

夏令热线 现场访谈

生活垃圾清运能否更静音？装修垃圾预约可否更方便？夜公园和夜市能否更多些？……今天，市绿化市容局党组书记、局长郢红建走进夏令热线，接听市民来电并接受采访。记者获悉，上海正多措并举提升城市环境品质与便民服务，实现“减时减噪减扰”，制定规范外摆位新规，打造更“静、净、便、美”的宜居城市。

生活垃圾清运更加“静”

环卫车收运时间太早，设备噪声太大响，垃圾桶“游街”太零乱……今年，生活垃圾清运扰民治理被纳入上海绿化市容行业“十项民生实事”之一。对此，郢红建表示，今年行业系统聚焦“减时、减噪、减扰”目标，逐步实现清运对居民生活影响的最小化，治理成效初显：“年初以来，市区两级已梳理出104个重点问题点位。截至目前，已有86处完成整改，其余点位正按计划推进中。”

郢红建表示，绿容部门通过“箱子、袋子、车子、轮子、路子、桌子”七方面，构建了清运扰民治理框架：引导小区垃圾箱房进行智能化改造，探索混垃圾“自动倒袋”设备；在部分条件成熟区域探索“袋装清运”模式，将垃圾袋直接装载至车辆，替代传统“翻桶”作业，减少桶的碰撞声；全市约5000辆清运车辆中新能源车已超1500辆，部分车辆加装了橡胶防撞条与软质包角，减少机械撞击声；推广橡胶静音轮胎垃圾桶，减轻推行滚动声；试点建设智慧清运线路，提升作业调度精度与实时监管水平；加强作业人员规范化培训，推动多方协同，提升属地协同处理能力。

精准投“箱”运装修垃圾

夏天是许多家庭选择装修的高峰期，小区内装修垃圾不可避免增多，投诉也相应增多。装修垃圾清运，是否有更迅速、更干净、更安静的“妙招”？对此，郢红建透露，本市正指导各区因地制宜推广专用回收箱等新型收运模式，今年全市将推动新增500个（累计2000个）小区使用专用回收箱，上半年已新增275个，完成年度计划量的55%。

专用模式如何操作？他以普陀区推出的业主与清运企业间“一键直约”清运新模式为例表示，在预约环节采用“一键式”操作，用户在平台可快速下单，操作便捷度与线上打车相似。市民可按需求“定时定点”预约投放，避免装修垃圾随意堆放。而在清运价格方面，严格执行区里公示的价格标准，完成清运后提供清晰、透明的费用清单，杜绝“乱收费”。

他还透露，下一步市绿化市容局、市房屋管理局、市市场监管局、市城管执法局将开展“规范住宅装修垃圾清运服务专项行动”优化收运服务：“一是健全预约清运管理体系，推进各区完成区级平台建设，平台中设置居民端、企业端的反馈渠道，逐步将区级平台接入随申办和随申办市民云。二是加强服务规范透明，督促各区建立‘一区一档案’，在线展示收运单位、清运价格、短驳单位、短驳价格、监管方式等信息。三是提升源头管理水平，联合房管、城管等部门指导各区开展培训、联合执法检查等行动，

上海正多措并举提升城市环境品质与便民服务

打造更静、净、便、美的宜居城市



郢红建接听夏令热线群众来电 本报记者 张龙 摄

督促物业企业等加强源头管理。

近八成公园24小时开放 夏夜微风拂面，不少市民喜欢出门逛公园。今年，上海继续推进公园全时段开放，全年计划新增20座24小时开放公园，涉及8个区。截至6月底，本市522座城市公园中的398座已实现24小时开放，占比高达76.25%。

针对市民关心的管理举措，郢红建认为，24小时开放不能搞“一刀切”，必须听取居民意见，因地制宜制定方案。他表示，在开放过程中，市区公园管理部门应遵循几条原则：一是结合公园微更新，完善基础设施，通过改造提升公园整体品质；二是科学制定开放策略，合理规划区域，通过对灯光、安防、广播、一键求助等设施的改造，保障夜间游园安全；三是加强部门联动，形成社会共识，加强秩序管理。

