

上门修电脑先要报“病灶”？

惠普抬高售后服务门槛，疑似刁难顾客

编辑同志：

去年10月13日我买了一台惠普电脑。今年7月，电脑经常无故自动关机。于是我致电惠普售后服务部门，要求上门维修。不料工作人员称必须具体说出什么零件坏了，才肯上门服务。可我不懂电脑内部结构，无法满足他们的要求。惠普公司抬高上门服务“门槛”，是否有难为消费者之嫌？

读者 张根娣

要求客户自报故障

据张女士讲，当她向工作人员说明自己不懂电脑技术时，对方提

出在电话里“遥控指导”检查故障。张女士不解：“电脑故障就是自动关机，怎么开机检查？”她谢绝了工作人员的“帮助”，重新拨打服务热线。这次接电话的工作人员更固执，一定要她讲出哪个零件坏了，最后还放出狠话：“不说出哪个零件有问题，永远不派人上门。”之后，张女士又打了六七个电话，得到的均是同样答复。

承诺回电一拖再拖

接到张女士投诉，记者致电惠普售后服务部门了解情况。工作人员称，他无法回答媒体的问题，希

望记者留下联系方式，相关领导半小时左右会回电。但1个小时过去了，仍无音讯。记者只得再次联系惠普售后服务部门，这次，工作人员要求记者留下手机号码，“以免座机占线”，并承诺，20分钟内，肯定会有相关领导和记者联系。

然而，又等了1个小时，还是没有动静。记者又去电询问，工作人员听完记者讲述张女士的遭遇后，称立即去向领导汇报，大约10分钟后，对方来电话誓旦旦地承诺，相关领导当天一定会和记者联系，并很抱歉地让记者“再等一下”。

迫于压力终于上门

直到发稿前，记者依旧没有等到惠普相关领导的电话。但从张女士处得知，惠普电脑的维修人员终于上门了。检查下来电脑只是有点小毛病——中了病毒。杀过毒就没事了。张女士告诉记者，上门的维修人员说，这次他们是在媒体的“压力”下，才不得不为其服务的。这不由让她担心，如果下次电脑又遇到问题该怎么办，难道要补学电脑硬件知识，免得报修时回答不出专业问题？

见习记者 王瑜明 记者 钱绿明

郑先生去医院看病遇到不解事

编辑同志：

最近，我分别去长宁区中心医院和长宁区遵义卫生服务中心给老伴配药，发现医生除了用电脑开具处方外，还提笔另写一张内容完全相同的处方。我认为，用电脑开处方是一种进步。但不知为何还要用笔抄一遍？这种“双管齐下”的做法既增加了医生工作量，也增加了患者候诊时间。

读者 郑长发

【调查附记】

记者为此咨询了长宁区卫生局。据解释，医院推行电脑开方后，虽快捷且节约纸张，但患者拿不到处方。为保障患者的知情权和选择权，2007年2月卫生部颁布了《处方管理办法》，其中第二十八条规定：医师利用计算机开具、传递普通处方时，应当同时打印出纸质处方，其格式与手写处方一致；打印的处方经签名或者加盖印章后有效，药师应核对无误后发药，并将打印处方与计算机传递处方同时收存备查。

由于目前部分医院尚未配备打印机，医生在开具电子处方的同时，还得手写给患者提供处方。

【记者点评】

只因没能配备打印设备而让医生另写一张处方，这种“双管齐下”的做法是不是太落后？如果院方从节省开支考虑，可采用多台电脑连接一台打印机的办法，减少手工抄写的麻烦。

实习生 汪承颖
本报记者 陈静芳

·回音壁·

桥栏铁丝网已整修

本版8月19日刊登报道《桥栏铁丝网破损 容易伤及过路人》，闸北区市政工程管理署看到后及时作出反馈。经查看，市民反映情况属实。铁丝网是前几年闸北区河道管理署和天目西路街道在河道整治时，为杜绝桥梁附近居民向河道倾倒垃圾而设置。8月20日下午，河道署已整修换网。 实习生 蒲彩 记者 陈静芳

乘电梯倚老卖老

几天前，我去一家三级医院看病，等电梯的人非常多。电梯门打开后，立即拥进去许多人，最后进电梯的是一个60多岁的老伯。这时，电梯响起了超载的警报声。开电梯的工作人员请老伯出去等下一趟再上，可连请数次，他都赖着不动，说：“我是老人，应该优先。”电梯里一位老年妇女说：“你看看这里谁比你年轻？大家都是病人，难道非让你优先？”老伯仔细一看，里面站的确实都是老年人，这才悻悻退出电梯。 郑梅初

看B超瞎三话四

为请个好医生治疗妻子颈部的甲状腺瘤，任工带妻子去老同学任职的区中心医院就诊。B超室的青年医师看后说：“一切正常！”任工十分诧异，妻子的病灶明摆着，怎么会正常呢？为保险起见，任工请医生再查一次。医生看后又说：“直径1厘米。”任工问：“前几天查出是1.5厘米，现在难道小了？”医生第三次看后改口道：“噢，是1.5厘米！”走出B超室，任工再也不敢让妻子在这家医院治病了。 马蒋荣 文 田红 图

