12345 市民服务热线:22 小时接到 台风相关诉求工单 4263 个



# 燃从接单到解决,看一张工单1小时"闭环"

7月25日12时到7月26日10时,12345市民服务热线共接到 台风相关诉求工单 4263 个;其中排名前三分别是规模停电 2560 个 (占比 55.38%)、维修添置 893 个(占比 20.95%)、独户停电 216 个

台风影响下, 狂风骤雨考验着城市管 里细节和应急响应机制。

### "闭环"耗时仅1小时

台风来袭,在一网统管、一网通办的城 运平台下,如何迅速响应? 昨日,记者目睹 一张工单从接单、派单到处置解决的整个

■ 13 时 10 分许 市民周先生打进 12345 市民服务热线 反映浦东新区龙汇 路白杨路交叉口有一处工地的周边围挡被 风吹落到车行道上,给市民出行带来隐患。

■ 13 时 20 分许 记者了解到, 这张 工单已由花木街道城运中心派单, 并交由 城管部门处理。

■ 13 时 35 分许 城管花木街道中队 执法队员首先致电当事人了解情况。随后, 队员们立即前往现场,确认属实。

■ 13 时 50 分许 城管队员将掉落的 围挡全部收集并从现场移除, 转移到安全 处妥善保管。随后,城管部门电话回复当事 人 告知问题已解决 同时签复该工单处理

16 时,记者来到龙汇路白杨路交叉口 雨势较大,伴随强风,让人难以站稳。工地 靠近路口外的部分围挡缺失 伯周边并无 草落的板材。"接到市民诉求后,我们来到 见场处置,把吹落的围挡归拢起来,剩下的 部位也让施工方加固。"城管花木街道中队 教导员王巍表示,"在迎战台风'烟花'期 间,中队全员24小时待命,随叫随到。"

从市民发现到后期相关部门处置,一 张工单的"闭环",耗时仅1个小时左右。

上海道路和公园绿地内 1.2 万余株树木

倒伏, 已处理完毕近1万株。 林地内也有

大量树木倒伏,果园有一定程度落果,部

分大棚薄膜破损。昨天,全市采取封闭式

伏;松花江路道路积水、军工路道路积

水……昨天一早,杨浦区绿化市容部门

接到多起倒伏和积水报告。抢险队伍讯

速赶往现场清理。中午时分,区景观管理

处破损的广告布,但位置较高。相关部门

立即联系消防部门,在一小时内把随风

当天下午,在闵行区水清路雅致路

附近,环卫工人正在紧急清理断枝、疏通

排水口。为防止被坠落的树枝砸到头,他

们戴着头盔工作,短短几小时,已经清理

而在老港生活废弃物处置基地内,工

乍人员给栎吊解锁并锚定开关,保障供申

箱稳定运行,并冒着风雨对循环水前池做

检查。老港组织成立了5支应急队伍,时

排水阀, 利用暴雨间隙清空场地积水,减

飘扬的广告布拆了下来。

## 积极回应市民建议

市民的意见和建议, 也在逐步融入城 市管理措施。今天上午恰逢周一早高峰,部 分轨交线路停运,导致公交车乘客增多。市 民王先生来电反映, 他乘坐的公交车乘客 激增,十分拥挤,建议台风期间适时增加一 些短驳车,方便市民出行。

就此,记者从一些公交公司获悉,根据 以往台风天气的预案及讨往乘客的需求, 在不影响安全的前提下,公交车在特殊天 气如遇大客流,会适时增加车辆发车班次。

比如受台风"烟花"影响,轨交1号线 中山北路站至富锦路站停运、为解决乘客 出行需求,95路公交车在早高峰保障32 辆营运车辆出车 100%, 发车间隔 3-5 分 钟。同时,组织工作人员在重点路段共和新 路闻喜路至上海火车站设置观察哨, 时刻 注意路面客流情况。如遇大客流, 车队还将 启动应急预案,安排应急车辆在共和新路 闻喜路至上海火车站之间增援。

