R金台视线

环境脏而乱、生活不适应、物业费收不上，部分农村安置小区面临治理困境

农民“上楼”，这些现实难题如何解

本报记者 金 歆 向子丰 张文豪

伴随城镇化进程，部分农民通过集中安置方式迁入社区、住进楼房。“上楼”本是为了改善居住条件，而一些农民反映：他们的安置小区存在环境脏而乱、生活不适应、物业矛盾频发等问题。

从农村到小区，为何出现上述问题？背后原因是什么？记者进行了采访。

小区现状：飞线充电、电梯频坏，农作物农具无处放

今年8月，河南南阳卧龙区罗冢祥和小区被网友投诉“空地种菜”“垃圾遍地”。记者了解到，该小区位于卧龙区王村街道，2017年底建成交付，分8批次，安置了两个街道4个行政村的征迁群众。征迁原因主要涉及周边保税区建设、工业园建设、道路拓宽等项目。

网友说，罗冢祥和小区电梯老化，“按一下要触电”，保安、保洁都没有，楼道里垃圾遍地，地面沉降导致楼栋轻微倾斜，居民在小区空地上种菜……

实际情况如何？

9月17日，记者自西北门进入小区，未见保安值守。小区共有5栋淡黄色18层住宅楼，从二层到十层都有飞线自窗户拉出，垂到地面给电动车充电，几乎每栋楼内都停放着正在充电的电动车。

进入电梯间，18层楼的电梯按键显示屏只显示一位数字。小区里和楼道内都能看到果皮、纸屑、粪便等。楼道里的消防栓玻璃门大都破碎，消防支架还在，灭火器已不见踪影。

10月28日，记者再次来到这个小区。一名村民告诉记者，网友发帖后，小区突击整治过了。垃圾清理了，楼道杂物少了，消防栓也有门了。但飞线充电、电动车上楼等现象仍未解决。记者走进一个楼栋，仍有电梯不能使用。村民说，之前坏的电梯已经修好了，另一部又坏了。

“部分安置小区治理水平低、环境脏乱差的情况并非个例。”中国人民大学法律社会学研究所所长黄家亮表示。

不少读者网友也反映类似情况：湖北大悟县一安置小区缺公共照明、无规划车位，车辆随意挤占消防通道；陕西西安市一安置小区生活垃圾与建筑垃圾堆积，道路沉降导致坑洼，雨天积水难行；安徽阜阳市多个安置小区公共绿化带被私自开荒种菜……人民网“领导留言板”上，安置小区缺乏停车规划、空地种菜、饲养鸡鸭鹅等留言屡见不鲜。

卧龙区相关部门负责人坦言，小区很多住户来自农村，还保留着原来的生产生活习惯，搬入楼房后，有的在楼顶种菜，有的农具随意堆放，有的在广场晒粮。

记者看到，小区门口的“罗冢村文化大舞台”、消防通道上，堆放着收获的芝麻、玉米秆，空地上停放着拖拉机、农机具、三轮车等。

尽管搬进楼房，有的农民还在种地。记者在小区遇到正要骑电动车去种地的罗爽（化名），她说家里的宅基地被征收了，但村里还有承包地。

“原来出门就到地里了，现在要骑20分钟电动车，还有农具、化肥、种子都没地方放。”她无奈地说，“农具来回带着不方便，只能存放在亲戚家里，干活时再去取。”

村民罗贵（化名）则表示，不少人选择把地流转出去了，“隔了10多里地，咋种？”

管理困境：农民上楼后生产生活不适应，不愿交物业费，物业公司没收入难运转

面对罗冢祥和小区的管理问题，小区的物业公司润康物业负责人坦言，“收不上物业费，没有钱管。”她表示，公司2023年入驻，第一年没收到一分钱物业费，近两年员工工资都没足额发放。因此，小区一周仅能保洁两次，两个大门只有一个有保安值守。

“电梯维修、日常保洁、楼道清理，每一项都要钱，可物业公司没钱。这次能整改，还是网友发帖、记者来采访后，迫于压力，罗冢村村委会垫了一部分钱。”王村街道一位负责人表示。据介绍，最近物业采取了一系列办法，如“不交物业费不让用电梯”、每平方米0.5元（比附近商品房便宜1元）、空置房免缴，才收到了部分物业费。即便这样，目前小区物业费收缴率也仅为50%—60%。

为什么农民不愿交物业费？王村街道负责人说，过去村里保洁靠村集体、靠自觉，没有“花钱买公共服务”的概念。

“原来在村里，哪有物业费这回事。现在让我搬家，搬完了还让我交钱？”走访中，许多村民都对记者表达了这样的“看法”。

“部分安置小区出现的问题，是村民面临的诸多现实矛盾叠加的结果，不能简单归结于农民素质。”河南农业大学社会学系副教授刘风认为，村民“上楼”后，原本的很多观念习惯与小区生活不适应，其中对公共服务付费的认知偏差，就是重要的观念冲突。

