

R 金台视线

一些读者反映，有小区居民圈占公共区域，建车库、修庭院、楼顶加盖……多次投诉却始终无法解决

小区违建治理咋这么难

本报记者 孙立极 金 敏

在小区公共区域，建起围墙、围栏，修成自家车库、庭院，甚至在公共绿地种菜……近一段时间，一些读者来信、网友留言反映，住宅区内有居民违反法律规定建设建筑物，向相关部门多次投诉，却始终无法解决。小区违建侵害公共利益，增加安全隐患，破坏小区和谐，如何破解违建治理难？记者就此采访了相关人士。

只有31户的老小区，有10余处房屋有违建行为，小区居民多次投诉，仍然拆不了

今年5月，黑龙江鹤岗市工农区检测小区于晓丽（化名）在人民网“领导留言板”投诉：“我们小区有居民占用公共区域，私建围栏种菜，夏季鸡粪味臭气熏天。”

检测小区是个只有31户居民的老小区，没有物业公司。于晓丽所住的3号楼是“L”形连排二层楼房。加上1号、2号楼，有点像四合院，四面是楼，中间是院子。据她说，十几年前就有人私搭乱建，此后越来越多。除了圈地种菜，还有人围院子、修门房、建车库，乃至在楼顶加盖。

居民刘淑玲告诉记者：“我们两排楼中间的大道，原来可宽了。现在我对面那家建的车库都快修到我家门口了。要是我家也建，就谁也出不去了。”

不仅如此，“违建把雨水道堵死了。”居民王禾（化名）说，冬天下雪，化的水流不出去。冬季供暖不好，室内只有十七八摄氏度。“供热公司来看过，说要改成分户供暖才行。但违建太多，不方便施工，到现在也没改。”

违建让3号楼的“L”形拐弯处成了死角，只有3米宽的过道，消防车、救护车很难通过。

2023年9月起，刘玉堂等多户居民不断向工农区城市管理局反映检测小区违建问题。依据当地政府针对2023年11月人民网“领导留言板”的留言回复：接到投诉后，鹤岗工农区城管局执法人员联合社区工作人员多次到现场走访，并向市自然资源局发函确认，该处居民所建车库、门斗、接建三层楼未核发建设工程规划许可证。“由于此案涉及房屋10余处、当事人近20人，工农区城管局已向部分当事人下达法律文书，责令限期整改。”

据于晓丽介绍，2023年11月13日，城管局对违建的11户居民送达了责令整改通知书，但没有一家自行拆除。11月20日，城管局发出限期拆除通知书；12月14日，下达限期拆除催告通知书；2024年8月16日，下达强制拆除决定书，明确指出：“经催告后仍未履行拆除。现依据《中华人民共和国城乡规划法》第六十四条、第六十六条、第六十八条，《中华人民共和国行政强制法》第四十四条的规定，本机关将于2025年2月18日组织实施强制拆除。”

然而，王禾说，“直到现在，一次都没拆过。只有一次，街道来人把违规种的菜苗拔了。”但工作人员前脚走，后脚又有居民撒种子种上了。

于晓丽说，他们去问了，听说还要送到法院裁定后，才能执行强拆的手续。等待过

程中，“除了当初被送达强拆决定的10余户，又有人家建了。”她感叹，“拆除违建太难了！”

读者反映违建执行难，城管部门则面临早期发现难、调查取证难、处置执行难

像鹤岗检测小区这样的违建问题并非个案，从读者网友投诉来看，违建现象十分常见。

“小区违建主要是指违反法律法规、城乡规划或物业管理规定，擅自建造、改建、扩建的建筑物或构筑物，以违反规划许可和建筑安全为认定标准。”苏州大学王健法学院院长程雪阳教授介绍，具体来说，违建有的是占用小区公共区域，如私占消防通道、公共绿地建私人庭院、菜地，在楼顶搭建阳光房、阁楼等；有的是违建改变建筑结构或用途，如破坏承重墙、住宅改商业、增加卫生间或隔断房等；还有的是违反物业管理和服务规范，如超出建筑外立面搭建雨棚或改变外立面结构、颜色。

目前对小区违建投诉不难，读者网友反映，难的是投诉后处置慢、清理难。因为处理不及时，有的违建越建越大。

山东淄博市碧桂园一期有业主在人民网“领导留言板”投诉，小区一住户3年来不断扩建，修了近10米长、3米高的实体墙，建成一、二、三层。多名业主从其建设初期就举报，相关部门2024年也出具了“违法建设认定意见”，但该业主不但不停工，反而加紧建设。

