



出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

手机一点 政府督办



青岛市12345政务服务便民热线媒体联动平台

公共场所视频监控是否有效运行？群众能否获得便利的数据服务？
个人隐私和数据安全能否得到保障？

公共场所摄像头需管好用好

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
市12345政务服务便民热线
观海新闻客户端“直通12345”
党报热线82863300

■话题热度 ★★★★☆

现象

急用时发现设备损坏

“我的车停在小区内被剐蹭，我向交警部门报案后，想查看小区东北门附近的监控，却发现周边监控都不好用。”近日，家住崂山区鲁信长春花园小区的王女士讲述自己的经历，“后来交警回复我，小区的监控设备之前没有信号，是通信公司方面的原因，现在已经修好。”

无独有偶，家住李沧区的赵女士反映，自己的车辆在升平路被刷，公安部门调取事发位置上方监控数据，显示黑屏。这处监控设备由谁负责管理维护呢？赵女士咨询了李沧区的大数据、政法委、城管、公安、沧口街道办事处等多个部门，也没找到答案。

监控数据管理归属不清

家住市北区保儿东山小区的居民刘女士反映，自己的车在小区内被剐蹭，周边有监控摄像头。“我想查看监控，物业人员让我去区大数据局，但是区大数据局的工作人员说我们小区的监控并未接入系统，让我找物业。”刘女士说，她也曾到公安部门咨询过，但公安的系统还未覆盖到小区内部，所以直到现在，她也不知道去何处查看监控。

对监控数据需求多样

日前，来青岛旅游的杨女士在市南区一家火锅店吃完饭后，发现大衣腰带丢失。因为着急赶飞机，她向火锅店工作人员求助，希望能查看就餐时的监控画面。在餐厅工作人员的帮助下，她顺利地查看了监控视频。“虽然我最终没有找到腰带，但还是感谢工作人员的配合。”杨女士说。

家住市南区的于先生告诉记者，自己有一次将车停在团岛附近路边，回家后发现钥匙丢失，沿路寻找未果，偶然发现路边有家商户安装了摄像头。“我跟店老板说明情况后，

在数字城市建设中，各类监控摄像头是城市管理的基础设施之一。随着监控设备的增多和监控数据的积累，有效管理和利用这些数据，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，对于提升社会治理效能发挥着重要作用。

近期，不少市民向市12345政务服务便民热线、党报热线82863300、观海新闻客户端“直通12345”平台反映，一些公共场所的视频监控存在设备损坏、归属不清、数据服务能力弱等问题。对此，记者展开调查。

他很热心地帮我调出了监控，正好能看到路边情况，并帮我找到了钥匙。”于先生说，通过这件事，他感到监控摄像头在日常生活中发挥着重要作用。

分析

监控系统管理运维复杂

公共场所监控设施以及产生的相关视频图象信息，按照规定该由谁来管理呢？

根据2010年实施、2020年修订的《青岛市公安局公共视频图像信息系统管理办法》(以下简称《管理办法》)，公安机关应当对视频图像信息系统的使用单位应当遵守“禁止与监看工作无关人员擅自进入监看场所”的规定。记者了解到，如果个人有调取公共场所监控录像的合理诉求，可以向公安机关报案，由其协调相关部门调取视频。

一些居民小区、经营单位安装的监控摄像头产生的监控数据，并未接入大数据局等政府部门的信息系统。对这部分监控数据，市民如有需求，该如何查看呢？

青岛市政协常委、山东正航律师事务所主任李秋航认为，业主在有正当诉求时可以查看小区监控。但是，由于居民小区监控的建设和管理主体复杂，业主可以先到社区落实监控管理方，再根据监控灯杆上标注的项目名称和灯杆编号，到相关单位查询监控视频。若市民需查看经营场所的监控，可以与经营单位协商，若涉及违法案件，可以寻求公安机关的帮助。

个人如何查看监控数据

公共场所监控摄像头产生的数据，个人能不能查看？如有需求，应该到哪里查看？

根据《管理办法》，视频图像信息系统的使用单位应当遵守“禁止与监看工作无关人员擅自进入监看场所”的规定。记者了解到，如果个人有调取公共场所监控录像的合理诉求，可以向公安机关报案，由其协调相关部门调取视频。

一些居民小区、经营单位安装的监控摄像头产生的监控数据，并未接入大数据局等政府部门的信息系统。对这部分监控数据，市民如有需求，该如何查看呢？

青岛市政协常委、山东正航律师事务所主任李秋航认为，业主在有正当诉求时可以查看小区监控。但是，由于居民小区监控的建设和管理主体复杂，业主可以先到社区落实监控管理方，再根据监控灯杆上标注的项目名称和灯杆编号，到相关单位查询监控视频。若市民需查看经营场所的监控，可以与经营单位协商，若涉及违法案件，可以寻求公安机关的帮助。

