业务量翻了番 送水工连轴转

高温“烤”验送水服务 期盼用户理解体谅

夏令热线 对话·把脉

宜居城市我的梦

值班嘉宾 周夏冰 上海正广和网上购物有限公司副总经理

作为来自服务行业的一员,我深感夏日里送水送货服务对市民太重要了。对于我的行业,夏季属于绝对旺季,业务量比平时翻番,送水工、送货员以及整个运营体系的压力都非常大。非常时期,需要市民多一点理解,少一点埋怨。虽然现在工作和生活的节奏越来越快,但我觉得一座宜居城市应该是该快的快、该慢的慢。

申城每天生产多少桶装水,记者无从知晓,但这些水绝大多数都要靠送水工送到客户手中。他们每天骑着“黄鱼车”早出晚归,走街串巷,流的是汗,送的是水。近20公斤重的桶装水,肩上扛一桶手上提一桶,有些楼房没有电梯还要爬楼梯上去。

盛夏高温时节,送水送货的问题更为突出:客户等来等去水没送到,水送到了没人收等,热煞人、急煞人。昨天,上海正广和网上购物有限公司副总经理周夏冰作为嘉宾来到热线值班,并结合日常工作与本报记者聊起送水送货行业的夏日甘苦。

关注天气变化

记者:对于您所在的行业,夏天意味着什么?

周夏冰:我最近一直关心天气,这是我们的“职业病”。因为高温天气持续越长时间,我们的压力就越大。以我们公司为例,在天气凉快的时候,每天桶装水送水量在两万桶左右,到了大热天,这个数字就飙升到3.5万桶至4万桶。

记者:需求量大,不是代表生意好吗?

周夏冰:生意好当然是好事,可是这也意味着工作满负荷,对送水工师傅是很大的考验。高温季节,他们都在超负荷工作。

强调委屈服务

记者:一般情况下,送水行业应对高温季节有什么措施?

周夏冰:首先,增加接线人手。比如,我们公司今夏招收了40名临时的小时工,主要是高中生和大学生,负责接听订购电话。因为在夏天高峰时段,客户来电量会剧增。每天上午8时至10时以及下午2时后的客户来电比较集中,下午4时和8时也是来电高峰,而上午10时至下午2时之间倒是个避峰订购的好时段。客户来电,一般不会无需等待。

有时,为了避开中午气温最高时段,送水工师傅的送水时间可能会偏晚一点,比方说平时晚上七八点钟送到家的,现在可能会到晚上九点才到,希望市民多一点理解和体谅。

记者:现在年轻人,越来越多在网络上订购,这样是不是可以减少电话订购的压力?

周夏冰:目前订购我们公司商品的客户,90%还是打电话,只有10%是通过网络订购。我们也在通过一些奖励措施引导客户走向网络。

记者:上海现在的送水工队伍有多大,能应付夏天的考验吗?

周夏冰:上海现在到底有多少送水工师傅,我倒还真说不清楚。拿正广和来说,全市有各种类型的水站100多个,送水工队伍超过1000人。

送水工师傅确实很辛苦。在同行交流过程中,大家的共识还是希望尊重人、留住人,避免过多的人员流动。送水送货行业的许多企业强调把服务做好,强调委屈服务。希望市民理解他们工作的不易和艰辛。

投诉渠道畅通

记者:夏天热,哪些问题更突出?

周夏冰:天气热了,应该承认,确实有个别送货不到位的情况发生。如果是送水公司的原因,我相信绝大多数公司会找出问题并改正。

另一方面,高温季节,市民也应尽量与送水工在时间上合拍,避免家中无人、重复送水而增加劳动强度。有不少师傅私下里跟我说,最讨厌的就是水送到家门口,敲门没人,打电话联系,对方说人出去了。有时,回到站里还会接到投诉,说“我在家里,没听到门铃呀”。

当然,这个行业的投诉渠道还是比较畅通的。客户首先可以拨打公司服务热线,也可以拨打消保委的投诉电话,或者是向新闻媒体投诉。令人欣慰的是,以正广和为例,今年入夏以来,接到的消费者投诉量比去年同期下降了25%以上。

本报记者 **陈杰**

夏令热线 现场目击

活动房内竟聚集着几十个液化气罐

周边居民呼吁相关部门尽快消除安全隐患

杨浦区的周先生昨天向本报“夏令热线”反映,在闸殷路71弄18号内有二层活动房,其房屋不仅简陋、吵闹,且安全隐患重重,令周围居民整天提心吊胆,无法安心生活。

昨天下午,记者来到闸殷路上一条很不起眼的小弄堂内,发现一扇铁皮大门上,用红色油漆写着“71弄18号”,门口停放着制作和贩卖食品的小推车,生活垃圾满地。走进铁门,眼前是几所相连的二层活动房,外部用铁皮包裹,楼层由简易的木板铺设而成的。活动房内设施简单,且住的大都是外来务工人员,每家每户都有一个液化气罐。“眼下是高温季节,气候十分干燥,这儿环境又差,几十个液化气罐聚集在此,一旦着火后果不堪设想。”一旁陪同记者的周先生不无担忧地说。

