老师：你好，是李雨过同学吗？

同学：嗯，你好，你哪位？

老师：你好，我叫张黎，我是学生社区中心国际学生公寓科的负责人，我们收到了校办转来的一封信访，这个邮件。

同学：嗯，对。

老师：你现在方便说话吗？我给你核实和回复一下。

同学：嗯，没有问题，您说吧。

老师：好的，你今天不上课是吧？

同学：嗯，我在工位上。

老师：哦，好嘞，嗯，我们收到了你这个意见哈，我们也很重视。我想跟你核一下几个事。第一个呢，就是在3月7号，你向公寓物业人员反映，并请求向上级部门传达双清南楼附近缺少机动车遮雨棚的问题，两周内没有得到回复。这个3月7号向物业人员反映是在那个楼群里面吗？

同学：嗯，不是，是我单独给物业的微信发的消息。

老师：物业的微信是私信吗？

同学：嗯，对。

老师：你能说一下那个内容是什么吗？因为我调查的时候呢，是查到了群里面你有一个问，说发完通知了之后，你问了一句说“这意思就是不能在外面停了吗？”是吧？你发了这个，然后确实是楼里的人看漏了，没有回这一条，下面的那个人提的那个问题都回了。然后第二天又发了一遍这个连廊清理电动车的这个通知，然后他们呢，就理解是两次都发了通知了，可能就默认你是看到了这个通知，因为他们确实是看漏了这个，我也批评了他们也说也跟你道歉了。但是你说的单独发的那个，你方便给我找一找吗？是什么内容？发给谁了？

同学：就是发给双清世纪物业的信息，然后他们的那个内容应该就跟我的信访件内容差不多。

老师：信访件的就是这么长吗？写了这么多？

同学：嗯，对。

老师：3月7号的时候。就是你还没有在家园网反应的时候。

同学：嗯，对，我是一层层网上反应的吧。

老师：哦哦，那然后你发的那个私信他根本就没回是吗？

同学：他回了，他的意思是说会向上报，但是。就是后来并没有给我任何别的消息。

老师：哦，那你说的两周内没有收到任何回复，实际上不是没收到回复，而是没收到你满意的回复，是这个意思吧？

同学：他们只说了那我提的，我提交了一个意见。说会上报，那接下来就是等一下啊？张老师：他回了一句，他们会上报，是吧？

同学：嗯，对。

老师：哦，那你说的两周内没收到任何回复，任何回复可能不太准确，我理解是这个意思吧？实际上是回了的。

同学：我的意思是说，那对于我的东西需要收到一个回应，你的回应就是说向上报，那这是一种回应吗？如果这也是一种回应的话，那对于任何的消息，我都可以说我正在向上报，然后不需要给任何回复。等个一个月就可以了吗？等个一个月、一年都不回复？

老师：哦，那我知道你的意思了，就是因为我们看上去就是好像是他们根本就没理你的意思，那看来不是这样。只是他们没达成实质内容，是这意思吧？

同学：嗯，对。

老师：好嘞，那第一个我核实清楚了。然后第二个就是，你后面又在3月20号在家园网上提交了书面意见，我看到了那个意见。嗯，那个意见也没有人给你回，对吧？

同学：嗯，对。

老师：我看到了，好，这个没问题。然后第二天楼长联系你并再次表示会向上级领导反馈。就是他还跟你说了别的内容吗？因为我看你后面又写了一句，说双清南楼的楼长给我的初步解释是公寓附近未经政府有关部门审批而直接加设雨棚会认为违建。这个内容是不是在他给你回电话的时候说的呀？

