

“没水了”“断电了”……悠悠30载，新民晚报夏令热线始终伴随着上海市民，倾听他们的各种烦恼，在百姓和政府间开通“直通车”，救急解难。这些年夏令热线的采访中，记录了上海城市建设和市民生活的变迁。一批又一批投诉热词被渐渐遗忘，新的烦恼、新的期待成为新的热议话题。

供电

>>> 关键词:火表
空调缺表“只当摆设”

持续高温中,市民宅家自在野空调。然而空调曾是不少市民和电力部门的老烦恼。

如1993年的夏令热线中,威海路一居民花7290元买了冷暖空调,却因为“无表位”装不了“大火表”,只能当成摆设。

国网上海市北供电公司市场营销部杨海涛是那个时代的亲历者。他说,当时由于电力供应不足,还有主要针对厂矿企业的计划用电举措,并有相应的“计划用电办公室”。而空调使用受制于容量和线路承载能力,不安装独用火表就无法使用。

那时的抢修人员“三班倒”。1994年6月15日,上海开通了全国第一条用电服务热线3292222(电力热线现已统一为95598),其上海话谐音“三娘舅,亮亮亮”,寄托着各方的热切期盼。

随着电力供应日渐充足,以及一户一表改造、光明工程实施,“计划用电办公室”早已撤销,一室一空调也早已成了不少市民家的“标配”。

据统计,高峰期居民用户的报修量下降了约一半。其中,与使用空调相关的报修,其故障原因多数并非电力不足,有可能是用户同时开启多台空调导致负荷突然上升,物业公司或用户自行处理即可。由于日常抢修力量“分区布点”合理安排,故障应急响应时间较之以往已大幅下降,居民的用电满意度也更高了。

现在的“新话题”,随居民新能源车购买使用量的逐步增长而来。社区用电需求快速增长,部分点位出现高负载,供电设施需要扩容改造,但有的居民对变配电站位置、辐射等相关问题过度担忧,导致相关工程无法实施。



>>> 2008年7月18日,黄浦区西唐家弄一户居民家断电,电力员工正在抢修
本报记者 张龙 摄



>>> 2013年8月6日,国家电网工作人员在福佑路丹凤路路口加装变压器
本报记者 陈梦泽 摄



>>> 2022年6月15日,虹仙社区共享充电桩项目
本报记者 刘歆 摄

排水

>>> 关键词:泡汤
少年不识“雨天拷浜”

每年夏季,上海都要下几场大暴雨。对于20多年前老城厢的一些居民来说,暴雨后屋里向水漫金山,家具全部“泡汤”,邻居一道“拷浜”(沪语:隔断滔干河水捉鱼)。

“拷浜”这个词,90后、00后很陌生。在夏令热线投诉中,它专指暴雨后每家每户从屋里向外舀水,工具五花八门:塑料桶、脸盆、簸箕等。

居民家积水的主要原因,是道路排水不畅,下水道堵塞。1994年8月8日,本报夏令热线就刊登了《读者来电呼吁 下水道堵不起》,当时台风将至,不少读者来电反映,由于淮海中路实施改造、地铁车站建造,整条淮海中路1285弄下水道改向后一直不畅,底层居民厨房和厕所脏水四溢,恶臭难当。

那些年,上海到处都在建设。因此,一些里弄一遇上下雨天,就容易碰上“积水长积”状况,本报记者曾写道:“积水不退,进出家门要穿上高筒雨靴。这是发生在太阳底下的怪事。”

之后,随着城市的快速发展,积水的问题除了集中在里弄,还发生在地势低洼的地道和轨交站点。2009年7月30日下午,上海突降强暴雨。本报记者冒雨赶到祁连山南路桥的下桥处,几十辆车熄火,交通堵塞近一小时。而仰仗轨道交通出行的市民也来电反映,1号线莲花路地铁站出口外因地势较低,暴雨后积水近50厘米,乘客只能掏出20元钱,坐上“摩的”脱离“苦海”。

