

倾听·记录·行动

2024年“小秦”帮到了他们

2024年,三秦都市报“小秦帮忙”栏目通过持续关注与报道,搭建起相关部门与群众沟通的桥梁。

“第一现场”“热线答疑”“热线回复”“热线问暖”……一系列民生栏目,让“小秦帮忙”成为群众的贴心人。截至2024年12月底,三秦都市报通过一篇篇民生报道,促进528个群众急难愁盼问题有效解决,办结率达85%以上。

接到线索 记者第一时间奔赴现场



楼顶安烟筒放甲醇桶,记者联系执法部门现场检查。

2024年4月17日,西安市未央区杨家庄红星美凯城小区业主佟女士向三秦都市报“小秦帮忙”栏目反映,小区两栋楼之间的裙楼楼顶,一家餐饮店老板随意在楼顶开了个洞用于排烟,烟道一侧还存放了两个大的甲醇燃料桶,直接从楼顶的洞又连接到餐饮店的厨房灶台,存在严重安全隐患。

2024年4月18日上午,“小秦帮忙”记者来到现场,将群众反映的安全隐患问题核实清楚后,第一时间联系了小区物业、辖区消防救援大队等相关单位,对问题餐饮店的违规行为进行了查处。

次日,原本存放在楼顶的两个甲醇桶以及易燃的泡沫彩钢板被自行拆除,烟囱也在15个工作日内完成整改。佟女士向记者表示感谢:

“一旦发生泄漏或遇到火源,后果不堪设想。感谢‘小秦帮忙’,这么快就消除了隐患。”

这是三秦都市报2024年一次普通的“小秦帮忙”。这一年里,许多读者通过三秦都市报965369热线或三秦网、秦闻客户端等平台,向“小秦帮忙”栏目求助解决身边的烦心事。在接到线索的那一刻,记者第一时间奔赴现场。从现场采访到联系相关部门解决问题,再到“文+图+视频”多平台、多维度立体还原新闻真相。截至2024年12月底,在提请相关部门调查核实的同时,三秦都市报通过“小秦帮忙”及其子栏目“第一现场”“热线调查”“热线答疑”“热线求助”等多种报道形式,使得困扰群众的128件烦心事,件件有回音。

解决市民烦心事、难心事、闹心事



路面坑坑洼洼难出行,记者联系路政人员现场检查。

相对于文字和图片的形式,视频通过图像、声音和动态效果将事件的全貌呈现在观众眼前,在直观性、生动性、互动性方面更具优势。三秦都市报将“小秦帮忙”栏目全新升级打造成融合报道栏目,从现场出镜采访暴露问题,到联系相关部门解决问题,市民、读者的许多诉求得到解决。

2024年4月17日,读者李先生向三秦都市报“小秦帮忙”栏目反映,他在小石甄选名车(西安天台八路店)里的一家公司购买了一辆二手车,签订合同后支付了5000元,合同书空白处手写“订金5000元”,后来补签收条商家写成了“定金”。此后,李先生发现该车跟销售介绍的情况不符,想要退货拿回自己的5000元,却遭到商家拒绝。

当天上午,记者约李先生来到其购车的店里,将合同与收条上的“订金”和“定金”表述不明的情况核实清楚后,现场联系该店的负责人与李先生协商解决问题。

双方协商过程中,“小秦帮忙”通过视频全程记录,对于合同中双方有疑义的地方,记者现场电话咨询专业人员释疑。当天中午,双方达成一致,李先生退掉车辆,商家退还5000元。

类似这样的“高效”解决问题的情况还有很多。“洋玩具”销售无中文标识,下架了;小区业主违规施工圈占公共区域,停工了;道路坑坑洼洼难行,修复了……“小秦帮忙”栏目通过一组组镜头,记录了各方携手解决市民烦心事、难心事、闹心事的过程,让市民感受到身边民生改善的温暖。

推动解决近400个供暖问题

每年供暖季,三秦都市报都会开通“965369问暖热线”,对市民的供暖诉求逐一记录、核实,并联系供热企业与相关部门积极回应,及时解决问题,助力广大市民温暖过冬。“965369问暖热线”也成为“小秦帮忙”的子栏目。

“其他小区都在打压试水,我们小区还没有动静……”2024年10月22日,三秦都市报“965369问暖热线”上线不久,便陆续收到市民的热线反映。接到线索后,记者现场采访核实情况,联系供热企业与相关监管部门,一起推进问题解决。

此外,还有一些市民通过“965369问暖热线”咨询供暖相关政策、日常注意事项等问题,记者通过电话回复之后,梳理部分典型问题,陆续刊发了多篇供暖科普稿件,为更多市民提供服务。

