

# 不畏辛苦 为民办实事 帮办记者团一直在路上

首席帮办记者李丹

## 冬日室温16℃ 读者求助 协调后屋里热乎了

首席帮办记者 李丹

情牵帮办,为您解决急、难、愁、盼。“您好,生活报帮办热线……”一年来,作为生活报的首席帮办记者,我为市民帮办百余件事,曾帮市民解决小区垃圾堆积问题,也曾帮市民找到多年未见的亲人,还帮市民解答过法律求助问题……

2021年10月22日,帮办记者报道了下夹街街83号顶楼603室居民任先生家,冬天室内温度始终在16℃左右,自从

顶楼水箱房着火,破坏隔热层和防水后,夏天靠近水箱房一侧的墙壁渗水,冬天摸墙壁如同摸铁,家里就没热乎过。10月28日,负责该楼的中润物业房管员周子淇向帮办记者进行了反馈,物业表示,已于当日完成了顶楼施工。10月29日,任先生告诉帮办记者,现在一进屋就能感觉到“热乎气”了,不像原来那样阴冷,任先生对解决结果很满意,也对生活报帮办记者表达了感谢。



为一线环卫工送热水

供热帮办记者仲亮

## 一次解决480户居民住8年冷屋子问题

生活报帮办记者 仲亮

“您的家里暖了,我就开心了。”从去年10月16日哈尔滨开栓供热至今,五个多月的时间里,生活报供热帮办共接听市民来电近200个,为老百姓解决供热难题数百件……

去年12月,我接到阿城区师范小区480户居民联名反映的新闻线索,该小区原属一所高校的家属区,由于学校转让资产时,没把家属区列入小区供热范围,导致480多户老百姓住在没有供热的冷屋子里长达8年之久。接到这个线索时,新冠肺炎疫情满洲里关联病例刚刚在哈尔滨出现,冒着回来被隔离的风险,我驱车前往阿城采访。到了师范小区后,现场让人震惊,如今还有住着楼房点燃煤炉子取



仲亮(右一) 跟随工作人员检查供热管线

暖的人家,不到10℃的房间里,有的居民家豆油都被冻凝固了。

采访见报后,引起有关部门的重视,目前,这个小区已经被阿城政府接管,480户老百姓住上了梦寐以求的暖屋子。

教育帮办记者吕晓艳

## 买校区房就能上热门校? 解答校区问题最多

生活报帮办记者 吕晓艳

作为教育、社保关乎民生问题较多的教育帮办记者,回想帮助过的市民,最多的就是咨询买校区房上热门校的人。

家住依兰的一名小学三年级学生家长问,“是不是买了哈师附小的校区房,有了房产证等相关手续就可以上热门校?”当我告诉她,不完全行,还需要到名校所在区教育局查询,看看这所热门学校是否还有空余学习位置,如果有学位才可以,否则还得本着相对就近原则,由教育局统筹安排。听了我的回答,家长说:“这回清楚了。”

还有许多省内咨询社保缴费年限如何认定的读者,当告诉他们省人社部门专门有处室负责认定时,他们的心里敞亮



吕晓艳(中间) 采访市民咨询的社保问题

了!

当读者亲切地说,“你接电话的态度真好,你帮我大忙了!”作为教育帮办记者,我心里也特别透亮。

出行帮办记者栾德谦

## 现场采访最新防疫政策 拍成小视频帮“解忧”

生活报帮办记者 栾德谦

一年里,生活报出行帮办接到投诉咨询电话及微信报料几百条,从小区院外停车难,到门口塌陷不敢走,再到出门防疫政策咨询,机场安检相关要求……涉及出行的方方面面。

去年9月,哈市群力融江路金翠华府多位居民投诉,“由于排水管漏水,导致小区门前地面大面积塌陷,居民和车辆无法进出,且维修之后再次出现新的塌陷。”记者多次赶赴现场采访,沟通相关部门,问题最终得以解决,小区居民纷纷对记者表示感谢。

今年3月,疫情再度反复,哈市市长热线12345和各区防疫指挥部电话都被打爆,经常无法接通,大量求助电话打到出行帮办热线上,基本都是咨询出行防疫政策的。随后,记者前往哈尔



接听读者来电

滨火车站进站口防疫卡点,现场采访防疫人员最新进出城防疫政策,在生活报抖音号发布后,浏览量超10万。

作为出行帮办记者,我一直在努力,让百姓出行路变得更顺畅。

旧改帮办记者梁晨

## 曾连续采访1个月 帮居民解决旧改问题

生活报帮办记者 梁晨

一转眼,担任旧改帮办记者一职已有一整年时间,帮读者解决旧改问题98件,其中哈市红旗小区二期、香樟小区、焊接小区等小区整体旧改问题得到解决;市民反映的房屋漏水、窗户破裂、拆违等问题也顺利解决。

其中,红旗小区二期的连续报道令我印象最深刻,初到小区时,泥泞不堪的路面,垃圾随意堆放的院子,和众多反映因旧改导致家中房屋漏水的居民,令我感到责任很重,在随后近1个月的采访里,我积极与施工方和属地住建局联系,通过5篇连续报道将小区的变化一幕幕记录下来。此后,再次踏进该小区时,令



梁晨(左一) 踏查地下停车场

我感到无比欣慰,居民在小区休闲广场上跳着舞、在新搭建的球台打乒乓球,孩子在平坦的场地骑着自行车……这一切变化让我备受鼓舞,在心里对自己说“再接再厉”。

水电气网购帮办记者李威兵

## 水电气无小事 困扰老人多年“小水流”解决了

生活报帮办记者 李威兵

水电气网购帮办记者,平均每天都会接到几个投诉电话,地点几乎覆盖整个哈市。这些事情看起来、听起来都是小事,但实地采访才发现,这些“小事”对当事人来说,都是无比重要的。

