

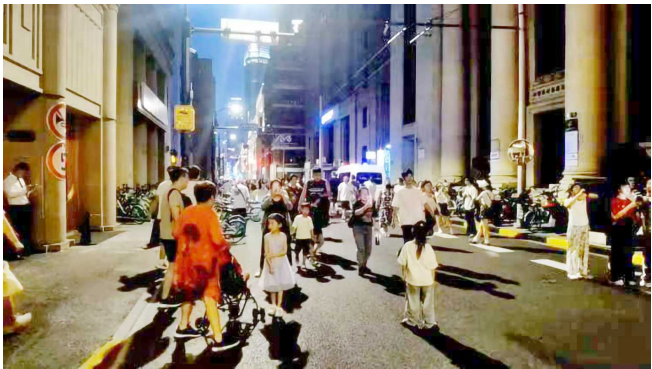
“夏令服务提升行动”共收到市民游客反映各类问题 1600 余件 真帮真办，力争“件件有着落、桩桩有回应”

今年是人民城市重要理念提出五周年。深入践行人民城市理念，就要聚焦群众“急难愁盼”，想办法、谋实招、促实效。2024 年新闻晨报“夏令服务提升行动”，聚焦城市公共服务中的痛点、难点问题，通过田野式的调查走访，找准问题的核心症结，切实推动问题的解决，擦亮“上海服务”的金字招牌。

整个夏令行动，从 7 月 12 日启动，至 8 月 25 日收官，共收到市民、游客反映各类问题 1600 余件，及时为市民解决问题 1200 余件，并将一时无法解决的问题及时转交相关职能部门。



更新后，虹桥火车站的指引标识增加了详细的公交信息



九江路(中山东一路至四川中路)挤满了拍照、游览的人群

促成解决多个“一类事”

针对市民游客反映的共性问题，新闻晨报·周到记者认真梳理，走访调研，力争找到这一个个痛点、难点背后的“治理堵点”，努力促成从解决“一件事”到办好“一类事”。

接到市民、游客反映在虹桥火车站近距离打车接连遭遇拒载、绕路后，记者以虹桥商务区为目的，先后选取了公交车、网约车和出租车三种公共交通，进行实地走访体验，发现虹桥枢纽的交通存在“3 公里魔咒”：“公交车难找、网约车贵、出租车服务态度差”。最终，推动上海市交通委、闵行区相关部门、虹桥枢纽“直面痛点”破除“魔咒”，对虹桥枢纽的标识体系进行全面升级。

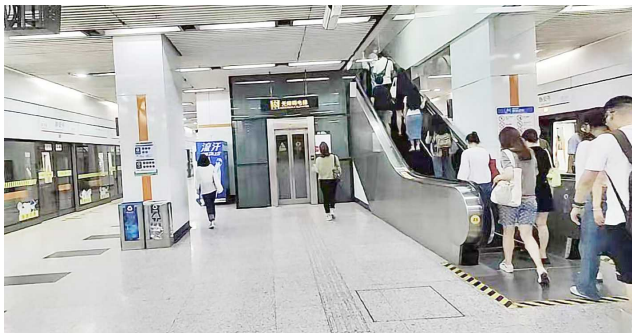
在接到外滩有“黑导游”宰客的投诉后，记者化身普通游客进行暗访，结果与多名游客被“黑导游”转手 6 次，说好的“浦江夜游”变成了乘坐过江轮渡、登顶上海中心变成了游览金茂大厦……报道刊发后，上海文旅联合上海公安重拳出击，对浦江两岸的旅游市场进行全方位整顿，5 人被公安机关依法刑事拘留。



玛雅海滩水公园已允许游客携带有色饮料进公园，但不能带进水域



轮渡口张贴了醒目的“2 元乘客票价”标识，提醒系“非黄浦江游览项目”



上海地铁全网优化了垃圾桶设置位置

数据显示，2024 年二季度，上海轨道交通日均客流 1058 万人次。在接到市民游客反映“地铁站垃圾桶太难找”的吐槽后，记者对静安寺、龙阳路、陆家嘴、人民广场、交通大学、四川北路等十余个地铁站逐一走访，发现部分地铁站垃圾桶数量少、位置隐蔽、分布随机，促成了上海地铁全网优化垃圾桶设置。

接到“上海动物园 18:30 下班，游览车却在 17:00 下班”的投诉后，记者不仅走访了上海动物园，还以游客身份咨询了上海滨江森林公园、广富林文化遗址、顾村公园和上海辰山植物园，发现类似现象并非个例，推动上海动物园和顾村公园立即做出调整，延长游览车服务时间至闭园。

