

扫码被打断 通勤遭延误

天津地铁App弹窗有点烦

民情 热线 23602777
面对面

■ 记者 韩爱青 黄萱

早高峰赶地铁,打开地铁App,二维码却被突然弹出的广告覆盖,手忙脚乱关闭广告,追赶的列车已然开走。这是近期天津日报热线23602777接到的反映。市民发出疑问:作为公共交通服务类应用,广告植入是否已超出合理范围,影响其公共服务属性?

市民王先生家住地铁6号线梅林路站附近,每日通勤时间安排紧凑。他反映,自己习惯在安检时提前打开App,点击乘车码,走到闸机口即可迅速刷码进站。然而近期多次遭遇这样的情形:“刚到闸机前,页面忽然跳转到广告,乘车码消失,必须关闭广告重新操作,有时候连

■ 记者 房志勇 文/摄

天津日报热线23602777近日接到部分市民反映,称自己居住的高层小区存在逃生通道堵塞、消防通道被占压等严重安全隐患。

**消防通道变“停车场”
逃生通道成“杂物间”**

“单元楼里的逃生通道,常年堆着旧家具、纸箱子,太危险了!”12月13日,南开区王顶堤街赛德广场小区居民向记者吐槽。记者走访发现,该小区1—4号楼多个单元的逃生通道内,破旧沙发、行李箱、易燃纸箱等杂物几乎占去半条通道,部分角落还堆放着易燃品,散发着潮湿霉味。

走访中记者发现,小区通道内的消防设施也存在不少问题,多数消防门闭门器损坏、门框变形,要么无法闭合要么无法打开,应急灯破损或不亮。“这些问题我们跟物业反映了多次,每次都说‘马上处理’,结果杂物越堆越多,坏了的设施也没修过。”居民王先生无奈地说。

除了逃生通道,小区消防通道被占问题同样突出。记者在傍晚5点半实地探访,发现小区外围消防通道上停满了私家车。“晚上消防通道就是‘临时停车场’。”居民李女士指着通道上模糊的“消防通道 禁止占用”标识说。

同样的问题也困扰着河北区月牙河街芳和家园。“小区就60来个地面车位,实际进来的车超过120辆,车位不够就往消防通道上挤。”居民赵先生告诉记者,居民多次就车位不足和消防通道被占问题与物业沟通,但始终没有实质性进展。

12月14日晚,记者在芳和家园看到,小区内主通道两侧停满了私家车,宽约4米的通道,仅能容纳一辆私家车缓慢通行。

**赛德广场用上挪车器
芳和家园还是无解**

记者随后将以上情况与南开区王顶堤

**河北区元吉里小区
三年没有大门**

■ 记者 黄萱

河北区元吉里小区提升改造拆除了大门及道闸系统,三年过去了,提升改造早已完工,大门却一直没再安装。小区三年没有大门,车辆随意进出,门口乱停乱放现象严重。

据小区业主刘先生描述,大约三年前小区实施整体提升改造工程,作为改造的一部分,原有的大门和车辆道闸被拆除。然而新的大门和道闸系统却始终不见踪影,“小区没有大门,社会车辆随意进出,直接导致小区秩序混乱。”刘先生说。

元吉里小区有三个人口,其中缺失的大门在黄纬路上,这个门也是小区最主要的出入口。记者在现场看到,原本应设置大门和道闸的位置空置,车辆和人员进出通道完全敞开。小区入口两侧为底商,一些在临街消费的市民也将车辆停进小区内。门口区域也停放了不少车辆,显得杂乱。

针对该情况,记者联系了负责协调此事的鸿顺里街道元吉里社区居委会。相关负责人回复称,大门重建工作遇到了一些困难,最初拟订的方案,因部分底商业主认为会遮挡商铺视线影响经营而遭到反对。目前,社区居委会正督促和协调各方,就新的设计方案进行商讨,以寻求一个既能满足小区安全管理需求,又能兼顾周边商铺合理关切的解决方案。因设计方案变更,相关建材也需要重新采购。社区方面表示,他们会持续关注并推动此事,力争早日确定并落实最终方案。

试几次都不成功,只能把App彻底关掉再重启。”王先生表示,这种情况并非偶发,据他估算发生率接近20%,已直接导致他多次错过本想乘坐的那列车。“扫乘车码的时候出现广告弹窗,真的影响出行体验。”

同样每天依赖地铁通勤的刘女士也表达了类似困扰。她告诉记者,广告出现在多个节点,启动App时有开屏广告,刷码进站后有时会跳转,但最令人反感的是,“点击乘车码之后、还没扫码之前,广告突然弹出来了。”刘女士说,这种情况大约每乘车10次会出现2—3次。“虽然概率不是百分之百,但遇到了就会打乱进站节奏,尤其赶时间的时候更着急。”她坦言,理解App运营需要资金支持,但广告投放应当避免干扰核心功能,“特别是像地铁App这样具有公共服务性质的应用,不该让广告‘挡住’乘车码。”

