楼上冷凝水滴落如下雨，外机占据人行道热风直吹——

送清凉的空调惹得众人“上火”

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★

高温闷热天气下，空调使用率大幅提升，因空调外机安装不规范引发的邻里纠纷与投诉也显著增多。今年7月，12345·青诉即办、党报热线82863300累计接到200余条相关投诉，主要反映空调冷凝水扰民、外机违规占用人行道以及安装位置不当影响行人等问题。

其实，国家和地方均已出台关于空调安装的规范与导则。但记者近日走访发现，这些规则在实际落地时并未被严格执行，甚至大打折扣，导致送清凉的空调成为夏日里让人闹心上火的源头。

天降“空调雨” 楼下频遭殃

在一些老旧小区，由于未配套建设统一的空调立管，大量空调产生的冷凝水从高空滴落、四处流淌，不仅造成墙面发霉，还让地面长期湿滑、滋生青苔。

市北区芙蓉路110号居民反映，该楼没有配套建设统一的空调立管，全楼住户的空调随意滴水，尤其在进入单元门时，居民就像穿过“水帘洞”。落下的冷凝水汇聚在2楼平台入口处，居民不得不踩水走这段必经之路。

记者实地走访看到，该楼是“底层网点+上层住宅”的结构，居民从室外楼梯直达2楼平台。在平台唯一的入口处，约10平方米的地面十分潮湿，原本的混凝土表层被泡得开裂、掉渣，表面坑洼不平，积水处长出青苔，墙面上也有水痕和发霉的痕迹。地上放着几块砖头，供居民踩着通过。平台上共有3个单元，抬眼望去，居民楼外墙上悬挂着30余台空调外机，软管大都悬在半空中，滴落的冷凝水汇聚到低洼的平台入口处。

“每年夏秋季，接连三四个月都是这种情况，腿脚不便的老人根本不敢独自在积水处行走，日常活动范围就局限在较为干燥的区域。”一位居民告诉记者，近几年，居民多次向街道、社区反映，希望通过老旧小区改造将空调冷凝水管接入统一管网，却没有如愿。

针对居民统一改造的诉求，台东街道人和路社区表示，该居民楼暂无老旧街区改造计划，建议居民自行加装空调延长管。针对平台地面破损情况，社区已与共建施工单位敲定了专项方案，待项目审批通过后将进场施工。

在市南区天津路29号，沿街商铺也受到楼上空调冷凝水的困扰。有商户反映，楼上临街一侧多台空调的冷凝水管未接入落水管，有的冷凝水沿着墙面流下，在墙上形成明显的水渍；有的排水软管向墙外探出一定的距离和角度，风一吹，水滴就漫天飞，店门口经常下“毛毛雨”，过路行人都得躲着走。

记者在天津路29号看到，沿街有十多家商户，门前地面十分潮湿，有的商户门头上方不断有水流下，地上摆放的水盆、水桶、泡沫箱等容器已接了不少水。“我们跟楼上居民反映过，有的住户很友好，延长了空调软管，可还有一部分住户根本不配合。社区多次出面协调，楼道里也贴了温馨提示，没什么效果。”一名商户坦言，由于门口地面时常积水，卫生难打扫，导致生意受到影响。

外机乱占道 热风扑面来

人行道上违规安装的空调外机，也给人们出行带来不小的困扰。这些外机有的直接“席地而坐”挤占了路面，有的安装高度不符合规范要求，风口直对行人通行区域，外露的金属支架与外壳还存在磕碰伤人的安全隐患。

市民郭女士向党报热线反映，广州路上不少沿街商户的空调外机随意安装，空调冷凝水直排到地面肆意流淌。“旁边就是铁路青岛站，是游客进出青岛的重要门户，脏乱的环境与城市窗口的形象很不匹配。”