有的违建因为清理不彻底，不久就死灰复燃。江苏淮安市涟水县中央城一期业主左先生说，有人在楼顶种菜，导致他家房屋漏水、墙面鼓包发霉。“街道社区去年说要把房顶清理后做好防水，到现在没见行动。泥土、容器都在，又有人上去种了。”

由于目前违建收益远高于处罚，再加上处置缓慢，很容易产生跟风效应。广东深圳市光明区宏发万悦山一名业主近日在人民网“领导留言板”投诉，小区自2023年底交房以来，违建不断。一名顶楼业主破坏消防门，将玻璃护栏拆掉改建成高墙，并在公共露台用钢筋水泥封顶做成房子。业主投诉后，虽然拆除了露台封顶，但护栏墙还在，又有小区顶层复式业主效仿。“6月11日，小区4栋和6栋又搭起了悬空脚架，安全措施极其草率。”而在此之前，顶楼违建修建时掉落过石头甚至铁锤，险些砸到路过居民。

“违建一直以来都是城市管理顽疾，居民小区违建还可能涉及邻里矛盾，综合治理违建面临更多困境。”山东潍坊市奎文区综合行政执法局工作人员王秀文介绍，首先是小区违建施工较为隐蔽，早期较难发现。其次是调查时许多业主不配合，导致取证受阻。还有部分违建因年代久远，难以清晰认定是否违建以及谁是责任主体。最后是处置执行难。部分业主对拆除对抗、阻扰，拆除时还可能涉及物品清运、高空作业等环节，增加了处置成本和难度。此外，违建治理涉及规划、住建、城管、法院、公安等多部门，目前部门间尚未实现数据实时共享，执法机关无法快速确定违建的主体及关联信息，也加大了处置

难度。

程雪阳则介绍，为了防止给公民合法财产权和住宅权造成不必要的损失，违建的认定程序比较复杂，需经多部门调查取证，如果违建涉及历史遗留问题，还需调取原始规划档案。同时，行政处罚程序也相对严格。“根据行政强制法，拆除违建需履行‘调查—责令整改—听证—强拆决定’等程序，全程可能耗时3至6个月甚至更久。如果当事人提起行政复议或诉讼，程序可能再延长半年至1年。”

“当然，违建治理难，也可能有执行层面慢作为、不作为的原因。”北京城市学院首都城市环境建设研究基地汤文仙教授指出，部分执法单位责任意识不强、执法不到位，不排除还有利益输送等腐败问题，导致违建屡报不拆、治理滞后。

加强标准化宣传，强化物业发现违建的前哨责任，从“刚性执法”向“柔性治理”转变

如何提升违建治理效能？早发现、早制止可以有效节省治理违建的时间。

“一般当其他业主或物业人员发现违建时，违建已在施工中，业主投入很多，对拆除就比较抗拒。”上海市闵行区春申夏地城一期业主委员会主任王瑛建议，要加强对违建的标准化宣传，“让居民充分了解何为违建，私搭乱建可能受到什么处罚。犹如告知网红灯要被扣几分一样，让业主清晰了解行为后果，以便未行先止。”

一些居民认为物业公司对待违建态度消极，甚至因收缴物业费压力，默许、掩护违建施工。辽宁大连天兴新家园一名业主表示，小区内有栋别墅业主从2025年2月开工后，邻居多次进行举报，“但物业放任违建施工车辆、器材进入小区”。

“作为小区预防违建的前哨，物业应履行巡查、劝阻和报告义务。”汤文仙对此表示，《北京市物业管理条例》明确规定，物业服务人对违法建设、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，应及时报告行政

执法机关。如果物业服务人未遵守相关规定，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门给予警告，处五千元以上一万元以下的罚款。他认为，北京的做法值得借鉴，要加强对物业服务人的培训与监管，通过追究物业服务企业未履行违建报告义务的责任，强化其法律意识，发挥物业在违建初期阶段的干预与协调作用。

“除了加强宣传教育，对违建要严格执行。”新疆伊犁哈萨克自治州读者顾文革来信表示，对已有的违建要依法拆除，执法过程要做到公平、公正、公开，建立完善内部、外部监督机制，确保违建整治取得实效。

汤文仙则建议，对于当事人对违建认定有异议的，要简化复议和诉讼程序，避免因程序繁琐而延误认定。“处置时间过长，可能导致违建像滚雪球一样越滚越大。”

