



## 与民分忧 为民解难

告诉我，你在烦点啥——扫描上方二维码，下载“新民邻声”APP，前往热线板块说出你的烦心事

### 邻声 回音壁

#### 绿化垃圾

■ 浦建路杜鹃路公交站后，绿化带内垃圾遍地，严重妨碍市容市貌，希望管理部门核实清除。(方先生)

回音——

赶至现场发现，方先生反映位置属于富荟商业广场管理范围，此处垃圾已被清除。(信源：市民服务热线 12345)

#### 搭建小屋

■ 张杨路松林路绿化带里有人搭建了一个小房子，现在房子小窗打算改成一扇门，影响周边居民生活，望取缔违建。( @ 薇薇蕾 )

回音——

据查，该房产属驰园物业。其小木屋为1997年改造的。现在正在进行的工程为小木屋的修缮装修。由于沿街的门受经过车辆光源噪音影响，业主经物业同意，改动沿街的门，将原窗户改成房门进出。(信源：市民服务热线 12345)

#### 占道经营

■ 崂山路278号是一家早餐店，该店将座位放到门口的马路上，每天六时开始营业，严重影响周围居民的出行。( @ Paul 琥珀 )

回音——

城管陆家嘴中队接诉后至现场进行整治，要求当事人将摊点收回店铺。中队会加强该区域巡查。(信源：市民服务热线 12345)

社区全媒体 吕倩雯

# 敲承重墙就要“辣手辣脚”管

## 市住建委等七部门立下“规矩”：情节严重可追究刑事责任

### 邻声 在行动

承重墙，房屋的脊梁，为了自家“宽敞通透”的一点私利，几榔头，业主不光敲掉的是钢筋水泥，更是他人的居住安全！今年以来，12345市民服务热线已接“破坏承重结构”诉求近5000件，而“新民邻声”每周“热点榜”显示，“敲墙头”举报环比持续上升，最高达230.00%。

自9月9日起，“新民邻声”携手市城管执法局和各区多部门启动“点亮住宅小区”综合治理行动以来，就一直在给“敲墙头”做“狠规矩”，截至目前，已查处相关案件310多件。

#### “采光圈地”里外敲墙

今天上午，记者来到宝山区牡丹江路182弄一居民楼底楼，朝北靠近大门的楼道一侧，一堵墙体刚被粉刷一新。

宝山区城管执法局吴淞中队拆违班组长胡定宇说，近日，接到底楼业主敲毁承重墙的举报后，立刻赶到现场，发现房屋与楼道之间的墙体已被全部敲毁，并重新砌了一堵墙，将公共部位“圈”进了“自家范围”；同时，大楼西侧外墙靠近天井处的承重墙上也被敲出一扇窗。

“对比二楼楼道内相同位置、相同结构的墙体后我们发现，原墙体虽不直接承受竖向荷载，但可以提高房屋的整体性和抗震性，一旦被敲开，存在一定的安全隐患。”执法人员当场开具了《责令停止建设、限期拆除决定书》。随后，业主恢复了西侧的承重墙。

#### 砌了又拆“卷土重来”

原本以为事情就这样解决了，可万万没想到，在跟踪检查



■ 执法人员在敲除业主私搭的墙壁

本报记者 徐驰 摄

中，城管队员发现该室西侧墙体窗洞再次被敲开，并安装上了一扇防盗窗。“业主似乎以为‘风头’过了，在刚恢复的墙体上再次‘开洞’。”

“二次执法”中，城管队员却遭遇了不小的阻力。“业主不肯出面，把责任全推给了装修工人。”执法人员当即和业主联系，表示装修队未取得业主“授意”，一般不会擅自敲墙，特别是承重墙，装修工人绝对不敢随意“下手”。

见被拆穿了“障眼法”，业主马上“拉破面皮”，以改善居住环境为由，拒不恢复。“房子将被注记，没法交易；纳入征信体系，要上‘黑名单’；向法院申请，强制执行……敲了一堵墙，给自己又造起了这么多添堵的‘墙’，值得么？”城管队员抛出了一道道“金牌”，业主发现自

己已“无路可走”，又再次恢复了承重墙。

在现场勘查后，胡定宇表示，从目前来看，业主基本将敲去的承重墙恢复到原先的外观，不过后续还将继续回访，以防“卷土重来”。

#### “敲承重墙”或将入刑

“新民邻声”每周热点榜显示，“敲墙头”的重复投诉率达50%以上，市民反映答复与事实不符，房屋结构破坏问题未得到彻底解决。那么，我们到底有没有根治“老大难”的雷霆手段呢？