在社交平台上,不少网友也集中反映了类似问题,普遍指出广告“见缝插针”出

现在使用全流程,既烦人又误事。

为核实市民反映的情况,记者于12月8日上午在地铁6号线鞍山西道站进行了实测。打开天津地铁App后,首先弹出某银行广告,关闭后进入主页,点击“乘车码”按钮,二维码界面刚一出现,瞬间又跳转至某电商平台广告页面。这一测试结果与多位市民的描述相符。

就广告过多问题,记者以用户身份致电天津轨道交通服务热线。工作人员表示,广告收入主要用于支持前期研发与持续运营,用户可在设置中手动关闭部分广告。如需彻底屏蔽所有广告,需提供账号信息由后台技术人员处理。记者按其指导提交申请后,两三天内技术人员完成操作,此后重启App,所有广告均未再出现。

负责天津地铁App运营的天津地铁智慧科技有限公司相关工作人员在后续回应中解释,从后台设置上看,广告仅出现在打开App与刷码进站后两个环节,点击乘车码后、进站前并无广告投放。针对记者实测中

遇到的异常跳转,该负责人分析为偶发性事件,可能是系统兼容性问题导致,与部分手机型号、操作系统或App版本有关,属于代码冲突,产生了意外BUG(故障)。目前他们已关注到该现象,并且进行了多次测试,发现属于偶发性问题,已经组织技术排查,并修复了相关问题。

南开大学中国式现代化发展研究院秘书长翟磊指出,公共服务类App通过广告拓展营收本无可厚非,但如何平衡商业行为与用户体验,是运营方必须认真面对的课题。当广告频繁打断核心功能、甚至影响市民正常出行时,便可能背离便民初衷。此次事件也提醒相关单位,在推进智慧交通服务的过程中,需持续优化技术细节、畅通用户反馈渠道,让数字化服务真正行稳致远。

天津地铁智慧科技有限公司表示将持续关注,对系统进行检测与优化。期待地铁App能早日回归流畅、稳定的服务体验,真正成为市民出行的“智慧好帮手”。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(政民零距离)栏目与天津日报社会部合办

天津帮办

帮办热线 23602777

http://ms.enorth.com.cn/zmljl/

关注城市角落

▶津南区融信津南府小区

入住两年未通燃气 正施工

■ 记者 赵煜

“做饭靠电,入住快两年了,燃气今年能通吗?”近日,融信津南府小区业主刘先生向本报反映,他入住小区已近两年,燃气始终未能开通。经过多次咨询,他得到答复:“今年12月通气。”然而12月份已经过半,依然没有收到通燃气的消息。

据了解,融信津南府小区位于津南区北闸口镇,按照城市住宅配套的相关标准,燃气应与住宅同步交付使用,但该小区交房将近两年,居民仍然依赖电磁炉做饭。“电费成本高,使用也极其不方便。”刘先生无奈表示,业主们自入住便持续向街道、区相关部门反映问题,曾得到“今年4月进场施工,12月接通”的明确答复,但随着12月过半,业主们的心又慌了起来,不知道能否兑现通气承诺。

津南区北闸口镇政府给记者的回复是,融信津南府燃气配套项目已完成中压燃气管线、调压站施工,正在开展工程验收及小区内入户管道排查工作。工作人员解释,后续镇里将积极配合燃气公司完成调压站工程验收、清理业主占压管线堆物等收尾工作,预计12月底可实现通气。刘先生表示:“虽然还是预计,并没有给出具体时间,但希望这次能够兑现承诺,不要再拖了。”

当前,距离12月底仅剩不到半月,12月底通气承诺能否真正兑现?本报将持续关注事件进展。

▶宁河区东棘坨镇

岗亭闲置无人管理 正盘活

■ 记者 高立红

村口岗亭闲置多年,因距离村庄较远,难以监管,成为小广告的重灾区,相关村委会表示正在想办法盘活。

记者近日在宁河区东棘坨镇杨富庄村口看到,各种类型的小广告张贴或者涂写在岗亭上面,显得很凌乱。岗亭质量尚好,没有掉漆生锈,里面还有桌椅电器。

该村村委会工作人员表示,因为岗亭距离村庄较远,很难监管,所以总是被贴上各种广告。要想彻底解决问题,就得把岗亭盘活再利用。岗亭是村集体的资产,在村集体的账上,每年都要计算折旧,越早盘活,村集体越受益。经过了解得知,一些养殖户或种植大户需要类似的岗亭,用于存放农具或饲料等。盘活有需求,但是村集体资产不能随意转让,必须经过农村产权交易平台规定的程序,而且也需要考虑购买方的运输成本等问题。村委会正在和村民一起想办法,争取早日实现资产盘活。

