

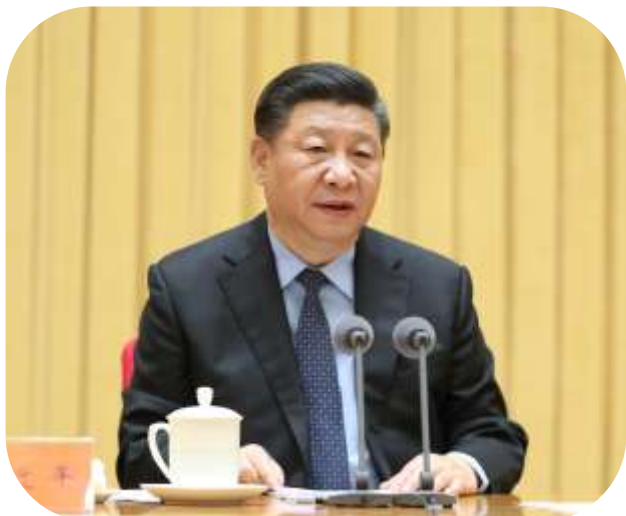


黄浦区生态环境局执法大队

环境信访调处要点及案例分析

黄浦区生态环境局 执法大队

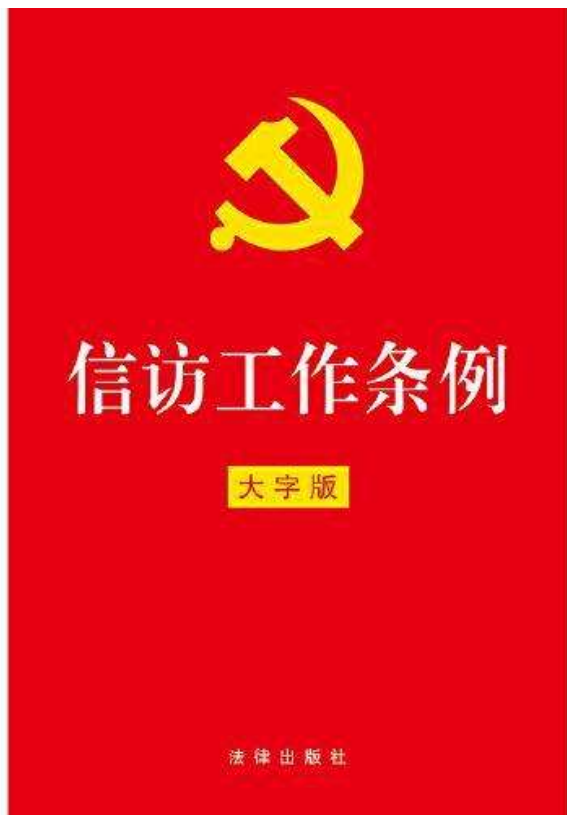
2023年11月



信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是了解社情民意和为政得失的重要窗口。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视信访工作，习近平总书记多次对信访工作作出重要指示批示，为做好新时代信访工作提供了根本遵循。



上海作为党的诞生地、初心始发地、伟大建党精神孕育地，近年来始终心怀生态环境保护这个“国之大者”，在生态文明建设体制完善、生态环境保护制度建立、生态环境保护配套措施健全等方面取得一定成效。



