



细听 真解 民生新热点 百姓急难愁

本报记者 陈浩 王军 陆常青 季晨祯 徐弛

新年伊始,12345 市民服务热线已接市民诉求 90 多万件。其中:投诉类 17 万多件,占比 18.6%;求助类 25 万多件,占比 28.3%;咨询类 42 万多件,占比 46.0%。

从诉求内容来看,在城市发展、营商环境、文明提升中出现的“新问题”引发了市民的“极度关注”,如:新能源车如何“畅通无阻”、楼宇宽带如何不被“垄断”、“地铁静音”如何落实到位等。而关乎小区环境、居住安全的“家门口”的“老大难”——民生工程如何“好事办好”、“飞线充电”如何强化治理等,依旧让市民“牵肠挂肚”。

而调查分析显示,这一连串的“民生热点”,几乎都已出台了相关的政策法规加以规范约束,但在实际操作中,因为权责不明、细则不清,往往会在“谁来管”“怎么管”的纠结中,陷入“无人管”“管不了”的困局。

在 12345 市民服务热线的派单处置中,不少市民诉求已得到及时回应。但长效机制的建立健全,急难愁盼的标本兼治,仍然是城市治理者必须用“极致精细”去破解的方程式。

本报和 12345 市民服务热线将通过对“民生热点”的督办、发布、建言,促各方拿“真作为”,使问题能“真解决”,让百姓有“真获得”。“民有所呼 我有所应 皆有所为”——阿拉一起“帮帮忙”!

惠民工程 好事“留尾巴”

市民诉求

部分老旧小区雨污分流改造急于赶工,施工缺乏规范化、人性化,留了不少“尾巴”,影响小区居民的正常生活。希望政府相关部门进一步提升惠民实事工程的精细化管理水平,将好事做好,提升市民获得感。

1000 多件

记者调查

崇明区城桥镇新崇东路 58 弄沁园村小区雨污分流改造期间,居民们很是烦心。居民万先生向记者反映,“挖出来的泥土堆在路边,没有遮挡、加盖,也没有栏线,风一吹,就刮‘沙尘暴’,居民窗户都不敢开;雨一下,就成了泥泞小道。”万先生说,施工方还把上水管挖断了,导致居民家中停水约 3 个小时。“小区道路本就狭

窄,施工中许多车子无法开进开出,但实际上,路面开挖是逐段推进的,有些路段只需挖一道槽,上面盖盖板,车子还是可以开的,但施工方就是不盖,留着沟,让车子怎么开?”现在工程已结束,还未验收。“原开挖的路段经泥土回填、铺路后,竟已有一部分凹陷,下雨就会形成积水。”

金山区山阳镇金地花园小区实施雨污分流改造,却弄得小区各种脏乱差。“扬尘管控不到位,车子开过就扬尘,停放在小区里的车辆每天灰头土脸。”居民刘先生向记者反映,白天噪声不断,路面破损也未及时修复,一些底盘低的车辆很容易“受伤”;警示标识缺失,给夜间出行的老人小孩带来安全隐患。

家住松江区玉乐小区的一市民向记者反映,雨污分流改造工程大面积破坏绿化,现在竟然还要动用小区的维修基金“补绿”。

宝山区高境镇逸仙路 1238

弄逸仙华庭雨污分流改造施工方进场不久,居民张女士就注意到施工队有点“粗糙”:没有告示,没有铭牌。张女士咨询相关部门,得知施工许可证还未办理出来。施工队每天一早就开工,根本不遵照允许施工的具体时段。她向记者说,“有一段管道贴着一棵樟树,只相距 20 厘米,但施工方规划时根本没注意到这里有一棵香樟需要避开,这导致香樟树根被砍断不少。”

热线建议

目前,上述投诉事宜均已在 12345 市民服务热线的派单处置中,落实整改。雨污分流改造是旧改工作的重要组成部分,承载着老百姓对提升生活品质的期盼。建议主管部门在全市层面形成相对统一的、适用于小区内部的施工规范和标准要求,从规划、施工到后续修缮、管理等各环节,进一步健全流程精细化管理,让民生工程“好事办好”。

楼宇宽带 有人“薅羊毛”

市民诉求

不少园区、小区内的楼宇宽带网络被代理商、物业“捆绑合作”,在“垄断式”的“独家代理”中,宽带服务的门槛和价格提高了,宽带使用的速度和体验却降低了。希望相关部门推进联合核查整治,维护用户的合法权益,优化楼宇、园区、小区宽带使用环境。

500 多幢楼宇

记者调查

杨浦区民星路太平洋生活广场里三大运营商移动信号强弱不一,客户支付不畅,希望安装宽带,解决收银难。但业务受理后,却被运营商告知,只能通过当地第三方代理商安装。租户雷先生一了解,指定的代理商每年宽带费用竟是正常价格的 2 倍以上。年年付出一倍以上费用被“薅羊