同学：不是，这句话是在一年前我和一次楼长座谈的时候他们给我的答复。

老师：一年前就是在2023年是吗？

同学：嗯，应该是在疫情之前，我记得。

老师：疫情之前那就2019年？

同学：你记不记得有一次那个双清南楼有一个电梯故障的事件？那次不是挺大的吗？

老师：哦，我知道了，就是在那个座谈会上你提了，是吧？

同学：嗯，对。

老师：哦，那可能在2020年之后了我觉得，是吧？大概。

同学：嗯，我是22年入学的。

老师：你22年才入学？

同学：啊，对。

老师：哦，那肯定在22年之后了，是不是？

同学：嗯，对对。

老师：我记一下。

同学：所以我说大概是在一年前的样子吧，具体的时间我有点记不清了。

老师：电梯座谈会上提出的，就是你提完了以后，楼长给你反馈的是吧？

同学：嗯，对，当时是，提了一嘴，大概也忘记是谁提出这个问题的了，反正回复大概是这样子。

老师：哦哦，那你记得是哪个楼长吗？是楼里的工作人员回的吗？

同学：是楼里的工作人员，但具体是谁？有点记不清了。

老师：男的、女的？

同学：座谈会上有很多人，就是记不清了。

老师：也都记不清了，反正是我们公寓的管理人员回的这么一句吧？

同学：嗯，对。

老师：哦，哦，好，那我那这个我也核实了。那个第二天就是3月21号，楼长给你联系的时候，他大概表述了哪些内容呢？你还记得不？

同学：嗯，你们有邮箱吗？我直接把整个电话录音和所有的聊天记录转给你们可以吗？张老师：可以啊，有邮箱我一会发给你，你可以现在先简单的说说吗？

同学：说实话有点记不清了，大概内容就是，反正就是有点类似于暂时还没有办法，然后要向上反应吧。

老师：哦，他说的也是事实。哈行，嗯，我看一下这几个情况，我都合了。那你现在的那个电动车停在哪个地方了？

同学：楼外呀，难道还有别的地方吗？

老师：是是好，那是这样哈，几个情况我都跟你核实清楚了，然后你反映的这个问题呢，实际上是在建楼之初啊，嗯，这个楼你知道原来是给谁建的不？你有没有了解到这个信息？

同学：你的意思是说给留学生建呢？

老师：不是，这个楼呢，他原来是学校规划给继教学院用的，也就是说外面的培训学员，你知道吧。就是那种外面到这个清华来继续教育的那样的一个楼。所以呢，他当时在规划的时候呀，就没有按照学生公寓，有自行车的这种需求来规划。这是一个在建设和设计的一个背景，因为你都博士生了嘛，我给你讲一下来龙去脉。你就能够更全面的去了解一下这个情况，你是哪个系的，雨过？

同学：精仪系的。

老师：哈哈，你们的师姐还在我们单位工作呢，呵呵那个好我给你讲一下，就是当时他建设的时候就没按照学生公寓，但是后续呢，是因为博士生这个不够住了。所以呢，学校就决策给博士生住，那现在就会出现没有停车位的这么个问题。我们呢也作为社区的管理部门也多次跟学校去反馈，但是呢？那个地方呢？它是属于这个政府的公共用地，就是不属于咱学校，所以沟通起来呢，就是程序也比较多，然后现在还没有做出决策。实际上在你反映这个问题之前呢，我们就已经。向我们后勤的一个部门叫总办，也就是总体协调后勤各个部门的这么一个办公室。那么已经向后勤总办反馈了，然后总办的老师呢？已经把清华园街道啊，然后还有修缮。嗯还有我们中心，还有这个管楼宇的物业啊等等，还有有没有资产处我不确定哈，就是相关的部门都到现场去看了。然后，其实是原来我们是想着就在那个靠近公园旁边的那个便道的位置想要去规划设计车棚的，但是呢，因为这个用地的属性不由学校决定，所以一直都在沟通过程当中。这个呢？确实也是一个楼长或者是物业人员，他也就是只能上报，他没有办法去这个决策也好，没有办法把这些详细的沟通内容向你反馈。所以呢，我相信你也能够理解，他们可能给你的信息是比较有限的，就像你提出来的，说如果未来计划建车棚的话，希望了解具体的时间点，其实我们作为楼宇的管理人员，我们比你更着急。因为我们看得到，其实这么多学生他就是没有地方停车，这是一个客观存在的事实，就你反应的，我们确实是看到了，而且一直在反应，也非常理解。就在你看是几号啊就是你发这个校领导信箱我看一眼啊。应该就是在那个附近，你应该是4月11号，也就在那个附近，刚刚我说的资产处、街道办、总办，这些部门已经都了解到了，还在沟通当中，目前我们还没有接到到底能不能建？什么时候建？这个回复意见呢还没有，如果你后续还要想跟进了解呢，我们肯定会盯着的。但如果你还要想了解进一步的这个内容细节呢，可以联系我们的总办，如果需要的话我也可以把电话给你。然后还有包括你说其他的地方哈，我跟你说一下红杉，红杉住的不是咱们女博士吗？那么他那块建的那个车棚是不可以停电动车的？所以你反应的精仪系楼下、9003大楼是吧？你说的是，然后还有包括和清大厦，和清大厦，我想想啊，和清大厦是不是那个马路对面那个，就是住的咱们博士后。

同学：学校的北面的那个地方。

老师：对那个就是过了马路那个。还有华业大厦，就是这些地方呢，他有条件的，那么他建了车棚，这个没问题。但是你看一下啊，就是学校，包括咱们紫荆区和南区，并不是所有的楼下它都有这个车棚。学校呢，实际上建设用地呢也比较紧张，也不是说每一个楼啊周围它都有这个建车棚的条件。这个你可能应该能理解，你看，包括李兆基，你看自行车都摆的那个路边上，包括南区的公寓啊，建设之前就是楼建好了，你知道南区那一片吗？就是在那个东操附近也是没有电动、也是没有自行车棚的，然后规划当时是没有，因为楼间距特别窄嘛。然后后面也是不断的提，我们也不断的推进。后来还是建了少量的车棚，但是实际上也没有办法满足所有同学的这个停车需求。目前呢，就是这么个情况，不是说所有的工作，我们就是反映了，然后立即可能就有这个时间表和日程表，嗯，目前是这么个情况，也希望你能理解。嗯，雨过，你看看，还有什么我没说清楚的地方吗？