2022年1月24日，中共中央政治局会议审议批准了《信访工作条例》。

2022年2月25日，党中央、国务院印发了《信访工作条例》，明确自2022年5月1日起施行。



目 录

CONTENTS

一、 中心城区环境信访类型

二、 餐饮油烟信访调处要点

三、 噪声信访调处要点

四、 案例分析



黄浦区生态环境局执法大队

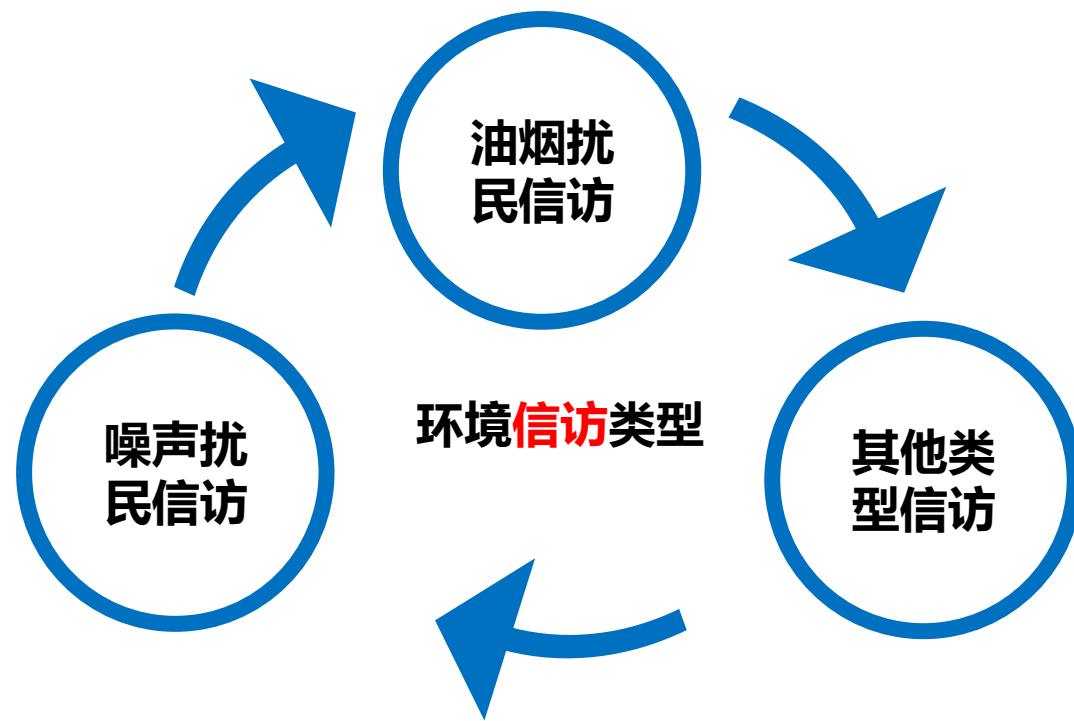
—

中心城区环境信访类型

一、中心城区环境信访类型



黄浦区生态环境局执法大队



一、中心城区环境信访类型



黄浦区生态环境局执法大队

近三年黄浦区环境信访明细表

年份	信访总量	噪声信访		油烟信访		其他信访		备注
		数量	占比	数量	占比	数量	占比	
2021	951	537	56.5%	346	36.4%	68	7.1%	
2022	522	312	59.8	141	27.0%	69	13.2%	
2023	415	299	72.0%	66	22.1%	50	5.9%	

一、中心城区环境信访类型



黄浦区生态环境局执法大队

近三年黄浦区噪声信访明细表

年份	信访总量	建筑工地		酒吧娱乐		固定设备		其他		备注
		数量	占比	数量	占比	数量	占比	数量	占比	
2021	537	91	17.0%	179	33.3%	237	44.1%	30	5.6%	
2022	312	85	27.2%	65	20.8%	155	49.7%	7	2.3%	
2023	299	27	9.0%	132	44.1%	133	44.5%	7	2.4%	



黄浦区生态环境局执法大队

二

餐饮油烟信访调处要点

二、餐饮油烟信访调处要点



黄浦区生态环境局执法大队

上海市人民政府文件

沪府规〔2022〕7号

上海市人民政府关于印发 《上海市街道办事处、乡镇人民政府 第二批行政执法事项目录清单》的通知

序号	事项名称	执法权类型	主要执法依据	实施主体
8	对饮食服务业的经营者未按规定安装油烟净化和异味处理设施或在线监控设施、未保持设施正常运行行为的行政处罚	行政处罚	《上海市大气污染防治条例》第九十九条第二款； 违反本条例第六十二条第一款、第二款规定，饮食服务业的经营者未按规定安装油烟净化和异味处理设施或在线监控设施、未保持设施正常运行……由市或者区生态环境部门责令改正，处五千元以上五万元以下的罚款；拒不改正的，责令停业整治。	街道办事处、乡镇人民政府