巴十三公司也对今天早高峰涉及的相 关线路作了运能调整,通过加密班次,增加 配车来稀释客流,主要涉及轨交3号线、4 号线、11号线途经的7条线路(117路、76 路、69路、224路、63路、136路、62路)。公 交车均按照计划投放运营,并准备35辆备 用车,在高峰时间缩短发车时间,及时疏散 乘客。此外,灵活调放措施已准备就绪,如 空放车辆至客流密集点和掉头等,工作人 员将加强现场管理,至客流密集点维持现

962121物业服务热线:居民报修排险电话数量激增4倍

# "雨篷要被吹掉了,麻烦处理"

的居民拨打了报修、排险电话。今 天上午,记者从上海市房管局获 悉,962121 物业服务热线接电量 激增,7月25日12时至26日7 时,居民报修、排险电话数量激增 4倍,共受理11328件,全部按流

### 急! 报修电话激增

"您好,这里是物业服务热 线。""您的报修地址是哪里?"…… 昨晚,接线工作区电话铃声此起 彼伏, 接线员一边接听电话一边 飞快地敲击键盘。台风"烟花"登 陆前,320 名接线员严阵以待,确 保每一位市民的来电畅通无阻。 一旦铃声响起,他们会在8秒钟 内接听电话, 详细询问每一个报 修申话的报修问题、具体地址、联 系人及联系电话等信息。

在工单审核区, 审核员黄丹 阳占击着一张张智能客服报修 单。今天上午,记者在物业服务热 线中心看到,有35门智能客服 "上岗"。听完居民的语音留言,AI 智能客服会自动识别行政区、报 修项目、报修人地址等信息,生成 一份由子报修单 上传至 962121 呼叫中心管理系统。每一份报修 单都有"智能客服接单"字样。 "如果居民用普诵话报修、智能

黄丹阳介绍,部分老人习惯用方 言报修,智能客服会提醒居民重 新报修,若两次语音识别不出,则 会自动转给人工客服。今天0时 到9时,热线98位人工客服和 35 门智能客服共接通报修电话

"因为报修申话量激增,接线 员、应急抢修人员来不及休息,累 了只能靠着椅子眯一会儿。"徐汇 区应急维修中心维修队队长万鹏 举说,应急维修人员 24 小时待命, 确保在报修2小时内上门排险。

### 拆! 严防雨篷坠落

受"烟花"影响,居民请求"排 险"电话最多。记者从徐汇区、普 陀区、黄浦区、长宁区等多个区应 急维修中心获悉,在居民小区内, 雨篷成为最大隐患。 "漕溪四村7号5楼高空有

一个雨篷随风飘舞,非常危险。" 昨天下午,徐汇区应急维修中心 接到居民报修电话反映,对面居 足楼左在高空队物陷事 看见身 着橘色应急维修工作服的人员进 雨篷一侧已经脱落,雨篷正下方 停着十多辆小轿车,后怕不已。万 鹏举探出半个身子查看,发现雨 篷东侧的膨胀螺丝锈蚀、脱落。为 防止雨篷坠落, 万鹏举和另一名

窗户,一个人负责拆卸,另一个人 托举着脱落的雨篷,最终顺利拆

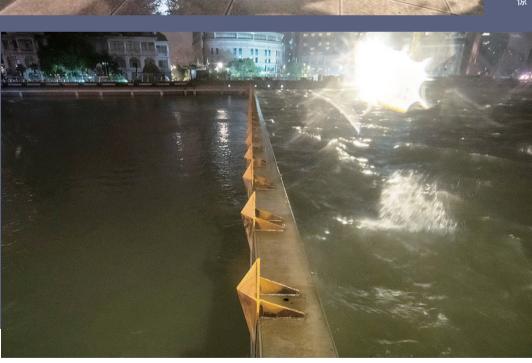
无独有偶。昨天傍晚,普陀区 962121 物业服务呼叫中心接到一 个紧急电话:"我家在6楼,雨篷 要被台风吹掉了, 麻烦你们帮忙 处理一下……"接报后,维修师傅 杨晓康和张十节第一时间赶到铜 看, 窗外的雨篷已被台风吹得摇 摆不定。为了防止意外发生,两 人立即分下合作,杨晓康扎好安 全绳索伏在窗外拆卸雨篷,张士 节则在室内把握整体拆卸动向。 狂风暴雨中,杨晓康伸出双手紧 紧拉住雨篷钢架连接处的两个 点位,"哗"的一声,将雨篷整个 扯了回来,左三圈、右四圈,上下 拉紧缠绕, 再拉紧, 再缠绕, 当即 就把雨篷牢牢固定住了。由于视 线受阻,杨晓康只能一点一点摸 索着, 用榔头钳子将锈蚀的铆 钉、螺丝敲落。经过两个多小时 处理,他们将雨篷整个拆卸下来,

