

20天攻坚,终结15年用水纠纷

【治理办法】

望闻问切排查溯源,找准矛盾症结

贺经伟:小区水费矛盾爆发后,社区第一时间启动“望闻问切”排查机制。联络水厂工作人员实地踏勘总水表、供水管道,实地查清开发商遗留管道老化、不符合现行供水标准的硬件问题;网格员走访居民代表,广泛收集群众反映的“交水费仍被停水”“中间人挪用水费”等诉求;约谈开发商代表郭桂良、原收费人员叶国良,厘清各方互相推诿的矛盾焦点;联合供水公司技术人员核对全部欠费台账,把居民已缴费用、开发商历史欠款相互交织的复杂情况梳理清楚。经过全面摸排,找准问题根源集中在总表制管理漏洞、中间人资金挪用、供水管道设施不达标三个方面,为后续处置找准方向。

段龙:作为总楼栋长,我全程参与走访摸排,不少居民多次向我诉苦,水费交出去却没有落到水厂账户,随时面临停水风险,大家意见很大。我把居民真实诉求逐条整理反馈给社区,把群众的急难愁盼完整传递,推动各方正视这一积压多年的民生难题。

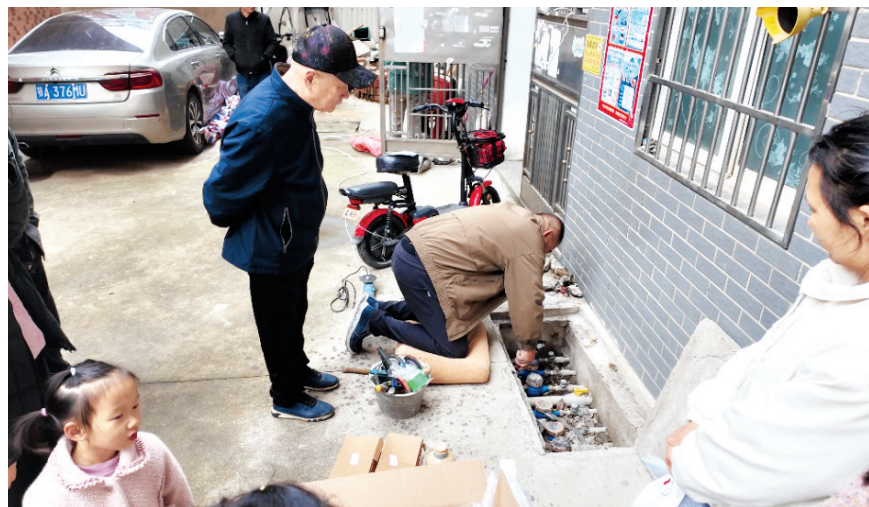
三方搭建议事平台,民主优选改造方案

贺经伟:面对盘根错节的历史遗留问题,社区搭建起“社区+供水公司+居民代表”三方议事协商平台,把改造方案摆上台面开展民主商议。供水公司最初提出整体更换全部供水管道的改造方案,每户居民需承担一万余元改造费用,居民代表开会集体研讨后,因成本过高,一致否决该方案。我们借鉴周边小区成熟治理经验,推出更换卡式水表备选方案,确立“居民自主缴费、水厂技术支撑、社区全程监督”工作模式:水表面价190元加上安装费40元,每户预收300元,实行多退少补;历史欠费问题由供水公司与开发商另行协商处置,居民只需要结清个人名下未缴水费;改造完成后一户一卡,居民交多少用多少,从根源上破除总表制带来的各类弊病。

李洪文:供水公司负责提供技术支撑,配合社区厘清欠费明细,对接水表改造相关技术标准,做好后期卡式水表运维保障,保障居民能够实现独立购水用水。

激活居民自治力量,专班推进落地实施

贺经伟:方案确定之后,社区引导小区成立居民自治小组,构建“总楼栋



▲工作人员检查用水情况。



◀社区工作人员入户了解情况。

长+单元楼栋长+专业志愿者”三级执行体系,组建“1+3+1”管理团队。推选带病坚守的段龙担任总楼栋长,程姗姗、张汝婷、徐国茂作为副手,水电工姚全胜负责全部技术施工。专门开设三方监管公共账户,由志愿者共同管理,保障改造资金安全透明。各单元建立微信群,楼栋长仅用3天完成费用收缴;技术志愿者多方比价筛选供货商,把安装成本压至40元每户。社区网格员全程跟进项目进度,关心关爱带病参与工作的志愿者,及时协调化解施工过程中的各类困难。

段龙:虽然身体不好,但小区用水事关几百户家庭,我主动挑起总楼栋长担子,和各位单元长、志愿者分工协作,上门做好居民思想工作,协调改造过程中的大小琐事。

姚全胜:我作为技术志愿者,跑遍多家建材市场对比水表质量与价格,挑选性价比最优的设备,施工期间清理老旧水表井杂物,保质保量完成水表安装作业。

张汝婷:我们几名志愿者共同监管公共账户,每一笔收支做好登记,做到账目公开,让全体居民看得明白、心里踏实。

【成效与启示】

贺经伟:仅20天时间,小区20个单元共计270户完成卡式水表更换,长达15年的用水纠纷彻底化解,居民实

现自主缴费,再也不用担忧无故停水。此次攻坚培育出23名居民骨干志愿者,真正实现“居民事居民议、居民事居民办”,形成可复制可推广的老旧小区改造“样本”。23名志愿者日夜奋战,70岁段龙带病统筹调度,全职妈妈熬夜核对账目,商户四处比价采购,单元长协调收费,水电工埋头施工,网格员全程兜底协调,干群并肩作战,居民满意度达到100%。

通过实地走访、多方核查的方式摸清矛盾根源,避免处置工作走弯路;通过搭建社区、供水企业、居民代表议事平台,充分开展民主决策,兼顾各方诉求,凝聚治理共识;依靠群众力量办好群众的事,实现从“解决一件事”向“化解一类事”的治理升级。

段龙:亲身参与这次用水难题攻坚,我真切感受到居民自治的力量。大家心往一处想、劲往一处使,困扰多年的用水难题终于解决,邻里之间更加团结,家园治理大家都愿意出力。

张汝婷:全程参与资金管理和改造推进,看着家家户户用上独立水表,不用再为水费纠纷发愁,所有志愿者的辛苦付出都很值得,今后我也愿意继续参与小区志愿服务。

姚全胜:改造完成之后,历史遗留的缴费乱象不复存在,技术赋能加上居民同心,老旧小区难题也能够高效破解。

通讯员李志凤 社区供图

【参与嘉宾】

长江新区阳逻街道
常乐社区党委书记

贺经伟

新亚花园小区开发
商代表 郭贵良 叶国良
新亚花园小区总楼
栋长 段龙

新亚花园小区居民
自治小组志愿者 张汝婷
新亚花园小区技术
志愿者(水电工) 姚全胜
供水公司业务负责人
李洪文

【案例背景】

新亚花园小区建成于2011年,长期以来,小区供水系统存在两大问题:一是开发商总表制,未实现分户计量,导致水费收缴混乱;二是商业与居民用水混用引发欠费纠纷。2023年2月,水厂检查发现该问题后要求补缴差价。2025年12月,欠费金额达7.8万余元,水厂多次下达停水通知,居民用水权益面临严重威胁。



工作人员安装新水表。