

帮忙



拆除地锁后，车位得以充分利用
拆除前，地锁占道，其他车辆无法停入



229把“霸道”地锁怎么拆掉的

“七大合力”破解老旧小区困局，实现“11个月清零”

多年矛盾 地锁成邻里反目“钢刺”

竣工于2005年的城市名园小区，先天就带有“停车硬伤”——设计师未规划地下停车场，小区仅有300多个地面车位，产权归全体业主所有。

2006年起，首任物业公司为“方便管理”做了一个举动，却给今后的管理造成了难题：帮业主在公共车位装地锁，收取安装费350元/个。此后跟风者众多，到2023年，小区里的地锁已达229把。而此时，小区有车业主数量早已“翻番”，不少家庭还添了第二辆、第三辆车，300多个车位连“一半需求”都满足不了。

“他们锁着车位不用，我们却要绕着小区转圈找车位。”居民李师傅的抱怨很有代表性。没地锁的业主只能“见缝插针”停车，甚至抢占消防通道；有地锁的业主抱团护“锁”，认为“物业装的，交钱了，就是我的”。矛盾越积越深，投诉单“堆成了山”，小小的地锁成了邻里反目的“钢刺”。尽管小区管理者也想设法从小区的边边角角“挤”出了一些停车位，但对于拥有2206户居民且周边缺少公共停车场的城市名园来说，这些“牙缝里”挤出的停车位远远无法满足需求。

如何破局 80条民意写进“新规约”

“常规整改没用，业主抱团反对，拆一把地锁能吵半天。”殷行街道工作人员坦言，此前多次下发整改通知，都卡在“业主不配合”上。2023年，街道换了思路：不从“拆锁”入手，先从“定规矩”破局——重新制定停车管理規約。

2023年2月，小区选出新一届业委会；

小忙
微调查



“终于清爽了！”随着杨浦区殷行街道城市名园小区最后一把地锁被拆除，居民王阿姨站在楼下，看着畅通的道路连连感慨。这根“刺”，不仅扎在小区路面上，更扎在2206户居民心里长达多年——229把私人地锁“霸占”公共车位，有车的业主停车愁，无锁的业主维权难。如今，这场“拆锁攻坚战”终于落幕，更交出了一份老旧小区停车的“治理样本”。

同年6月，居委会牵头召开“三方座谈会”——有地锁的、没地锁但有车的、没车的居民代表坐在一起，“谁也别回避，当面说诉求”。居民区党总支书记赵磊说：“先让大家把‘气’顺了，才能谈方案。”

从2023年7月到2024年4月，街道城建中心、法律援助中心请来第三方机构，帮小区修订停车方案。方案改了多少版？“记不清了，只知道80条居民意见都被采纳了。”最终版方案里，租户、外来车辆、业主首辆车和多辆车的收费标准进行“阶梯划分”，更明确写着“所有地锁必须拆除”。

2024年4月25日，业主大会投票，新版停车方案以75.27%的高支持率通过。“不是‘一刀切’，是真考虑了大家的难处。”有地锁的业主陈先生，方案里的“半固定车位”让



地锁终于被拆除

他松了口气——能证明地锁是前任物业安装的业主，拆锁后可保留“优先使用权”：车位上标记车牌号，自己的车回来时物业帮忙挪车，车不在时车位对外开放，只需多交一倍停车费。

攻坚细节 “见缝拆锁+巡逻防返潮”

“不能搞‘突击拆除’，一扎堆，有业主又要抱团反对。”现任物业公司黎平置业的刘经理总结出“笨办法”：逐户沟通，见缝拆锁。

2024年8月1日起，物业团队开始“蹲点”：对于常年霸占车位一动不动的，一看到车位上车辆开走，就立刻上门沟通，当场拆除地锁；遇到不理解的业主，居委会、业委会、志愿者一起上门，拿着方案逐条解释“公共车位归大家，不是私人财产”。

为防止“地锁返潮”，小区还成立了业主“志愿者巡逻队”，每天早晚在小区里巡逻，发现有人私装地锁就立刻通知物业干预。“从一开始100多人抱团反对，到最后只剩几个人，慢慢就通了。”刘经理说，截至2025年7月1日，整整11个月，229把地锁全部拆完。

治理样本 “攥指成拳”解决“停车难”

记者走进城市名园，路面上再也没有“支棱的地锁”，车辆被整齐停放在划线车位里，曾经让业主车辆望而却步、担心“进得去出不来”的拥堵彻底消失。记者向遇到的多位业主了解情况，他们均反馈：这项工作能执行到位真的很不容易。