王瑛也提出，城市管理部门治理违建结果应及时反馈给物业公司或居委会，便于后续监督。“我们小区报到城管部门的违建案例，有些最终未完全完成整改。如果整改不到位，违建可能就会愈演愈烈，还会导致居民间的矛盾加深，影响小区和谐。”

“在建设项目审批时，一些开发商利用规划指标弹性较大的漏洞，通过申报‘装饰性构架’‘绿化平台’等不计容设施，为楼房底层和顶层等区域预留后期改造空间。甚至有的房产销售时就向业主暗示后期可改建，间接助长了违建的滋生。”王秀文提出，要完善制度体系，加强部门间协同，强化治理合力。“原本存在违建的房屋不能上市交易，但因为没有关联，部分违建房屋仍能办理产权登记，导致对违建的处置力度不强、效果不佳。”她建议，要推动建立违法建设信息数据库，实现规划、住建、不动产登记等相关部门数据共享，提高重大复杂违法建设案件的认定与处置效率。

当然，就长期来看，汤文仙表示，治理违建的核心目标不在于拆，而在于治。违建治理应强调从“刚性执法”向“柔性治理”转变。发挥物业、街道、居民不同治理主体的作用，以人为本、源头防控，用“预防为主、治理先行”的模式，未诉先办“掐苗头”，将被动执法转为主动治理，提升治理效能的同时，也能让人们感受到城市温度。

（刘潇鸿参与采写）



黑龙江鹤岗市工农区检测小区的部分违建。

读 者供图

R 身边事

山西沁源县——

一个村子半数民房开裂

我们是山西沁源县聪子峪乡三义村村民，全村有100多户、近400口人。近年来，我们村内部分耕地、道路开裂，最宽处有十几厘米；一半的民房出现了不同程度的开裂现象，院子地砖四分五裂，有的墙垛前斜后歪，墙体断裂（见下图），门窗与框脱离。我们都认为，这是附近的马军峪煤矿造成的，采煤导致地表塌陷变形，波及村里的耕地、道路和房屋。

我们向相关部门反映后，乡里、矿上多次派人来现场察看。但目前只有3户受损特别严重的村民得到了补偿并进行了搬迁，其余没有任何音信。我们心里很不踏实。希望能妥善解决这一问题，让我们可以安心生活。

山西沁源县聪子峪乡三义村村民



R 建议

野生中药材被过度采捕，该管管了

眼下正是野生益母草生长旺盛的季节，往年房前屋后、路边沟坡、田埂上，都是开着紫花、散发香味的益母草。今年却看不到这种景象了。究其原因是，前些年有人大量收购野生中草药，一些人在益母草刚开花、还没有结成种子前就把能见到的益母草全采走了。慢慢地，野生益母草少了种子繁殖，越来越少，现在几乎绝迹。不仅益母草如此，可作中药材的野生蝎子遭遇类似。以前野生蝎子到处都有，田间山坡、土堆、石缝里都能看到。自从有了专门用于逮蝎子的紫光灯，逮蝎子变容易了。几年下来，我们很难再见到野生蝎子的踪影。

中药材中野生原材药效最好，然而许多野生中药材都像益母草、蝎子这样被过量采捕，越来越少。建议有关部门关注此事，采取措施，保护野生中药材资源。同时，要向群众宣传适量适时采收野生中药材的理念，不能过度甚至灭绝性采收、捕捉，给野生中药材发展繁殖留出空间。

河南内乡县 张书超

智能设备自带语音播报，不能扰民

车辆抬杆、快递柜、红绿灯、智能门锁……小区内外，自带语音播报的智能设备层出不穷。红绿灯语音提示对盲人来说，是不可或缺的辅助。然而，相当一部分智能设备并不需要语音播报，比如车辆抬杆、单元门禁等，这些语音提示不仅没有多大意义，而且扰民，影响周围群众的正常生活。

智能设备的语音播报功能应该因地制宜，按照实际情况，根据需要合理设置。一方面，设备生产厂家应该在产品设计时充分考虑用户需求，从源头合理规划语音功能，避免冗余设计；另一方面，管理部门应以人为本，通过相应规范，确保智能设备的使用便民不扰民，真正实现科技与生活的和谐融合。

北京朝阳区 刘剑飞

农户家庭安全储粮，多些指导

时下，不少农户习惯在自己家的小粮仓里存储余粮，然而尚有一些农户缺乏安全储粮的知识与方法，家庭存粮出现受潮变质、遭虫蛀鼠吃、受其他污染等情况，轻则浪费粮食，重则食用者健康受损。