下一步，本市将全面推动公园开放后管理服务提质升级，完善24小时开放管理制度，细化并公示游园管理细则。完善夜间服务保障，细化特殊区域管理，依据游客量规律动态配置安保、保洁人员，并合理设置标识。此外，本市鼓励推动社会化共管新模式，加强与属地公安、城管等部门联动，形成“多格合一”管理模式，将开放公园纳入日常巡查。建立健全“市民园长”制度，搭建意见收集平台，发挥市民园长和志愿者作用，提升市民游客满意度和获得感。

正在制定“外摆位”新规

城市的宜居不仅要有绿意，也要有活力。郢红建透露，近日，市绿化市容局正会同市商务委、交通委、市场监督管理局、城管执法局等部门，研究制定《关于进一步规范外摆位设置提升街区“烟火气”的若干措施》。《若干措施》是为了统筹好“放”与“管”的关系，做到“活力”与“秩序”的平衡，最终实现“有烟火无油烟，有人气不堵路，亲民不扰民”的目标。他说。

目前，全市共有设摊点位997处，其中管控点66处，疏导点438处，特色点493处（含“外摆位”376处、特色集市117处），大部分特色点都进行了“外摆位”的设置。目前，全市各区均已各自公众号公示了设摊“一张图”（划定的设摊开放区域）、“一张表”（明确设摊的点位信息）、“一套流程”（为社会提供申请设摊的渠道，包括流程、电话、联系人、管理部门等），并着力拓展形成一套治理办法、一批典型案例和一批自律组织。

在7月召开的首届中国（上海）优化营商环境创新实践案例发布会上，市绿化市容局与市城管执法局联合申报的“优化设摊管理 提升城市‘烟火气’”案例入选市级部门“十佳创新实践案例”。郢红建表示，下一步，本市将重点聚焦“外摆位”的规范设置，用“外摆位”丰富社交互动场景，提升民生服务体验、激发社会共治活力，让“外摆位”更显上海特色、更具潮流品质、更有烟火温情，惠及更多市民群众，助力经济发展。

本报记者 金曼矣



从小区一期出发至地铁站的预设线路（黄色）与现有线路（橙色为大路，红色为小路）对比



通往小区一期的星光桥和上达二层的电梯雷楠楠 徐驰 摄 通往地铁站的小路环境脏乱，上方建筑物不时往下滴水

近日，家住普陀区光复西路133号泰欣嘉园7号楼的徐先生向新民晚报夏令热线反映，该楼两部电梯近年来故障频发，上个月更是同时停运近12小时，让全楼120多户居民在高温天气下不得不爬楼梯出行。“尤其是住在二三十层的业主们，回趟家简直累煞了！”徐先生无奈地说。

两部电梯故障频发

据了解，泰欣嘉园于2008年交付使用，7号楼31层，2梯4户，共有120多户业主。自2022年起，楼内两部迅达电梯便开始轮流“罢工”，几乎每月都有一部电梯停运。频繁的故障不仅存在安全隐患，更严重影响居民日常生活。7月22日，相关零部件更换完毕，停运近一个月的货梯重新投入使用。可谁知，更大的麻烦接踵而至。7月24日14时许，两部电梯先后卡壳停运。“住进来这么多年，两部电梯同时坏还是头一回！”维保人员查了一下午也没找到故障原因，这让楼内居民尤其是高层居民的出行陷入极大困境。起初，不少外出归来的业主还想等电梯修好再回家，后来见修复无望，只能硬着头皮爬楼梯。“就算是年轻人爬十几层楼也气喘吁吁，更别说住在二三十层的业主了。楼里还有不少老人，只能走走停停，看着都让人心疼。”徐先生家住22楼，当天他爬楼回家花了近20分钟。“途中还碰到有邻居要赶飞机，拖着行李下楼，累得满头大汗。直到次日凌晨1时许，物业才将货梯运行修复，客梯到7月25日上午才恢复运行。也就是说，楼内近12小时没有电梯可用。8月4日下午，记者来到泰欣嘉园7号楼实地探访，看到两部电梯中的客梯正在更新，电梯口已设置围挡，墙上张贴的施工通知显示，换梯工作将持续至9月20日，隔壁的货梯则正常运行。“最近一周，货梯总算没出问题，希望它能平安撑到换梯结束！”徐先生满怀期待地说。

