

12345
市民服务热线

帮忙



进地铁站先闻二手烟

市民反映多条轨交线路出入口常常“烟雾缭绕”，记者实地探访发现，部分投诉区域处于“模糊地带”难以管理



中山公园站十号口外，一男子靠墙抽烟



坐在陕西南路站一出口台阶上的吸烟者



■ 威宁路站一出口附近，一男子左手拿着烟

夏令热线 记者调查

“要去乘地铁，先闻二手烟！”最近，多位市民向12345市民服务热线反映称，常常有人在地铁站出入口抽烟，乘车必经之路被扑鼻而来的烟味“夹击”，躲也躲不开。甚至有出入口附近还放置了烟蒂柱或带烟灰缸的垃圾桶，仿佛在变相“鼓励”在此吸烟。

根据《上海市公共场所控制吸烟条例》和《关于进一步加强室外二手烟控制推进无烟健康环境建设的通知》，本市对八类重点场所明确规范要求，严控二手烟、“游烟”，其中就包括地铁出入口。地铁站出入口何以成了烟民“聚集地”？应由谁来管理劝阻？为此，新民晚报夏令热线记者和志愿者走访多个轨交站点展开调查。

扶梯与烟蒂柱距离近

市民王女士向夏令热线反映称，7月30日晚，她在轨交9号线合川路站1号口等朋友。“刚在出口处站了一会儿，就闻到一股烟味。后来发现，就在自动扶梯上来刚往外走几步的地方有烟蒂柱，有人就在柱子旁抽烟，每个出入地铁站的人都要先闻一遍二手烟。”王女士观察了一下，由于烟蒂柱离地铁口很近，如果有人站在出入口躲雨或等人，必定无法逃脱烟味的“攻击”。

拨打热线后，王女士很快收到了12320卫生热线工作人员的回复，对方称会找相关处置部门处理协商。虽然回复及时，但王女士表示已多次看到有人在地铁站出入口附近抽烟，刺鼻的烟味令人非常难受。“有人甚至在自动扶梯上就迫不及待地吧烟点燃，我当时实在忍不住就大声说了他两句。希望有关部门在设置吸烟点时多加考虑，避开人群聚集处或乘坐公共交通必经之路。”

站口吸烟现象很普遍

王女士的遭遇并非个例。记者通过12345市民服务热线了解到，自今年7月以来，已有多起关于地铁站出入口吸烟的投诉，涉及多条线路及站点。为此，记者和志愿者选取了市民反映集中的几个站点实地探访。

在陕西南路站1号口，记者看到楼梯上方有两人蹲坐着吸烟。台阶上、地上以及巴黎春天商场

与地铁的通道上，都有散落的烟头。在吸烟者聚集区域，并没有看见禁烟标识，但站内墙上有禁烟标识。工作人员表示，地铁管辖范围仅限于卷帘门以内，门外区域并非其管理范围内。但因该区域有顶，不属于室外，因此若发现吸烟行为，工作人员会进行提醒。巴黎春天商场相关人士表示，商场内部严格执行禁烟规定，但地铁口外区域属于公共用地，并未明确禁烟，商场无权管理，但会定期让保洁人员打扫。

有市民反映在徐家汇站20号出入口常有人吸烟，“每次经过都看到5—10人在台阶上抽烟”。虽然现场探访时并未发现吸烟人员，但地铁站出入口外的地面上确实有零星烟头。附近工作人员透露，这个出入口多次被投诉存在吸烟问题。部分吸烟者在离开地铁站时，会在乘坐上行电梯时就提前拿出香烟点燃，导致烟味倒灌至通道内，影响其他乘客。不过，因被投诉区域处于“模糊地带”，介于室外与地铁站之间，因此较难管理。

上海自然博物馆站1号口是前往自然博物馆最近的出入口，人流量较大，常有人聚集在有顶棚的通道内吸烟，也多次接到市民投诉。记者现场探访时，在台阶、走道及室外均发现有烟头，但出入口处未设置禁烟标识，仅内部电梯下方有相关标识。记者获悉，1号口外台阶及这条通道非地铁的管辖范围，地铁日常也不参与通道的保洁，站口吸烟问题的

劝阻应由管理方进行。

从中山公园站的站台到7号口，沿途设有四五个禁烟标识。7月31日下暴雨，不少市民涌入通道避雨。记者看到有人在楼梯下吸烟，烟味倒灌进密闭空间难以散去，给其他人带来困扰。此外，在该站的10号口与6号口，也有人在此吸烟。在5号口处，龙之梦商场放置了带灭烟口的垃圾桶，很多人在此避雨吸烟，烟味也严重影响了周围的行人。