个人隐私和数据安全怎么保障

公共场所的监控摄像头越来越多，如何才能保障个人隐私不受侵害？产生的监控数据，如果被非法获取和使用，该怎么办？

“视频图像信息系统被严令禁止在旅馆客房、集体宿舍、公共浴室、卫生间、更衣室、哺乳室、试衣间等涉及公民隐私的场所和区域安装，对安装视频图像采集设备有可能侵犯个人隐私的，应当采取措施，防止侵犯个人隐私。”李秋航表示，在现行管理办法中，对经营单位安装监控的覆盖范围还没有明确界线。当个人隐私受到侵害时，受害人可及时向公安机关报警，同时可以用自己的手机拍照或者录像，第一时间固定相关证据。若监控视频确实侵犯了个人隐私，受害人和警方

记者了解到，在实际工作中，相关部门根据项目实际情况提出设备养护、升级网络、理线打标等运维服务采购需求，并在政府采购信息公开平台发布招标公告，择优选择运维单位。使用单位委托其他单位运营、维护视频图像信息系统的，双方应当明确保证系统安全运行的责任。

由于监控摄像头体系日益庞大，功能越来越多，受影响的因素非常多，做到有效运维和监管不容易。一方面，监控设施的投资建设主体多样，日常设备维护和视频图像信息管理涉及的部门和单位众多。另一方面，长期暴露在室外的摄像头设备容易老化，有些摄像头因为灰尘沉积、植物缠绕等，拍摄画



■市北区保儿东山小区3号楼旁，一处监控摄像头被枯藤缠绕遮挡。

可以要求侵权者删除相关视频资料，如果发现相关内容在网络上传播，可以要求网络运营者停止侵权、删除相关视频资料，赔礼道歉，若对人身财产权益造成损害，受害人可以要求侵权者承担相应的赔偿责任。

建议

重视日常维护 厘清权属责任

“青岛有明文规定，视频图像信息系统的使用单位应当建立运行维护、安全检查等制度，并保持图像画面清晰，运行时间准确，保证系统正常运行，发现系统故障的，应当及时通知管理维护部门修复处置；对不能及时修复的，应当采取临时应急措施承担视频图像信息系统原有采集功能。”李秋航建议，运维单位要加强对视频监控设施的日常维护，定期巡查线路安全，检测设备性能，及时发现和处理问题，确保设备正常运转。相关部门要定期对已建视频监控系统的责任单位开展检查，对视频监看和管理人员进行备案并开展培训，提高从业人员的业务能力和职业素养。

针对一些公共场所监控摄像头权属不清的问题，青岛市政协委员、市委党校管理学教研部副主任李光全建议，各区市相关部门应开展全面调查，排查存在问题的监控设施，厘清权属，完善标记，实现精准定位。对于已经废弃的监控设施，要及时清理拆除，更新备案数据。

读者来信



回收旧鞋 助力环保运动场建设

□刘萍萍

去年，有企业开展“旧鞋新生”公益活动，在减少废弃物污染的同时，为公益运动场的建设贡献了力量。旧运动鞋经过拆解和再加工后可转化成可重复利用的橡胶颗粒材料，用于铺设环保公益运动场，能降低碳排放。

我建议相关部门和企业携手，合作举办类似的回收减碳公益活动，让市民通过线下和线上两种途径参与绿色回收。这既能为市民提供更多的运动空间，也能增强市民的环保意识，引导市民通过回收旧鞋这一举手之劳，加入环保和公益队伍中，助力青岛“无废城市”建设。我期待，未来有越来越多的“零碳”环保操场、运动场在岛城“拔节生长”。

工业园区能否引入无人配送

□李松

近年来，北京、深圳、长沙等城市出现了无人车、无人机配送快递、外卖的新事物，打造出智慧物流网络和智慧产业园区。这些无人设施不仅能收送快递、外卖，还可以为生鲜超市给顾客送菜，实现了“一车多用”“货到即走”“3公里15分钟送达”的常态化运营。无人配送设施可设置目的地和规划路线，精准实现点对点的物资配送、回收、携物跟随等多种功能，操作简便，可应对快递、外卖高峰时段运力不足的问题。

目前，青岛正加快建设新兴产业专业园区，这些园区往往面积大，员工多，分布着很多高新技术企业。希望相关部门积极对接配送、外卖平台和技术企业在园区内引进、试点无人机、无人车配送快递、外卖服务，发展新兴配送产业，推动智能网联设施的商业场景落地，促进青岛智能网联产业的多维发展。

