

12345
市民服务热线联合主办
市建设交通工作党委
市住房城乡建设管理委
市交通委
市水务局新民晚报
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

支持单位

享道出行

夏令热线 现场访谈

今天上午,国网上海市电力公司副总经理盛明走进12345新民晚报夏令热线,接听市民来电,并接受新民晚报记者专访。盛明表示,公司已连续24年在政风行风测评和12345热线诉求考核中保持第一,上海供电可靠率已达全球最优水平,将更深更实践行“人民城市”理念,提高“民生无小事”的“主动服务”意识,增强电力用户的获得感、幸福感和安全感;同时加快建设具有较强国际竞争优势的国家营商环境创新试点城市,护航企业新质生产力发展。

今年迎峰度夏诉求降了

“上海今年自6月29日出梅至8月7日,35℃以上高温天累计达到了21天,用电负荷不断增加。”盛明告诉记者,虽然最高用电负荷已达到了3965万千瓦,但上海电网运行依然稳定,民生用电依然有保障。

这背后,上海55项主干网迎峰度夏重点工程早已按期投运,本地最大发电能力达到了2360万千瓦,总受电能力达到了2400万千瓦,累计46家运营商接入虚拟电厂带来的可调节能力达100万千瓦,全国首次开展楼宇空调分级响应、跨省电网协同响应最大可降负荷达到了210万千瓦,坚强电网在进一步夯实,区域电力资源配置能力得以进一步提升。

通过升级改造“一台区一方案”配电网,加强综合不停电作业应用,严格管控计划停电,“多格合一、协同共治”等措施,供电保障能力得以进一步提升——统计显示,迎峰度夏期间,12398、95598诉求量(9.05万份)同比下降7.34%,处理满意率99.52%。

全口径供电可靠率升了

“坚持客户视角,才能真正将满足客户需求作为制定举措、开展工作的出发点和落脚点。”盛明告诉记者,国网上海电力全口径供电可靠率已达99.9983%,同比提升0.0046个百分点。在世界银行今年5月发布的2025年中国企业调查报告中,供电可靠性方面上海企业填报的停电次数和停电时长均为0,达全球最优水平。

“全球最优水平”的背后,国网上海电力已建立“多台10千伏发电车并机并网为小区级电网供电”“低压发电车同期投退为低压线路、楼宇临时供电”“带电作业机器人夜间带电接火作业”等应用场景,“转供+带电+发电”的综合不停电作业模式已初步成型。

与此同时,国网上海电力也在攻克5G通信接入、主站搭建等难题,全面推进架空FA自愈技术,实现故障段秒级隔离、非故障段秒级自愈,有效提升配网运行水平。

而全域推广的“主动抢修”,依托智能电表复电监测数据,能先于用户报修就感知停电,完成抢修,已使抢修平均到达现场时间(15.64分钟)同比提速9.12%,平均故障

■盛明接听群众来电
本报记者 张龙摄

修复时间(23.25分钟)同比提速56.56%。

“电等客户”有上海样板了

在供电可靠性达到“全球最优水平”的同时,国网上海电力用电需求引导电网适度超前规划建设,推广土地“带站出让”,打造“园区开门接电”模式,探索实施“拿地建站”等模式,接电速度进一步提升到了“电等客户”新维度。

其中,拿地建站通过强化与政府和建设主体的协同联动,试点超前规划、提前建设开关站,打破传统用户工程与开关站同步建设的固有模式,待用户内部工程完工后即可迅速接电。

“该模式已作为中国唯一电力案例,入选国家发改委《中国营商环境发展报告(2025年)》!”盛明介绍,“拿地建站”实施以来,已累计完成开关站“带站出让”和“拿地建站”216座,服务周边地块用户453户,最多节省接电时长6个月,为电力营商环境打造了可复制、可推广的上海样板。

定制化服务水平提高了

“上海不只是公交有定制化服务,电力方面也有。”盛明告诉记者,上海汇聚了一批“核心引擎”与“战略支点”的行业龙头企业,这些企业对电能质量要求极高,电压暂降等短时扰动都极易造成设备故障或产品报废。为更好地服务好这些企业,国网上海电力还专门成立了专业全、部署快、服务精的敏捷型团队,稳步推进8方面24项的定制化服务。

在电网侧,对中芯国际、华力集成等承担国家重大生产任务的芯片用户开展提级保障差异化运维,仅全天24小时智能监控的可视化监控、分布式故障定位、智能井盖等智能感知装置,就有553套。

在用户侧,对98家新质生产力和重要敏感用户全面开展了定制化服务,在协助用户发现62类1333处设备类问题短板的同时,还编制了汇集先进治理技术及工程前沿应用研究的白皮书,提供各类防电压暂降技术支持。

