

信访编号	信访事项	调查处理情况	整改完成情况
X3ZJ202405230103	杭州市地铁一号线、二号线、七号线存在乘客手机声音外放，噪声扰民情况。	个别乘客在乘坐杭州地铁的过程中，确存在使用手机时外放声音、影响周围乘客的行为。一直以来，我集团对于乘客手机外放的不文明行为高度重视，也曾多次组织会议研究相关事宜，努力探索并采取了一系列举措，包括在列车上设置“请文明出行，低声言语”广播提醒，张贴“禁止外放电子设备声音”标识；安排工作人员加强车厢巡查，发现乘客使用电子设备时外放声音等不文明行为，及时进行劝阻；开展“文明出行，静伴你我”志愿者文明乘车引导活动，并多次借助新闻媒体与自媒体平台加强宣传引导力度，如2021年4月1日、2022年2月16日杭州地铁分别策划推出的《文明乘车，此时“无声”胜有声》《文明乘车，你安静的样子真好看》。	1. 列车上设置“请文明出行，低声言语”文明广播提醒，区间内随机播放。 2. 所有列车已在客室座椅上方侧顶板位置张贴“禁止外放电子设备声音”标识，提醒乘客使用电子设备时禁止外放声音。 3. 列车已安排工作人员加强车厢巡查，发现乘客使用电子设备时外放声音等不文明行为，及时进行劝阻。
X3ZJ202405120002	杭州市西湖区三墩镇滨江紫金府小区7幢距离杭州地铁2号线三坝站至虾龙圩站线路直线距离较近，自地铁2号线运行以后，每次通过都会产生较大震动和噪音，对小区居民正常生活造成严重影响，夜间尤其明显，希望能协调解决振动和噪音问题。	1. 经过现场核实，该处线路各设施设备均处于正常状态，轨道道静态几何尺寸符合标准，轨道线路状态良好。 2. 2024年5月14日，按照《城市区域环境振动测量方法》（GB10071-88，与环评监测标准一致），组织开展紫金府室7幢外昼间振动监测，结果显示：紫金府小区7幢室外振动平均值上行为63.9分贝、下行为62.9分贝，满足国标控制值要求（昼间不超过75分贝、夜间不超过72分贝）；并按照《城市轨道交通引起建筑物振动与二次辐射噪声限制及其测量方法标准》（JGJ 170-2009T）开展紫金府7幢楼道内夜间二次结构噪声及振动监测，结果显示：紫金府小区7幢楼道内二次结构噪声值上行为30.1分贝、下行为30.2分贝，振动值上行为50.2分贝、下行为50.3分贝，均满足控制值要求（二次结构噪声控制值昼间不超过45分贝、夜间不超过42分贝；振动值昼间不超过75分贝、夜间不超过72分贝）。注：上行为三坝站往虾龙圩站列车开行方向、下行为虾龙圩站往三坝站列车开行方向。 3. 西湖区人民政府于2024年5月13日对西湖区三墩镇滨江紫金府小区7幢进行现场核查。按照低、中、高三个楼层选择家中有老人、学生等重点人群的住户进行抽样调查，详询关于地铁振动、噪音对居民生活影响情况。本次调查共随机抽取10户，其中有4户（均为低楼层，以最西面2单元为主）反映存在地铁噪音影响，走访的7幢居民对地铁造成的振动、噪音情况均表示理解。	1. 2024年5月23日，市生态环境局委托浙江瑞启检测技术有限公司、浙江求实环境监测有限公司两家单位对西湖区三墩镇滨江紫金府小区7幢开展地铁运行产生的振动、噪声监测工作。开展监测项目为室外振动和二次辐射噪声，监测结果均满足国家相关规范要求。 2. 地铁公司已与社区及紫金府物业建立稳固沟通渠道。紫金府物业定期收集地铁运行产生的振动、噪声情况反馈至社区和地铁公司。地铁公司根据相关意见研判地铁运行状况，针对异常情况做好相应处理并将处理结果于5个工作日内反馈给紫金府物业。通过建立有效机制响应居民正当诉求。