上海市人民政府
www.shanghai.gov.cn

上海市人民政府关于印发

《上海市街道办事处 乡镇人民政府第二批行政执法 事项目录清单》的解读

一图读懂

又如，在生态环境领域，目前针对饮食服务业经营者未按规定安装油烟净化设施的违法行为，街镇仅对未取得证照的经营者才具有处罚权，故本次将已取得证照的经营者的上述违法行为也一并纳入街镇处罚范围。

二、餐饮油烟信访调处要点



黄浦区生态环境局执法大队



第六十二条

饮食服务业的经营者应当按照市生态环境部门的规定安装和使用油烟净化和异味处理设施以及在线监控设施，并保持正常运行，排放的油烟、烟尘等污染物不得超过规定的标准。

饮食服务业的经营者应当定期对油烟净化和异味处理装置进行清洗维护并保存记录，防止油烟和异味对附近居民的居住环境造成污染。生态环境部门应当对饮食服务经营场所的油烟和异味排放状况进行监督检查。

第九十九条第二款

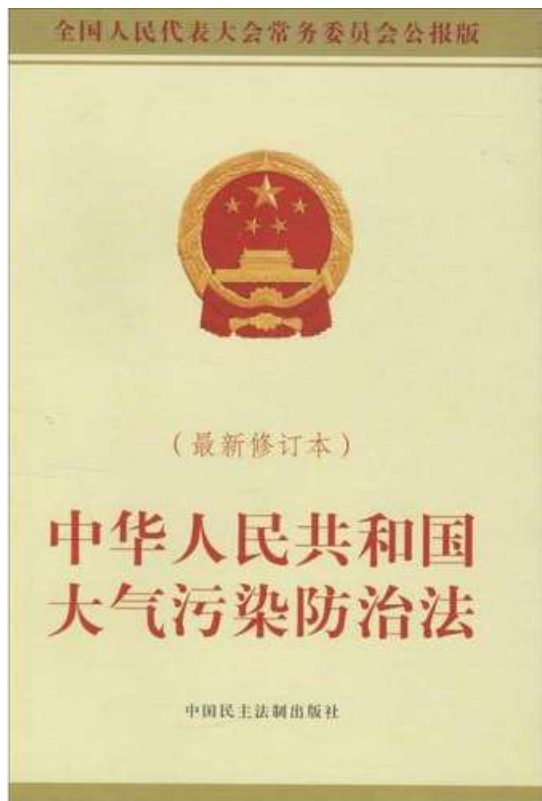
违反本条例第六十二条第一款、第二款规定，饮食服务业的经营者未按照规定安装油烟净化和异味处理设施或在线监控设施、未保持设施正常运行**或者未定期对油烟净化或异味处理设施进行清洗维护并保存记录的**，由市或者区生态环境部门责令改正，处五千元以上五万元以下的罚款；拒不改正的，责令停业整治。

第六十二条和第九十九条

二、餐饮油烟信访调处要点



黄浦区生态环境局执法大队



第八十一条和第一百一十八条

第八十一条 排放油烟的餐饮服务业经营者应当安装油烟净化设施并保持正常使用，或者采取其他油烟净化措施，**使油烟达标排放**，并防止对附近居民的正常生活环境造成污染。

