

每到夏季,随着气温的升高,生活垃圾增多、用水需求加大、突发病情高发,市容环卫、供水、医疗救护、消费维权等举报求助热线也格外“火热”。今年夏天,上海高温天气持续时间和最高温度均突破历史新高,“夏令热线”是否为市民提供了高效便捷的服务呢?调查发现,随着市民维权意识的加强,以及公共资源的日趋紧张,这个夏天,热线电话忙不停。

回眸夏令: 热线电话忙不停

■记者 谢作旭 文/摄



居民正在看标注着市容环卫举报投诉电话和网站等信息的牌。

环卫热线 59531101 总体满意度 96.6%

7月20日,市容环卫热线接市民投诉处理中心来电,在真新街道梅川路1558弄,环卫车辆作业不规范,有碾压草坪现象。真新街道环卫所立即核实,发现情况属实。由于小区道路窄,环卫垃圾运输车开进小区后无法调头,作业人员因图省事将垃圾车开上草坪调头。环卫所对作业人员进行了教育,要求作业人员必须倒车进入该处收集垃圾,避免碾压草坪,同时与举报人取得联系,回复整改情况。

8月中旬,嘉定区细心的市民发现,自己居住的小区门口多了一块标准的朝牌,上面标注着市容环卫举报投诉电话和网站等信息。这是市容环卫部门实施“跨前一步、为民服务”的举措之一。除新设的292块宣传朝牌外,市容环卫部门还将宣传展板放进社区、发放万余份《嘉定区市容环卫指南》宣传册,让市民全面了解、监督、参与市容环卫工作。近2个月,市容环卫夏令热线共接到各

类投诉举报电话63个,比去年同期增长162.5%。据热线负责人小周介绍,最多一天投诉电话有10个,内容主要涉及环卫设施设置、作业扰民、生活垃圾处理等。同时,市民对市容环卫部门处置问题的总体满意度达到96.6%。

8月8日,市民蒋小姐举报,青松北路宝安路南侧的一个垃圾处理厂,夜间发出一股臭味,严重影响居民生活。接报后,环卫部门工作人员立即到场核实情况。原来该垃圾场近期有一台除臭通风设备损坏,正在紧急修理中。事发2天后,设备修理完毕,臭气较前阶段明显下降。蒋小姐致电12319上海城建举报热线感谢,向嘉定区市容环卫热线发来表扬件。

9月4日上午10:30,嘉水热线工作间,热线组长顾向荣和生产调度员朱明涛正目不转睛地盯着电脑屏幕,两部工作电话放在触手可及的地方。不到10分钟,顾向荣就接听了4个热线电话,有咨询水价的,也有查询水费账单的。顾向荣一边接着电话,一边在电脑上熟练的做着记录。朱明涛告诉记者,每天的工作就是盯着电脑屏幕,密切监视水网管线和各水厂的运转情况,及时平衡调度进出水量,确保供水正常,不仅眼睛很累,工作也很枯燥。由于管网调度和嘉水热线都是24小时值班,白天2人值班还好一点,晚上一个人时既要监视管网运行,还要接听市民投诉或咨询电话,在忙碌之余倍感孤独。

8月19日晚21:10,嘉水热线接到市给水处来电,沪宜公路马陆塘桥发生“水管

嘉水热线 59522644 第一时间修复供水

爆裂”,冲起的水柱有七八米高。当班的徐浩立即通知马陆管修所维修班长汪建平。21:12,在家中休息的汪建平赶到事发地点,现场10多名乘凉市民围观。凭借多年的管线维修经验,汪建平迅速将故障确定在管线放气阀门上。果然,“水管爆裂”只是假象,其实是一根口径为500毫米的桥管手动放气阀门被人损坏,汪建平立即用专业工具关闭阀门,水柱随即慢慢立止。由于桥管还有一只自动放气阀门开着,手动放气阀门关闭并不影响周围居民的用水。21:18,汪建平回电

热线,故障排除。这样的抢修任务,凌晨从睡梦中爬起来抢修,这样的经历每一个管工也都不陌生。汪建平说,晚上的抢修任务一般都是人为损坏造成的故障。据了解,夏季的两个月,嘉水热线共接到热线电话681个,比去年同期增加36%。最多一天热线接听电话达20多个,热点问题集中在自来水报修和咨询,报修任务三分之二属自来水公司业务范畴,还有三分之一的报修任务实际上

