

一年一度的新民晚报夏令热线，今天落下了帷幕，从7月5日开线一共40天，其中，上海罕见地出现持续高温，高温日竟有30多天，相应带来的投诉也激增，不少市民更向热线“点题”反映诉求。为回应市民诉求，本报记者与志愿者每天“战高温”，接投诉、访现场、聊问题、找答案，奔赴在“民有所呼，我有所应”的路上。而一桩桩城市治理与市民生活中的难题，也在大家的“鼓”与“呼”中有了回应。

第32届新民晚报夏令热线闭线之际，我们邀请六位记者，讲述六个采访背后的故事。高温中的奔波是“苦”的，为民解忧却是“乐”的。无论是帮市民实实在在地解决问题，还是为城市管理新难题探出路，这些故事折射出的，都是政府各相关部门闻声而动的作风和新民晚报夏令热线为民服务的初心。

六四个十天的苦与乐

本报记者与志愿者访现场、聊问题、找答案
今夏上海罕见持续高温，市民投诉相应激增



■ 8月3日 4版

公园晒背 “晒出”治理话题

公园晒背火了。当我在社交平台上看到这个话题时，其实是心存疑虑的——连日40℃高温，真会有人在公园里晒背吗？不怕晒伤或中暑？

眼见为实，我决定冒着酷暑去几座公园转转。没想到，不仅有，还有不少。座椅上、草坪上、通道上……一群群“晒背族”或趴或坐，自顾自撩衣进行“天灸”，丝毫不避讳周围人的目光。和不少保安、游客聊天后，发现大家对这个话题都有感触，有支持有反对，而公园管理方更有着万般委屈和无奈。

连夜写出稿件，没想到一石激起千层浪，刊发后引爆网络。不仅被上海所有主流媒体转载，外地也有许多媒体转发，多篇阅读量超10万，评论动辄上千条。翻看网友评论，我意识到释放自由天性与维护公序良俗之间确有矛盾，如何为各方找到“最大公约数”是城市管理最难的课题。

与其他稿件解决具体问题不同，这篇稿件抛出一个具有公共属性的话题供探讨。评论中，网友们提出了一些建议，比如呼声较高的“划区而治”等，我都带给了管理方。且不论难题是否有解，只要能让各方的声音被听到、需求被看到，通过观念的激烈碰撞增进理解、求同存异，进而推动城市治理更精细化和人性化，为城市管理探寻良方，“夏令热线”的存在就是有意义的。

好在，三伏天快结束了，让公园头疼的“脱衣晒背”可能也将消失。可下一次又会出现什么新难题呢？年复一年，热线记者始终在路上。

本报记者 金昱矣

■ 杜萱

这个夏天，我完成了许多“人生第一次”：第一次看到自己写的文字印成铅字出现在报纸上，第一次走进直播间……

我走街串巷，在城市的高温里感受市民生活里的苦闷。我走访了令居民陷入电梯恐慌的小区，感受了骄阳炙烤下缺少遮阳棚的公交站台，调查了地铁站里扶梯“趴窝”究竟为何……我真切地听见了市民迫切的诉求声，也欣喜地听到了来自多方面的及时回应声。

■ 桑艺曼

夏令热线让我有机会近距离了解社会生活中真实存在的民生问题。令我印象深刻的一例是关于噪声问题的。投诉人长期被楼下宠物店噪声侵扰，生活质量

三回现场 看广场舞“顽疾”

炎炎夏日，许多市民在夜间走出家门，或约上三五好友，或加入小区“舞队”，在马路街角或空旷广场上跳广场舞健身。舞者们方便了自己，噪声却侵扰了他人。广场舞“顽疾”扰民，已然成为城市治理的一大“痛点”。

今年夏令热线期间，我与同事李晓明和志愿者们一道，兵分多路，前往浦东大道金桥路、大木桥路零陵路、漕宝路吴宝路和新村路西乡路等多个先前采访过、集中投诉多的点位回访。实地踏勘后发现，经过相关部门因地制宜、多措并举的努力，许多长期困扰周边居民的“露天舞池”或大有好转，或彻底“治愈”。这背后，是属地街镇和基层管理者们实实在在的付出。

让我印象颇深的是大木桥路零陵路路口，4个街角曾全被舞队“霸占”，噪声滋扰周边多个小区的百余户居民。我“三回现场”，发现每次情况都有所好转，原来徐汇区斜土路街道先后召开8次协调会，打出提级管理、排摸登记、推广技防等“组合拳”，将噪声控制在可控范围内。同样，浦东新区沪东新村街道注重“疏堵结合”，将市民引导至街心花园。这些，都是基层可复制、可推广的好做法。

先前本报有关广场舞噪声扰民的报道刊发后，引发社会各界的广泛关注，纷纷希望各方向同发力，破解这一难题。该篇“追踪测评”刊出之后，也取得了良好的传播效果与社会反响。许多市民评论、转发，对夏令热线持续关注家门口的民生问题表示感谢。

本报记者 徐驰



■ 7月28日 4版

大学生志愿者心声



■ 7月11日 6-7版

空调清洗 支招辨别“李鬼”

往年夏令热线，我们关注过维修空调衍生出的诸多问题。比如不少人在维修空调时会撞上“李鬼”，不仅没修好，还支付了高昂的费用。

今夏又是连续高温，夏令热线又收到了有关空调的新投诉，那就是清洗。“清洗师傅将机器拆卸下来，竟然装不回去了，最后和他人视频通话才算解决了问题。”市民过女士的遭遇，让她觉得特别荒唐，如此不专业还能给人上门清洗空调？

