本市47个部门和行业“公开承诺”,记者连日回访15个民生相关部门——

说到了是否做到 一个月已见分晓

走基层·转作风·改文风

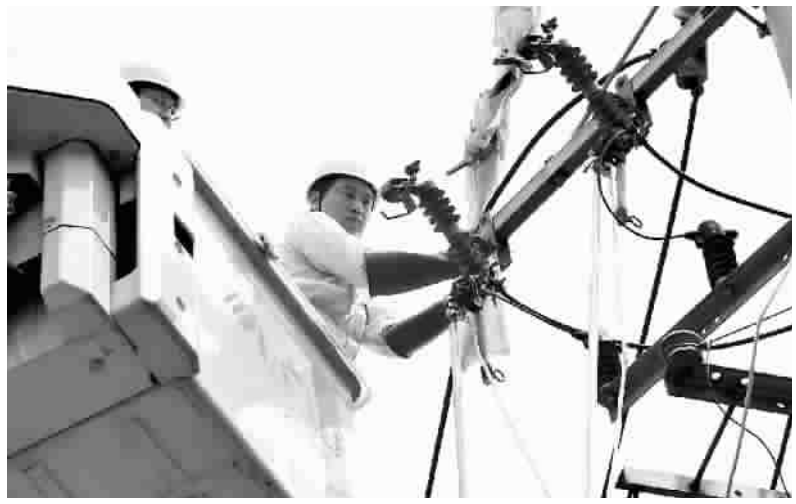
我的基层报告

本报记者 徐轶汝 孙云
实习生 唐佳 谭佳玮

记者手记

2004年以来，市纠风办每年都会组织本市有关部门和行业作出关于加强政风行风建设的“公开承诺”。今年5月29日，本市47个部门和行业在新闻媒体发布了新的“公开承诺”。

一个多月过去了。这几天正逢今夏首波高温酷暑,本报记者兵分数路,探访15个与百姓生活息息相关的行业和部门“践诺”情况。调查发现,绝大多数窗口行业和部门都能较好兑现承诺,尤其是水电煤三大公用事业部门,能急群众所急,投诉报修基本及时到场处理。但记者在一些一线单位也发现仍有不尽完善、可待提高之处。还有市民提出,一些部门和行业的服务承诺已提出近十年时间,继续照搬最初制定的服务承诺，是否是一种“不进则退”?在这些原封不动的服务承诺中,是否存在提升空间?



■ 上午九时三十分,宁国路杭州路,市区供电公司的抢修人员在排除故障

■ 上午,在中漕路一〇〇弄五十号门前,物业人员固定『葡萄架』 本报记者 陈意俊 通讯员 傅为民 摄

电力 供水 燃气 报修电话刚挂抢修人员到场

电力

承诺:——提供24小时电力故障报修服务,供电抢修人员到达现场时间一般不超过:城区范围45分钟,农村地区90分钟。

现场:7月4日上午11时 电力热线95598

这几天持续高温，正好又碰上施行阶梯电价,供电热线进入话务高峰,每天拨打人数超过2万，远超低谷时的1.3万人,123名坐席人员忙得顾不上喝水。

上午11时53分,肇周路王女士来电,家中电表箱空气开关跳闸断电。坐席人员告知,用电负荷较大时，空气开关会落下实行自动保护,实际并无故障,用户只需将开关推上去即可。王女士表示害怕触电,不敢推。尽管这个问题已超出服务范围,但坐席仍派出工单。肇周路位于外环线内,限时40分钟。仅19分钟后,“恢复送电”的处理结果已传回中心。

据统计,在反映设备故障的10%来电中,99.5%的故障发生在居民家中,不属于电力部门抢修范围，且其中大部分为保险丝熔断和空气开关跳闸,居民可自行处理。然而,总有一些用户舍近求远。在增加人工接听坐席、提高语音接听技术和效率的同时，电力部门也希望市民涉及家庭内供电问题先找物业报修,以免堵塞话务通道。