好在积水点改造,连续多年被列入市政府实事项目,各区有的改造项目,已从道路延伸到了小区。近几年,上海更是大力推进海绵城市建设,让报道中那些“啼笑皆非”的窘境少了很多。

这几年,上海市民对“下水道”最关心的热点,已转向雨污混接改造、河道等水环境治理。有热心市民还成为了“监督员”,对身边诸如洗车店违法排水、工地泥浆排入市政管网、违法取用河道水和地下水、违法填堵河道等涉水违法行为进行举报,协助城市管理人员更快找到“病灶”。

一年又一年,上海人愁与盼“升级换代”

本报记者
谈瑛 袁颖琼 罗水元
金雯雯 杨玉红 叶薇 金志刚

供水

>>> 关键词:断水
水质变成“头等大事”

高温酷暑天,居民家停水曾是夏令热线投诉的“老大难”问题。

1994年7月26日,新民晚报刊发了一则新闻:长宁路159弄40号的姚惠慰家已断水3个星期;浦东8号桥船舶新村3号楼天清来电,他们所住的大楼4至6楼近一个月见不到水;溧阳路964弄109号顾克昌家的自来水像“眼泪水”;七浦路485弄4号2楼杨伟斌及溧阳路853弄122号王志刚都来电诉说,他们那儿白天常常断水……来电居民纷纷询问:“大热天为何没有水?”

文字不长,但足见百姓停水之苦。一位参加抢修工作多年的老师傅回忆,当时水厂出水量小,地区压力低,到了高峰大家要用水,就会经常出现大片没水,有的水小,造成用水紧张状况。一到天热,全市自来水行业都要全体动员“保高峰”。

为了解决高温天用水困难,当时上水管线工程所一直在推动用水“老大难”里弄改困工程。翻到一则1993年的相关新闻:房管部门及时配合自来水公司为居民换内管,但苦于没有资金,居民们自愿每户拿出50元钱,配合房管部门换内管,如今顺昌路221号二楼的水流很大。1993年的50元对普通上海人家来说,不算小数目,可见为了彻底解决“无水”之患,居民们决心之大,齐心协力。

之后,一批自来水新厂投产,老厂逐步得到改造,市区自来水管网也经历了大规模改造,让“保高峰”不那么紧张了。抢修部门则实现设备鸟枪换炮,大幅提升了抢修效率。现在,居民大多再也不用为拎水、盛水烦恼了。

摆脱“用水难”烦恼后,翻开近五年夏令热线市民关于用水烦恼的投诉,发现如今供水品质已成大家关心的“头等大事”。比如一些老旧水管因使用年限过长,出现“水质浑浊”“水有异味”“水有异物”等情况。而且,随着市民夏日休闲去处越来越多,游泳馆、健身房、大型游乐场所的水质,也成为大家关注的新热点。



>>> 2012年8月8日,虹口区花园路暴雨过后路上都是积水
本报记者 陈梦泽 摄

>>> 同一条路经过积水点改善工程改造后,道路积水问题基本解决
本报记者 陶磊 摄

住房

>>> 关键词:物业
服务管理“跟不上趟”

夏令热线期间,和住宅小区相关的投诉、咨询电话一直居高不下。

1995年8月1日,本报刊发新闻:居住在股行路571弄37号彭顺婉的居室是1988年购买的,如今家中6处漏水、11处渗水,扶梯的墙面已开裂,手一碰,黄沙“淅沥沥”往下落。昌平路552号109室刘金香读者来电反映,自家房屋被一辆车撞了,墙壁出现裂缝,会不会给居住带来很大安全隐患?