供热企业的供热准备工作如何?工作人员都在忙些什么?随着供暖季来临,这些问题成了采暖户最关心的事。2024年11月14日,记者走进供热企业实地探访,



邀请供热企业负责人接听问暖热线。

将供热企业保障供热的措施一一记录,通过文字、图片、视频展示给广大读者。

2024年11月15日,西安市正式开启集中供暖。记者走进西安多个小区,实地探访供暖情况。针对一些小区还未开始供暖或供暖效果不佳的情况,记者现场联系供热企业、物业公司协调处理,积极推进解决供暖问题。

2024年11月18日,三秦都市报邀请供热监管部门及供热企业相关负责人前来接听“965369问暖热线”,现场解答市民各类疑

惑,安排上门解决问题。当天上午,热线铃声不断响起,前来接听热线的相关负责人一边耐心解答市民咨询的问题,一边记录具体信息。一句句专业的回复,让市民遇到的各种供暖问题都有了答案。

一个多月来,三秦都市报共刊发51篇问暖报道,策划推出23个新媒体产品。报社共接到并受理各类供暖投诉问题498条,经记者报道或供热单位接听热线受理,推动近400个供暖问题得到解决。

一面面锦旗点赞“小秦帮忙”

“你们报道之后,商家积极主动联系我,询问我的意见。事情能这么快圆满解决,多亏你们了。”2024年4月28日,读者张女士将一面印有“秉笔直书揭真相,守护权益显担当”的锦旗,送给三秦都市报“小秦帮忙”栏目,并表示感谢。

原来,张女士在西安一家浪琴专卖店购买了一块1.3万元的机械手表,两个月后才拆封佩戴,几天之后,她发现手表突然“罢工”不走了。由于张女士在南京工作,将手表带回西安找专卖店退还时,距离购买时间已经过去了5个月,商家表示过了“三包”规定退换期限,只能提供维修。

多次协商无果后,张女士向“小秦帮忙”栏目求助。在记者的帮助和协调下,双方再次沟通,最终决定先将手表寄回总部进行质量检测。此后,“小秦帮忙”栏目记者通过电话、微信等方式与商家及张女士保持联系,继续跟踪事情发展,直至最终检测结果出炉,张女士顺利收到退款。

西安浐河生态小区内科撞西



市民送锦旗表谢意。

区业主反映,小区空地堆满垃圾多年无人管。记者于2024年7月30日上午首次来到小区现场报道,并联系城管执法部门和物业负责人共同推进解决,物业承诺2024年8月2日前清理完。

2024年8月2日,记者回访时发现垃圾并未清理,随即联系城管执法部门,向物业下达整改通知,要求其2024年8月17日前完成清理。2024年8月16日,记者再次回访,并

对垃圾清理过程进行了现场报道。住户史女士说:“你们第一次来的时候我就在现场,特别感谢你们为了这事一趟趟往这儿跑,很久没解决的事现在有了好结果,大家都很高兴。”

对于这类无法第一时间处理的问题,“小秦帮忙”栏目将持续搭建多方沟通与交流平台,推进问题最终解决。用心倾听民声,持续奔波呼吁,让许多读者赞不绝口。

进社区携手打通服务群众的“最后一米”

为了更好地帮助群众,三秦都市报“小秦帮忙”栏目开始走进社区,为群众现场解决急难愁盼问题。

“我上班的时候单位给我交了住房公积金,离职后自己做生意,不知道个人还能不能交?应该怎么交?”2024年12月18日,“小秦帮忙”首场进社区活动走进西安曲江新区唐·新开门艺术街区广场。看到三秦都市报服务点位前放着“小秦帮忙”的牌子,市民蒋先生前来

咨询。随后,记者现场拨打陕西省住房资金管理中心相关部门的电话,在了解相关政策规定后,现场为蒋先生解答:“您个人是可以交的,不过灵活就业人员、个体工商户、挂靠单位为自己交,这几种情况需要的材料和交的比例不一样,具体情况您可以拨打12329咨询一下。”

当天,不少市民反映的问题,记者逐一回复,现场解决4件诉

求。对于暂时无法处理的问题,则记录下市民的联系方式,后期采访跟进,推进解决问题。

以此次活动为契机,三秦都市报与社区建立深度联系,搭建起双向沟通交流的绿色通道。2025年,“小秦帮忙”栏目将不间断走进社区,为解决基层群众的实际问题提供多平台、多维度的立体资源,帮助社区打通服务群众的“最后一米”。

本报记者 文晨