

962555

“城管局长接热线”行动收官

4天受理市民诉求1732件

帮忙

由市城管执法局、新民晚报社、12345市民服务热线共同发起的“城管局长接热线”行动昨日收官，从10月14日上午9时至10月17日下午4时，12345市民服务热线共受理城管执法类诉求1732件，其中物业管理不善、侵占公用设施等成为市民反映最集中的热点问题。

物业投诉高居首位
社区治理成主战场

此次“城管局长接热线”行动为连续第9年举办。12345市民服务热线数据显示，4天时间里，共接到1732件市民诉求，其中物业管理不善725件、损坏侵占公用设施478件、房屋结构破坏194件、结构改建178件、居改非103件、私装地锁54件。从数据可以看到，社区已经成为城市精细化治理的“主战场”，不少诉求事项都发生在小区内，市民对居住环境、社区品质的提升要求越来越高，也不断推动执法管理服务向社区延伸。

10月14日开线当天，市住建委副主任、市城管执法局局长张永刚率先接通市民来电。虹口区四川北路居民反映，旁边“美食城”每天排放大量油烟，污染环境；长宁区广顺路32弄广顺小区的居民反映，小区绿化带内彩钢房被用作“工人宿舍”，涉嫌违建扰民严重；宝山区联谊路富隆苑的居民则

反映，小区南侧工地施工和车辆进出造成道路扬尘严重，影响居民出行。

热线随即派发工单，属地城管执法人员迅速出击，赶往现场调查处置。目前，3起诉件处理均已取得进展：四川北路街道城管部门约谈了美食城负责人，并开具责令整改通知书；长宁区新泾镇城管部门经现场调查取证，认定违建属实后，约谈了当事人并立案查处，目前该处违建已经顺利拆除；顾村镇城管部门现场调查后发现，工地车辆未经冲洗干净上路造成扬尘扰民，对相关企业进行了约谈并要求其限期整改。

新民直播全程直击
以案释法扩大效应

与往年不同，今年“城管局长接热线”期间，新民帮依忙“民生直播车”首次启用。新民晚报融媒体中心第一时间奔赴现场，“新民直播”直击处置全过程，进一步扩大了“城管局长接热线”行动的社会影响力。

记者兵分多路对现场执法处置过程进行直播的同时，市城管执法局相关部门负责人也走进直播间以案释法，针对部分市民群众反映集中、反响强烈的案例进行解剖分析，总结方法、提炼经验，扩大示范效应。“新民直播”开启的三场“城管局长接热线”直播反响良好，全网总观看人数超24万。

在随后的行动中，新民帮依忙“民生直播车”也频频出击，紧随市民呼声，与城管执法等部门深入现场，直击处置全过程，确保市民诉求“件件有回音，桩桩有落实”。其中许多问题已在城管部门的迅速回应中得到解决：黄浦区新昌路上的一个新建楼盘，开发商常年占用人行通道建造成员工宿舍，影响市民通行，城管介入后对其进行立案查

处；杨浦区许昌路扬州路有工地施工，但工地没有对进出的渣土清运车辆做好降尘措施，导致周边道路上扬尘漫天，地面上泥泞不堪，城管部门现场调查后，约谈工地责任方，约谈后工地即刻整改……

积极转化热线成果
强化智慧城管应用

张永刚表示，市城市管理行政执法局将积极转化本届“局长接热线”工作成果，持续打造法治化营商环境，强化“智慧城管”建设应用，进一步优化城管进社区工作机制，切实解决市民群众急难愁盼问题，生动展现助力人民城市建设的精彩城管实践。

一是健全市民诉求处置流程。深入规范市民投诉受理处置流程，加强数据分析研判，强化与市民沟通交流，认真研究反复投诉产生的原因及化解路径，进一步深化投诉

受理化解双向协同机制。

二是提升城市环境治理效能。围绕“装修垃圾一件事”专项治理等工作，强化管执联动。深入推进电动自行车专项整治，指导各区城管执法部门综合研判辖区电动自行车安全隐患重点住宅小区，梳理形成点位清单，加大沿街商户电动自行车违规停放行为的检查处置力度。

三是强化重大活动执法保障。聚焦市容环境、生态环境、城市运行安全等重点领域工作任务，指导各区城管执法部门加强城市环境问题排摸，综合运用车辆巡查、视频巡查等多种手段，形成点位清单，销项式开展点位整治，以执法为民服务促进执法保障行动，充分展示严格规范公正文明执法的城管形象，为第七届进博会召开创造优美城市环境。

本报记者 李晓明

十多年前违法建造一排建筑引发多种扰民问题，其中最让居民难以忍受的是——

乱接粪水管致污水漫溢

家住嘉定区南翔镇民主街500弄红翔新村的居民向“城管局长接热线”反映，隔壁一家酒店的“后院”，十多年前违法造起了一排包括地下室在内的3层建筑。让居民难以忍受的是，该违法建筑还乱排粪水管，常常造成粪水漫溢，侵袭小区路面，甚至围堵居民楼。

违法建筑 一搭再搭

民主街沪宜公路十字路口西南角，有一排沿街的倒“L”形建筑，从沪宜公路拐到民主街，现经营主体是“锦江之星”酒店。

记者走进民主街500弄红翔新村，小区东北角，就是“锦江之星”的背面。居民所指的“违法建筑”，位于“锦江之星”这排倒“L”形建筑的第一笔“一”的背面。“一”这笔建筑位于民主街，沿街1楼为商铺，2—4层是酒店客房。据居民讲，这4层建筑和居民小区之间，本来是有空当的，后来这块区域建起了楼。

