

40天居然“搬”不走一个鞋柜

民情热线 23602777 面对面

■ 记者 黄萱

市民拨打 12345 政务服务便民热线，投诉楼道里的鞋柜占据了消防通道。职能部门上门检查，鞋柜被挪走，检查人员离开，鞋柜又回来。循环往复多次，热线系统里“已办结”，现实中始终“未解决”。这件发生在滨海新区远洋潮起东方清澜轩小区的“鞋柜事件”，令人深思。

从 2025 年 12 月 15 日开始，家住远洋潮起东方清澜轩的王先生就向 12345 政务服务便民热线反映，其邻居长期将鞋柜放置在公共消防通道上，不仅阻碍通行，更带来了安全隐患。第一次投诉后，当地消防支队很快回复：已上门要求业主整改，并且已经整改完毕。“我当时还挺欣慰，觉得问题解决了。”但王先生下班回家后发现，鞋柜依然在原处。而后，王先生接到 12345 的回访电话，问其对于处理结果是否满意，王先生说：“当然不可能满意了。”

随后，王先生又进行了第二次、第三次投诉。每次流程都相似：投诉—消防或公安上门—鞋柜暂时消失—工作人员离开—鞋柜再次出现。热线系统中反馈“已处理”，热线回访“已办结”，反映人反馈“不满意”。

天津港保税区消防救援支队相关负责人向记者介绍了该问题的处理过程。

■ 记者 黄萱 文/摄

近日，多位市民向天津日报热线 23602777 反映，一些快递驿站的取件方式太繁琐了。下载购物 App、绑定手机、查询取件码、扫码，一系列步骤操作下来让取件者懊恼不已，不熟悉流程的操作费劲，眼神不好的操作费劲、年岁大的操作费劲……“智能取件”，注重了智能，忽略了便捷。

“现在取个快递像闯关一样，太麻烦了。”家住河西区的刘女士向记者抱怨。她经常让退休的母亲帮忙取快递，但最近母亲好几次都空手而归。驿站要求用电商平台 App 扫码操作，老人手机里没有，只能回家下载。有了 App，又因为不会操作需要工作人员帮忙，但工作人员很忙，得排队等候。一位能自如操作手机 App 的年轻母亲也有怨言：“我抱着孩子，还得腾出手来扫码、绑定、找亮灯，有时候灯灭了包裹还没找到，特别折腾。”

记者在南开区天拖附近的一家快递驿站实地探访。中午 1 点左右，驿站内已有七八位取件人，每个人都在低头操作手机。货架上密密麻麻的快递包裹上，都夹着一个带有电子感应器的铁夹子。驿站入口处贴着操作流程。记者按照流程操作，却没有找到相应的快递，于是找到了驿站工作人员。工作人员告知需要点击物流信息，再点击亮灯就可以了。随后指点记者又在手机上点击一番，说：“亮绿色的灯，去找吧。”记者循着“滴滴”声在货架上寻找，所谓亮灯，就是夹

津南区海玥名邸小区有人拧开消防栓浇绿地

■ 记者 韩爱青

消防用水，是火灾发生时的“救命水”。然而，在津南区海玥名邸小区，部分公共消防栓在过去一段时间里被私自开启，成了浇灌绿地的“方便水源”。

“万一真着火了，消防栓水压上不去，后果不堪设想！”近日，小区业主梁先生反映，自 2025 年 12 月冬季灌溉期以来，小区绿化带内的红色消防栓多次被物业公司派出的绿化管理人员打开，接上绿色的软管用于浇灌绿地。

海玥名邸为高层住宅小区，共有 31 栋楼，建筑高度达 18 层。梁先生等居民认为，在如此高密度的居住环境中，消防水源的完好与可靠至关重要。“负责小区绿化管理的人员为图方便擅自取用，既违反节水规定，更是对居民安全的漠视。”梁先生说他已经向天津 12345 政务服务便民热线投诉，相关证据也已提交至津南区水务局。

记者从津南区水务局获悉，涉事行为来自小区物业公司外包的绿化养护单位——天津博宇建筑安装工程有限公司。其在 12 月期间多次因消防需要擅自开启消防栓，已违反《天津市城市供水用水条例》中“消防用水不得用于其他用途”的规定。

