

72岁老人联手82岁邻居 用AI打赢一场“锁芯保卫战”

□本报记者 赵铮

在很多人的印象中,七八十岁的老人遇到消费纠纷,往往只能“自认倒霉”。但家住石家庄桥西区某小区的72岁冯女士,却用实际行动改写了这个剧本。面对安装师傅“保修期只有三个月”的强硬说辞,她从容打开手机里的AI助手,当场“普法”;82岁的邻居周女士则上网查证电商平台承诺,两人一唱一和,最终让厂家免费更换了锁芯。这不是孤例——越来越多的银发族正把AI装进手机,用它维权、问诊、写回忆录,在数字时代活出了自己的底气。

一把打不开的门锁 牵出一场“教科书式维权”

事情发生在今年5月8号的下午,72岁的冯女士回家时,发现大门钥匙在锁芯里转来转去就是打不开门,试了多次只好放弃。她开始翻找手机通讯录,找到了半年前安装门锁的厂家——店面就在附近的华业家居生活广场,距离不远,师傅很快上了门。

“锁芯坏了,得换新的,320元。”安装师傅经过一番检查后很快给出判断。

冯女士找出之前购买的票据,日期是2025年10月25日——刚过半年。记得当时,门锁框架和锁芯是一起更换的,共花费560元。“这才用了半年,应该还在保修期内吧?”她问安装师傅。

“门锁保修期只有三个月,这是行规。”安装师傅摆摆手,语气笃定。

冯女士没有争辩,而是不慌不忙地打开手机里的AI助手,语音输入:“防盗门锁的锁芯,国家规定保修期是多久?”

几秒钟后,AI给出回复:“根据《建设工程质量管理条例》及《商品住宅实行质量保证和住宅使用说明书制度的规定》明确:门窗、五金配件(含门窗),整机及核心部件(含锁芯)的保修期不低于一年。”

“萌娃”走进消防队 安全种子播心间

本报讯(记者 方小北)为进一步增强辖区幼儿的消防安全意识,提升自救自护能力,5月13日上午,石家庄市新华区西苑街道虹光街社区组织辖区幼儿园师生走进消防大队,开展了一场沉浸式消防体验活动,让孩子们“零距离”接触消防、学习消防,在幼小的心灵中播下安全的种子。

一走进消防大队,几辆鲜红的消防车就吸引了孩子们的目光。消防员耐心地向小朋友们讲解了消防车的构造、功能,并展示了水枪、水带、救援梯等各类消防装备,用通俗易懂的语言介绍了这些装备在灭火、救援时的作用。孩子们睁着好奇的大眼睛,认真聆听,不时发出惊叹声。在互动环节,小朋友们积极提问,争相尝试触摸消防器材,在轻松欢快的氛围中掌握了不玩火、遇火不慌张、正确逃生等基本安全常识。

“通过这次活动,孩子们不仅认识了消防,走进了消防,更直观感受到了消防员勇敢无畏、守护平安的崇高精神。”虹光街社区负责人表示,今后将继续结合防灾减灾

继续输入语音问AI:“安装师傅说保修期只有三个月?”AI秒回道:“属于产品质量问题(非人为)至少保修一年,口头说的三个月不合法,无效。安装师傅多半是想减轻自己的责任……”

此时,对面的邻居82岁的周女士听见争执声,推门出来。“怎么了?我帮你看看。”她了解事情的原委后,熟练地打开手机上的几个电商平台,搜索同品牌门锁,翻出商品详情页并与客服确认:“小伙子你看,都是保修最少一年最多三年,哪有三个月的?”

两位老人一个捧着AI语音播放法律条文,一个举着手机展示平台承诺,站在门口跟师傅“摆事实、讲道理”。

“你要是坚持只保三个月,我们现在就打12315投诉!”冯女士语气平静,但态度坚决。

安装师傅犹豫了片刻,拨通了店面的电话。几分钟后,他收起工具包,换了说法:“行吧,这次免费给您换锁芯,只收30元上门安装费。”

冯女士当场支付了30元,维权成功。事后她笑着和记者说:“以前遇到这种事,我只能给儿子打电话,或者干脆认栽。现在我有‘随身法律顾问’了。”

从“维权助手”到“健康管家” AI正在改变老年人的日常

冯女士的经历并非孤例。随着智能化技术的普及,越来越多的老年人开始把AI当作生活中的“标配”。

在新华区的一个社区里,81岁的退休教师王女士刚做完年度体检。面对密密麻麻的化验单,她没有急着给子女打电话,而是拍下报告,发给AI:“帮我看看这份报告有什么问题,要注意什么?”

