联合主办
市建设交通工作党委 新民晚报社
市住房城乡建设管理委 市绿化市容局
市交通委 市城管执法局
市水务局 市房屋管理局
上海广播电视台
支持单位 享道出行

夏令热线 现场访谈

拓展定制公交 打造慢行交通

持续聚焦市民出行所需 扎实推进重点民生项目落地

■ 于福林接听热线 本报记者 陶磊 摄

今天上午8时，市建设交通工作党委副书记、市交通委主任于福林走进夏令热线，接听市民来电并接受采访。

今年是“十四五”收官和“十五五”谋划之年，也是落实新一轮民心工程三年行动计划关键之年。于福林表示，上海交通行业将认真践行人民城市重要理念，持续聚焦百姓的所盼所需，扎实推进一批重点民生项目落地见效，让更多市民群众于细微处感受到城市温度。

拓展公交定制出行服务

去年以来，上海街头穿梭的公交车中悄然出现许多以“DZ”打头的神秘线路，如DZ501线、DZ105线等，这些定制公交的出现，使上海公交经历从“人等车”到“车应人”，从“线路固定”到“动态定制”的数字化变革。

为更好地满足市民高品质出行需求，市交通委组织编写了《关于鼓励和支持本市定制公交发展的指导意见（试行）》，依托本市“随申行”平台，打造“上海市定制公交运营服务平台”，实现定制公交需求捕捉、运力匹配、信息发布、服务预约、线路评价、投诉处理等功能，该平台已于5月8日正式上线。市民可以通过平台查询本市所有定制公交线路，提交个人定制需求，并反馈意见建议。

于福林介绍，目前该平台整合了全市16个行政区超270条定制公交线路，覆盖通勤、就医、文旅、通学等多个场景，日均客流近2万人次，累计客流近100万人次。平台还征集到超1.4万条市民定制需求，经过分析筛选，已向各公交企业推送超120条匹配度较高的需求信息。

发展定制公交的同时，今年内，北横中运量公交（凯旋路—军工路）工程将开工建设。这是继延安路中运量公交后，市中心城区第二条中运量公交线路。工程西起中山公园地铁站，东至周家嘴路军工路站，全长16.6公里。沿线设中途站20座，首末站2座，串联长宁、普陀、静安、虹口、杨浦五区核心地段。于福林介绍，该工程还将首次搭建数字仿真平台，在网络空间再造一个对应的孪生中运量公交系统，实现公交全要素数字化、状态实时化和可视化。

不断优化慢行出行环境

近年来，“慢行”的概念已深入人心。连续完整的慢行网络、场景连通的慢行空间、精细友好的慢行设施、功能匹配的精品区域……在快节奏的都市生活中，绿色出行正逐渐成为一种新的生活理念与出行方式。据统计，截至目前，全市慢行交通分担率已超过55%，慢行交通在市民通勤、休闲、健身、激发空间活力等方面的重要性不断凸显。

于福林表示，为实现“宜出行、优品质、高效益”的慢行交通系统总目标，市交通委编制了《关于加快推进本市慢行交通品质提升的三年行动方案（2023—2025年）》，持续推进慢行交通品质提升工程，便捷舒适的慢行交通体系逐渐形成，慢行出行环境得到进一步优化。

2024年，全市完成慢行交通体验提升项目120项，整治人行道面积165万平方米，解决人行道梗阻点位35处，完成浙江中路（牛庄路—汉口路）、海口路（广东路—浙江中路）等多条道路的恢复非机动车通行工作，进一步完善了慢行交通网络，有效地提升了设施服务水平，不断优化慢行出行体验，社会反响积极。

今年，上海将持续关注慢行交通提升工作，全年计划完成慢行体验提升“民心工程”项目120项；着力优化步行环境，完成150万平方米人行道品质提升面积，解决不小于16处“行不通走不畅”的人行道梗阻问题；持续改善非机动车通行条件，计划完成中环（杨浦区、普陀区）沿线、申昆路（扬虹路—申贵路）、陆家浜路（局门路—海潮路）等多个路段的非机动车通行恢复。

