责任编辑 陆如燕 见习编辑 魏艳阳 E-mail:fzbfzsy@126.com

# 努力将问题化解在市民来电前

## 记上海市普陀区城市运行管理中心

对待市民投诉事项,不仅要及时办 好, 更要达成"未诉先办 服务靠前"的 理念。上海市普陀区城市运行管理中心依 托数智赋能,以"治理的数字化转型"为 引领,着力提高对市民诉求的分析能力, 端口前移,努力将问题化解在市民投诉之 前,将疑问解答在市民求助之前,不断提 升群众的获得感、幸福感、满意度。

#### 全市首个区级标准化热线 办理规范将发布

因为大开发、大建设引发的施工噪声 投诉量在普陀一直居高不下, 噪声扰民始 终是热线投诉的热点、难点,且处置效果 不理想。去年, 热线平台敢于直面痛点, 联合区环保局、区建管委、区城管执法 局, 连发三期专报汇总噪声诉求, 以 "12345+噪声"为专题,提出针对性建 议, 多次指导施工单位做好防护措施避免 矛盾产生, 使得同期区测评的市民满意率 提升了7.4%。同时, 因噪声投诉延误工 程进度的情况也减少了,还进一步激发了 企业参与普陀建设的积极性。

今年, 热线平台又联合区房管局、华 师大公共管理学院的专家团队共同分析了 连续三年普陀区社区内涉及管理类的市民 诉求, 深挖问题的根源, 提出解决方案, 从而降低物业投诉量,提升居民生活的幸

据普陀区城运中心副主任何骏慧介 绍,热线平台在全区35家承办单位已有 的热线办理规范基础上,修订了区级层面 的操作规范,强调热线办理端的标准化建 设,完成了《普陀区 12345 服务热线办理 规范》的制定。该标准预计于今年8月底 正式发布。将成为全市首个区级标准化的 热线办理规范。

普陀区热线平台通过多年打磨. 制定 一套较为完善的工作机制,如"挂号督 办机制""主协同责机制"等。例如今年 的 3、4 月, 系统通过后台算法推算出了 "白蚁"这个热词并发出了预警。平台第 一时间启动"预警响应机制",将自蚁防 治方法和处置部门信息推送给基层单位, 有效帮助基层单位提前干预, 避免了涉及 白蚁群体性诉求的发生。今年6月,平台 结合市热线办的专报,运用算法梳理出往 年积水投诉重点点位,启动"数据共享机 制",推送至区防汛办信息共享,帮助处 置部门掌握可能发生防汛险情的点位,做 到及时部署, 快速救援, 达到"未病先 治"的效果。

### AI"加持"基层人力减少30%

在首届上海苏州河半马赛事中,管理 中心依托"半马苏河数字治理应用场景" 和"苏州河半程马拉松比赛多维度安全保

障系统",将18个安保工作 关键要素全量纳入系统。通 过数据分析提前预测赛事当 天拥堵点位和隐患情况,合 理部署安保力量、设置补给 点。赛事当天,中心实时监 测 4000 余名参赛选手、244 处重点部位等动态情况,根 据实时路况信息, 对赛道周 边人群密集、车辆拥堵等区域推送 AI 预 警,为人群疏导、车辆分流提供支撑,确 保了苏河半马活动现场绝对安全、绝对平 稳、绝对有序。

据该区城运中心副主任尹科强介绍, 普陀以"高效处置一件事"为目标,深入 推进"一网统管"平台建设, 搭建统一的 数智底座,建设"1+10+N"城市运行管 理平台 (即:1个区级平台+10个街道镇 平台+N 个业务平台), 充分发挥区级平 台中枢作用,促进区、街镇、委办平台交 互协同,实现五个"一"的能力转变 (即:一屏发现、一口派单、一站处置、 一网评效、一键智搜)。在城市运行管理 问题发现机制上,严格执行"全覆盖、无 死角、不遗漏"的工作要求,运用"人 防+技防+智防"联防机制,紧盯城市治 理的痛点难点问题,将问题发现在市民反 映之前, 日均发现事件约 2500 件 (热线 事件约220、网格约2300、应急事件约3 件、智能案件约15件)。

