

惠民生 暖民心 顺民意

962121上线“满月”

杜绝维修乱象
统一收费标准

■ 物业维修

灯具维修、家电清洗、下水道疏通……为居民提供便捷、可靠的物业维修服务，市物业管理事务中心引入“市场化专业维修公司+区房屋应急维修中心”模式，杜绝维修乱象，保障居民的维修需求得到快速响应和解决。在这一特约维修服务运营“满月”之际，该中心表示，将积极回应居民的反馈和呼声，扩大服务覆盖面，构建统一的收费标准体系。

居家自用部位维修更透明

“我家客厅的吸顶灯坏了，小区物业顾不上，可以请维修师傅上门换个新灯片吗？”昨天，家住长宁区水城路386弄11号103室的杨阿姨致电962121物业服务热线求助。没过多久，杨阿姨就收到了特约维修人员杜辰华师傅的回复，并在预约时间准时上门，更换了最新款的LED灯片。“在我电话预约服务前，工作人员便告知了收费标准；维修结束，师傅帮忙包裹好废旧灯泡，并提醒我们丢进有害垃圾桶。”杨阿姨说道。

近年来，随着居民生活水平的日益提高，对于物业维修方面的诉求也逐渐从共用部位向自用部位延展。市面上的“维修游击队”频频施展“小病大修、无病假修、坐地起价”等花招，严重损害消费者权益。针对市场维修乱象以及住宅小区物业维修力量不足等问题，近日，上海市物业管理事务中心开通962121热线特约维修服务，引入“市场化专业维修公司+区房屋应急维修中心”的模式，推动维修收费公开透明，解决居民生活难题。

“7月10日，这一新服务上线运行，较好地解决了居民自用部位维修等诉求。”市物业管理事务中心副主任梁彪介绍，截至8月17日，热线受理居民特约维修诉求978件，工单完工率87.1%。其中，家电清洗需求最大，有530件；其他维修项目依次是下水道疏通150件，门窗维修96件，电灯电路94件，龙头水管85件，安装拆除23件。

962121热线特约维修服务还引入市场化维修企业——上海小邻通实业有限公司。该公司副总裁刘魏介绍，小邻通通过系统对接，承接962121的居民诉求，让居民有更多选择。一个月以来，响应居民需求度较高的服务项目包括空调清洗20%、油烟机清洗18%、管道疏通16%、门窗维修12%等，服务订单完工率82.27%。

■ 交通出行

本报讯（通讯员 易雯 记者 江跃中）近日，位于普陀区万里街道辖区的水泉路新村路公交站，继公交112路设点停靠后，公交830路也增设了下客站，最大限度方便了居民，特别是老年居民的出行。

8月12日上午10时03分，一辆830路公交车缓缓停靠进水泉路新村路公交站。“这下方便多了，下了车对面就是小区门。”家住车站对面小区的居民陈老伯，平时一直乘坐830路公交车去市区医院就医，以往他都要在400多米开外的新村路真金路站下车，步行至水泉路上的小区大门。如今，830路停到了家门口的公交站，陈老伯出行更加方便了。“以前我从外面买东西回来要从很远的地方拎回来，现在新增830路停靠站，下车就到家了。”

与站点一墙之隔的万里四季园小区居民周先生，也有同样的获得感，新增的下客点离



■ 昨晚，金山区山阳镇香颂湾居委会在小区广场开展“观红色电影 忆峥嵘岁月”露天观影活动，居民们重温了露天观影时光
本报记者 陶磊 通讯员 王萍 摄影报道

建特约维修服务标准体系

浦发房管公司是浦东新区房屋维修应急中心具体运营实施单位，目前，公司为95名专职物业维修工人定制统一工服，配置印有“962121”标识的电瓶车和“浦发房管家”工具包；上门时，师傅配备鞋套、抹布、防尘垫等用品，提高维修效率及用户对维修服务的体验。

“这些好做法将被纳入服务标准体系，推广至更多区。”市物业管理事务中心主任徐建福表示，特约维修服务上线以来，接到一些居民提出的建议，如962121热线特约维修服务覆盖面不够广、维修服务项目不够丰富等。对此，徐建福表示，中心正鼓励更多房屋维修应急中心参与进来，力争9月中上旬将特约维修服务覆盖全市范围。下一步，将推出更多便民利民服务项目。

对于居民最为关心的维修收费标准，徐建福表示，特约维修服务将建立统一收费标准。各服务商将对各项服务做到“统一标准，统一收费”。同一服务项目使用不同维修工具，也会标注不同的价格标准，例如疏通水管中分为“人工疏通”“机具疏通”等收费体系。

目前，居民可以拨打962121物业服务热线或通过“上海物业”微信公众号自助报修。相关微信小程序将于本月底正式上线，届时展示界面将得到优化，操作也会更加便捷。

本报记者 杨玉红

发挥医联体辐射作用

优质医疗资源
持续下沉社区

■ 看病就医

肠，这是普外科难度最大的手术之一，此前嘉定区中心医院很少做这一类手术。我会全程参与手术以及术后的诊治，为患者的顺利恢复保驾护航。”张军峰表示。

“为什么这位克罗恩病人入院十余天了还不能使用生物制剂？因为这位患者合并有肛瘘、肛周脓肿情况，必须先进行外科充分引流，并予抗菌治疗。贸然使用生物制剂会让感染不易控制，所以我们与外科仁济专家张军峰主任密切配合，积极治疗患者肛瘘、肛周脓肿，优化患者住院时间，实行个体化治疗方案。”在嘉定区中心医院消化内科病房，王震华主任正在带教实习医生。患者是一名高中生，被查出患有炎症性肠病克罗恩病，定期要去市区打生物制剂，听说仁济医院专家来了嘉定区中心医院，他高兴坏了。

