷高兴地说,经过3天的维修,原先破损漏雨、梁柱松动的老旧凉亭,当天完成修缮投入使用,解决了居民休憩活动的安全问题。

此前,社区通过网格走访、民情恳谈方式,收集到居民意见,摸清社区一处凉亭存在破损漏雨、梁柱松动、座椅老化、地面不平、杂物堆积等问题。随后,社区形成问题清单与改造方案,并由社区负责人牵头统筹,组织社区工作人员、党员志愿

者与施工方协同作业。大家主动放弃下班及周末休息时间,多次开展现场勘查,细化施工标准,明确安全规范与工期节点,全程接受居民监督,保障工程质量与推进效率。

整治现场,大家全面清理枯枝落叶与杂物垃圾,拆除松动开裂、腐朽破损的老旧构件,加固梁柱并做好顶棚防水补漏;平整地面后铺设防滑地砖,打通凉亭与小区广场通行路径,恢复顺畅便民通道;同时,翻新座椅基座、更换舒适座椅,增设照明设施、优化周边绿化,消除居民出行安全隐患。经过3天修缮,破旧凉亭焕然一新。

巧解楼道隐患 邻里重归于好

本报讯(记者 郭晓华)“多亏社区出面,这邻里间的疙瘩总算解开了!”3月23日,劲松社区居民刘先生在感谢信中这样写道。此前,因邻居长期在楼道堆放杂物,两家关系一度降至冰点。在社区的耐心调解下,楼道恢复畅通,邻里重归于好。

事情源于刘先生的邻居长期在公共楼道堆放杂物。原本宽敞明亮的楼道,被纸箱、旧家具、泡沫箱等各类杂物占据,不仅挤占公共空间,更埋下安全隐患。刘先生多次沟通无果,无奈之下向社区求助。

社区接到求助后,社区副主任张弦、网格员李婷前往处理,两人与老军营综合执法办、消防所的工作人员

组成调解小组登门调解。调解小组先耐心倾听邻居堆放杂物的原因和诉求,再以情动人、以理服人。消防所工作人员还结合火灾案例,直观讲解杂物堆放的消防风险,普法释明相关法规。同时,社区也安抚刘先生情绪,引导其理性沟通。一番细致调解后,邻居认识到问题的严重性,承诺彻底清理楼道杂物,并签订消防安全承诺书,当天便动手将楼道杂物清空。看着恢复通畅的楼道,刘先生悬着的心终于放下,邻里关系也重归和睦。

社区党委书记高艳梅表示,社区将以此为契机,开展楼道整治,深化网格化巡查,从“接诉即办”转向“未诉先办”,用心守护居民平安。