

上海绘制安居宜居乐居「新图景」

# 保障房供应加快 老旧小区改造加速

## 夏令热线 现场访谈



王桢在接受听市民来电 本报记者 张龙摄

今天上午,上海市住建委副主任、市房管局局长王桢走进12345市民热线,接听市民电话,并接受本报记者专访。王桢表示,上海市房管局聚焦市民居住品质改善需求,加大筹措保障房源的力度,加快老旧小区的更新改造步伐,让更多市民享受安居、宜居、乐居的美好生活。

### 安居:织密住房保障网

近年来,上海持续健全完善廉租住房、保障性租赁住房、共有产权保障住房、征收安置住房四位一体、租购并举的住房保障体系,不断织密住房保障网络。上海共有产权保障住房制度聚焦本市城镇户籍中等及中等偏下收入家庭,以及符合一定条件的非沪籍家庭的住房困难户,签约家庭已达14.3万户。本市户籍第十一批次及非沪籍第五批次共有产权保障住房申请受理工作于今年2月启动,计划9月底完成摇号选房、签约工作,受益面将进一步扩大。上海保障性租赁住房正在加快筹措供应,着力缓解新市民、青年人阶段性住房困难。今年1—6月份,新增建设筹措5.6万套(间)、供应3.3万套(间),分别完成年度目标的75%和55%。随申办“我要租房”累计上线新建类保障性租赁住房项目26个,约3.1万套房源,下半年预计供应近3万套房源。

### 宜居:城市更新提品质

不断提升住宅小区的居住品质,上海持续加大“两旧一村”改造和既有高层住宅加装电梯力度,跑出城市更新的“加速度”。王桢表示:“今年,上海要完成旧区改造12万平方米,旧住房成套改造28万平方米(含小梁薄板房屋约12万平方米),新启动“城中村”改造项目10个。”

聚焦破解“悬空老人”上下楼难题,上海打出“组合拳”,推动既有多层住宅加装电梯速度质量双提升。“上半年已完成1489台,目标全年完成3000台以上。”王桢表示,上海推广“修缮+加梯”模式,将加装电梯与老旧小区改造有机结合,有效解决设计不一、重复施工等问题,降低加梯成本,提升小区品质;构建加梯数据“源头治理”,审批流程“网上办理”,过程进度“便民可查”的全过程管理机制;建立健全代建单位择优选择机制和后评估制度,指导物业服务企业全过程服务加梯工作。

市房管局将在改善民生、群众接受、资金投入、风貌保护等多重约束中,进一步探索形成“两旧一村”改造可持续发展新模式。针对居民不同需求,市房管局将架空线入地、道路整修、停车设施优化、公共环境提升、无障碍改造、增设电动自行车充电设施等工作与老旧小区更新有机结合;对未修缮过的老旧小区开展全覆盖修缮。

### 乐居:守住小区“安全线”

根据12345市民热线反馈,涉及老旧小区治理的问题主要集中在物业服务质量不高、小区安全隐患突出等方面。王桢表示,市房管局推出一系列举措规范住宅小区管理。聚焦物业费标准低于0.8元/平方米,无法满足基本物业服务要求的老旧小区,市房管局推进物业服务质价双提升,截至6月底已有158个小区成功调价;针对小微老旧小区管理难点,市房管局计划今年完成100个小区物业管理区域合并或管理合并。

市房管局还推出措施消除老旧小区的安全隐患。针对没有电动自行车充电设施的老旧小区,推进充电设施建设,全年计划完成165个小区,目前已完成105个小区建设任务,力争年底实现有条件的小区“应建尽建”。持续推进使用15年以上的老旧住宅电梯修理改造更新,现已完成313台。市房管局还会同消防、公安部门开展高层消防设施安全隐患排查,截至6月底已经完成了93个小区整治工作。 本报记者 杨玉红

# 夏日空调实属刚需 清凉诉求亟待快处

## 夏令热线 现场目击

一个接一个的高温日,让市民对空调的需求越来越高。然而,新民晚报夏令热线接到的不少投诉显示,有的地方虽然有空调,但市民却没有如愿享受到夏日清凉。个别地方甚至出现了“剑拔弩张”之矛盾。市民希望相关方面能把涉及空调的一些好事情办得更好一些。

