

## 上海法治报

扫一扫,关注  
上海法治报微信公众号  
“法治新闻眼”视频号上海报业集团主管主办  
上海法治报社出版2025年8月12日 星期二  
农历丙六月十九

传递法治力量

探索城市治理新路径,诉求处置从“一件事”到“一类事”发力

## 夏令热线收线,共受理投诉20.32万件

记者 王葳然

本报讯 昨天,夏令热线正式闭线。今年夏令热线自7月9日开线,历时34天,12345市民服务热线共受理建设交通领域市民诉求20.32万件,共收到涉及建设交通领域意见建议7803件。记者获悉,夏令热线期间,夏令季节性诉求相对平稳,市民群众对城市公共服务和公共空间精细化、智能化、全龄化提出了更高的期待。

从数据上来看,日均受理量与去年基本持平。其中,求助报修8.44万件(占41.5%),投诉举报7.46万件(占36.7%),咨询3.61万件(占17.8%),意见建议7803件(占3.8%),表扬等其他来电381件(占0.2%)。

据市建交工作党委书记陈华文介绍,12345市民服务热线共受理建设交通领域市民诉求20.32万件(系统各委局及电力公司共收到市民诉求5.16万件),日均受理量与去年基本持平。从诉求热点看,除了一直备受关注的公共交通服务规范、住房公积金、物业维修添置等问题,市民群众对城市公共服务和公共空间精细化、智能化、全龄化提出了更高的期待,包括老旧小区改造、无障碍设施建设、公厕适老适幼改造、河道水质提升、滨江步道夜间照明等。

记者获悉,夏令热线开线以来,根据市民夏令用水用电等公共服务供给,及城市暑运高峰、防暑降温、防汛防台等需求,建设交通各行业积极采取防范措施,保障城市建设管理运行平稳有序。

同时,各行业单位针对市民群众反映较为集中的问题,加强调研分析,总结推广好经验好做法。记者了解到,交通部门针对公交线路优化、枢纽站场公交信息更新不及时等诉求,进一步完善线路调整信息更新机制,加强运营企业与相关枢纽管理方信息互通,确保公交指引信息更新及时;绿化市容部门对于市民提出小区绿化调整及树木修剪的诉求,将联合房管部门研究出台加强本市居住区绿化调整及树木修剪工作的规定,进一步强化技术指导、基层治理、行业监管等;公积金管理部门就市民来电关心的政策咨询问题,加强梳理,做好批量解答和政策宣传解读。

另一方面,将深入分析研究基层治理的“老大难”和反复性问题,加强系统单位之间、市区街镇,以及与新闻媒体的协同,为基层治理联动联动、城市治理共同体打造提供支撑。陈华文表示,夏令热线期间收到的涉及建设交通领域意见建议中,一些富有实效性、针对性的“金点子”,已经转化为城市治理的“金钥匙”。下一步,市建交工作党委将针对“一江一河”交通出行、全龄友好,城市更新与住房发展等议题,加强对市民意见建议的梳理分析,推动更多好的意见建议充分转化吸纳进入“十五五”规划编制,以及相关制度和拟开展的工作中。



上海书展虹口分会场活动启幕

## 117场阅读活动亮点纷呈

见习记者 陈姝楠

本报讯 昨天下午,2025上海书展虹口分会场暨第三届上海虹口书会在虹口区瑞虹天地太阳宫L1中庭启幕,活动将持续至13日,对市民游客免费开放。据悉,2025上海书展暨“书香中国”上海周期间,虹口区将以“书香虹口·悦读生活”为主题,通过“读书新生活”主线,串联文旅商体展多元场景,精心策划117场阅读活动,推动全民阅读与城市文化深度融合,为书展注入独特的虹口魅力。

据介绍,本次虹口系列活动国际视野与本土特色交相辉映。作为

书展期间唯一的国际文学交流项目,上海国际文学周暨主论坛、诗歌之夜在虹口举行,30余位国内外知名作家、学者、诗人、艺术家齐聚,共赴文学盛宴。此外,活动覆盖全年龄段、多领域,既有面向青少年的第13届虹口区青少年阅读节,通过趣味阅读、亲子互动激发青少年阅读兴趣;也有纪念世界反法西斯胜利80周年诗歌创作和朗诵活动,以文学形式传承红色基因。活动既覆盖图书馆、书店等传统阅读空间,也涉及菜市场、社区活动室等生活化场景,“阅读夏令时”线上挑战赛、“趣”菜场自然课等活动打破场景边界,让阅读融

入日常。此外,手工坊、科学实验秀、电影故事分享等跨界形式也进一步丰富了阅读体验。值得一提的是,本次活动积极探索创新传播方式,通过VR艺术展、黑胶体验、文创市集等形式,让传统文化焕发新活力。1927·鲁迅与内山纪念书局等特色空间的联动,更让历史文脉与当代阅读生活形成对话,展现虹口作为文化大区的深厚底蕴与创新活力。

系列活动将持续至10月,涵盖展览、讲座、读书会、亲子互动等多种形式,为市民带来全方位的阅读盛宴,彰显虹口“让书香溢满全城”的文化追求,也为上海书展增添了浓墨重彩的一笔。

记者 沈媛 摄

本期导读

## 快门声里的“勿忘我”

记者探访  
上海认知障碍公益照相馆

■ 详见A2

不得利用投诉举报  
牟取不正当利益《市场监督管理投诉举报处  
理办法》面向社会征求意见

■ 详见A5

狂偷580斤西瓜,  
悉数吃光!静安警方迅速破案  
偷瓜男子被行政拘留

■ 详见A6