



# 防疫不松劲 生活少折腾 城市更有序

## 新民晚报夏令热线深入一个个现场解决一个个堵点、难点

本报记者 张钰芸 王军 杨硕 杨玉红 钱文婷 季晨曦 袁颖琼 房浩 陆常青 金旻矣 罗水元 夏韵

上海这个夏天特别热。同样热得发烫的，当数第30届新民晚报夏令热线。市民来电多，投诉新热点多，读者互动留言刷了一屏又一屏。从筑牢“防疫门”和打开“便利门”

的社区管理矛盾，到树大扰民、毁绿种菜的不满诉求，到持续高温天里各类突发民生难题……本报夏令热线记者顶着烈日踏访每一个现场，深入了解堵点成因、具体难点，推动

各方聚力为民解忧。疫情防控不松劲，生活如常少折腾，城市运行增顺畅——一道“既要又要还要”的多选题，考验着这座城市的管理智慧。



■ 华秀路艾南花苑小区北门封闭，居民前往轨道交通绕行路远。本报记者 孙中钦 摄



■ 杨浦区幸福村小区外卖快递员无法进入小区，居民只能到小区门口拿外卖，取快递。本报记者 王凯 摄



■ 中山北社区工地施工扰民，相关部门敦促施工方整改。本报记者 王凯 摄



■ 酷暑炎炎，城投水务加派人清洗水箱。本报记者 孙中钦 摄

### 疫情防控

## 那些关闭的“门”重开了吗？

疫情防控进入常态化阶段后，那些被关上的“门”是否能重开？这让高温下的居民焦灼不已。本报夏令热线连续追踪报道，引发读者强烈共鸣：社区管理应采取更精细的措施，兼顾安全和便民需求，而非简单的“一刀切”。

#### 小区边门封闭 居民出入不便

小区通道出入无阻，是居民的基本需求。但在浦东新区北蔡镇华秀路179弄艾南花苑，自打疫情发生，小区北门就长期封闭不开。居民表示，北门毗邻轨交7号线杨高南路站，而从南门绕行至轨交站需要多花15分钟；小区管理方则直言为难之处不外乎“疫情防控”和“人手不足”。记者走访了多个小区，均有类似情况，很多小区管理方只谈原因，对于居民的诉求两手一摊，表示爱莫能助。

这道门真的打不开？答案是否定的。沪上也有很多小区用自身案例回答了看似难解的题，有条件的应开尽开，无条件的时间段开，只要想解决问题，办法总比困难多。经过夏令热线报道之后，艾南花苑迅速作出调整，通过分时段开放和招募志愿者等方式让封闭已久的小区北门重新开放，赢得不少居民的点赞。

做好防疫工作，目的是让老百姓过得安全、生活如常。目前，防疫进入常态化，更是考验基层部门管理能力的时候。希望有关部门能够跨前一步，主动想办法回应居民诉求，确保市民正常生活。

#### 快递外卖“禁入”老人尤为吃力

外卖、快递进不了小区也是投诉热点，大量快递堆积在小区门口，带来诸多问题。黄浦区复兴坊是一个老旧小区，老年住户居多。由于所有快递和外卖一律不准进小区，居民只能头顶烈日，到大门口一次次弯腰找快递。尤其是年纪大的老人，视力不好，找件费力，搬件爬楼更是苦透。居民无不迫切希望取消“禁入令”，但向有关部门反映，得到的回复却是“快递、外卖要无接触服务”。只是，快递放在小区门口，居民和快递员扎堆出入送件、取件，到底是“无接触”还是“密集接触”？许多网友在这一报道下留言，称类似情况并非个案。徐汇田林十二村要求快递一律放在小区门口货架上，老人扛不动大件，走两三步就要歇一歇，好不容易爬楼回家，累得“半条命都没了”。子女想献孝心给老人快递东西，但又怕老人取快递受累，最后只能作罢。

不过，让记者欣慰的是，不少小区的管理方收到居民诉求后，迅速回应并给出解决方案。例如，家住杨浦区双阳路300弄幸福村小区的虞先生近日告诉记者，小区居委会已经发布通知，从本月16日起允许快递员送货上门。

#### 社区活动场所 开放需要“补缺”

小区里应该打开的门，还包括社区活动场所的门。这一个月以来，不少居民打来电话求助，称体育馆、商场都开放了，为何社区图书馆、儿童游乐场、社区活动室等家门口各类休闲运动好去处迟迟未开放。记者实地调查多个社区活动场所，管理人员均以“防疫需要”“减少不必要的接触”“等待上级部门批准”为由，未答复社区活动场所开放的具体时间或要求。

社区活动场所开放难，到底难在哪里？记者又调查了几个已开放的社区活动场所，发现在小区、场所人口均张贴二维码，需要出入人员自觉扫码。由于现场没有人员值守，不少人觉得扫码麻烦，无视这一重要防疫环节随意出入。这或许就是一些社区管理人员的担忧所在。

