

城管局长下周二接热线了

962555

帮帮忙

小帮
呼有应



违法建筑、乱设摊、夜间施工、跨门经营、敲承重墙、群租、占绿毁绿……今年1月至9月，上海城管执法系统共收到市民诉求8.3万多件，依法查处各类案件11万多件。老百姓的烦心事、操心事、揪心事，到底怎么办？10月19日（下周二）起至10月22日，上海市城管执法局、新民晚报社、12345市民服务热线将连续第六年开启“城管局长接热线”行动，市、区两级城管局长将与市民“电话诉衷肠”，为民解难题。

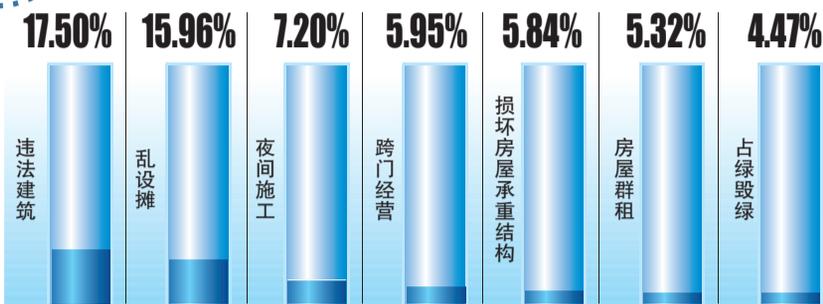
七件急难愁 诉求最最多

据了解，今年1月至9月，在城管系统收到的83679件市民诉求中，位居前列的是：违法建筑，占比17.50%，同比下降13.4%；乱设摊，占比15.96%，同比下降29.3%；夜间施工，占比7.20%，同比下降19.4%；跨门经营，占比5.95%，同比下降10.7%；损坏房屋承重结构，占比5.84%，同比上升0.7%；房屋群租，占比5.32%，同比上升0.7%；占绿毁绿，占比4.47%，同比下降7.3%。

今年上半年，第三方测评机构发放回收有效调查问卷4.5万多份。经测评，2021年上半年上海城管执法系统社会满意度综合评分为84.98分，相比2020年下半年提高了0.47分，从2018年上半年起连续七期达到“良好”等级。

件件有回音 桩桩有落实

面对市民的“急难愁盼”，城管部门是否“件件有回音 桩桩有落实”呢？记者再次回访去年“城管执法局长接热线”期间，曾聚焦



市民诉求示意图

报道的热点问题解决情况。长宁支路314弄小区底楼住户擅自损坏屋内承重墙造成安全隐患，城管执法部门已勒令业主恢复承重墙；对于违法建筑、群租、居改非等“反复治反复”的顽症痼疾，城管执法部门正逐步打通“发现难、认定难、处置难”的执法瓶颈；城管执法部门排摸检查房产中介门店，建监管对象数据库，查实“坑蒙骗”取消网签禁交易；针对肆意妄为的占绿毁绿，城管执法局联合绿化市容部门，加强管理执法联动协同机制，在执法上从快从严、顶格处罚。

在不断提升城市精细化治理能力的过程中，城管执法部门主动走进社区、走近百姓身边，建立了6002家城管社区工作室。而今年，

更是在优秀城管社区工作室设立了“新民帮依忙社区联络点”，在市民的“家门口”听民声、察民情、汇民意、解民忧，一起打通城市治理的“最后一公里”。同时，城管执法部门依托诉件管理系统，完善市民服务热线城管诉件闭环管理机制，建立了557件重复诉件数据库，重复诉件办结率达88.2%，强化落实“诉转案”机制，“诉转案”率达41.7%。

局长听民声 等依打电话

破解城市管理中的顽症痼疾，不仅需要政府部门的真抓实干、主动作为，更离不开市民的监督参与、建言献策。10月19日（下周二）上午9时，市城管执法局局长徐志虎将率先接通热线，随后上海16个区的城管执法局局长将轮流“接棒”，值守12345市民服务热线。本报融媒体平台将全程跟踪热线行动，促相关部门有真作为，让市民群众有真获得。局长接热线，阿拉等依来！

本报记者 王军 徐驰

互动平台

- 市民服务热线:12345
- 新民晚报新闻热线:962555
- 手机客户端:新民App
- 微信公众号:新民帮依忙

热线预告

- 10月19日
- 9:00-9:30 市城管执法局局长 徐志虎
- 9:30-10:30 长宁区城管执法局局长 张徐
- 10:30-11:30 杨浦区城管执法局副局长 周桃信
- 13:30-14:30 虹口区城管执法局局长 刘阳
- 14:30-15:30 普陀区城管执法局局长 李东风

