

上海市质协用户评价中心上午发布新民晚报“夏令热线”认知度调查报告

75.1%读者关注本报“夏令热线”

本报讯（记者 薛慧卿）“夏令热线”走过 15 年，今年首次引入第三方测评。今天上午 10 时，上海市质协用户评价中心发布新民晚报“夏令热线”认知度调查报告，报告显示，75.1%的新民晚报读者关注“夏令热线特别报道”，更有 9%的

读者关注新民晚报“夏令热线”已达 10 年以上。

本次调查旨在了解市民对本报“夏令热线”的知晓程度。“夏令热线”活动期间，上海市质协用户评价中心采用电话访问的方式随机抽选了 1004 位有效样本，分布在上海

19 个区县。

调查显示，市民高度关注“夏令热线”。在本次被访的市民中，阅读新民晚报的市民占到 22.0%；其中有 75.1%的新民晚报读者在读报时关注“夏令热线特别报道”；每天阅读“夏令热线特别报道”的新民晚报读

者达到 36.2%。在关注“特别报道”的市民读者中，74.1%关注“夏令热线”已达 2 年以上；更有 9%关注新民晚报“夏令热线”已达 10 年以上。

关注“夏令热线”的被访市民从自身的感受出发，比较 2007 年度“夏令热线”与去年的实际作用，98.5%

感到作用相同或作用更大；只有 1.5%的被访者认为与去年相比，本年度的“夏令热线”实际作用较小。这部分被访者表示“夏令热线”活动应在实际解决市民问题上下功夫。此外，建立系统的长效管理机制，丰富服务百姓的方式也应进一步关注。

夏令热线

特别报道

12369

上海市环保应急热线

志愿者：沈晓岚 查敏杰

热线话务区不大，工作量可不少，只见三位话务员正忙碌地处理着来自两条热线传来的市民投诉，一边接听市民打进 12369 环保应急热线的电话，另一边则及时处理好与“夏令热线”联网的 12319 城建热线传来的最新投诉信息。

铃声响起，是环保应急热线！一位市民打来电话，反映奉贤区的一家工厂偷排污水，河水变得黑臭。在详细记录下地点、事件等来电信息之后，话务员详细地告知对方处理意见，并及时派单给环保应急小组进行核查。短短 5 分钟的时间里，3 位话务员已经接听了不下十来个电话。

志愿者也拿起听筒，当了一回

热线感受市民参与城市管理热情

——来自本报“夏令热线”重点联网热线的报道

今年本报“夏令热线”，已经陪伴市民走过了一个月的时间。在这段酷暑难挨的日子里，与本报“夏令热线”重点联网的各条服务热线的工作人员协同合作，接听市民来电，处理投诉难题，为高温中的市民送

去了一份清凉。

昨天，作为本报“夏令热线”体验式报道的第三站，志愿者分别走进了水电等几条联网热线，近距离感受了一线话务员的辛劳和市民参与城市管理的热情。

去了一份清凉。

昨天，作为本报“夏令热线”体验式报道的第三站，志愿者分别走进了水电等几条联网热线，近距离感受了一线话务员的辛劳和市民参与城市管理的热情。

日均来电 200 个，高峰时候的来电则达 300 多个，在处理接到的 2702 件来电的同时，热线还处理了来自联网其他热线的投诉 401 件，“热线的处理率、答复率都达到了 100%”。

但热线也碰到了“新办法解决不了老问题”的情况。餐饮业油烟气就是很突出的一例，大部分被投诉油烟气扰民都是 2003 年以前审批开业的饭店，没法用新的条例进行处理。市民受苦，环保工作人员也为难，只能通过限制其营业时间和督促安装油烟净化器来减少扰民的状况，同时他们也会和工商、公安部门协同进行区一级的联合行动，但根本问题的解决还需要一个长期的过程和有效的管理条例。

但工作人员并不满意，他们发现工厂的背景噪声超出了常理范围，再一检查才发现，原来附近还有一个通风设备损坏，一个星期的改造修复后，工厂的噪声已经基本不会影响居民生活了。

王科长告诉志愿者，今年的“夏令热线”开通以来，投诉的主要热点集中在噪声、油烟气、废气等方面，

95598

上海电力服务热线

志愿者：龚媛媛 朱蓓静

志愿者在 400 多平方米的话务大厅看到，60 多台电脑前，戴着耳机的接线员一边认真地接听电话，一边迅速地敲打键盘输入信息。“喂，您好，这里是上海电力热线 95598，请问有什么需要为您服务吗？……”市民王老伯反映家中突然断电，接线员周小姐了解情况后答复，“会尽快派人上门查看”。

客服中心热线服务部主任杲永庆向志愿者介绍说，“今年极端高温天数多，持续时间久，95598 接到的市民来电要比往年多得多，日均 5000 起左右，最多时曾达到 1.1 万多起……”原来，95598 不仅受理用电报修，更有过半的业务是答复市民的账单查询和各种咨询等。接线

员葛小姐告诉我们，“最忙的时候，我们每天只有 15 分钟休息吃午饭。”当志愿者问她累不累时，她笑了笑，“每年夏天都是这样，我已经习惯了。”

