# 做好“总客服” 解决“急难愁”

## 2016年12345热线受理市民诉求301万件

**本报讯**（记者 徐驰）2016年，12345市民服务热线共受理市民诉求301万件，同比增长41.54%。其中，电话受理诉求占总量的95.46%。治安交通、住房保障和工商消费位列市民投诉的前三位。

昨天召开的2017年度12345市民服务热线工作会议披露，去年，市民诉求集中在治安交通、住房保障、工商消费、人力保障、城乡建设、交通港口、绿化市容、机关事务管理、环境保护、供水等方面。从市民诉求办理效果来看，群租、破坏房屋结构、物业安保、业委会管理、居改非、违法建筑、物业管理不善等方面问题实际解决率较低；物业管理不善、业委会管理、违法建筑整治、公共停车场管理、物业安保质量等方面市民满意度较低。

副市长、市民服务热线领导小组组长陈寅指出，热线要充分发挥各级政府服务市民的“总客服”作用，推进政务热线归并和资源整合，提升办理效率，解决突出问题。

2016年，本报同12345市民服务热线全面合作的“邻声-督办台”栏目，聚焦相关部门推诿、扯皮的“老大难”系列问题。开展的“环保局长接热线”“城管局长接热线”等专项活动，促进政府“听民声”“补短板”。一系列专栏和活动的设立，倾听民意，切实解决了一些老百姓反复投诉的问题。

下一步，市民服务热线将丰富督办手段，加大督查、问责力度，提高热线工作的权威性和有效性；推动热线政务版APP应用，完善发现、提交、督办、审核等流程的规范化和信息化；以问题为导向，推动解决市民各类“急难愁”问题。整治重复投诉、办理超时限、市民不满意和办结不真实等问题。继续开展“局长接热线”等活动，积极引入志愿者、人大代表、政协委员、市民寻访团等各方力量形成合力，不断改进政府工作。

# 十大政务微博微信出炉

## @上海发布获“特别贡献奖”

**本报讯** 昨天，市政府办公厅、市政府新闻办、市网信办联合召开上海政务新媒体工作会议。会上发布了《2016年度上海政务新媒体发展报告》（以下简称《报告》），并对本市53家政务新媒体工作先进单位进行表彰。@上海发布获“上海政务新媒体特别贡献奖”；@警民直通车-上海、@乐游上海等获“2016年上海十大政务微博”称号；@青春上海、@浦东发布等获“2016年上海十大政务微信”称号；@上海闵行、@上海交通等分获“最佳沟通奖”、“最佳服务奖”等奖项。

《报告》由“上海发布”办公室、市网信办网络新闻信息传播处、复旦大学新闻学院以及新榜联合组成的课题组发布，对2016年上海政务微博、微信发展的总体情况、主要内容及典型案例等进行了系统研究。

《报告》显示，2016年，上海政务新媒体进一步加强内容和平台建设，在促进政府信息公开、加强政策宣传解读、主动引导网络舆论、助推服务型政府建设、开展政民良性互动等方面发挥了重要作用。

作为上海政务新媒体的领头羊，@上海发布微博粉丝超过1200万，微信粉丝超过275万，微信日均阅读量超过82万次，影响力始终位居全国政务微博、微信前列，省区市第一。此外，“上海发布”微信还集聚快处易赔、公交实时到站查询、实时路况查询等16项民生服务功能，为市民指尖办事带来便利。这些便民服务功能受到市民普遍欢迎，目前日均访问量超过57万次。

纳入《报告》研究分析的上海市级政务新媒体，包括区、委办局、重要机构等三类，微博账号共76个。

### 十大政务微博

- 市公安局官方微博（@警民直通车-上海）
- 市旅游局官方微博(@乐游上海)
- 申通集团官方微博（@上海地铁shmetro）
- 静安区政府官方微博(@上海静安)
- 市工商局官方微博(@上海工商)
- 市体育局官方微博（@965365上海体育发布）
- 机场集团官方微博（@航旅直通车-上海机场）
- 宝山区政府官方微博（@上海宝山发布）
- 市地税局官方微博(@上海税务)
- 市气象局官方微博(@上海市天气)

### 十大政务微信

- 团市委官方微信(@青春上海)
- 浦东新区政府官方微信(@浦东发布)
- 市地税局官方微信(@上海税务)
- 市旅游局官方微信(@乐游上海)
- 崇明区政府官方微信（@上海崇明）
- 市公积金管理中心官方微信(@上海公积金)
- 市公安局交警总队官方微信(@第4焦点上海交警微发布)
- 市教委官方微信(@上海教育)
- 市总工会官方微信(@申工社)
- 奉贤区政府官方微信(@上海奉贤)

# 植物园早樱开放

■ 湖畔，绽放的河津樱已在临水照影 **上海植物园** 提供

**本报讯**（记者 金旻矣）昨天是情人节，在这浪漫的日子中，上海植物园的第一波早樱也已绽放，平添一丝粉色的甜蜜。专家表示，钟花樱、河津樱、大渔樱和修缮寺寒樱等都将在本周进入观赏期。

记者了解到，虽然前几日申城气温陡降，却没有拖住早樱绽放的脚步。植物园内最早开放的是寒樱，这是以钟花樱为亲本培育的早樱品种，也是上海地区开花最早且较稳定、观赏效果最佳的早樱花，目前已进入盛花期。