禁止在居民住宅楼、未配套设立专用烟道的商住综合楼以及商住综合楼内与居住层相邻的商业楼层内**新建、改建、扩建**产生油烟、异味、废气的餐饮服务项目。

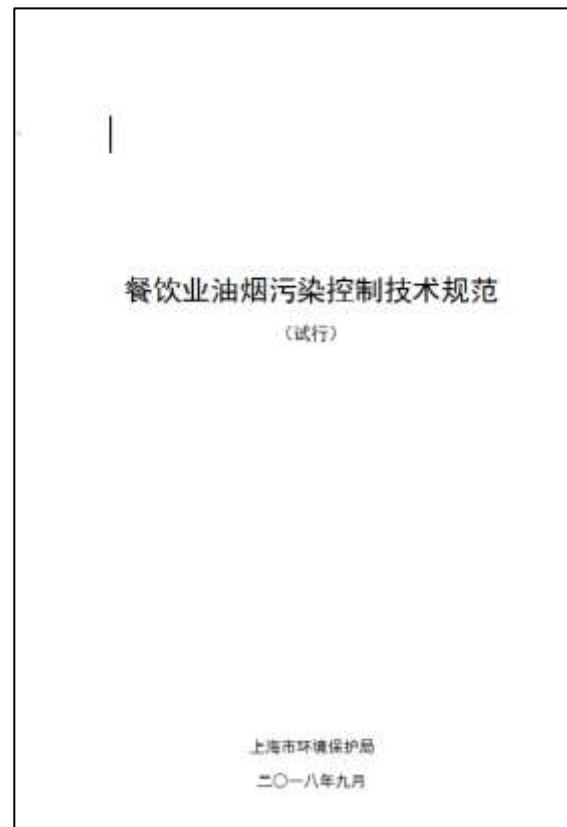
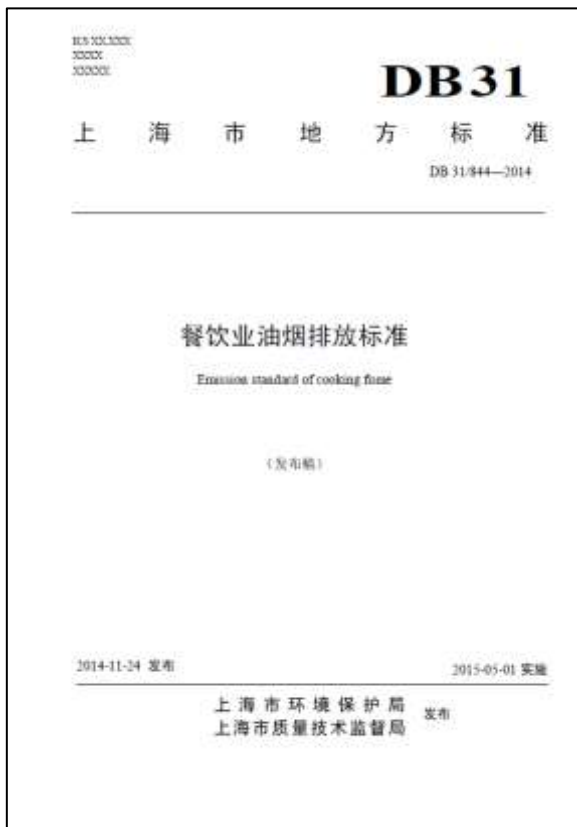
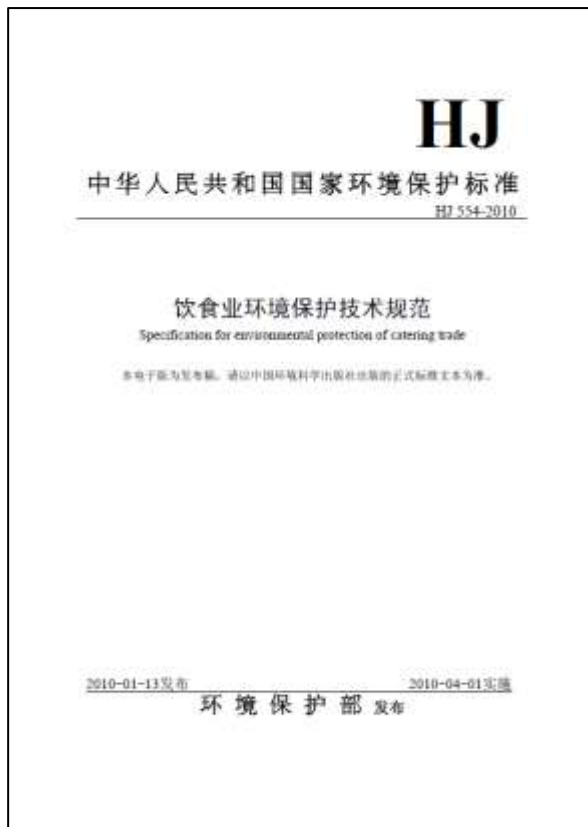
第一百一十八条 违反本法规定，排放油烟的餐饮服务业经营者未安装油烟净化设施、不正常使用油烟净化设施或者未采取其他油烟净化措施，**超过排放标准排放油烟**的，由县级以上地方人民政府确定的监督管理部门责令改正，处五千元以上五万元以下的罚款；拒不改正的，责令停业整治。