毛”,做小本生意的他“退缩”了,只好不嫌麻烦,和别的商户共用宽带。

接入宽带,企业还常被物业“横插一杠”。青浦区华腾路博隆商业广场的商户沈女士告诉记者,因为商场宽带代理人要收取 8800 元/年的宽带费,她只能选择性能并不稳定的 600 元的无线网络。“独家代理”。园区企业自发社群后,发现各家每年宽带费竟大相径庭,有的 5000 多元,有的 7000 多元,还有的高达 20000 元,除了不能选择其它运营商,价格还不透明。迫不得已,园区企业纷纷“拼单”自谋出路。

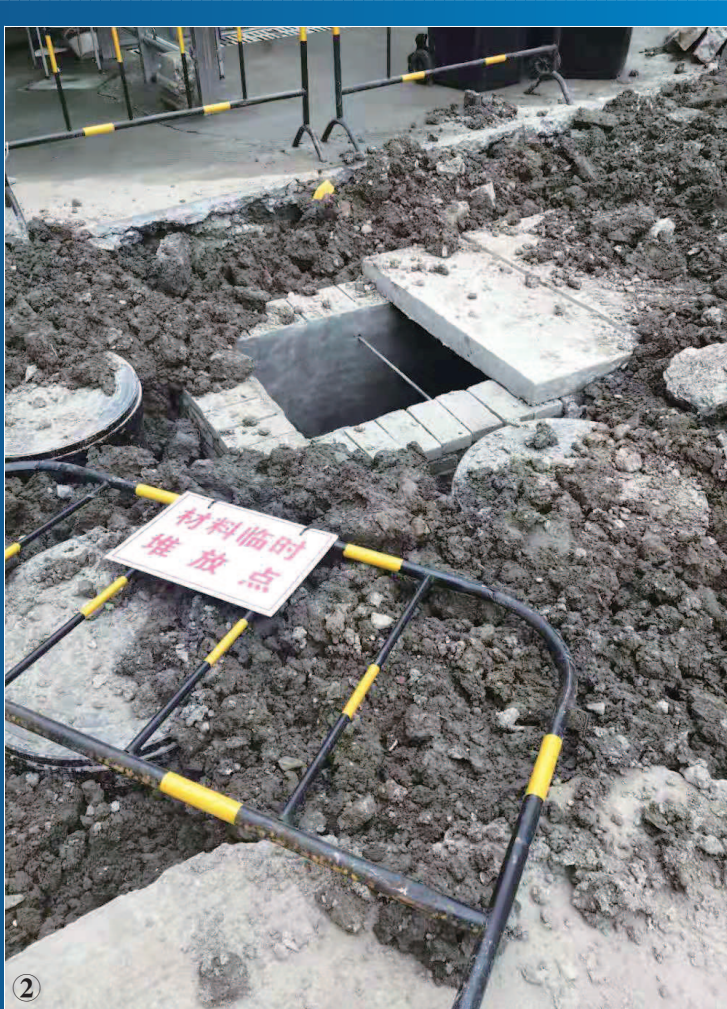
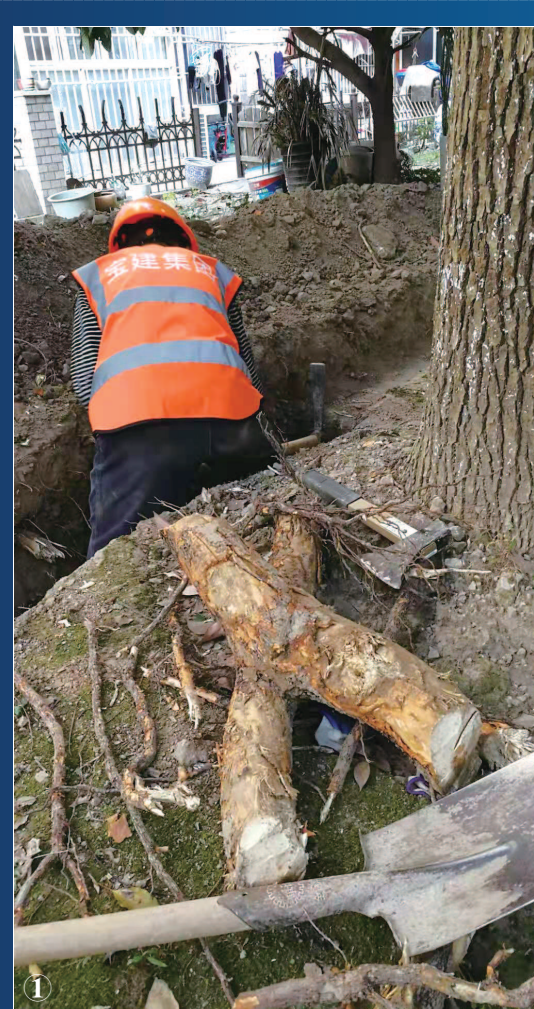
记者调查沪上多幢楼宽带被“独家代理”的楼宇,除了部分 ISP 服务商(工信部或通管局许可)购买大宽带,再分售给用户,还有不少所谓的“第三方”并无经营许可证,也无运营商代理授权,而是

