

人民城市人民建 人民城市为人民

夏令热线



夏令热线 现场访谈



■ 邓建平在接听热线
本报记者 张龙摄

今天上午，上海市绿化市容局党组书记、局长邓建平走进新民晚报夏令热线，接听市民来电并接受采访。邓建平表示，今年将推动单位附属绿地开放40个，完成1200座环卫公厕适老化适幼化改造，2024年至2026年将再建设300个“美丽街区”。此外，还将不断优化生活垃圾全程分类体系，推动垃圾分类提质增效。

把最好的资源留给人民

寸土寸金的上海，如何拉近市民与绿色生态空间的距离？除了多建公园绿地外，单位附属绿地开放共享也是本市贯彻“把最好的资源留给人民”的一个途径。“单位附属绿地开放共享不但是生态文明建设的重要抓手，也是我们贯彻人民城市理念的重要体现。”邓建平表示，实施单位附属绿地开放共享，就是通过用“存量”来让市民享受更多绿意。

截至今年6月，全市“十四五”期间已开放共享单位附属绿地106个，开放绿地面积74.1万平方米，改造口袋公园28个。上海体科所、上海展览中心、上海音乐学院汾阳校区、华东政法大学长宁校区等多个点位已成为“网红”打卡点。静安区陕西北路沿街的上海辞书出版社附属绿地打造了约3000㎡绿地，沿街的1000㎡已开放，其余部分待园区改造完毕后将为市民提供集花香、书香、咖啡香于一体的可阅读可休憩空间。

邓建平透露，下一步将结合实际情况，鼓励和支持更多符合条件的单位打开围栏、围墙，助推“公园城市”建设。同时，市绿化市容局今年已完成绿道建设90公里、绿地建设425.4公顷、立体绿化建设25万㎡，并新增7座24小时开放公园。此外，嘉定螺园等8座“环上公园”今年也将建成开放，17处外环线绿道断点年内将打通。

把群众需求落实到细节

“CityWalk”风盛行，城市街景成为市民和游客眼中最美的风景。邓建平表示，“美丽街区”建设是城市管理精细化工作的主要载体之一，在优化城市形象、彰显城市品质、提升城市软实力方面发挥了重要作用。

截至去年底，全市已累计建成657个“美丽街区”，覆盖率为41%。通过前六年的“美丽街区”建设，上海已建成街景小品1.8万方，花坛花境6.3万个，新增行道树1.9万棵，并整治更新了7.2万块店招店牌，改造了62万平方米景观灯光，提升了公共空间休憩座椅2.1万处。雍容典雅的衡复风貌区、流光溢彩的“一江一河”两岸、活力艺术的愚园街区、生态宜居的陆家嘴水环街区、舒适雅致的长虹坊街区、焕然新生的曹杨环浜、渗透文化基底的青溪古镇等已成为可漫步、可休憩的胜地。

“在建设，我们更注重社会共治，确保‘美丽街区’建到哪里，责任区自律组织就建到哪里。我们还运用满意度调查手段，积极回应市民关切，把群众需求落实到细节中。”邓建平表示，目前市绿化市容局、市住房城乡建设管理委已启动第三轮“美丽街区”建设，2026年前将再建300个“美丽街区”，力争使全市“美丽街区”覆盖率达50%。

托起民生服务“大小事”

今年，“完成1200座环卫公厕适老化适幼化改造”成为本市实事项目之一，截至6月底已累计完成494座改造，完成今年任务占比达41%。据透露，截至去年底，本市环卫公厕共有2983座，其中2023年已完成改造227座，2024年计划完成改造1200座，2025年对具备条件的环卫公厕实现适老化适幼化改造全覆盖。

邓建平表示，在改造中，市绿化市容局更注重广泛听取市民群众的意见建议，围绕解决老人、儿童及其他特殊人群的如厕困难，提高公厕人性化、精细化、智能化服务水平，通过大力推进环卫公厕适老化适幼化改造、24小时按需开放、智慧寻厕、免费供纸服务、深度保洁除臭等，全面推进本市公厕服务能级再提升。

而在生活垃圾分类方面，全市居住小区分类达标率从《上海市生活垃圾管理条例》实施前的15%提高到95%。下阶段上海将坚持常态化管理、便利化分类、减量化使用、系统化治理、资源化利用、智能化监管的工作思路，不断优化生活垃圾全程分类体系，推动上海垃圾分类提质增效。 本报记者 金旻矣

