每天送到家的新鲜
光明 随心订 送奶到家服务
4008·117·117
订牛奶·看奥运·健康新鲜每一天

来电量突破五万七千 『夏令热线』开通半月

市民参与城市管理热情不减

本报讯 （记者张欣平 志愿者黄菡彦）截至今天上午10点，第20届“夏令热线”开通半月来，市民来电总量已突破5.7万个，日均接听电话3369个，微博、短信和邮件投诉反映也达到1387件，许多影响市民夏令生活的实际困难得到初步解决。

在来电、微博、短信、邮件投诉中，乱设摊、违法建筑仍然成为市民群众最为关注的两大方面。除了投诉外，来电较以往更多地集中在咨询和建议上，占热线总受理量的43.1%，尤其是今年新设置的微博互动栏目，一些市民对城市管理提出了不少真知灼见，显示出市民积极参与城市管理的热情不减。在接下去的两周时间里，“夏令热线”欢迎市民与读者继续拨打12319，对城市建设和管理中的问题投诉和建议。

■ 12319 城建热线接听员在工作

■ 排风管下油腻不堪，异味阵阵

夏令热线 现场调查

油烟熏 噪声吵 居家日夜难安宁

■ 二楼居民的防盗窗被一层油渍包裹

■ 满地油污泔脚

本版摄影 本报记者 **楼文彪** 见习记者 **陈梦泽** 摄

无证餐馆为邻 天热不敢开窗

和一家热火朝天的无证餐馆做邻居，成天被油烟包围，对炎炎夏日里的市民来说是更多了一层烦恼。当食客们大饱口福之时，他们却不敢开门开窗，周边环境也被油烟弄成了“不毛之地”。

小孙子被呛得一直咳嗽

市民赵女士致电夏令热线，反映浦电路241号和兴湘菜馆无证营业，产生的油烟严重影响周围居民正常生活。

记者走访发现，和兴湘菜馆排放油烟的管道朝向小区内部，距离楼上居民只有四五米，距离后面的居民楼也仅七八米。赵女士说，自己就住在湘菜馆后面那栋居民楼的2楼。每到用餐高峰时，她都必须关紧家门和窗户。即便这样，家里的小孙子还是会被呛得一直咳嗽。

楼下居民也反映，家里纱门纱窗每隔一段时间就要换新的，不然很快就会沾满飘来的油污。虽然没到用餐高峰时段，湘菜馆2个小排风口和下方一个大型排风管已在不停地工作。3个出风口都包着纱布，年长日久，纱布都已经发黑。而排风管靠着的那面墙壁上，满是褐色的污垢，不断有油往下滴。排风管口正对着的绿化带上早已没有了花草，取而代之的是常年积下来的油污。

老板承认接到停业通知

小区居委会负责卫生的田女士告诉记者，街道、居委会一直在协商调解，也希望这样的“居改非”无证餐馆能够被取缔，但居委会没有执法权。相关工商部门人士也在电话采访中透露，这家“和兴湘菜馆”已被责令停业。当记者致电湘菜馆老板了解后续进展时，老板承认接到了停业通知，但丢了一句“不关你们记者什么事”便挂了电话。

空调外机穿上黑色“油衣”

刘先生的遭遇和赵女士有点类似。住在曹杨路2288弄10号楼的他反映：底楼一家无证经营的汤包馆，成了他们这些楼上居民的烦恼之源。

记者在现场看到，10号楼和相邻的11号楼之间距离只有1米左右，地上污水横流。汤包馆唯一排放油烟的管子紧靠墙壁安装，而刘先生家的卧室窗户离这根管子不到2米。窗户旁的空调外机包上了一层黑色的油污。11号楼居民则告诉记者，自这家汤包馆上午开始营业起，自家窗口就一直烟雾缭绕，下午四五点时最严重，根本不敢开窗。

小区所属的真如镇曹杨新苑居委会李书记说，居委会和店主、房东一直在沟通，店主声称正在办理营业执照。房东李先生在电话中说，这条路上许多店都是无证经营。“我的房子是商铺，本就可以出租，如果现在不租给汤包馆，我违约要赔很多钱，等租约到期了，我就不借给做餐饮生意的。”