以商户用户身份向运营商申请宽带业务,高价转手给人驻用户。

三家运营商企业宽带资费已连续年提速降费,每年降低 15%,但由于部分宽带被“一刀切”的“独家代理”,“进楼费”“桥架费”“弱电井道占用费”等名目繁多的收费不仅增加了用户安装和使用的宽带成本,同时造成宽带维护不及时、用户体验下降等诸多问题。

热线建议

2017 年 4 月 1 日《综合布线系统工程设计规范》已发布,将楼内通信配套设施纳入建设项目设计,同步施工、同步验收,不得由第三方经营获利。建议相关部门对 2017 年后建设的楼宇涉及此类投诉的,一旦查实,应严格整治。同时,随着 5G 室内覆盖应用大规模建设,可能会遇到和宽带同样的接入问题,建议相关部门从制度安排入手,防患于未然,构筑良好营商环境,切实保护广大宽带用户的合法权益。



1 逸仙华庭小区:雨污分流管道贴着香樟挖,香樟树根被砍断
2 沁园村小区:雨污分流施工挖出来的泥土随意堆在路边,无遮无挡
3、4 宝山区锦秋路 699 弄:楼内楼外飞线充电屡见不鲜
5 接入宽带后维护不及时,用户体验差

市民诉求

小区电动车、新能源车“飞线充电”问题层出不穷,由此引发的火灾等事故更是屡见不鲜,安全隐患重重。希望相关部门能疏堵结合,加强源头治理,保障小区的居住安全和居民的生命安全。

2500 多件

记者调查

浦东新区北蔡镇北中路 280 弄小区长期没有公用的充电桩,导致“飞线充电”现象与日俱增,居民们喘喘不安。居民马老伯告诉记者,不少高层住户,每天夜间会从窗口私拉飞线到底楼,给新能源汽车充电,最长的飞线甚至

市民诉求

上海地铁实施“使用电子设备时禁止外放声音”的规定后,仍有不少乘客我行我素,依旧在车厢内外放电子设备,开着免提大声通话。其他乘客劝阻也不听,有的甚至还出言不逊、引发纠纷,影响了上海大都市的文明形象。希望相关部门能采取有效措施,确保禁令实施到位。

1800 多件

记者调查

市民顾先生是一名“上班族”,地铁是他每日出行的主要选择。但每次早晚高峰时,总会在车厢内遇上不少喜欢“公放音乐”的乘客,大功率的噪声不时在耳边回响,着实让人心烦意乱。地铁

市民诉求

随着国家对新能源汽车产业的扶持和推广,市民对新能源汽车的需求快速上升。近期,不少市民反映,新购买的沪 AG 号牌新能源车存在号码无法识别、网络预约新能源车出租汽车资质管理系统识别有误等问题,希望相关部门能完善新能源车使用的配套保障。

1000 多件

记者调查

家住嘉定区爱特路 333 弄小区的市民李先生向记者反映,他去年 10 月购入一辆新能源汽车,上了沪 AG 号牌,但车牌无法识别,给他造成很大的不便。无独有偶,市民梁先生也向记者反映,去年 9 月新增沪 AG

飞线充电 居民“心慌慌”

有 15 米多。为图充电方便,一些居民还会随意把车停在居民楼的进出口,不仅影响通行,更堵塞了“生命通道”。

杨浦区武川路 222 弄柳先生则向记者反映,自他搬入小区这两年里,眼瞅着小区电动车、新能源汽车“飞线”充电现象愈演愈烈。由于这些电线比较粗,且胡乱交缠,稍有不慎,过往行人就容易绊倒。更让人担忧的是,“飞线充电”极易引起火灾,存在严重安全隐患。“阿拉一直在反映,可一次次投诉换来的只是一张张严禁‘飞线充电’的告示,许多人置若罔闻,依旧我行我素,根本起不了作用!”

