

老人误入陷阱 网格员出手止损

崂山区中韩街道新卓路社区网格员化解涉老消费纠纷 为83岁老人追回千元损失

早报6月3日讯 近日,崂山区中韩街道新卓路社区网格员成功处置一起独居老人被电话推销诱导高价消费的纠纷事件。社区网格员主动担当、耐心周旋,历经多轮沟通交涉,帮助83岁高龄的刘奶奶追回大部分消费款项。

高龄老人遇消费陷阱 高价奶粉“货不对板”

5月中旬,新卓路社区01网格83岁的刘奶奶在家中接到一通陌生推销电话,对方向老人大力推销一款羊奶粉,宣称该产品为“央视推荐”。在对方持续劝说与虚假宣传下,刘奶奶一

时轻信,花费1495元养老金购买了12盒羊奶粉。

收到货品后,刘奶奶先饮用了试饮装,感觉口味尚可,便拆开正装饮用。然而正装奶粉的口感与试饮装明显不符,刘奶奶随即联系销售人员反映问题。对方非但没有妥善解决,反而一再诱导老人继续拆盒查验,先后让刘奶奶拆开三盒正装奶粉。在老人明确拒绝继续拆封并提出退货后,销售人员起初同意退款,却在老人通过物业协助将货品寄回后,以“地址不详”为由将快递拒收退回,此后推销电话更是长期无法接通。老人无奈之下向社区网格员求助。

网格员上门纾困 排查锁定维权线索

5月18日,网格员王恬琪、张珊接到刘奶奶的求助后,第一时间上门看望老人。王恬琪先后拨打两名推销人员的电话,均无人接听。“后来在奶粉盒子里找到一个客服电话,拨过去之后,对方说会让销售人员联系我们。”王恬琪再次致电客服催促,销售人员才勉强回电。沟通中,对方试图绕过网格员,单独联系老人进行劝说,多次询问老人“是否独自在家”“身边有没有人”,并以“老乡”身份拉近关系,企图继续说服老人接受产品、放弃退款。

据理力争反复交涉 成功追回千元退款

王恬琪与对方多轮交涉,经过持续据理力争,5月22日,商家最终同意为老人退还11盒奶粉款项共计1100余元。两位网格员协助老人再次寄回货品,提供快递单号后,商家顺利完成退款。拿到退款的那一刻,刘奶奶拉着网格员的手道谢,“多亏了你们帮忙,不然我这养老钱就打水漂了!”王恬琪表示,“这些人就是利用老人渴望健康、辨别能力弱的心理,不断洗脑、虚假宣传,专门坑害老年人。”

(青岛早报/观海新闻记者 刘文超)

抗癌榜样带领140余名“五老”志愿者,守护社区青少年、关爱孤寡老人

78岁鲍秀兰用“后半生”书写爱的回响



一头时髦卷发,一身志愿者红马甲,举手投足间透着爽朗干练——78岁的鲍秀兰,是青岛市李沧区李村街道北山社区离退休干部党支部书记,也是“鲍秀兰爱心工作室”负责人。令人难以置信的是,这位活跃在社区各个志愿活动现场的老人,曾与乳腺癌做过长达五年的抗争。从抗癌榜样到银发志愿者,她用“后半生”的公益实践,书写了一封写给生命的回信。

要把爱传下去

鲍秀兰2002年退休,退休前是李沧区的一名语文教师。2010年,她查出了乳腺癌。“化疗回来就看着天花板,不吃不喝,感觉生活在低谷之中,迈不出这个步。”鲍秀兰回忆道。

转机来自病友和学生们。在治疗期间,病友们不仅鼓励她,还将自家做的窝窝头、苞米面端到她面前。“我真是跟着她们吃百家饭,那种乐观的精神感染着我。”鲍秀兰说。她的学生们也四处打听,纷纷说“一定要鲍老师站起来,我们要看到那个活泼好动的鲍老师”。



鲍秀兰(右)在工作室成立少儿剪纸社团。受访者供图

病友们心贴心的鼓励和身边人的帮助,让鲍秀兰重拾信心。“那时候我就下了决心,一定要迈过这个坎,把自己的爱心献给社会。”