目前，水务执法部门已依法立案，涉事单位已补缴相应水费，并将面临行政处罚。该局相关负责人指出，私自启用消防栓不仅容易损坏关键消防设备，还会导致管网水压下降，延误火灾救援。津南区水务局表示将持续强化与消防、应急等部门的协同监管与信息共享，加大日常巡查力度，切实筑牢公共用水安全防线。

“小区内的消防问题并非支队直管。接到 12345 热线的信息后，我们需要把这个信息转到当地派出所或是社区来办理。转办单位将问题处理后，会向我们反馈，我们再反馈到热线。”处理此类投诉，消防部门也有无奈，“对于首次发现的占用消防通道行为，一般以教育劝导为主，要求整改。如果当事人拒不配合或屡教不改，才能依法处罚。”正是这种“柔性执法”模式，让一些人钻了空子。“我们不可能 24 小时蹲守，而处罚程序又相对复杂，耗时耗力。”

对于“已办结”的回复，该负责人解释，按照流程，工作人员上门核实并督促整改后，即可在系统中回复“已处理”。“我们关注的是‘是否进行了处理动作’。”

12345 热线的相关负责人梳理了该问题全过程的时间线。2025 年 12 月 15 日市民首次反映问题，2026 年 1 月 7 日、2026 年 1 月 16 日、2026 年 1 月 24 日，相关部门多次回复“已办结”，市民多次反馈“不满意”，直至目前，新增派单仍在处理中。从 2025 年 12 月 15 日到 2026 年 1 月 24 日，大约 40 天的时间，鞋柜一直在搬走又搬回之间循环往复，就是回不到应有的位置。

在王先生多次反映以及记者介入后，2026 年 1 月 27 日上午 10 点，小区所在的意境兰庭社区联合消防部门、辖区派出所民警及物业公司，来到问题鞋柜所在楼道检查，并张贴《关于禁止在楼道放置物品的告知单》，辖区派出所民警表示，如后续再发现楼道堆物情况，将依据《中华人民共和国消防法》依法依规进行处理。

这个小小的鞋柜，在楼道里“你来我搬，你走我回”，俨然一场无声的拉锯战。它占用的是消防通道，消耗的却是宝贵的公共信任与行政资源。每一次“已办结”的系统回复背后，是市民未消的焦虑与再次拨打电话的无奈。

取快递 先要下载电商平台 App 驿站:研发公司安装 邮局:捆绑操作 着手核查

在快递包裹上的铁夹子上的电子感应器闪烁的灯光。由于不断有人操作，不少感应器都在闪烁，红色、绿色、黄色、蓝色、紫色，颜色不一，记者费了很大劲，才在一堆包裹中发现亮绿色灯光的快递。

“刚才我的灯是蓝色的，但货架上有三四个蓝光在闪，根本分不清哪个是我的。还是得根据取件码，先确定在哪个货架上才能找到。感觉比之前取快递繁琐很多。”一位正在找快递包裹的市民无奈地说。也有市民向记者抱怨，灯光持续时间有限，还没找到包裹，灯就自动熄灭，又得重新操作一遍。“有一次取件，灯灭了三次才找到快递，花了十多分钟。”一名年轻人苦笑说。找不到快递，带来了连锁反应。驿站通常只有一名工作人员，当有人不会操作或找不到包裹时，只能排队等待帮助。高峰时段，队伍能排到驿站门外。

驿站工作人员告诉记者，这套系统是电商平台研发的，也是公司统一安装的，为的是更快捷地取件。具体为何不用之前的取件机器，他也并不清楚。不过该工作人员也坦言，目前大部分市民并不熟悉新的取件方式，还需要人工辅助，工作量加大了不少。

就市民反映的问题，记者联系了天

孩子的上学路 怎样能顺畅

■ 记者 高立红 文/摄

从家到学校的一段“求学路”本应宽广顺畅、平整贯通，但一些“求学路”却因为颠簸泥泞、围墙遮挡，令家长为孩子们的安全出行悬着一颗心。

上学必经的土路崎岖不平

北辰区小淀镇新城樾风华是近年来入住的高档小区，其中的青樾园、碧樾园距小淀中学及刘安庄小学新城校区很近。然而，因为两园之间通往学校的崇业道还有 100 多米没修完，孩子们的“求学路”走起来困难重重。