在这场与疾风暴雨搏击的"战 役"中,上海市各区房屋维修应急 中心的工作人员不是在维修 就是 在去维修的路上,全力以赴奋战在

本报记者 杨玉红



今天凌晨,受台风"烟花" 影响,上海风雨交加,外滩观光 平台处于关闭状态。正值天文 大潮,台风"烟花"带来的暴雨 和大风,形成"风雨潮"三碰头 黄浦江潮位达到5.5米,超警戒 水位0.95米。黄浦消防救援支 队官兵彻夜未眠,顶风冒雨,在 外滩观光平台加强值守巡查, 劝离滞留游客, 及时发现和消 除台风可能带来的安全隐患。



"风力怎么 — — — 样?""雨量怎么 样?"从昨天到今 天. 上海市防汛 指挥部办公室 内,这样关注风 雨潮"三碰头"的 询问成了不少工 作人员的"常用 行,相关情况也 在"一网统管"中 有序跟进处置。

"哐当!"昨 天,市防汛指挥 部内,有关工作 人员正在关注风 情,外面东诸安 浜路突然传来响 声。朝外看去,原

来是一路灯杆的灯盖被风吹落了 一分钟不到,路口一名身穿橙色防 雨外套的工作人员便迎风而上,迅 速捡拾起灯盖。"这就是速度。"工作 人员说,台风面前,防汛人员时刻准

又误导人了。"一名工作人员收到一 条视频信息, 立马提出质疑。话音刚 落,旁边几名工作人员便过来"碰 是河道的一部分, 在天文大潮中进 水也属于可控范围,而目"大胆"预 报的黄浦公园当天最高 5.50 米潮 位,比防汛墙设防的最高 5.86 米要 低, 但为了解疑释惑, 更为了防汛安 全, 工作人员还是找到有关视频现 场,拍摄了潮水很去后亲水平台"重 见天日"的照片。一直到凌晨两三 时, 当黄浦公园实际水位达到苏州 河口水闸建闸以来最高的 5.49 米 时,有关汛情也在监控之中。

同样的情况,也出现在米市渡 分, 彻夜坚守的市防汛指挥部督察 专员沙治银在"一网统管"上看到这 里的水位比预报 4.70 米还高出 9 浦江上游支流流域行洪河道防汛墙 已在3年前加高了近1米, 具备相 应防汛能力,但沙治银还是与那里 他们加强巡查工作。

今天早上 监测显示滴水湖监 测站点测得过程降雨量超 200 毫 米,虽然雨势不大,路面没什么积水 但防汛指挥部工作人员仍密切关 注。他们说,"烟花"不过就不会松懈, 将坚持到最后。 本报记者 罗水元

疾风骤雨中各路应急处置人员全力值守

# 上海近1万株倒伏树木已处理

树木倒伏 道路积水 轻内港 日前投法的 32 触售法船舶停赁 殷高东路树木倒伏、景星路树木倒 在码头,206名船员均在船上值守。

#### 果园落果 薄膜破损

台风对全市林地和果园也造成不同 程度的影响,巨大威力导致林地内大量 树木倒伏,全市林业巡查人员冒着狂风 暴雨参与抢险,扶正树木,清理排水沟 渠。目前,尚未收到苗圃受损严重情况报 告,部分苗圃地势低洼地块出现积水现 象和苗木倒伏情况。

