

夏令热线 口述实录

一通求助热线 脏乱占绿不再

回访曾经拨打本报夏令热线的市民代表

来电市民：章先生 来电时间：2008年6月30日

市民口述

2008年新民晚报夏令热线开线第一天，我拨打12319热线反映，西藏南路1739弄北面拆迁地块内各种混合垃圾堆积如山，环境脏乱，苍蝇蚊虫孳生，严重影响周围居民生活。市领导在场接到电话后，马上派单处理。当天下午，就有区市容绿化局的工作人员

拆迁地块重新规划

员来到现场查勘，确定垃圾的体量后，迅速安排专业车辆和人员前来处置。现在，这一地块早已经重新规划，周边环境也很不错。

记者回访

近日，记者来到西藏南路1739弄回访。当年的拆迁地块早已不复存在，建起了一个居民小区。周围车水马龙，熙来攘往，好不热闹。

闹。据周边其他小区居民回忆，原先动迁地块内环境确实脏乱不堪，几乎成了远近闻名的“垃圾场”。

虽然目前已搬家至别处，但重提往事，胡女士依旧记忆深刻：“十多年前，夏令热线就是一条能为百姓解决身边实际困难的热线，帮我解决了实际困难。这么多年过去了，我一旦遇到什么麻烦事，还是会第一时间想到拨打12319热线，求助政府部门和媒体。”

代表口述

7月下旬，我作为安质监总站的团员代表，来到12319热线话务区接听市民电话。

叮铃铃……热线铃声响起，电话那头是市民焦急的声音：“我刚在公交车上弄丢了手机！”这是今天第三起遗失手机的反映电话。夏天到了，乘客衣服轻便，口袋较少，手机容易遗失。有经验的话务员告诉我，遇到这类电话时，应问清具体公交线路、运营方向，再迅速查清线路所属公交公司的联系电话，马上告知市民，以便在最短时间内高效解决问题。

说话间，铃声又响了，一位阿姨反映，在手机上给交通卡充值50元后，迟迟未到账。老年人对智能手机线上操作流程不熟悉，有时候经过反复沟通，他们还是不明白，需要我们不厌其烦地一遍一遍指导。这一次，用时11分钟解决问题，阿姨满意地挂了电话。

两个小时过得很快，我共接听电话30多次，市民反映的问题五花八门——ETC业务办理及缴费、交通卡业务办理、手机交通虚拟卡故障、乘坐公共交通时遗失手机、违法建筑举报、破坏公共绿化举报等。

通过接听活动，我也切实体会到热线业务繁杂、工作不易。身为建设行业的信访工作者，今后要学会换位思考，努力站在市民的角度考虑问题，妥善解决市民的合理诉求，不推诿、不拖延、不绕圈子，全心全意为人民服务。

繁杂接线声里学会换位思考

来电市民：姜先生 来电时间：2009年7月17日

市民口述

9年前，江苏路771号有一个沿街水果铺，经营业主擅自侵占相邻地块内的公共绿地，搭建棚屋，违法经营、排污。眼看夏天来了，环境问题会日益严重。于是，在新民晚报夏令热线开通第一天，我拨通了热线电话。接到电话后，城管工作人员马上赶赴现场踏勘。经过调查、取证，认定棚屋属于违法

占绿经营一去不回

搭建。据我所知，城管工作人员多次上门宣传、教育违建当事人，通过一系列有针对性的工作，当事人最终同意自拆。目前，绿化带早已恢复盎然生机，这些年也没有再出现过类似的违法搭建、占绿经营的情况。

记者回访

记者近日回访江苏路771号附近，一片公共绿地映入眼帘。在公共绿地周边筑起了

围栏，并配上一些警示标识，提醒市民爱惜绿化。

正在附近锻炼的市民黄先生告诉记者，多年以前，这块绿化带由于靠近马路，也邻近几个居民小区，经常被人占据，从事各类经营活动。不过，近些年来，相关部门管理力度明显加强，真正做到了“还绿于民”。“我几乎每天早上都会出门晨练，经常选择到这里来走一走，看到环境变好了，心情也舒畅了。”

来电市民：苏小姐 来电时间：2010年7月17日

市民口述

我家住在普善路390弄。8年前，卧室、客厅等多间房突然开始漏水，每天我都要接好几脸盆水，简直是一场噩梦。后来，我在新民晚报上看到夏令热线开线了，于是抱着试试看的心里，拨打了12319。接听电话的市领导很认真地把情况记录下来，并承诺会安排相关部门尽快上门处理。当天下午1时许，小区物业经理来到我