记者近日在现场看到，东西走向的崇业道在青樾园、碧樾园以西戛然而止。路牌显示两园西侧与小淀中学间有一条南北向的路叫“尚兰路”，但事实上，现场只有一片空地和一堆工程土。从新城樾风华到小淀中学大门，需沿学校院墙绕行 500 米，其中 200 米路上有渣土，状况稍好，剩下的 300 米为林间小路，赶上雨雪天气，几乎寸步难行。

碧樾园居委会工作人员告诉记者，之前也接到居民希望崇业道与旁边学校贯通的反映，并向上级进行了汇报，答复是道路要在附近地块开发时一并修通，目前尚未接到开发的消息。

两米高的挡板挡住了视线

武清区东蒲洼街城市经纬绿洲二期

专家说法： 处理方式被动 造成公共资源浪费

对于这个小小鞋柜消耗大量公共资源的事件，天津社会科学院社会学研究所副研究员李宝芳有着更深层的思考。消防、公安、热线、社区，多方力量反复处理一个鞋柜问题，损害了政府公信力，也打击了市民通过正规渠道解决问题的信心。

从社会学角度看，这个小鞋柜背后其实是城市小区里“公私矛盾”的典型表现。大家都想方便自己，却容易忽视公共安全和邻里感受。反复投诉解决不了，是因为目前处理方式太依赖“有人举报才管”，处理完就算任务完成的被动工作机制。要想真正解决这类问题，不能只靠工作人员一次次上门，关键是要把居民动员起来，让大家共同商议如何解决，把“不准占通道”变成邻里共同认同的规则。当规则从“上面要求”变成“居民的约定”，有形的要求转化为无形的自觉行动，公共空间才能真正保持畅通，邻里关系才能融洽。

记者手记： 给鞋柜找到位置

这个小小的鞋柜，在楼道里“你来我搬，你走我回”，俨然一场无声的拉锯战。它占用的是消防通道，消耗的却是宝贵的公共信任与行政资源。每一次“已办结”的系统回复背后，是市民未消的焦虑与再次拨打电话的无奈。

取快递 先要下载电商平台 App 驿站:研发公司安装 邮局:捆绑操作 着手核查



快递包裹上夹着带有电子感应器的铁夹子。

津市邮政管理局，相关工作人员介绍，快递末端的此类操作模式，目前并不属于强制性服务要求。经初步了解，相关企业出于推广业务、提升市场占有率等目的，在取件环节引导用户下载使用其指定应用程序。邮政管理局已着手进行核查，未来可能会约谈相关企业区域负责人，明确要求其不

孩子的上学路 怎样能顺畅



学知华庭小区南门附近有杨村第十三小学、杨村十一中、杨村八幼，一堵两米多高的挡板将小区南门内的道路隔成一条机非混行的窄路，且转角处构成视线盲区。孩子们的上学路虽近，但不安全。

记者采访当日中午时分，很多午休的学生回小区，在转角两侧的狭窄道路上，行人、机动车、电动自行车混行，十分危险。

有居民告诉记者，南门离学校很近，孩子们可少走好多路，“就是挡板太碍



楼道里的鞋柜。 照片由反映人提供

基层治理的终点，究竟是一次“处理动作”的完成，还是一个实际问题的真正解决？当多部门联动沦为对同一现象的重复劳动，其效率与公信力必然在循环中磨损。这不仅关乎一个鞋柜的摆放，更关乎公共规则如何在日常生活中获得持久的生命力。

鞋柜应有它该有的位置，而是否能在这个位置上长期存在，靠的是基层治理的智慧与韧性。

市政府办公厅、天津 12345 政务服务便民热线、津云新媒体(政务零距离)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

►红桥区西沽街

路面设坎 本意挡车实则绊人

■ 记者 韩爱青

近日，市民张先生反映，红桥区西沽街民畅园小区南 3 门附近一处行人通道上，设有较高的障碍坎，给居民尤其是老年人夜间出行带来安全隐患。

张先生表示，该处人行道上的坎较高，“年纪大的人本来腿脚就不利索，迈这个坎很费劲。”他特别提到，该区域路灯照明不足，进一步增加了夜间通行难度，希望这一障碍能得到妥善解决。