提供优惠停车换乘服务

每年的夏令热线，都会有市民群众提出停车的问题。上海的商业区、住宅区密集，人口密度大，有限的空间难以承载日益增长的车辆保有量。

为缓解住宅小区、医院、公共换乘（P+R）等日益增长的停车需求，2024年市交通委联合相关部门印发《上海市公共停车设施建设运营管理规定》，为公共停车设施规划、建设、运营等全生命周期管理提供政策支撑和规范要求；会同市区相关职能部门大力推进停车资源优化共享、公共停车设施建设运营和智慧停车转型发展。

于福林介绍，去年7月以来，在推动新建41万个建筑配建停车位的同时，还在全市创建了36个停车资源优化项目、开工建设5200余个公共停车位，新增5个公共换乘（P+R）停车场、759个停车位对社会提供优惠的停车换乘服务。

同时，升级了“上海停车”App的便民服务功能，目前已建成开放45个智慧公共停车场（库），提供空车位导航、反向寻车等便捷引导服务；结合居民需求在600多处智慧道路停车场开放提供2.15万个错峰共享停车位，面向周边小区提供按月计费的便捷优惠服务；在400多个公共停车场（库）提供1.45万个错峰共享停车位。

今年市交通委将再协调推出一批公共换乘停车场，涉及6个轨道交通站点，约1300个P+R停车位，并进一步拓展支持便捷的电子支付方式，为市民提供更多停车便利和优惠。 本报记者 任天宝

小区物业合同过期18年 公共收益成一笔“糊涂账”

夏令热线 记者调查

黄浦区青岛路66弄金色家园小区部分业主向新民晚报“夏令热线”反映，小区物业公司的服务合同竟已过期18年，而小区公共收益更是一笔“糊涂账”。截至发稿，针对业主们的核心关切，多方已有所回应，新一届业委会已启动相关审计流程。

▲ 金色家园小区
◀ 金色家园2022年第三季度公共收益
本报记者 陈浩 摄

小区公共收益详情

上海市黄浦区金色家园业主委员会公共收益情况

2022年第三季度

小区公共收益收支公示表

本期收入（不包括银行产生的利息）	
停车费收入	0.00元
广告费收入	2,100.00元

超期服务引发质疑

金色家园为高层公寓住宅区，由3幢楼共9个门号组成，共计441户居民及商用裙房，于2004年12月交付使用。目前由上海申厦物业有限公司管理。

业主曹先生（化名）介绍，该物业公司的服务合同期限为2005年10月1日至2007年9月30日，此后再未签订新合同，至今竟然已过期18年。“物业公司为何迟迟不续合同？在一些业主不知情的情况下，何以能持续服务？”他提出质疑。

对于这一看似夸张的问题，属地福海居委会工作人员张先生表示，物业公司超期服务的情况在本市部分小区并非孤例，也非“根本矛盾”。

记者查询相关法规发现，根据民法典、《上海市住宅物业管理规定》及相关司法解释，若小区业主大会未作出续聘或另聘决定，物业继续服务的，原合同效力延续，服务期限转为不定期；物业公司按原合同提供服务且业主未明确拒绝的，视为事实物业服务合同关系成立；新物业公司接管前，原物业须维持服务。从法院判例来看，业主以“合同到期”为由拒缴物业费的诉求，通常会被驳回。

为何长达18年未签约新版物业合同？上海申厦物业有限公司负责人周先生解释，公司收取的物业费标准为2.10元/平方米，20多年未调整。由于运营成本和人工费用逐年上涨，公司曾考虑提高物业费，但遭到业主反对，当时的业委会也希望维持现状，涨价一事不了了之。而物业费标准通常随合同拟定约定，涨价事宜搁置后，续签合同的工作也未能推进，导致合同长期未更新。

