

本报“夏令热线”第一单,沪北供水管理所应急小组赶赴现场改造水管 今晚,家里的水龙头又能哗哗放水了

夏令热线 上午行动

接到第一单

接到“夏令热线”从快速通道转来的“第一张任务单”,上午8时45分,沪北供水管理所的“保高峰”应急小组立即会同普陀养护站带着11名工人赶赴现场。原来,中山北路岚皋路附近的中兴村,是一片棚户私房密集的居民区,每户仅50平方米的筒屋经过多次翻造加层,往往三代同堂共居一室,人口密度高,居民用水、用电都已超负荷运行。由于生活环境逼仄,门前进出的通道不足半米,前些日子普陀养护站为东边219-229号改造进水管时,西边这几户居民拒绝了同批改造的建议。可是这两天天气闷热,居民用水量大增,124号的余阿婆发现自家的自来水细如棉纱线,而126号杨女士家有长期卧床的病人,情急之下只好到邻居家借用。

2007“夏令热线”今天开通,本报热线962288一早就接到中山北路石泉街道和平居委会书记陈文伟打进的第一个热线电话,陈女士反映,中兴村124-129号的10户人家家里自来水小如细线,到了用水高峰时段,接一盆水要花十来分钟,洗澡更要和隔壁人家错开时间……严重影响日常生活。

当即换水管

沪北所“保高峰”应急小组现场查勘发现,中兴村弄堂里的总管早已改造放宽,而124-129号这10户居



■余阿婆看到水管问题得到解决,开心地笑了

本报记者 张龙 摄

民家的进户管服役了30多年,管壁严重老化,生锈结垢,因而口径减小,流量减少,供水不足,于是当即决定对该处居民进水管进行改造,摒弃易生锈的白铁管,新排一路新型塑料管

材,同时把进管口径从20毫米,适当放大到25毫米,以解居民用水之苦。

由于弄堂通道仅半米来宽,施工车辆很难进入,施工工人围起施工护栏,凭借丰富的经验,找准进户支管

的位置,双脚横跨在窄路两侧,用铁棒、铁锹人工挖出了一条施工沟。

乐坏余阿婆

看到前两天被自己“赶走”的施工队又回来了,余阿婆高兴地迎出家门;当听说进水管下午二三点钟就能改造完毕,今天晚上家里的水龙头里又能放出哗哗的清水时,余阿婆连声说:“阿拉不会讲啥,谢谢‘夏令热线’、自来水公司把老百姓的事放在心上,动作这么快。”

据沪北供水管理所周有德所长介绍,沪北所管辖区今年安排了9公里的旧管网改造,在夏令用水高峰来临之前,已经完成了7公里。对于像中兴村这样的突发报修,沪北所将急事急办,采用门诊、出诊、急诊、会诊“四诊工作法”,报修中心、养护站与管网科三级联动,现场查勘定方案,尽一切可能尽快解决居民的燃眉之急,改善水质、水量、水压,保证百姓安度盛夏。

本报记者 王欣 志愿者 崔丰 查敏杰

热线开通现场各职能部门负责人纷纷承诺为民办实事——

跨前一步,绝不退后半步

夏令热线 现场专访

今天上午,本报“夏令热线”正式开通,各职能部门承诺限时解决市民“急、难、愁”问题。在热线开通现场,市水务、房地、交通、市政、绿化、市容环卫、电力公司等部门的负责人接受本报记者采访,纷纷向申城市民送出“民生大礼”,承诺夏令期间为民办实事,“跨前一步,绝不退后半步”。

市水务局张嘉毅:近期一些地方发生水污染事件,市民对自来水水质的关注程度也越来越高。夏令

期间,监管水质是我们工作的重点,我们将加强原水监测和制水厂的工艺加工,确保市民用水安全。

市房地局冯经明:在市房地局的各项承诺中,我们最重视“急修项目2小时内到现场”这条行业承诺。这一条执行起来难度最大,但我们要坚决做到。让老百姓有叫必应,一叫就到,从根本上解决“报修不及时、收费不规范、服务不到位”的问题。