真帮、真办，推动问题解决

针对市民游客反映的个案问题，新闻晨报·周到记者坚持以真帮、真办为抓手，以推动民生问题的解决为目标，力争让来自市民游客的求助“件件有着落、桩桩有回应”。

有游客反映，因码头常有邮轮停靠的缘故，虹口区北外滩滨江绿地“小巨蛋”背后的“陆家嘴三件套”、东方明珠等风景线有时会被邮轮挡住，令不少专程打卡的游客有些遗憾。在记者的建议下，北外滩国客中心立即加强研究，拿出了一份船期发布提升方案。

有市民反映去玛雅海滩水公园游玩要在入园接驳站烈日下候车半小时，还会遭遇车辆超载，且公园禁止游客携带有色饮料入园。报道刊发后，玛雅海滩水公园当天就将报道中涉及的问题整理列表，逐一整改。

有游客反映在外滩游玩时遭遇“套路卖花”，每束花被索取 30 元到 60 元不等的费用。接到记者反映后，黄浦区相关管理部门当

即落实长效常态化管理，加大巡岗频次和力度，对无证兜售、强买强卖人员依法处置，共同维护外滩风景区文明、和谐、有序的游览环境。

发现新问题，寻找新方案

与此同时，一些新现象、新问题的出现，也给我们这座超大型城市的治理提出了新的考验。

比如，随着社交媒体成为人们旅游体验的主要分享渠道，适合拍美照和视频的“打卡地”，正成为旅游业新的流量担当。经网友口口相传，这些“网红打卡点”所拥有的号召力，或已超过一些常规景点。

但同样不可否认的是，不少“网红打卡点”并不具备接待“大客流”的先天条件。

比如，沙美大楼 7 楼露台那扇风景美不胜收的窗户，拍摄者一失手就可能酿成高空坠物；又比如，金茂大厦楼下那片挤满了游客的上街沿，已然成为拍摄“陆家嘴三件套”的地标，但上街沿毕竟不是观景台；再比如，挤满了游客的九江路（中山东一路至四川中路），已经影响了正常的道路通行。

如何管理好这些“网红打卡点”，成为一个“很令人纠结但又不得不面对”的现实问题。

2024 年夏天，冒着高温，新闻晨报·周到记者始终奔走在城市街头，倾听民声，反映民情，记录问题，揭示成因，力争推动问题的解决，擦亮“上海服务”的金字招牌……

文/晨报记者 倪冬
图/晨报记者 张佳琪

上海科泽智慧环境科技有限公司 项目名称：水质在线自动监测系统(KZ-ST2020) 荣获 2024 年上海市 高新技术成果转化项目	上海芯龙光电科技股份有限公司 项目名称：智慧激光投影机 A 型 荣获 2024 年上海市 高新技术成果转化项目	上海尚融生物科技有限公司 产品名称：抗生素骨水泥 荣获 2024 年度 《上海市创新产品推荐目录》	上海白衣缘生物工程有限公司 产品名称：硬脑(脊)膜生物补片 可吸收生物膜 荣获 2024 年度 《上海市创新产品推荐目录》
优圣达微波科技(上海)有限公司 项目名称：微波真空低温隧道式干燥机 荣获 2024 年上海市 高新技术成果转化项目	上海合时智能科技有限公司 项目名称：排爆机器人(uBot-EoDA15) 荣获 2024 年上海市 高新技术成果转化项目	上海禹视科技有限公司 产品名称：全自动高通量高内涵荧光细胞分析仪 荣获 2024 年度 《上海市创新产品推荐目录》	上海易立德信息技术股份有限公司 产品名称：基于云原生的易立德PLM平台 荣获 2024 年度 《上海市创新产品推荐目录》
上海精汇包装设备有限公司 项目名称：全自动包装机(JW-200) 荣获 2024 年上海市 高新技术成果转化项目	上海沪正实业有限公司 项目名称：复合隔热颜料SG-P35 荣获 2024 年上海市 高新技术成果转化项目	上海方略门口教育科技有限公司 项目名称：智能评价支持系统 荣获 2024 年上海市 高新技术成果转化项目	上海韦地科技集团有限公司 产品名称：新型防、耐辐照多层粘接玻璃窥视窗 荣获 2024 年度 《上海市创新产品推荐目录》