

# 葫芦岛“轮椅男孩”圆大学梦 同学：我们就是你的腿

葫芦岛脑瘫男孩考上大学，开学在即，可是只能坐轮椅的他犯愁了，葫芦岛和锦州两个城市的志愿者们专门成立了爱心帮扶小组，学校改造了专门的寝室……

“看到你在大学里挺好，我们志愿者就放心了。”9月4日，葫芦岛文明办工作人员和志愿者们看到吴函泽已经适应了渤海大学的新生生活，放心地回去了。

8月26日对于吴函泽来说是个终身难忘的日子。这一天，他的大学生活按下启动键。

2023年吴函泽成为渤海大学经济学院的新生，坐着轮椅来报到的他，因患有脑瘫导致肢体

配合协调性差、活动受限，不能独立行走，学校了解情况后，决定将其和家人同时“录取”，提供一间特殊宿舍，还制定了一系列帮扶措施，圆梦“轮椅男孩”的求学之路。

记者了解到，接到录取通知书后，吴函泽向大学辅导员老师陈述了自身情况及需求，辅导员第一时间与学生父母取得联系并向学校汇报了具体情况，学校对此高度重视并立即进行部署。暑假期间，学校及学院相关领导专程到葫芦岛市对其进行实地家访，看望慰问了吴函泽一家，就其家庭实际情况以及学校的奖助政策进行细致交流和解读，带去学校的关心和问候，此次入学

前的家访为其顺利入学奠定了基础。

“学校为吴函泽和陪读家人安排了单间宿舍，并对宿舍楼等生活场所进行了无障碍改造”辅导员老师介绍，为迎接吴函泽的到来，经济学院在新生报到前成立了由学生党员干部和志愿者组成的爱心帮扶小组，对其入学报到前及日后帮扶的相关事宜做了布置，制定了个性化、精细化的帮扶措施，提前制作师生祝福贺卡并精心布置了寝室，让他和家人走进寝室就能感受到学校师生浓浓的温情和爱意。

“我们成立志愿者小组，要成为吴函泽同学的腿，在日常生活中帮助他。”同学李威说。

“新生报到当天，开辟了绿色通道，让我快速、通畅地到达报到地点，顺利完成了入学报到流程。”吴函泽说，同学组成帮扶小组每天陪伴他到军训场地与同学们一同参训，感受和体会会苦中有乐的训练过程，增强集体荣誉感。

吴函泽说：“虽然身体上无法和同学们相比，但在大家的帮助下，我学习上一定会加倍努力，以优异成绩回报学校。”

记者了解到，吴函泽虽然才入学几天，却从方方面面感受到了老师和同学的关心和爱护，学校的贴心细致之举化解了后顾之忧。

辽沈晚报特派锦州记者 徐刚

## 网格员“寻味”找人除隐患

社区网格员在日常巡查中闻到糊味，迅速对居民家展开排查。发现一位空巢老人在家煮苞米，忘了看火，苞米已经煮干锅。老人鼻子不好，无法闻到糊味，正在看电视。所幸网格员的出现，及时帮老人排除了这一隐患。

### 巡查闻到糊味 第一时间排查

“幸亏你发现了，不然还不知道会怎么样呢！”日前，72岁的空巢老人白叔特意向社区网格员吴美娜表达了感谢。

白叔家住沈阳市于洪区迎宾路街道珍珠社区，9月1日11时许，珍珠社区网格员吴美娜在日常下片巡查中，突然闻到了一股糊味。

吴美娜第一时间在居民网格群内发布燃气

使用温馨提示：“为了保障您和家人的生命财产安全，请各位居民不要忘记关闭燃气阀门。关闭行动，你我都在行动。”

随后，吴美娜迅速开展排查工作。在排查了周边4栋楼以后，最终确定这股糊味来自53-1号楼。经过逐个单元确认后，锁定了糊味来自空巢老人白叔家。

### 煮苞米忘关火 所幸及时发现

“叔，你家做什么了，怎么有一股糊味呀，在外面都能闻到”。吴美娜敲开了白叔家的门，赶紧和老人核实情况。

“哎呀，我把锅里煮的苞米给忘了，还在看电视呢！”白叔边说边跑进厨房关火，此时，煮玉

米的锅已经烧干了，锅底发黑，锅里的玉米已经被煮糊了。

“太感谢你了，叔今年72岁了，记性不好，忘了锅里煮苞米了，我鼻子还不好使闻不到味儿，幸亏你发现了，不然还不知道会怎么样呢！”白叔心有余悸，不停地向吴美娜道谢。

“叔，您别客气，这是我们的工作，您以后用燃气的时候一定要多小心……”吴美娜一边安抚老人的情绪，一边再三嘱咐老人日后要多注意用气安全。

### 类似事件多发生在老人身上

“社区网格员工作中多留心一点，安全隐患就会少一些，居民安全就会多一些。希望通过我们

的网格巡查，筑牢居民安全‘防火墙’。同时，也提醒居民要注意用火用气用电安全。”于洪区迎宾路街道珍珠社区书记施仲娟介绍说，社区网格员每个人都有固定负责的辖区范围，每天都会进行两次日常巡查。“我们的社区网格员在日常巡查中，这类情况时有发生，多在独居老人或空巢老人身上发生。所以我们经常会经常在居民网格群内对大家进行相应的安全提示。日常会对辖区内的独居老人和空巢老人给与更多的关注。”

辽沈晚报记者 朱柏玲



# 助力放心消费 守护美好居住 沈阳链家发布九大安心服务承诺

2023年，沈阳城市面貌持续焕新，配套全面升级、活力日益提升……城市发展的演进同步催生房地产服务领域的深度变革。在行业进入新阶段后，如何契合城市发展节奏提升服务品质，营造更安全、更放心的居住消费环境，成为房地产经纪行业亟待深度探讨的话题。