▶北辰区饶河公寓

管道渗漏急需维修 已解决

■ 记者 韩爱青

近日,北辰区集贤里街饶河公寓居民李女士反映,楼内燃气管道出现泄漏隐患,但因维修施工需拆除相邻住户的厨房橱柜,协调工作陷入困境,导致维修进度受阻。

李女士介绍,近日楼内居民多次闻到燃气异味,经燃气公司专业人员现场排查,判定为4层与5层之间穿越楼板的燃气主管道因腐蚀出现漏气点,存在安全风险。维修需更换该段管道,但施工必须拆除4层居民家的厨房橱柜,且涉及整栋楼临时停气,协调难度较大。目前,问题的焦点集中在居民家橱柜拆除损失的补偿上,仅靠居民自行协商难以推进,希望有关部门协助协调,推动隐患尽快排除。

对此,集贤里街工作人员介绍,饶河公寓所属红云新里社区组织网格员逐户与居民沟通说明情况,并同步对接燃气公司,厘清维修责任与补偿标准。经多次协调,全楼居民最终达成一致,同意共同分担部分橱柜修复费用。达成共识后,社区又协调燃气公司进场施工,目前已顺利完成管道更换与气密性检测,恢复全楼正常供气。社区居委会表示,会持续跟进补偿资金归集与橱柜修复进展,确保费用公开透明、施工质量达标。

▶武清区翠亨路生态绿廊

为如厕踩出林间小路 已整改

■ 记者 高立红

武清区翠亨路与武清环线交口的公厕配置齐全,但是因为隔着一条宽阔的林带,近在咫尺的翡翠半岛小区居民想如厕却很困难。

这位于武清新城北端的公厕面积大且先进,因位于翠亨路生态绿廊内,环境也不错。公厕右侧及后方的宽大林带中,有两条弯曲土路,临近公厕无障碍通道的土路低洼处,还铺着不少碎瓷片。一位翡翠半岛小区居民告诉记者,这是距离小区最近的公厕,居民散步休闲时经常用到,林间小路是人们踩出来的。小路不但不美观,遇到雨雪天气还很泥泞,碎瓷片也容易伤人。

记者调查得知,翡翠半岛小区位于翠亨路西侧,距该公厕几百米远。翠亨路与翡翠半岛小区门前的泉秋路平行,中间隔着的宽阔林带就是翠亨路绿廊。如果不穿行树林,不管往南绕行源景道、翠亨路,还是往北绕行源春道、武清环线,都要走1.8公里左右。

武清区城市管理委接报后回复称,群众的反映切合实际,会抓紧处理。近日,施工队进场,将林间小路铺成规整道路,方便群众的同时,也便于生态绿廊的养护。

邻居安装摄像头 我家门口被摄录

智能时代 邻里产生新碰撞

铃铛阁街道办事处工作人员向记者表示,社区居委会已多次尝试搭建沟通平台,邀请张女士与邻居面对面协商。然而,张女士拒绝直接与邻居对话,要求社区作为第三方居中调解。工作人员也多次劝说邻居,但邻居坚持认为安装摄像头是出于自保需要,并未侵犯他人隐私。工作人员坦言,由于社区基层组织不具备行政执法权,无法强制要求居民拆除私人设备。

记者调查发现,张女士与邻居之间矛盾的核心,在于技术进步带来的新场景与既有的法律中隐私权保护的边界如何界定。对此,天津大学法学院刘海安教授从法律视角进行了剖析。他指出,根据《中华人民共和国民法典》,隐私权涵盖自然人的“私人生活安宁”和“不愿为他人知晓的私密信息”。居民日常出入家门所形成的行踪轨迹、社交往来等信息,具有私密性,应受法律保护。

刘教授进一步分析,在楼道等公共区域安装摄像设备,若其摄录范围不可避免地、持续性地涵盖邻居进出的必经之处和日常活动区域,则可能构成对他人私密信息的收集与记录,存在侵害隐私权的法律风险。居民应积极友善处理其与邻居的相邻关系,避免对邻居利益的不必要侵害。根据民法典规定,不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则。他建议,居民在安装前应履行审慎注意义务,主动与可能受影响的邻居进行沟通协商;若无法达成一致,则应优先通过技术手段调整设备角度或设置隐私遮蔽区域,将拍摄



张女士邻居家门口安装的摄像头。

范围严格限定于自家门前必要范围,以兼顾安全需求与邻里权益。

一道窄窄的楼道,一个微微的摄像头,映照出智能时代邻里关系的新课题。技术的本意是守护安全、增进福祉,若因其使用不当而侵蚀了邻里间最基本的信任与安宁,便违背了初衷。在拥抱科技便利的同时,保留一份将心比心的邻里温情,或许是化解此类矛盾更深层的“密码”。