市交通局周淮:我们从现在开始,开展“三清行动”,确保上街运营的空调车制冷效果,让市民享受“清凉”;大力整治公交车

辆冒黑烟现象,还城市街道“清洁”;公交站点执行发动机熄火规定,采用无声调度发车,使候车乘客有一个“清净”的环境。

市市政局黄融:夏令期间,市政局要做到对转来的市民投诉回复率达到100%。从近几年情况看,市民对市政部门的投诉要求越来越高,夏令期间可能会提出新的投诉。对此,我们要贴近社会、服务市民,体现工作效率。同时希望对一些涉及各部门的综合问题,大家能统一认识,协力解决好民生问题。

市绿化局崔丽萍:今年夏天,

绿化局提出“公园免费为游客提供应急医药、针线包,出借雨伞”等便民措施。上海是老龄化城市,公园已成为许多老年人活动的场所。对百姓一些细小的要求,我们要感同身受,满足他们的实际需求。

市市容环卫局胥传阳:在夏令行业承诺中,我们最重视“三个二”制度,即投诉20分钟内移送,2小时内到达现场,24小时内处理并回复。遇到困难,我们绝不能推诿,要做到先缓解、先解决,然后分清责任,做到两不耽误。

市电力公司阮前途:向社会的承诺只是一个“底线”,我们做的肯定会比承诺更好。当然,电力故障往往是一个复杂问题,我们电力抢修承诺的时间,是到达现场的时间,而非修复时间,这一点请广大市民给予必要的理解。首席记者 晏秋秋 本报记者 张欣平

本报讯(记者 金志刚 志愿者 屠仕超)今天是本报2007“夏令热线”开通第一天,城建服务热线12319和本报读者热线962288“热得烫手”,到上午11时,共接听市民来电逾700个。

“夏令热线”接听范围涉及水务、环保、环卫、电力、房地、交通、市政、绿化、食药监督等与民生息息相关的各领域,一边是12319和962288接听读者来电,一边是政府各部门快速反应,

“夏令热线”上午开通 接听来电已逾700个 投诉集中在夜间施工噪声、乱设摊等

赶赴市民身边为他们解决夏令生活急、难、愁事。今年还有一个亮点,在市城建热线服务中心,热线志愿者即时把市民反映的问

题分门别类地录入新民网,网友可以在第一时间看到投诉、建议及问题的解决进度。

从今天上午的来电看,市民

反映的问题主要集中在夜间施工噪声、道路乱设摊、房屋应急维修、用水难题、违章搭建等方面。本报举办“夏令热线”今年已是第15个年头,这些问题年年都有市民反映,所不同的是,如今越来越多的市民在投诉的时候,也不忘表扬有关部门,有的说“有关部门一直在管,我们只是希望能管得更好”,有的说“一打电话,就有主管部门来处理,夏令热线就是一呼就应”。 ☎ 07071610201

“心系群众权益,倾听百姓呼声”,这就是我心中的“夏令热线”。

“夏令热线”是一条民心热线,它让党和政府的细致关怀“飞入寻常百姓家”,切实做到“民有所需,我必有为;民有所呼,我必应有”,体现了政府部门“群众利益无小事”的为民服务意识。

我曾亲历“夏令热线”的高效。去年一个夏夜,我所居住的小区突然停电,原因不明,爸爸求助“夏令热线”,不久停电问题就得到解决。曾一度认为此类热线都是“花瓶工程”,而事实证明我的臆断错了,“夏令热线”是真正维护群众权益的。在受益百姓心中,它带来

“夏令战役”

■志愿者 陈露(上海大学)

的那份温暖与力量将久久萦绕不去,这不仅增强了群众的归属感和信任感,更促进了社会的和谐。

因此,今年我报名成为一名“夏令热线”的志愿者。或许身边的朋友会以打工、实习、驻家来度过这个暑假,每个人的选择都是不同的。做一名志愿者可以为社会尽一点绵薄之力,感受奉献的快乐;可以认识诸多的“同道中人”,结识更多的朋友;可以进一步体察社会,为今后走上社会奠定良好的基础……相信这份经历是一种财富,是

无法用金钱衡量的。

如今的我,满怀期待。阅读了网上历年志愿者们的“热线日记”,意识到做好“夏令热线”的工作并非易事,酸甜苦辣咸五味俱全。因而,成为“夏令热线”的志愿者不仅要具备认真负责的态度,更要有稳健智慧的应变能力。从这个角度看,它更像是一场“夏令战役”。

昨天,我只是“夏令热线”的拨打者;今天,我已是“夏令热线”的倾听者。作为第一批志愿者,怎样把工作做好,我感受到了肩头的分量。

夏令热线 热线日记

12319 市民来电关注类别