风影响,全市梨园有不同程度落果,落果 量约30%, 尚未上市的锦绣黄桃落果量 约为25%。所幸浦东南汇水蜜桃和金山 蟠桃目前采收销售已超过80%,受影响

此外, 果园大棚薄膜破损主要集中 在奉贤、浦东,两区受损率均在30%左 右,其他区受影响程度较轻,棚架结构未 闭,具体开灯时间另行通知。

### 应急抢险 值守保障

目前,上海已组建824支绿化防汛 应急队伍、331支林业防汛应急队伍、338 支道路保洁应刍保障队伍 生活垃圾外 置、市容景观巡查等工作人员也全力投

截至今晨6时,全市累计疏枝96907 棵, 加固 27256 棵, 行道树倒伏 5204 棵, 已处理 4475 棵,公园绿地内倒伏树木 7304 棵,已处理 5452 棵。2.4 万余名一线 环卫工人上岗值守,已清扫易积水路段

此外,全市拆除固定广告297块、加 固 725 块;拆除招牌 1646 块、加固 1455 块;拆除其他临时广告设施1242块;景 观照明拆除 45 处,关闭 4312 处:拆除灯 申杆旗(招风旗)临时广告27151对。昨 晚,全市范围内所有景观照明设施均关

本报记者 金旻矣



■ 昨天中午,金山石化蒙山路边海安大楼院内,抢险人员正在处理倒伏 特约诵讯员 庄毅 摄

面对来势汹汹的今年第6号台风 "烟花"上海菜篮子的供应情况如何? 记者从批发零售多个渠道获悉,为了 应对极端天气可能对市场供应造成的 影响,从批发市场、菜场超市到电商平 台均已做好应对 确保"产区有菜 路 上有菜、市场有菜"。

### 提前买菜 市民宅家不出门

2.把韭菜.1 斤奶白菜.4 根黄瓜. 1 盒鸡蛋、1 条鲈鱼……昨天,家住长 宁路的徐女士把未来两三天所需的生 鲜食材一次性买好,准备在"烟花"到 来后尽量不出门。"家中有菜,心里不 慌嘛!"她表示。

作为叮咚买菜陆家嘴前置仓的配 送员,昨天早上6时起,危红章就开始 了忙碌的送菜工作,一个上午爬了几

风大雨大,上海"菜篮子"保供稳价

#### 倍。他说:"每个订单里的东西也更多, 但我已做好加班配送的准备,不管送

到多晚,一定要让大家都能买到菜。 叮咚买菜相关负责人介绍, 昨天 上午9时到下午1时迎来订单高峰, 相比上个周末同时段的订单,增长超 过 160%。市民购买最多的是纯净水。 東冻食品、蔬菜、快手菜、米面粮油等

目前,叮咚买菜华东区域蔬菜储 备量约4000吨,番茄、土豆、绿叶蔬 菜、猪肉等刚需品类的备货量增至平

在下午2时到4时期间,给前置仓补 货,以保障货品供应充足。

# 备货充足 加大菜品供应量

作为上海市农产品供应保障的主 渠道、主力军、上海蔬菜集团为保障市 场供应做好了准备。

目前, 江桥市场日均蔬菜批发量 已达 6500 吨至 7000 吨,较平时增加 突破 10000 吨。蔬菜集团各批发市场 落实周转场地 腾挪空间 做好场内货 源储备,每日储备商品不少于6000

吨,为"菜篮子"的稳定再上一道保险。 而在零售渠道, 联华超市将原来 日供 60 吨的基准供应量提升到 180 吨,冬瓜、番茄、毛豆、甘蓝菜、土豆、洋

葱、青菜、南瓜、胡萝卜等常见民生商 品、每个单品确保至少20吨库存量。 本地崇明基地蔬菜在确保供应量的前 提下,零售价格低于市场 10%。同时 联华自加工包装蔬菜有40多只单品, 提供线上百联到家服务。

此外,记者从永辉超市获悉,超市 单日到货蔬菜 200 吨、鲜猪肉 20 吨 家禽 150 吨、大米 100 多吨、总计近 500 吨民生产品,储备充足,其中蔬菜 到货量比往常增加 20%-30%

本报记者 张钰芸