小忙
跑现场



“屡坏屡修，屡修屡坏”维修记录厚厚一沓

新电梯使用一年间坏了30多次！

半年多来，居民楼电梯前前后后坏了30多次，光电梯维修记录，就有厚厚一沓。家住徐汇区天钥桥路380弄天钥花苑的不少居民向“帮依忙”反映，去年9月底，20号居民楼更换了2台新电梯，可是，其中位于东侧的一台电梯却“屡坏屡修，屡修屡坏”，让居民们提心吊胆。

记者从12345市民服务热线查询发现，今年以来，已接到小区电梯故障维修诉求8700多件。电梯维修为何成了“市民心中的痛”？记者前往现场调查。

维修记录厚厚一沓

“不是电脑主板坏了，就是门关不上，要不然就是彻底歇搁。反正这台电梯隔三差五就要坏一次。”居民刘先生告诉记者，小区始建于上世纪90年代，电梯也到了该换新的时候，原本居民们都很支持。“这台电梯是去年9月才刚刚投入使用的。我们一开始非常高兴，但真没想到是这个结果。”他直言，电梯每坏一次，居民就会通知保安，再与安装、维保单位上海佳菱电梯工程有限公司取得联系，安排维修工到场维修。有的时候，由于沟通不畅，导致电梯维修周期长，影响整栋楼居民的出行。

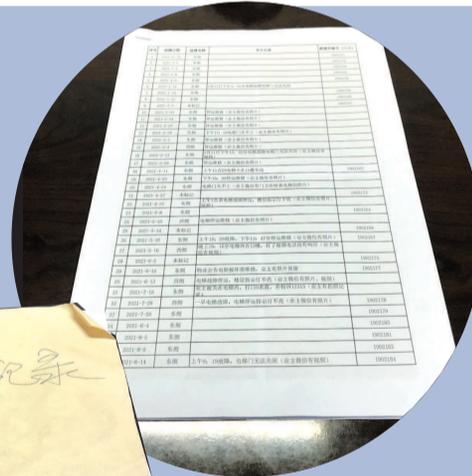
随后，居民们找出了一本手写的《电梯维修记录》，里面写了从去年9月电梯使用以来的故障情况，大约有30多页记录；还有居民拿出了一份打印版的《维修记录》，里面详细备注了电梯维修情况。记者看到，时间跨度从去年12月至今年8月14日，整整37条。其中，“电梯门关不上”“电梯电脑面板损坏”等成了“高频词”。

记者来到现场后发现，20号居民楼一共30层，每层6户。1层至20层为商住两用，21层至30层为纯住宅。走进东侧这部电梯，明显感到内部老旧：装饰木板都没有拆掉，电梯运行时明显不太稳当，停靠时还出现轻微晃动。记者从居民拍摄的视频中看到，之前，这台电梯门在关闭时非常迟缓。

居民们告诉记者，去年，更换两部电梯



▲ 电梯内的保护板尚未拆除



▲ 业主整理打印的维修记录

▲ 电梯维修记录记满厚厚一本
本报记者 徐驰 摄

共花费了96万元，一台电梯就要48万元。但目前出现的状况，让他们实在无法接受，“阿拉这里是高层住宅楼，出行基本都要靠电梯，这么多老人、小孩辛辛苦苦爬上爬下，实在是吃不消啊！”

电梯公司称“磨合期”

为进一步核实情况，记者联系了小区物业。一名物业相关负责人承认，居民们反映的情况属实：“电梯自运行以来，确实发生过不少问题，每次我们都会立刻联系电梯维修公司。”

记者随后致电上海佳菱电梯工程有限公司，一名吕姓负责人同样承认问题存在，但他却表示，这是电梯经历的正常“磨合期”，不存在质量问题。“我认为关键的原因还是在于楼层为部分商住两用，进出人员相对较多，不少业主和访客对电梯使用不当，

导致电梯反复出现故障。”

对于这样的说法，居民们认为，“这明显是在推卸责任！首先，两台电梯的使用频率几乎相当，为什么一台电梯的故障率明显要高？其次，我们报修后，为什么迟迟找不到病因，无法根治？”

记者又走访了天钥花苑业委会。业委会相关负责人表示，之前由属地政府牵头，居民代表、物业、业委会和电梯维保公司曾多次碰面，召开协调会，但都没有结果，电梯依旧存在问题。目前，业委会已联系区市场监管部门，希望专业部门来现场查看。“究竟是什么问题，如何解决，我们希望有个专业的鉴定结果。”

电梯安全不容忽视

记者从12345市民服务热线查询发现，今年1月至今，已经接到电

梯故障维修诉求8700多件。

简单梳理工单后可以发现，类似天钥花苑这样超过30年左右的老旧小区，是电梯故障的“高发区”。电梯更新的成本高，后期的维修保养也常常出现问题，这都需要相关部门结合实际情况加以解决。

天钥花苑居民盼望着，相关部门能给出明确的说法，相关企业能担起应有的责任，让他们能安全用梯、安心居住。

本报记者 徐驰



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明