有的居民家空调外机已装好,有的还在“排排坐”待装 本报记者 罗水元 摄



一户未装回空调的居民家中室温高达35.9°C



在房内办公者热得把短袖卷到了肩膀处

## 居民家空调能否早些恢复安装?

昨天上午,家住奉贤区德丰路南郊一品的小区居民倪女士向新民晚报夏令热线投诉,称她家的空调受小区外立面改造工程影响至今没有装上,非常难受。

倪女士说的小区外立面改造,在小区施工铭牌上显示为“南郊一品外墙保温系统维修及综合改造工程”。记者赶到时,小区一号楼、二号楼下仍搭着脚手架。一些外墙上挂着空调外机,脚手架上的空调外机在“排排坐”——仅一个地方“排排坐”的空调外机,就有12台。

记者走进一号楼发现,这里的房子,有的南北通透,但有的以一条走廊为界,南面归南面,北面归北面。记者走访的一户南北通透房子里,虽然南面一侧的空调已装上使用,但北面一侧的空调仍未装上,里面的人开着电风扇,短袖卷到了肩膀上;而另一户位于走廊北侧的房子,由于南北通透,即使打开了窗户,临近天黑前仍如蒸笼一样闷热,温度计多次测量的室内温度还有35.9°C。

多位居民告诉记者,小区一号楼和二号楼是最后施工的两栋楼,一个月前因施工需要拆空调时,因考虑到天气越来越热,有的居民不同意拆,在有关方面说一两周后的6月底能装好,且认为此次外墙保温系统维修及综合改造工程施工是为小区好,才同意拆下来。

能印证这种说法的是,在一个有168人的“1号楼群”里,当业主询问空调6月底“确定能装上吗”时,称为“空调”的人回复“确定”后还补充道:在不受天气影响施工进度的情况下,月底能装。

但倪女士等居民家的空调拆下后,没有如期装上。“不知道催了多少遍,施工方一直说‘快了’,但就是不装。”倪女士说,由于房子南北通透,没有空调的大热天,晚上觉都睡不着。在家里有老人、小孩及“叫得响”的居民家的空调重新装好后,她再次催施工方装空调,结果,施工方有关人员说知道她家住哪儿,随即手持杂物跑到了她家门口。剑拔弩张气氛升级,直至报警后,倪女士家里的空调才重新装好。而另一户居民家的空调,在记者多方采访后,也于昨天傍晚装好。

多位居民表示,他们理解这个工程是为了居民好的好事,所以理解也体谅,同意拆除了空调,但理解应该是相互的。如能够早点把空调装好,不让居民在家里“蒸桑拿”,好事的效果会更好。

南郊一品小区所属的金海街道介绍,该小区外墙保温系统维修及综合改造工程是全市首个房屋外墙超出保修期出现问题后,以开发商为主要出资方,少部分政府补贴和维修基金补充的多方出资方式解决房屋质量问题的外墙修缮项目,历经长时间的沟通、协调,于2022年11月28

日完成施工方案、资金筹集、征询等准备工作,同步开始搭建防护,原本预计6月30日完工。因遇到低温、春节、周末扰民、中高考停工、扬尘噪声扰民投诉整改等问题而延期,施工方已开启流水作业抢抓进度,工期预计将延迟至7月下旬。

据了解,居民的空调外机根据修缮外墙的进度进行拆装,优先保障一户居民家有一台可用的空调。截至昨日,因大功率空调外机需要3至4个专业安装人员,安装人力有点跟不上,尚有8户居民家空调未装好,已跟施工单位沟通,由施工单位竭力安排,将于7月14日完成安装。整个小区所剩未装空调(包含家中已装有一台空调但其余空调未装的)有34台,涉及23户家庭,预计到7月15日能全部完成安装。

目前,金海街道已协调施工单位及时在居民群公布空调安装计划,实时回应居民需求,抢抓时间完成项目,最大限度保障居民生活;对于近两日内无法完成空调安装的居民,施工单位和物业逐户沟通居民需求,出资解决居民在炎热天气下的住宿问题。

## 公交车“开空调”能否更人性化一些?

同样因空调问题而无法让人们获得清凉的情况,还出现在公交车上。

市民黄先生向新民晚报夏令热线反映,98路公交车“发车前3分钟开启空调”,但班次间隔超过10分钟,早早上车,闷热无比,建议公交公司在酷暑天作出更人性化改动,让驾驶员再提前几分钟上车开