物业形象明显改善

家。实地查看后当场表示，会在三天内安排维修工人上门施工。第二天早上，工人师傅如约上门，检查发现水管老化，导致家中多个房间漏水。工人们随后更换了新水管，就此彻底解决了漏水问题。这些年来，房子也没再漏过水。

记者回访

物业管理关乎千家万户，记者拨通苏小姐电话时，她表示已将房屋售卖给了他人。不过，这段经历让她至今难忘。她说，作为服

务行业，有些物业公司以往给居民们的印象并不太好，可是近几年以来，情况得到了明显改善。

就拿苏小姐曾经居住过的小区来说，记者了解到，虽然入驻该小区的物业公司换过几家，但是，由于小区成立了业主委员会，有了“制约”物业公司的“一只手”。理顺了业委会和物业的相互关系和职责后，双方各司其职，小区物业已经习惯把居民家的事当作自家事一样认真对待。

本报记者 徐驰
志愿者 夏杨 尹琛

新闻追踪

前



钢板加固围墙

本报讯（记者 徐驰 通讯员 潘金鳌）近日，本报夏令热线报道了嘉定区双单路路辛路拐角处围墙开裂，居民出行有安全隐患（详见8月2日A9版《工地围

墙开裂倾斜 台风将至路人担心》。记者近日回访发现，工地外墙已用彩钢板挡板加固，破损的围墙也已开始着手修复。一名家住附近小区的居民表示，本

后



报道后，情况明显改观。“本来，我们经过这里时，只能走在机动车道上，很不安全，也担心围墙会不结实。现在修复了之后，大家放心多了。”

两处群租户已被清退

本报讯（记者 徐驰 志愿者 蒋鸿之 夏杨）近日，本报夏令热线报道了普陀区西康路1277弄云都苑小区内群租泛滥，多年难根治的问题（详见8月1日A9版《群租多次回潮 居民反响强烈》）。记者近日在回访中发现，报道刊发后，引起

相关部门重视。目前，正由长寿路街道房管办事处牵头，对小区内群租现象开展综合整治。据小区居民反映，报道刊出后，物业加派人手，加强巡逻，并及时将情况反馈给街道房管办。记者也从长寿路街

道房管办相关负责人处获悉，在摸清底数后，房管办已派工作人员，开展群租整治。目前，报道中提及的两处群租户已被清退。“我们每周都会组织专项行动，对群租行为，坚决‘下重拳’整治。”此外，物业工作人员也承诺，将积极配合房管部门，做好前期排查和后期整治工作，并加强宣传，争取早日杜绝居民区内的群租顽疾。

提议装空调为电梯降温

本报讯（记者 罗水元）烈日炎炎似火烧，老弱病残爬立交。本报夏令热线日前报道中山北路交通路口升降式露天电梯一到35℃就“休假”。受委托管理的普陀大楼物业有限公司表示，拟向委托方即电梯产权方普陀区宜川路街道办事处建议，通过加装空调等手段，增加电梯安全性，以免一到高温天就人为关闭。

中山北路交通路口有两台升降式露天电梯，均有“温馨提示”：该电梯为公用场所老、弱、病、残专用电梯，禁止助动车、自行车入内，使用时间为周一至周五上午9时至下午5时，“如遇台风、大雨及室外温度达到35℃(含)以上，为保护乘客安全，本电梯暂停使用”。

报道刊登当天，记者前往普陀区宜川路街道办事处采访时，受委托管理该电梯的普陀大楼物业有限公司有关负责人陆峰表示，物业与街道最新一年的委托管理合同中，每年的“委托管理费”数万元，并没有提到与“温馨提示”相关的内容。

陆峰介绍，“温馨提示”是物业与街道口头协商后，由大楼物业张贴，设置“35℃(含)以上暂停电梯”的规定时，未向专业部门征求意见。实际管理中，大楼物业负责开关电梯的有两人，值班点距离电梯都不远。

上海市特种设备监管部门有关专业人士认为，电梯使用规范中没有高温暂停的规定，系物业与街道“自创”，并不妥当。他分析，机房温度较高时可以采取降温措施，比如在机房安装空调和排风扇。“这些降温措施并不难，如果以安全为由一关了之，未免有些简单粗暴。”

大楼物业表示，拟向街道建议加装空调等降温通风设施，但街道是否同意还不得而知。期待宜川路街道加强精细化管理，及时回应，提升市民获得感。