记者实地探访发现，广州路西侧商铺云集，沿路共有20多台空调外机安装不规范。这些外机大多直接落地摆放在人行道上，部分通过支架挂墙安装，但距地面高度不足1米。不少店铺门前还存在空调冷凝水乱排的问题，导致地面潮湿、发霉。

▲在乐陵路与桓台路拐角处的外墙上安装了10多台空调外机。

◀芙蓉路110号2楼平台入口处的地面被空调冷凝水浸泡，湿滑难行。

市北区鲍岛农贸市场位于居民密集区，日常人流量大。市民李先生反映，市场周边的乐陵路、桓台路人行道本就十分狭窄，却被沿街商户、住户的空调外机挤占，沿街行走，迎面而来的空调热浪让人无处躲避。

记者在乐陵路实地探访看到，多家沿街商铺直接把空调外机落地安装在人行道上，还有商家在人行道上搭建水泥台放置外机，让原本就不宽的人行道更加狭窄。在乐陵路与桓台路拐角处，10多台空调外机沿人行道摆放，有的两三台外机架放在一起，排出滚滚热浪，行人隔着几米远就会被热浪裹挟。在鲍岛农贸市场2号门前，3台一拖二的空调外机被放在路面上，紧邻停车泊位，存在明显的安全隐患。

空调安装为何“任性”

国家标准《家用和类似用途空调器安装规范》规定，空调器的室外机组不应占用公用人行道，沿道路两侧建筑物安装的空调器其安装支架底部距地面的距离应大于2.5米；空调器冷凝水的排放不应妨碍他人的正常生活、工作。《青岛市建筑附属空调、管线、基站设置导则》进一步明确，应根据室外机安装位置，集中设置空调冷凝水收集立管。

空调安装早就有章可循，为何现实中不按“规矩”来？

多名受访商户表示，对相关安装规范并不知情。有商户坦言，当初安装空调时只想着节省材料费，完全没意识到这样操作不合规。加之周边店铺大多如此安装，也无人制止，便没当回事。

就空调冷凝水乱排问题，多名商户、居民则归咎于其所在建筑既没有配套冷凝水收集立管，也没有合适的排水口可以接入。

“空调安装人员都接受过专业培训，熟悉相关规范。但在实际作业中，往往不得不听从用户的意愿。”一名资深空调安装从业人员告诉记者，用户购机时附赠的服务通常仅包含基础安装项目，而打孔、加长管线、加装室外机接水盘、高空作业等均需额外付费。安装临街外机时，安装人员通常建议将外机装至规定高度，但有的用户为节省开支，会要求低位安装甚至直接放在店门口。此外，部分老旧小区和沿街门头房未预留空调冷凝水立管和排水口，一些用户不愿额外花钱延长管线。安装人员为顺利完成工单、避免与用户产生冲突，也不会强行纠正。

“入夏以来，因使用空调引发的邻里纠纷明显增多。有的居民、商户主动配合整改，延长冷凝水管，在楼下放置水桶接水或将冷凝水管引入室内排水。但也有人认为，外机装在楼外，配套管网又不健全，滴水是没办法的事，不该由其承担额外费用。”一名社区工作人员坦言，面对这种情况，社区也难以协调。

有基层执法人员表示，尽管国家和青岛市已出台空调安装的规范与导则，但均未明确违规安装的具体处罚标准与执行细则。在日常工作中，他们不会主动巡查空调安装是否合规，通常只有接到投诉后才会前往查看，督促规范整改。然而，由于相关规范与导则缺乏刚性约束力，加之此类违规者数量庞大，部分群众抱有“法不责众”心理，乱象难以得到有效遏制。

提升相邻权意识 完善管理规定

空调“任性”安装的症结不在于一户一店，而在于部分群体相邻权意识淡薄、配套设施存在历史欠账、执法刚性不足等多重因素。要治理这一城市“顽疾”，需要从厘清权利边界、补齐设施短板、强化制度约束等多个维度协同发力。