根据《无照经营查处取缔办法》第4条规定，工商行政管理部门可以对应当取得而未依法取得许可证或者其他批准文件和营业执照，擅自从事经营活动的无照经营行为依法予以查处。

志愿者 **黄菡彦 朱哲莹** 本报记者 **陈杰**

居民楼私开棋牌室 夜深时唯闻洗牌声

小区有个棋牌室，退休的中老年人多了个休闲消遣的去处。但令人担忧的是，有部分居民开始瞄准这一“商机”，在自己的家里做起了棋牌室生意。

家住徐汇区梅陇八村23号的居民吴女士向“夏令热线”反映，大楼的13、14和18层都有人在自家开设棋牌室，每晚都要闹到凌晨两三点，噪声之大影响上下层居民的正常休息。

记者昨天来到现场，23号底楼的保安告诉我们，“这里每天中午开始就陆陆续续有人进去，凌晨两三点出来。居民让我们加强管理，可那是业主同意进出的，我们也没办法，再说这个情况在小区里也很普遍，我们也不好说什么。”

记者走上18层，楼道里满地烟头。吴女士告诉我们，18层这家三室一厅情况最为严重，“从今年五月起房东就出租给现在的业主，他们就开起了棋牌室，天气不太热的时候大门敞开，里面的人抽烟喝酒大声喧哗，浓浓的烟味和吵闹声让我们平时在家都不能开门。”我们在棋牌室门口看到几箱啤酒堆放在地上，里面不时传来“大怪、小怪、谁出”之类的喧哗声。吴女士说，夜深人静的时候，麻将桌的洗牌声和喧哗声会更加明显，白天要上班的居民苦不堪言。居民曾与棋牌室的业主交涉，希望能妥善解决，但业主态度十分嚣张，称“警察来了也不怕”。

记者随后来到梅陇八村居委会，居委会熊主任很无奈地表示他们曾多次上门调解，劝说棋牌室业主收敛，但迟迟没有成效。他们又找到了这些房子的房东，希望他们能劝其搬走，但房东说业主搬走要赔偿损失，房东也没法不履行合同。社区民警也曾上门劝说，但业主推脱说等找到房子再搬，这一拖就是几个月。“无论是物业、居委会还是派出所都没有执法权来真正医治这个顽症，我们能做的就只有劝说，有时那些棋牌室业主还会骂得很难听。”

这些私人棋牌室没有消防、工商、公安等部门颁发的许可证，噪声大、安全隐患多，严重脱离了监管。希望有关部门能尽快协调，解除居民们一大心病。本报记者 **张欣平** 志愿者 **孙文晶 陆翔**

治马路菜场 现弄堂菜场 盼临时菜场

经过综合整治的虹镇老街，面貌大有改观。但居民反映，许多摊点如今躲进了弄堂里——

虹镇老街是上海最出名的棚户区，这一区域的乱设摊、环境脏乱一直是盛夏季节市民投诉最多、最难解决的“老大难”问题。正在大力推进旧区改造的虹镇老街，今年5月28日起启动了大规模的综合整治，“老大难”是否有所改变？

本报今年夏令热线接到的虹镇老街投诉呈下降趋势，但依旧有市民反映，综合整治“赶走”了杂乱的旧货市场、脏乱的马路菜场和无证无照经营摊点，然而，这些摊点又“躲”进了小弄堂。虹口区谭女士就向本报夏令热线反映，虹镇老街295弄弄内全天候有大面积设摊，影响通行和市容，已持续2个月，设摊者不少就是被城管人员从马路菜场“赶”到这里来的。

马路还有零星摊点

昨天清晨，本报夏令热线记者随虹口城管人员巡查虹镇老街，原本占道设摊、环境脏乱的现象已基本不见。但在和平公园几个出入口，城管人员还是发现了数个乱设摊，卖杂货、宠物、南北干货、水果、蔬菜、服装的都有，政策宣传、发放告知书后，城管人员将摊位上的货物分别装入蛇皮袋，要求摊主到指定地点接受教育和处罚。

据悉，自5月28日启动综合整治以来，虹镇老街地区已清除乱设摊集聚点5个，包括2个夜排档集聚点，2个旧货市场，1个马路菜场，仅天镇路马路菜场就清除了500多个摊位，取缔无证无照门面192户。