收入结构改变也带来不适应。“以前种地，至少能解决吃的问题。在屋里取暖烧柴，也花不了多少钱。”村民曾珍（化名）算了笔账：现在小区没有集中供暖，冬天开空调每月电费要两三百元；吃菜都要买，每月又是千把元。小区尽管有电动车集中充电区，一些村民还是选择飞线充电，认为这样便宜。

有的村民宅基地和承包地全部被征收，拿到了一次性征地补偿，但没有后续收入来源。住在小区的刘奶奶说，自己年纪大了，除了种地也不会干别的，往后生活主要靠征地一次性补偿。她家在罗冢村大樊岗（自然村）的承包地已被征收，儿子一年就花掉了不少补偿款，却没有稳定的收入。

对于村民的生计问题，王村街道负责人认为，“房子给了，补偿给了，一亩地能补六七万元，其他的要靠村民自己了。”

黄家亮表示，“村民对收支改变的不适应会直接影响物业费收缴率，形成‘低付费—低服务—更低付费’的恶性循环。”江苏如东县网友反映，一安置小区先后有3家物业进场，均因业主缴费率过低、运营难以为继撤场，小区现在面临环境恶化、无人管理等难题。

南京大学城市科学研究院执行院长胡小武表示，“‘上楼’农民往往失去土地这一兼具生产与保障功能的载体，还要面对城市生活成本，物业费、日常饮食、停车出行都是新增成本，这种不适应会直接传导至小区治理层面。”

治理难题：管理主体权责不清，相关制度难以落地

“除了村民视角的诸多转型矛盾，从治理者一方看，农民‘上楼’后的治理难题也应引起重视。”胡小武表示。

首先是基层自治组织能否适应职责变化。

“现实中，许多村民仍保留农村户籍，往往由村委会进行管理，没有建立居委会，更不会成立业委会。”胡小武表示，“村委会不熟悉城市的基层治理，就可能造成治理问题。”

罗冢祥和小区安置涉及4个行政村的群众，目前由属地所在的罗冢村村委会管理。

“刚来时，没有物业公司，还是照以前的模式，村委会自己管。”罗冢村党支部负责人介绍，“确实没经验，很多问题处理不了，如楼道安全、绿地养护，我们都不知道怎么弄。”2023年，村委会才找来现在的润康物业公司。

管理职责的转变也给村委会带来了经济压力。

罗冢村村委会最初代管小区时，村集体每年收入18万元，却要为这一个小区投入十二三万元；物业公司入驻后，村委会承诺前三年每年补贴物业公司6万元。而近年来村集体的收入也在下降。

“目前财政支持与村集体补贴是安置小区物业运转的重要支撑，这给村集体带来了很大的压力，这种模式注定难以为继。”中国社会科学院社会发展战略研究院一位研究员表示。

除了村委会自身职责变化外，各管理主体的协同沟通也不顺畅。

虽然已经过两轮整治，但小区里飞线充电的情况仍然存在。对此，罗冢村党支部负责人表示，村里只能口头教育，真正的整改还要靠职能部门。“但村委会与消防救援部门直接沟通，其实是不顺畅的。”一位干部表示。

记者了解到，罗冢祥和小区配有底商，但所有权和经营收益归属于小区的建设单位。“如果小区底商收益用于保障小区管理，情况能改善不少。”王村街道一位干部说。

“有些地方，村委会觉得小区已移交物业，该物业管；物业觉得居民是村民，该村委会管；街道只把它当属地稳定问题兜底。”黄家亮认为，三方权责不清又互相推诿，日常巡查、设施维护、违规劝阻自然出现监管真空。

另外，基于安置小区的特殊情况，一些制度未执行到位。

“公共维修资金普遍缺失是其中一例。”胡小武表示，安置小区为实现尽快安置，普遍存在“先入住后办证”的情况，有的始终未确定产权，无法办理住宅专项维修资金。

罗冢祥和小区目前住户都没有办理个人不动产权证，也没有设立住宅专项维修资金，之前电梯大修，靠物业公司和村委会打报告申请上级拨款。物业公司负责人坦言：“随着小区老化，公共维修开支只会越来越多。”

