



随着老龄化程度加深,墓地资源紧张问题日益凸显,新老墓碑紧邻的现象愈发普遍。市民史先生近日向“新民帮依忙”反映,他在青浦区九天陵园为父母扫墓时,赫然发现父母墓碑后侧仅隔约10厘米处,正在开发新的带碑墓地,形成了新老墓碑“背靠背”的格局。“新墓竟然靠那么近,老墓从第一排变成了第二排。”史先生质疑,新墓区开发是否挤占了老墓主的权益?记者调查发现,相关法律对于墓园维护、扩建、开发等关键问题,均缺乏明确规定,留下了模糊地带。

# 新老墓碑“背靠背”惹争议

老墓主后人:严重影响祭扫心情 墓园:此举为节省土地

## 仅隔10厘米非常“挤”

3月25日,史先生携家人前往九天陵园扫墓,眼前景象让他愣住了——2004年买下的父母墓地后方,那片曾被工作人员承诺“背靠绿化草坪,环境更佳”的第一排区域,竟密密麻麻竖起了新墓碑。新老墓碑“背靠背”紧贴,目测间距仅约10厘米。

“当年选第一排就是图个清静,现在背后的草坪也没了,转眼就变成了‘背靠背’新墓!”史先生掏出手机里的照片,只见新老墓碑几乎无缝紧贴,新碑规格“缩水”明显,宽度和高度比老碑至少小了一半,导致部分老墓碑背后“挤”着两块新碑,像被“夹”在中间。他气愤地说:“在老墓碑的背后紧贴着开发新墓穴,背面碑文也可能被遮挡。当年特地挑选的第一排墓地如今变成了第二排,这怎能不影响祭扫的心情?其他墓园从没见过这么‘挤’的布局!”

史先生找陵园投诉,得到的回复是“为节省土地,经上级同意”。对此,青浦区民政部门解释:《上海市公墓管理办法》规定墓(穴)间通道宽度不得小于0.6米,但这指的是墓正前方的通道宽度,便于家属祭扫。墓后侧并无强制要求,且利用绿化带建节地生态葬式,企业可自行决定,民政部门不作审批。

## 土地紧张墓价连涨

“早年1万多元买的墓,现在同类墓穴贵的要卖20万元!”史先生感慨,随着墓地资源越来越紧俏,价格也随着“飙升”。公开信息显示,九天陵园是经审批的经营性公墓,记者以消费者身份咨询客服得知,该园实行“一墓一价”,使用年限70年,价格因葬式、面积规格差异悬殊。史先生父母所在墓区后方的新墓区确属于今年新建,6.8万元的低价款早已卖光,现在最便宜的9.9万元,贵的达13.9万元。客服直言:“老区卖完了,只能开发新区,现在土地太紧张了。”

但对于压缩绿化“背靠背”的开发布局,大家看法不一。有人觉得节地生态葬是趋



◀ 和老墓碑相比,新墓碑的高度、宽度都“缩水”了。史先生说,老墓碑背后若要刻字,可能会影响观瞻

▶ 史先生称,原先父母墓地的后方是草坪,现在草坪没了,变成了密密麻麻的新墓,目测间距约10厘米

本版图片  
均为受访者提供

势,只要没减老墓面积就不算事。可反对者指出:“墓地是缅怀先人的地方,也是生者缅怀逝者的精神空间。这么‘贴背’建墓,不仅破坏了原有墓穴的庄重感,还破坏了多年来的祭扫环境。”史先生更担忧:“当年选墓地环境,靠的是‘眼见为实’,现在企业为了卖墓又‘见缝插针’搞新开发,老墓主的权益谁来维护?”

记者向九天陵园总公司反映情况,工作人员称“会有专人回复”,但直到发稿,记者仍未收到任何回音。

## 律师称法规有“空白”

“合同没写清楚,也该依据交易习惯确定。”北京恒都(上海)律师事务所律师姜振华指出,根据民法典,墓园没提前说明的话,

老墓周边环境就该符合行业通行标准与购墓人的“合理期待”。

比如《上海市公墓管理办法》第十五条规定,墓穴间通道宽度不得低于零点六米。姜振华认为,虽然字面可理解为“两排墓穴之间”,但从立法目的(保障祭扫安全、通行便利与精神庄严)和行业实务出发,“墓穴间”应作扩张解释,包含墓穴与其他固定物(如墙体、道路边界)之间的空隙,“公墓中大部分普通墓穴的前后均设有通道,其通行与使用功能均应满足不小于60厘米的标准。”