空调,给车厢“预冷”。

昨天下午,记者来到98路大统路中山北路起讫站。14时24分,一辆98路驶离,下一班车将于2时40分发车,此班公交车已打开车门等候乘客上车。户外烈日高照,气温逼近38°C,酷暑难耐,记者赶紧上车坐定。一进车厢,一股热浪汹涌袭来,坐了两分钟,记者就开始出汗,非常不适。环顾四周,车上既没有开空调,也没有开窗。查看手机上的测温软件,没开空调的车厢温度达到了37°C。随后,记者下车询问车站工作人员。间隔长达16分钟,现在离发车还有10分钟,能否马上开启空调?对方回应,所属公交公司有规定,严格执行“提前3分钟开空调”和“人离车拔钥匙”的规定,因此不能在驾驶员离开的情况下,插着车钥匙开空调。

市民赵先生则遇上了空调制冷效果并不理想的情况。他反映,7月11日,乘坐735路公交车回家,车厢温度不够凉快。“我在七宝站上车,坐下来位子滚烫,受不了!”

7月12日13时多,记者在735路罗阳新村起讫站上车,当时室外温度37°C。上车后,记者车厢内温度相对降低,温度计显示为30°C。不过,这个温度仍不舒适。坐了十几站路,记者身上的短袖上衣还是被汗水打湿了。而其他乘客,有的连连擦汗,有的还拿出扇子扇风降温。市民呼吁,高温天将空调车温度设定在27°C上下更为舒适,希望公交公司及调整。

本报记者 罗水元 夏韵 志愿者 李逸清 沈喻元

## 夏令热线 记者调查

### 审核慢、主管住院……五星级酒店以各种退了会员卡,退钱为何那么难?

2020年购买用会员卡,2022年底工作调动离开上海并联系退卡,半年多了,自己的会员费还在天上“飞”。日前,新民晚报夏令热线接到市民张女士的投诉,称其在虹桥锦江大酒店办理的充值会员卡难以退卡退费,始终在拖延。

“2020年,我在虹桥锦江大酒店的餐厅用餐,有工作人员过来推销会员卡。当时她说自己是酒店工作人员,出于对酒店品牌的信任,我当即办了一张会员卡并充值。”张女士告诉记者,此后因疫情缘故餐厅一度关闭,导致这张会员卡没有机会使用。2022年底,因工作调动离开上海去新加坡,她联系会员卡中心要求酒店退卡、退费。当时接待她的工作人员让她填写了一张退卡申请,并承诺会在两个月内将退款金额2688元退回到之前支付的信用卡里。可张女士等了两个多月,并未等到退款,她再次联系会员卡中心,得到了“快过年了,年末

事宜较多上司审核较慢”的答复。今年4月,张女士再次致电询问,又被告知“负责此事的主管住院了,退款事项只能搁置”。无奈之下,她只能继续等待。等到5月,工作人员的说法变成了“退款已进入流程,但多人仍需排队”,并给出最后退款期限为2023年6月15日。

到了所谓的最后期限,张女士的信用卡里依旧没有这笔退费。她又一次电话询问退款进度,这一次工作人员却提出为她办理延期,暂时不能退款。这让张女士非常气愤:“目前我不在上海常住,即便将会员卡延期也无法到店消费。更何况对方出尔反尔,不断拖延,实在辜负了我一次次拨打长途电话的耐心,只能投诉他们了。”

五星级酒店拖欠消费者退款半年多不还?把会员卡里的钱“搬出来”真就那么难?记者随即联系了张女士提供的会员卡

## 理由拖欠退款长达半年 何那么难?

处工作人员电话,不料却显示电话欠费。记者再次拨打虹桥锦江大酒店前台服务电话,工作人员表示“自己不负责此事,需要跟酒店相关部门汇报核查情况”,并告知记者耐心等待回电。

当天下午,记者接到会员卡服务中心总部北京好客利尔咨询有限公司以及锦江酒店客户投诉处理相关部门负责人的回电,双方表示属于合作关系,好客利尔公司主要负责锦江酒店的会员服务定制。而针对退款问题,双方一直在持续跟进,但由于过程中的对接部门比较多,导致退款步骤较为复杂,包括邮件申请上级部门审批核查,其间也出现了一些上传下达的信息扯漏,所以没能及时处理张女士的诉求,实属抱歉。目前两家公司已经与张女士取得联系,并将积极处理会员卡的退卡退费事宜,预计在一个月内可以完成。