公共收益产生疑问

随着物业服务合同“过期问题”的曝光，小区部分业主对公共收益这一“钱袋子”产生了疑问。

有业主向记者展示了通过“上海物业”小程序查询到的小区公共收益详情。查询结果显示，金色家园2022年第三季度：停车费收入0元，广告费收入2100元；2022年第四季度：停车费收入0元，广告费收入2100元。2023年第一季度：停车费收入0元，广告费收入2100元；2023年第二季度：停车费收入0元，广告费收入84884.80元；2023年第三季度：停车费收入2100元，广告费收入0元；2023年第四季度：停车费收入2100元，广告费收入0元……上述公共收益收支公示表中，还有其他多个项目，收入均为0。

另一位业主汪先生（化名）表示，“前一阵小区里贴出了2025年第一季度的公共收益收支公示表，表上的‘收入’也是2100元，没有业委会盖章，引起了业主议论。”

记者梳理发现，从2022年第三季度至2025年第一季度的11个季度中，一笔2100元的固定金额出现10次，分别计入“停车费收入”（6次）和“广告费收入”（4次），且两者不同时出现。当停车费有“收入”时，广告费收入必为0，反之亦然。数笔收入唯一让业主们“欣慰”的是，其中有一次的金额涨到了84884.80元。

有业主表示，小区临时停车位（地面加地下）最多约60个，临时停车收费标准为1小时内免费，4小时5元，24小时20元封顶。按每个车位每月400元计算，一年停车费约28.8万元，一个季度约7.2万元。此外，9个门号18部电梯的广告收益，参照2024—2026年广告合同，每个季度约1.2万元。业主们认为，公示的公共收益远低于实际应有数额，怀疑被打秋风了。

收益分配“口头约定”

7月8日，记者约请上海申厦物业公司负责人周先生来到报社。他介绍，金色家园的公共收益，主要含停车费收入、广告费收入，其中停车费是大头。但他表示，业主对停车费的理解有较大偏差。其中，停车费收入远远没有业主预期的那么多。小区两层地下停车库有333个产权车位，其中大部分已由业主买断，另有70个产权车位归开发商所有，这些车位产生的费用均不纳入小区公共收益。

业主或访客的临时停车，主要停泊在地面（有十几个），地库内则是见缝插针。这些“流动”“临时”的停车位，即便占用坡道，“远没有业主所说的60个那么多”，可能也就大约20个。部分开发商持有的产权车位用作租赁车位，停车费由物业代收后上缴开发商，并不纳入小区公共收益。

当被记者再三追问，金色家园每个季度临时停车费收益在未分配前的基数时，周先生始终未明确答复，仅表示“请关注审计报告”。对于收益分配比例，他称，物业公司与老业委会有“口头约定”，停车费和广告费大部分归物业公司，以弥补物业费未涨、人力成本飙升导致的经营亏损，同时留出部分划入小区公共收益账户，“小区的公共收益账户不该是0”。

针对某个季度的收益突增至84884.80元的情况，周先生解释，该笔款项是当季停车费与2022年度广告费的总和。

新业委会提交审计

随着物业公司“过期”18年、公共收益“糊涂账”质疑的曝出，一些问题指向早年的业委会。记者了解到，金色家园小区共产生过三届业委会，新一届（第三届）业委会于2024年11月选举产生，目前新旧业委会主任均回避相关问题。

居委会工作人员张先生认为，部分业主对物业公司的否定，并不能代表全体业主意见；即便业委会成员间也存在分歧。“支持物业公司的业主也有很多。”7月10日，有两位居民来到新民晚报值班室称，“现在的物业公司并没有什么不好”，并认为“反对现物业的一批业主带节奏，撕裂小区，制造混乱”，呼吁小区管理透明、维修工程等项目公正无私。

据新一届业委会工作报告，后续将推进完善《业主管理规约》、清查公共资产、选聘（续聘）物业公司等工作。目前，相关工作在推进中。申厦物业公司已正式向业委会发送了“申请金色家园物业续签函”：“由于历史原因，物业服务合同期满后没再续签……承诺2年内物业管理费2.1元每平方米，同时会积极努力提高服务质量。”