“市民家中电器越来越多，雷雨天气容易跳闸，其实掰一下触电保护器就能恢复用电。但只要市民来电，我们一定要保证现场解决。6 月 15 日迎峰度夏以来，我们的承诺兑现率达到了 99.9%。”接线员唐小姐介绍说，电力热线为了保证盛夏全市的正常用电，专门加派人手，设立了应急预案：37℃ 以上高温天气以及异常恶劣气候情况下，启动 A 级方案，全体接线员 24 小时在单位待命，以应对突发事件。电力公司下属的 13 个供电分公司网格化覆盖全市，随时待命准备奔赴事故现场，在最短时间内为市民排忧解难。

一些接线员向志愿者坦言，现

在最困扰电力部门的是部分市民窃电问题。“夏令热线”期间，电力热线曾连续接到闸北区共康四村居民来电反映自来水带电，电力部门上门查看后才发现，原来是由于个别居民私自窃电导致线路短路，但苦于没有执法权，因此不能从根本上解决问题。此外，低电压改造涉及改变电线线径，重新铺设线路，建立变电站等，一些居民的不配合行为也加大了工作难度，所以仍然会出现一开空调就跳闸的现象。

“夏令热线”小启

本报“夏令热线”特别报道专版已刊发了 33 期，明天将告一段落。市民与读者有关城市夏令生活的投诉、咨询与建议，仍可拨打 12319、962288 夏令热线，本报记者与志愿者仍将继续追踪报道。

63166666

绿化热线

志愿者：庄从周 崔丰

“你好，这里是市绿化热线投诉中心。”昨天上午本报“夏令热线”志愿者走进市绿化热线投诉中心，体验了一把回访员的角色。

家住大华路的王小姐前几天来电反映，大华路上的树木夜间遮挡住路灯灯光，给行人造成不便，需要修剪。市绿化热线立即将此情况反映给了宝山区绿化局，有关养护单位对大华路全线进行了现场勘察，发现王小姐反映情况属实，随后养护单位将该道路上影响路灯照明的所有行道树进行了修剪、疏枝。

今天王小姐在回访电话中热情地告诉志愿者，对处理结果感到满意，“没想到这么快就解决了！”整个上午，志愿者一共打了 13 个回访电

话，其中有两位市民表示问题还没有完全解决，市民满意度达到 85%。

投诉中心的王女士告诉志愿者，今年“夏令热线”期间市民来电投诉最多的问题是树木遮阳挡光，而毁绿占绿的情况也时有发生。“其实我们每天接到的投诉和建议并不多，大概也就 30 来个，所以我们力争每条投诉都做到回访，告知市民解决情况并听取他们的意见。”

一些接线员还告诉志愿者，现在的城市绿化必须更注重细节，一些物业接到投诉后，的确办事效率很高，当天就赶到现场对树木进行了修剪，可这又产生了新的问题。“很多小区的树木存在重修剪的情况，一些原本很好的树冠形态被剪得惨不忍睹，所以物业的修剪技术是否达标应该也要加入到考核项目中来。”

962626

自来水小郭热线

志愿者：屠仕超 葛晓路

我们走进“小郭热线”服务中心，电话铃声此起彼伏，十几个接线小姐耐心地接听每一位市民的来电。接线员小周告诉说，每一个接线员都是“小郭热线”的一张名片，对于每一个市民来电，我们都详细地记录、备份，并马上反映给养护公司、管线管理所、营业所、业务发展中心四个职能部门，处理、反馈、归档、备查四个环节，一切都要“做得滴水不漏”。

我们发现，几乎在每张接线员桌上，都摆放着一盒“金嗓子”，接线员在接听电话的间隙，就下意识地吞一片。据了解，这些接线员都是清一色的“娘子军”，女性特有的温柔甜美嗓音，往往能化解居民投诉中的怨气。在“小郭热线”服务中心的大厅，墙面上的一块大屏幕十分显眼。值班长解释说，这是 GPS 监控

系统，通过 GPS 全球卫星定位技术，值班人员可以在大屏幕上即时、直观地了解所有抢修车辆的位置，使维护和抢修更加及时和准确。“另外，我们最新引进了水质水量检测系统，对全市自来水的品质、边界流量、液位、压力都可以进行监控”。

“夏令热线期间，962626‘小郭热线’平均每天来电 900 个，有 90%是关于咨询、报修的”，“小郭热线”服务中心颜承秋笑着告诉志愿者。

在现场采访中，接线员小姐向志愿者讲述了这么一个故事。在黄浦区的梧桐路，弄堂里 10 多户居民好些年了，自来水一直小得像眼泪水，碰到用水高峰时洗把脸，把毛巾全部润湿竟需要几分钟。“小郭热线”接到来电后，仅仅半天时间，就把“顽疾”一下子解决了。弄堂里的居民看到“哗哗”流出的自来水激动万分，拍着手高兴地说，“小郭热线”真是“为民热线”。 本报记者 张欣平 整理

评论 07081710601

成安全隐患 摩托车超载

嘉定区

宝安公路上不时有黑车载客，这些车辆完全不顾安全。一辆摩托车上坐了 4 个人，后面 3 名乘客无一戴安全帽，中间的孩子真是可怜，让人看着实在担心。

本报记者 张龙 摄