同时,在 AI 智能派单能力"加持"下, 城市运行管理平台实现了减人增效、工单 流转高效顺畅、统计分析精准精细,为基层 减负增效。目前,智能派单率达91%、研判 准确率达 85.15%, 人力减少 30%。



全方位构建涉案企业合规审查规则

## 金山法院发布涉案企业 刑事合规工作办法

本报讯 日前,金山区人民法院召开新闻发布 会,发布《关于涉案企业刑事合规工作办法(试 行)》。该办法为法院开展涉企刑事合规工作提供了明 确的规范指引。这也是法院作为司法审判机关积极参 与刑事涉企合规改革、支持初创企业步入依法合规发 展道路的有益尝试,代表法院涉案企业刑事合规改革 工作从个案探索向机制建设转变, 从配合检察机关工 作开展向主动参与跟进转变。

2021年以来,围绕优化法治化营商环境的工作 主线, 金山区人民法院持续推进企业刑事合规研究建 设、建立健全刑事合规体系、及时总结梳理涉企合规 工作开展情况.聚焦工作规程规范、办法、机制建 设,探索法院参与涉企合规新模式,出台《刑事合规 工作办法》。据介绍,该办法共二十一条,主要从适 用条件、合规程序、考察监督、行刑衔接、跟踪回访 等方面对涉案企业刑事合规工作进行规范和细化,特 色机制主要体现在五个方面:一是立足规范经营基 础,明确涉案主体宽缓处理的适用范围;二是严格把 控适用条件,督促涉案企业主动合规修复损害;三是 畅通多个启动途径,全方位构建涉案企业合规工作审 查规则; 四是始终坚持问题导向, 以实地调查为抓手 做深做实合规考察; 五是把握重点狠抓落实, 持续跟 踪整改力求合规实效。

2021年以来,金山区人民法院共向14家单位发 出涉企刑事合规整改司法建议,12家单位收到后及 时讲行了相应整改并予以回复。

## 地铁喝水被开"告知单",是"管得太宽"吗?

日前,一女子在南京地铁 车厢内喝水被警告引发热议。 地铁客服先是回应称, 列车上 禁止饮食。"喝水也是饮的一 种",发现后会作出相应处罚。

7月25日,南京地铁回 应称, 涉事乘客饮用的是瓶装 果汁饮料, 当时对其出具告知 单. 对禁止事项进行宣传告 知。据南京地铁工作人员介 绍,南京地铁内禁止饮食,但 如果因为身体不适需要服药或 其他紧急情况,可以饮水,也 可以向工作人员求助。

而类似情景在今年3月 份也曾发生。按照南京地铁的 说法,列车上禁止饮食,喝水 也是饮的一种,发现后会作出 相应处罚。"坐地铁能不能喝 水"的话题冲上热搜,并引发 公众对地铁管理规定的质疑。 有的网友认为喝水是基本的生 活需求,在高铁、飞机上都能 喝水,何以要在地铁上禁止喝 水、喝饮料?也有网友提出, 地铁方面在实际执法中应更加 人性化地对待特殊饮食需求。

## 禁止喝水是不当限缩人们基本生活权利

南京地铁车厢禁止饮食的规定源自 2014年7月出台的《南京轨道交通条例》, 明确了禁止在"列车车厢内饮食",而且将 其列在了"损害轨道交通设施和影响运营安 全"的诸多行为之中。

因了这次的讨论, 当地工作人员也有了 一段更详尽的规则制定考虑: "在地铁上喝 水、饮料等时如果水滴洒落到地面, 容易使 乘客滑倒, 也担心会招来虫子咬断电路, 影 响行车安全。"

