本市13条轨交线路289个站点如何换乘票价多少
有问必答,志愿者高老伯——

清晨“上岗”填补服务空当

上海好心人
中国新闻名专栏

清晨6点,龙阳路地铁站内,高成林是最忙碌的人。在站厅东北角的售票机前,这位个头不高、满头白发、戴着眼镜的老人穿梭于各台自动售票机前,只要看到有人在屏幕前犹豫不决,老高便会主动上前提供帮助,“到哪里,我帮你按。”“纸币尽量靠左放进去。”老高熟练地在屏幕上点击着。

高老伯在售票机前帮助乘客买票 曹文清 摄

为了给清晨出行的乘客提供服务,过去9年里老高每天5点多就赶到地铁站,为不计其数的乘客解了燃眉之急。

每天轨交站内“上岗”

家住万邦都市花园的高成林年届八十,有早起晨练的习惯,正是一次晨练中的偶然发现开启了他退休后的“第二职业”。

2004年的一天清晨,高成林散步到龙阳路地铁站内,正巧看见几名乘客站在自动售票机前不知所措,一问才知道原来人工售票窗口要上午7时才开始服务,他们不会操作只能望机兴叹。“龙阳路站连接磁浮线,来这里乘车的不少都是游客,既不熟悉路线也不懂操作机器,就由我来填补售票人员上班前的这段空白。”有了这样的想法,老高开始天天往地铁站跑,默默站在售票机前,观察年轻人是如何点击屏幕操作的,随后再亲自实践。

从此,高老伯每天4点多准时起床,天不亮便从家里出发,在首班车到达前赶到地铁站。直至早上7点钟,地铁售票人员上班时,他才安心地“下班”离去。

熟记线路有问必答

“师傅,石龙路怎么去。”一名拎着大包小包的男子向老高求助。“你坐到中山公园换乘3号线,下去6站就是。”听完老高的讲解,男子连声道谢。“去虹桥机场该怎么乘?”老高脱口而出:“2号线能到2号航站楼,去1号航站楼得换10号线。”

无论哪个站点,老高都能不假思索报出路线。原来,为了给南来北往的乘客指点迷津,他专程买了本上海市交通地图,利用业余时间熟记。如今全市13条轨交线的289个站点及各站区间的票价,老高都能记得滚瓜烂熟。

在日复一日的服务中,老高又有了新发现,“到龙阳路站乘地铁的不少乘客是南汇本地人去市区看病,常常有人打听去各大医院的线路。”为了准确答疑,老高专程坐车一个个站点实地探访。几个月下来,全市十多个有名大医院的具体方位、离地铁站的距离、该走几号出口等情况,他都烂熟于心,有问必答。

义务服务坚持9年

“老高依早,今天哪台机器要修?”临近7点,检修售票机的地铁员工上岗。“10号机有点问题,这台也不大好。”听完老高的“汇报”,员工赶忙检查。老高说,站里所有售票机有什么“头疼脑热”他都知道。

老高说,有些人忘带零钱或只有纸币,他会主动上前为其掉换小额零票或硬币……如此周到的志愿者服务,令历任地铁站长和工作人员赞誉不已。

这样的义务服务,高成林风雨无阻地坚持了整整9年,3000多个清晨里来来往往的乘客见证了这份持之以恒。“只是举手之劳,能为人帮点忙提供方便,是我最大的欣慰。”高成林笑着说。

本报记者 **曹文清** 通讯员 **杨宝祥**

花四百多元维修热水器两周后老毛病复发——

服务热线停用遭遇“李鬼”抢占

写在发票上的售后电话几年后居然成了“山寨”的,让消费者防不胜防。日前,读者刘女士致电本报962288热线反映,华帝公司的旧维修热线停用后遭他人利用,如此“李鬼”令人真假难辨。

刘女士说,她2007年买了一款华帝牌热水器。今年3月中旬,家里的热水器突然点不起火了,她便找出购买时的发票,上面印有一个安装维修电话,“购买后不久我也打过这个电话,当时还在保修期内,上门的师傅很快修好了,很正规。”出于信任,刘女士不假思索便拨通了号码,电话那头的女子自称是华帝的客服人员,并安排工人第二天上门维修。这次修理花费了400多元,可过了两个多星期,热水器又出现同样的故障。她再打维修热线,对方先是百般推脱不愿维修,随后干脆挂断电话,这让刘女士疑心四起。她又拨打了发票上的另一个客服电话,谁知对方的回答令人大吃一惊,“你拨的维修电话早就停用,你遇到骗子了!”

