

支持特色经营 整治油烟扰民

城管执法部门多措并举优化法治化营商环境

夏令热线 现场访谈



徐志虎在接受市民来电 本报记者 陶磊摄

营造法治化营商环境,深化智慧化城市管理。今天上午,上海市城市管理行政执法局党组书记、局长徐志虎走进新民晚报夏令热线,接听市民来电并接受专访。徐志虎表示,今年城管执法部门聚焦优化营商环境、餐饮油烟扰民、小区综合治理等市民反映突出的问题,出台一系列新举措,开展专项整治,增强市民的幸福感和获得感、满意度。

对1241起案件“免罚”

公平、透明、稳定、可预期的营商环境,是包括经营主体和老百姓在内很多人的期许。而法治化营商环境的形成需要多部门合力。徐志虎表示,今年4月,《上海市城市管理行政执法局关于持续优化营商环境的若干措施》出台,这也是城管执法部门优化营商环境的“3.0版”措施,包含支持新业态经营、包容审慎监管等10条新举措。其中,最引人注目的是加大特色经营活动支持力度,不仅要支持属地政府科学合理划定允许设置新业态经济形式的区域,也要严格禁止无序设摊和擅自跨门经营。徐志虎透露,目前全市已进行了不少有益尝试,如奉贤、黄浦等区因地制宜设置了疏导点、特色点共345个。另外,进一步加强包容审慎监管,3.0版措施实施以来,共适用免罚清单对1241起案件依法不予处罚,为各类主体修复信用953起。“下一步,我们会继续加大优化营商环境工作力度,统筹好环境秩序维护和城市烟火气,让市民既感觉到执法力度,又感受到执法温度。”他说。

《措施》内容还包括推进“非现场执法”,利用监控探头、智慧车巡等信息技术手段,发现违法行为进行提醒警告,必要时予以处罚,减少对市场主体的干扰。徐志虎表示,按市城市管理数字化转型部署要求和全系统“智慧城管”建设三年行动计划(2021—2023年),上半年城管部门建成统一的“非现场执法”应用模块,办理非现场案件1249起。同时,深化建筑垃圾联合执法机制,依法暂扣车辆391台、立案查处279起,管理和执法联动更高效闭环。

摸清底数覆盖检查

每到夏天,餐饮店油烟扰民就是市民投诉激增的“老大难”。徐志虎表示,去年,餐饮油烟执法已被纳入第二批街镇赋权清单,为回应市民关切,今年4月起,城管执法部门按照信息排摸、第一轮全覆盖执法检查、重点点位整治、第二轮全覆盖执法检查四个阶段,聚焦未按规定安装油烟净化设施、擅自经营夜排档、经营性炉灶排放黑烟等三类突出行为,开展为期三个月的油烟扰民专项执法检查。“首先是摸清底数,发动全系统依托城管执法监管对象数据库,开展油烟点位信息核对和更新,确定39581个油烟检查点位。随后就是开展全覆盖检查。”徐志虎表示,目前全市已完成第一轮所有点位检查,其中发现问题250个,立案查处87起。此外,市、区两级城管执法部门已制定专项督察计划,对重点点位开展“回头看”督察,评估执法实效,巩固面上执法整治成果。

推进小区综合治理

徐志虎表示,今年市城管执法局指导浦东新区城管执法局先行先试,推进小区综合治理创新,在全国率先走出一条创新牵引、多元参与、综合治理新路。比如依托城管社区工作室和微信公众号等平台开展装修备案登记宣传,引导居民养成装修申报的好习惯;出台住宅小区综合监管规定,推动小区治理法制规范标准体系化;此外,还建立涵盖居委会、物业、社区工作室等要素的数据库,建成房屋装修全过程监管应用场景,构建小区治理指数模型等。下一步,城管执法部门将开展生态环境、街面环境、小区环境专项整治。尤其是针对8月将试行的《关于进一步规范新时区设摊经营活动的指导意见》,城管执法部门将平衡好执法力度和城市烟火气,创新服务于疏导点、管控点、特色点的管理。同时,进一步推动数字化转型,在沿街商户、建筑工地、优秀历史保护建筑、房地产经纪领域深化垃圾分类监管机制应用,提升监管精细化水平。 本报记者 金曼矣

