

夏令热线第28次收线：桥更畅 窗更明 秤更准

夏令热线第28次收线，今天迎来第28次收线。由本报首创的这条电话热线，火了28年。今年，这坛陈年老酒，飘出哪些香味？

28年来，夏令热线见证上海的日新月异，投诉热点也悄然改变。水电气等老问题逐渐解决，群租、停车难、噪声污染等新矛盾随之而来，垃圾分类和ETC等新热点又相继显现，热线电话始终火热。从“老大难”到“新矛盾”，折射出城市的飞速发展，有读者感叹：“这些年，上海人的生活品质明显提高了，夏令热线是最好见证。”

市民今年最关注的领域是“公共秩序及环境维护”，从住宅小区秩序、车辆停放管理到公共区域清洁卫生、绿化养护，参与城市建设和治理的积极性不断提高，夏令热线的投诉方向逐渐从“小家”扩展到“大家”。随着居住小环境越来越舒适，市民关心的热点也从“自家事”转向“大家事”——区域环境、城市管理、安全防范等事关百姓利益的话题，成为新的焦点。很多市民从单纯“投诉”发展到热心“谏言”，并提出改进措施，推进城市管理，本届夏令热线同样收到了许多“金点子”。

夏令热线再次与市建交系统各职能部门合作，多篇报道得到迅速回应——交通执法部门取缔无证驾培基地，展开专项整治；违法建筑“遍地开花”的别墅区被曝光后，城管部门迅速介入，将分类有序拆除；噪声扰民的直升机低空游览项目已调整飞行路线、频次和时间，避开居民区；影响采光、通风、晾晒的大树被及时修剪；潮湿车库、坑洼路面、脱落外墙修复正常……28年来，夏令热线从一根媒体热线发展为凝聚各方的合作热线，城管执法、水务、房地、绿化、交通、市容环卫等职能部门主动与本报合作，跨前一步，加快处置，电力、机场、铁路、邮政等部门也陆续加入，联手解决市民难题。

今年，本报还推出“夏令最行动”系列报道。记者兵分多路，梳理总结“最长梅雨季”的城市管理细节；跟随一线劳动者在“最静夏日”唤醒城市；聚焦“最热午后”烈日炙烤下的坚守岗位者；走进“最暖夕阳湾”聆听居民对旧区改造的期待；关注怎样为“最好进博”提供“最精细保障”……我们努力描摹“人民城市”的魅力，讲述人民群众如何最大限度地享受城市发展成果。

走过28年的夏令热线，好像一座桥、一扇窗、一杆秤——

■在市民群众和政府职能部门之间架起一座沟通的桥梁。既为百姓诉求找到倾诉渠道，也提醒有关部门直面问题，主动倾听群众呼声，提高处置效率。

■为广大市民打开一扇窗。讲烦恼、提建议，再透过这扇窗，看一看职能部门为民办事的态度和能力；借助这扇窗，媒体也能更好发挥监督作用，促进职能部门改进工作。

■给老百姓一杆秤。职能部门是不是在为民办好事，有没有为民分忧，都称得一清二楚。

凡是过往，皆为序章。夏令热线将一如既往，让“桥”更畅、“窗”更明、“秤”更准。

首席记者 曹刚

市建设交通工作党委书记王醇晨上午走进夏令热线

33天受理市民诉求8.44万余件

咨询类比重正逐年提高

“从诉求结构来看，咨询类诉求的比重逐年提高，投诉举报类诉求呈下降趋势。”王醇晨介绍，今年夏令热线共受理市民诉求8.44万余件，其中咨询5.97万余件，占70.73%；投诉举报1.76万余件，占20.85%；求助报修6040件，占7.16%；意见建议867件，占1.03%；表扬等其他来电190件，占0.23%。与往年相比，总量基本持平。

虽然今年经历了“超长梅雨季”和台风“黑格比”，但夏令热线期间市民诉求的季节性特点并不明显。这说明，随着近年来城市管理日趋精细化、特别是城市运行“一网统管”的深入推进，城市供给和保障能力持续提升，百姓日常生活中的诉求基本都能通过城运行机制得到回应。

王醇晨指出，今年，市建设交通工作党委把夏令热线活动作为建设交通系统贯彻落实十一届市委九次全会精神、自觉践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念的实际举措，组织系统委局主要领导和广大机关干部陆续走进热线，倾听民意、了解民情，