新增七座二十四小时公园
上半年本市完成四百九十四座环卫公厕适老适幼化改造，

今年将开放四十个单位附属绿地

夏日清洗空调 服务纠纷频发

上海家电维修“正规军”承诺，服务响应时间从以往的48小时缩短至36小时

夏令热线 记者调查

酷暑来袭，申城最高气温一度超越35°C，空调成了大家的必需品。在经过大半年的“休息”后，不少人希望给空调来个“大清洗”。然而，若在此时空调却因清洗不当而损坏，无疑会让人倍感焦急与无奈。近日，新民晚报夏令热线收到了不少居民的投诉，讲述在空调清洗服务过程中，遇到了清洗后损坏等各类消费服务纠纷，影响到居民的正常生活，让人十分恼火。



▶ 空调内部损坏照片

▶ 居民展示空调内部损坏情况

◀ 空调被清洗后损坏，居民不得不临时应对 受访者 摄

清洗人员专业能力堪忧

“夏天是用空调的季节，一年没使用想要清洗一下，给人带来一个干净的经验。于是我为父母在盒马App上预约空调清洗的服务。当料来清洗的师傅将机器拆卸了下来，某些部分装不回去，最后和他人视频通话才装回去。虽然没有损坏空调，但也能从侧面看出师傅并不熟练。”为了应对接下来的高温天气，过女士为其父母预约了空调清洗的服务，但这次的服务人员专业能力并不强，连简单的工作都要寻求“外援”让人无语。

“第二天我再度给自己家下单，平台派来清洗的师傅一来就强调该空调已经超过十年了，如果清洗后损坏也是不能赔偿的。”过女士指出，如果有这个限制，平台应该在下单时就明确告诉消费者，而不是在上门时才让消费者知晓。

“清洗第一台时，他在我们的帮助下才把空调装回去。清洗第二台的时候，发现他把空调洗坏了。第三台空调我也不敢让他洗了。”过女士告诉记者，空调在清洗后直接“罢工”。过女士只好联系了空调品牌方来维修空调，光维修费就花了500多块钱。

“最终，盒马与我沟通下来，退我没有洗的那

台空调51块钱，再赔偿我2张50元的券，我不愿意接受。我现在希望可以取消掉其中一个订单，并退款给我。”过女士向记者表达了她的诉求。

空调清洗以后问题不断

“我通过盒马购买了服务，清洗家中的三台空调，分别是格力的清风空调和两台三菱空调，费用为239元。清洗完再次打开时，却发现格力的清风空调有很大的噪声，当即联系到盒马希望来进行维修，盒马当时承诺会派人来再次查看，可是过了一年都没人来联系。”郭女士告诉记者，她于去年4月购买了盒马的空调清洗服务，当时就发现了清洗后空调出现了噪声问题，再次联系了盒马，但由于当时工作忙碌，没有一直跟进，盒马也没有再次联系过郭女士。

直到最近天气过于炎热，打开空调时发现噪声还是特别大，只有小风速模式才有声音，但小风速模式完全满足不了夏天的日常使用需求。郭女士又再次联系了盒马，并且同时找了格力厂家来维修，厂家发现空调的风轮被洗碎了，从而导致使用时噪声特别大，而且冷凝器叶片也被冲变形了，本次维修共花费380元。“今年我一直在跟盒马联系，但是客服一踢皮球，线上一直没有人工客服给出

解决方案，打电话联系只要两秒钟没有接通，就会显示长时间未接通。”

郭女士好不容易联系上了盒马，平台只是一直在道歉，谈到退还清洗费并赔偿维修费时，却表示已经过了申诉期，不会进行退款和赔偿。

因为家中有小朋友，何女士希望在夏季使用空调的时候更加干净一点，便在58到家预约了三台型号一致的大金挂机和一台立柜空调的清洗服务。

何女士告诉记者，在清洗以后，一台空调的叶片无法复原了。“清洗人员自己也不知道是什么原因导致叶片无法复原的情况，无法解决这个问题，让我们去找平台赔偿，但是之后我在联系的过程中，平台不承认这个事情。”