姜振华强调,对于临街墓穴,若其设计标准、通道设置或后方结构异于普通墓穴,墓园方必须在认购时明确告知。若合同或墓穴证书中未作例外约定或特别提示,则应比照普通墓穴标准,保持前后均不少于60厘米的空间距离。因此,九天陵园在史先生父母墓穴背后仅10厘米处加建新墓,无论从法规字面、行业惯例还是立法目的考量,都已明显违反合理通道间距设置规范。墓园虽拥有整体空间规划权,但无权擅自变更已交付使用的墓穴环境结构。他认为,墓园未经说明擅自压缩墓后空间、破坏庄重氛围的行为,不仅影响使用功能,更损害了祭扫的庄严性及对逝者与生者的尊重。

上海市金茂律师事务所律师梅颖达则点出关键:现行《上海市公墓管理办法》自1994年出台,虽经多次修订(2010年、2018年、2022年),但对于节约用地背景下墓园扩建或改建的决定性指标、公墓具体维护保养范围、70年使用期届满后的处置规则等,均缺乏具体规定。“老龄化越来越严重,推广节地葬是对的,但如何平衡‘省地’和‘护权’?法规得跟上,不能让个别企业钻了‘空白’的空子。”梅颖达说。

当“节地”遇上“权益”,当墓地从“安息之所”变成“寸土寸金”的商品,如何守住殡葬伦理的底线?在解决墓地资源紧张的同时,如何让逝者安息、生者安心?对此,“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 季晟祯

## 充电设备不智能 客服电话无人接

市民遇急事想用充电中的电动车遇尴尬



小帮  
民有呼

本报讯(记者 徐驰)为规范电动自行车停放与充电安全,越来越多小区引入智能充电设备。然而,部分设备在实际使用中暴露出诸多问题。近日,市民王先生向“新民帮依忙”栏目反映,自己在使用小区智能充电设备过程中,因突发急事需临时用车,却陷入不知如何暂停充电的困境,拨打客服电话也始终无人接听,出行计划被打乱。

王先生居住在杨浦区定海街道某小区。几个月前,小区非机动车集中停放区域的充电装置进行了改造升级,引进新的“智能”充电设备。此后,居民充电需通过扫码付款,或在“点点畅行”小程序上按提示先支付后操作,充电单价为1元可充电240分钟。

他在给电动自行车充电时,突然有急事需要骑车外出。当他下楼准备用车时,发现充电端口仍在工作,此时距离开始充电仅过去120分钟,距离充满电还需约120分钟。这让王先生十分纠结:“我能直接拔掉充电线

吗?会不会损坏车辆?拔了之后还会继续计费吗?”为寻求准确答案,王先生决定拨打客服电话咨询,可连续拨打3次,始终无人接听,只听到“电话无人接听”的提示音,随后便被挂断。无奈之下,担心强行断电会损伤车辆,王先生只好选择其他交通方式出行。

记者打开“点点畅行”小程序,找到界面中“400”开头的客服电话。页面显示,该客服电话服务时间为周一至周五的8:30—22:00,周六至周日的8:30—17:30。记者在不同时段多次拨打,第三次终于接通。但根据语音提示转接人工客服时,很快便听到“电话无人接听,请稍后再试”的提示,再次拨打,依旧重复同样的情况。对此,王先生十分不解:“既然客服电话根本打不通,那设置它还有什么意义?”他希望相关企业能够重视客服系统建设,配备专业工作人员,及时响应市民诉求,切实解决实际问题。“客服热线能接通,这是最基本的要求,希望企业能真正用心,把服务做到位。”

## 申请退费一月余 宽带公司拖拖拖

消费者称电话催过几次对方仍不处理

本报讯(记者 夏韵)家住普陀区清涧路187弄的沈先生近日向“新民帮依忙”热线(962555)反映,称自己购买的长城宽带服务申请退费遭长期拖延——从4月底提出诉求至今超1个月,客服多次承诺“专员联系”却始终未兑现,退费事宜石沉大海。

沈先生介绍,2023年底他购买了上海长城宽带网络服务有限公司的家庭宽带套餐,服务期自2024年1月1日起共36个月,支付费用1180元,接入方式为光纤到楼。“现在不想继续用了,还剩1年半服务,想退掉。”今年4月,他首次致电长城宽带客服申请退费,却开启了漫长的等待。

“4月28日第一次打客服,说24小时内有专员答复,结果没回音。”沈先生说,此后他又于4月29日、30日两次催促,客服均以“等专员处理”为由敷衍,直至6月初仍未

工作人员联系协商。“以前宽带出故障,师傅随叫随到,现在退费就拖拖拉拉,规则也不讲清楚,只会说‘催一下’。”他对长城宽带的服务态度十分失望。

6月5日,本报记者致电长城宽带售后客服,客服人员记录了消费者姓名、宽带账号等信息,并表示“相关负责人将联系媒体答复”。但截至记者发稿,长城宽带始终未就退费规则、处理进度等问题作出任何回应。目前,沈先生的退费诉求仍未解决。对此,“新民帮依忙”将继续关注。



本版编辑/曹柳曼  
视觉设计/戚黎明