8户人家合用一个蹲式厕所，每天清早都排长队——

南大路居民盼望改造老公房

编辑同志：

我是大场镇南大路12弄居民。这里的房子都是1975年造的老公房，结构陈旧。居民感觉最不方便的是多户合用的卫生间，蹲坑没有扶手。不少老年人蹲下后无法自行站起，多次有人摔倒，甚至发生过引发高血压被送往医院急救的事。

市、区两级政府对改造老公房一直很重视，听说南大路12弄老公房早已排进2005年改造计划，可为什么到现在还是没有动静？居民们渴望旧房改造的呼声望能引起有关部门重视。

读者 丁惠增

【调查附记】

接到反映，记者去现场调查。七旬老人黄老伯说，他入住此地已十多年。这幢老房子的结构十分落后：每层8户居民，合用一个狭小的蹲式厕所。每天清早，大家总要在厕所外排队等候。老年人如厕动作慢，等候者忍不住会催促，长此以往，经常引发吵架斗嘴，影响邻里关系。一些老人只能在家里用痰盂方便，但坐在痰盂上时间一长，双腿容易发麻，一不小心就会“扑腾”一下倒在地上。不少老人改用痰盂大小便后，公用厕所成了倒粪站，弄得粪水四溅，臭气扑鼻。

得粪水四溅，臭气扑鼻。

记者又与通河物业公司取得联系。据工作人员介绍，居民的反映已引起有关部门重视。上海市房屋土地资源局已于2006年12月批准宝山区大场镇南大路12弄改造。但还需经规划、消防、环保、绿化等部门的验证、敲章。此项改造工程包括扩建120户人家约600多平方米面积；将原先的走道改建为独立卫生间，新建一条走廊和楼梯供居民行走等。同时还要将原来的电话线、闭路电视线、煤气管道移位。改造后居住质量可望明显改善。

实习生 汪承颖 记者 陈静芳

编辑同志：

日前，我路过A5高速公路、华徐公路与北青公路交界处，发现这里渣土成堆，严重影响车辆通行。希望有关方面加强管理，严肃查处乱倒渣土者。 读者 易国强

【调查附记】 渣土一堆接着一堆

日前，记者前往现场。从北青公路右拐还未到A5高速公路入口处，便看见一堆一堆的垃圾及土方，估算一下，约有十几卡车的倾倒量。沿华徐公路向北行驶约500米，又见到更多的渣土堆，倾倒量至少20车。本来是单行双车道的路被占去一半，途经车辆在渣土堆旁缓缓开行，一辆摩托车夹在机动车中蛇行，

徐泾镇 A5 入口处及华徐公路——

有人偷倒渣土 堵掉半边马路

非常危险。据路人介绍，渣土最多时，车辆只好压在土方上开。

谁来管理成为难题

因这里是闵行区与青浦区的交界处，记者先与闵行区华漕镇城管部门联系。对方很快答复说：“已去过现场勘察，但那里属青浦区。”记者又与青浦区徐泾镇镇政府联系，镇城管分队回答：“我们只管处理，不管清理。看到偷倒人了吗？没有人，就无法处理。清理需找环卫所。”记者根据其提供的号码联系镇市政环卫管理所，两

天来一直无人接听电话。

目前，A5入口处及华徐公路上

恶意倾倒渣土的情况还在继续……

本报记者 薛亚林 通讯员 颜志敏



偷倒的渣土堵掉了一半车道
薛亚林 摄

您的声音我来倾听

热线电话：962288
传真电话：52921105
电子邮箱：qgb@wxjt.com.cn
来信地址：威海路755号
新民晚报群工部
邮政编码：200041

·建议与呼声·

建造中环拆站牌工程结束未恢复

读者谢慧英来电——

翔殷路沈家行附近的公交站牌，建造中环时被拆除。如今工程早已结束，站牌却未恢复，给乘客带来不便。

助动车高速转弯 驾驶员头破血流

读者相益辉来信——

日前我路过沪松公路九亭路，看见一辆装满蔬菜的助动车，转弯时未减速，结果人仰车翻，驾驶员摔得头破血流，还影响交通。望有关部门加强非机动车管理，制止超载，以免殃及他人。

小区广播成噪声 居民午休受干扰

读者吴名响来信——

我年老多病，夜里睡不好，经常午睡。可四平路758弄小区居委会的高音喇叭常在中午广播。小区里有许多做夜班的居民，建议居委会将广播时间调整到晚饭前，避免扰民，也可提高收听率。

国旗久挂已破损 国庆将临请更新

读者黄平来信——

我途经闵行区华济路23号一家汽车运输公司时，发现这家公司悬挂的五星红旗已破旧不堪。国庆节将临，建议各单位自查一下，维护国旗的严肃性。

粗铁管占人行道 两个多月没人管



读者施福敏来信——

徐家汇路蒙自路口人行道上，放着一根粗大的铁管，已有两个多月，影响路人行走。希望有关部门及时处置。