不少老旧小区硬件实施跟不上,没有安装充电桩,设置集中统

一的充电区域,造成居民“充电难”。宝山区锦秋路 699 弄小区电动车越来越多,由于小区迟迟没有落实非机动车充电装置,致使很多人在楼道内私拉电线为电动车充电。居民周女士告诉记者,居民们多次呼吁加快小区配套充电桩建设,但始终没有下文。

长宁区五金公寓小区房龄 20 多年,“飞线充电”现象屡禁不止。居民张先生对记者说,小区内的停车位分为租赁车位和产权车位,租赁车位占多数。目前,物业只同意拥有产权车位的业主安装新能源汽车充电桩,但又没设置统一的公共充电桩,给新能源车主带来不便。

热线建议

根据《上海市电动汽车充电设

施建设管理暂行规定》,新建住宅小区、交通枢纽、超市卖场、商务楼宇、党政机关、事业单位办公场所、园区、学校以及独立用地的公共停车场、停车换乘(P+R)停车场应按照不低于总停车位 10%的比例预留充电设施安装条件(包括电力管线预埋和电力容量预留)。

针对“飞线充电”乱象,建议主管部门一方面应加强指导,建立完善对“飞线充电”的定期排查、快速整治以及相应的处罚机制。另一方面,进一步探索市场化合作等方式,因地制宜统筹规划和规范老旧小区周边充电资源的供给,建立统一管理、规范停放管理公约,在相关区域配备消防设施,全面消除“飞线充电”乱象,杜绝安全隐患。

地铁静音 禁令“落实难”

“静音令”的颁布,让顾先生充满了期待。但是顾先生发现,“电子设备外放”的情况在车厢内还是有发生。他曾拨打过地铁服务热线举报现行,但工作人员没能在第一时间赶来制止。他对记者说:“既然已出台相关规定,就应该落实到位、严格执行!”

市民金女士告诉记者,她在地铁 7 号线上看到,一名外地乘客开着免提在车厢内打电话。由于地铁内信号相对较弱,对方打电话的声音很响。“我戴着耳机,也能清清楚楚听到他的声音。”金女士上前劝阻,没想到竟然遭到对方辱骂。“如果劝阻无效该如何向地铁工作人员投诉反映?如工

作人员当场后依然无法阻止,不能对当事人作出处罚?”金女士希望,相关部门能拿出更加明确的落地细则。

在观察了多条地铁线路后,市民胡先生则对于“静音令”的宣传力度向记者提出了自己的看法:“禁止外放电子设备声音”的告示只贴在车厢连接处,而且不够明显,这样的宣传显然是缺乏力度的,无法真正起到“广而告之”的效果。

热线建议

去年 12 月 1 日起,新修订的《上海市轨道交通乘客守则》正式实施,其中新增了针对手机等电子设备声音外放的禁止条款,受到广大市民的欢迎和支持。但在

实际操作过程中,却常常遇上“落实难”“执行难”的尴尬。因此,建议相关部门能采取更加行之有效的措施,加强宣传引导,加大劝阻力度,营造良好的公共交通环境。

首先,应加强宣传引导力度,提升市民知晓度。建议在车窗、屏蔽门、广告牌等醒目位置张贴提示,同时通过站台广播、车厢宣传片等途径强化传播效果,时刻提醒广大乘客自觉遵守。

其次,应加大劝阻力度,出台相应惩戒措施。建议对乘客违规外放电子设备声音的行为,安排工作人员及时劝阻;如果遇到不听劝阻、态度恶劣的乘客,出台配套的惩戒措施,确保新规能得到最为有效的落实。

新能源车 号牌“识别难”

号段开头的新能源车牌,他于 10 月和 11 月曾经出入徐汇区的光大会展中心和浦东张杨北路上的文峰广场及很多公共场所,车牌都无法识别,带来诸多不便。希望管理部门加快全市车牌识别系统的更新。

市民沈先生告诉记者,他去年购买了荣威 X5Eplus 油电混合动力,并上了沪 AG 号牌,通过交通委网络预约出租汽车资质审查系统申请网约车运输证,但是系统审核结果显示其车辆非新能源车,他希望管理部门核实具体原因,并告知后续该如何处理。

市民刘先生反映,其新能源汽车的沪 AG 号牌牌照比国家标准长 30 毫米,识别系统识别不到牌照最后一位,无法正常进入停车场和小区。他向相关部门反映后,公安部门回复称,号牌在城市各大应用里的更新,应该由交通委

牵头落实,而交通委回复称,沪 AG 号牌是公安交警部门近期推出的新型样式号牌,不属于本市现行公共停车电子收费系统技术标准覆盖范围,故部分渠道无法识别,需由发牌的公安部门跟进处理。他对此非常困惑,要求明确应该由哪个部门解决。

热线建议

目前,上述投诉事宜均已在 12345 市民服务热线的派单处置后,落实整改。国务院办公厅印发《新能源汽车产业发展规划(2021-2035 年)》以来,随着新能源汽车的推广应用,其他符合中华人民共和国公共安全行业标准 GA36-2018《中华人民共和国机动车号牌》的号牌段也将会陆续启用。可以预见,未来新能源车的数量将会持续攀升,