记者看到，居民所称的违法建筑，已与“一”这笔建筑融为一体。沿街的为4层，违建的“后院楼”为3层（含地面2层，地下1层）。

红翔新村18号楼几位阿婆激动地讲，他们是看着违法建筑平地而起的。“一开始只看到搭了一层，然后搭一间，再搭一间，后来连成一排。”再后来2楼也造起来了，如今违法建筑的外墙成了酒店与小区的“界墙”。

“锦江之星”工作人员称，原本这排倒“L”形建筑内经营的是餐饮，12年前才转换为“锦江之星”，在酒店经营前，建筑已是现今形态。

粪水侵袭 噪声扰民

居民们忍无可忍的是，建筑随着逐年使用，生发出了各种问题。

在违法建筑这面“界墙”下，红翔新村有2个机动车停车位，还有一个非机动车停车棚。最严重的是粪水漫溢问题。记者看到，该建筑外墙上十几根大大小小的管道伸入地面，其中一根最为粗大，是从酒店客房排出的含粪污水管（也称粪水管）。居民表示，这根粪水管违规接入入了小区污水总管。

据小区物业人员证实，粪水管应该直接接入化粪池，却接入了化粪池后端的污水总管，导致一旦管道发生堵塞，含粪的污水便会漫溢而出。

粪水漫溢点，就位于这面“界墙”下的非机动车停车棚附近。多位居民情绪激动：他们已经见惯了粪水漫溢而出的污秽景象。一位



从酒店排出的含粪污水管 陈浩 摄

阿婆说，最严重的一次发生在去年。“这里一大片地方都是含粪和草纸的污水，包括小汽车、助动车停的地方，都被淹掉了。”这位阿婆住在18号楼，楼栋前的通道也被淹掉。“我晚上出门倒垃圾，都没办法出楼，只能钻到紧挨居民楼的绿化带里借道。”

违法建筑内还开出了冷库。冷库与居民楼之间距离只有10米左右，机器噪声吵扰得居民夜不能寐。

违建三层 计划整治

在现场，记者遇到了两位接报赶到的南翔镇综合行政执法队队员。据介绍，该倒“L”形建筑与小区建设于同一时期，之间并没有严格的物理分隔。据初步调查对比，民主街沿街建筑的1楼为商铺，2—4层为酒店客房。其后侧建起的建筑，涉嫌违法建筑，共3层（含1层地下室），占地面积约200平方米，主要用于沿街商铺的附属配套用房。

经初步调查，因年代较久，该处为存量违法建筑，已被列入2024年—2025年违法整治计划中。针对违建之外的粪水漫溢、机房噪声等问题，“锦江之星”方面表示，目前随着业态调整，沿街店面实际已空关未再经营，冷库也已搬移，噪声问题现已不再凸显。而粪水管在近期已通过改向，排入了酒店专门的化粪池，居民投诉的那根粪水管实际已废除。“今后这里就算遇到堵管冒水，冒出来的也只能是普通的污水，绝对不会有粪便。”

本报记者 陈浩



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/竹建英

金融为民 消保先行

“她耐心的服务使我们深深感到上海国际化城市的温馨！”



孔奶奶一家刚从外地搬到松江新城区定居，考虑到以后存取款和购物扫码等方便，想办理一张个人银行卡。路过建行上海松江新城支行时，她便走进网点，想先来询问办卡所需材料，后续有时间再过来办卡。

大堂经理小吴耐心地接待了老人，细致地解答孔奶奶的问题，怕她记不住又贴心地写了便条，留下自己的联系方式方便老人家电话咨询，又提醒孔奶奶要注意手机号的登记问题。

随后，孔奶奶便向营运主管陈主管表扬了小吴，还当场写了一封感谢信，在信中，她写道：“她看我年龄较大，行动不便，主动来告诉我需要准备的材料以及手机号的校对问题，以免我再次来跑一趟。她耐心的服务使我们深深感到上海国际化城市的温馨，对老年人特别照顾，使社会更加和谐，人们更加团结互敬。”

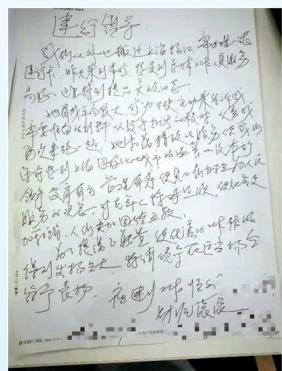
为持续改善老年人金融服务体验，松江新城支行为老年客户提供优质金融服务的同时，不断优化营业场所软硬件设



▲ 孔奶奶与建行上海松江新城支行大堂经理合影

施。在大堂配备老花镜以及各类急用药品，设立爱心窗口及爱心专席，供老年客户或其他特殊客户群体服务使用。设置无障碍通道，配备折叠轮椅，供行动不便的老年人使用。同时，营业网点外均张贴小心地滑、小心台阶等标识和提示，充分照顾到老年人群的需求，致力提供暖心、贴心、温馨的服务。

莫道桑榆晚，晚霞尚满天。小吴站在客户的角度为孔奶奶着想，孔奶奶在收获了有温度的金融服务后，将其化作一封真挚感谢信，温暖了所有建行人的心。以心相交，双向奔赴。



▲ 孔奶奶手写的感谢信