另外,在市经信委、市发改委的支持下,国网上海电力还自创建了“主配微”海量无功平衡机制,调用用户现有电抗器、光伏逆变器资源参与电网调压,创新形成用户参与的市场激励机制。这一机制激励下,临港区域已有8户110kV及以上用户参与无功调用,成功降低220千伏系统电压约1.51千伏。

本报记者 罗水元



■“腾跃健身”龙华路店

陈佳怡 摄

“过期”为由退费遭拒

去年7月,市民舒女士在“腾跃健身”龙华路店为女儿办了一张游泳卡,总计花费5000多元。“今年没有使用过,还剩下大概14次课程。”舒女士说,孩子因健康问题无法继续游泳,近期她提出退费申请,店方却以“会员卡过期”为由拒绝,无视“记名卡不得设有效期”的管理规定。

那么这张游泳卡是否真的设置了“有效期”?8月5日,记者来到“腾跃健身”龙华路店采访。门

虹口一小区住户野蛮装修
敲毁承重墙遭投诉

本报讯(记者 金旻旻)装修敲毁承重墙?立即恢复原样!昨天,市住房城乡发展管理委副主任,城管执法局党组书记、局长张永刚来到12345新民晚报夏令热线接听市民来电。家住虹口区江湾镇街道吴家湾路101弄某号的市民张先生来电反映,小区内住户野蛮装修,敲毁了承重墙体,希望执法部门督促恢复。

“我们楼一户人家装修时,敲墙敲得整幢楼都在抖,危害居住安全。希望城管执法人员尽快上门来核实处理,督促他们恢复承重墙。”电话中,市民张先生焦急地表示,“群众安全无小事,我们马上安排虹口区城管执法局、所在街道的城管中队等上门查看。如果情况属实,我们会严格按照相关法律法规,责令对方立即停止施工,恢复原样,并依法依规严肃处理。”张永刚表示。

江湾镇街道综合行政执法队副队长苏敏介绍,这里是一个老小区,被投诉的房屋为老房重

新翻新。7月,下沉街镇的城管执法队员在与居委会工作人员进行正常联络过程中,已经接到了居民反映的这个情况,并联系第三方鉴定人员一起前往查看。

“当时我们发现,这套房屋采用纵横墙的承重体系,主要承重墙体为240mm的烧结砖砌筑。经过鉴定确认,卧室连接阳台处的墙体被敲毁,长高宽约为370mm×2350mm×240mm。”苏敏说,“虽然墙体破坏面积不大,但毕竟是承重墙,对房屋结构多少会产生影响。”

记者获悉,在确认承重墙被敲毁的事实无误后,当地城管执法部门已与当事人进行了沟通普法,要求对方立即恢复原样。“房屋承重结构的恢复并不简单,需要由有资质的专业机构进行恢复。我们为当事人提供了可以承接恢复工作的机构名单,当事人也表示配合。”据悉,这几天,专业公司正在对墙体进行恢复,目前恢复工作已基本完成。

夏令热线 现场处置

电表到期要更换,但如果家里不能断电怎么办?今天上午,国网上海市电力公司副总经理盛明走进12345新民晚报夏令热线接线时,市民丁先生说了这样一道难题。国网上海市北供电公司工作人员迎难而上,“满分答题”,丁先生点了个“大大的赞”。

■工作人员为丁先生家换不停电电表作业
本报记者 张龙摄

换表断电水温会变

市北供电公司工作

会变 家养热带鱼怎么办

人员用“双保险”方案顺利完成不停电换表

“宝贝鱼”对环境敏感

丁先生家在宝山区宝山十村。他说,最近收到了一个11日上午换电表的通知,但他不太想换,“家里养有热带鱼,对环境敏感,依赖增氧泵、恒温器维持生存,换表断电会导致水温骤变、缺氧,可能导致鱼死亡——这种情况能否不换表?”

“您的顾虑我们很理解,但电表到期须更换,不过,可以根据您方便的时间安排。”盛明说着又进一步解释称,此次换表,采用低压不停电换表技术,全力保障用户用电稳定,更换电表时,用户家里的增氧泵、恒温器等设备的正常用电都将不受影响。

迎难而上智慧换表

记者赶到现场时,国网上海市北供电公司淞

不想游泳? 退健身卡不退费
还想游泳? 老板换了重付钱

健身机构或给记名卡设“有效期”或悄然关闭不通知,让消费者叫苦

夏令热线 记者调查

近日,多位市民向新民晚报夏令热线反映,在健身房购买游泳卡,课程还未消耗完,却遭遇“过期卡作废”“门店悄然关闭”等情况,不能继续上课。值得注意的是,个别商家擅自给记名卡设置“有效期”,明显违反商务部颁布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》“记名卡不得设有效期”的规定。