活动房底楼有一个简易厕所,恶臭阵阵袭来。记者走上二楼,简易木板铺设的地板嘎吱作响。记者注意到楼层及底楼楼梯处各摆有两个灭火器,在此处居住的吴女士告诉记者,这些灭火器是一直都放着的,这里未发生过火灾。可区区几个灭火器怎可与几十个液化气罐相抗衡?又怎能保证活动房内几十户外来务工人员和附近居民的安全?

记者随后走访了当地居委会,居委会主任潘女士无奈地表示:“这些活动房属于‘亚泰建设’,不归我们管。”在场的一位专管民警告诉记者,他们已经打算对其“先罚款后整改”,已给出了“消防警告”。而当地“意佳物业”的顾女士则表示,过两天就要拆除18号门口的几处小房间,但18号里面的二层活动房则暂不处理,因为18号并不在他们的管辖范围内。记者又来到活动房附近标有“亚泰建设”的工地门房间询问,证实这些活动房确实是“亚泰建设”的。

看到记者在现场采访,附近居民纷纷呼吁相关部门尽早拿出解决方案,还居民们一个安全的居住环境。 记者 **张欣平** 志愿者 **庄怡然**

■闸殷路七十一弄十八号内环境杂乱不堪,一旦发生火灾后果不堪设想 本报记者 陈梦泽 摄

第六届“海上画坛·情系徐汇”画展暨笔会将在云洲古玩城举行

主办单位: 云洲古玩城、澳中在线
时　　间: 2013年7月19日—7月21日
地　　点: 云洲古玩城会展中心(大木桥路88号8楼)

本次活动由著名策展人施平策划,汇集沪上40名书画名家作品,广大书画爱好者、收藏者在这个炎炎夏日不但能够寻觅到自己心仪的艺术珍品,还能近距离和书画名家交流并欣赏现场创作。

参与画展或笔会的画家有:
韩　敏 徐昌酩 施大畏 韩　硕 苏春生 丁申阳 金正惠 龚继先
韩　伍 刘小晴 车鹏飞 许艺城 金义安 周京生 刘汇茗 范长江
何承锡 沈鸿祥 王建伟 隋家祐 马晓鹰 宗炳春 程共飞 沈培鑫
马明玉 陈岳明 顾于非 杨竹君 唐少雄 李朝政 何承爵 靳雪丹
马金龙 成莫愁 张庆德 陈伟杰 高　剑 竹　军 陈欣华 周培正
(展览将每天举行抽奖活动,本次终极大奖由著名画家范长江提供。)

电话:021-64176134 中英文网址:www.shyzgw.com

第七届上海中国古玩艺术品博览会将于2014年4月25日至4月28日在上海东亚展览馆(零陵路800号)隆重举行,欢迎光临。

夏令热线 今日投诉

微信投诉(夏令热线)>>>

微信名:reason 菊泉街1280弄小区,儿童乐园前垃圾成堆(见下图)。

来电投诉(12319)>>>

长宁区张先生反映:江苏路昭化路处的建筑工地凌晨5时开始施工,噪声超标、露天电焊,扬尘污染十分严重。

微博投诉(@夏令热线)>>>

@B白玛穆B 新镇路漕宝路路口20米左右高的灯柱摇摇欲坠(见下图)。

邮件投诉(xlrx@wxjt.com.cn)>>>

杨浦区的徐先生 长阳路1400弄(荣丰花园)26号底层的一户主近日在装修房屋的同时,擅自搭建了鸽棚。一旦鸽毛乱飞,可能会造成病毒到处传染,危害健康。

短信投诉(18918901189)>>>

手机尾号8425的市民 东方路3340-3350号靠近南码头路的光阳摩托车维修中心跨店经营,严重影响新村居民行走,修车声音严重扰民。

手机尾号1279的市民 上海市太原路110号天平街道社区服务中心正在进行违法搭建,里面存放危险物品埋下安全隐患,建议拆除全部违法搭建 。

志愿者 **刘皎彦 吉佳妮 汪妍君 朱筱萱** 整理

夏令热线 明日提示

明天上午8时30分至9时30分,由上海市住房保障和房屋管理局局长刘海生接听“夏令热线”来电,市民和读者可拨打热线12319沟通交流,反映问题。