有序推进高层换梯

记者随后联系到小区仁恒物业客服部负责人赵女士。她坦言，7号楼两部电梯已“服役”17年，加上高层居民使用频

一座桥梯盼了七年 “孤岛”居民出行难

走大路绕得远，走小路如闯关……300多户居民质疑：当初说好的“5分钟地铁生活圈”何时实现？

家住青浦区万科·天空之城一期海之洲的居民们近日向新民晚报夏令热线求助：盛夏的闷热里，他们过得格外憋闷。作为当年以“地铁、商业、住宅一体化”为卖点的项目，开发商承诺连接家园与便捷生活的“二桥五梯”，竟让348户居民苦苦等待了七年。如今，他们仍困在这座规划中的“孤岛”，每日与泥泞、恶臭相伴，往返地铁的路成了步步惊心的“闯关路”。

一期住户被抛“孤岛”

“出门5分钟进地铁”——2018年9月万科·天空之城一期小区交付时，开发商描绘的蓝图至今印在居民李女士的记忆里。按照规划，“二桥五梯”是核心配套：从一期走出，经过一座连接桥，再乘电梯直达二楼平台，便可无缝衔接17号线徐盈路站与周边商场。如今，七年过去，这段“完美衔接”被拉长成近20分钟的艰难“跋涉”。李女士的话里是无尽的无奈和委屈：“小区一期348户居民像被整个项目‘甩’出去的‘孤岛’一样，作为最早交付、距地铁站最远的地块，一期成了配套‘洼地’。李女士指着不远处星光桥说：“居民们要么绕行2公里大路，要么走那条乱哄哄的小路。夏天一身汗，雨天一脚泥。”

小路环境脏乱不堪

记者来到现场实地走访。“这条路，真是走一次‘怨’一次。”记者跟随李女士从地铁17号线徐盈路站1号口出站。刚走出地铁口，一股混杂着污水与垃圾的恶臭就扑面而来。这条不足两米宽的小路，是一期居民便捷往返地铁站的通道。据她透露，多年来，这里是各种脏乱差的“聚集地”：道路左侧紧挨着上达河，河岸绿化带被踩得光秃秃，“取而代之”的是横七竖八的电动自行车。车把、车轮“挤”成一团，有的甚至“横停”在河岸边。右侧空地上，施工留下的石块和碎石子散落一地，居民路过时得小心翼翼绕着走，时时如闯关。

工程多年反复“停摆”

“2022年底工人进场时，我们以为终于要通了。”居民顾先生2023年入住时，桥体还只是半成品。直到当年10月主体结构完工，工程却又陷入停滞。“工人们很快就撤走了。听说是开发商资金不足，工程停止了。”居民顾先生回忆道。居民们反复向相关部门反映，在居

苦居民楼两部“高龄”电梯全“趴窝”

百余户业主遭遇“爬楼惊魂”

次较高，零部件难免老化磨损，近几年故障率确实较高。公司自2022年进驻小区后，电梯维保工作由仁恒电梯有限公司负责。对于两部电梯同时停运，赵女士表示，维保人员第一时间上门检修，但因涉及控制系统故障难以排查，后来求助迅达电梯厂家才解决问题。故障期间，物业安排了工作人员在楼内值守。目前，7号楼已按计划启动电梯更新，首部电梯预计9月完工，后续维保服务将由通力电梯提供。关于小区其他楼栋的电梯运行情况，赵女士介绍，小区6栋高层住宅中，已有4栋完成电梯更新，7号楼和1号楼正在更换。剩余16栋高层的电梯使用情况相对较好，一旦出现故障，维保人员都会迅速响应维修。未来，随着时间推移，居民们如有换梯意愿，物业也会配合业委会做好相关工作，确保居民乘梯安全。