今年，市住建委、市规土局、市工商局、市公安局、市综治办、市经信委、市城管执法局等7部门印发《关于加强本市居住房屋违法违规装修和使用治理工作的实施意见》，给“敲

墙头”立下了一条条狠规矩。

■ **加大处罚力度** 作为执法主体，城管部门可依据《上海市住宅物业管理规定》第76条责令立即改正，恢复原状，可处1万元以上10万元以下罚款；情节严重的，可处10万元以上20万元以下的罚款。

■ **加强源头发现** 房屋管理部门查实物业服务企业不履行发现、劝阻和报告义务的，可处1000元以上1万元以下罚款。

■ **铆牢敲墙企业** 区建设行政管理部门将装饰装修企业及从业人员实施住房屋违法违规装饰装修的情况，作为企业资质、个人资格升降的考评依据。没有设计方案擅自施工的，责令改正，处50万元以上100万元以下罚款。

■ **敲墙头或入刑** 对违法违规装修和使用中涉及危害公共安全行为，存在重大安全隐患，需追究刑事责任的行为，移交公安机关依法查处。

■ **禁止上市交易** 区房地产登记机构应当对损坏房屋承重结构，未经整改完毕并规范验收的，不予办理房地产转让、抵押登记等手续。

■ **纳入征信系统** 经信部门负责配合城管执法部门做好居住房屋违法违规装修和使用当事人信息纳入公共信用信息服务平台的录入。

同时，相关部门将“全民总动员”，鼓励居民和装饰装修从业人员积极举报。举报前相关部门尚未发现且经查证属实、情节严重并处罚款的，给予第一举报人一定金额的奖励。市民可通过12345市民服务热线、12319城建热线、“新民邻声”手机客户端，一起来为“敲墙头”做“规矩”。

本报记者 徐驰

马关根 文 马方路 图



## 烟瘾惹祸

家住本市龙柏新村的老许烟瘾大得勿得了，一天顶起码两包。有人劝伊少抽，伊耸耸肩膀：“你这就勿懂了，香烟点起来，烟头上上来。”

上个星期，几个师兄弟请伊吃饭，饭店明文规定室内是禁烟的，但老许一坐下来，烟瘾就来了。到外头去抽，实在热得吃不消。于是，伊偷偷地点了一支烟，怕服务员发现，吸几口

就把夹着香烟的手藏到了餐桌下面。

一会儿，一股焦毛味越来越结棍。“啥地方来焦毛味？”几个师兄弟边讲边寻，发现原来是老许手里点着的香烟头把铺在餐桌上的台布烧了一个大洞。幸亏发现得早，没有酿成大祸。老许“烟头”没有点着，反而自掏腰包，赔了店里台布的损失。

# 签证日期闹乌龙旅客傻眼

## 经本报记者协调，“途牛”调整行程增加景点

### 邻声 帮帮忙

#### 求帮忙

求助人：黄先生

我们17名旅客在途牛网上预定了一款西班牙葡萄牙12天跟团游产品，原定9月10日启程，不料签证日期错成了10月9日，途牛方面临时变更了出发时间和行程表，但行程太紧，我们实在有点吃不消。希望贵报能帮我们协调一下。

#### 去调查

黄先生告诉记者，9月10日上午，他和父亲两人抵达浦东机场，准备赴西班牙葡萄牙旅游。临登机之前，领队突然告知客

人，领事馆把签证日子9月10日写成了10月9日。

之后，途牛方面经与领事馆协商，把启程日期调整到了9月12日晚上，并向继续参团的客人提供补偿方案，或是补偿延误的两晚住宿费及一张迪士尼门票，或是每人赔偿1200元。黄先生父子在约定原定行程景点及服务标准不变的基础上，选择了前者。

9月11日，黄先生收到变更后的行程表。去程航班更改到了12日深夜11时，整个行程从12天10夜变成了12天9夜。“景点数量没有变化，但舒适度大打折扣，我父亲70多岁了，身体肯定吃不消。”

记者致电途牛网。途牛网公关部毛先生表示，西班牙驻沪总

领事馆把9月10日的签证错签成了10月9日，领队也是当天在机场拿到签证才发现的。出问题后，团队有2位客人选择退团。客服人员针对补偿方案和新的行程，曾作过当面沟通。为弥补客人损失，将另外补偿每位客人“减少”的一晚住宿费250元。记者表示，希望“途牛”能尽量多考虑客人的“舒适度”。

#### 有结果

前天下午5时，黄先生来电表示，通过记者联系，就在他们出发前，“途牛”对一个航班调整了时间，行程没之前那么赶了，同时还新增了一个葡萄牙里斯本的景点。他对此表示认可，并向本报表示感谢。

本报记者 夏韵 陈浩