值得一提的是，今年夏令热线还收到不少市民提出的“金点子”。比如，针对部分区域河道沿岸随意垂钓现象，建议出台相关管理办法，规范对钓鱼爱好者的管理；又如，建议在大型小区内增设盲道等无障碍设施。王醇晨说，这些好建议已经第一时间被转给相关主管部门，有助于推进各项工作。

下一步，市建设交通工作党委将持续推动夏令热线市民诉求的跟踪处置和分析研判，不断探索符合超大城市特点和规律的治理新路子，切实增强市民群众获得感、幸福感和安全感。

本报记者 杨玉红

夏令热线 为民解忧

上海办事有神器，“进一网，能通办”。

自上海市推进“一网通办”政务服务以来，“一网受理、只跑一次、一次办成”的春风吹进市住建委行政服务中心受理大厅。身为在一线窗口工作十几年的基层党员，我目睹了这几年上海深化建筑业“放管服”改革和优化营商环境为行政相对人带来的各种便利，感触颇深。

过去，行政相对人常常需要携带繁杂的纸质材料到窗口办理，办事大厅人头攒动。现在，依托“一网通办”平台，通过部门数据共享，实现数据互联互通。行政相对人无论身处何地，只需动动手指，就能足不出户轻松办理业务。面对新形势、新任务、新要求，我常常思考，如何才能当好新时代“有求必应，无事不扰”的“店小二”呢？

前不久，上海市城市基础设施类重大项目——华能石洞口第一电厂2台65万千瓦容量煤电替代项目，受

疫情影响导致进度滞后。我及时联系企业，告知重大工程施工许可证可以容缺审批。企业既高兴又有些忧虑，原来，他们是第一次在市住建委办理施工许可相关手续。为企业燃眉之急，我迅速梳理出一张服务线路图，从项目信息报送阶段起，就为企业提供“一对一”管家式服务。通过微信、邮箱、电话等方式，主动跟进项目进程，及时提醒并指导企业完成网上申报。该项目施工许可证的审批只花了一天，展现

7月14日 《梅雨不停 车库一直“湿搭搭”》 回访 地下车库不再黏乎乎

云台路1101弄嘉宝前滩后院地下车库长期潮湿、积水，给居民生活带来不便。

近日，热线回访了解到，经过物业业公司的管理与努力，地下车库已恢复干燥，不再“湿搭搭”。

管理小区的嘉宝物业经理叶先生表示，物业方面加派保洁人员，定时、定人拖地除湿，同时加强巡逻的频次和力度，确保地下车库不积水、不潮湿。

志愿者 钱臻 姚俊杰 本报记者 徐弛

7月27日 《业主“花式”违建 别墅面目全非》 回访 别墅小区违建被分类处置

松江区新桥镇南路99弄雅仕居别墅小区，违法建筑“遍地开花”，改建后的房屋甚至无一重样，还有任性业主干脆将原有别墅推倒重建。

松江区新桥城管中队介绍，报道提及的103号别墅原始面积约348平方米，向上加盖一层后，违建达到了100多平方米。目前已对该房屋采取登记措施、限制交易，同时将对违法建筑实施拆除。而相邻的105号别墅，已在城管部门的责令整改下，拆除了新搭建的电梯间，推倒了房屋西侧扩建的围墙。8月下旬，还将继续推动其他违建的拆除。

本报记者 房浩

8月4日 《大树“翻墙”“插窗” 频扰民》 回访 扰民大树将定期修剪

北京东路和永嘉路两个小区居民饱受大树困扰，由于未及时修剪，导致遮光、通风及落叶等问题。

报道刊发后第四天，家住北京东路836号后门的徐女士来电致谢，称沿街梧桐树已修剪，晾晒不再受影响。居委会也承诺，之后将定期修剪树木，还居民舒适的生活环境。

家住永嘉路485弄的李女士反映，太原别墅的数棵樟树影响自家小区采光。据悉，太原别墅已于8月10日完成修剪，但香樟树修剪后还是比较茂盛，依然存在一定采光问题。别墅负责人许经理无奈表示，为保证花园私密性，无法修剪得太通透。“希望得到居民谅解，后续，我们也会定期维护修剪大树。”

