

帮修漏水管、给花浇水、照看宠物……

花卉社区“钥匙管家” 业主离家不忧心 家里有事照样办



周立雪(左)和李金双



居民在社区存钥匙

文/摄 实习生 王佳伟 王新惠 生活报记者 张立

“小刘，多亏你盯着安装燃气，我上班才没耽误！”“王哥，又麻烦你们给我家绿萝浇水了，照片收到了，看着就精神！”这几天，哈尔滨市平房区保国街道花卉社区里，居民们碰到辖区的网格员，总忍不住拉着说几句感谢的话。

原来，这几位网格员是社区的“钥匙管家”。近年来，社区里冬天南飞的老人、独居老人增多，上班族也忙得脚不沾地，家里的事儿就成了牵挂。保国街道花卉社区的网格员们看到大伙的难处，推出“钥匙管家”服务，帮不在家的居民照看房屋和处理紧急事情。周立雪、刘盈、王冬华、李金双、董玲玲、刘人滔……27日，记者走进这些“钥匙管家”，听他们讲述手里每把钥匙、每串密码背后的暖心故事。

直播施工 让上班族远程监工

“小刘，燃气‘四件套’安装必须留人，我车间离不开，这可咋整？”上个月，大厂职工陈大哥找到网格员刘盈。当时辖区燃气升级，家家户户都要装报警器、切断阀，可陈大哥负责生产线，请假要耽误生产。“陈哥，你把钥匙放我这儿，我帮你盯着！”刘盈一口应下。先让陈大哥签了授权书，又跟燃气公司约好施工时间。施工当天，刘盈揣着钥匙上门，刚进门就拨通视频：“陈哥，你看，师傅们到了，这就拆旧阀哈！”

从拆旧件到装新设备，再到测试报警声，刘盈把手机镜头对准关

键环节，边拍边说：“新切断阀装好了，师傅正试灵敏度呢！”“管道接口都检查了，没漏气。”在车间上班的陈大哥隔着屏幕看得明明白白，连说：“你可太细心了，比我自己在家里看得都仔细！”

施工完，刘盈没走，又和同事把全屋燃气管道查了个遍，连厨房吊顶里的接头都没放过。“陈哥，都妥了，街道还说，要是困难家庭，打孔、拆橱柜都免费。”后来，陈大哥取钥匙时，看着档案上记的服务时间、过程，忍不住感慨：“把钥匙交给你，比托付给亲戚还放心！”

双人托管 给南飞老人每周报平安

“一到冬天就去南方女儿家，可空房子总让我睡不着，水管冻裂了咋办？暖气漏水了咋整？”王阿姨说，往年临走前，总托邻居照看，可又怕麻烦人家，她就找到了社区。得知这个情况，今年秋天，网格员周立雪和王冬华主动上门：“王阿姨，我们俩是‘钥匙管家’，AB岗，您钥匙放社区，我们俩共同管理，还定期去巡查。”俩人拿出档案本，指着上面的记录：“每把钥匙都有专属档案，门上还贴标识，您放心，丢了不！”

周立雪告诉记者，社区里一部分像王阿姨这样的南飞老人，最担

心的就是家里的植物、宠物和房子。于是，她们设立了“钥匙管家”双岗位，定期给老人拍家里的情况，让他们安心在南方养老。

“我们给老人们排了顺序，定期去照顾各家，像王阿姨家我就是每周三下午去，然后现场给她报平安。”记者看到他们发给王阿姨的消息，“阿姨，绿萝浇完水了，叶子绿油油的”“暖气管道查了，没漏水”。有时是周立雪发的照片，有时是王冬华拍的小视频，镜头里，居民家的地板擦得锃亮，门窗关得严实。“看了你们发的，我很放心”“有你们俩在，我踏实得很”……

密码托管 帮在外老人视频看家

“金双，明天供暖试水，我这心里直打鼓，就怕暖气漏水！”东升家园的罗叔今年没交钥匙，而是把电子密码锁的密码告诉了网格员李金双。试水前一天，老人发来微信，字里行间全是担心。