“AI解释得比社区医生还细致,还会提醒我哪些是保健品不能乱吃。”王女士说,她现在每天早晚都会和AI聊几句,“它就像我的私人健康管家。”

一项针对50岁以上人群的调研显示,超过60%的受访者在日常生活中使用过对话式AI产品。老人的使用场景五花八门:

“暖心陪伴”式:弥补子女不在身边的孤独,提供全天候的情绪价值;

“最强大脑”式:帮助撰写发言稿、整理老照片配文、查询菜谱;

“防骗雷达”式:微信群里的可疑保健品广告能否用AI分析。

老年心理学专家指出:“由于社交圈萎缩、记忆力下降,老年人比年轻人更需要一个‘随时响应、无限耐心’的伙伴。AI的出现,恰好填补了这一空白,帮助他们实现‘积极老龄化’,即老年人按照自己的权利、能力和需求,积极参与社会、经济、文化生活。”



■消防队员为孩子们讲解消防知识。(社区供图)

宣传周、消防宣传月等重要节点,联合辖区内学校、幼儿园开展更多形式多样的安全实践活动,真正实现“教育一个孩子、带动一个家庭、影响整个社会”的安全教育目标,为少年儿童的健康成长筑牢坚实的安全防线。

一人一策 帮扶不断 东风街道精准长效关爱困难群众

本报讯(记者 方小北)为将暖心关怀与真挚温情精准送达辖区困难群众心中,织密筑牢社区民生保障温情防线,近日,石家庄市桥西区东风街道总工会牵头统筹,联合建胜路社区党委、工会及妇联共同行动,携手爱心企业海南润佳业化工贸易有限公司、石家庄蒸蒸日上非遗花馍,开展困难家庭专项走访慰问活动。工作人员为困难家庭送上米、面、油、牛奶等生活慰问物资,用真情守护群众幸福安康。

建胜社区采用专人专职对接困难群众帮扶工作制度,全面梳理低保、残疾人补贴、医疗救助、临时救助等惠民政策,主动上门宣讲、代办申请,确保各项保障政策落地落细、应享尽享。社区组建暖心志愿服务队,定期上门走访陪伴,在做好物质帮扶的同时,加强心理疏导、情感慰藉。此次走访低保户高阿姨时,工作人员与爱心企业代表详细询问她的身体状况和日常生活情况。高阿姨不仅年迈体弱且视力残疾,常年饱受病痛折磨,情绪十分消极;儿子智力残疾,无收入,家庭生活困难。慰问人员耐心安抚开导,叮嘱居家安全相关注意事项,鼓励她振作精神、重拾生活信心,并告知社区可随时提供帮扶。

慰问人员走进困难群众郭先生家中。2023年郭先生突发脑梗丧失劳力,妻子又患重疾。家庭收入中断,医药费沉重,生活困难。工作人员细致询问康复进度、治疗报销情况,登记实际困难,送上生活物资纾解燃眉之急,同时安抚情绪、宣讲帮扶政策,鼓励二人安心休养、积极面对生活。

为让帮扶不止一时暖心、更能长久安心,联合爱心企业将慰问常态化、帮扶关爱长效化,建胜路社区党委还量身打造深度帮扶方案,依托精准服务夯实民生根基。社区通过精准摸排建档,全面摸排辖区低保户、重病家庭、残障家庭等困难群体,建立动态精准帮扶台账,细致掌握每一户家庭状况、实际需求与生活难处,量身定制个性化帮扶方案,让帮扶更贴心、更到位。同时社区联合爱心企业、公益组织、社区志愿者等多方力量,搭建常态化暖心帮扶平台。针对高阿姨家庭,定期上门开展生活照料、代购代办等志愿服务;针对郭先生家庭,主动对接医疗救助、大病帮扶等政策,协助办理报销、申请救助,减轻他的生活压力。

走访慰问活动不仅为困难家庭解决了眼前的生活所需,更架起了一座连通社区与居民的“连心桥”,让困难群众在困境中感受到社区大家庭的温暖。

一群大学生志愿者 社区里开展清理行动

本报讯(记者 方小北)为持续优化辖区人居环境,深化校社共建共治共享格局,营造干净整洁、文明有序的社区氛围,近日大学生志愿者们纷纷进入社区,协助开展环境卫生集中清理志愿服务活动。

石家庄市长安区胜北街道石纺一社区联合石家庄铁道大学,组织大学生志愿者一起行动。活动前期,社区提前梳理辖区卫生死角、楼道杂物、绿化带垃圾等突出问题,合理划分清扫区域、明确分工任务。活动现场,大学生志愿者们热情高涨、干劲十足,手持扫帚、垃圾夹、铁铲、垃圾袋等工具,分组开展清扫整治。大家重点清理楼道堆积杂物、路面散落垃圾、绿化带隐藏废弃物,对卫生死角进行全方位清理。

13日下午在北苑街道翔翼路社区,一群来自石家庄工程技术学校的青年志愿者手持扫帚、簸箕等工具,用实际行动践行志愿服务精神,开展一场旨在提升城市“颜值”、增强居民幸福感的社区环境卫生深度治理行动。20余名青年志愿者,分工明确,协同作战。他们深入小区楼道,清扫堆积的杂物和烟头;俯身于公共绿化带,仔细捡拾塑料袋、纸屑等白色垃圾;他们还化身“美容师”,耐心地铲除粘贴在墙面、楼道扶手上的小广告。经过辛勤劳动,原本存在卫生死角的区域焕然一新,小区的道路更加洁净,绿化带恢复了葱绿,楼道也变得整洁明亮。志愿者们的汗水换来了环境的改善,赢得了周边居民的纷纷点赞。

青年志愿服务活动,将志愿服务的触角延伸到了居民家门口,不仅改善了小区居住环境,更弘扬了劳动精神,增强了青年一代的社会责任感。