弄堂菜场通行困难

然而，围观城管人员查处零星摊贩的市民却告诉记者：“摊位从马路上躲进了弄堂里。在一位市民的指点下，记者找到了百姓口中的“弄堂菜场”——虹镇老街295弄。只见窄窄的弄堂里，摆满了各色摊位，鸡鸭鱼肉蔬菜早点，样样俱全，就是一个马路菜场，菜皮等弃物满地、通行困难。周边居民说：“里面还有一所学校，9月份开学后怎么办？”

周边居民向记者反映，综合整治时，虹镇老街地区不仅马路菜场被“冲”掉了，原先一家室内菜场也关闭了。尽管步行十来分钟，就有两处菜场，但对老年居民来说，本来家门口就有菜场，现在要跑十来分钟，大热天还真有点吃不消，“弄堂菜场”就这样成了综合整治后的新“尾巴”。

周边居民观点不一

“弄堂菜场”该如何治理？虹口城管表示，“这是下一步治理重点，一定在9月1日学校开学前整治完毕”。而周边居民，住在弄堂里的居民希望城管加大整治力度，“别隔几天来‘冲’一次，要连续执法”，弄堂外的居民则认为，“冲掉了弄堂菜场，去哪买菜，另外，会不会再把弄堂菜场‘冲’成马路流动摊点，或者小区内的无证摊点？”

市民问，为什么贴张告示就关了原先的室内菜场？城管的解释是合同到期，并且已是从原先的3年合同，延长了9年。市民盼望，综合整治也需综合考虑市民的生活需求，马路菜场整治了，室内菜场关了，能不能设临时菜场或钟点菜场方便市民？市民需要整洁的环境，也需要便捷的生活配套。

本报记者 **沈敏岚** 志愿者 **俞季昊**

清凉大礼包 五天没送到

为为网团购服务大热天添堵

清凉大礼包没带来清凉，却让消费者@小迷糊_S心情烦闷，8月1日她在@夏令热线官方微博上抱怨，由其公司在为为网上订购的“夏日清凉大礼包”本应于7月27日送达她家，可就是送不到。

同城快递 白等两天

@小迷糊_S所在的东方证券公司在为为网上订购了“夏日清凉大礼包”，并让员工挑选配送日期，她选择了7月27日。可等了一整天，什么也没有送来。第二天傍晚，大华新村的@小迷糊_S拨打为为网客服热线询问原因，对方回应要进一步查询，之后会回电说明情况。但直至29日上午，她才收到短信，告知“由于在运输中导致橄榄油破损，已退回公司换货。”同时，为为网普陀送配站承诺最迟会于31日送达。可是又等了一天整天，还是未见“大礼包”踪影。8月1日，为为网又发来短信，称该订单“正在配送”，还附了配送员联系方式，但当天中午联系配送员时，对方却说上午已完成该小区送货任务，根本没有配送至她家的包裹。

网站明示 承诺为虚

为为网网站上明确显示：上海地区顾客于每日17:00前下单，则保证“外环以内24小时内送货，外环以外48小时内送货”。记者致电为为网袁总经理，她表示拖延四五天并非“很久”，辩称这一单之所以拖延，“有很多偶然因素”。“两次配送过程中，橄榄油均破损”，而破损货物需先送回本仓，来回耽搁了不少时间，并表示东方证券公司团购数量较大，很多货物均出现破损重发情况，为为网在处理货单时确有疏忽。

屡次沟通 态度不佳

令@小迷糊_S气愤的是，货物没送到，而在她与为为网客服人员屡次沟通中，对方态度还不好。记者接到投诉后，曾以消费者身份拨打为为网热线。当记者询问该单货物何时能送达时，客服人员理直气壮地将拖延原因归于“最近团购商品太多，来不及配送”，并表示“不管这是不是一个理由，就是这样一个情况。”