据了解，业委会已委托第三方审计机构，对上一届业委会的财务状况进行全面审计，重点核查物业费用收支、公共收益结存、维修资金使用等业主最关心的问题。居委会也在持续协调业委会和物业，沟通相关情况。小区业主们期待，审计结果能尽快出炉，他们心头的疑惑，也能尽快得到解答。

本报记者 陈浩

井盖绊人路面积水 康健路翻新留隐患

相关人员表示路面沥青铺设尚未完成，已采取临时防护措施

道路翻新本是改善出行的惠民工程，可徐汇区康健路（桂林路至柳州路段）的施工遗留问题，却给市民添了堵。近日，市民顾老伯向新民晚报夏令热线反映，该路段翻修后出现多个凸起的窨井盖，不仅影响市容，更给行人和车辆带来安全隐患。

顾老伯告诉记者，康健路翻修工程始于2023年，原计划将砖块路面改铺沥青。但工程完成部分路段后，沿线多个窨井盖明显高出路面，成了“拦路虎”。“这里人流量大，尤其到了晚上，照明不太好，行人很容易被绊倒。”他忧心忡忡地说，不久前就亲眼看到一位老人因此摔倒，头部受伤流血。

除了绊倒风险，井盖周边路面还存在破损不平的情况。每逢雨天，这里便会形成积水，行人不得不绕行；若此时有车辆驶过，路人还得赶紧躲避，生怕被溅一身水。让顾老伯疑惑的是，这项工程自去年4月停工后就没了动静，“这路到底还修不修？”他迫切希望相关部门能尽快解决这些遗留问题。

记者实地走访康健路（柳州路至桂林路段），发现沿线分布着数十个大小不一的窨井盖，不少明显高出路面，部分凸起高度有4—5厘米（见右图 季晟祯 摄）。这些井盖周围虽用水泥加固，但已出现开裂、破损。车辆碾过，会发出“咣当”巨响，还伴着剧烈颠簸。此外，道路南北两侧的人行道同样状况不佳，砖块铺设的路面残缺不堪、坑坑洼洼。不过，桂林路路口附近的路面状况明显较好——沥青颜色较深，路面平整，并盖与地面基本齐平。

针对市民反映的问题，徐汇区建管委工作人员解释，该路段目前正在进行架空线入地工程。由于地下管线复杂，为避免反复开挖影响居民生活，施工采取“开挖一段、施工一段、修复一段”的分段作业模式。工作人员表示，该段路面的沥青铺设尚未最终完成，预计今年年底工程全部完工后，并盖将与路面保持平整。目前，已要求养护单位采取临时防护措施，尽可能减少对市民出行的影响。 本报记者 季晟祯

夏令热线 留言板

任先生：7月9日下午2时50分，在黄浦区福民街10号附近打了一辆海博出租车。司机听到要去的地方比较近，说接受不打表就上车。本人不同意后，司机直接拒载了。投诉后，海博出租公司曾打来电话，但当时的处理态度显得模棱两可。希望这名出租车司机道歉，并且公司要给予其一定的处罚。

张女士：4月27日，在徐汇区瑞平路上的保利时光里的健身房购买了一对一健身课程，目前账户里还剩余3000多元，可近期商家突然关闭。希望可以退还余额。

杨女士：黄浦区中华路88弄滨江名人苑门口的店铺在施工，夜间还存在道路施工，此情况已经持续大半年，噪声很响，非常扰民。希望管理部门确认道路施工情况和完工时间，尽快还居民一个安静的生活空间。

宋女士：沪亭北路1080弄的金丰蓝庭，小区停车费在今年3月出现变更，但物业公司仅在微信群公示，小区公示栏没有显示相关信息，工作留痕缺失。去年12月，业主多次申请入群却未通过，对此情况长期不知情。希望物业依规重新广泛征询业主意见，退还违规多收费用。

志愿者 高恺飞 张依文 陈佳怡 徐乐天 钟周畅 整理

夏令热线 现场处置

今年计划再新增30条敬老公交线

本报讯（记者 任天宝）今天上午，市交通委主任于福林走进新民晚报夏令热线接听市民来电。首位打进热线的凌阿姨今年60多岁，她提及家中有行动不便的丈夫需要乘坐轮椅出门，希望上海公交能进一步加大适老化服务，多增设几条敬老线路，让携老出行更便捷。

