

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 歆

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,谁谁也出不去了。”

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。”由于此案件涉及房屋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装修规范,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,又有小区顶楼复式业主效仿。“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、阻挠,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。”上海市闵行区春申复地城一期业主委员会主任王瑛建议,要加强对违建的标准宣传,“让居民充分了解何为违建、私搭乱建可能受到什么处罚。犹如告知闯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



黑龙江鹤岗市工农区检测小区的部分违建。

2025年6月30日 星期一

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



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都采走了。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。

中药材中野生原药材药效最好,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、捉捕,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 designs 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

本版责编: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:rmrbdzx@126.com

dzx@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

百姓关注

“618”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“618”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,消费者是否感觉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“618”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、售后响应等问题则仍是投诉热点。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。

中国人民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、价保周期售后无忧等差异化服务,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‘618’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“618”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。

“我于6月4日在某电商平台购买了一块儿童电话手表,结果收到货后发现商品有严重

划痕,不像是新品。开封后试戴期间手表明显发烫,我认为商品质量有问题,于是到货当天就申请了退货退款。然而,等商品寄回商家后,商家却以产品已激活为由不予退款,电商平台也不处理,互相推诿。”一名网友说。

退差价、退换货、按时发货、平台监督、退“国补”资格、客服响应,依次为维权比例最高的诉求。

“平台以‘过7天价保期、价保规则只针对店铺售价不含平台券’为由不给价保”“客服诱导尽早买,结果早买买贵了,无法退差价”“商品页面标注‘价保618’,降价后却以参与‘百亿补贴’或‘国补’为由拒赔”……消费者投诉较为集中的是退款退差价,部分平台“先涨后降”或拒绝履行价保承诺等令消费者不满。

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