

“再寒潮 在行动”，记者值守 12345 市民服务热线

全天候为依解难

小帮
呼有应

记者梳理工单发现，市民投诉的热点问题集中在“水管爆裂”“小区停水”和“物业维修”三大类，占比达60%以上；其次是房屋维修类，占比约22%；咨询类，占比9%左右。据了解，在新一波寒潮将来之时，这135张工单，“已办结”133件，解决率达98.5%。

昨夜今晨，记者回访多个“寒潮中的诉求”后发现，对于处理结果，市民们普遍表示“较为满意”。

家住金山区飞虹南村的杨先生反映，去年12月30日，家中开始断水，直到1月2日水管还没修好。杨先生说，断水4天，他向物业报修，物业办公室却无人值班，电话也打不通。无奈之下，他拨打12345市民服务热线求助。随后，物业立即前去看，解决了断水问题。原来，气温骤降导致水管冻住，现在天气回暖，杨先生家恢复供水。

家住浦东东民乐城建苑苑的刘先生反映，

去年12月31日开始，9号楼“3天断水3次”。报修后，物业工作人员上门维修，但令人烦恼的是，当天修好，次日又没水了。多天断水，居民们生活极为不便，洗澡、冲马桶、烧开水等都成了问题。记者了解到，在拨打热线求助后，物业和相关部门通力合作，目前断水问题已经解决。

2日上午，金山区廊下镇漕廊公路8061号一服装厂员工宿舍供水管和生活污水管同时爆裂，除了供水，污水、粪水也从楼上喷涌而出，沿着楼房外立面流淌到路面。一楼的部分区域形成水帘。大量污水已经流到了附近的人行道上，现场臭气冲天。因为部分区域背阴，污水粪水已有结冰，路面湿滑，存在安全隐患。

接到求助后，下午4时，记者与廊下镇政府值班室取得联系。相关人员告知，当天10时48分，镇政府、居委会已派人赶到现场处置。在从记者处得知污水管仍未修理好

后，镇政府值班人员再次赶到现场。因为供水管水流大，企业水电工已应急先修缮了供水管，但生活排污管道设计复杂，缺乏维修材料，可能要等到次日上午才能修复，计划让员工晚上停止使用污水管。为了不让污水再流淌一夜，镇相关部门和工业区紧急处置，当晚就修复污水管，确保了市民第二天的安全出行和周边环境的整洁。

不过在回访中，部分市民仍担忧：“刚修好的水管，扛得住新一轮降温吗？”“我家房屋会不会又漏水？”对此，从今晚6时开始，记者将继续值守一线，市民若有任何诉求，可随时拨打市民服务热线12345、本报新闻热线962555。“再寒潮 在行动”——这个冬天真是冷，雨雪飘飘冰点来；这个冬天不太冷，阿拉和依在一起。本报记者 徐驰 夏韵 王军

小依
发布台首部房屋使用
安全管理办法出台

上海拥有数万栋高层建筑，从天而降、不期而至的风险成为“悬在城市上空的痛”。昨日，上海市房管局官微发布《上海市房屋使用安全管理办法》，明确房屋所有权人为房屋使用安全责任人，需要每年对房屋“体检”一次。本办法将于3月1日起施行。

高空坠物种类繁多、数量大，包括玻璃幕墙、外墙面、空调支架等。从源头解决高空坠物困境，上海在建立防范高空坠物隐患的长效管理机制，并出台了《办法》。《办法》明确，上海实行房屋使用安全责任人制度，所有权人为安全责任人；所有权人下落不明或者权属不清的，使用人为安全责任人。房屋使用安全责任人需要按照规定进行日常和紧急情况下的维修养护、更新改造，进行房屋安全检查，对房屋进行检测鉴定，并对危险房屋采取治理措施。

房屋使用安全责任人需要根据房屋用途、结构类型、使用年限等情况，对房屋进行常规安全检查，频次不得少于每年一次。安全检查范围包括外墙墙面、外窗、挑檐、公共出入口厅，以及空调外机架、晾衣架、雨棚等外墙附着物等。汛期前以及遇台风、暴雨等极端异常天气的，还应当对房屋进行专项安全检查。此外，物业服务企业需要对房屋共有部分的使用安全情况进行日常巡查；汛期前以及遇台风、暴雨等极端异常天气的，加大巡查频次；在巡查中发现有危及房屋安全的紧急情况的，应立即采取应急防范措施。

据悉，上海将违反房屋使用安全管理规定的房屋使用安全责任人、房屋使用人、物业服务企业等个人或单位，归集至上海市公共信用信息平台，采取相应的惩戒措施。

文 / 记者 杨玉红

30公斤钢窗为何一次次高空砸落

小忙
跑现场

▲ 去年10月掉在绿化带的坠窗

▲ 去年12月29日晚，小区70号楼5楼窗户坠落

金，但小区业委会目前“停摆”，致使后续改造无法推进。

排查进户 为啥这么难

频繁发生的坠窗意外，令颂苑居民忧心忡忡。就拿去年12月29日、30日发生的3起坠窗意外来说，70号楼和69号楼均沿安智路，窗下一条街，集中了包括母婴店、超市、宠物店、快递中转站等许多店铺，人流量大。居民们希望，排查范围不应仅限于公共区域。“这么多户业主，知晓度不一，重视度不一，物业应该统一排查，才能整体排除安全隐患。”一位经历过坠窗惊魂的居民发帖呼吁：“靠个人自查，难免会有疏漏。曾经颂苑一个四楼窗户就在我和家人身后落下，真的想起就觉得捡条命。”还有业主提出，统一排查之后，整改或更换窗子的费用由自家承担。

