

# “小石热线”不热了 积水咋办呢

## 相关部门表示,“小石热线”主要功能已归并到市政热线 12319

### 居民说

## 怀念“小石”帮忙的日子

又到汛期,下水道不通、路面有积水的情况时有发生。几年前,南京市曾经公布过一个专门的排水热线“小石热线”(86639339),此热线24小时开通,收集市民反映的排水问题,并及时出动工作人员排除水患。多年来,一到汛期大雨或特大暴雨来临时,“小石热线”就一刻不停地响着,有时一上午就接到了170多个报修求助电话。

可一段时间以来,“小石热线”渐渐淡出了市民的记忆。现在,市民再遇到积水的问题怎么办呢?



前天,大桥南路48号地漏被堵,积水很深。快报记者 齐天天 摄

### 如今碰到积水挺尴尬

记者采访了多位居民,不少人表示,如果是小区里有积水,最先想到的是去找居委会,而对“小石热线”,大多数人感到很陌生。

一提到“小石热线”,中华门街道正学路社区主任刘光德连声说:“知道,知道,这是排水热线,以前我经常打。”每逢居民向刘主任反映下水道不通、路面积水的问题,刘主任第一个想到的就是拨打小石热线,而小石热线一般也不会让他们失望,在承诺的时间内派人过来,帮助居民排除水患。只是近两年,刘主任很少拨打这个热线,因为社区的下水管道重新改造过,积水的问题也不再出现。

而秦淮区来凤街社区居委会主任万银珠表示,一般有居民找到她反映路面积水的问题,她首先想到的是房管所,一个电话,房管所就会来人查看情况,及时排水。

但有时也会遇到尴尬。前段时间,家住生姜巷4号的张大妈反映门口积水难排,万主任到现场看了一下,了解到是有些个体旅馆私自改造下水道排放粪便和油污,造成下水道堵塞。由于此路段不在房管所管辖范围,万主任就将此事多次反映到秦淮区环卫所、秦淮区市政设施综合养护管理所,但均无下文。对此,万主任和张大妈感到有些困惑:这事就没人管了吗?

### 只好靠朋友帮忙排水

张先生是一名保安,家住秦虹小区。

提起“小石热线”,他立即反问道:“这怎么不知道呢?”他告诉记者,他家所在小区附近有一个地下通道,每逢下雨天那里就会积水。“以前打小石热线,

现在遇到积水这些问题,就喊朋友帮忙了。”张先生说,他家门口也淹过水,当时他的第一反应是拨打110。但是,110来了,根本不管用。有一次,他就喊了一个精通水电的朋友,花了点钱,把家门口排污问题解决了。

张先生说,他家的事情是个小事情,但是没有小石热线,实在不方便。这两天雨下,新华书店门口、沃尔玛门口很多地方积水了,但似乎总是得不到解决。“如果小石热线还像过去一样,肯定有人打过去了。”张先生说,现在发现了问题,大家都不知道该打什么电话,找什么人来看。

### “小石”收费但效率高

自从1999年南京市排水管理处服务热线“小石热线”开通以来,家住华侨路社区的张琴就把“小石热线”的八位号码用钢笔工整地写在了通讯录上,时间一长,张琴早已将这个号码烂熟于心。由于张琴居住的是一个老小区,地势比较低,一到暴雨天气一楼就得遭殃,24小时排水热线自然成了居民心中的福音。“特别是到夏天的时候,小区门口经常会出现污水漫溢,都是我主动打这个电话。”

通常电话打完没多久,维修人员便会开着吸粪车将漫溢的污水排除掉,随之排除掉的还有老百姓集在心中的麻烦事。那时候,“小石热线”早已成了张琴和居民们的雨天好帮手。“尽管是要收费的,但办事效率很高,24小时无论啥时打电话,污水漫溢的问题总能快速得到解决。”但随着去年单位改制,南京市排水管理处已经没有了管理职能,仅仅负责南京一些道路的排水养护工作,“小石热线”也已渐渐淡出了人们的视线。

张琴说,没有了这个生活中的好帮手,真的很可惜。

快报记者 汪洪新 陈英 钟晓敏 实习生 张璟

### “小石”说

## “小石热线”绝对不会消失

梅雨期间,暴雨阵阵,但往年异常繁忙的南京市排水管理处服务热线“小石热线”如今却异常冷清。据悉,昨天一共接到6个排水报修热线,这已算相当“热闹”,平时每天基本只有一至两个热线。记者了解到,获得过国家级青年文明号等数项荣誉的“小石热线”目前正面临改制后“向左走还是向右走”的尴尬。

“改制后将结合排水处职能重新定位,做一些服务延伸,不过,现在可以肯定的是南京市民熟悉的‘小石热线’不会消失。”南京排水管理处孟向阳处长这样告诉记者。

### [当年]

#### 苦:一天600多个电话

“小石热线”于1999年9月推出,小组成员共有9人,全部为女同志。该热线先后向社会推出两批服务:一是受理南京市市政排水设施的报修投诉和咨询建议;二是为南京市各住宅小区、企事业单位提供排水设施管理和维护的有偿服务。