解决路径：推动治理体系、经济结构、社会关系的系统性转型，构建多元共治格局

这些难题如何解决？

“从‘村庄’到‘楼房’，不是一次简单的空间搬迁，而是一场涉及治理体系、经济结构、社会关系的系统性转型。”黄家亮表示。

首先要改的就是观念。

“农民‘上楼’不只是换个地方生活，而是公共规则意识、付费意识、社区参与意识的重建。”黄家亮强调，这是个循序渐进的过程，不能靠强制灌输，需要参与式的引导和耐心的培育。

他建议，建立参与式的规则形成机制，以培育公共规则意识。如组织居民参观管理规范的小区、开展楼道卫生评比，引导居民讨论制定小区公约等——规则自己商量制定，执行时的抵触会小很多。

村民“上楼”后的生计问题需要高度重视。

“要从‘一次性补偿’转向‘持续性能力建设’，重构‘上楼’农民的收入支撑体系。”黄家亮建议，首先要优化征地补偿机制：一次性货币补偿容易被无规划支出过快消耗，可保留部分集体经营性建设用地，或配套商业、厂房等物业资产，由村集体统一运营、按股分红，让村民有可持续的收入来源。

此前，河南商丘一农村，就采取引进企业本村招工的方式，解决了安置农民的就业难题。

“这就是另一重要抓手——就业支持。”黄家亮表示，可以精准对接物业、家政、物流、社区服务等岗位，开展订单式技能培训并做好岗位衔接。

在治理层面破解困局，关键是厘清权责边界，构建多元共治格局。

黄家亮建议，要明确三方定位：物业公司负责保洁、保安、电梯维保等专业服务；村委会主要负责集体成员利益协调与集体资产运营；街道承担属地监管与兜底保障，监督物业履约、协调跨部门问题。同时，黄家亮表示，制度层面则需加快推进安置房不动产确权，推动住宅专项维修资金补缴。

“治理层面最关键的是要加强基层党组织建设。”胡小武表示，要积极探索社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业协调运行新模式。

“安置小区建得好只是城镇化的起点，治理得好、住得舒心，让村民真正融入城市生活才是目的。”卧龙区相关负责人表示，这需要政府、村集体、物业与群众协同发力，在发展中消化矛盾，在转型中补齐短板，最终实现“有人管、有钱管、管得住、住得好”的可持续治理。

（人民网记者**戴泽鑫**参与采写）

R身边事

青海西宁市——

地下车库竟装上健身器材

我们是青海西宁市广汇九锦园北区业主。本小区建有地下停车场。大约3个月前，物业公司在未征得业主同意的情况下，竟在地下停车位安装健身器材（见下图）。

小区停车位本就有限，又被健身器材挤占，停车更加不便，还增加安全隐患。而且小区共有部分改变用途，也应尊重业主意见。我们通过市民热线反映过此问题。这里停工了一段时间，最近又重新开工。希望有关部门关注此事。

人民网“领导留言板”网友



R建议

冬季打好防汛提前量

很多人印象中，防汛是夏秋季的事，其实不然。防汛重要的是防患于未然。如果不提前整治风险点，临近汛期再“抱佛脚”是不够的。特别是在农村，冬闲时节水位低、天气干，正是查隐患、补短板的黄金期，应该打好防汛提前量。

建议以村为单位，对河道沟渠、山塘水库、老旧堤坝组织必要的排查，重点看有无裂缝、渗漏、淤堵，记录问题、如期整改。冬闲劳动力相对充足，组织村民对房前屋后排水沟、田间沟渠集中清淤，既疏通“毛细血管”，又降低春汛积水风险。可结合人居环境整治，给予适当补贴或积分奖励，调动村民积极性。检查村级防汛物资储备，一些汛情多发地区，还可以利用外出人员返乡时机，组织简短的转移避险演练。

河南周口市 **张会丽**

让校园门口少些“二手烟”

在一些中小学门口，上下学高峰常能看到“烟雾缭绕”的景象。有的家长等候孩子时，抽烟解闷。放学时段，学校门口人员密集、交通拥堵、空间局促，烟味散得慢，很容易让孩子吸入“二手烟”。

未成年人保护法规定，“任何人不得在学校、幼儿园和其他未成年人集中活动的公共场所吸烟、饮酒”。学校门口正是这样的场所。建议学校在门口显著位置设置禁烟标志，通过家委会、家长会等渠道讲清二手烟对孩子的危害。此外，还可以安排护学岗现场劝导。考虑到学校只有劝导权，在必要的时候，相关部门也可以制定一些措施，把这些特殊场合的禁烟要求真正立起来。最重要的还是家长自觉，在孩子们集中的场所，主动收起香烟。这既是为了孩子的健康，也是家长以身作则，做好遵守规则的示范。