选择公示的“信得过”企业

一直以来，空调清洗成了夏季非常火爆的消费，订单量飞速增加，市场竞争也激烈起来，一些空调厂家、家电维修店、电商平台甚至物业公司都加入了该项服务，难免导致良莠不齐的情况。

上海电子产品维修服务行业协会秘书长、962512家电维修服务热线负责人黄建平表示：“空调清洗的门槛看似

并不高，相关服务型企业都想分一杯羹，但事实上这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。专业技能不到位，使用高压水枪时没有做好防护工作，就会导致打湿电路板和温控器，在接电后出现故障的情况。有的操作工人不能将拆卸的零件复原，也会给消费者带来不好的消费体验。工具和清洗剂都是非常专业的，并不是在市场上随便买一套就能使用的。”

昨天，在市商务委指导下，“962512”上海家电维修热线、上海家用电器行业协会、上海交电电器商业行业协会、上海电子产品维修行业协会等上海家电维修“正规军”承诺，在夏季维修高峰期，“一台三会”会员单位及400余家签约服务商将互相调剂服务人员和通用零配件，确保夏季高温期间服务响应时间从以往的48小时缩短至36小时之内；同时要做好重点人群保障，对于老人、孩童和特殊人群的需要，力争在24小时内解决问题。同时向社会公布了“2024年上海市家电维修服务行业378家推荐企业名单”，供市民在接受服务时明辨优劣；并为广大市民整理了一份最新版的“上海主要家电维修品牌维修服务常用信息（2024版）”，便于市民按图索骥，避免因不实信息坑害。市民可通过拨打电话962512或三个行业协会官网上进行查询，也可以登录www.962512.com官网查询。

本报记者 杨硕
志愿者 周奕文 罗奕扬

拒载绕路乱开价 打车怪象盼整治

的费用，才能再次打车，一方面白白支付了车费，另一方面又花费了一段时间等待新车。

“没想到会遇上半路拒载这样的事，这不是赤裸裸的挑客吗？”滴滴平台在接到王女士投诉后，目前已把车费退还给她并表示道歉，但她认为相关部门应加强管理和整治，避免再度发生半路拒载的恶劣事件。

胡乱收费，失物行踪难觅

市民陈先生向夏令热线反映的情况，则是出租车司机未打表计费，胡乱收费，而更让他烦恼的是手机可能遗落在车上，至今也没能找回。

“7月6日凌晨5点左右，我在复兴公园附近招了一辆车牌号为沪AAT2057的申联出租车，并告知目的地是闵行区天平路。上车后司机没

有打表，到达目的地后直接要价188元。当时我刚和朋友聚会结束，稀里糊涂就用微信扫码付款了，随后还把手机落在了副驾驶位上。”

陈先生告诉记者，发现手机遗失后，他通过收付款留言和司机取得联系。对方表示会在车上寻找一下手机，但要求收取小费。一开始开价1000元、888元，后来“砍”到了500元。但在得知陈先生已经报警并投诉后，这名司机就不再回复消息。

“后续警方介入调查，但司机一口咬定没有看到手机，事情就陷入了僵局。”陈先生说，别说188元的车费严重虚高，再加上手机遗失，这趟车打得损失不小。

车内脏乱，挂靠公司不管

同样是扬招出租车，来自外地的游客王先生在上海火车站北站上了一辆车牌号为沪EX0100的出租车，不仅车内环境脏乱，服务态度也很“潦草”。

“我对上海不熟悉，为了确保出行顺利，提出坐在副驾驶位上，方便对着导航看路线。但这辆出租车的副驾驶位上摆放着司机的个人物品，他不但不清理，还坚持要求我们坐到最后排去。”拗不过司机，王先生一行二人上了车，司机却没有详细询问地址，只叫他报路名，听到“西藏南路”几个字后，就直接开车前往，到了附近才再度询问门牌号，也因此没有规划好最佳路线，有所绕行。

王先生对出租车内的邋遢环境和不专业的服务态度很是不满，随后拨打了上海奉贤大众汽车客运有限公司的投诉电话，却被告知这辆出租车是挂靠在此的私人车辆，公司仅能批评教育。记者随后致电核实，该公司表示，和这辆出租车仅有托管关系，不能进行实质性的处罚。但这个理由却很难让消费者信服，挂靠经营就能为所欲为？该有的管理职责不能往外推。