紧随其后的，将是真正彰显“中国风”的樱花钟花樱，其花色主要为粉色和深红色，花瓣有半开或开张等变化，单瓣但花朵繁密。尔后，河津樱、大寒樱、大渔樱等品种将粉墨登场，它们均由钟花樱和其他樱花品种杂交培育，秉承了钟花樱花期早，花色红亮、花朵密集等优良性状，且树形高大，盛花期时十分美丽。

再往后，将进入早樱盛开的高峰。有粉色为主的樱桃、初美人樱和我国原生的以粉白色花为主的迎春樱、尾叶樱和华中樱等。其中，深红色重瓣的中国红樱、桃红色重瓣的牡丹樱及浅红色复瓣的云南樱花等重瓣品种，将构成早樱景观中最独特的风景。

目前，河津樱已在湖畔绽放。而大寒樱、初美人樱、中国红樱、尾叶樱、牡丹樱等，将在本月下旬至3月上旬开放，最佳观赏地点就在上海植物园的蔷薇园内。

## 情人节结婚登记迎高峰

# 1870对新人领证

**本报讯**（记者 鲁哲）上海市各婚姻登记中心昨天迎来结婚登记高峰。据市民政局公布，昨天全市共有1870对新人登记结婚。登记总数前三名分别是浦东新区369对、崇明区146对、闵行区138对。

为了昨天情人节结婚登记高峰，各婚姻登记机构提前策划，精心组织，为新人们带来了一场场具有纪念意义的颁证仪式。青浦区婚姻登记管理中心邀请到区民政局党委副书记徐建青、市三八红旗手王周琴担任颁证嘉宾，为新婚夫妇颁发结婚证。杨浦区婚姻登记中心投票选出人气最高的5种花语，设计成5款花束。昨天领证的新人，可以选择自己心仪的花束配上自制的贺卡送给另一半。奉贤区婚姻登记中心开展了“福彩公益行、幸福携贤风”贤人颁证活动，特邀颁证师是民政部孺子牛奖项的获得者陆仁龙、区民政局副局长卫晓江。

# 惊 心侧又长半个“心”

## “叫停”心跳摘除肿瘤后患者出院

**本报讯** （首席记者 施捷）53岁的许阿姨（化名）因咳嗽不止到附近医院就诊检查，竟意外被发现胸腔里长了一个肿块——位于心脏左后侧，直径有5厘米大，几乎是小半个心脏的体积了！

经上海市第一人民医院专家会诊，确诊这是一例极其罕见的心脏海绵状血管瘤。医院心外科、胸外科等多科室专家团队近日运用人工体外循环技术，在心脏停跳40分钟状态下，成功为患者摘除了这枚与心脏粘连的“不定时炸弹”。患者术后一周即已康复出院。

据参与手术的市一医院心外科主任袁忠祥介绍，许阿姨的肿瘤长在心脏冠状动脉上，与心肌紧紧粘连，血供丰富，出血风险大，手术风险非常高，稍有不慎，就会伤及心脏，甚至有性命之虞。“但是如不及时为患者手术，血管瘤一旦破裂，后果不堪设想！”袁主任领衔的多科室专家团队顶着巨大压力，决定第一时间为许阿姨实施切除手术。

用“人工心脏”接替人体心脏的工作——手术团队为许阿姨建立了低温体外循环，将原本流经心脏的血液完全经插管流入人工心肺机。随着4摄氏度的冷心停搏液注入，患者的心脏随之停止跳动，于是主刀医生争分夺秒，抓紧时间细细剥离肿瘤。所幸血管瘤边缘尚清楚，在心脏停搏状态下仅用了四十多分钟，即顺利从许阿姨的心脏上剥下一个鸭蛋大小的海绵状血管瘤，术中仅有少量出血。

据了解，生长在心脏上的海绵状血管瘤非常罕见，多数是先天性血管畸形所致。由于长在心脏上，一旦破裂出血，就会造成心包填塞，导致心脏骤停猝死，就如同一枚“炸弹”。

# 奇 女子“怀胎”7.5公斤

## 瘤体里面长有头发牙齿骨骼

**本报讯**（记者 陈浩）近日，金山一女子因肚子越来越大到医院检查，发现体内长了肿瘤。手术发现，其瘤体重达7.5公斤。令人吃惊的是，这个瘤体里面竟长有大量人的头发、牙齿和骨骼等物！

昨天，记者从为患者手术的金山区中西医结合医院了解到，患者杜女士今年46岁，来自湖南张家界，目前在金山打工。自她出生后，家属就发现其腹部有包块，但由于无不适感就一直没有检查。杜女士婚后生了两个女儿，为了少花钱，多挣钱供孩子读书，尽管肚子越来越大，也一直没有去医院看病。

3年前，杜女士腹部包块明显增大，并伴有双腿间歇性酸麻，下腹部还有阵发性胀痛。后来检查才发现，她肚子里长的其实是一个大肿瘤，必须手术。考虑到小女儿当时已有孕在身，杜女士又将手术一直拖到伺候完女儿月子。一个月前，初为人母的小女儿才得知70公斤体重的“胖妈妈”的苦心，几度哽咽。

春节后，该院普外科成功帮杜女士切除了腹膜后巨大肿瘤。术后病理证实，杜女士长的是腹膜后畸胎瘤，直径达30厘米。瘤体为什么会有头发、牙齿和骨骼？该院妇产科主任、主任医师侯秀红表示，瘤体源自患者的自身细胞异常分化，向外胚层分化，形成皮肤毛发，向中胚层分化，就形成了脂肪和骨骼等组织。

上海市经济管理学校
首开幸福课程 倡导幸福德育
www.sems.cn