属于物业管理的范围。自来水公司仍然安排管线工上门服务,及时为市民排除故障,保障生活用水。

8月25日2006,嘉水热线接到居民电话,迎园路300弄62号弄一个楼道断水,高温天气给市民带来极大不便。接到报修电话后,值班员罗彩马马上联系永盛水厂,了解到自来水公司近期没有对该区域管道进行过维修,故障应属于物业维修范围。罗彩及时与报修居民取得联系,建议他找物业联系,同时告知,如果无法恢复供水,还可以来水20:20,居民再次来电,物业公司维修人员联系不上。罗彩马上和管工工人汇报取得联系,请他立即上门为居民排除故障。21:27,王振航回电热线,楼道已经恢复供水,故障原因是物业维修临时将该楼道的供水总阀关闭。



120急救车随车医生陈斌正在运送受伤的病人。

急救热线 120 生命至上全力救治

9月5日15:20,120急救中心接到市民电话,仓场路441弄一老人从楼梯上摔下受伤。接报员立即通知随车医生陈斌和司机葛师傅。1分钟后,葛师傅驾驶120急救车呼啸而出。约10分钟,急救车到达出事地点。陈斌赶紧为头部受伤的老人止血、包扎,葛师傅卸下担架,两人合力将老人抬上担架车,推上急救车并固定好。急救车随即呼啸着驶向中心医院。一路上,120急救车到达中心医院。医生和护士早已守候在大门口,老人由绿色通道迅速被转到急救室。

20名急救医生,6辆值班急救车,承担着全区逾百万人口的医疗急救任务,压力可想而知。据统计,今年7、8两个月120救护车共出车1995次,比去年同期增长31.1%。单日出车最高纪录为46次,120急救车以车祸、工伤、转院和家庭危重症患者为主,长期接触这些场景,对急救人员的身心是一项极大的考验。陈斌依然清晰的记得3年前第一次出车的场景,而那一年春节期间凌晨4点独自出车时病人死亡的遭遇更是他挥之不去的阴影。陈斌坦言,如今已对恐怖工作放

木刺刺中骨深动脉,鲜血大量涌出。120急救车将其送到医院时,伤者基本处于休克状态,鲜血还在不断涌出,血压已经无法测出。抢救室通过吸氧、补液、心电监护等维持生命体征治疗,在伤者血压略有回升后,立即将其送入手术室。从急救车到手术室的路上,骨科主任席医生只能用手按出血点为伤者止血。经过2个小时的紧急手术,伤者的血管被成功结扎,2个星期后病人顺利康复出院。6-8月,中心医院急救室共抢救病人1430人次,单日最高纪录达20人次。急救室只有6名医生和7名护士,分作4班轮岗。为了保障病人得到及时救治,很多人主动放弃休息,急诊科主任医生还在离峰时段自愿组成加强班增加医护人员。在120救护车和医院抢救室的精心配合下,很多危重病人得到及时救治,为后续手术治疗争取了时间,创造了条件。



市民在消费保现场投诉。

消费维权 69912315 调处纠纷责无旁贷

近日,消费者徐先生发现自家的空调制冷效果不好,就根据信箱内的广告,请某家电维修上门服务。维修工人称压缩机坏了需要更换,若价格便宜,可换二手的压缩机,质量肯定保证。经过讨价还价,双方以1000元成交。过了两天,空调送来了,可试机后还是存在原来的故障。通过维修负责人又一次检查,加液,才有了制冷效果。另外,徐先生质疑压缩机是否真的坏了,要求维修部提供调换下来的压缩机,对方却支吾否认不肯提供。无奈,徐先生投诉至消保委。工

作人员调查后发现,该维修部不具备合法经营资格,对维修部负责人进行教育,并要求退还压缩机款,徐先生的投诉支付200元维修费。

夏令期间,共有消费者咨询231件,投诉324件;消保委已处理340件(包含上月结转),办结率82%;终止调解4件,调解成功率98%;为消费者挽回经济损失121.1万余元。另外,嘉定区12315外网受理单位:自行受理投诉51件。其中,家用电器类投诉、交通工具类投诉、服务类投诉均列投诉量前三位。