志愿者 黄昕瑜 本报记者 季晨祯

8月3日 《隔离桩成摆设 占道停车“久治不愈”》 回访 路口隔离桩已及时加固

市民陈女士致电称在静安区平型关路延长路路口，长期存在机动车占用人行道乱停放的现象。陈女士说，通常在8时前和17时后停放车辆较多，大多为沿街商铺经营者的私家车。

报道刊发后，属地静安区大宁路街道立即派人到现场察看。街道与交警部门协商后决定，加固已损坏的隔离桩，安排人员专门监督路段。如发现乱停车现象，由专人报警处理。

近日，记者回访投诉市民陈女士得知，已有工作人员在小区门口加固数个隔离桩。

本报记者 夏韵 志愿者 于沛欣

8月5日 《居民区“魔音绕耳” 谁来监管？》 回访 直升机调整飞行路线

自7月起，浦东新区金桥路525号一直升机基地内，每周举办2-3次低空游览项目，飞过附近多个居民区，噪声扰民。

报道刊发后，执飞公司上海中瑞通用航空有限公司对直升机的飞行路线、频次、时间作出相应调整。公司回应，原本直升机经过金桥路东西两侧多个小区，飞向沪东造船厂上空后，再飞回中环高架旁的居民区附近。现调整为：从金桥路525号直升机基地起飞，到6号线金桥路站3号出口上方掉头，再回基地降落。目前的飞行体验更改为每周最多两次，飞行时间从下午4时开始，最多持续1小时。

本报记者 夏韵 志愿者 沈佳颖

8月9日 《驾培市场“李鬼”乱象频现 谁来管》 回访 8家涉案驾校遭多部门联合约谈

驾培培训“李鬼”近期又冒了出来。低价揽客，不履行承诺；不提供示范文本合同，自订一套退课规则；反复忽悠学员去外地考试、学自动挡驾驶……

本报报道引起多部门高度重视，继取缔无证驾培基地、突击检查旗忠驾校基地后，市交通委执法总队近日联合市道路运输管理局、市道路运输事业发展中心、市机动车驾驶员培训协会、约谈民佳、安昕、训达、安飞驰、福进、广源、邮佳和胜尊等8家驾校。

市道运事业发展中心驾培科负责人指出，被约谈单位须在本周内提交《整改报告》。市交通委执法总队表示，执法部门将重点针对无证开设驾培基地和教练员弄虚作假等违法行为，开展专项整治。无证培训基地经营者因未经许可擅自从事机动车驾驶员培训，已被执法部门立案调查，将面临最高5万元的行政处罚。

本报记者 罗水元

第28届夏令热线中期满意度报告出炉

路灯中心、供水排水业及燃气排名前三

市民总体满意度的历年比较（中期）

结果显示，今年夏令热线中期，市民投诉/报修处理的总体满意度为87.01，较去年略有上升。其中报修类工单回访满意度最高，为89.53，举报类工单满意度相对较低，为78.72。

在对各行业的满意度中，排名前三的是路灯中心、供水排水业及燃气。除建筑施工和城管执法外，其他7个行业在处理结果方面均有不同程度的提高。记者注意到，燃气部门的评

价结果比去年提升幅度最大，尤其是在处理结果方面。在城管执法方面，市民对“联系处理过程”的评价有提升，但对“现场处理”和“处理结果”的评价有所下降。

中期测评结果还显示，郊区市民满意度为87.27，高于上海中心城区及浦东新区的满意度86.83。在上海中心城区和浦东新区的市民满意度结果中，黄浦、静安和徐汇排名前三。郊区排名前三的是嘉定、闵行和松江。除长宁区和浦东新区外，市民对中心城区的评价，尤其是处理结果的评价方面，均有不同程度上升。

值得注意的是，中期数据显示，“处理结果”和“联系回复”的满意度比去年明显提升。83%的市民认为热线对处理或解决诉求“作用显著”或“有一定帮助”。从各行业看，市民认为路灯中心、网格中心、燃气和供水排水部门的处理或解决成效较好。从区域看，中心城区市民反映的问题主要是表务问题、业主(使用人)违法行为和屋面墙面问题，郊区则集中在路政管理、出租汽车投诉和道路路面问题。