申城防疫持续精准化，社区活动场所需要“应开尽开”。面对防疫人员短缺问题，社区管理人员可以通过调整物业人员岗位、招募社区志愿者等方式来“补缺”，让更多市民感受到家门口的美好生活。

#### 生活半径缩小“关键小事”做好

相比边门不开，快递不通等疫情“次生影响”，有些小区的常态化化管理则在特殊时期暴露出短板。

在松江区洞泾镇润景苑小区，居民毁绿种菜现象严重，导致小区半数以上的绿化带变成少数人的自留地。此外，小区还存在私搭窨井盖、拿污水浇灌的行为。早在今年2月，属地光星居委会就连同执法部门拔除了小区主干道附近的菜园，然而之后，毁绿占绿行为却愈演愈烈。

广大网友通过本报夏令热线帮忙平台给光星居委会支招——“先解决增量，再解决存量”“建议这一茬秋收之后再整治，这样容易接受”“可以专辟一块地，让居民种菜，上海不是没有先例”。光星居委会也正在积极谋求政府托底补贴清退菜园后的绿化补植和后期管理。

疫情导致生活半径缩小，市民对家和小区的环境舒适度有着更高的要求，故而发生在小区内的“关键小事”往往能引发共鸣，成为热议话题，也对社区基层治理能力提出了更高要求。

### 酷暑排忧

## 这些高温“热点”解决了吗

酷暑难耐，宜居、安居、乐居需求备受关切。居住环境遭破坏，人树矛盾，噪声烦恼、维修困难等问题突出。跟随一通通电话、一条条求助，新民晚报夏令热线记者调查实情，为民排忧解难，取得相关部门积极配合，一桩桩难题正得到有效解决。

#### 绿化妨碍通风 专业人员修剪

5年前，虹口区曲阳路街道玉田路407弄西南小区在“美丽家园”改造中，79棵景观水杉树在修剪后“集体死亡”。倒伏留下隐患，问题一拖5年，一到夏季更是虫患肆虐，居民忧心忡忡，“暴力修剪”再度引发广泛关注。“简单粗暴！园林修剪是以林木为本的艺术加工，是体现人与自然界的和谐与美感。”评论中，网友对小区绿化维护提出自己的看法。

徐汇区虹梅南路126弄凌云新村东区居民围墙外，一排数十棵参天水杉树长势过猛。河道环境好了，但大树30年来无人修剪，不仅有碍通风，还招来蚊虫。记者报道后，相关街道当天就派出专业人员修剪树木，确保居民区透光透风。

#### 噪声轰鸣扰民 及时隔音降噪

夏日炎炎，噪声添堵，居民不堪其扰。本报先后报道：平型关路680弄一墙之隔的办公楼外22台大型空调不断轰鸣，令居民头痛欲裂；京江路108弄和源馨苑、交通路199号精英城市家园、新马路273号和源馨苑等小区临近轨交线，噪声竟达100分贝……

经过夏令热线报道，相关部门及时给出回应和整改方案。静安区平型关路680弄小区对面的办公楼已收到静安区生态环境局的执法建议书，将采取优化布局、隔音降噪等措施，预计今年9月1日全面实施完毕。静安区建设和管理委员会向市交通委、申通地铁公司反馈，从技术和管理角度减少地铁噪声影响，研究相关隔音降噪措施。

#### 窨井粪便满溢 4天解决问题

楼底窨井粪便满溢，熏到头晕眼疼，报修近半年仍在苦苦煎熬。记者前往耀华路550弄王先生家采访时，看到面向天井的3扇窗全部紧闭，天井里窨井管道堵塞，污水和粪便不时溢出，不但墙壁和地面满是污物，还有密密麻麻的黑色飞虫附在墙壁上，散发出的阵阵恶臭更是挥之不去。

因为维修资金没有到位，维修一直耽搁到了7月。居民多次询问，次次得到“仍在走流程”的回复。好在记者采访后，“流程”在走，维修也安排上了，物业终于答应维修资金可以晚点到位，先把工程做起来。7月底，居民家的天井管道重新排好。报道刊出后的4天内，困扰居民4个多月的难题终于解决了。

#### 提前做好运维 保障用水用电

高温酷暑天，居民家停电停水曾是夏令热线投诉的“老大难”问题。但近年来，这类话题声音越来越轻，背后是水务和电力部门提前做好运维准备。

饮用水质量如何保障？水务部门悄悄洗好了水箱。记者了解到，如今城投水务清洗居民楼顶水箱的过程中，已经从串联式清洗变成多楼层顶水箱同步进行的并联式清洗，使小区实际停水时间大大缩短。当正常用水不受影响，水箱清洗也变得“无感”。