记者实地走访发现，市民所反映的障碍坎位于民畅园小区 11 号楼侧后方。该坎明显高出寻常路沿，对老年人的确不友好。

针对此事，西沽街给出解释，该点位紧邻一层住户窗外，因长期存在车辆乱停乱放问题，严重影响到低楼层居民的正常生活，“高坎”的设置初衷是为了防止车辆驶入，保障住户权益。街道同时指出，此处并非小区原始规划的正式通行道路。属地社区已要求物业服务企业完成障碍坎的警示喷涂，并将加强巡查，保障安全。目前相关措施已到位。

►津南区北闸口镇北营路

星光市集 目的便民实则扰民

■ 记者 黄萱

近日，有市民通过天津日报热线 23602777 反映，津南区北闸口镇星光市集东侧的北营路，因乱停车与占道经营问题，导致交通拥堵、险象环生，周边居民出行提心吊胆。居民希望相关部门能尽快治理。

市民王先生告诉记者，北营路是鸿儒新园小区地库入口的主要通道，日常车流量就不小。市集开了之后，道路两侧违法停车现象严重，大量前来购物的私家车随意停放，甚至有不少卖货卡车直接占道经营，本就有限的路面被挤占得更加狭窄。“逛市集的老年人多，走得慢，车子经常堵成一团，进不去也出不来。”王先生说，“星光市集是为了方便周边居民开设的，但因为管理不到位，占路摆卖、乱停乱放行为却实实在在扰民了。”

针对市民诉求，交管部门表示，已安排警力对该路段违法停车问题进行现场治理，目前情况已得到初步控制。下一步将调整勤务，增加巡查频次，持续进行重点治理。同时，北闸口镇综合执法部门也回应称，已建立常态化巡查机制，每日安排执法中队流动巡查。特别是在市集重点时段，将增派两个中队进行定点管控，坚决遏制占道经营现象，还路于民。

►河西区新梅江

绿轴公园 计划建设实则无期

■ 记者 高立红

入住几年了，买房时影响决策的公园还不见踪影，传说中要好好打造的冷凝塔还只是一个毫无装饰的老建筑。附近居民想知道，什么时候才能兑现向往的家门口？

河西区新梅江居住区中海时光之境业主唐女士反映，该小区已经入住几年了，每天坐在自家窗前看到的仍然是一片空地，上面矗立着一座未经装饰的冷凝塔。唐女士说，她在入住之前就听说，家门口规划了一个中央绿轴公园，冷凝塔将作为工业遗迹保留，她就是因为这个买的房。然而时至今日，公园没建，冷凝塔也还是一个塔，一点装饰都没有。她想知道，公园什么时候启建。

记者现场看到，珠江道茶城以东、珠江道以南，是一大片空地，四周安装有围挡，仅从缝隙处得见里面的空旷，一座巨大的圆形建筑矗立其中。附近居民说，这座塔是陈塘庄热电厂的三座冷凝塔之一，热电厂搬走后，另外两座拆了，只剩下这座。

记者联系天津市城市管理委员会得知，这一带确实规划建设公园，保留的冷凝塔也确有作为工业遗迹使用的计划，但是因为土地整理工作尚未完成，不能进行公园建设，而冷凝塔的使用和装饰要待公园建成验收合格后移交到市城市管理委才能进行，目前不具备对冷凝塔进行装饰的条件。

►东丽区华明街

开车绕行 以为考试实则有坑

■ 记者 黄萱

近日，有市民向天津日报热线 23602777 反映，东丽区华明街大新路和三合路路面破损严重，存在多处深坑，不仅威胁行车安全，影响行人通行，更导致尘土飞扬。问题持续半年之久，亟待解决。

“路况太差了，开车像考科目二，得不停绕坑，颠簸得厉害。晚上走路更得留神，生怕崴脚。”附近居民张女士向记者描述。多位市民证实，该路段坑洼问题由来已久，尤其雨雪天后积水，安全隐患更大。同时，破损路面经车辆反复碾压，尘土弥漫，对周边环境和居民生活造成困扰。

记者在现场看到，大新路与三合路部分路段确实分布着大小不一的坑洞，其中一些较深，边缘破碎。车辆经过时纷纷减速避让，颠簸明显，非机动车和行人则需小心绕行。路面浮土较厚，车流带起阵阵扬尘。

针对市民诉求与现场情况，东丽区华明街道办事处相关负责人表示，街道已安排工作人员对路面坑洼点位进行实地勘查，为保障现阶段出行安全，将对坑洼进行临时性填垫处理。