供水

承诺: 客户投诉2小时内做出响应,5个工作日内处理。

现场:7月5日 供水热线962740

目前，供水热线日均接听电话3000个。客户报修后,系统会派单到所在区域分公司,一个工作日内一般均可解决，如遇水管爆裂等紧急情况,处理时限为2小时。记者随机查询了两个来电。

上午7时53分，杨浦区谭先生反映他家的水龙头有故障,2分钟后,热线工作人员将工单派往沪东分中心受理。8时15分,抢修人员到场,查明系自然损坏,11时19分,维修完毕。

上午7时56分,青浦区沈先生反映他家附近地下水管漏水,出现管涌。8时02分,当地服务站点受理后,8时09分，抢修人员到场,查明管道遭到外力破坏,8时51分即更换完毕,整个处理过程不足1小时。

供气

承诺:燃气泄漏报修,内环内45分钟、内环外90分钟内上门抢修。

现场:7月5日上午9时 燃气热线962777

城区发展和郊区用户增多，使抢修工作面临不小压力。例如在浦东川沙地区,抢修人员的覆盖范围直径达到10余公里。尽管如此,据燃气热线统计,五家分公司每周平均接到燃气抢修业务3000件,其中超时的不会超过1件,绝大多数都能提前完成。

值班力量最少的当属晚间。记者抽查了7月4日晚上11时52分从110接警中心转来的一份柳州路600弄的火警信息，处理时间仅38分钟后,远远快于90分钟的时限。

7月5日上午9时36分，黄浦区徐家汇路市民来电称,家中燃气泄漏导致灶具烧坏;10分钟后,抢修人员到达现场,发现灶具橡皮管脱落造成燃气泄漏;10时20分，反馈结果出现在燃气热线坐席人员的电脑屏幕上。

热线中心经理傅晓峰告诉记者，系统从客户打进电话便开始计时。对燃气泄漏等紧急问题，如检修人员不能在规定时间内反馈结果，值班长会打电话向检修人员和客户核实了解原因。

物业管理 维修工基本保证半小时赶到

承诺:周一至周日全天业务接待,24小时受理居民报修,365天有维修服务;

电梯关人故障半小时到场，楼内有电梯的,必须保证有一台电梯正常运行;

急修项目2小时内到现场，市区设置管理处的小区半小时内到现场;

现场一:7月4日中午11时 曹杨五村杏梅园小区

居民张阿姨打来了报修电话，记者立即跟着维修工胡师傅赶去她家。原来,张阿姨家中有两位瘫痪在床的老人，房间里必须开空调。谁知道刚打开,总闸和空调插座就开始冒烟、断电。胡师傅三下五除二帮张阿姨更换了新的插座,叮嘱她要控制用电负荷,最后收取了5元人工费。

位于杏梅园内的曹杨物业公司第二管理处,负责管理周边12个小区、8200余户居民。白天从上午8时至下午5时，管理处接待报修,下午5时至第二天上午8时,则由曹杨物业公司的总值班负责。老房难免毛病多,高温季节，每天4位水电工、3位沟路工骑着车一家家跑。除了杏梅园因“近水楼台”半小时内维修工就能到现场外，其他小区在2小时内一般都能到达。记者在杏梅园和曹杨四村兰花园内随机采访了几位居民，都对维修及时率表示满意。

管理处墙壁上张贴着物业服务规范,其中维修及时率应达97%,维修满意率为95%。采访中，有位居民提出，家里水管堵塞的问题,一直没能“根治”。

“最麻烦的就是漏水、水管堵塞等问题,要解决必须有邻居配合,协调起来实在难,有些人完全不理你。”管理处负责人杨经理说。

现场二:7月5日上午10时 中远两湾城东区管理处

虽说是工作日的上午，但东区值班的4名维修工全都不在管理处,都被“派活”了。东区共有6000余户，夏季每天报修量四五十单,高温天里,“跳电”故障居多。“水、电等急修项目,基本能保证半小时内到现场。”记者同样在小区里随即询问了几位居民，都对物业的维修反应时间表示满意。