看到这个案例后，我又和志愿者就相关关键词再度搜索，发现投诉并非孤例，甚至发生在一些知名网络平台上。比如针对某生鲜平台的投诉就有好几起，另一位市民郭女士家的空调不仅被洗坏了，就连后续的退款和赔偿，平台愣是拖了一年多都没给出解决方案……

面对诸多同类投诉，我们选择找专业人士来支招，邀请上海电子产品维修服务行业协会的专家对此类投诉进行解析，并从源头上给出解决方案。通过专家提醒广大市民消费者，在清洗和维修时认准专业的机构和企业，切实轻信一些“小卡片”或者互联网的推荐，并向大家推荐最新公布的“2024年上海市家电维修服务行业推荐企业名单”，供市民在接受服务时明辨优劣，便于市民按图索骥，避免“掉坑”。

本报记者 杨硕

“蒸笼”屋顶 有了解决方案

杨浦区控江三村居民向夏令热线反映，今年夏天感觉格外炎热，尤其是住在顶楼的居民，待在家里就像“蒸桑拿”，空调要开几个小时温度才能降下来，往年则没有这种状况。

对于居民反映的情况，我前往该小区实地查看。这是一个老式小区，房龄已经有五六十年，小区里有近一百个楼栋，大多数是五六层的住宅，且没有安装电梯。大热天里，光是爬到楼上就要累出一身汗。进到顶楼屋内后，一股闷热的气息将人包裹，汗水涔涔而下，一测量，屋内温度居然高达35℃，达到了“高温”标准。居民直言，自家卧室根本就“不想进，不能待”，睡觉前要提前几小时开空调，等温度降下来后才能进来。

往年都很正常，今年为何反常？居民认为，是去年实施的“美丽家园”工程的祸，屋顶改造后虽然变美了，却不隔热了。那么，事情果真如此吗？我分别向居委会和街道了解情况，获悉今年顶楼居民确实普遍反映屋内比往年要热，反映较为强烈的有100多户。不过，屋顶“变热”的具体原因，还需询问“美丽家园”的责任方。我又找到房管部门追查原因，终于了解到屋顶改造时拆除了原来的防水油毡布，新换的沥青瓦片也比原来的瓦片要薄，导致隔热效果变差。

“美丽家园”改造本是桩好事，却因考虑不周导致顶楼居民饱受煎熬。新问题该如何解决？在我的不断追问下，责任方终于拿出了解决办法，初步决定在屋顶涂装反射隔热涂料，以达到隔热降温效果。目前，施工方已选取一栋楼作为试点，现场搭起了脚手架，如果屋顶试验达到预期效果，会根据居民需求进行改造，解决“蒸笼”屋顶难题。

本报记者 李晓明



■ 8月1日 7版

台风隐患 第一时间处置

记者走访多家小区调查发现，有些问题已解决有些亟待处理



■ 7月24日 8版

“格美”台风影响申城之前，市民纷纷寻找身边的安全隐患。接到投诉后，我顶着风雨，冒着酷暑，前往梅园邨、四方新城、民航古北公寓、粤秀名邸等十多处实地采访。这些地方，有的有车库积水隐患，有的存树木倒伏风险，有的现高空坠物可能。

不仅市民在“盯”，相关部门也紧盯不放，快速响应，及时处置。我到达现场时，粤秀名邸地下车库的积水隐患已消除，民航古北公寓的“三驾马车”已着手处置有倒伏隐患的大树，江杨北路绿化带倒伏的树木已清理，华沁家园高墙外松动的空调外盖已拧紧……

采访之后，四方新城“穿越”到梅园邨屋顶的一排参天大树和宝钢九村一棵“亚健康”树都及时得到了修剪，防汛部门跨前一步将本应由物业公司处理的缺失井盖盖补上了，城管部门第一时间清理了国际公寓十楼的悬空平台，电信部门关好了繁荣昌盛小区26楼的基站窗户后，又连夜“回头看”……

凡此种种，都能看到，即使是小细节，市民也在瞪大眼睛查找，职能部门也在铆足干劲响应。双向奔赴中，一个个隐患才能快速消除，一处处风险才能妥善防范。快速处置的背后，是时时放心不下的防微杜渐，唯有如斯，城市才更安全。这，不能不令人欣慰。

本报记者 罗水元

危墙背后 还须监管物业

市中心一道危墙堵路十多年 存在极大安全隐患，影响正常通行，形成卫生死角



■ 7月31日 7版

7月31日，夏令热线《市中心一道危墙堵路十多年》报道了一堵危墙横亘在安远路人行道上十多年。第二天，这堵危墙就在市城管执法部门的督办下，由长寿路街道多个部门合力拆除，扫除了市民通行的安全隐患。堵了十多年，拆除不用两天，背后纠缠不清却又难以监管的竟是物业利益。

自2015年9月10日开始，宗鑫公寓的康苑物业公司在未取得停车场经营资格的前提下，就对安远路人行道上的“外围车位”收费管理。10年至40万元的停车费，既未上缴，也未进小区。街道的惠民之举被物业念了“歪嘴经”，背后夹缝的利益竟遭个别业主覬覦，要给好处、送车位才“息事宁人”，而这堵屹立不倒的危墙就成了停车场掩人耳目的围挡。

《中华人民共和国道路交通安全法》第五十六条规定，禁止在人行道上停放机动车，除非依照该法第三十三条的规定施划了停车泊位。“危墙”倒了，自然影响不少人的利益。物业公司该受何种处罚？10年停车费如何更好地“用之于民”？停车场管理主体又该如何规范？相关部门正在积极调查。

此外，我也获悉，小区居民向12345市民服务热线反复反映的物业用房被当作保安宿舍出租牟利等久拖不决的安全隐患，此前被街道房办认为“管不了”，现在消防、城管等部门也已关注，将督促物业一并整改。

本报记者 王军