夏令热线 记者调查

本报记者 张钰芸

这两天,申城热力升级,最高气温超过35℃,空调成为炎炎夏日里的“续命神器”。如今,许多家庭在使用空调之前,都会提前购买清洗服务,让休眠了大半年的空调“洗个澡”再“上岗”。这本是有利于安全使用空调的好事情,但近日新民晚报夏令热线却收到不少市民投诉,从空调清洗后无法开机、不能制冷,到出现噪声、散发异味等各类消费纠纷层出不穷,不小心“踩坑”的市民在高温天里无法享受清凉,心烦不已。

清洗后却散发异味

“我在‘58到家’App上购买了空调清洗服务,清洗客厅、主卧和次卧的三台空调。没想到之后主卧空调再启动,就飘出了发酸的霉味。”这两天申城连续高温,但刘先生却不敢打开卧室的空调,只能开着电风扇睡觉,让他郁闷不已。“我本人有鼻炎,所以一向很重视空调的清洗。今年6月中旬,看到‘58到家’正在做活动,199元清洗三台空调,就订购了它的服务。”他告诉记者,师傅上门后,对家里的三台空调一一开机清洗,客厅和次卧的空调没有问题,但主卧的空调开机后却散发出阵阵酸腐的异味,让人作呕。

刘先生立马联系了那位清洗师傅,对方建议他找品牌厂家海信上门处理。海信的技术人员一开机,就发现了问题所在。“海信技术人员说,这就是清洗过程中操作不当,清洁剂和蒸发器上的叶片发生了化学反应,才会散发出异味。”

明确了原因所在,刘先生致电“58到家”客服,希望平台能够承担责任,解决问题,没想到却遭遇了一番刁难。“我转达给了海信技术人员的判断,客服却表示不接受,一口咬定现在的异味和清洗无关,要求我去找检测机构,只有拿着检测报告过去,才能证明责任在谁。”这让刘先生很郁闷,普通市民到哪里去找这样的检测机构?海信也不会出这样的报告。即便出了,平台会不会再提出不够权威,不予采信?

就这样和客服反复沟通了五六次,他只等来了一次区域负责人的回电,依旧是要消费者自证“空调出现异味是清洗所致”,否则就不能承担责任。目前此事陷入了僵持之中,“这套房子是我今年刚装修好的,准备10月新婚入住。”刘先生说,婚房出现这样的扯漏,真是让人添堵。

洗了两台坏了两台

相比刘先生的遭遇,游女士稍显“幸运”。尽管她家的空调也被洗坏了,但商家赔偿了维修费,添了麻烦,但至少没再

空调清洗消费纠纷不少,“踩坑”的市民多次投诉维权不易——出现异味 无法制冷 汰空调汰出一包气



清洗空调,市民应选择正规企业

采访对象提供

破财。“夏季到来之前先洗一洗空调,是我们家的习惯。今年5月我看到悦管家App上有清洗空调的促销活动,就买了他们的服务。没想到上门清洗了两台空调,两台都坏了。”游女士告诉记者,一台立式空调出现噪声并且不制冷,另一台挂壁式空调的电路板不亮了。

“工作人员在清洗前,都是试过机器的,当时两台空调都能正常工作。随后他打开面板,拿着高温消毒枪往里喷,洗好之后,当场就发现不能使用了。”和悦管家沟通之后,平台建议游女士请品牌厂家派人维修,由他们负担维修费。

海尔维修人员上门后,很快就发现了问题,空调的电路板和风扇电机在清洗过程中烧坏了。随后,悦管家也依照承诺支付了维修费。本来此事已经告一段落,但由于5月气温还不是很高,所以游女士大约有一周时间没有开过空调,等她再打开使用时,发现立式空调的噪声没有了,却依旧不制冷,需要再次维修。但这一次,悦管家不愿意再支付维修费了。