“许多因空调安装不规范引发的邻里纠纷，源于部分群众相邻权意识淡薄，为了省钱、省工序，忽视了他人的合法权益。”青岛市调解协会监事长姜东表示，这类纠纷大多集中在老旧街区等配套设施不完善的地方，配套缺位是客观存在，但绝不能成为违规安装空调、侵犯他人合法权益的借口。

《民法典》明确规定，不动产权利人行使权利时，不得危及相邻不动产的安全，更不能妨碍相邻方的正常生活。姜东指出，若因空调安装不规范或故障，产生空调滴水、热风直吹、噪音超标等情况干扰到其他居民正常生活，造成墙面发霉、物品受潮受损等财产损失，在法律层面已经构成侵权。受影响的相邻权利人可以依法提出诉求，要求侵权方排除妨害、消除危险。因此，居民不仅要规范安装空调外机，还应当定期做好空调及附属管线的日常维护，及时修缮破损管线、排查设备故障。

“空调安装纠纷看似日常琐事，实则关乎邻里和谐与社区治理温度。街道、社区、物业应发挥基层调解阵地作用，加强相邻权普法宣传，引导居民树立正确的相邻权意识，并为居民提供可行的解决路径。”姜东介绍，从以往调解经验来看，延长排水软管，将软管末端接入楼下公共排水口、绿地花坛或盛水的容器，或把外露软管移入室内，便能低成本甚至零成本解决问题。近日，市北区大港街道普吉社区就收到一起此类投诉，社区第一时间启动邻里调解机制，登门开展普法与协调工作，并在志愿服务团队的协助下，将楼上的空调排水管统一延长接入楼下公共排水口，化解了这起纠纷。

“要系统性解决这类问题，还可借助老旧街区改造契机补齐设施短板。”姜东表示，考虑到申请大规模老旧街区改造工程周期长、限制条件多，相关部门可探索推行微改造模式，通过“政府补贴+居民合理分摊”的资金分担机制，既能有针对性破解民生难题，也能降低单户负担。

青岛市人大代表、山东文康律师事务所执行主任张宁建议，在现有《青岛市建筑附属空调、管线、基站设置导则》基础上，出台专项管理办法，进一步明确各类违规行为的处罚标准。

外地城市的一些经验也值得借鉴。2008年实施的《上海市空调设备安装使用管理规定》针对各类不合规安装行为划定了清晰可执行的处罚标准。比如，空调冷凝水违规排放、未按规定高度安装空调外机等情形，由市或区、县生态环境部门责令限期改正；逾期未完成整改的，可处以500元以上5000元以下的罚款。该规定还细化了相关纠纷的全流程处理路径。上海市各级综合行政执法部门还常态化开展空调违规安装专项排查整治，并以“先普法后执法”的柔性执法理念，把握“执法刚性与服务柔性”的平衡点。

城事微观

AI演员带货 岂能“虚构体验”

近日，AI演员带货引发热议。一个利用AI技术虚拟出来的“演员”，凭借热门AI短剧积累了40余万名粉丝，商业价值飙升，其广告报价甚至超过不少真人网红。凭借超高话题与流量热度，这个AI演员顺利拿下一个推介美瞳产品的商单，却因一句“美瞳戴了一天都很舒服”的文案引发争议，相关广告最终被下架。

此次争议的焦点在于技术虚拟性与广告真实性的冲突。美瞳属于第三类医疗器械，直接关联眼部健康。我国《广告法》明确，禁止代言人对医疗器械作推荐、证明，杜绝个人主观体验背书误导消费者。不同于真人代言人，AI虚拟人根本没有实体感官，也就无法产生真实的使用体验，所谓“佩戴舒适”的评价，只是运营团队撰写的文案、算法模拟的话术，本质是凭空虚构消费体验，对消费者极其不负责任。