中心城区&浦东新区/郊区市民满意度结果（中期）

路灯中心 供水排水 燃气 绿化市容 网络中心 城市交通 居住物业管理 建筑施工 城管执法

90.74 89.73 89.11 87.49 86.17 85.14 84.76 82.57 78.02

新民制图 董春洁

7月14日 《梅雨不停 车库一直“湿搭搭”》 回访 地下车库不再黏乎乎

云台路1101弄嘉宝前滩后院地下车库长期潮湿、积水，给居民生活带来不便。

近日，热线回访了解到，经过物业业公司的管理与努力，地下车库已恢复干燥，不再“湿搭搭”。

管理小区的嘉宝物业经理叶先生表示，物业方面加派保洁人员，定时、定人拖地除湿，同时加强巡逻的频次和力度，确保地下车库不积水、不潮湿。

志愿者 钱臻 姚俊杰 本报记者 徐弛

7月27日 《业主“花式”违建 别墅面目全非》 回访 别墅小区违建被分类处置

松江区新桥镇南路99弄雅仕居别墅小区，违法建筑“遍地开花”，改建后的房屋甚至无一重样，还有任性业主干脆将原有别墅推倒重建。

松江区新桥城管中队介绍，报道提及的103号别墅原始面积约348平方米，向上加盖一层后，违建达到了100多平方米。目前已对该房屋采取登记措施、限制交易，同时将对违法建筑实施拆除。而相邻的105号别墅，已在城管部门的责令整改下，拆除了新搭建的电梯间，推倒了房屋西侧扩建的围墙。8月下旬，还将继续推动其他违建的拆除。

本报记者 房浩

8月4日 《大树“翻墙”“插窗” 频扰民》 回访 扰民大树将定期修剪

北京东路和永嘉路两个小区居民饱受大树困扰，由于未及时修剪，导致遮光、通风及落叶等问题。

报道刊发后第四天，家住北京东路836号后门的徐女士来电致谢，称沿街梧桐树已修剪，晾晒不再受影响。居委会也承诺，之后将定期修剪树木，还居民舒适的生活环境。

家住永嘉路485弄的李女士反映，太原别墅的数棵樟树影响自家小区采光。据悉，太原别墅已于8月10日完成修剪，但香樟树修剪后还是比较茂盛，依然存在一定采光问题。别墅负责人许经理无奈表示，为保证花园私密性，无法修剪得太通透。“希望得到居民谅解，后续，我们也会定期维护修剪大树。”

志愿者 黄昕瑜 本报记者 季晨祯

8月3日 《隔离桩成摆设 占道停车“久治不愈”》 回访 路口隔离桩已及时加固

市民陈女士致电称在静安区平型关路延长路路口，长期存在机动车占用人行道乱停放的现象。陈女士说，通常在8时前和17时后停放车辆较多，大多为沿街商铺经营者的私家车。

报道刊发后，属地静安区大宁路街道立即派人到现场察看。街道与交警部门协商后决定，加固已损坏的隔离桩，安排人员专门监督路段。如发现乱停车现象，由专人报警处理。

近日，记者回访投诉市民陈女士得知，已有工作人员在小区门口加固数个隔离桩。

本报记者 夏韵 志愿者 于沛欣

8月5日 《居民区“魔音绕耳” 谁来监管？》 回访 直升机调整飞行路线

自7月起，浦东新区金桥路525号一直升机基地内，每周举办2-3次低空游览项目，飞过附近多个居民区，噪声扰民。

报道刊发后，执飞公司上海中瑞通用航空有限公司对直升机的飞行路线、频次、时间作出相应调整。公司回应，原本直升机经过金桥路东西两侧多个小区，飞向沪东造船厂上空后，再飞回中环高架旁的居民区附近。现调整为：从金桥路525号直升机基地起飞，到6号线金桥路站3号出口上方掉头，再回基地降落。目前的飞行体验更改为每周最多两次，飞行时间从下午4时开始，最多持续1小时。

本报记者 夏韵 志愿者 沈佳颖

8月9日 《驾培市场“李鬼”乱象频现 谁来管》 回访 8家涉案驾校遭多部门联合约谈

驾培培训“李鬼”近期又冒了出来。低价揽客，不履行承诺；不提供示范文本合同，自订一套退课规则；反复忽悠学员去外地考试、学自动挡驾驶……

本报报道引起多部门高度重视，继取缔无证驾培基地、突击检查旗忠驾校基地后，市交通委执法总队近日联合市道路运输管理局、市道路运输事业发展中心、市机动车驾驶员培训协会、约谈民佳、安昕、训达、安飞驰、福进、广源、邮佳和胜尊等8家驾校。

市道运事业发展中心驾培科负责人指出，被约谈单位须在本周内提交《整改报告》。市交通委执法总队表示，执法部门将重点针对无证开设驾培基地和教练员弄虚作假等违法行为，开展专项整治。无证培训基地经营者因未经许可擅自从事机动车驾驶员培训，已被执法部门立案调查，将面临最高5万元的行政处罚。

本报记者 罗水元