今年年初,一位阿姨打来电话,说家里停电一天了,她家有一位老人,每天都需要在家做透析。这就关乎一个人的生命了,记者多方联系,电力部门全力抢修,以最快速度恢复了供电,阿姨也终于放下了心。

去年年底,记者接到一个大娘的电话,说家里自来水水流太小。记者来到



查看小区管线

大娘家一看,大娘已经70多岁,下楼非常不方便,电水壶接水2分钟才能接满,这样的生活她已经过了好几年。记者帮大娘联系多个部门,终于将自来水恢复正常。

民政帮办记者于海霞

## 做弱势群体“最信赖的人” 帮老人和患病儿子团聚

生活报帮办记者 于海霞

“我30多岁,身体不好,能不能住养老院?”“想找个勤快价格又不贵的护工。”……向民政帮办记者求助的市民,多半是年纪大或身有疾病的弱势群体,帮办热线成了他们“最信赖的人”。

今年70多岁的王大爷家住哈市,唯一的儿子小时候过继给了沈阳的哥哥,儿子有先天疾病,如今哥哥去世只剩儿子一人生活,他想让儿子回到身边,但不知道户口如何迁移办理,帮办记者询问了社区、街道、派出所、公安局,又帮大爷询问了沈阳当地户籍部



采访核酸检测现场

门,最后让父子得以团聚。我们只是尽了微薄之力,解决的却是百姓急难愁盼的问题,这样的忙我们愿意帮。

社区帮办记者肖劲彪

## 困扰居民10年出行路 纳入今年城建计划

生活报帮办记者 肖劲彪

一年来,我帮助过百余名读者解决生活中遇到的烦恼。其中,哈尔滨南岗区有四条道路已通车10多年,部分路段人行道缺失的报道,至今令我记忆犹新。

记者采访了解到,四条人行道路没有建设,为原“哈西办”遗留问题,其中西站西街、王岗大街、永兴路为区管道路;复旦路为市管道路,相关部门以建管未交接为由,都称只管道路维护,不负责任人行道建设。最终,经过连续跟踪报道,引起哈尔滨市住房和城乡建设局的高度关



踏查堆放建筑垃圾的位置

注,该局召开协调会,已纳入今年的城建计划内。

虽然在帮办过程中,会遇到一些瓶颈,但每当事件有了最新进展,帮市民解决了难题时,付出再多的辛苦也是值得的。

医疗帮办记者周琳

## 八旬老人“任性”不看病 劝说后痛快就医

生活报帮办记者 周琳

回顾过去一年的帮办生活,深切体会到作为一名医疗帮办记者的责任与不易,遇到过看病不知道找哪个大夫的焦急老人;还有医保问题不知找哪个部门的阿姨……

去年9月份,一位刘女士打来电话焦急地说,自己的父亲80岁了,身上有皮肤病,可坚决不同意去看病,并且闹着说,只相信生活报的话。听到刘女士这样说,我感到手中的电话不只是一条热线,更是一份沉甸甸的责任与信任。随后,经多方咨询,帮刘女士联系到相关专家,并“劝说”老人尽早就医。刘女士再次致电时表



采访专家

示,父亲终于听话了,已经挂号准备去就诊,刘女士感谢不已。

一年来,我接过几百个求助电话,帮市民解决了一个个问题,更加理解帮办记者的责任,既要有耐心,又要有匠心,还要处处留心。

社区帮办记者史天一

## 小问题跑多个部门 经常周末也要去帮办

生活报帮办记者 史天一

自从社区帮办栏目开通后,每天的电话应接不暇,社区里的大事、居民家的难题全都有,每个热线都一一回复,沟通解决问题。

有时候为了解决停水问题,要跑多个部门;小区的电梯坏了,楼上楼下跑多次,沟通采访居民。每到周末,想给自己放个假时,事情又非常多,面对投诉人的急难愁盼,不忍心耽搁。



沟通停水问题

感谢所有读者的信任,往后的日子里,社区帮办继续给您帮办!

旅游帮办薛宏莉

## 想退团怎么办 答疑解惑让权责更明晰

生活报帮办记者 薛宏莉

疫情,让人们的旅游活动锐减,也给大家的旅途带来很多不确定因素。作为生活报旅游帮办,一年来,我们为市民答疑解惑,尽可能帮有需要的市民避免旅途纠纷。

“旅游目的地发生疫情,单位不同意我们前往,想退团为什么只能拿到部分退款?”类似问题读者咨询比较多。《旅游法》对“不可抗力因素”中旅行社和旅游者分别承担哪些费用有明确规定,旅游合同纠纷责任也是按照不同时间段承担不同比例来执行的,但由于游客平时关注



接听读者来电

不多,遇到问题时权责不明,很容易产生纠纷。我们悉心对待每一位投诉市民,答疑解惑,帮忙联系相关职能部门协调,帮投诉者断了权责,进而解决问题。

## 有难事找帮办

龙头新闻·生活报  
帮办记者团

供暖帮办仲亮  
旧改帮办梁晨  
出行帮办栾德谦  
水电气网购帮办李威兵

17800590258  
17800590256  
17800590257  
17800590259

教育帮办吕晓艳  
医疗帮办周琳  
旅游帮办薛宏莉  
民政帮办于海霞

17800590263  
17800590260  
17800590261  
17800590264

社区帮办史天一  
社区帮办肖劲彪  
首席帮办李丹

17800590267  
15590881052  
17800590268