志愿者 **袁洁** 记者 **陈杰**

有线电视报修24小时内必应

夏令热线 今天我接听

东方有线网络有限公司客户服务部副总经理 **黎凡**

今天上午8时30分至9时30分，作为新民晚报夏令热线的嘉宾接线员，我接听了7个电话。

【接听内容】7个电话中，有3个是反映违法搭建的，3位市民分别投诉浦东新区川沙镇妙镜路141弄、惠南镇听潮二村、书院镇老芦公路770号有违法搭建现象；2个电话是咨询类的；另有一位市民反映高宝路68弄因物业公司未将维修基金转入规定账户，影响了业主办理房产证；还有一位市民则反映莲花南路兴梅路上海春城小区门口公交车站附近道路坑坑洼洼，严重影响居民行车、走路。

【来电综述】就在我接听热线的同时，夏令热线1个小时内来电量241个，接通211个，市民关注的前三类问题是违法建筑、乱设摊、公交线路营运。

【行业感言】我接听的电话中，关于违法搭建的，有的是多次投诉，反映出这个问题难解决，或存在相关部门没有去解决的情况。我所在的行业——有线电视（数字电视），只要市民有报修或投诉，我们要求在24小时内必须有响应，这个响应指的是回复或上门检修、排除故障等等。新民晚报夏令热线开通期间，东方有线96877服务热线检修人员24小时到岗，争取以最快速度排除故障。在此也提醒市民，数字电话对信号要求比较高，在装修房子的时候，最好不要动电视信号线的排布，如需改线也务必请专业人士购买合适材料操作。

夏令热线 今日投诉

来电投诉（12319）

■ **普陀区的李女士** 骊山路靠延长西路每天清晨有大量乱设摊现象，影响市容和聆近居民休息。

微博投诉（@夏令热线）

■ **@神曲公社_CC11_L10** 松江区涞亭北路涞坊路路口，有卡车、面包车占用机动车道停靠，影响周边交通。

■ **@咪粉_YL** 龙华路蔼大花园以南建筑工地每天清晨四五点钟就开工，开挖路面，装卸玻璃等建筑垃圾，噪声极大。

短信投诉（18918901189）

■ **手机尾号2758的市民** 闵行区春申路两侧人行道的盲道部分损坏严重，影响行人出行。

■ **手机尾号4954的市民** 长宁区清溪路剑程市场两侧存在大量乱设摊现象，影响市容和居民出行。

邮件投诉（xlrx@wxjt.com.cn）

■ **杨浦区的张先生** 渭南路486弄13号户主违法扩建住房至4层楼，有私拉电线、私接水管现象，存在安全隐患。志愿者 **孟文韬 陈圣隆 康师师 杨文彧** 整理

弄堂口垃圾山要堆到哪年

霍山路21弄居民反映这堆垃圾已发生过几次火灾

虹口区霍山路21弄的居民吴女士昨天向本报“夏令热线”反映，其居住的老式弄堂小区里竟有居民把自家的诸多易燃垃圾堆放在弄堂口多年（上图），安全隐患重重，让弄内居民整天提心吊胆。

记者下午来到现场，看到本就狭窄的弄堂口被一堆五米高的垃圾占领，灰尘四溢，蜘蛛网遍布，俨然就是一座垃圾小山。垃圾堆的外部被人用几米长的巨型广告布围住，里面堆着许多木质床板、纸箱、椅子、门板、砖头等各类建筑垃圾，并用数根铁链将垃圾牢牢绑住。吴女士告诉记者，“堆放垃圾的是12号老太，她以前在门口摆摊做小生意就占道，之后一点一点将弄堂口地盘占为己用堆放垃圾，外面还用铁链捆住。”据吴女士介绍，这几年里垃圾堆已经发生了几次火灾，要不是居民们及时发现扑灭，后果不堪设想”。弄内的居民陈先生则告诉记者，这些垃圾堆放在此导致小区的铁门夜间也无法锁上，车辆也无法正常进出。

记者随后走访了提篮桥街道兰村居委会，居委会主任无奈地表示：“我们已经多次向有关部门反映，街道城管也已曾多次前往现场处理，但都遭到了该户居民的强烈抵制，我们也感到无能为力。”霍山路21弄所属的北外滩物业管理有限公司相关人士则表示，“我们只管处理生活垃圾，这些弄堂口的建筑垃圾不归物业管。”