违反本法规定，在居民住宅楼、未配套设立专用烟道的商住综合楼、商住综合楼内与居住层相邻的商业楼层内**新建、改建、扩建**产生油烟、异味、废气的餐饮服务项目的，由县级以上地方人民政府确定的监督管理部门责令改正；拒不改正的，予以关闭，并处一万元以上十万元以下的罚款。

二、餐饮油烟信访调处要点



黄浦区生态环境局执法大队



对餐饮业油烟净化设施，如集气罩、管道、排放口、油烟净化器的安装位置、餐饮油烟浓度排放限值等等都做了明确的规定。

二、餐饮油烟信访调处要点



黄浦区生态环境局执法大队



01

从位置上看



02

从设施上看



03

从管理上看



04

从关联上看



05

从手段上看



黄浦区生态环境局执法大队

三

噪声信访调处要点

三、噪声信访调处要点



黄浦区生态环境局执法大队



《中华人民共和国噪声污染防治法》

第二十二條 排放噪声、产生振动，应当符合噪声排放标准以及相关的环境振动控制标准和有关法律、法规、规章的要求。

排放噪声的单位和公共场所管理者，应当建立噪声污染防治责任制度，明确负责人和相关人员的责任。

第八十一條 违反本法规定，有下列行为之一，由地方人民政府指定的部门责令改正，处五千元以上五万元以下的罚款；拒不改正的，处五万元以上二十万元以下的罚款，并可以报经有批准权的人民政府批准，责令停业：

- (一) 超过噪声排放标准排放社会生活噪声的；

第二十二條和第八十一條

三、噪声信访调处要点



黄浦区生态环境局执法大队



类别	昼间	夜间
0类	50分贝	40分贝
1类	55分贝	45分贝
2类	60分贝	50分贝
3类	65分贝	55分贝
4类	70分贝	55分贝

三、噪声信访调处要点



黄浦区生态环境局执法大队



01

排查声源
找准问题症结



02

声源定位
找准问题根源



03

噪声监测
确定违法行为



04

精确整改
确保达标排放



05

跟踪问效
确保问题解决



黄浦区生态环境局执法大队

四

案例分析

① 违规开设餐饮服务项目信访案例

② 借助多方力量协调处理信访矛盾

③ 社会生活噪声信访调处典型案例

1 违规开设餐饮服务项目信访案例



基本情况：2021年7月中旬以来黄浦区生态环境局接到多位居民投诉举报，反映位于某商住综合楼的阿力烤吧烧烤店经营烧烤散发油烟异味影响周居民生活。

我局共收到该问题投诉**26**件，其中市民服务热线**24**件，市长信箱**1**件，直接投诉**1**件。

1 违规开设餐饮服务项目信访案例



调查取证过程中我们发现，该处楼宇管理方私自搭建了一根管道，但是该项目在2013年1月的《建设项目环境影响报告表》和2020年4月的《环评登记表备案》中均未申报开设餐饮项目。且该项目为商住综合楼，未配套设立专用烟道。根据《中华人民共和国大气污染防治法》第八十一条第二款的规定，该项目不得新建产生油烟、异味、废气的餐饮服务项目。