2015年,身体康复后的鲍秀兰感到“重生”了。她进入李沧区老年大学,成为志愿者服务队舞蹈系的队长,走进福

利院、日间照料中心、老年公寓等开展慰问演出,年演出近20场。

让“五老”发挥余热

随着身体越来越好,鲍秀兰已满足于自己做公益。2019年8月,在李沧

区委老干部局的指导支持下,她成立了“鲍秀兰爱心工作室”。工作室下设四支服务岗:七彩华龄文艺岗、邻里互助便民岗、爱心大姨陪伴岗、平安社区安全岗。

“有专长的志愿者给居民提供磨剪刀、家电维修、理发等志愿服务,社区里的老人夏天想换纱窗、换个拖把头,都可以来帮忙。”鲍秀兰说。

从最初的4个人,到如今140余人,平均年龄约70岁,这支“红马甲”队伍不断发展壮大。工作室建立了“五老”人才动态资源库,每日轮岗值班,服务涵盖关爱青少年、心理辅导、爱心陪伴、安全巡逻、文艺演出、化解邻里纠纷等多个方面。

最令鲍秀兰牵挂的,是社区的青少年。她联合社区党委创立了“宝爸宝妈俱乐部”,吸纳本地及新市民家长100余人,精心策划国学诵读、亲子绘本阅读、亲子手工DIY等活动。针对孩子们的不同兴趣,她牵头打造了少儿非遗查拳队和少儿剪纸社团。带领孩子们走进消防救援站,走进社区开展爱心陪伴、敬老助残等志愿服务。

“帮助过我的人,把爱传递给了我;我要做的就是这份爱传下去。”鲍秀兰说。从癌症患者到银发志愿者,从被帮助到帮助他人,她用自己的后半生证明:爱是可以循环的。你被光照射,然后,你成为光。

青岛早报/观海新闻记者 孙启孟

乘客捡、司机交、管家送 公交上演“暖心接力”

视障夫妇手机失而复得

早报6月3日讯 近日,在青岛城运控股公交集团市北巴士公司219路公交车上,上演了一场爱心接力:一对视障夫妇不慎将存有重要信息的苹果手机遗落在车厢座位缝隙旁,从被乘客发现、驾驶员上交,到分公司“巴士管家”人员开车专程送还,短短几个小时内,手机完好无损地回到失主手中。

5月31日清晨6时27分,一对视障夫妇于标山路上清路车站搭乘赵学志

驾驶的219路公交车,随后,于6时37分在人民路抚顺路车站下车。出行过程中,二人不慎将一部手机遗落在座位缝隙旁,直至回家后才察觉手机丢失。由于夫妻二人行动较为不便,一时间手足无措,焦急万分。手机内储存着二人日常联络、生活支付等重要信息,对特殊群体的他们而言至关重要。

7时27分,当车辆再次停靠人民路抚顺路站点时,一名刚上车的乘客发现座椅缝隙处的手机,随即第

一时间将手机上交至驾驶员赵学志手中。收到遗失手机后,赵学志便保管了起来。当车辆回到场站后,赵学志第一时间将捡到的手机上交至分公司办公室,并详细报备捡拾时间、地点,“巴士管家”工作人员登记物品信息,耐心等待失主联系。

上午10时30分,“巴士管家”工作人员接到该视障夫妇的求助电话,工作人员告知其手机已妥善保管。沟通中工作人员了解到,两名乘客因视力障碍出行

不便,往返公交站点难度较大,且二人在标山路上清路车站对面经营一家按摩店。为切实解决乘客难题,免去其奔波认领的麻烦,工作人员决定上门送还。

随后,巴士管家工作人员驾驶私家车,专程前往视障夫妇经营的按摩店,顺利将手机完好无损交还到失主手中。失主拿到失而复得的手机后,十分感动,再三向驾驶员赵学志与工作人员表达诚挚谢意。

(青岛早报/观海新闻记者 吴冰冰)