

全在这条热线里 上海人三十年夏天的生活烦恼

最早一条关于夏令热线的新闻，来自1993年7月17日的《新民晚报》：

“为了更好地配合市政府办实事工程，贴近申城市民生活，丰富夏令经济新闻报道，本报与市公用事业管理局从明天开始，新辟‘夏令热线特别报道’。”

自1989年以来，上海人安装电话的热情持续高涨，不到6年的时间，电话号码就完成了从7位数到8位数的跃升。

1990年代初的上海，几乎家家户户必备一部座机电话。对当时的人们来说，电话无疑是最强的“即时通讯工具”，没有之一。

夏令热线也因此具备了走进千家万户的物质条件。

第二天早上，8点30分，第一个热线电话打了进来。

一名居住在安顺路的女性市民反映“家附近一条本来不允许机动车通行的小路，自路障被撞坏后，每晚拖拉机来往不断，居民夜不能寐。”

接电话的人，是时任上海市副市长夏克强，他当即在电话记录上批示，责成市交警总队、长宁区交警大队会同有关街道共同处理。

也许是看到热线电话的效应如此之大，市民打电话的热情持久高涨。

很快，爆满的电话连线已经满足不了市民的需求。1995年的夏天，市民可以进行现场咨询，和有关部门负责人面对面讲述自己在生活上遇到的难题。

在进入千禧年之前，“夏令热线”又发生了一件大事。1999年，热线首次登陆互联网，与报纸、职能部门热线解答和声讯电话咨询一起，解答老百姓的身边事。

与此同时，沪上其他媒体也陆续开通了自己的“夏令热线”：2001年，《新闻晚报》开通夏令热线；2003年，《解放日报》与上海电视台合作推出夏令热线；2004年，由东方网、《东方早报》、东方卫视联合主办的“东方夏令热线”报道活动正式拉开帷幕；同年，《新闻晨报》的“夏令晨报”专栏也与市民见面了……

时间是处理问题的好手，当时当刻让人困扰、烦恼、火冒三丈的问题，在多年之后，或许就往事随风，都随风了。

这是我们在翻遍了30年来刊登的5100多条关于夏令热线的内容后，最深刻的感受——上海城市生活的变化，系在电话线的一头。

1990年代，每到夏天，用水难、用电难问题非常突出，总有无数通电话会打进来。

1993年，住在顺昌路的阿姨反映：“这里水流像眼泪，一滴一滴急死人。”

1994年，赵女士反映：“南京西路1025弄15号中，一层楼10户人家才合用一只5安培的火表，不胜负荷，保险丝常常熔断。”

问题如此集中，固然和一到夏天，用电量激增有关，也和当时上海的居住状况大有关系。

“常常断水，水费还一年比一年多。”这是90年代许多合用水表的住户遇到的难题。分摊水费不均，导致邻里纠纷时有发生，甚至有些住户因此长年拒缴水费，实在令人头疼。

合用水表这个形式可以追溯到1949年，当时的《解放日报》刊登：“三户合请装置一自来水总表是可以的，惟须推派一人为代表，向公司方面负责缴付水费等事”。

据统计，截至1999年，上海市老式工房的合用水表8万只左右，老式里弄及老式大楼用总水表的有200处，涉及数十万户居民家庭。

为了满足市民一户一表的诉求，自来水公司积极推进总表分户工程，放宽对居民楼进行分表改造的政策。经过20余年的努力，绝大部分住户拥有了独立的水表。

许多老建筑，如华山路上的枕流公寓，这座“海上名楼”里的70家房客在2019年终迎水表分装；北京西路1133号居民楼，于2022年结束了“人工”计算水费的历史。

还有一个带味道的难题，也在很长一段时间经常出现在夏令热线的报道中。

1993年，有一部分市民家中经常发生“奇观”。

居住在斜土路的顾女士打电话，说自己家中的抽水马桶倒喷现象十分严重。

“只要三至六楼抽一下马桶，二楼的抽水马桶便往外喷污物，最高竟可达一米有余。”以致于她们一家上厕所时始终心惊胆战，需要时刻注意楼上的动静，一旦听到有响动，需要即刻起身逃离现场，否则后果不堪设想。

