

4407+743家现金缴费点全面恢复

市民可通过12345热线咨询水电气公用事业缴费网点

本报讯（记者 解敏）随着线上支付渠道快速普及，线下现金渠道支付比例不断下降。去年底今年初，陆续有市民反映，在邮政、商超网点无法用现金缴纳水电气公用事业费，一时急坏了不少老年市民。今天，记者从市政府办公厅了解到，目前邮政、商超的水电气公用事业现金缴费渠道已全面恢复，开通网点共计4407家，其中邮政504家、商超3903家。

市邮政公司接到市民相关诉求后立即整改，截至1月14日，已将停止代收现金缴费业务的504家网点全面恢复。

原来与付费通平台对接的商超也已全面恢复现金缴费服务：1月22日，400家良友、光明便利等商超恢复服务；2月15日，1284家罗森超市恢复服务；2月17日，1447家全家超市恢复服务。与光大银行对接的商超，包括光明农业工商集团（好德、可的、伍缘共637家）、百联联华股份（快客共135家）等也确定了可持续运营模式。

市国资委督促三家市管商业银行立即开展内部情况摸排，积极担当、主动作为，服务好水电气等公用事业线下现金缴费客户。目前浦发银行所有（156家）网点，均可办理水电气等公用事业费现

金缴费业务。上海银行所有（228家）网点，3月3日起全部支持现金缴费，基本覆盖水电气等公用事业商户。上海农商银行所有（359家）网点，目前仅商户直连的5家（上海电力、上海城投水、上海燃气、青浦燃气及奉贤自来水）可现金缴费。到4月底，将基本覆盖水电气等公用事业商户。

线下现金缴费点网点信息（网点或客服电话）将同步至12345市民服务热线并动态更新，市民可拨打12345咨询。

市水务局相关负责人表示，下一步将和民政部门对接，了解线下缴费居民分布情况，精准施策。积极探索公用事业缴费数字化转型过程中的适老化模式。加大宣传力度，发放缴费指南，引导老人使用线上或代扣服务。对老年群体还要采用传统的代表进社区等方式，帮助重点扶助对象跨越数字鸿沟。

各部门将协力保障线下现金缴费渠道运营的可持续性。市商务委、市国资委、市邮政局等主管部门积极引导鼓励企业履行社会责任，按需服务，消除“数字鸿沟”。付费通、光大银行将推进支付便民工程，建立长效机制，做好公用事业线下缴费支撑服务。

相关链接

据统计，2021年，水电气线下缴费渠道支付笔数约占总支付笔数的10%。而水电气企业给线下缴费渠道的结算费率多年不变，线下渠道人力成本不断提升。为保障线下缴费渠道可稳定持续运营，水电气企业及上级主管部门正研究提升线下缴费渠道结算费率。据水电气企业反馈，经认真研究评估，已初步形成提升线下缴费结算费率方案，鼓励线下网点积极提供服务。

八旬老人给信访办写了封信

一条人民建议是这样得到回应的

有没有发现，水电煤又能线下缴费了。这个变化和闵行八旬老人余其成的建议分不开。上海水电煤线下缴费点大规模取消后，不会网上支付的老人缴费很不方便，余老先

生就是其中之一。他给市信访办写了封信，建议重新开通线下缴费渠道。收到老人的建议后，市信访办立即核实情况积极协调，经多方努力，水电煤线下缴费点又回来了。

线下缴费不行了

家住颛桥镇金塔二村的余老先生是一位独居老人，家里大大小小的事，都是他一人操办，包括缴纳水电煤等生活费用。

往常，他都去附近的中国邮政储蓄银行北桥邮政支局缴费，“去年12月去缴费时，突然告诉我邮局不再提供线下缴费服务。”余老先生又去附近便利店，还是遇到了同样的回复，这下他急了：“缴费有最后期限，晚了要交滞纳金。”

邮局工作人员给他支了三招：让子女缴费。但余老先生独居；拜托邻居代缴。余老先生觉得，这事每隔一两个月就有，不能长期麻烦人家；工作人员给他办了张储蓄卡，预存款后可以直接扣款。可由于系统问题，这张卡暂时无法马上顺利扣款。

家附近没法缴费，余老先生就到处打听还有哪里可以接受线下缴费，最终，腿脚不便的他坐颛桥

便民班车到离家4公里外的站点完成了缴费。

为老发声写封信

来回两次深感不便，余老先生来到颛桥镇信访办反映问题。工作人员安抚他情绪后，告诉他这个问题需由市相关部门一起设法解决，表示会把这个问题反映上去。

熟知他情况的居委干部也立刻表示可以帮老人代缴，但余老先生拒绝了：“我的问题解决了，其他老年人怎么办呢？”本着这样的想法，余老先生通过写信的方式，向市信访办郑重地提交了一份关于重新开通线下缴费渠道的人民建议。

终于听到好消息

这件事情看似不大，但却关系到部分居民尤其是不少老年人的切身利益。收到余老先生的来信后，市信访办立即核实情况并积极协调，最近，邮局和便利店重新开

通了线下缴费业务。

得知这一好消息的余老先生，第一时间拿着电费账单前往北桥邮政支局缴费。在那里他还偶遇了几位同样前来缴费的老人，大家都说：“线下缴费渠道重新回归真是太好了。”

