

五步闭环化解商住环境纠纷

【参与嘉宾】

汉阳区鹦鹉街道瓜堤社区党委书记、环物委主任 毛艳
瓜堤社区副主任 邵云萍
环物委分管环境卫生负责人 杨澄宇
社区居民骨干、环物委成员 龚娜
社区老党员、环物委成员 谌熏蒸
小区楼栋长、环物委成员 王桥斌

【案例背景】

瓜堤社区地处鹦鹉大道281号,服务2个市场化物业小区、1个红色物业小区及5个老旧自管小区,辖区商住混合楼栋较多,商铺经营与居民居住冲突时有发生。此前社区内一小商户私自破坏围墙开门经营,引发整栋居民强烈反对,围墙封堵后店主心生怨气,长期将经营垃圾、污水随意倾倒楼道,楼道异味弥漫、地面湿滑,居民安全与居住环境受到严重影响,引起居民集中投诉。店主亦反向投诉社区、物业不作为,双方对立情绪尖锐,邻里、商户、物业三方矛盾激化,一度难以调和。

【治理办法】

建强共治队伍,多元力量分头攻坚商户邻里矛盾

毛艳:社区环物委(环境和物业管理委员会)固定核心成员5人,人员全部深耕小区、贴近居民商户,分工明确、权责清晰。我担任环境和物业委员会主任,统筹矛盾处置,牵头小商户这类多方牵扯的疑难纠纷;环物委分管环境卫生委员杨主任专职负责日常环境监督、物业履职考核,统筹楼道环境整改工作;同时吸纳熟稔街坊关系的居民骨干、群众公信力强的退休老党员、掌握楼栋实时情况的楼栋长作为主要调解力量。在此基础上,小区党支部书记、党小组长、热心居民组建后备志愿调解队,形成“固定骨干+流动志愿者”调解队伍,商铺、居民两边都有专人对接,矛盾诉求第一时间有人承接、冲突苗头第一时间有人疏导。

龚娜:我长期在小区和居民打交道,邻里有不满意、有委屈都会



开展四方联动议事会。

社区供图

主动找我倾诉。商住纠纷爆发初期,居民群里怨言不断,我第一时间上门倾听居民诉求,记录大家对楼道脏乱、违规开门的顾虑,同步安抚居民激动情绪,同时实地拍照记录楼道污水、经营垃圾堆积问题,第一时间上报环物委。

谌熏蒸:商户和居民双方各有难处,对立情绪重的时候硬讲道理很难见效。商户店主和居民僵持阶段,我连续多次上门与店主谈心,以拉家常的方式拉近距离,慢慢打消店主抵触心理,引导店主说出私自开门、倾倒污水背后的真实诉求,避免矛盾持续升级。

王桥斌:我每日对楼栋开展常态化巡查,商住纠纷处置期间,持续跟踪楼道环境整改情况,每日查看物业清扫进度,整改完成后告知楼栋居民,持续关注环境维护成效,监督物业落实长效保洁,杜绝楼道脏乱问题反弹。

推行五步闭环流程,全链条处置商住环境纠纷

邵云萍:针对小商户经营这类牵扯多方的复杂纠纷,社区落地“发现—研判—处置—反馈—回访”五步闭环处置机制,全流程登记留痕、跟踪办结,不允许矛盾“半截子处理”。

毛艳:矛盾爆发后,我和龚娜连续十几天往返门店与楼栋,主动协助店主清理门前杂物,换位

思考倾听店主经营难处,缓和对立情绪;杨主任督促物业增加楼道清扫频次,每日定时清理污渍,稳定居民情绪;谌熏蒸逐户上门劝导居民,引导大家理性沟通,避免冲突升级。前后累计上门沟通20余次,店主终于放下抵触,坦言破墙开门只是想增加客流、维持家庭生计,并无刻意扰民的想法。

邵云萍:摸清双方核心诉求后,我们第一时间组织四方联动议事会,社区、物业、居民代表、商户店主面对面协商,平衡小区管理规范与商户经营需求,敲定折中解决方案:永久取消围墙侧门,不再破坏小区墙体;允许店铺外侧搭建合规防雨遮阳篷,拓宽门店经营空间;店主签订文明经营承诺书,承诺每日自行清扫门前区域,污水、经营垃圾统一规范收纳,不向楼道倾倒杂物。

该方案获得全体居民一致认可,店主主动撤回全部投诉。后续楼道环境持续整洁,邻里关系大幅缓和,商户经营、居民居住实现双向共赢。

【成效与启示】

毛艳:依托这套“五步闭环”治理机制,上半年社区累计开展业主见面日18次,办结上级交办民生任务47项,办结率100%;调解物业、邻里、商户经营类矛盾39起,调解成功率94.8%,其中小

商户这类商住混合纠纷均实现一次性化解无反弹;同步推进电梯加装、老旧小区改造、环境整治等民生项目,累计整改楼道堆物、商铺乱排污等环境乱象126处。辖区物业相关投诉量同比下降45%。面对商、住环境这类多方牵扯的复杂商铺纠纷,标准化闭环流程、多元共治队伍缺一不可,既有人牵头调解,又有制度约束整改,从根本上杜绝矛盾反复反弹。

杨澄宇:五步闭环机制让商户邻里纠纷处置全流程标准化,分级研判、事后回访复核,杜绝“调解一次、完事了之”。环物委扎根楼栋、贴近商户居民,让群众、商户都有畅通诉求渠道,遇到小商户这类棘手矛盾,不用来回拉扯,全链条跟进落实,切实破解商住纠纷反复反弹的基层治理难题。

谌熏蒸:化解商户与居民的矛盾没有捷径,商住纠纷能顺利解决,核心在于多上门、多倾听、双向换位思考。只有充分体谅居民居住诉求、理解商户经营难处,双方才愿意放下对立、坦诚沟通,邻里商户关系才能长久和睦。

王桥斌:常态化巡查、前置监督是化解商铺扰民矛盾的关键。如果能在封堵围墙初期及时介入,为商户讲清政策、以疏代堵,不用等到居民集中投诉才处理,就能大幅降低调解难度,减轻居民、社区双方负担。