四、案例分析



黄浦区生态环境局执法大队

1 违规开设餐饮服务项目信访案例

- 2021年10月20日上视《民生一网通》直播报道了“阿力烧烤店扰民”问题。永业集团、黄浦区市场监管局、黄浦区城管执法局和黄浦区生态环境局共同到场解答记者问题。



图片来源：看看新闻Knews综合

<http://www.kankanews.com/a/2021-10-20/0019916464.shtml>

四、案例分析



黄浦区生态环境局执法大队

2 借助多方力量协调处理信访矛盾



自2022年9月起，黄浦区生态环境局多次接到关于上海波及餐饮管理有限公司（店招名：番茄宇宙）油烟扰民的信访投诉。黄浦区生态环境局高度重视，局执法大队执法人员现场检查时发现，该单位位于外滩街道福建南路13-19号底层，主营“大食堂”，已取得企业营业执照和食品经营许可证（经营项目为热食类食品制售），190平方米的营业面积开了8家餐饮档口（均有独立灶头），中午营业高峰期间，输出大量油烟气。同时，该单位虽不位于居民楼下，但紧邻盛泽小区居民住宅楼（住宅楼共七楼），油烟排放口位于二楼外立面，距地面约5米，油烟排放对居民生活造成一定影响。

四、案例分析



黄浦区生态环境局执法大队

2 借助多方力量协调处理信访矛盾



自2022年9月起，黄浦区生态环境局多次接到关于上海波及餐饮管理有限公司（店招名：番茄宇宙）油烟扰民的信访投诉。黄浦区生态环境局高度重视，局执法大队执法人员现场检查时发现，该单位位于外滩街道福建南路13-19号底层，主营“大食堂”，已取得企业营业执照和食品经营许可证（经营项目为热食类食品制售），190平方米的营业面积开了8家餐饮档口（均有独立灶头），中午营业高峰期，输出大量油烟气。同时，该单位虽不位于居民楼下，但紧邻盛泽小区居民住宅楼（住宅楼共七楼），油烟排放口位于二楼外立面，距地面约5米，油烟排放对居民生活造成一定影响。

2 借助多方力量协调处理信访矛盾



黄浦区生态环境局经调查核实，认定该单位油烟排放口设计不符合环境污染防治要求，于2022年11月2日责令该单位改正油烟排放口设计不符合环境污染防治要求的违法行为，并进行了处罚，但该单位逾期未进行整改。2022年11月10日黄浦区生态环境局委托环境监测机构对该单位油烟排放情况进行监测，其中臭气浓度排放值不符合DB31/844-2014《餐饮业油烟排放标准》，认定该单位超过排放标准排放油烟。2022年12月8日黄浦区生态环境局责令该单位改正超标排放油烟的违法行为，并再次进行处罚。

2 借助多方力量协调处理信访矛盾



2022年12月黄浦区生态环境局分管局长赴外滩街道磋商，拉动属地街道等各方力量协同共治，力争尽快解决信访矛盾。同月，黄浦区生态环境局致函并约谈了该单位所在店铺的房东光明集团，向光明集团通报了该单位的违法问题和居民诉求，要求光明集团落实生态环境保护主体责任，敦促该单位积极配合整改。经多方共同努力，2022年12月底上海波及餐饮管理有限公司正式停业整顿，其投资方表示将重新选址，并对经营中给居民造成的油烟问题和生活影响表示歉意。至此，困扰了此处居民三个月的油烟难题正式宣告解决。

