



新民晚报夏令热线 962555 市民服务热线 12345

# 应答市民诉求逾70万件，“夏令热线·帮依忙”平台 全网关注度达2.17亿

## 第30届“夏令热线”今收线

第30届新民晚报“夏令热线”今天收线。自7月18日开线至今，通过12345市民服务热线、962555新民晚报新闻热线等渠道，今年“夏令热线”应答市民诉求逾70万件，求助咨询主要集中在疫情防控、网上购物等方面。“夏令热线·帮依忙”平台全网关注度达2.17亿，话题屡屡霸榜同城热搜。

针对群众反映强烈的“痛点”“难点”“堵点”问题，建交领域各单位通过开展“来自热线的回应”行动，主动回应市民关切，比如公交行业在人流密集度高的公交站点加装喷雾降温设施和大功率风扇，做好防暑降温工作；轨道交通行业加强高温下设施设备的检修保养，确保运行安全；供水行业做好全市供水一网调度，加强二次供水设施运维管理，保障全市供水安全；物业行业配足抢修人员，确保快速有效做

好高温天气应急抢修等；环卫行业增加洒水频次，给道路降温降尘。截至8月18日，“夏令热线”建设交通领域市民诉求已办结2.94万件，另有2.46万件正在协调处理。下一步，相关部门将针对群众多层次、多样化需求，进一步提升常态化疫情防控下的城市运行及管理服务水平，推出更多便民暖心举措。

### 搭建沟通“立交桥”

今年“夏令热线”在沿袭12345

热线了解市民诉求的同时，还在新民App、“新民帮依忙”今日头条号、抖音号、微信公众号等同步开通新民晚报“夏令热线·帮依忙”平台，来获取民情民意，为市民群众和相关部门架起更畅通多样的“立交桥”。

截至8月18日9时，“夏令热线·帮依忙”全网总关注度达2.17亿。从7月18日11时15分开始，“第30届新民晚报夏令热线直播”在今日头条、抖音上线，截至8月18日共开

启48个多小时直播，在线总观看数超90万人。其中，小区边门不开、快递外卖禁止送入居民楼、22台巨无霸空调24小时“密集轰炸”、人行天桥加梯等热门话题引发网友广泛关注与积极互动。

今年“夏令热线”还收到不少市民提出的“金点子”。有市民建议在苏州河中远两湾城段增设公厕、便民驿站，方便市民休憩游乐；有市民建议新建的市郊地铁站周边要增设配套交通。下一步，相关部门将把征集到的“金点子”转化为人民城市建设的“金钥匙”，共建共治共享城市治理成果。

本报记者 裴颖琼

### 关注热点有变化

今年“夏令热线”期间，12345市民服务热线共受理建设交通领域市民诉求5.4万件，与往年相比总体平稳，略有下降。在区域分布方面，中心城区与郊区诉求占比趋向均衡。在关注热点方面，往年集中反映的违法建筑、施工扰民等问题得到缓解，市民更加关注常态化疫情防控下的城市管理、公共服务及居住条件改善等问题。

新民晚报第30届“夏令热线”，今天收线。

30年，弹指一挥间。读者在变，我们也在变。从30年前的一根电话线，老百姓在电话中直抒己见。到今年与互联网头部平台合作，工作日天天直播，数以万计的读者在评论区“掌握麦克风”。新民晚报“夏令热线”不变的，是服务老百姓、架设政府与百姓沟通桥梁的初心。

在今年的这个夏天，“夏令热线”坚持的，依旧是目光向下，关注普通人。家门口的小菜场，为什么还不开？

### 快评

小区门为什么不全开？小区活动场所什么时候开？行道树疯长，遮蔽了信号灯，怎么办？地铁站外，非机动车占据了人行道，如何治理……

我们反映着民意，聚焦老百姓最关切的方面，并推动着一系列民生问题的稳步解决。有人说，“夏令热线”怎么总是关注一些“小事”啊。而我们的回答是，民生无小事。老百姓的事，再小，也是大事。

### 船上与岸上

晏秋秋

第30届“夏令热线”，我们依旧坚持“建设性监督”。就像不是为了防疫而防疫，是为了老百姓的正常生活而防疫。“夏令热线”关注民生问题，不是为了批评而批评，而是为了这个城市的明天，更加美好。

第30届夏令热线，在一个特殊的夏天举办。我们想让所有人都明白，“上海”是一艘大船，而我们每一个人，都在船上。这也就意味着，当

这艘船出现了一些问题，我们绝不该隔岸观火、幸灾乐祸，而应该本着“人人都在船上”的心态，同舟共济、相互补台、解决问题。

在新民晚报的版面之外，在互联网的云端之外，“热线帮依忙”团队，在过去的这个夏天，接受了大量百姓求助信息，做了大量帮助老百姓的事情。从凌晨到深夜，小伙伴们相互鼓励的话语，总是“能帮

一个是一个，能帮一把是一把”。

伴随上海前行，有很多的温润力量。“夏令热线”，愿意成为其中一脉。“夏令热线”今天收线，但这绝不意味着，我们“飞入寻常百姓家”的努力会收尾。站在30年的门槛上，回望来路，我们不能忘记的，是晚报创刊时，老报人们“为民分忧、与民同乐”的初心。更不能丢掉的，是移动互联网时代，“纸可以没有，报一定存在”的情怀。

夏令热线，明年见？  
夏令热线，天天见！

## 大五座高能SUV

# 昂科威Plus

宁静中的宁静 静享#32分贝的美好

来自上汽通用汽车  
400-820-2020  
广告

别克品牌大使 宁静

了解更多

别克祝贺新民晚报夏令热线30周年圆满收官

心静 思远 智行千里



- |                     |                     |                     |                     |                      |                     |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 上海东昌花木 021-50452797 | 上海永达 021-54366789   | 上海安吉名流 021-52985612 | 永达通途 021-64016789   | 上海文洋 021-34948046    | 上海万兴奉贤 021-67186655 |
| 上海东昌浦东 021-68938999 | 上海永达松江 021-67741088 | 上海万兴世界 021-35121200 | 上海锦江通永 021-62758833 | 上海冠松普陀 021-62507722  | 上海奇通 021-67637966   |
| 上海玮兴 021-39285222   | 上海永达通美 021-58766789 | 上海协通 021-39595300   | 上海协通崇明 021-59680111 | 上海浦江郑隆 021-34663688  | 上海翟业 021-62208788   |
| 上海浦兴 021-58678800   | 上海永达南汇 021-68091888 | 协通鹏骋 021-69531055   | 上海协通百联 021-66312555 | 上海西上海宝山 021-56586000 | 众国通浩 021-32585299   |
| 上海瑞锦 021-66986666   | 上海名流 021-62303030   | 上海绿地徐汇 021-64160777 | 上海云峰金山 021-57244579 | 众国通泓 021-66072333    | 新虹桥 021-69780022    |
| 上海沪仑隆祥 021-65878820 |                     |                     |                     |                      |                     |