曝光台

高空掉墙皮 居民心慌慌

温哥华花园小区隐患点警示线拉了半年但问题悬而未决



■楼上掉墙皮，楼下的警示线拉了半年，隐患却没解决。

“小区通道口掉落墙皮，周边拉着警示线，设置了警示标语，却迟迟没有采取其他有效措施。”近日，家住辽阳东路温哥华花园小区的王先生向党报热线求助，希望尽快消除这一处安全隐患。

记者在温哥华花园小区西南侧通道口看到，一处二层的网点房楼下放置了15个锥形帽，拉着一条长约20米的警示线，墙上贴着“墙皮脱落请勿靠近”的警示标语。掉墙皮的地方是网点房顶层的挑檐，已脱落了3处较大面积的墙皮，大的近两平方米，小块的近一平方米。已脱落部位周边的墙皮也已松动，可能随时掉落。记者注意到，挑檐下方的一台空调外机罩已被砸坏。

“我们店的上方就是这处挑檐，警示线拉到了店门前。由于墙皮掉落隐患迟迟没有解除，我们店的客流受到很大影响。”一楼网点的经营者告诉记者，从去年7月开始，楼顶不断掉落墙皮，社区工作人员拉起了警示线，却没有采取进一步处置措施。

“社区早已将这一情况反映给街道，但是还没有人来维修。”温哥华社区相关工作人员表示，他们会再次向街道反映这一情况。

记者从中韩街道办事处了解到，温哥华花园小区计划列入2024年崂山区老旧小区改造项目，网点房挑檐掉墙皮的问题将结合老旧小区改造一并解决，但具体施工时间还不确定。

王先生呼吁，高空掉墙皮隐患不能一拖再拖，希望有关部门尽快清除可能掉落的墙皮，马上维修，为居民彻底解决后顾之忧。

本版撰稿/摄影(除署名外) 邱正

你问我答

急难愁盼 小邱帮办

网约车准入条件有哪些

读者张先生：我想购买一辆新能源车从事网约车运营，请问车辆需要符合什么标准？

青岛市交通运输局：根据《青岛市出租汽车管理条例》和《青岛市网络预约出租汽车车辆具体标准和营运要求》相关规定，拟从事我市网约车运营的车辆一般性要求为：7座及以下乘用车，车辆使用性质登记为预约出租客运；安装符合国家相关标准的具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置；车辆技术性能符合运营安全相关标准要求；车辆应当在青岛市行政区域内注册登记，车辆购置价格不低于巡游出租车礼宾型购置价格；首次申请的，车辆《机动车行驶证》载明的初次注册日期至申请之日起未超过1年；退出营运后再次申请的，车辆《机动车行驶证》载明的初次注册日期至申请之日起未超过3年。此外，新能源车车辆轴距应不小于2580毫米，电动机功率不小于90千瓦，续航里程不低于250公里。

如何使用医保线上支付

读者李女士：医院就诊的费用可以使用医保线上支付吗？

青岛市医保局：青岛医保移动支付平台支持参保人使用医保基金、医保个账支付就医费用。市民就诊前可关注支付宝小程序“青岛医保移动支付”，在医疗机构线上或线下完成就诊后，医疗机构会将费用通过支付宝小程序推送至个人手机上，待市民确认后，即可使用医保基金、个人账户金和个人自付资金线上支付。目前，青岛内分泌糖尿病医院和青岛西海岸新区中心医院已投入运行该支付模式，青岛大学附属医院和青岛市市立医院等90多家医疗机构已完成数据对接，下一步将根据院内情况择机开展。



留言板

观海网友“三亚”：城阳区荟城路最南端的道路上没有施划停车位，却有许多车辆在路两侧违停，希望交警部门加强执法，保持道路畅通。

观海网友“5hd1uR”：李沧区湘潭路53号一家超市门前的污水井冒污水，污水流到人行道上容易结冰，存在安全隐患，希望相关部门

门尽快处理。

观海网友“预见，方能遇见”：市南区新隆路31号南侧小路上有一处横跨道路的排水井，井盖松动，行人容易踩空。周边有多所学校和居民区，人流量大，期待相关部门及时修缮。

观海网友“众生一民”：在市北区通山路、登州路路口东南侧，有商户拆除了市政部门安装的固定挡车石墩，方便自家货车驶入人行道。相关部门后来在此设置了能移动的装

饰性花坛，但起不到挡车作用，希望重新设立固定挡车柱。

观海网友“U8CPWD”：即墨区岘山公园西侧的萃英路晚上不开路灯，存在安全隐患，希望相关部门尽快解决。

观海网友“SiyTa7”：崂山区劲松六路与同明路交叉口附近有一处露天平台，积存了大量生活垃圾。平台附近是居民小区，从楼上看到这些垃圾非常扎眼，严重影响生活环境，希望及时清理。