3 社会生活噪声信访调处典型案例



黄浦区生态环境部门接到居民反映某公寓楼屋顶设备存在噪声扰民问题的投诉。经现场核查，投诉人反映的某公寓楼位于居民楼旁，直线距离约30米。执法队员现场调查时发现公寓楼顶楼平台安装有八组中央空调机组、四组热水泵，设备运行产生一定的噪声，无围挡等降噪措施。根据现场情况执法人员要求该单位立即停用设备并落实整改，采取加装隔音罩等措施，阻隔设备噪声的外传，减少对周边居民的影响。

为确保整改效果，区生态环境局多次赴企业进行走访调研，现场指导噪声整改工作，并由该单位聘请第三方环保公司进行专业化治理。同时，由于该企业为区属企业，区生态环境局上门走访其上级公司，督促其落实主体责任，经过多次协调，解决了整改资金落实的问题。经过两个多月的整改，该公寓顶楼平台机组采用了金属外壳内附吸声材料的方式，原有8台空调被严密包裹在声屏障内，同时为确保空调排热效果，排风口均进行了消声处理。整改后经现场已无明显设备运行噪声，经监测昼夜间均达到排放标准

3 社会生活噪声信访调处典型案例



黄浦区生态环境部门接到居民反映某公寓楼屋顶设备存在噪声扰民问题的投诉。经现场核查，投诉人反映的某公寓楼位于居民楼旁，直线距离约30米。执法队员现场调查时发现公寓楼顶楼平台安装有八组中央空调机组、四组热水泵，设备运行产生一定的噪声，无围挡等降噪措施。根据现场情况执法人员要求该单位立即停用设备并落实整改，采取加装隔音罩等措施，阻隔设备噪声的外传，减少对周边居民的影响。

为确保整改效果，区生态环境局多次赴企业进行走访调研，现场指导噪声整改工作，并由该单位聘请第三方环保公司进行专业化治理。同时，由于该企业为区属企业，区生态环境局上门走访其上级公司，督促其落实主体责任，经过多次协调，解决了整改资金落实的问题。经过两个多月的整改，该公寓顶楼平台机组采用了金属外壳内附吸声材料的方式，原有8台空调被严密包裹在声屏障内，同时为确保空调排热效果，排风口均进行了消声处理。整改后经现场已无明显设备运行噪声，经监测昼夜间均达到排放标准

3 社会生活噪声信访调处典型案例



自2022年以来，某辅读实验学校多次被周边群众投诉空调外机噪声扰民问题，虽然该校也曾采取加装隔声棚等措施治理噪声，但投入明显不足，降噪效果并不明显。

为从源头上彻底解决噪声扰民问题，区生态环境局及时约谈该辅读学校校长，指出学校现阶段存在的环保问题并提出整改建议，明确校方应承担的主体责任，同时积极对接该校上级教育主管部门，要求其尽快督促学校解决空调外机噪声扰民问题。约谈整改期间，区生态环境局多次到学校及教育行政部门进行走访调研，通过走访调研，教育部门也克服后疫情不利影响，积极在资金上予以支持，校方深刻认识到环保责任缺失所造成的社会影响，承诺会尽快制定整改方案、落实整改措施。

同时，生态环境部门工作人员又多次赴现场开展指导帮扶，面对面”分享噪声治理成功典型案例。在持续监督指导下，该校随即派员至相关单位学习借鉴噪声治理方案，确定了一家专业噪声治理公司，并于2023年3月初对空调机组采取了加装隔声罩、安装消声器等隔声措施。经区环境监测站复测，该校北侧边界测点噪声昼间测试值直接降低了10分贝。经与投诉居民确认，此整改措施得到了周边群众的认可，困扰群众多年的噪声扰民问题得以有效解决。

