

投诉问题办理情况公示表

公示单位：昆明市官渡区人民政府

2024 年 6 月 11 日

投诉问题	受理编号：D3YN202406010019 投诉问题：昆明市官渡区小板桥街道海祥社区海乐世界5座、6座、10座10层中间大型风机、抽水泵、排烟管道等噪声严重扰民。前期反映后，现场检测噪音时关闭了部分风机且测定时机器运作负荷远低于平均值，整改效果差。
核实情况	此件与2021年第二轮中央生态环境保护督察交办件不重复。与2024年第三轮中央生态环境保护督察交办件D3YN202405190068、D3YN202405240029、D3YN202405270049重复。2024年6月2日，官渡区小板桥街道办事处牵头，组织昆明市公安局官渡分局，昆明市生态环境局官渡分局进行了现场核实。核实情况如下： 举报问题位于昆明市官渡区，按行业类型属于其他；按污染类型属于噪音；按区域分布属于城市；按利益关系属于群众身边问题；按群众身边，属于其他；按照分类办理要求，属于群众身边的生态环境问题。 （一）投诉人反映的“昆明市官渡区小板桥街道海祥社区海乐世界5座、6座、10座10层中间大型风机、抽水泵、排烟管道等噪声严重扰民”问题。经查，该问题部分属实。 此件为重复投诉件。2024年5月20日、2024年5月25日、2024年5月28日，官渡区人民政府分别收到第三轮中央生态环境保护督察交办件（编号：

D3YN202405190068 、 D3YN202405240029 、
D3YN202405270049) 反映同一问题。

2024 年 4 月 6 日,昆明海文商业管理有限公司已于对冷却塔、热泵电机部分加装隔音设备,对排油烟机加装消声器消音风管;商户空调外机加装隔音设备,4 月 17 日竣工后在海乐世界购物中心 C 区多个点位进行了机械噪音检测,并出具了《海乐世界购物中心 C 区噪声检测报告》,该检测报告中显示现场分贝最高为:58.9 分贝,未超过 60 分贝,按照《声环境质量标准》(GB3096-2008),昼间≤60 分贝,未达到社会生活噪声扰民的标准。

2024 年 5 月 22 日,到海乐世界 5 座和 6 座 10 楼连廊处实地查看设备运行噪音情况,随后召开处置工作现场协调会。

2024 年 5 月 25 日,在海乐世界购物中心 C 区多个点位进行了机械噪声检测,检测时间为昼间 20 时 55 分至 21 时 25 分,夜间 22 时 07 分至 22 时 30 分,并于 5 月 27 日由昆明市生态环境局官渡分局出具了《海乐世界购物中心 C 区噪声监测报告》,该检测报告中显示现场昼间平均分贝最高为:44 分贝,未超过 60 分贝,夜间平均分贝最高为:41 分贝,未超过 50 分贝,按照《声环境质量标准》(GB3096-2008),昼间≤60 分贝,夜间≤50 分贝未达到社会生活噪声扰民的标准。

2024 年 5 月 30 日,与 5 座、6 座 8 户海乐世界住户召开民情恳谈会,现场海乐世界 C 区 6 座 1135 号公寓、1138 号公寓提出要求拆除海乐世界 C 区 5 座和 6 座 10 楼连廊处设备,因其诉求未能得到满意答复,导致住户情绪

激动，质疑昆明市生态环境局官渡分局 5 月 27 日出具的《海乐世界购物中心 C 区噪声检测报告》，并多次以各种无理诉求阻碍民情恳谈会正常流程，辱骂现场工作人员。现场工作人员已告知住户可通过司法途径与昆明市海伦堡地产开发有限公司、昆明海文商业管理有限公司等解决矛盾纠纷。

经小板桥街道办事处海祥社区居委会及昆明海文商业管理有限公司了解，海乐世界 C 区 6 座 1135 号公寓、1138 号公寓住户自 2022 年 4 月至今，多次向相关部门拨打举报热线，投诉海乐世界 C 区 5 座和 6 座 10 楼连廊中间风机、排烟管道等噪声扰民问题。小板桥街道办事处、昆明市公安局官渡分局、昆明市生态环境局官渡分局、海祥社区居委会及昆明海文商业管理有限公司多次与住户进行调解，但未调解成功。2023 年 3 月 21 日，海祥社区为 1138 号公寓住户与昆明广福麦吉克文化传媒有限公司搭建沟通协调平台，经与双方协调后，由昆明广福麦吉克文化传媒有限公司提出以 4000 元的租金（明显高于市场价格）租下住户公寓，住户提出的要求租金为每月 8000 元，导致双方未能调解方案未能达成一致。2023 年 8 月 2 日，中闸派出所、海祥社区居委会工作人员及海文商业管理有限公司在海祥社区人民调解室再次对噪声扰民投诉问题进行协商解决，1135 号公寓住户要求昆明市海伦堡房地产开发有限公司原价回购其公寓房，并赔付额外的精神补偿，导致双方再次调解失败。因噪声设备扰民问题，经官渡区人民政府小板桥街道、海祥社区居委会等部门多次调解，均未获得住户满意。

	(二) 投诉人反映的“前期反映后，现场检测噪音时关闭了部分风机且测定时机器运作负荷远低于平均值，整改效果差。”问题。经查，该问题不属实。 根据《中华人民共和国噪声污染防治法》第八十八条第二项规定“夜间是指晚上十点至次日早晨六点之间，夜间时段长度为八小时”。该投诉件涉及昼间、夜间产生噪声的情况，为了充分了解实地噪声情况，2024年5月23日晚22时20分，官渡区小板桥街道办事处牵头组织昆明市公安局官渡分局、昆明市生态环境局官渡分局、海祥社区居委会、昆明海文商业管理有限公司到海乐世界购物中心C区6座11楼进行入户监测，由于住户情绪激动，对现场工作人员进行指责辱骂，经现场民警及工作人员多方劝说，仍未取得住户谅解，导致现场监测中断。2024年5月25日，20时55分至21时25分检测时，相关设备处于正常开启状态，仅有消防排烟机处、风冷热泵处于关闭状态，不存在检测噪音时关闭了相关设备且设备运行低于正常负荷情况。 经核实，存在以下问题： 海乐世界C区6座1135号公寓、1138号公寓住户与昆明市海伦堡地产开发有限公司、昆明海文商业管理有限公司等存在矛盾纠纷问题。
办理情况	召开民情恳谈会，告知6座1135号公寓、1138号公寓住户可通过司法途径与昆明市海伦堡地产开发有限公司、昆明海文商业管理有限公司等主体解决矛盾纠纷。
办理单位	官渡区人民政府小板桥街道办事处

主要工作 成效	海乐世界 C 区 6 座 1135 号公寓、1138 号公寓住户与昆明市海伦堡地产开发有限公司、昆明海文商业管理有限公司等存在矛盾纠纷问题落实情况。该问题已于 2024 年 5 月 30 日办结。针对投诉问题，官渡区小板桥街道办事处牵头组织昆明市公安局官渡分局、昆明市生态环境局官渡分局等多个部门已于 2024 年 5 月 30 日召开民情恳谈会，告知 6 座 1135 号公寓、1138 号公寓住户可通过司法途径与昆明市海伦堡地产开发有限公司、昆明海文商业管理有限公司等主体解决矛盾纠纷。
公示说明	现将该投诉问题办理情况进行公示，如有意见建议，请反馈至官渡区人民政府小板桥街道办事处（官渡区小板桥镇中街10号）。联系人员及电话：邓若冰，0871-67363561。