前沿技术精准落地

8月13日，仁济—嘉定医联体开展百名仁济专家进我“嘉”大型义诊活动。仁济医院副院长、泌尿外科主任薛蔚教授来到义诊现场，吸引了不少嘉定当地的“铁杆粉丝”前来问诊咨询。孙先生来到义诊台前，向薛主任咨询自己86岁高龄的父亲去年查出了前列腺癌，是否适合接受手术。薛主任耐心解答了孙先生的提问。薛蔚教授表示，希望通过仁济医院资源和技术的下沉，能够更好地为嘉定百姓提供便捷、优质的服务。仁济—嘉定紧密型医联体通过向上对接仁济医院，提升综合服务能力；向下辐射社区，积极回应百姓健康之需。70多岁的印老伯，半年前被诊断为“腰椎间盘突出症”，严重影响生活。门诊接诊的骨科副主任医师沈宝良发现，老伯的症状体征与影像学检查不符，于是将他收治入院，并邀请仁济脊柱外科沈洪兴教授会诊。通过全面检查，沈教授诊断该患者为一例较少见的“极外侧型椎间盘突出症”，手术是唯一治标又治本的方案。手术由沈洪兴教授亲自主刀。术后第二天，老伯的腿痛腿麻症状消失，逢人便夸家门口的“大教授”本事大！

10岁的小雨是交替性内斜视患者，“我一次在医院公众号刷到了眼科陶晨主任，知道他特擅长斜视矫正手术，所以带女儿过来。”手术在全麻下进行，用时仅1小时左右。“通过手术仍有很大机会使眼球恢复正位。”陶晨叮嘱小雨妈妈，孩子出院后还需接受视功能训练。
本报记者 左妍

仁济医院嘉定分院（嘉定区中心医院）近日举办“普惠惠民”手术周活动，在仁济专家的带领和指导下，手术周共开展了28台高精尖手术，微创技术不断精进，为持续提高医疗服务能级提供了技术保障。仁济医院胆胰外科主任医师、嘉定区中心医院普外科主任刘颖斌带领团队完成了医院普外科领域“天花板”级的高难度手术——胰十二指肠切除术，曾经此类胰腺癌患者只能转诊三甲医院进行手术治疗。“仁济专家下沉到嘉定，就是要到患者最需要的地方去，让他们看病就医更方便，这也是紧密型医联体的意义所在。”刘颖斌主任说。记者了解到，仁济医院嘉定分院（嘉定区中心医院）进一步发挥仁济—嘉定紧密型医联体辐射作用，持续下沉优质医疗资源，推出了一系列便民、惠民、利民举措。

同质服务提升能级

今年6月，仁济医院“名医工作站”正式落户嘉定。两个月来，全面参与医院临床、科研、教学等工作，“名医育名科”效应逐渐显现。

张老伯不久前被查出胰头癌，听说在嘉定区中心医院就有仁济医院胰腺方面的专家，便在家人陪同下前来就诊。“去市区看病，很麻烦，现在这些专家来到家门口，看病方便多了。”张老伯说。接诊张老伯的正是“名医工作站”刘颖斌团队的核心成员——仁济医院胆胰外科主任医师、嘉定区中心医院普外科执行主任张军峰。“患者需要切除胰十二指

万里街道居民的一条建议得多方回应

期盼已久
公交下客站启用了

小区大门只有几步之遥，“现在增加了830路停靠，我们都很开心，下车走到小区就十几步路，以后拎着大包小包也不用担心了。”

830路全程22.84公里，纵跨徐汇、长宁、静安、普陀四区，途经第六人民医院、同济大学附属普陀人民医院和徐家汇、衡山路、静安寺，北端终点站在万里小区，是居民特别是老年居民出行、就医的首选。

830路富水路万里小区沿线有中骏天誉、愉景华庭、达安春之声花园等多个大型居住

区，增设站点前，居民们距离最近的站点需要步行十多分钟。考虑到出行的实际需求，附近居民对新增下客站的呼声越来越高。今年6月，李阿姨所在的中骏天誉小区趁着两代表一委员下社区的机会，提出了这个诉求。“代表委员到我们小区，我们就提出来了。当时我也不知道批不批得下来，我想112路设站的时候有点难度，830路要跨区协调，难度也不会小。”李阿姨说，建议落实得很快，推进中也会及时告知进度。

“建议提上去后，我们收到了包括公交公司在内的高效回复。”中骏天誉居民区党总支书记刘蕾表示，居民们对这个站点期盼已久。

收到相关建议诉求后，830路所属的巴士二公司及南站车队迅速反应，开展调研，全力推动增站事宜。“我们多方联系了市交通委、市道运中心、交警部门，相互配合，加快开通水泉路新村站点。”巴士二公司南站车队队长助理陈鸿祺表示，他们在两周左右就完成了设站流程，后续立即着手制作830路35个站新高站信息及相关设施设备的更新。“随着老龄化程度的加深，公交车上已经设置有很多适老化的设施设备，而在乘车方便上，我们也希望老人能更加便捷。”陈鸿祺说。

正式启用新站的前一晚，830路所有车站的站点图更新到位，公交车内还张贴了“调整通告”，方便居民获悉站点新增事宜。“8月11日晚上，在运营结束之后，我们进行了站牌、语音报站的更新工作，包括四牌一图的更新也是多部门协同配合，连夜完成的。”陈鸿祺介绍。