

# 民生报道

# 以热线连接千家万户

## “一线”解民忧

1993年夏，申城连降暴雨，全市250多个路段积水，家中“水漫金山”的市民难以计数。7月18日，新民晚报创造性地开通夏令热线，时任副市长夏克强亲自接听市民电话并现场办公，在炎炎夏日中为百姓排忧解难。自此，夏令热线作为一条主动并具有建设性舆论监督的热线每年推出，成为新民晚报重要的民生报道品牌。2005年，在上海新闻界纪念第六届中国记者节大会上，新民晚报夏令热线被授予首批上海媒体优秀品牌称号。

今年夏天，已连续开通32年的新民晚报夏令热线依然热得滚烫，各端共发布报道120多篇、短视频70多条，全网总关注度达到1.62亿。在做好传统报道的同时，新民晚报夏令热线还在微信视频号、抖音号等平台同步开启直播。每周一至每周五的11时15分至13时，记者既当主播，又当分享人，在直播间与网友密切互动、即时响应，高效排忧解难。27场直播总看播人数达143.3万，融媒各端后台共受理市民诉求11896件，均第一时间得到处置。其中，新民晚报还首次与解放日报群工部开启5场联合直播，全网总观看人数达27.9万。

## 倾力“帮依忙”

2019年7月8日，新民晚报社设立“帮依忙”全媒体工作室。工作室以40多年如一日“与民分忧 为民解难”的新民晚报群众工作部为班底，打造“全媒体时代群众工作新格局”，在线上线下构筑起“办实事解民忧”的融媒体桥头堡。

“新民帮依忙”积极推动市民“急难愁盼”的有效解决，诉求解决率达85%以上，回访满意度也很高。据统计，去年“新民帮依忙”发布舆论监督类报道300多篇，全网总关注超2.8亿，数十篇报道登上今日头条全国热搜第一和新浪微博全国热搜第一。今年1月至8月，“新民帮依忙”已发布报道260多篇、短视频170多条，全网总关注度超2.3亿；推出“民生直播”32场，总看播人数近210万。

去年主题教育期间，“新民帮依忙”栏目策划推出“问‘题’于民”专栏，充分体现了“新民姓民”站位，从反映一件“民生之忧”到聚焦一类“民生众忧”再到发掘“市民金点子 治理金钥匙”，先后收到市民反映的4100多条线索，从中排摸出3500多件市民“急难愁盼”，并给出解决方案。今年3月，“新民帮依忙”融媒体工作室被中宣部命名为第九批全国学雷锋活动示范点。

## “调查”惠民生

2022年北京冬奥会期间，新民晚报刊发《冬奥会助燃 申城冰雪经济乘势兴起》通版报道，首次创新推出“民生调查”栏目。记者深入一线，针对民生领域热点、痛点、难点展开深入调查，透视社会现象、紧跟时代潮流、启迪社会治理，深受市民喜爱。

去年开始，“民生调查”栏目焕新升级，聚焦热门民生话题，选题更加丰富多元，围绕新中式、二次元、银发族等消费新热点，找搭子、野景点等文旅新体验，绿色回收、家政服务、宠物友好等生活新方式，展开调查分析，突出“原创、上海、民生、深度”特点，已刊发整版报道近50篇。

今年以来，新民晚报按照市委建设习近平文化思想最佳实践地部署，全力打造“头部民生平台”，开创融媒时代民生报道新篇章。比如，记者晏秋秋领衔的工作室从今年春节起持续开展直播，在奥运期间更是连续直播17天，与粉丝互动、与百姓同乐。在此基础上，新民晚报启动民生主播培育计划，打造新民直播项目，走好网上群众路线，助力各类社会治理难题的破解。



▲ 1994年，经济部记者用办公室直线电话接听夏令热线来电



▲ 2009年7月18日，“夏令热线供水特别行动队”发车



▲ 2012年8月，台风来袭，记者前往甘泉一村了解积水情况



▲ 2023年7月5日，记者在嘉定采访垃圾房设施老旧问题



▲ 2024年，“第32届新民晚报夏令热线”直播连线

### 潘高峰

对于“飞入寻常百姓家”的新民晚报来说，民生报道既是拳头产品、金字招牌，更是立身之本。新民晚报先后推出“夏令热线”“新民帮依忙”“民生调查”等多个民生报道品牌，充分发挥记者贴近百姓、深入一线的优势和舆论监督的重要作用，办实事、解民忧，化解人民群众“急难愁盼”，助力提升超大城市治理能力和水平。



▲ 新民帮依忙 (2022年6月16日7版)



▲ 新民晚报夏令热线 (2024年8月1日7版)



▲ 民生调查 (2024年4月7日3版)



▲ “点”亮上海 (2024年7月26日6版)



▲ 上海人民建议征集专刊 (2020年8月17日11版)