更值得警惕的是，尚未完善的法律条文让不少从业者钻了规则的空子。现行《广告法》将广告代言人界定为独立民事主体，而AI虚拟人无法独立承担法律责任，因此不属于法定代言人范畴。部分运营方让AI虚拟人模仿真人代言模式，却以“非代言人”身份规避法律约束，会侵害消费者的知情权。

真假难辨的广告代言背后，AI短剧行业的乱象更值得深思。当下AI短剧多数作品难以出圈，流量红利转瞬即逝，不少运营方无心打磨短剧内容、深耕IP价值，而是通过炒作商单、制造热搜话题，急于将流量变现。

技术创新永远不能凌驾于法律与诚信之上，AI虚拟行业需补齐法律空白，明确权责体系，划定清晰的广告禁区。例如，严禁AI虚拟人对医疗器械、药品、保健食品等高危品类做体验式推荐；明确广告主、运营方、发布平台的连带责任。

同时，发布平台应该完善AI内容审核与标识机制，强制所有AI虚拟商业内容标注生成属性，及时拦截下架虚构使用体验、误导消费者的广告，从源头遏制虚假营销。

AI技术的出现为商业生态扩容、传播表达创新提供了全新可能，可“真实”是广告的底线，这一点不会因技术迭代而改变。

12345 热线聚焦

流动摊贩常堵路 柔性治理“解疙瘩”

近日，市民王女士通过市12345政务服务便民热线反映，平度市崔家集镇中庄村小学路口附近，摊贩占道经营，影响交通安全。

中庄村小学路口人流量、车流量大，是周边村民出行、学生上下学的必经要道。“长期以来，不少卖果蔬、小吃的流动摊贩常聚集在这个路口，挤占行车道与人行道。”王女士介绍，每到早晚交通高峰期，这个路口人车混杂、视线受阻，车辆在转弯、会车时避让空间不足，堵车成了常态。行人穿梭于车流、摊位之间，极易发生剐蹭、磕碰等安全事故。

道路通畅、出行安全，是群众最基本的民生期盼。接到诉求后，平度市为民热线服务中心第一时间启动处置流程，转办至崔家集镇。依托“您的期盼、小崔帮办”工作机制，崔家集镇迅速组建由综合执法、派出所、管区等部门组成的专项整治小组，靶向破解占道经营治理难题。

“摆摊是这些村民的增收渠道，强制清场极易引发抵触。”崔家集镇党委副书记、镇长，政协委员联络室主任孙杰告诉记者，不同于“一罚了之、一撤了之”的治理方式，专项小组坚持柔性治理、暖心疏导先行，最大限度兼顾道路安全与群众生计。

工作人员避开经营高峰，走访中庄村小学路口所有流动摊贩，结合周边真实交通事故案例以案释法，清晰讲明占道经营的安全风险与违规后果。同时，耐心倾听摊贩的经营难处，主动告知规范便民经营点位，引导摊贩主动搬离路口、规范经营，得到摊贩的理解配合。

在充分劝导、限期整改的基础上，专项小组还开展了集中清理整治行动。各部门各司其职、协同配合，交警现场疏导车流、规范通行秩序，执法人员协助摊贩搬运经营物品，管区工作人员维持秩序，有序清理路口占道设施和杂物，全面保障顺畅的通行环境。

为避免占道现象回潮，崔家集镇推行“早晚高峰定点值守+日间机动巡查”机制，安排专人在摊贩集中出现时段定点值守，实时劝阻违规占道行为；依托村级网格化管理优势，做到早发现、早劝离。如今，中庄村小学路口占道摆摊问题得到有效治理，路口交通秩序井然，群众出行安全感显著提升。