随着成片的棚户旧区得到改造、一幢幢住宅拔地而起,不少市民告别“鸽子笼”,搬入煤卫独用的商品房。与此同时,部分商品房建设的“后遗症”显现,成为夏令热线期间的一大投诉热点。在上海各区房屋管理部门的监督下,市民的投诉都在第一时间得到核实、解决。

三十年斗转星移,市民对住宅小区内的关注点从“房屋质量”转移至“物业管理”。翻阅最近五年的夏令热线投诉记录,住宅小区物业管理是一大热点,比如,停车位管理、房屋渗漏维修等。

“三分建、七分管。”近九成购房者表示,一个好的居住环境让自己更有获得感,可以使住房的价值得到最大体现,物业服务已经是购房时最重要的衡量标准。

目前,上海物业管理小区有1.3万个。近几年,上海对规模小、管理差的小区尝试物业管理区域合并或小区管理合并,引入优胜劣汰机制,形成规模效益,提升管理服务水平。如今,违法装修、消防通道堆物等不文明居住行为也成为市民热议的话题。

噪声

>>> 关键词:魔音
噪声曾是“头号被告”

推开一扇窗,享受宁静夏夜,到底有多难?因为噪声,有些市民觉得难于上青天。

翻阅30年来的夏令热线报道,从第一通“拖拉机扰民”的电话,到城市飞速发展的夜排档、饭店、工地噪声,再到近年来广场舞、乐器热等“社区魔音”,“噪声污染”始终占据投诉排行榜前列。

新民晚报夏令热线,就是从一通“拖拉机噪声扰民”投诉开始的。1993年7月18日,家住安顺路的市民蒋有情给首届夏令热线打来电话,反映附近马路上路障被撞坏,每晚拖拉机往来的噪声让居民夜不能寐。“夏令热线”特别报道组委会名誉主任、时任上海市副市长夏克强接听电话后责成有关部门处理。几年后,拖拉机在市区马路上“突突”行驶的画面已难以想象,但城市发展日新月异,也带来了新的烦恼。饭店、夜排档生意火爆,周边居民无法安睡;城市建设快速发展,施工队挑灯夜战,打桩钻地、重型车辆来来往往,令人难以入眠……

1998年,钦州路760号居民反映,仙门大酒楼自从通宵营业后,每晚都有几十辆出租车停靠在门前,司机半夜高谈阔论,影响居民休息;宝山社区共富一村居民反映,村里有小作坊整天加工铝合金门窗,刺耳的切割声让人不得安宁;虬江路1150号居民称,和田路辟通工程晚上施工,居民难以入睡……那一年,有关噪声污染的投诉占20%,第二年,噪声污染更成为头号“被告”。

多年后,热线接到的噪声投诉悄悄变了样,不少都与市民新的娱乐需求相关。比如,2014年热线开线后,关于广场舞的投诉平均一天一起,焦点集中在噪声大、妨碍路人通行等。专家认为,广场舞纠纷凸显社区规划缺位;2020年7月,浦东金桥国际商场旁的直升机低空游览项目让附近居民不堪其扰,引来投诉;2021年,一则“老人弹钢琴邻居被吵”的报道,引发市民对“乐器热”的议论,热线开线后的41起“乐器扰民”投诉,让人关注起新型邻里关系和社区治理等热点话题……

通信

>>> 关键词:电话
申请装机要“开后门”

夏令热线开通的头几年,也是上海进入电话大发展的时代。那时有一个独有的上海特色名词,叫“电话待装户”,居民用户申请电话装机要等好久甚至找人“开后门”才能解决。

1995年,上海电话号码从七位升至八位。同年,上海光市区就有近60万电话待装户。从本报举办的夏令热线投诉统计看,电话难装、电话难移等烦恼是除水、电、煤、房之后,困扰老百姓生活的第五大问题,矛盾突出。家住虹口区的王先生来电反映,为装电话已先后调休6天半,还是没有得到解决。