同学：嗯，所以您今天来给我的一个答复核心就是两个问题，第一个是对于双清南楼来说的话，因为他涉及到了一个就是，比如说不仅仅是学校管他，因为地儿不是学校的嘛，所以就是说是这个建车棚，它其实是要审批，很麻烦。

老师：对，正在与政府部门沟通。

同学：对，第二点就是说并不是所有的宿舍都有车棚了，所以从这个角度来看，双清南楼没有车棚，也是一个并非特例的事情。

老师：嗯，也可以这么说吧，但是呢，学生的这个需求我们是看在眼里的，我们是特别希望赶紧建，所以现在也在推动要找到合适的地方去建车棚，包括那天开现场会的时候，东升镇政府也都派人到现场去了，他现在就是原来我们想要建车棚的那个地方已经归北京市园林局作为城市公园了，它就暂时不具备这个建成条件了，那一边那个便道都修了吗？你看到了吗？

同学：嗯，嗯，嗯，

老师：确实是存在暂时没有找到合适地方的这么一个情况。但是呢，由咱们后勤的总办。已经在协调推进了，如果有后续的消息，要是建车棚的话，肯定会在楼里面发通知的，就是让大家知悉啊。或者是停车，要配合这个施工工地啊，或者有噪声啊，肯定到时候会通知，如果还没有消息呢，那可能暂时还没有协调下来。然后同时我跟你今天打电话呢，也要核实一下，就是你说的这个两周没有收到任何回复啊，还有包括他们回复的内容啊，我看看有没有什么问题。嗯，包括你说的，他没有收到什么实质性的这个回复，我也了解了，以后呢就是我们会要求大家，就是了解到什么就把实质性的东西回复给同学，免得你是不是感觉到就是没有实质性的内容，感觉像敷衍不满意，是这个意思吧？

同学：我给您确认一下目前我的想法，就是说对于这一次反应过程，比如说我向物业人员反映，向楼长反映，向家园网，包括最后向学校的信访办反映，我本质上肯定是希望可以解决这个问题，

老师：对的，理解。

同学：至于在这个过程中，比如说是物业人员的态度，以及楼长的态度，我其实还是比较满意的，因为对于他们而言，他们的能力就只能到这个范围。

老师：哦，谢谢你的理解了，我开始还觉得你非常不满意，没有收到任何答复。所以这个是我们管理的问题了，所以我很重视。

同学：我不满意的一点在于，比如说是他们向上报。但是一直没有回复，当然这件事情肯定不能怪他们，上面不给他们回复，他们也没法跟我说。

老师：是的是的，你理解的是对的，他确实是报了的。

同学：对，但是我觉得就说是上面一直不回复，那我的理解就是说，对这个问题不重视。或者说，不想回复这个问题，那我只能，比如说是通过信访这样子的形式向更上一级一层层的向上反应，希望得到最上层的一个回复，这个是大概完成的一个目的。

老师：理解，理解。

同学：至于建车棚这件事情，我是觉得就是说学校肯定是有在努力。但是当然了，目前没有一个，比如说是最终建成的一个方案。

老师：对，其实你都是理解的，是吧？

同学：对我提出这个，我提出这个问题。你可以理解为比如说是更加强烈的，更加强烈的让学校意识到这个问题。

老师：对的，我理解。甚至我是赞同的，因为我们也特别想推进。

同学：比如说是将来你们，比如说向学校提意见的时候，可以比如说强调，比如说确实是有学生有这个需求。

老师：对的，对的，对，没问题，我非常赞同，就是你通过向领导信箱这个渠道呢，相当于把同学们对建车棚的迫切需要，用这样的形式去传达出来了，所以这个相关部门肯定会得到重视，因为我们是作为这个社区的管理部门，就是管这个楼的。那周边的那个环境建呢，我们就配合建。有问题了我们就该报报，同学有意见了我们该传达的传达，没问题。

同学：然后单就这个事件而言的话呢，因为是一个信访件，所以我想您后面应该是要给信访办有回复什么的。

老师：对，我给校办会有回复。

同学：嗯，我觉得整体比如说对于像处理问题的态度包括是你，包括是比如说其他工作人员，我都是满意的，对于这个问题呢，也都是理解的。是客观情况。

老师：就是没有答复嘛、没有结果吗嘛对吧？

同学：客观情况就是到目前为止，那。我的这个诉求有，我肯定有一个诉求，这个诉求没有解决，当然这个没有解决，那肯定不是你的错或者比如说是因为他涉及到学校内的部门，或者是学校外的各种各样的部门的问题，但这个诉求依然存在，或者说他还没有被解决，那至于这个后面能不能够解决，或者说是怎么解决，那就是还需要您这边继续努力。