“居民们一开始不相信我们，后来观望了一段时间，发现我们确实是按照新的停车规定进行管理的，就慢慢地选择支持我们的工作了。”经验可否推广？赵磊就这场“拆锁战”的成功，总结出“七大合力”：一是党组织的引领力，街道党工委牵头，定方向、聚资源；二是居委会的协调力，搭平台让居民沟通，化解矛盾；三是专业的指导力，第三方机构、法律援助中心给方案“把关”；四是业委会的号召力，代表业主发声，推动方案落地；五是物业公司的执行力，逐户沟通、见缝拆锁、落实管理；六是志愿者的响应力，巡逻防“返潮”，帮着做邻居工作；七是执法部门的保障力，遇到硬茬子，依法介入协调。

“我们成立了‘拆锁专班’，把街道所有相关部门都拉进来，不是‘单打独斗’，而是‘攥指成拳’。”殷行街道相关工作人员表示，接下来将把城市名园的经验当作“样本”，推广到其他有停车难问题的老旧小区，“先天不足不可怕，只要管理有办法，就能解开居民的心结”。 本报记者 陆常青 王军

快递不快，体检报告“漂泊”11天

市民王先生急于知晓“超标指标”却不得，备受煎熬



小帮
民有呼

“指标严重超标，需尽快就医！”一通来自体检中心的电话让

市民王先生陷入焦虑，而本应及时送达的体检报告却在EMS快递途中“漂泊”了11天，才“兜兜转转”送达他的手中。近日，市民王先生向“新民帮忙忙”求助，事关健康头等大事的体检报告快件延时远超国家标准规定的延误时限，这让他等待中备受煎熬。

今年7月21日，王先生在一家知名体检中心完成了全面体检。7月26日，他接到体检中心工作人员的来电，对方语气严肃地告知，其体检报告中多项关键指标“严重超标”，建议尽快前往医院进一步就诊复查。挂掉电话后，王先生的心瞬间揪紧，“当时满脑子都是‘指标超标会不会有大问题’，体检工作人员说以纸质报告为准，因此我特别想

赶紧拿到报告，看看具体是哪些指标出了问题，好早点找医生制定应对方案”。

他第一时间联系体检中心询问报告进度，对方回复“报告已通过EMS寄出，还需再等几天”。7月28日中午，王先生终于收到一条来自EMS的短信，内容显示“您的体检报告已寄出”，并附带详细的快递单号。

但让王先生始料未及的是，自此之后，这份关乎他健康的快件，在外开启了长达11天的“漂泊”。“一开始我还安慰自己，可能是快递中转慢，再等等就到了。可过了三四天，还是没动静，我就慌了。”王先生说，那段时间他满脑子都是自己的健康问题。

为了尽快找到快递，王先生多次拨打EMS客服电话，要求查询快件“下落”。其间，静安、桃浦、王港三个分拣中心的工作人员先后4次给他回电，但给出的答复却让他更加气愤。“第一次说‘邮件暂时找不到，会

再排查’；第二次说‘负责这个区域的工作人员不在，回来后再查’；最离谱的是第三次，直接让我去联系体检机构，说‘可能是对方寄件时信息有误’。”王先生无奈地表示，这些回复毫无逻辑，完全是在“踢皮球”，没有一个人能给出明确的解决方案。

直到8月7日下午，王先生才终于接到快递员电话，拿到了这份“迟到”的体检报告。“拆开信封时，我手都在抖，幸好报告是完整的，没有丢失。”但想到多日的焦虑等待，王先生依旧难以平复情绪。

根据国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会联合发布的《快递服务》系列国家标准，国内快递服务中，省内异地和省际快件的“彻底延误时限”为7个日历天，若超出此时限，快递服务组织需按规定予以赔偿。王先生的快递延误已远超该标准。

法律界人士对此表示，

若邮政企业无法证明快件延迟是因地震、暴雨等不可抗力因素导致的，那么其行为已构成严重违约，需依法承担相应的赔偿责任，同时还应就服务失误向消费者致歉。

记者随后联系EMS客服，一名工作人员在记录事件经过后表示，会尽快与王先生沟通协商处理。但当记者追问“快件为何延误”“三个网点回复不一致的原因”“EMS如何保障邮件追踪效率”等问题时，对方却以“不便配合采访”为由，直接挂断了电话。

截至发稿时，王先生表示，EMS方面仍未就延误事件向他道歉，也未提出具体解决方案。“我希望EMS能正视自己的过错，给我一个合理的解释和真诚的道歉，别再让其他人遭遇这种糟心事。”对此，本报记者将持续关注。

本报记者 徐驰



本版编辑/顾 玥
视觉设计/黄 娟