记者也拨打了疑似“李鬼”的维修热线,对方自称是华帝维修热线,但当记者质疑该号码是否已停用时,对方却撂下一句“不修就别打来”,便挂断电话。而网上搜索的结果也印证了刘女士的说法,2008年时华帝公司曾通过多家媒体公告:多个维修热线将停用,今后只留64019033一条客服热线。

华帝客服人员称,他们已接到许多类似投诉。除刘女士拨打的号码外,还有其他已停用的热线遭“李鬼”抢占。“我们已尽到告知义务,对骗子抢占停用热线无可奈何。”客服人员称,正规维修一般只收取上门费20元、维修费20元,绝不会漫天要价。

随着科学技术的日益发展,电子产品升级换代的周期随之缩短,因此厂家的维修服务范围也在不断调整。消费者购买的产品如果已有年头,需要维修时还应直接向生产单位咨询,以免遭遇类似尴尬。

本报记者 **曹文清**

地下停车库开起麻将室

牌友内急阴沟旁就地解决臊味刺鼻

阳城美景业主反映:高平路598弄5号地下停车库长期设有麻将室,居委会干部和片区民警曾予以处理,但无济于事,事主不仅态度狂妄,且愈演愈烈。酣战的牌友内急就在坡道下阴沟或车库进口旁解决,使得附近骚臭难闻,前来停车的女性遇上更是十分尴尬。

记者前往该小区采访。来到5号楼的地下车库,在入口处看见一个房间,里面围坐着一桌牌友,激战正酣。一名管理员模样的男子警惕地上前盘问,记者搪塞两句后离开。张望中,发现车库出入口还搭建有一个颇为正规的灶间,有水斗、橱柜。

第二天,记者联系了该小区所属的居委会,一名工作人员介绍说,居委会曾联合物业处理过此事,设麻将台的是小区保洁领班,所用房间是地下车库看车人栖身居所,物业曾明确此处不可设麻将台。据这名工作人员说,“昨天居委会去整治过了,现在麻将台已经收掉了。”

记者提到车库里有餐厨设施的问题,对方说,所用不是煤气灶,是电磁炉。车库装电源是方便电瓶车主充电。他表示,车库设麻将台的确侵占业主利益,居委会及物业已对当事人下最后通牒,令其收掉台面,否则予以辞退。本报记者 **刁炳芳**

·建议与呼声·

衣服晾晒树木上 不利生长损市容

网友“快乐DD冬眠”——

甜爱路200号附近的居民为图方便,随意在树木上晾晒衣服,这不仅损害树木也有碍市容。

商店门外做市面 妨碍通行不应该

网友“东郭先生40”——

长清路近人民桥有一家二手家具店,把床垫摆在店门外出售,使人行道非常拥挤,行人常常被迫改走车道。

人行道上堆垃圾 破坏环境素质差

网友“牧童晨曲”——

凯旋北路1600号附近的人行道上,建筑垃圾、生活垃圾一堆接着一堆。如此破坏环境的行为该查一查。

乞讨跑进输液室

日前,老张在一家医院输液室吊针,只见一个中年妇女将一个个闭目吊针的病人推醒,然后大声说:“给我50元钱,我的脚跌伤了。”边说边脱下鞋和袜子给大家看。见她缠劲十足,老张不客气地说:“你讨钱讨错地方了,这里都是患病的老人!”中年妇女冷笑道:“老人都有同情心,我讨不到钱是不会走的。要么你给100元,我马上出去。” **陈谟凯**

理直气壮抢车位

前些天下着蒙蒙细雨,我骑自行车去公园晨练。我在雨棚停放自行车时,一名骑助动车的小伙子也来停车。小伙子见没有车位了,便把别人的一辆自行车移到雨棚外,随后将自己的助动车放进去。目睹此景,我忍不住责备道:“你太自私了吧!”闻听此言,他大言不惭地说:“你大公无私好哦,那你的车位让给我呀。” **陆忠康** 文 **孙绍波** 图

中国新闻名专栏 岂有此理 竟有此事

围墙突出处成了私家车“杀手”

谁来牵头清除障碍物解决居民生活“小事”

前不久,家住志丹路400弄的邱先生向本报反映,他家弄内有一家幼儿园,突出的围墙角成了私家车的“杀手”。车辆经过此地一不小心就会被擦伤。

记者前往现场察看。这家幼儿园位于小区中部,其西南角是两条通行主干道。幼儿园的围墙就在两条主干道的相交处,墙角由三根立柱呈三角形状伫立,突出处便是汽车“杀手”。汽车转弯稍不留神就要“吃生活”,一根突出的立柱也被撞得砖块裸露在外。

开车经过此地的张先生告诉记者,8年前,他买车时小区里私家车很少,现在已是停得满满当当。每天开车经过幼儿园这个拐角,都要小心翼翼,早高峰时这里常常会堵车,成了一个“瓶颈”。

熟门熟路的车主经过这里都叫难,生客造访更是难免“吃药”。邱先生说他最尴尬的就是亲朋好友来家访,因为路况不熟,在那里转弯时车被碰坏。据说,这类事已发生过多起。“其实,要排除这个障碍也非难事”,邱先生说,只要把这个围墙的锐角稍作改造,就可让小汽车方便进出。但这举手之劳的小事谁来牵头实施?

记者与小区物业负责人联系后证实,居民曾向他们反映过,但由于幼儿园属区教育局,不在他们管辖范围,所以多年来一直没有解决。不知对这一涉及民生的“小事”哪个部门能出来牵头解决?

特约通讯员 **马蒋荣** 实习生 **高熊超** 本报记者 **高毅果**