1998年,市民高先生向本报夏令热线投诉,当年2月办好电话移机手续,3月18日搬迁新居,直到7月新居电话才装上,3月至7月的月租费却得照付。

1998年夏令热线期间,当时上海市电话局局长和上海国脉通信股份有限公司的总经理都曾现场接听热线电话,市民反映的问题主要集中在电话账单计费不准确,出现莫名其妙的长途电话和市内电话超次费;办理移机手续后隔了四五个月才装上新机;用户的手机经常出现公共信息收信误码、个人信息有时收不到的故障等。

进入2000年,不少市民拥有了手机,通信领域开始进入到模拟信号

转数字信号时代。当年夏令热线电信专场有关手机投诉最多的就是“模拟转数”问题。起因是,为了鼓励用户“模拟转数”,当时通信公司推出了“零机价”手机,但推出时间以前先行尝鲜“模拟转数”的用户,却失去了选择“零机价”手机即免费获得一部手机的权利……现在看来,这些投诉也颇具“时代特点”。

电话待装户、寻呼机、模拟转数、手机接通率……翻阅本报夏令热线开通30年的报道,通信领域中曾经在居民生活中出现的热词已经成为历史,电话安装难、手机接通率低、寻呼机信息错误、手机解码开价太高、为电话账单跑断腿、盛夏雷电成为宽带“杀手”等现在听起来匪夷所思的问题,当时却是市民生活中实实在在的痛点。

30年城市飞速发展,“老大难”已成历史,新矛盾又出现。电话作为人与人之间沟通工具的属性正在减弱,客服电话成了AI(人工智能)的天下,要找个人对话,变得越来越难。去年夏令热线接到多起投诉,在需要电话沟通的环节,频频遭遇机器人,常常遇不上客服所问、漫长等待、操作死循环等问题,消费者苦不堪言。本报也发起呼吁,电话的功能在转变,但服务的初心不能变。

消费

>>> 关键词:打假
网购方便“烦恼升级”

消费投诉是新民晚报夏令热线的热点之一。1993年夏令热线期间,有读者举报有人在卖200多台假冒原装进口“日本三菱重工”空调,当年本报记者层层追查,发现其中一个环节,这样一台假冒空调的进价也要7700元。如今,网购让买东西变得方便、实惠,但消费者又添了新烦恼,网购方面的投诉也持续火热。

1993年8月12日,新民晚报夏令热线刊发的报道中记述:当时的徐汇区天元商场从广东省中山市东凤镇一家商业购销部进了268台“三菱重工”253型分体挂壁空调机,其中200台调拨给农工商实业总公司空调器分公司,而农工商的进价是每台7700元,已经卖出了36台,这时被长宁区工商局查出有问题。记者追查时,一名商场业务员说:眼下大家都知道部分南方来货其中有诈,又无商检证明,但是大家都在做这生意,利高风险大嘛!

上世纪90年代初,即便是在上海这样的大城市,空调也还是“奢侈品”。老百姓花大价钱买大件,最痛恨的就是买到假冒伪劣产品。

现在消费者如果要买空调,绝大多数会选择在网上买,一台空调价格两三千元是比较正常的,只要选择正规平台,买到假货的几率很低,而且国货质量杠杠的。

但从历年夏令热线的投诉热点来看,网购投诉量在最近十年一直居高不下。比如2018年7月24日,夏令热线反映了消费者在网购时遇到的种种烦心事:在电商平台订购的生鲜,是附近菜场一个个摊位“凑”起来的,品质参差不齐;通过微店订购了一只崇明散养鸡,但收货经历了整整13天,送货时因消费者不在家,宰杀后的整鸡还被快递员直接放在电表箱里“捂”了一天……

梳理新民晚报夏令热线最近五年有关网购的投诉可以发现,消费者主要的网购新烦恼包括:因变质、破损、开裂等质量问题导致商品无法正常使用;“直播带货”存在承诺不兑现、夸大产品功效、质量不佳、售后服务履行不到位等问题;订单被无故取消,拖延退款;客服响应不到位,投诉一次换一个客服,消费者不断重复投诉内容,问题却迟迟不解决;配送不及时等等。