中远两湾城内有206台电梯，市场上常见的4大品牌都“齐全”了。12年了,这些电梯平时难免会犯些小错。一旦困人,电梯维修工能保证在半小时到现场。“电梯厂家派驻的4名维修工,分早、晚24小时值班。”中远物业两湾分公司总经理杜恩毅说。

绿化 公交 银行 服务“细节”有的粗糙有的温馨

绿化

承诺: 全市153座公园每天免费向游客供应开水。提供应急药品(外用药)、针线包和出借雨伞、童车、拐杖或轮椅、上海地图等服务。

现场:7月3日早晨7时20分 友谊公园、临江公园

记者看到,友谊公园北门门房前,有免费提供的开水,也在公园范围内出借雨伞、童车和残疾车,但使用前游客应先交押有效证件、联系方式和适当押金(残疾车100元、童车50元、雨伞10元)。随后记者在临江公园门卫室的左边也看到提供开水，不少游客和锻炼的市民陆续来接水。不过,一些游客觉得,这么大的公园只有一个地方提供开水,有点少。记者在友谊公园内的一家正在营业的茶室门口询问是否能提供免费茶水,回答是“没有”。

公交

承诺:主动动员乘客给老年人让座。

车清、窗明、地洁、椅净,基本消除公交车冒黑烟现象。

现场:7月4日、5日 49路、952路、龙东线、龙新芦线

7月4日下午4时56分，一辆龙新芦线公交车从龙阳路起点站发车。记者登车时听见售票员招呼说这辆车是调头车，不去终点站,但之后便未再作提示,有两名乘客因此与售票员发生争执。

下午5时35分,龙新芦线车内垃圾桶未装满,但一只香蕉皮、一个饮料空瓶和一个塑料袋却被弃之桶外,售票员熟视无睹。记者观察发现，大多数乘客会将垃圾丢入公交车后门旁的垃圾桶内，但地上仍有纸巾、塑料袋等。有乘客建议,垃圾桶还应配盖。

7月5日下午，一辆龙东线公交车上,一位白发苍苍的老人站在老弱病残孕专座旁,坐在专座上的几个年轻人都没让座,售票员未作提醒。后来,一位乘客从座位上起身下车时,一个男青年一个箭步冲上去,恰好有一位孕妇上车。售票员仍然默不作声,记者起身让座。

银行

承诺:保证营业网点适当、合理安排营业窗口和工作人员,缩短客户等候时间,解决客户排长队的问题。

现场:7月3日、5日 工商银行、上海银行

7月3日下午2时30分，浦东惠南镇城南路上工商银行大厅里有16位客户,3位客户告诉记者,已等待30分钟。一位女士反映,只有一个窗口办理个人现金业务，所以速度较慢。

7月4日下午,记者在江西中路上海银行看到,门口摆着两台自动取款机、一台多媒体自助终端,大厅里还有一个装有风油精、保心丸、计算器等的便民箱。这里几乎无人排队,工作人员表示,为减少客户等候时间,针对许多老年客户只需查看养老金账户变动的特点,保安会帮助他们用ATM机操作。记者观察了一下,普通业务平均用时2分钟,开设网银账户等较繁琐的业务用时6分钟左右。

热线电话 真的都是24小时接听么?

拨打时间:7月4日、5日晚7时之后

47个部门和行业公开承诺中,公布24小时热线电话的占了相当部分，除之前调查的公用事业服务热线外，记者对其他热线逐一拨打测试。

安全生产监管部门举报投诉热线12350、食品药品安全投诉举报电话12331、文化执法部门举报电话12318、上海社区服务热线962200、上海公路服务热线12122,记者按照提示音拨通人工服务专线后，热线电话一次性顺利接通。

唯一没能接通的是人力资源社会保障咨询服务电话12333、962218,记者3次拨打,均未打通人工服务，在语音提示接人工服务后就处于音乐等待状态,超过一分钟。

记者采访中,有市民表示,政府部门和行业敢于公开发布服务承诺,这是一个进步;这些承诺不走形式经得起检验，这更是一个进步。我们希望这样的好政风好行风好做法得以坚持，也希望这些服务承诺更细致更全面让更多市民受益。