老师：我会积极推进，因为这涉及到咱们2000多人呢，嗯，对吧？嗯，不过那个雨过哈。我不知道你这车是啥时候买的，是22年买的吗？新买的吗？

同学：嗯，差不多。

老师：哦，哦，行，我倒给你个建议哈，就是实际上呢，你到学校也不是很远，如果说电池到时候用坏了，该换的时候呢？我倒建议你换一辆变速赛车。也挺酷的，然后速度也不慢，也能锻炼。

同学：我的寝室到我的工位有五公里，准确的说，我现在不在校内，我在校外的一个地方啊。

老师：你的实验室不在9003是吗？

同学：对9003只是我日常有的时候会过去而已。

老师：啊，在哪个地方？在校外吗？

同学：在北京大学的西边。

老师：北京大学西边，哦，你跑那边去做实验是吧？

同学：对，我们的实验室在这边。

老师：啊，五公里好吧，稍微有点远，嗯，就是相当于你跑了学校的两个来回呗？从咱们由南到北是两公里，四公里对就是你跑了一个来回，从紫荆跑到东门，然后又从东门跑回紫荆，相当于这么远呗？

同学：相当于我要穿过北大，穿过清华的。

老师：穿过北大吗？哦，好吧，那不可否认，这个电动车肯定没自行车快、省力。对吧？有时候夏天怪累的骑的啥的这个可以理解。嗯但是我觉得吧就是既然你是博士生嘛哈，也跟你交流一下，就是关于有的问题，他可能暂时不是我们力量范围能能够推进的，可以调整一个思路供你参考哈，就比如说，那我现在确实是没有车棚，那我是不是可以换一下思路就是找寻一下其他的措施，比如说这个，我找一些大部分时间会躲阴凉的位置，实际上咱们那个楼周边啊，有的地方它不是随时都能晒到，这是第一个。第二个呢，就是还有一些就像车棚，就是像那个遮雨棚很厚的那种布啊，我觉得你可以采购一个，把它给盖上。你平时不是觉得这个风吹日晒雨淋吗？实际上一定程度上呢，不能解决根本问题啊，肯定不如那车棚，但是它也能够缓解，就是你所担心的问题，就是说我们不能一步到位，我们可不可以变通一下，用其他的替代措施？这是一种。不说生活智慧吧，至少是另外一个解题思路。我不知道你认不认同。

同学：对，我明白。

老师：嗯，因为实际上，你工作了以后，你会发现，包括你做科研，可能是要求真要扣到底哈，要把这个科学问题给解决，但是实际上社会上有很多问题，包括你走入工作岗位之后，可能这个诉求绝对是对的，可能这个意见也是正确的。但是他在当前的发展阶段可能暂时实现不了，你可能要学会接受，然后同时呢找到一些自己可接受的一些方案去缓解他。我不知道你认不认同这个思路。

同学：谢谢你的建议，其实对于我。。。。

老师：这绝不用说这个唱高调哈，就是真的，因为我都已经工作20年了，我给你提前分享一下这个生活经验吧。

同学：没什么的，因为我现在的电动车就是盖了自己的一个车棚布啊。

老师：那很好呀，很好，这就很好了。嗯，然后你的意见呢？我们也收到了，学校呢，也很重视，所以会继续推动这个牵头的部门。如果后面有消息了真的能建了啊，那我们就会在群里面通知大家的，你看好不好。

同学：嗯，行，ok

老师：那你对答复和这件事情包括工作人员的态度啊什么的，还有没有其他的意见建议或者是问题？

同学：没有了。

老师：好好好也特别希望特别感谢你的这个意见哈，也帮我们把这个意见的紧迫程度又提升了级别，这个我们也是特别希望的，从我们的这个楼宇管理部门我们比谁都更希望赶紧建上，因为不光是电动车就是自行车，他有个棚儿遮着也是好一些，还有包括跟你一块反应的，我看是另外一个同学，嗯。尾号是0079是叫王康啊还是叫李兆恒啊？你认识吗？

同学：嗯，不好意思，不认识。

老师：不认识是吧？

同学：我也没有知道有另一个同学跟我一起反应。

老师：哦哦，他们好像是也是给打了一个电话，那我给他回一下，好，那谢谢你的理解了，雨过。

同学：嗯，行。

老师：有啥问题的话你可以到时候打这个电话跟我联系好不好？嗯，谢谢你的理解哈，嗯嗯好拜拜嗯好。

同学：嗯好，再见。