更重要的是，这一现象在该地区已持续7年之久，遭殃的不止她一家。

无独有偶，虹口区新市南路的孟女士称自家抽水马桶有倒喷现象已近十年；国年路、南丹路、曹杨二村、新泾七村的居民也纷纷来电、来信，反映相同的问题。

在媒体的呼吁下，房管部门认真调研，发现是房屋下沉所致，经过多方努力，终于为市民解决了这个“老大难”问题。

上海夏天的标配是8424西瓜、马陆葡萄、糟毛豆糟鸡爪、冷面冷馄饨……还有一条“热线”。

每到夏天，各大媒体就会推出“时令货”——夏令热线，专门用来收集上海老百姓生活中的烦心事。

这一传统，已有三十年之久。



@上海市民生活指南

时间来到21世纪，市民关注的角度发生了改变，从“自家事”转移到了“门前事”、“小区事”，矛盾的焦点也有了新变化，从满足日常生活的刚需变成了如何更好地改善生活条件。

而时间的作用在于，把原本不成问题的问题，变成了新问题。

上海人的夏天不再是吹电风扇、乘风凉，而是躲空调。新家电带来新问题，2003年的夏令热线，与空调相关的投诉多了起来。

市民们来电埋怨，家里安装的空调发生故障后遭遇维修难；没有按规定安装排水管或者排水管损坏，空调滴水如小瀑布；沿街商铺的空调室外机产生的热浪，令过往行人难以忍受等。

家里添置的大件还有轿车。出行方便的同时，私家车在家门口无处“安身”的难题也随之出现。

大家各想“奇招”：争抢小区停车位，毁绿圈“车位”，随意在路边违停、阻塞交通……

上海这座城市也出现了大件。

1993年，上海地铁1号线开通。10年之后，原先的新鲜感、自豪感中出现了埋

怨，不少市民开始打电话抱怨地铁管理方面存在一些不足，“客流早高峰时挤地铁就像闷桑拿！”“地铁通道臭气弥漫，行人纷纷掩鼻疾走”“上下班高峰地铁色狼屡屡趁人多下手”“轨交站边黑车乱设摊屡屡禁不止”等等。

上海公开出售的第一批商品房，集中在上世纪90年代。随着时间的流逝，这些商品房及其附属设施开始变得老旧，曾经方便居民上下楼的电梯也开始频繁出现故障。但要更换新电梯，势必动用维修基金，往往牵扯多方的利益和矛盾，经常遇到“业委会难通过，物业笃悠悠”的情况，令业主苦不堪言，于是夏令热线频频响起。

“养宠物无可厚非，但这臭味熏得邻居无法忍受。这总说不过去吧？”2005年的夏令热线，市民忧心忡忡地打来电话。宠物扰民开始成为小区管理的一大顽疾。

2014年，ofo问世。在随后的几年里，摩拜、小鸣、悟空、哈啰等品牌陆续进入市场，共享单车的风潮迅速席卷各大城市。在方便市民出行的同时，共享单车乱停放、充钱容易退钱难都成为了“夏令热线”的焦点话题。

一个时代有一个时代的难题。

有的难题随着时间远去，有的始终纠缠在上海市民的生活中，给本就闷热的夏日添了堵。

今年《新民晚报》的夏令热线收线时共收到市民诉求84.8万件，而《新闻晨报》在开通夏季公益热线时写道：

楼下那不为邻居着想的烧烤店，离你家距离近得不能再近的垃圾堆，楼栋里几乎从没停歇过的装修噪音，小区里散养的

宠物，电梯里挥之不去的狗屎骚，头顶上高悬的花盆，邻居家不成曲调的练琴声，还有那一下雨就漏水的房顶，从傍晚闹腾到半夜的广场舞……哪一件都让你无比烦恼，哪一件都让你求助无力。

确实，生活周而复始，矛盾层出不穷，还好，上海有那一条条的夏令热线。

文/沈冠君 晨报记者 顾 箬
画图/二 黑

物资回收

高价收旧书 画银元家具

准国旧大正堂高价收旧瓷器·玉器佛像·香炉·印章·砚台·旧扇子竹木牙雕·古纸币·旧箱子像章·小人书·旧旗袍·旧被面·布料·文学书籍等免费上门估价
南昌路611号近襄阳南路
汤经理 52733361 13564330778

物资回收

为民调剂

本店以雄厚的实力，收购旧红(白)木家具、新旧字画、名人信札、旧书碑帖、连环画、邮票、钱币、像章、旧瓷、旧玉、紫砂、竹木牙雕、文房用品、及其它古玩杂件、名贵酒类、阿胶、工艺品等。
徐汇区宛平路1号(近淮海中路)
63232582 13701722984 沙先生

投放热线：22895373
《新闻晨报》综合分类、遗失、注销各类声明广告

上海东安国际旅行社
出国138个国家旅游线路、国内各省市旅游线路、疗休养度假线路。
电话：53829270 13816308046
www.da560705.com 地址：上海市黄浦区淮海东路99号恒积大厦7楼0座(西藏路口)
交通：地铁8号线14号线大世界站6号出口