“我认为第一次的维修不彻底,使得空调无法使用,起因仍是清洁失误。但是对方认为已经支付过维修费用,就算结清了此事。”记者了解到,其间消保委也介入其中来调解,但双方始终没有谈拢。最后,还是游女士再次联系海尔的售后维修,因为第一次维修不到位,第二次免费更换了风扇发动机,才算解决了问题。

而经此一遭,游女士有了疑问:家政平台的空调清洗师傅是否经过培训?这个行业有职业资质吗?

师傅竟然是半吊子

因为家中老人查出有慢性肺炎,徐先生想到了在夏季到来之际清洗一下家中的空调,杜绝细菌滋生。正好他是“自如房东”,见到自如家政服务有限公司提供清洗空调的服务,就约定其上门。这一洗,就洗出了两个星期的烦恼。

他告诉记者,整个清洗过程他都在现场,当时就发现了不妥。“清洁人员拿着高温蒸汽喷枪对着空调一阵猛喷,我立马

指出喷得太厉害了,里面全都打湿了。果然后面一通电,电路板烧掉了。”

事已至此,只能维修,而这个过程也让徐先生哭笑不得。“第二天他们派了一位维修师傅过来,说要调换零件,但只能从北京发货。等了一周,零件到了,师傅又上门了。我一看,这不是上次洗坏空调的人吗?来都来了,只能让他修,谁知修到一半,他打起了视频电话,让另一头的同事看着电路板的情况,现场指导,最终还是没能修好。”

徐先生几个投诉电话打下来,终于了解清楚,空调清洗服务并非自私自营,而是外包给了第三方公司,不仅专业度存疑,处理客户投诉也很拖延。此时,气温逐渐升高,家里的老人却吹不了空调,焦急的他找到了自如管家投诉,终于获得了满意的答复:按照市价赔偿一台新空调。

虽说事情终究解决,但徐先生坦言被折腾得不轻:“从清洗到维修,再到多次投诉维权,整整两个星期我都在忙这件事。如果清洗人员能够专业一点,就没有这些麻烦了。”

空调清洗讲究“三个专业”

建议选择“信得过”的企业来服务

夏令热线 行家支招

近年来,空调清洗需求大幅增长,市场竞争也愈发激烈。除了有家政公司增加了相关服务,一些空调厂家、家电维修、电商平台甚至物业公司都加入这一市场,不免鱼龙混杂。

“空调清洗实际上是一个有门槛的技术活儿,必须有专业的技能、专业的工具和专业的清洗剂,做不到这三个‘专业’,就会出现各种问题。”上海电子产品维修服务行业协会秘书长、962512上海家电维修服务热线负责人黄建平表示,如果技能不专业,使用高压水枪冲洗空调时没有做好防护,很容易冲到电路板、温控器,造成空调故障。还有的操作工拆下了空调的零件,就不会复原了。空调清洗会用到拆装工具,高压水枪等专业工具,不能随意用其他东西代替。消毒剂更不是超市随便买一瓶就行,要既能清洗灰尘、去除霉菌,又对身体无伤害的。

2019年,上海空调清洗行业协会起草了《分体空调运维清洗操作规范》,规范了分体空调各主要构成部分的清洗方法、空调卫生指标以及专用清洗设备的技术要求。上海

空调清洗行业协会秘书长王彬表示,制定这一标准的初衷在于规范空调清洗企业的服务流程,达到深度清洁的要求。但这份团体标准并不是强制性标准,而主要针对行业协会的会员单位,要求其遵守服务流程进行清洗工作。“上海强制要求公共场所的中央空调要定期清洗,但家用的分体空调属于市民自己的,这类标准就没法做到强制。”