本版撰稿/摄影 邱 正

读者来信 记者追访

快件总是“被默认”送到快递驿站

“快件上门”为何这么难

“跟快递驿站和快递小哥沟通了好几次，想让他们把快件送到家，但均以失败告终。”近日，市民张女士通过党报热线反映了这一烦心事。

不少市民在网购时发现，部分快递企业默认将快件送到代收点或智能快递柜，市民若有特殊情况需要送货上门，常常沟通无效。

一波三折快件难上门

张女士家住东李片区，在市北区一家金融机构上班。“我们很难做到朝九晚五，早上上班时快递驿站还没开门，晚上下班回到家时快递驿站已经打烊，只能等到周末取件。”张女士告诉记者，为了能让快件送上门，她按照从网络上搜到的“教程”，在某物流小程序上将收货偏好设置为“送货上门”，但她的快件依然被送到快递驿站。驿站负责人告诉张女士，想送件上门，有一种“反向”操作方法——被驿站“拉黑”。

“正常情况下，配送员会将所有快件都送到快递驿站，我们逐一扫码入库，将取件码发给收件人，收件人凭码取货出库。如果想送件上门，我们得在系统里‘拉黑’收件人的手机号码，这样，无法入库的快件会退给配送员，才能送件上门。”小区快递驿站的负责人说。

张女士照着操作，手机号码被快递驿站“拉黑”，但当她再次网购后发现，快件明明到了青岛，却迟迟送不到家。“快递驿站说已经将快件退给了快递公司站点，让我联系他们。快递公司却称要送的货太多，我的件大海捞针很难找到。”最终，张女士只能跟商家协商，选择了退货。

采访中，有着类似遭遇的消费者不在少数。“网购的商品都是直接被放到快递驿站，连征求收件人同意的电话、短信都没有。我找商家、找快递公司维权，打了好几个电话，双方都在拉扯，太耗费时间和精力。”市民李先生认为，要求送快件上门是消费者的正当权益，现在却成为一种“奢望”。

特殊需求应被充分考虑

日前，记者来到张女士所反映的中通速递（青岛国际院士港分部）探访。

该快递站点负责人袁先生介绍，送件上门之所以存在现实困难，是因为送货量太大，而利润又较低。“以张女士的小区为例，我们平均每天需要配送约900个快件，每个快件收入0.9元，其中包含配送员的工资、场地租金、车辆设备损耗等。”袁先生告诉记者，送件上门无疑要花费更多人力和时间成本，不同快递企业会根据自身的定位提供不同的服务和收费标准，有的企业主打优质服务，有的则靠“走量”主打性价比。“除非商家多支付快递费并在订单上备注‘送件上门’，我们才会上门配送。部分小区禁止快递车入内，还有一些老旧小区没有电梯，这些都是快件难以送上门的现实因素。”袁先生说。

快递配送员王先生透露，将快件一次性投放至驿站，每件约支付给驿站0.3元，“虽然这样算下来配送单件的收益降低，但现在快递公司都用成本较低的无人快递车，相同时间能多派送数倍的快件，整体收益反而更高。”

根据2024年3月1日起施行的《快递市场管理办法》，经营快递业务的企业未经用户同意，不得代为确认收到快件，不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施。然而，法规施行两年多，擅自将快件投递至驿站或智能柜的现象依旧普遍。

“部分市民确有快件上门需求，应被看见并充分考虑，而非直接剥夺其选择的权利。”业内人士认为，快递企业在控制成本、提升效率的同时，应充分考虑有特殊需求的群体，进一步提升服务质量。

今年1月，青岛市政协经济委员会曾提出《关于提升青岛市快递服务质量的提案》，指出末端配送服务质量仍有待改进，建议加大对快递企业执法力度，增加监管频次，倒逼企业提高服务质量。记者从青岛市邮政管理局了解到，该局严格落实《快递暂行条例》《快递市场管理办法》及《快递服务》国家标准等行业法律法规标准，加大末端投递环节执法力度，去年以来对圆通、中通、韵达、EMS等多个品牌的经营企业，因未经用户同意擅自使用智能快件箱或服务站投递等违规行为，依法作出警告、罚款等行政处罚。