电话、微博、微信、网络、邮件、短信全方位互动

本报『夏令热线』明起与您相伴度夏

本报讯 (记者 张欣平) 年年酷暑难耐,年年热线陪伴。被誉为“贴心热线”的新民晚报“夏令热线”,将从明天起与广大市民和读者相伴度夏。高温下,如果您遇到“急难愁”困难或有对城市管理问题的意见建议,欢迎拨打12319全天候热线电话;本报在新浪平台的夏令热线官方微博“@夏令热线”、官方微信公众账号“夏令热线”(微信号:xmxi-aling)将同步开通接受相关夏令投诉,博友、微友可关注并与夏令热线互动;电子邮件 xlr@wxjt.com.cn 和短信平台 18918901189 将同时受理投诉;新浪网(www.xinmin.cn)也将通过视频和文字同步报道。

“夏令热线”今年已是第21届,自1993年创办以来,在社会上具有广泛的影响力。不仅为普通群众解决了众多夏令生活难题,也促进了城市管理水平的不断提升,成为广大市民、读者与政府职能部门之间一座有效沟通的“桥梁”。

作为媒体优秀品牌的“夏令热线”今年将再度联手市建设交通委、上海广播电视台,结合新闻单位深入开展的“走、转、改”活动和政府职能部门“党的群众路线教育实践活动”,认真倾听市民和读者的诉求,重点报道为市民群众解决困难的事例,及时反映职能部门落实整改建立长效机制的情况。

参与今年本报“夏令热线”活动的市水务局、市绿化市容局、市住房保障房屋管理局、市交通港口局、申通地铁集团、市电力公司、市路政局、市安质监总站等主管部门,在热线开通期间除主要领导将接听市民来电投诉、咨询、建议,并对回复已经解决的问题进行跟踪回访外,还将结合行业管理服务的热点、难点问题,集中开展相关服务、排查、执法、整治等专项活动。

今年本报“夏令热线”将继续聘请第三方机构对整个活动进行公众满意度测评。同时,从“夏令热线”活动各个环节吸纳的改进城市管理工作、提升市民文明素质等方面的意见和建议中,评选出若干“金点子”。同时,还将开展《夏令热线20年·宜居城市我的梦》征文活动。热线结束后,将评选出本报“夏令热线”市民满意行业、热心市民和金点子等奖项并公布获奖名单。

“夏令热线”活动期间,本报将每天辟出专版,根据市民和读者提供的线索,由本报记者、大学生志愿者和市民(读者)代表组成的联合报道小组,将第一时间深入现场采访报道。

本市供水热线、排水热线、绿化市容热线、物业服务热线、交通投诉热线、公路服务热线、建筑施工热线、电力服务热线、燃气服务热线、电信服务热线等相关服务投诉热线,今年将继续与本报“夏令热线”并网,24小时接听市民和读者的来电。

定期公开水质指标,电力营业窗口启用自助终端……职能部门“夏令热线”期间各就各位

12行业“刷新”服务承诺

一年一度的“夏令热线”明天将再度与广大市民和读者见面。为了更有效地解决夏令高温市民和读者的急难愁生活问题,参与“夏令热线”活动的本市12个相关职能部门已各就各位,在去年向社会公布服务承诺的基础上,结合夏令特点与市民和读者的诉求,及时对行业服务承诺进行必要的“刷新”,以保障广大市民和读者安然度夏。

市水务局

供水行业: 优先保障市民用水

- 优先保障市民生活用水。
- 定期公开水质指标。中心城区每周一次公布管网水4项指标;每月一次公布42项常规水质指标;每半年一次公布106项全分析水质指标。

市绿化市容局

综合承诺: 2小时内到现场

- 全市范围内绿化、市容、环卫、城管方面诉求均做到“三个二”:20分钟内将投诉个案移送相关单位;2小时内有工作人员到现场;24小时内必须与投诉人沟通。

绿化行业: 公园免费供应热水

- 157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。
- 开展绿化知识、服务进社区、进校园、进营区、进园区、进楼宇和进村宅活动和开展盆花进家庭活动。

市容环卫行业: 道路每天至少清扫3次

- 城市道路每天至少清扫3次,机械清扫清洗的不少于1次。废物箱每天至少收集1次。
- 公厕服务。全面统一服务规范公示

市交通港口局

公交行业: 确保运营间隔

- 所有公交线路严格按照公交客运服务标准运营。
- 按核定车票价格收费。经查实违章收费的,向投诉者退回车资,并按车资费的两倍金额给予赔偿。
- 严格执行非高峰时段老年人免费乘车规定,礼貌耐心对待老人,主动动员乘客给老年人让座。
- 首末班车准点发车,确保运营间隔。