说起其中的苦,原“小石热线”创始人石婷、现“小石热线”班长苑智浩均没有直接表态,“记得最忙的时候一天要接600多个电话,报修投诉的两台电话从早到晚就没停过,吃饭、上厕所的时间都没有。”

#### 快:2小时内必须到场

汛期,讲究的是效率。“小石热线”正以此为追

求:铃响三声必须拿起,接到电话后2小时内必须赶到现场处理。

据介绍,“小石热线”当初未改制前,工作流程相当简单,最多两级。即,接到排水报修,属于区的,小石热线通过电话就可“遥控指挥”各区的二级网络,通过各区的市政工程管理所处理。而如果涉及的是市管道路,那么则更简单,直接跟管线所联系,立马可以安排工作人员前往。

#### 喜:获得荣誉一大堆

在7年的成长经历中,“小石热线”用热情收获了“成功”,打造出南京排水系统的一大品牌。2004年,团中央和建设部授予江苏省3家企业单位“青年文明号”称号,“小石热线”也在其中。

### [如今]

#### 冷:一天只有两三个电话

昨天下午,记者来到位于江苏路的“小石热线”。这里冷冷清清,只有报修投诉处有个服务员守在那,一天接不到几个电话。

#### 难:服务范围缩小了大半

改制后,“小石热线”的权力大大下降,规划初审、排水许可、违章处罚权均被“拿”走,只剩下“报修投诉”一块,真正实现了“管养分开”。而服务范围也缩小了大半。全市下水管道约有1500多公里,而其管辖范围仅有300多公里,且是主干道。

“管、养分开是个大趋势。所以,我们现在要面对的是‘小石热线’的重新定位。但提供服务的宗旨不会改变。”相关人士表示。

快报记者 毛丽萍

### 市政说

## 排水热线为啥遇冷



路人在积水的路面上赶路。快报记者 翁叶俊 摄

自从“小石热线”的主要功能归并到12319市政热线后,不知何故,市民电话报修的热情却在逐年下降。昨天下午,记者来到位于虎踞南路的市政热线,发现中午一场急雨后,12319热线接到的报修电话只有1个。

### 积水依然不少

排水报修电话遇冷,是否说明南京排水问题已经基本解决了呢?答案显然是否定的。就在记者骑车前往市政12319热线的路上,就发现洪武路沃尔玛超市东侧慢车道、羊皮巷西侧路口、秣陵路与王府大街交界的西南口均有大面积积水,记者也就此向市政部门进行了报修。然而,在热线查看报修记录时,除了记者的报修外,只有一位市民反映河西黄山路上有积淹水,前天雨后也只有两例排水报修。

### 热线为何不热

究竟是什么原因导致了这种结果?市政热线负责人陈伟分析认为,一方面是市政热线12319被市民熟知的程度还不够。其实市民所有有关的水、气、道路、排水、公交、出租等市政问题都可以打这一电话进行投诉、报修或建议。另一方面可能是市民对公共设施的关注度不够,道路积水如果不主动报修。此外,他分析,过去由于平房多,排水设施差,很容易造成居民家中进水。现在平房多被拆了,加上近年来每年都要进行一次冬春排水会战,因此,排水报修情况也明显减少。

### 热线反应挺快

经查看发现,记者14:50的三条报修记录很快就被派发到市政设施综合养护管理处,在14:54就被点击查看并布置处理。应该说,反映时间不算慢。

热线接线小姐称,一般此类排水报修他们会简单分类,如是排水管理处管辖的路段报修,直接联动给小石热线,如是其他市政道路,就下单给市政设施综合养护管理处,由他们来处理协调。如果是小区内部的积水淹水情况,一般会由报修人找物业等责任人解决。

快报记者 鲍铭东



**南洋药业**

有人说,我们解毒辟秽好  
有人说,我们理气舒肠好  
有人说,我们清除痧气好

国药准字: Z33020440  
浙药广审(文)第2005103611号

我们专心致力于

# 25年 止泻

**南洋® 克痢痧**



**25年的专业止泻,让我们更了解您需要什么样的止泻药。**  
**【迅速止泻最重要】** 腹泻来势汹汹,迅速止泻最重要,我们精选十二味芳香中药,以生药直接入药,渗透力更强,止泻更快。  
**【仅仅止泻还不够】** 腹泻伤肠胃,止泻后更需要调理肠胃,克痢痧中的苍术健脾燥湿,调理肠胃;丁香修复并保护受损肠胃,克痢痧在迅速止泻的同时,还能调理肠胃,恢复人体天然机能。  
**【多年验证口碑佳】** 克痢痧传承民间良方,现代工艺提炼,25年来赢得了千万消费者的共同验证,值得您的信赖。

**招聘信息**  
因公司市场发展需要,诚招江苏地区OTC经理,要求:需有OTC市场操作经验。  
联系人:刘经理 邮箱:nyliushuang@126.com

**健康用药咨询热线: 800-8571-463**

药品:婴幼儿、孕妇、哺乳期妇女禁用;肝肾功能不全者慎用。药品请放在儿童不能触及处,并仔细阅读使用说明或在药师指导下购买和使用。