本报记者 房浩



经相关部门现场实地踏勘协商，今后将改为在小区外清运垃圾作业 本报记者 张龙 摄

“哐当”声太吵 垃圾车堵路

居民抱怨垃圾车清运扰民，环卫部门表示将优化路线调整时间

“垃圾车每早7点清运，桶的碰撞声和车辆的噪声严重影响居民休息。能不能将清运时间延后，等大部分人出门后再收运？”今天上午，家住普陀区交蹇路190弄小区的居民致电12345市民服务热线，反映垃圾车清运扰民的问题。市绿化市容局党组书记、局长郢红建接听来电后，立即指派相关部门前去核实处理。

“组合拳”推动变革

郢红建表示，垃圾清运噪声扰民问题一直是群众反映较多的顽症。针对这一问题，本市将从三方面改进。首先是调整作业时间，早上8时前主要清运沿街商户、非居民区域的垃圾，居民小区原则上安排在8时以后。其次，尝试将垃圾装卸搬到小区大门外。针对物业费不足的老小区，环卫部门将与街道、物业企业沟通，看是否可能由物业将桶集中至小区出入口，保洁员将垃圾送到小区外“无缝衔接”10分钟，尽量将作业时间控制在8时以内，实现“减时、减扰、提效”。此外，本市将采取降低噪声的技术措施，比如用新能源车替代柴油车，采用橡胶轮胎替代硬质轮胎，在垃圾桶和清运车辆对接部位增设缓冲垫等。而在全市层面，本市将通过“作业扰民清除行动”组合拳推动垃圾清运变革。比如研究袋袋垃圾清运的可行性，开通25条以上智慧线路；推进全市环卫车辆替换为新能源车；统筹垃圾投放模式和垃圾清运模式；开展作业噪声技改试点，加强人员培训等。本报记者 金曼矣 志愿者 杜宇晨

“两步走”解决难题

上午9时许，记者赶到该小区。只见垃圾箱房离小区大门数十米远，离最近的居民楼窗户不足10米。“垃圾箱房很多居民家厨房很近，早上清运时很多人正在吃早饭，垃圾车倒车提示音和翻桶的‘哐当’声音吵得不得了。”居民李欣说，“垃圾车又很大，有时遇到上班上学或出门买菜的高峰，堵得路也不能走。”普陀区环卫中心工作人员和居委会负责人也赶到现场，并和负责收运的上海普环实业一分公司清运班一同商量调整收运时间的可能性。区环卫中心副主任丁杰介绍，普陀区共有83座垃圾压缩站、758个小区，目前90%小区的垃圾清运都是由保洁员将垃圾桶驳运至就近的垃圾压缩站。而该小区因历史原因，目前是万里地区仅剩的一个由垃圾车开进小区收运的小区。“目前我们准备通过‘两步走’解决市民反映的问题。从现在开始到8月底先调整垃圾车清运路线，先清运不进小区收

留言板

董先生：浦东新区周浦镇南二村小区的绿化带长期没人修理，树木与高压线相连，还有部分树木遮挡居民楼窗户，影响采光。居委表示已联系国家电网，但对方反馈称“无安全隐患”，居民希望尽快修剪绿化以兼顾安全与美观。 顾先生：奉贤区万水路由西向东靠近正嘉路路口处，早高峰时段频繁出现集装箱卡车违规停放现象。部分集卡有司机值守，部分集卡不见人，导致右转车辆被迫压线行驶。虽然该路段较宽，车道数量充足，但大型车辆违停不仅影响道路通行效率，更对交通安全构成隐患。希望交警部门加强对该时段该路段的执法力度，规范货运车辆停放，确保道路畅通和行车安全。 志愿者 张依文 杜宇晨 高恺飞 整理