

联合主办

新民晚报社 市绿化市容局
市建设交通工作党委 市城管执法局
市住房城乡建设管理委 市房屋管理局
市交通委 市道运局
市水务局 上海广播电视台

支持单位:金地集团

2021年8月16日 星期一 本版编辑:胥柳曼 视觉设计:竹建英

即将而立,夏令热线的变与不变

谈璿

夏令热线 述评

一年一度的新民晚报夏令热线,今天第29次收线。热线一线牵,这头是市民群众的“急难愁盼”,那边是市政管理的快速处理,给一个又一个难熬的酷暑“清火,降降温”。

以水为例。1993年夏令热线开通3天,自来水投诉比例居高不下。盛夏酷暑,石库门里常唱“断水曲”。一早断,午后来,下班后却又没水,居民不得不“半夜忙家务”。

一直不变的,是参与夏令热线的政府职能部门“为人民服务”的初心。1993年7月18日开线,当时夏克强副市长接通第一个来电。他说,感谢新民晚报社在市民与政府之间架起了一道直接沟通的桥梁。

市容环卫等职能部门多种行业热线资源;12319汇入上海12345市民服务热线后,联系服务群众的“最后一公里”通道再度拓宽。

夏令热线 回顾

客服越来越智能,解决问题却越来越难。转人工要等50分钟。8月11日 《答非所问!转人工要等50分钟》

老人:弹琴犯法吗?邻居:如同敲木鱼! 8月8日 《老人:弹琴犯法吗?邻居:如同敲木鱼》

对任性抢占停车位说“不” 申城拟出台最新小区停车位管理规范 8月6日 《对任性抢占停车位说“不”》

胸闷!新鲜水果到手已腐烂 天然生鲜易变质,为何快速频频变慢? 7月20日 《胸闷!新鲜水果到手已腐烂》

建议人工客服可“一键转接”

夏令热线期间,本报关注了“智能客服答非所问,转人工要等50分钟”的调查报告,引发了读者、网友的热议。网友“狐狸 natita”说:“本来只是小问题,结果全是答非所问的语音回复,五分钟过去,问题没解决反而招来一肚子火。”

用很少,人工客服还要每月发工资,他们肯定成本怎么低怎么来了。现在别说客服,连很多电话销售都使用智能呼叫了。

乐器噪声扰民是新邻里问题

8月8日,新民晚报夏令热线报道了因弹琴而起的邻里纠纷。年近七旬的姚女士退休后在家学习弹琴,却遭楼下邻居贴“小字报”、上门敲锣等方式“对抗”。

是无理的。”更有读者表示,只要不是晚上八九点以后弹,都能接受的。相反,楼下邻居贴纸条侮辱、上门敲锣,构成更严重骚扰。

小区停车位管理将有“规范”

新民晚报夏令热线开通后,先后接到5000多个关于小区内停车位投诉、求助电话。8月6日,《对任性抢占停车位说“不”!申城拟出台最新小区停车位管理规范》报道刊登后,引发各方讨论。

位紧张的小区,街道可会同相关部门尝试利用小区周边的道路资源,在道路条件允许的情况下,为业主统一办理优惠停车证。

网友支招网购生鲜的秘诀

随着气温升高,网购生鲜在运送过程中出现损坏甚至是变质的情况且维权不易的情况屡有发生。7月20日,新民晚报夏令热线就曾以《胸闷!新鲜水果到手已腐烂》为题做了一期报道。

店购买比较好。”网友“竹径通幽”的观点代表了一部分人的观点,他们指出,夏天水果生鲜还是应该就近购买,质量有保障。

便利化和满意度。目前,我国正在加快建设数字社会,构筑全民畅享数字生活。智能客服作为重要一环,亟待服务升级。电话客服核心是对人的服务,老让机器人出面,不顾用户需求,牺牲服务质量,无异于本末倒置。

沟通,问清诉求,告诉双方调解的目的是什么。”李磊建议,楼组长、居委干部或街道应借此事件契机,促成楼栋形成“居民公约”,对弹琴时段、特殊情况如何提前告知等问题进行公示并征求楼栋居民意见。

它指导业主有序、文明停车的同时,也明确部分违规停车行为的处罚建议或措施。“目前上海有1.3万个住宅小区,大部分小区存在停车难。”上海市物业协会特聘法律专家黄友健表示,即将发布的相关“规范”有望为小区业主自治、共治提供更多参考和建议。

对于此类问题,也有业内人士建议,市民在交寄物品时要如实说明内件属性。同时,快递企业要根据客户内件属性为客户推荐合适产品,选择合适包装,确保客户交寄物品及时、准确、安全送达。