放慢脚步等一等

“社会在进步，时代在发展，我知道人工被替代已是大势所趋，不可避免。”余老先生其实非常理解取消线下缴费点的客观原因，但他又十分希望我们这个城市的智慧生活能够放慢一点脚步，等一等老人。

余老先生的请求，也是广大老年群体的诉求。如今，这条人民建议得到了很好的回应。老先生说，自己也在努力适应社会前进的脚步，那张用来扣款的储蓄卡已经可以使用了，后期只要提前存款，就能轻松完成缴费了。

通讯员 胡荣璇 本报记者 鲁哲

做选民知心人贴心人暖心人

——记上海市人大代表董健

阿拉身边的代表·风采

“当好人民代表，不负选民重托。”这是上海市十五届人大代表董健上任时对自己提出的要求。4年多来，她认真履职，对人民群众的呼声乐于代言、敢于直言、善于建言，共参与提案议案7件，个人提交建议15件，参加各项履职活动67次。她说，代表就要做选民的知心人、贴心人、暖心人。



市人大代表董健
本报记者 张龙 摄

有段时间，不少居民向董健反映：“电动自行车充电设施太少，小区很多楼栋存在飞线充电现象，造成严重的安全隐患。”她先后到几个小区实地了解，发现问题确实棘手，便写了一个《关于规范居民电动自行车充电的建议》，希望将电动自行车充电设施建设作为审批新建小区的必要条件，根据小区建设面积、住户多少，要求建筑方设置足够数量的充电设施；对已建小区，责成物业管理方采取有效措施落实；应在室外设置电动车集中停放区域，加装充电设施等。

这个建议受到相关部门重视，现在很多小区都增加了充电设施，居民们很满意。

董健是上海戏剧学院电影学院

副院长。在一个学生做的访谈节目中，有盲人嘉宾吐槽：“现在盲道经常被占用，上面有井盖、消防栓、共享单车、商铺外延等，盲人出行困难，甚至还会因此受伤。”董健和对方进一步交谈后，得知现在的无障碍设施建设使用中问题不少，如盲道时断时续，不连接完整，在路口、公交站点等没有提示；社区和公共场所的盲道太少；主干道的盲道较多，但基本无利用价值；下雨积水后盲道会特别滑，容易摔倒，等等。

经过现场体验、实地调研，董健提交了《关于上海优化视障者无障碍设施的建议》，希望严格杜绝盲道被占现象。提出“在修路工地现场，如果需要占用盲道，哪怕只有一天，也必须及时补设临时盲道”，同时建

议增加交通信号灯的提示音等。

“市交通委看到建议后，专程来到学院和我当面沟通。现在许多交通信号灯都增加了提示音，盲人朋友走路方便多了。”董健笑着说。

董健的选区在静安区江宁路街道，作为一名艺术教育工作者，她也非常关注社区文化设施的建设。前两年，她以课题领衔人的身份，参与撰写了《发展新时代公共文化服务和设施建设工作专题调研报告》，引起相关部门高度重视，一波波措施接连出台。

本报记者 江跃中



扫二维码
看代表风采

志愿者：城市软实力『金名片』

上海实名认证注册志愿者超过五百九十万人

本报讯（记者 鲁哲）志愿者已成为上海城市软实力的“金名片”。今天发布的“2021年上海志愿服务发展新情况”显示，截至2021年12月31日，“上海志愿者网”实名认证注册志愿者已超过590万人。

2021年底，上海市精神文明建设委员会办公室、上海市志愿者协会、上海市志愿服务研究中心、上海社会科学院社会学研究所课题组联合开展了面向“上海志愿者网”注册志愿者以及市民的问卷调查，共获得志愿者有效样本15356份，市民有效样本10696份。截至2021年12月31日，全国志愿服务信息系统“上海志愿者网”实名认证注册志愿者超过590万人，比2020年增加69万余人，上海实名认证注册志愿者的人数占常住人口比例超过23.0%，比2020年上升了2个百分点。调查者称，自2007年上海在全国首次实行志愿者实名注册制度以来，上海实名认证注册志愿者人数从2009年的2万余人发展到2021年的590万余人，注册率从0.1%上升至23.0%。申城市民踊跃参与志愿服务，身体力行不断

丰富上海城市精神内涵。

从志愿者对过去一年参加志愿服务活动满意度来看，有98.1%的受访者表示满意，其中77.6%“很满意”，20.5%“比较满意”。表示“很满意”的比例每年均有较大幅度提升，显示申城志愿服务工作能级不断提升，志愿者服务体验良好。市民对志愿服务满意度达到99.3%，其中“很满意”的87.4%，比前年又有较大幅度提升。

2021年，志愿者积极参与各类志愿服务项目，其中排前三的是“疫情防控”“文明实践”和“社区服务”，参与比例分别为82.2%、67.2%和65.4%。志愿者参与“疫情防控”类项目比例连续两年位列第一。参与“文明实践”类项目的比例较2020年上升14.4个百分点，参与“疫情防控”和“社区服务”类项目的比例分别上升6.5和4.1个百分点。调查者称，志愿者参与“垃圾分类”“爱国卫生”“邻里守望”“绿色环保”“应急救援”等项目的比例也稳定在较高水平，体现了志愿服务常态化融入社会治理，服务百姓民生的时代特征。