今年5月30日,962512上海家电维修服务热线、上海家用电器行业协会、上海交电商业行业协会、上海空调清洗行业协会联合举办了首届上海空调清洗节,并公布了本市第一批151家信得过空调清洗企业名单和2个全市性服务平台。市民可以在962512官网上查询到名单和地址,选择就近或合适的清洗企业服务。这些上门服务持有本市统一的家电维修上门服务证,亮证服务,以确保服务质量可追溯。

此外,黄建平提醒使用家用中央空调的市民,安装时一定要尽量考虑到清洗便利性,不要太过于隐蔽,应留有清洗口,确保今后能够清洗到内部设备。

夏令热线 现场目击

本报讯(记者 夏韵 实习生 戴淇峰 李逸涛)家住徐汇区日晖六村150号的张老伯近日向新民晚报夏令热线紧急求助:公共污水管道破损,地面上粪便溢出,同时家中马桶堵塞,反水频繁,他和老伴天天生活在臭气熏天的环境中,苦不堪言。记者现场调查发现,同楼许多低楼层住户家中马桶反水,原因疑似为在加装电梯施工中,有关单位管线移位不当。目前,该楼加装梯全面停工。

7月10日下午,记者来到日晖六村。在150号居民楼前,地面上开挖了一个基坑,不少地下管道露出,施工区域被一大片围挡包住。踏进楼道往下张望,可见围挡内的一根管道有破裂痕迹,四周排泄物溢出,招致蚊蝇。一阵阵腥臭气味扑鼻而来,令人作呕。来到2楼八号单元张老伯的家中,臭气依旧。他表示加装电梯要移位污水管道,不知施工哪个环节出了纰漏,最近半个月里,管道破损从而引发马桶堵塞,多次反水。“还有一次,粪便竟然漫溢到了卫生间地砖上。”张老伯说,家中的马桶抽水正常,但一天内污水倒灌会发生三四次,还经常能听到反水的响声。“家里只有一个卫生间,现在我上厕所都有心理负担了。”老人诉苦道,时值高温天,污水倒灌导致臭气四溢,严重影响日常生活。

记者走访发现,150号1楼和2楼共计8户,这两层大部分住户家中都出现马桶反水状况。底楼居民刘女士讲,马桶反水已持续半个月之久,更煎熬的是,污水管道局部开裂,排泄物溢出,臭气熏天。“我家厨房正对大门口,没有一刻敢开窗。”2楼几位居民还反映,如厕后冲马桶,由于管道堵塞,粪便不易冲下去。往往刚冲完,排泄物又会溢上来,造成房间里恶臭难挡。据了解,因管道问题加装工程已停工十余天。

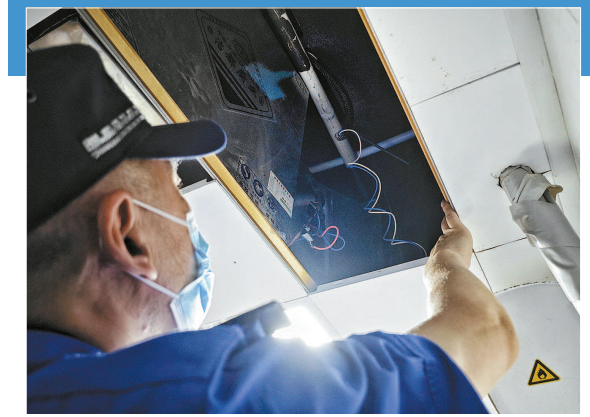
加装过程中,污水管道破损到底是哪一方引起的?施工铭牌显示,日晖六村150号加装梯项目施工单位为上海汇成建设发展有限公司,今年3月31日开工,将于今年9月31日竣工。记者致电铭牌上公示的项目经理周先生,他表示公司仅负责电梯安装,加装工程中的各种管线移位改造,分属不同承包方,负责雨污管道施工的为上海徐房建筑实业有限公司。随后,记者又辗转联系到“徐房建筑”相关负责人陈先生。他回忆,因各个管线单位协调配合出现问题,导致目前未通过验收,尚须整改。另外,对于污水管道破损的起因,上述负责人未具体说明。