“罗叔，您别急，我这就过去，咱视频连线！”李金双立马叫上搭档，拿着密码就往罗叔家赶。电话接通，李金双把手机架好，镜头对准暖气片：“您看，这个阀门关得紧，没松。接口处没渗水，管道也没生锈，您就放心吧。”

罗叔在屏幕那头跟着镜头看了一圈，笑着说：“金双，有你们在，比我家盯着还管用，这下我就踏实了。”

托管这两个月，李金双没少往罗叔家里跑。罗叔突然想起“阳台窗户没关严”，发个微信，李金双半小时就到了，拍张照片发过去；楼下邻居说“好像有水流声”，她立马上门查，原来是太阳能水管没关紧，及时处理了。“罗叔把密码告诉我，是信任我，我得对得起这份信任！”李金双说。



刘人滔



董玲玲

应急钥匙 抢修漏水管道真及时

“玲玲，我得去南岗照顾老母亲，店里没人看，供暖漏水了可咋整？”上个月，小秋百货的老板侯桂秋在社区网格群看到“钥匙管家”服务，抱着试一试的心态，把店铺钥匙交给了网格员董玲玲。没想到，真派上了大用场。

董玲玲告诉记者，供暖试水当天，她去小区里巡查，一进门就发现小秋百货后厨管道接口在渗水，水顺着墙角流出，都快泡到货品了。她立马联系供暖公司，又拨通侯桂秋的电话。提到当时的情况，侯桂秋还一个劲儿地感谢：“多亏留了钥匙，当天看传过来的视频，我就同意叫来维修，要不几万块的货都得被水泡了。”

随后，维修师傅来的时候，董玲玲全程陪同，递工具、递水，还帮着擦地上的水。修完后，她又把店里的供暖设备查了个遍，把堆在暖气旁的零食箱挪远些：

“侯姐，货品离暖气远点，免得烤坏了。”第二天，董玲玲又去回访，确认没再漏水，才在商户档案上记下：“管道维修，无复发”。

据平房区保国街党工委书记张岩松介绍，“钥匙管家”托管服务项目由社区专职网格员担任，采取居民自愿托管、社区双人监管、专柜统一保管的方式，为每户钥匙配备标识牌，建立专属档案，详细记录托管时长、服务内容等信息。并通过全程视频连线、定期巡查反馈等透明化、规范化的流程，精准对接居民需求，打消居民托付钥匙的顾虑。如今，花卉社区的“钥匙管家”手里，已经托管了30多把钥匙、密码，服务过居民，也帮过商户。“每把钥匙，都连着居民的信任。”张岩松说，这些管家们用脚步丈量责任，把服务做到了大伙儿心坎上，让“离家不忧心”成了社区里最暖的承诺。



我省“十四五”期间

发放政府消费券

超15亿

拉动消费超300亿

02



齐市政法干部陈亮

跳入冰冷江中 勇救落水女子

07



铁路民警王朝辉

紧急按停扶梯 救助摔倒旅客

07



离家不忧心 急事有人管

“钥匙管家” 帮业主解难题

08

哈尔滨天气预报

29日	夜	阴有小雨	7℃	偏南风3-4级
30日	夜	多云有阵雨	-3℃	西南风3-4级
31日	夜	晴	6℃	西南风3-4级
		晴	-3℃	西南风3-4级
		晴	8℃	偏南风2-3级
		多云	-2℃	偏南风2-3级

我省12348与12315热线联动

法律咨询+投诉维权 接得快 转得顺

02

爱满重阳 敬老情长

03、04



社区老人收到多种精美礼品



景区送上福利 邀长者免费玩



萌娃又唱又跳 养老院真热闹



维修师傅发现管道锈蚀 泡在冰冷污水中 连续作业2小时

顶楼居民家不热 水暖工上门排查 排出气阻暖和了

供暖暖心事 05



更亲 更近 更懂你



报料热线

4种报料方式

本报官微 本报官博 龙报新闻APP 生活报网