对此，上海国际汽车城物业管理有限公司工作人员表示，目前业委会停摆，他们只能与当地居委会反映协商。新安居委会工作人员向记者表示，物业按职责只负责公共区域，不主张、不进入业主自有空间。居委会还表示，公共区域未加固的内侧移窗，是否一并加固，需征询业主意见。此外，诸多事项均需业委会承担，目前已在推动业委会改选进程。

物业和居委会均称，小区里的窗户隐患，很多集中在居民家中，主要依靠居民自己提高安全意识，发现隐患主动整改或更换。而与此同时，他们只能加强巡逻，并张贴告示尽到告知和提醒义务。

本报记者 陈浩

塑钢窗：开窗（外开和内开）和平移。据窗子的五金件供应商德国诺托公司说，像这样的外开窗子，配件适合用铰链，但实际上颂苑的外开窗，安装用的是合页。窗户被打开时，整窗所有重量集中在下合页旋转部分上，而下合页旋转部分仅通过两颗小自攻螺钉固定在窗框上。“安装方案是一个不合理的组合方案。”12月30日，诺托公司再次解释，使用合页是一个错误选择，“外开窗在北京是不能装合页的，只能装摩擦铰链（俗称四连杆）”，建议可以更换成摩擦铰链。按照这一说法，颂苑里的外开窗是最“高危”的一种窗型，极易高空坠伤人。

记者梳理了至今十多起的坠窗意外，发现大多数的确是外开窗。然而去年12月30日69号楼4楼的坠窗则是公共区域的平移窗。据初步统计，这是掉下来的第三扇平移窗。据上海国际汽车城物业管理有限公司工作人员介绍，小区房龄约15年，因房屋沉降等原因致窗体下坠，移窗胶条老化，滑槽变形，窗子与窗框间缝隙变大，容易滑出轨道。

排查加固 窗子还在掉

去年4月，上海国际汽车城物业管理有限公司工作人员在接受采访中曾表示，物业和业委会将对公共部位的窗户进行整体排查，但物业强调维护的是“公共区域”。有居民质疑去年12月30日下午发生的坠窗事件位于69号楼4楼公共走廊。公共区域的窗子不是都经过排查加固了吗，为什么也会掉？物业公司解释，当时排查后的加固措施，是临时措施，且固定的是部分窗子。平移窗都是双滑轨，为了避免靠外侧的窗子往外掉落，都固定了，但靠内侧的只可能往里倒，则没有固定，这也是考虑到楼道内通风的需要。根据此前计划，原本在临时加固措施之后，将对涉及100多处楼道的公共区域窗户进行改造，主要内容是把窗子都卸下来，若有下沉的，加装支架垫高，更换胶条、滑槽、滑轮等，预算在70多万元，需动用维修基

小忙
有话说

坠窗隐患，关系着每个人的生命安全。到底能不能彻底排查？到底何时能彻底排除？本报将继续关注。



坐标：嘉定区安亭新镇颂苑小区

事由：小区不少塑钢窗存在安全隐患，大半年以来，多次发生窗户高空坠落事件。

结果：经小忙调查，小区将推动业委会改造，物业将加强巡逻排查。

2020年4月26日，本报第14版《一扇又一扇，塑钢窗频频砸落》报道了嘉定区安亭新镇颂苑小区的不少塑钢窗存在安全隐患。没想到时隔8个多月，就在2020年12月29日、30日，两天时间竟又有3扇塑钢窗掉落。

两天时间 连掉三扇窗

颂苑小区位于安亭新镇安智路100弄，建成约15年，多为5层建筑，居民家的窗户均为开发商统一安装。此前已多次发生窗体高空坠事件。2020年12月29日，寒潮来、大风起。19时许，有居民在微信群中留言：“地面上有一扇摔碎的窗子，大家路过或者拿快递小心点。”记者了解到，是该小区70号楼5楼一居民家中的窗子掉了下来，窗体碎片四溅，“分体”最远处在十多米外，可见砸下来时的力道之猛。30日7时45分，又有居民发帖：“70号楼刚刚又掉下一扇。”这次掉下来的是3楼住户的一扇窗，就发生在一间店铺门前，玻璃碎了一地，旁边还躺着一辆疑似被砸“趴下”的自行车。30日下午，69号楼4楼又一扇窗子在寒风中被吹倒。这次是公共楼道区域的一扇窗。“所幸它是往楼道内侧掉的，没砸到楼下。”窗框一分为二，玻璃碎了一地。居民介绍，2020年10月份，该小区67号楼附近还曾有一扇窗高空坠，砸在了绿化带里。这样的塑钢窗每扇约有三十公斤重。也就是说，自本报报道之后，8个月里又砸下来了4扇窗。

用错合页 外开最高危

颂苑小区共有600多户，共有两种类型的

本版编辑/胥柳曼
视觉设计/邵晓艳