采访当天,记者找到属地居委会。一名负责人回应,已联系电梯加装公司和管道施工单位,近日准备召集各方开一次协调会。昨天上午,徐汇区房管部门、属地斜土路街道等到场查看,明确小区内加装工程管线移位操作流程和各方职责,承诺将对150号单元楼“急事急办”。

日晖六村多户居民家中均有此情况 房管部门承诺「急事急办」

烟火气不是油烟气 未装油烟异味处理设备 罚!

违反规定的餐饮店 将面临五千元至五万元的处罚



执法人员现场检查 本报记者 陶磊摄

本报讯(记者 金曼矣)城市需要“烟火气”,而不是“油烟气”。今天上午,上海市城市管理行政执法局党组书记、局长徐志虎走进新民晚报夏令热线接听市民来电。其中,一位市民反映铜仁路上一家餐饮店产生油烟,希望执法部门前去查处。记者获悉,本市餐饮店若未安装符合规定的除油烟异味设备,将面临五千元至五万元的处罚。

未装设备限期整改

这家餐饮店位于铜仁路329号,店内提供中西式菜品,烹饪时会产生大量油烟。接听来电后,徐志虎要求执法人员立即前去查看。9时多,记者随城管执法总队和南京西路街道综合行政执法队队员来到该店,在室外楼梯平台上,装

着一根直径数十厘米的油烟管道,与楼上窗户相隔不远。走进餐饮店后厨,队员拆下吊顶,发现并未安装异味处理设备。

“产生油烟的餐饮店,应安装油烟净化和异味处理设备,保持设施正常运行,定期清洗并保存记录。违者可处五千元以上五万元以下罚款,拒不改正可责令其停业整顿。”南京西路街道综合行政执法队三级主办孟捷表示。随后,执法队员开具了《责令改正通知书》,要求店主在7月15日前整改。

开展专项执法整治

市城管执法总队四级主办杨水山告诉记者,根据《上海市大气污染防治条例》第六十二条第一款,饮食服务业的经营者应按照国家生态环境部门的规定安装和使用油烟净化和异味处

理设施以及在线监控设施,并保持正常运行,排放的油烟、烟尘等污染物不得超过规定的标准。同时,根据油烟净化设备厂商提供的证书,上海相关机构也曾发布符合标准的油烟净化设备名录,餐饮从业者可参照选购。

油烟扰民一直是市民投诉的重点和难点,也是影响群众幸福感的痛点之一。为有效提升本市生态环境治理成效,市城管执法局近期开展了“油烟扰民”专项执法检查整治,南西中队则依托执法监管对象库和上海城管App“专项执法行动”模块,对市民反映集中的重点区域加强执法,围绕餐饮企业是否按要求安装油烟净化设备、油烟净化设备是否正常运行、油烟净化设备功率是否符合规定等情况进行检查,依法对不符合规定的餐饮企业开具法律文书,要求其限期整改。

张女士:普陀区梧桐路451弄42号加装电梯占用了小区公共道路的一部分,导致公共通道变窄,消防通道也没有了。机动车在小区内行驶要绕花坛绿化带走,一个月内轮胎被扎破3次。希望管理部门核实并拓宽公共道路。 志愿者 胡清扬 整理

夏令热线 留言板

胡先生:闵行区虹莘路1876弄平阳一村,小区垃圾池经梅雨季后气味难闻,居民家中蚊虫滋生,以往投诉一次垃圾车来拉一次,但问题一直未得根治,露天垃圾池无人管理。

请管理部门核实整治。
秦先生:浦东新区航头镇长达村,村子靠近林海公路,车辆通行噪声扰民。问题已反映多年,2020年浦东新区环境局24小时检测噪声,白天符合国家4类标准,晚上超4类标准。村民认为应按1类标准执行,浦东新区建交委