

近日,四川天府新区华阳街道安公社区网格员成功化解一起涉及7.68万元的消费纠纷,为辖区老人追回7万元“救命钱”,赢得社区居民交口称赞。这场纠纷的圆满解决,不仅体现了基层治理的温度,更展现了社区网格员化解复杂矛盾的专业能力,成为社区“小事不出网格”治理理念的生动注脚。

网格员巧用“情理法”化纠纷 助老人追回7万“救命钱”

□ 华西社区报记者 朱佳慧 四川天府新区党工委政法委供图

老人轻信“神药” 7万积蓄险打水漂

事情要从今年3月说起,安公社区一位长期患病的老人在他人推荐下购买使用“稀土生物光子晶体”,销售此商品的商家宣称能缓解各类疾病症状,老人信以为真,陆续花费7.68万元现金购买该产品。

然而使用数月后,老人病情不仅未见好转,反而因延误正规治疗导致症状加重。6月初,在子女劝说下老人才前往医院就诊,此时已需要支付高额医疗费用。

后来,知晓详情的家属情绪激动,接连向社区、公安机关、市场监管局和“12345”市长热线投诉,强烈要求商家全额退款。家属表示,老人受骗上当钱财损失,而现在这些钱现在正是老人的救命钱。面对这一紧急情况,安公社区立即启动应急预案,成立由王惜文、蒋欣宇、杨红梅三名网格员组成的调解专班,第一时间赶赴现场开展工作。

首次调解并不顺利。网格员到场时,家属情绪激动,商家则坚称产品没有问题,双方就退款金额久久争执不下。王惜文回忆说:“当时家属要求全额退款,而商家只同意按照总金额的70%进行退款,差距巨大。我们首先要做的是稳定双方情绪,防止矛盾激化。”在社区民



网格员帮助老人进行调解。

警协助下,网格员将双方分开,采取“背对背”调解方式,分别做思想工作。

多维度展开调解 “救命钱”终于追回

在随后的几天里,三位网格员分工协作,展开多维度调解。蒋欣宇负责与家属保持密切沟通,详细了解老人病情和治疗进展,收集医疗费用凭证;杨红梅则多次走访商家,耐心讲解《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,指出若不能提供产品效果证明则需要承担相应的法律责任;王惜文协调社区律师,从专业角度分析案情,为调解提供法律支撑。

6月18日上午,社区组织双方进行最后一次协商。网格员从三个层面开展调解:在法律层面,明确商家应尽的义务;在情感层面,讲述老人家庭面临的实际困难;在道德层面,唤起商家的社会责任

感。经过近4小时的耐心沟通,商家态度终于松动,同意退还7万元。当天下午,在社区律师见证下,双方签订了调解协议。

为确保协议履行到位,6月19日晚8点,网格员特意来到商铺现场监督退款过程。当商家通过网络支付完成7万元转账时,家属紧紧握住网格员的手连声道谢:“多亏你们帮忙,这笔钱真是救命的钱啊!”

经验总结促提升 筑牢涉老消费防线

“目前涉及老年人、高额钱财和健康问题的纠纷特别敏感,处理不好很容易激化矛盾。我们既要维护居民合法权益,又要考虑商家实际困难,在情、理、法之间寻找平衡点。”回顾这次调解过程,三位网格员感慨良多。

这起纠纷的成功化解,展现了社区网格员队伍的专业素养和为民情怀,他们在工作中始终坚持“用耐心倾听化解怨气,用专业知识厘清责任,用真诚沟通搭建桥梁”的信念,处理好社区中的大小事。

目前,安公社区以此案为典型案例,在辖区开展保健品消费安全宣传活动。同时,社区还建立了“涉老消费纠纷快速响应机制”,为维护老年人合法权益筑牢防线。

居民弹幕提问 社企现场接单 武侯黄门街社区探索打造民生服务共同体

6月24日,成都市武侯区玉林街道黄门街社区党委与辖区共建企业党组织联合开展“党建引领聚合力 携手共建解民忧”主题共建活动,创新打造“社企党建共建实践基地”探索基层治理现代化新路径。

此次活动突破传统座谈模式,创新设置“党建直播间·难题大家解”互动环节。通过“弹幕墙”展示居民诉求,采用“主持人串场+连麦提问+实时解答”的直播形式。现场收集施工降噪、交通疏导等12项有效解决方案。其中,“施工时段错峰管理”“健康进企业义诊活动”等10项举措当场落地实施,实现问题解决闭环。

社区党委书记申民辉系统介绍了“党建网格+民生项目”双轮驱动模式。现场,社区与企业通过“资源对对碰”,精准匹配“交通协管”等软性服务与“临时停车场开放”等硬件支持,形成“需求清单—资源匹配—项目落地—成效反馈”的完整服务闭环。

居民代表现场向企业赠送锦旗和感谢信,特别提到华西大健康项目部快速修复倒塌围墙的暖心事迹。这一案例生动展现了共建活动的实际成效,彰显企业的社会责任担当。

据悉,黄门街社区将持续拓展“党建

共建+民生服务”模式,推动更多企业资源下沉社区,通过组织建设互促、民生难题共解的常态化合作机制,为城市基层党建高质量发展提供可复制、可推广的实践样本。

朱奕玲 华西社区报记者 沈悦 摄影报道



根据直播间里居民的诉求,共商共议解难题。

06>
华西社区报

基
层
实
践

2025年
7月1日
星期二
责编 徐倩
版式 张进