如此严重的火灾隐患实在令人捏一把汗，希望有关部门能尽早拿出解决方案，将这些易燃垃圾清理干净，真正做到防患于未然，还居民们一个安全整洁的生活环境。

本报记者 **张欣平** 志愿者 **孙文晶**

从小郭热线、房地热线、12319城建热线到今年即将开通的12345市民服务热线，上海公共服务体系不断完善——

几条线并一条线 依然是热线

1993年本报首届夏令热线开通时，接听时间为每次两周、每天两小时，当时与夏令热线对接的只有自来水报修的“小郭热线”，值班记者曾有这样的描述：一个求助电话放下，不等数到“三”，下一个电话必然响起。

1995年第3届夏令热线，每天上午2小时接听的近百个电话中，一半以上涉及各种房屋渗漏、管道堵塞、电路老化，以及盼望住房解困的呼声。夏令热线推动了“房地热线”的建立和服务体系的规范。

2004年，夏令热线2小时接听时间扩展为本报365天24小时接听的962288热线；从2006年至今，夏令热线与城建热线12319“并线”……

【镜头回放】

投诉有门 找不到“门”

2003年7月21日夏令热线开通首日，读者罗惠康来电反映，铜仁路90弄内有一管养段，但不接受报修。市房屋维修监督中心接听热线后赶赴现场，才发现是个“误会”——该管养段隶属延中物业，改制后不再受理报修事项，但没有广而告之，居民不了解。这段往事虽然只是个误会，但也说明当时各种热线还没有全面铺开，老百姓投诉无门或找不到“门”。

【热线追踪】

服务热线 有通有不通

目前本市共有各类企业或政府服务热线234条，供水、电力、工商、房屋应急维修、人力资源和社保咨询等等。市民现在已“不缺”热线，转而关心热线打不打得通、打通之后服务态度如何、能不能解决实际问题……7月27日上午，记者随机拨打16个常用便民服务热线电话，结果可分如下4类：

■ **非常畅通，且服务态度较好**（8个）：城建服务热线（12319）、市政热线（63025855）、电力服务热线（95598）、电信服务热线（10000）、查询电话号码（114）、杨代表热线（56423767）、食品药品安全投诉热线（12331）、家电维修服务热线（962512）；

■ **非常畅通，但服务态度不太好**（1个）：环卫热线（52901111）；

■ **拨打3次均未接通**（5个）：消防热线（96119）、房地热线（962121）、有线电视维修中心（962877）、气象服务热线（116311）、爱卫会热线（63215015）；

■ **无人接听**（2个）：教育热线（23116647）、公交热线（63175524）。

【未来展望】

一个电话全搞定

热线电话多了，新问题随之产生——记不住。记者从市信访办了解到，市民群众“生活中遇到各类问题，一个电话便能搞定”的企盼马上就能实现。今年国庆前开通的“12345”市民服务热线，将综合受理市民向政府部门提出的各类政策和信息咨询、意见建议、投诉求助等事项。

本报记者 **金志刚** 志愿者 **张丽霞**

夏令热线 变与不变20年·2003

高空隐患谁排除？拆弹部队在行动！

联合主办：新民晚报、上海苏宁电器

炎炎高温下，目前很多正在服役的空调，其外机支架四年久生锈，摇摇欲坠，成为危害人生命安全的高空炸弹。针对空调外机支架安全问题，商家和厂家都有责任行动起来。即日起，苏宁接受预约报名“老旧空调支架更换”。

1、服务内容：针对空调老旧支架更换提供免上门费，仅收取支架成本价及更换工费。
2、报名方式：4008365365-8（苏宁客服热线）7.16-8.15期间共计1万名。
3、服务开展：8月1日-9月30日期间开展服务。
4、收费成本：

类别	不锈钢支架（元/付）	镀锌支架（元/付）	更换支架工费（元/台）
挂机	120	25	90
2.0P	150	30	120
2.5P-3.0P	150	45	150
5.0P	250	60	200

5、民生便利：6月1日起国家惠民工程节能空调补贴活动已经正式实施，到苏宁商场购买补贴范围内高能效空调可享受国家政策贴补，同步享受苏宁绿色贴补、工厂促销贴补，置换并级市民还可参加以旧换新活动。