当前正是夏粮收储季节，除了储粮农户多加学习、多掌握各种家庭安全存粮方法外，有关部门也要关注家庭储粮安全性问题，通过讲座或培训，向农户讲解家庭储粮安全知识。同时，还可派出专业人员到储粮户家里进行察看，了解其储粮场所、储粮器具、周围湿度与温度、通风、防污染、防虫害鼠害等情况，给予必要的指导帮扶，让农户对家庭存粮定期翻晒，新旧粮食分开储存，并合理轮换，让所存粮食干燥新鲜。

江苏南通市 杨汉祥

本报责编：向子丰

征集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展新闻线索征集，欢迎读者就“城市水体问题”提供线索和建议。

邮箱：rnmrdzlx@126.com

dzlx@peopledaily.cn

移动端：人民日报客户端“曝光台”

人民网“领导留言板”客户端

R 百姓关注

“6·18”促销期间，人民网“人民投诉”平台共收到投诉信息近1.4万条

促销规则虽简化，售后响应不省心

本报记者 向子丰 人民网记者 李 源

近日，2025年“6·18”年中促销落下帷幕。一个多月的促销期，平台和商家摒弃以往的“卷低价”策略，主打“简单让利”，拼服务、拼技术、拼效率。在这样的背景下，消费者是否觉得购物更简单更省心了？

据人民网“人民投诉”统计，5月13日至6月20日“6·18”促销期间，“人民投诉”平台共收到投诉信息近1.4万条。数据显示，“算不清”“买早买贵”等不再是消费痛点，相关投诉量较2024年下降72.6%；物流延迟、系统卡顿、优惠券失效、售后响应等问题仍是投诉热点。分析发现，各大电商平台不约而同地简化促销规则，更多采取立减直降、优惠券和补贴即领即用等措施，让消费者享受实惠更简单。

中国农业大学法学院教授刘俊海表示，如今，各大电商不再简单“卷低价”，而是着力优化平台规则，强调物流时效、价保周期、售后服务等差异化服务，如“超长价保覆盖全周

期”“半日达”等提升现货配送效率，意在引导整个行业生态更健康、更良性地协同发展。

“另外，全年促销常态化削弱了‘6·18’的促销力度，消费者不再将低价视为唯一决策依据，更关注商品品质和配送效率。”刘俊海认为，投诉数据也显示，消费者更趋于理性，对优惠透明度和履约效率的要求进一步提升。

今年在以旧换新政策“提质扩容”的政策推动下，数码家电领域产品“换新”消费活力显著，但在“6·18”期间，也是投诉量最大的品类。数码家电销售服务响应速度和退款效率成为消费者的主要痛点。具体表现是，超长促销周期导致订单量激增，物流运力承压，配送时效和包裹完整性难以保障；直播带货中夸大功能或隐瞒瑕疵，导致“货不对板”问题时有发生；售后安装问题、性能不达标等服务欺诈频现。

一名网友投诉说，他于5月22日在某电商平台购买了手机，还在7天价保期内，商家降价了200元，但是时间很短，他没来得及申请

价保就再次涨价。“5月31日，商家再次降价，幅度达246元，然而我申请价保，客服却以超过价保期为由不予受理。购买商品前，我看到商家直播间承诺不会降价我才购买，结果一过保期就降价了！”该网友说。

有消费者吐槽：价保期间的商品价格像“过山车”，变动过于频繁，很难把握，“也不能每天盯着价格”；部分商家刚过价保期就降价，也有“恶意”之嫌；未收到平台任何关于价保、降价的提醒。对此，网友呼吁，平台系统可设置智能推送“近期降价通知”功能服务，让消费者能及时了解价格的变动。

刘俊海表示，低价欺诈投诉减少是电商平台规则去泡沫化、监管技术落地、消费理性觉醒共同作用的结果。电商生态正从“价格内卷”向“服务竞争”转型。“但未来需警惕新型变相欺诈，如AI换脸直播虚构折扣等，共同巩固跨平台比价机制和治理成果。”

针对此次“6·18”促销出现的新趋势，专家表示，从智能客服、个性化推荐到动态定价，虚拟主播占比提升，未来AI将与购物节深度融合，但可能因“算法黑箱”或AI误判引发消费者投诉。二手电商融入大促，二手商品交易量增长，但鉴定标准不统一、售后责任模糊或将成投诉热点。监管强制直播间留存全量数据，虚假人气、刷单等灰色操作空间被压缩，但商家可能转向更隐蔽的“软性诱导话术”打擦边球。这些都或将成为消费者新的投诉维权热点。