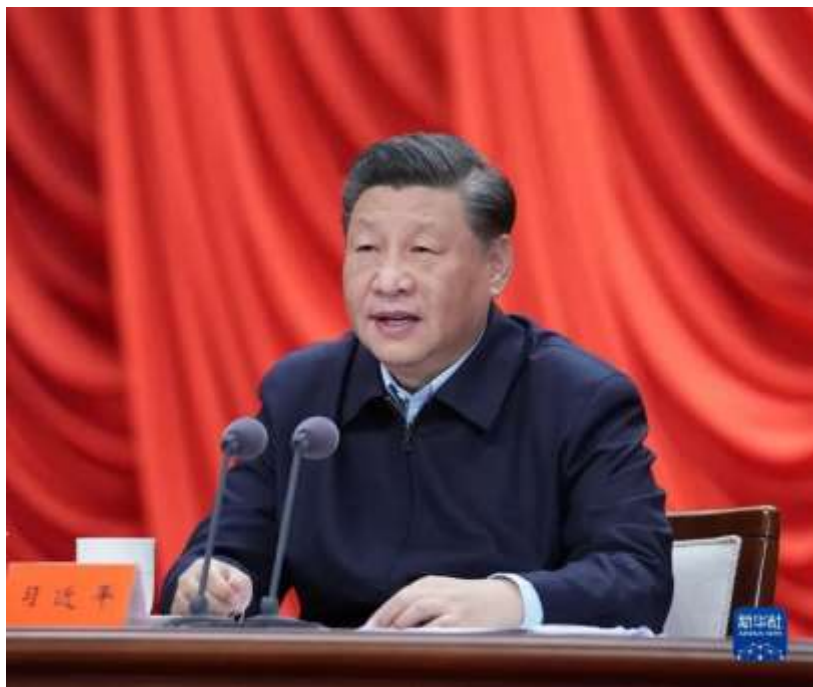
3 社会生活噪声信访调处典型案例



自2022年以来，某辅读实验学校多次被周边群众投诉空调外机噪声扰民问题，虽然该校也曾采取加装隔声棚等措施治理噪声，但投入明显不足，降噪效果并不明显。

为从源头上彻底解决噪声扰民问题，区生态环境局及时约谈该辅读学校校长，指出学校现阶段存在的环保问题并提出整改建议，明确校方应承担的主体责任，同时积极对接该校上级教育主管部门，要求其尽快督促学校解决空调外机噪声扰民问题。约谈整改期间，区生态环境局多次到学校及教育行政部门进行走访调研，通过走访调研，教育部门也克服后疫情不利影响，积极在资金上予以支持，校方深刻认识到环保责任缺失所造成的社会影响，承诺会尽快制定整改方案、落实整改措施。

同时，生态环境部门工作人员又多次赴现场开展指导帮扶，面对面”分享噪声治理成功典型案例。在持续监督指导下，该校随即派员至相关单位学习借鉴噪声治理方案，确定了一家专业噪声治理公司，并于2023年3月初对空调机组采取了加装隔声罩、安装消声器等隔声措施。经区环境监测站复测，该校北侧边界测点噪声昼间测试值直接降低了10分贝。经与投诉居民确认，此整改措施得到了周边群众的认可，困扰群众多年的噪声扰民问题得以有效解决。



信访是送上门来的群众工作，贯彻党的群众路线，首先要对群众有感情，真正把自己当作群众的一员、把群众的事当作自己的事。要深入研究和准确把握新形势下群众工作的特点和规律，改进群众工作方法，提高群众工作水平。信访是送上门来的群众工作，要通过信访渠道摸清群众愿望和诉求，找到工作差距和不足，举一反三，加以改进，更好为群众服务。



黄浦区生态环境局执法大队

谢谢大家

黄浦区生态环境局 执法大队

办公室主任 程敏慧



黄浦区生态环境局执法大队

环境信访调处要点及案例分析

黄浦区生态环境局 执法大队

2023年11月