近日，沈阳链家对现有服务承诺进行升级，正式推出九大安心服务承诺，在房产交易安全保障体系方面进行了新一轮探索。可以说，链家的每一次改变，都致力于推动行业向更规范、更高效、更透明的方向迈进。

### 从“广度”到“深度” 安全保障更进一步

随着市场进入存量时代，房地产行业将聚焦于实现“住有所居、改善民生”的需求，开启以“效率、品质、体验”为核心的高质量发展时代，提升服务品质成为主旋律。

早在2017年，沈阳链家就推出安心服务承诺，从签约前到过户后，形成完整闭环的服务保障，让充满不确定性的房产交易变得更有保障。数据显示，截至2023年7月31日，沈阳链家已累计退赔垫付1261笔，提供安心保障金额超1108万元。

与此同时，沈阳链家还从消费者不同阶段的实际需求和购房痛点出发，持续迭代服务承诺。比如，过户后客户往往需要经历一个完整的雨季，才能知晓房屋是否漏水。结合雨季气候特点及消费者的实际需求，在此次升级中，沈阳链家主动延长“房屋漏水，保固补偿”的保障时效，将保固期限由“过户之日起6个月内”，升级为“过户之日起12个月内”，保证房屋过户后经历一个完整的雨季。

“过去链家一直在把服务承诺做多、做宽，通过真金白银的赔付倒逼我们提升服务质量，倒逼经纪人提升专业能力，不断规范流程和服务。随着行业的服务能力、机制保障不断完善，房产交易的确定性和稳定性增强，消费者能够获得更多的安心保障。”



沈阳链家总经理韩英杰表示，接下来，沈阳链家将从“广度”向“深度”渗透，重点聚焦消费者更关心的频次高、风险大的核心痛点，让承诺更精准、保障更有力。

### 扎实苦练基本功 铿锵服务传递“安心”

在为消费者提供安全保障的同时，安心服务承诺的推行，也推动链家提升自身服务能力，打造出一套成熟的安全保障体系。

作为链家10年老兵，沈阳链家经纪人李青英见证了安心服务承诺如何倒逼经纪人变得更专业。“比如‘过户枉跑，补偿二百’，我们会在过户前再三确认所需材料，避免发生枉跑；又如‘房屋筛查，原价回购’，我们都不愿意发生这样的事，就会多方核实了解清楚情况。”

在他看来，正因链家敢承诺、真赔付，经纪人得到越来越多消费者的认可；这些认可给予经纪人正激励，让他们获得职业认同感，也让经纪人在作业过程中更加有底气。

在链家，安心服务承诺不是一句口号，而是

沈阳链家正式推出九大安心服务承诺真正去落地执行。据沈阳链家品质负责人隋昕介绍，在经纪人端，为确保经纪人充分了解并执行服务承诺，沈阳链家每个月都会进行服务承诺抽查和背诵；在客户端，经纪人带看过程中将向客户递交安心服务承诺保障书，沈阳链家也会定期公示退赔垫付数据，让客户“看得见、更安心”。

此外，沈阳链家还践行着一系列举措，为房产交易筑牢安全屏障。“30124”客诉响应体系切实提高客诉处理时效，客户座谈会根据客户反馈优化作业流程，《绿金服务标准》推动经纪人服务规范，搏学大考、师徒带教全面提升经纪人的专业能力，力求为客户带来更高品质的服务。

### 争做社区好邻居 服务居民“零距离”

房地产经纪行业具有根植社区的天然属性，经纪人成为“社区好邻居”对行业的良性发展至关重要。多年来，沈阳链家对社区服务进行深层次思考和探索，帮助居民解决日常生活中的难题，让社区更有温度。

2015年入驻沈阳后，链家便发挥一店多能、深耕社区的优势，发起“链家在身边，有事您说话”便民活动。居民走进沈阳任何一家链家门店，都可以享受到应急雨具、打印复印、饮水、手机充电、询路指引等免费服务。

不止于此，沈阳链家还将服务的触角从社区延伸到城市，扮演着更丰富的角色。发挥门店数量和位置优势，打造“便民服务队、社区共建队、爱心公益队”三支队伍；开展捐赠活动，为贫困地区的孩子带去知识和温暖；高考期间，临近考点的门店化身高考服务站，为考生和家长提供贴心的“后勤保障”……如今的链家门店，早已不再只是提供房产交易服务的场所，而是成为社区居民日常生活的“补给站”。

值得一提的是，沈阳链家发现很多老年人因不会使用智能手机面临出行难、就医难、易遭受电信诈骗等问题，便在社区开展“我来教您用手机”公益项目。房产经纪人变成志愿者、小老师，手把手教老年人学习线上打车、预约挂号等功能，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

数据显示，沈阳链家“我来教您用手机”公益项目已有600余名经纪人认证公益讲师，累计走进超过300个社区，开展2000余节课程，服务6000余名老年人。

在韩英杰看来，链家通过持续的社区服务与居民建立深刻链接，获得了很多居民的正反馈；这些正反馈也激励着经纪人找到更多价值和意义，在链家内部产生了积极向上、向善的感染力，形成了一个正向循环。

用专业交易服务和暖心社区服务串联起来的“服务圈”贯穿沈阳链家发展始终，深度定义“链家服务力”的硬核法则，为市场良性发展提供了链家样本，也为沈阳增添一抹绿色的温暖光亮。

“我们会继续探索以安全保障为基石的品质服务，与社区建立更加深厚的情感链接，不辜负社区居民的每一次选择和期待。希望在沈阳这座城市，因为有了链家的存在，让社区、行业、消费者、经纪人都有一点点不一样。”沈阳链家总经理韩英杰说。