店工作人员表示,后台系统显示,这张卡持有人是舒某某,是一张次卡,开卡时间是2024年7月1日,至2025年1月1日到期。状态为“已过期”。“合同上写过有效期。卡过期,意味着合同已经作废,无法办理退费。”对方称,按照门店规定,过期卡不能退费,只有充值激活一个方式“重启”,最少要充个一两百元。

质疑商家隐瞒信息

对于门店的说辞,舒女士回应,办卡时签过一份合同,其中写明了合同生效日期和终止日

期,但与之矛盾的是,销售人员当初却信誓旦旦地说“第二年卡还能用”,丝毫未提及“过期卡不能退费”。“销售未提及有效期半年、激活需要额外充值等关键信息。”同时,她说签订的合同中,关于过期卡如何处理,无具体条款说明。

“明明是商家有意隐瞒,现在却要消费者来承担损失,这太不合理了。”舒女士表示,根据《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,“记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。”“健身房设置了只有半年的有效期,还说过期自动作废,这显然是霸王条款。”法律人士指出,根据民

法典规定,提供格式条款一方不合理地免除或者减轻自己责任、加重对方责任、限制对方主要权利的,该条款无效。

闭店换主无人通知

无独有偶。市民陆女士反映,去年,她在宝山区友谊路1899弄50号“博伊卡健身”购买了游泳课程,最近因“博伊卡”悄然关闭,原址上另开新店,导致她无法继续上课。

陆女士说,她购买的是56节游泳长训班课程,支付款5000多元,现在还剩9节课。“没有使

近日,家住浦东严民路的王女士向新民晚报夏令热线反映,因本市一家建筑公司在网上发布的电话号码与自家座机“撞车”,自去年开始,家中频频遭受陌生来电的“轰炸”,令一家人不堪其扰,又无可奈何。

据王女士介绍,她和家人在现住址已生活了20多年,家里的座机号码从未换过,此前多年也没发生过他人频繁误打的情况。可去年初,家中突然接到陌生来电,询问“这里是不是上海励场建筑工程有限公司”,令她感到莫名其妙。“从那以后,几乎每周都能接到四通五通这样的电话。”起初,王女士还耐心告知对方打错了,后来经历日复一日的“骚扰”,她也忍无可忍,听到电话那头问起“励场建筑”,索性就挂掉电话。特别是今年以来,同类来电的数量剧增,有一天就有好几个,吵得一家人心烦意乱。“有几次我在睡午觉,就是被这打错的电话给惊醒!”王女士说,她最近特地询问了一位来电人,是从哪儿得来的号码,对方只说是从网上看到的。“我也不是

家中座机变「骚扰」
陌生来电频「骚扰」

知道自家电话怎么被别人拿去了,想找这家公司也联系不上,只能请你们帮帮忙了!”王女士求助道。

记者随后上网搜索“上海励场建筑工程有限公司”,发现天眼查平台上可查到该企业电话信息,与王女士家的座机一致。记者致电天眼查客服反映此事,工作人员表示,他们平台上的企业信息是从国家企业信用信息公示系统上同步移转过来的,可能是企业在填报该系统时写错了号码。如有市民因此被“误伤”,可拨打平台客服,申请删除。

记者接着登录国家企业信用信息公示系统,经查询发现,上海励场建筑工程有限公司在其年报信息中,确实填报了王女士家的固话号码,系统还显示,该企业成立时间为2023年,注册地为奉贤区。记者又致电奉贤区市场监管局,询问能否联系企业修改号码,工作人员表示,将联系该公司核实并修改电话号码,争取早日消除误会,解决市民困扰。

本报记者 房浩

夏令热线 留言板

李女士:黄浦区绿地海珀外滩小区中,近两年多户居民家中自来水持续出现泛蓝现象。物业虽多次管道冲洗,但仅能改善一至两个月,随后水再变蓝。部分住户家中还存在马桶壁挂蓝、浴缸积水变蓝等现象。盼相关管理部门彻底水质异常原因。

俞先生:杨浦区国定东路(黄兴路-关山路)道路存在夜间施工现象。工作日20时开始施工,结束时间不固定,有时持续到24时甚至更晚。噪声巨大,影响睡眠。希望管理部门尽快核实,整治噪声扰民。

王女士:浦东新区培花路(芳草地-芳芯路)夜间路灯长期不亮,道路漆黑一片,给周边小区居民的夜间出行带来严重安全隐患。该路段经常停满机动车,在完全无照明的情况下,行人、车辆的通行风险很大。希望管理部门彻底修复路灯设施,建立长效维护机制,保障市民夜间出行安全。

志愿者 张依文 杜宇晨 高悦凡 整理

本报记者 罗水元