志愿者 刘硕今 本报记者 张钰芸

## 夏令热线 留言板

黄先生:威海路成都北路西侧10米,马路上铺设了钢板,但是钢板没有固定住,有车辆经过就会一直产生噪声。 希望管理部门协调,固定钢板以免车辆经过不再发出噪声。

李先生:国贸路117号商舖的外墙管道出现漏水情况,导致地面有少量积水路面很滑,容易造成行人滑倒,市民联系过物业说非物业的管道。希望管理部门核实尽快派人维修。

黄女士:中华路528号门口广场上有好几个窞井盖坏了,市民今天不小心踩到,非常疼,后来发现广场上面有很多这样的窞井盖。请管理部门核实尽快修复。

## 夏令热线 新闻追踪

### 客户获赔2000元

本报讯(记者 罗水元)新民晚报夏令热线前天《夏日装修忙 烦恼何其多 10天投诉4531条!》报道了市民曹先生遇到的装修纠纷后,曹先生已于昨天与上海艺思建筑装饰有限公司(以下简称“艺思装饰”)解除合同,全额退款并获赠2000元。

曹先生的装修经历由新民晚报夏令热线报道后,平台方齐家网约曹先生与艺思装饰于昨天上午进行调解。曹先生告诉记者,调解中,他一开始仍坚持要求艺思装饰继续按合同约定装修,艺思装饰一方则表示:发生这样的事了,没必要继续装修了。之后,双方便协商解除合同事宜。协商中,曹先生主张艺思装饰赔偿3000元,后来实际获赠2000元。

曹先生表示,经过这一遭,对装修市场有了更新的认识。接下来,将根据新民晚报报道中的行家支招,继续寻找其他装修公司。

车辆经过时噪声很大。希望有关部门对车道进行调整。

李先生:在南苏州路马陆路桥约7米的苏州路马陆路路口,红绿灯没有非机动车的指示灯导致出行不便。建议管理部门安装非机动车的指示灯方便出行。

志愿者 沈喻元 整理



秀涟路租房社区6号楼被设为宠物友好型公寓

本报讯(记者 杨玉红)今天上午,市民王小姐致电新民晚报夏令热线咨询,她非常喜欢养宠物,但是,不少保障性租赁住房社区对宠物不太友好,想租一套可以养宠物的租房。对此,上海市住建委副主任、市房管局局长王桢表示,即将新上市项目运营将提供更多元的生活服务。

“我非常喜欢猫,终于参加工作了,最大的心愿是租一间房,养一只猫。”王小姐表示,她咨询过不少保障性租赁住房社区,对携带宠物入住的租客有很多限制。

保障性租赁社区不欢迎租客饲养宠物?今天上午,记者来到闵行区秀涟路555弄城开莘社区。这是一个大型保障性租赁住房社区,第一批房源于去年8月迎来首批租客,第二批次2238套租赁住房源已相继入市,不久还将推出一幢宠物友好型公寓。“在社区一期租客入住前,我们和租客签订《租户公约》,提醒租客不能在公寓内饲养宠物。”城开莘社区运营总负责人袁轶婷介绍,考虑到年轻人饲养宠物的需求越来越多,在社区规划之初,他们将6号楼单独设为宠物友好型公寓,供有需求的租客选择。“这幢公寓装修即将完工,预计8月份入市。”

今天上午,记者走进宠物友好型公寓,公寓前方有一片数百米的宠物公园,设有宠物攀爬、跳跃、钻洞等游乐设施,配有一片水池,专门供租客遛宠物。走进公寓内,室内装修也有很多特别之处。“其他公寓的墙面刷乳胶漆,而这幢楼是装配式建筑,墙壁既耐久又耐磨。”袁轶婷说道,公寓的地下室还会开设一家宠物托儿所,解决租客出差、旅行期间的宠物照护问题。

尽管宠物友好型公寓还未对外开放,但是已有100多户租客预约参观、登记。公寓开放后,运营方还将和租客签订《宠物友好型公寓的租户公约》,限制饲养大型犬的数量,同时按照宠物的类别分配房源,在最大限度内降低宠物干扰。

王桢表示,目前,随申办“我要租房”应用场景已累计上线新建类保障性租赁住房项目26个,约3.1万套房源,今年下半年,预计还有3万套左右可上市供应,越来越多的社区将推出一系列多元服务,满足租客个性化的租赁生活需求。



城开莘社区内有宠物乐园 本报记者 张龙 摄

# 租房社区禁止饲养宠物? 宠物友好型公寓将陆续上市