事实上,就在2014年这一地方性规范 出台前, 在草案几次征求公众意见时, 一度 还有过"从宽"的例外条款出现,有一个版 本的草案就增加了因身体健康原因需要饮食

的除外条件, 只不过在后续的草案版本更迭过 程中被取消。可见地铁车厢里禁止饮食的规 则,在彼时也同样存在不少争议。

至少,从《南京轨道交通条例》第38条 禁止在"列车车厢内饮食"来看,禁止喝水不 符合立法目的。因为该条明确指出的禁止行为 是"影响轨道交通公共场所和设施容貌、环境 卫生、运营秩序的行为",也就是说,立法者 希望禁止的这类行为是那些明显影响公共空间 和他人权益的行为, 第38条列明的禁止"乞 "随意涂写、刻画"等情形突出了 讨、卖艺" 这一特征。而执行者若把水和饮料等同, 随意 扩大或机械解读"禁止饮食"的内涵,则偏离 了立法目的。

水和饮料就是有本质不同, 水是维系生命 的基本物质, 饮料是享受型消费, 前者不涉及 对公共秩序和他人权利的侵扰, 一项地方性规 范芸禁止人们喝水, 是不当限缩人们基本生活 权利。换言之,这是公共管理需求是否有合理 理由减损公民基本权利的问题。

地铁是否允许喝水, 不应该连官方人员都 无法给出一个确定的答案。同时, 有必要搞清 楚,彼时那个突然闪现、又突然神隐的特殊情 况,究竟是如何进入地方立法考虑范畴,又是 为何排除在了正式立法之外? 而彼时地方立法 的全过程,包括几次征求公众意见、每一项条 款的存废,是否都有详尽的答疑解惑?这需要 一个更为清晰的说明。

#### 公共空间管理需要坚持规则至上

根据南京地铁回应的情况, 阻止涉事 乘客的行为、是为防止饮料泼洒引发环境 卫生等方面的隐患。 《南京地铁轻微违法 行为不予行政处罚清单》中也列出,在列 车车厢内饮食未影响车厢环境卫生, 经劝 阻及时整改的, 不予处罚。南京地铁阻止 乘客喝饮料,但并没有实施实质性处罚, 符合相关规定。

喝水与喝饮料, 前者是维持人体正常生 理机能所需,而后者通常被视为非必要的 饮食活动、两者有着明显的性质区别。地 铁运行期间车厢容易晃动, 高峰期人员较 为拥挤, 如果在地铁里喝饮料, 确实可能 出现饮料酒出污染车厢、影响其他乘客的

地铁车辆几分钟就要启动和停车, 不停

地停靠站点,喝水并不是一件安全的事。另 外, 高铁飞机上可以喝水, 是因为乘客一般 都有座位、这两样交通工具都是长时间远距 离平衡行驶,喝水并不影响乘客安全。而地 铁上人员密集,很多人都是站着的,时常存 在人挤人的情况, 吃东西喝水, 极易泼洒到 地上、还有可能导致乘客摔倒、乃至引起纠

其实, 阅读一些城市关于乘客乘坐地铁 的规定, 可以发现,里面列举的地铁里常见的 不文明现象,仍然有待深入治理。比如 "派发广告宣传品""一人同时占用多个座 "使用电子设备时外放声音"等行为, 至今在一些城市的地铁车厢里时有发生。这 也提醒有关部门细化管理方法, 将规则落到 实处。与此同时,管理人员很难时时刻刻注

意到车厢情况,维持地铁秩序要靠广大乘客, 对于不文明现象, 也要鼓励乘客主动站出来予 以制止。

地铁不仅是交通工具, 更是现代城市不 容忽视的公共空间。可以说,地铁车厢里的 秩序如何, 反映了人们的文明程度和公共意 识。有关部门为维持地铁秩序而实施的管理 措施, 也反映了其开展现代化治理的能力与 水平。因此,在制定和实施地铁乘客规则时, 既要坚持以人为本, 从最广大乘客的切身权 益、感受出发实施管理, 也要坚持规则至上, 对于干扰其他乘客、扰乱公共秩序的不文明 行为坚决予以制止, 让违规者付出应有的代

综合南方都市报、光明网、楚天都市报等 (业勤 整理)