还有迎峰度夏以来，嘉定供电公司发现了214个重过载台区、34个低电压台区，均在24小时内“短平快”地完成首轮治理，先后改造线路12公里，增加14台10千伏变压器共4255千伏安。国网上海超高压公司和上海电力高压实业公司50余名工作人员在8月15日连夜奋战8个多小时，成功消除高东站220千伏旁路母线支持瓷瓶底部断裂的危急缺陷。统计显示，今夏国网上海电力公司已配备3500余名专业抢修人员24小时待命，日均处理抢修工单1377张，抢修平均到达时间18.4分钟，平均修复时间25.4分钟，均为近年来最短。

### 城市管理

## “最后一公里”畅通了吗

夏令热线是市民反映问题的渠道，更是提出建设性建议的平台。今年开线以来，不少“急难愁盼”问题在引发市民关注的同时，也引来他们滚烫的评论和建议，纷纷从自身经历出发，为城市发展出谋献策。而往年的投诉和建议也成为鞭策相关部门提升服务水平的“金点子”，帮助其“于无声处”完成生活保障的“最后一公里”。

#### 非机动车占道 设计更应先行

非机动车挡路占道，行人被迫“与车共行”，地铁站外行路难，难于上青天！夏令热线期间，本报报道了多个地铁站外非机动车乱停放现象，引发强烈共鸣，仅在今日头条上这篇报道点击量就攀升到200多万。

记者在18号线康桥路站外看到，站外的沪南公路人行道上停满了非机动车，绵延几十米。行人不得不走在非机动车道上，与飞驰的电瓶车等抢道，非常危险。而在16号线野生动物园站外，非机动车的数量更是庞大，密密麻麻的“车海”令人望而生畏，连盲道都被占据了。

报道刊发后，有相同经历的网友开起了“吐槽大会”，大家都直指“设计缺陷”。不少城郊接合部的地铁站，方圆几公里才有一个站，相当于市区内的两站地铁。而按驳公交车的间隔时间动辄半小时，因此，周边大部分乘坐地铁出行的居民不得不靠非机动车才能解决“最后一公里”的难题，因此在规划建设地铁站时，就应该充分考虑到市民的需求。

“地铁站的设计如果不给机动车和非机动车留停车位，地铁功能就消失了一半。城市管理者应尽快调整，为非机动车规划合适位置，完善交通出行秩序。”对此，网友建议，每个地铁口都应该规划停车场，机动车、非机动车分区区域停放，这样才能从根源上“还路于民”。

#### 增开公交线路 串起空白地区

地铁站边的路难走，徐泾镇上的居民则感叹路太长、车太少。徐泾镇沪青平公路以南，有着连片的居民区，住着近万户居民，公共交通出行很不方便。记者看到，捷克小区南门设有徐泾4路的公交站点，站点名称是“联民路叶联路”，发车间隔20分钟左右。居民们抱怨，去沪青平公路上的家乐福超市买菜十分不便，距离仅有1.6公里左右，单程却要耗费40分钟以上。居民们摸索了好几条交通线路，却发现每一条都是费时费力。尤其对于家里“买汰烧”的老人们而言，实在是太折腾太辛苦。另外，徐泾镇域内还没有共享单车覆盖，“最后一公里”问题亟待破解。居民们因此提出建议：能否增加或优化公交线路，依次经过联民路、沪青平公路和17号线地铁蟠龙路站；增加共享单车或公共自行车的投放，缓解徐泾南部居民的出行压力，便利大家的日常生活。

#### 施工不能扰民 安全始终第一

工地施工不当引发安全隐患，也成为投诉热点。虹口区四平路460弄新陆花苑、嘉定区鹤霞路555弄水岸金桥苑和普陀区武宁一村，因受隔壁工地牵连，小区道路和住宅墙面开裂，甚至有居民家的天花板连续两次坍塌，令人不寒而栗。记者在采访中发现，“受伤”的居民楼大多建成已久，而“肇事”工地近在咫尺，如果建设方事先没做好预案，过程中又不严格施工规范，就会对周边房屋造成损害。此外，居民发现问题后，施工方未能及时回应、积极补救，也是造成隐患加重的重要原因。所幸见报后，相关部门及时介入，敦促施工方立即整改，消除安全隐患。目前，四平路35号、53号地块施工方已对新陆花苑丁老伯家的受损天花板完成修复；水岸金桥苑旁的工地已经停工，施工方用沥青暂时填充破损路面，更换了公共区域破碎瓷砖，待基坑施工完成后，再对小区道路和受损房屋一并展开维修；武宁一村隔壁的工地方也承诺，对开裂的房屋负责到底，逐户上门检测维修，后续将加强管理，最大程度降低施工对居民生活的影响。