于福林表示，上海作为我国人口老龄化程度最高的超大城市，老年群体对公交出行的依赖度较高。自2022年启动敬老爱老公交线路建设以来，已累计开通140条线路，今年计划再新增30条。

9时30分，在中山南二路东安路公交站点，49路公交车缓缓停靠在站台，凌阿姨正推着丈夫乘坐49路，驾驶员李言之看到有轮椅后迅速下车，将车辆中门的无障碍渡板下放到公交站台，随后将老人推到中门轮椅专放区，扣紧保险带，做完这一流程后再开车上路。凌阿姨激动地表示：“现在适老化服务真是太好了，让腿脚不方便的老年人都能出来看看，心情也会更愉快。同时也要感谢同车乘客的理解，毕竟耽误了大家的时间。”

据了解，敬老爱老公交线是专为老年人提供优先服务的公交线路，通过硬件适老化改造和服务流程优化，全方位保障老年人出行便利。线路车辆普遍升级为无障碍低地板新能源车，配备升降装置、中门设置倾斜辅助设备，方便轮椅平稳进出。车身前后、车门及车厢内均有统一无障碍标识，方便老年乘客快速识别。

49路作为上海市敬老爱老示范线路，在适老化公交服务方面一直走在前列，此前曾全线推出“为您等待”服务举措，提出“黄金六秒”概念，为老年乘客或怀抱小孩的乘客等特殊群体留出专属下车等待时间，既缓解乘客下车焦虑提升乘车体验，还能降低安全隐患。49路车队党支部副书记刘晓清告诉记者，49路还有无障碍预约服务，乘客提前打电话预约后，将建立“1小时预约—智能调度—车机联动”服务闭环，主要针对有出行需求的坐轮椅老年乘客，可在出行前一小时拨打巴士二公司服务热线，详细告知出行线路、时间、乘坐站点等信息，即可完成预约。

为精准对接老年群体出行需求，上海今年将在现有140条敬老爱老公交线路基础上，重点打造10条敬老爱老示范线路，持续优化完善服务标准。

■ 四十九路公交车推出敬老爱老服务 本报记者 陶磊 摄

夏令热线 现场回应

持续丰富驿站功能 不断提升滨水服务

方便市民使用的“一江一河”小程序正在开发

本报讯（记者 裘颖琼）市民朱女士是居住在苏州河畔的一位市民，很喜欢到苏州河畔散步。“我看到滨水驿站功能服务提升列入了今年的市政府为民办实事，想问一下普陀区的驿站有哪些提升？”昨天，朱女士致电新民晚报“夏令热线”，想要了解上海“一江一河”的建设进展。

“苏州河普陀段拥有最长的岸线和最多的驿站，一直以来都是我们推进滨水空间品质提升的重点区域。”市建设交通工作党委副书记、市住房城乡建设管理委主任王桢在接听市民来电后做出现场回应，在今年的为民办实事工作中，上海正抓紧推进“一江一河”沿线近100座驿站的功能服务提升，合计约300余项提升任务，其中普陀涉及29座驿站80余项提升任务。

一是完善基础功能覆盖，包括在清水湾、长风湾等7处驿站新增轮椅借用服务，在小花园湾、法治驿站等增设饮用开水，并结合驿站条件增设洗漱热水、AED和微波炉等。

二是持续推进驿站新建和新功能引入。今年普陀将新建成一处丹巴路码头驿站，目前已竣工验收，并计划在今年夏天开展常态化市民水上运动试点，丰富驿站功能。此外，推动更多驿站引入轻餐饮、科普、体育等多元业态，丰富为市民提供的服务。

三是推动驿站服务更触手可及。“我们正在开发一个‘一江一河’小程序，届时市民朋友们通过它可便捷地查询滨水驿站的位置、功能服务和活动预告等信息。”王桢说。