本报记者 张钰芸
志愿者 蔡颖怡

夏令热线 现场处置

大树枝繁叶茂 影响采光通风

绿化部门调来登高车立即疏枝

本报讯（记者 金旻矣）“静安区南阳路上行道树长得太茂盛了，都快伸到窗边了。夏天风也吹不进来，还挡住了阳光，希望有关部门尽快处理。”今天上午，上海市绿化和市容管理局党组书记、局长邓建平来到12345市民服务热线，接听一起关于大树遮光的投诉。邓建平表示，将立即通知静安区绿化养护单位赴现场核实并处置。

上午9时多，记者赶到南阳路近铜仁路。这是一条仅几米宽的小马路，路两旁栽种着十几棵大树，已长到五层楼高，约有15—18米。舒展的枝叶带来了绿意，却也伸到了沿街居民楼的窗边。由于两侧树冠在上方合拢，道路整体也显得较为郁郁葱葱。

见状，静安区绿化部门立即调来了登高车，安排专业修剪队伍处置。工人们拉起了警戒线，系上安全带，登上登高车的平台，对靠近居民楼一侧的树枝进行修剪。几分钟后，探头探脑的枝叶被锯下，居民家中渐渐亮堂起来。随即，工人们对路上其余亮堂树也进行了疏枝处理，并修剪了部分伸向路中央的遮光树枝。

“大树生长比较迅速，为保证十月观花观果的效果，一般不会像悬铃木那样进行大规模回缩修剪。但若



■ 工人在修剪遮光树枝
本报记者 张龙摄

李先生：闵行区雷雪路53弄4单元附近有一处垃圾房，垃圾房南面是一处电瓶车停车棚，该处停车棚在之前梅雨期间发生漏水情况，残留的积水通过棚顶会漏到充电插座内，存在安全隐患。

陆先生：浦东新区新行路433弄的一个小区，本来要安装电动自行车充电桩，但至今未安装，许多电瓶车停在楼下和楼道里充电，有隐患。

沈先生：奉贤区奉城镇灯杆路上某企业每天早上六点开始，打铁声声音巨大，且铁屑扬尘满天飞，持续一整天，严重影响周边居民日常生活。希望管理部门尽快协调进行整改。

匿名：闵行区罗阳路435-437号

有居民反映影响生活或在夏天防台前夕，我们会‘点对点’对过密的树枝进行疏枝。”市绿化管理指导站行道树科副科长梁晔说。

静安区绿化管理中心副主任蔡杰表示，南阳路是静安区较典型的小马路，行道树已生长了20多年，高大茂盛。除了常规的冬修和春季剥芽外，若有居民投诉行道树遮挡阳光通风，区绿化养护部门会及时对大树进行控高疏枝修剪。“昌平路、奉贤路等小马路也有类似情况，下一步我们会主动对区内道路进行梳理，对影响居民生活的行道树进行疏枝。”他说。此外，对于较常见的“树灯”“树线”“树牌”矛盾，区绿化部门也和国网、交警部门等建立了协作机制，对发现问题会及时反馈给绿化部门进行处理。

对此邓建平表示，一般情况下各区绿化部门结合夏季剥芽、防台疏枝和冬季修剪，会尽量缓解行道树与房屋及其他城市设施间的矛盾。对于影响明显的点位，本市将逐步建立数据库，加大每年修剪的次数，从源头上减少对市民的影响。

“树木生长比较迅速，为保证十月观花观果的效果，一般不会像悬铃木那样进行大规模回缩修剪。但若



■ 工人在修剪遮光树枝
本报记者 张龙摄

夏令热线 留言板

聂女士：迪士尼的护士站没有专门给孩子休息的地方，也没有紧急降温措施和药品支持，只有冰块。希望管理部门对迪士尼乐园的突发情况救助方案进行整治整改，备齐药品。

唐女士：闵行区虹虹路125弄12号402室受楼内公共排烟管漏烟困扰，导致市民在高温天也无法开窗通风。希望管理部门尽快协调进行整改。

匿名：闵行区罗阳路435-437号
志愿者 杜曹 桑艺曼 整理

联合主办 新民晚报社 市建设交通工作党委 市住房城乡建设管理委 市交通委 市水务局 市绿化市容局 市城管执法局 市房屋管理局 上海广播电视台