还有市民多次反映在威宁路站3号口有人吸烟但无人管理。记者在现场看到，在离该站2号口约20米处有个公交车站，站台的垃圾桶上印着禁烟标识，但垃圾桶内仍有大量烟头，部分吸烟者仍选择在公交车站或地铁口附近吸烟。对此，相关工作人员表示一旦接到类似的投诉，会立刻联系附近执勤人员或民警前去制止。

相关部门应加强管理

市爱卫办、市健康促进中心日前开展的“市民万人室外二手烟调查”结果显示，市民对学校门口（接送学生时段）、医院大楼门口和地铁站出入口三类场所的室外二手烟反响强烈，对“游烟”（即边走边吸烟）尤其关注。室外二手烟、“游烟”频发，严重降低市民出行体验和生活质量，对公共环境和市民健康也造成极大的负面影响。

根据有着“最严控烟令”之称的《上海市公共场所控制吸烟条例》，除室内全面禁烟外，本市部

分公共场所的室外区域也禁止吸烟，其中包括“人群聚集的公共交通工具等候区域”。同时，吸烟点的设定也应“远离人员聚集区域和行人必经的主要通道”。

而在今年3月，上海更是升级了“控烟令”，大力推进室外二手烟和“游烟”的治理。借鉴国际先进地区和城市的经验，市爱卫办向全市八类重点场所的管理方及主管部门提出工作要求，其中包括“地铁站出入口”，要求依据出入口特点设置控烟标识及标线，对职工加强烟草危害健康知识及控烟劝阻技能培训，对站口吸烟者进行劝阻，对各出入口进行定期巡查督导。

然而，“最严控烟令”是否得到了“最严”的执行？记者发现，除了12345市民服务热线外，网络社交平台上随处可见市民对于室外二手烟、“游烟”的吐槽。甚至有网友自发启动“地铁口烟灰缸清除计划”，徐家汇站15号口、娄山关路站1号口、南京东路站3号口等处曾设置的烟蒂柱或带灭烟口的垃圾桶，都因遭市民投诉举报而被撤走。

除了轨交站点外，虹桥火车站及站台、虹桥机场出入口、部分公交车站等公共交通场所也是市民投诉室外二手烟的重灾区。对此市民表示，希望相关管理部门能跨前一步，担负起各自的管理职责，一同向二手烟说不。

本报记者 金旻矣
志愿者 王涵 张依文
杜宇晨 徐璿妍

地铁卫生间坏了大半年没修好

借用商场厕所须出站，市民呼吁莫让『方便』成不便

市民张先生近日向新民晚报夏令热线反映，轨交12号线虹莘路站内本来有卫生间，但一直显示设备故障无法使用，这给需要“方便”的市民造成不便。

张先生表示，平时上班都需要从虹莘路站乘坐12号线，从1号口下去在站厅层就有一个卫生间，若遇到不急，如厕比较方便。然而从今年2月开始，该卫生间突然停用，说是设备故障需维修，结果这一修就是大半年。“停用后门口竖了告示牌，上有预计修复日期，结果日期一改再改，最近一次，直接改到了10月份。”张先生质疑，这里的卫生间建成也没有几年，什么故障居然要维修8个月？

根据市民反映，记者来到现场查看。从虹莘路站1号口进入站厅层，卫生间就位于左侧。记者看到，该卫生间入口处已经设置了围栏，中间竖立着一个告示牌，上面写着“此处设备因故障，2025年2月13日起退出服务，预计将于2025年10月12日修复后投入使用。”旁边的墙上还有一条友情提示，称“本站卫生间因设备故障，暂时关闭。如需使用厕所的乘客，可至邻站或红象汇商场二楼卫生间（每天10时—22时）。”

随后，记者来到站内服务台询问卫生间故障情况，工作人员表示，站内卫生间确实是在2月份因故障停用，修好要等到10月。对此，不少市民认为，借用商场厕所不仅要出站，还受到商场营业时间限制，多有不便。而地铁站内卫生间本来就是便民设施，希望相关部门在出现故障后能及时修复，而不是一再拖延。

本报记者 李晓明

夏令热线

留言板

吕女士：七莘路道路西侧一处QT500-7型号污水井盖出现松动，卡扣未固定牢固，车辆经过时有噪声，存在道路安全隐患。市民希望相关部门尽快排查维修，确保井盖稳固，消除噪声及安全风险。

虞先生：崇明区城桥镇东门1039号房屋受台风天影响致水泥脱落，房屋有安全隐患，希望相关部门能尽快维修房屋。

刘先生：崇明区长兴岛凤凰公路1088弄大城小院内车库长期存在漏水问题，物业确认有17处漏水点。受台风影响，地库漏水情况加剧，且伴随设备电器管道安全隐患。希望相关部门督促整改，消除安全风险并解决漏水问题。

志愿者 张依文 杜宇晨
徐璿妍 王涵 整理