轨道交通行业: 延误15分钟可退票

- 窗口服务实行首问责任制,讲普通话,使用“10”字(您好、请、谢谢、对不起、再见)文明用语。
- 首末班次列车正点运行。

■ 客户投诉2小时内响应,5个工作日内处理,投诉处理及时率99%,不能按时处理需说明原因。

排水行业: 水不退,人不撤

- 保障排水泵站设施完好和公共下水道排水畅通,道路排水做到标准以内不积水,超过标准积水少、退水快;水不退、人不撤。

内容,主要包括:公共厕所等级、服务时间、服务管理标准、服务管理人员工号、服务管理单位及投诉电话等,并将公示内容安放于公厕醒目位置。服务人员持证上岗、着装统一整洁,建立保洁服务日志登记制度。便民措施落实到位,有专人看管的公厕配置便民服务箱(包括针线包、常用应急外用品红药水、创可贴等)和洗手液(皂)。

■ 垃圾清运服务。居民生活垃圾每日清运,垃圾箱房按“六定”制度规范管理,垃圾箱房(桶)三天至少清洗一次。生活垃圾分类试点小区,做到分类运输,杜绝混装混运。

城管执法部门: 24小时值班

- 深入推进全市253个基层中队“五进”(进社区、进单位、进学校、进商家、进工地)服务,建立健全“三定”(定人、定时、定点)服务群众机制,广泛开展法律法规宣传咨询服务活动,主动倾听群众意见和建议,及时有效解决群众关注的城市环境问题。

■ 健全市、区两级城管执法部门24小时值班制度,快速有效处置群众举报。

■ 列车延误15分钟以上,办理退票并致歉。

■ 地铁服务热线全年24小时为市民服务,乘客投诉3天必有回复。

■ 革命伤残军(警)人、烈士家属、离休干部、本市70岁以上老人、盲人凭证免费乘坐地铁,对残障人士提供特殊服务。

出租行业: 多收费赔偿两倍

- 出租汽车严格按客运服务标准运营。
- 按照行业服务规范使用计价器,出具业务发票。
- 驾驶员多收费,经查实,除退还乘客多收金额外,再向乘客赔偿两倍多收部分金额。
- 对乘客投诉实行三告知(即受理告知、过程告知、结果告知)。
- 营业站点和调度室有车必供、按序调派。

市住房保障房屋管理局

居住物业管理行业: 急修2小时内到场

- 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。
- 维修及时,电梯关人故障半小时到现场;急修项目2小时内到现场,其中市区设置管理处的小区半小时到现场;一般修理项目3天内修复(居民预约、雨天筑漏可不受此限);楼内有电梯的,必须保证有一台电梯正常运行;维修单由住户签收,件件有落实。

市路政局

市政道路(公路)服务行业: 道口高峰时段开通所有车道

- 加强掘路管理,平衡城市建设与道路交通矛盾,把道路施工面积控制在10%以内,每日道路施工占路面积不超过总面积的2%。
- 道路设施完好,环境整洁,发现影响行车安全的坑塘,24小时内修补,发现影响行车安全的道路附属设施缺损,及时处置。
- 收费道口高峰时段开通所有车道,6秒完成发卡,18秒完成出票;在不影响前方道路通行的情况下,收费车辆排队长度超过1千米免费放行。
- 高速公路、城市快速路交通信息发布及时准确,路政服务热线12122,投诉咨询铃响三声有应答,客户投诉3个工作日答复。

市安质监总站

建筑施工行业: 土方车出工地冲洗车身

- 接到施工扰民投诉后,做到核查率和回复率均为100%。
- 对工地的建筑垃圾当日不能清运完的,采取遮盖、洒水等防尘措施。
- 经审批同意的夜间施工不采用捶打、敲击和锯割作业,克服夜间施工扰民。
- 全市建设工程泥浆不外排,土方车辆驶出工地冲洗车身。

市电力公司

电力行业: 营业窗口启用自助终端

- 365天开放电力客户体验中心。
- 完善95598网站功能,提供便捷查询。
- 78个主要营业窗口启用客户自助服务终端,减少客户查询、缴费等候时间。
- 加大配电网建设投资改造力度,彻底解决中心地区低电压问题。
- 建立“社区经理”制服务团队,实现社区电力服务全覆盖。
- 联合本市主要行业开展供用电安全管理提升专项行动,有效构建城市大安全环境。

本报记者 张欣平

外贸精品展销7月热浪再袭 沪上优秀外贸企业再次登场

上海进出口商会举办“第2届上海外贸企业出口精品展销会”

欢迎企业洽谈采购 欢迎市民参观选购

地点: 上海光大会展中心(漕宝路66号)

时间: 7月12日 10:00—16:30

7月13—14日 9:30—16:30

7月15日 9:30—15:00

商品类别: 纺织服装

轻工工艺

家电五金

医保食品

157家上海外贸企业展示销售:

优质产品、品牌产品、特色产品等出口精品