江苏扬州市 **韩 扬**

R百姓关注

人民网“人民投诉”发布2026年“双11”消费维权数据报告——

退换货遇隐形门槛 涉AI投诉逐渐增多

本报记者 赵 兵 人民网记者 李 源

2026年“双11”促销结束，近日人民网“人民投诉”平台发布2026年“双11”消费维权数据报告，对消费者的投诉进行梳理，发现国补验货不退等老问题依然存在，围绕AI（人工智能）导购、AI客服则出现不少新问题。

数据报告显示，涉及售后履约的相关投诉内容占投诉总量的30.2%，其中，拆封后退货、AI客服等成为消费者集中反映的问题。

不少消费者反映，退换货时遇到麻烦，尤其是购买的商品涉及国补时，会面临“拆封两难”。为核验国补资质，需收货后当场拆封验货；一旦拆封，商家又以“影响二次销售”为由拒绝七日无理由退货。

消费者洪女士网购了一部笔记本电脑，“收货时国补验收，快递员走后，才发现到货和我购买的不是同款。”洪女士说，她申请退货，店铺以国补现场验收和激活为由不支持退货退款。还有消费者反映，仅拆开外包装、并未激活设备，电脑、耳机等商品依然无法退换。

与此同时，付费权益包、优惠券互斥等限制条件也值得警惕。有消费者购买了某电商平台为苹果首款折叠屏手机推出的7999元早鸟权益包，因误认为是手机订金，虽权益尚未使用，却被商品页面小字“预售不退不换”条款阻拦退款；还有消费者在线下门店买到开箱即有瑕疵的耳机，退货时配套优惠券不予退还。

另外，直播间和私域社群中，“假一赔十”“过期可退”“包退换”等口头承诺缺少凭证，货不对板、虚假宣传、售后失联等问题多发。有消费者在直播间购买旅游套餐，主播承诺可随时退、三年有效，后续商家却以超过售后期限为由拒绝退款。因交易链路拉长、渠道边界模糊，消费者举证难度随之增加。

对此，商务部国际贸易经济合作研究院副研究员付鑫表示，本次“双11”售后纠纷集中凸显了新型消费场景下权责匹配失衡问题。“国补核验与七日无理由退货规则冲突、小字格式条款限制退款等现象，本质是促销创新、补贴政策落地与现有售后规则衔接不畅。伴随直播电商、线上服务消费扩张，纠纷不再局限于实物质量争议，举证难、规则模糊、售后边界不清成为共性堵点，这对平台治理、监管适配提出更高要求。”付鑫说。

付鑫建议，应厘清售后边界，针对国补商品出台专项指引，区分政策核验义务与商家退货义务，对价保、优惠券、权益包配套规则进行更为明确的提示。同时，压实平台责任，平台要对直播口播承诺自动留取存证，落实保证金、先行赔付机制，对私域引流、商家失联等情形强化约束，完善纠纷快速调处通道。

值得关注的是，与往年“双11”相比，今年涉及AI的投诉明显增多。许多消费者利用AI算优惠、比参数、筛好物，省去了熬夜“扒攻略”的麻烦。与此同时，AI也带来一些新问题。

AI导购、AI客服等新工具进入消费场景，机械应答、转人工难、答复前后矛盾等问题影响了售后服务。有消费者反映，购买商品出现问题后，AI客服难以解决问题。“我在网络平台下单了一部享受国补政策的手机，订单却突然被取消，联系客服，对方是AI。”消费者孙先生说，AI客服一直回复“将消费者情况升级”“请专员优先处理”“请保持电话畅通”等，始终未转接人工客服。

还有AI导购承诺的优惠与售后条款无法兑现，事后商家直接甩锅，称“AI回复不算官方承诺”，致使维权陷入举证困境。

此外，AI图文乱象频发。不少商家用AI生成无标注的效果图、模特图，与实物差距甚远，无视《人工智能生成合成内容标识办法》，不履行数字人直播、AI修图的标注义务，变相虚假宣传。

中国科学院大学经济与管理学院教授孙毅表示，AI导购、AI客服应用越广泛，AI答复能否作为交易承诺、错误答复如何纠正、人工客服能否及时介入等问题越受关注。“消费者对智能服务的期待，也将从‘响应快’转向‘能解决、可追责’。技术应当让服务更有温度，而非平白添堵。治理AI客服乱象，关键是要厘清权责边界，让技术真正回归服务本位，而非商家敷衍塞责的工具。”孙毅说。

“应健全人机协同服务机制，由AI优先处理标准化咨询问题。对于退款、订单争议等复杂事项，可设置一键直达的人工转接通道，同步完整留存对话记录，避免消费者重复举证。”付鑫建议，“要严格执行AI生成内容标识制度，遏制无标注AI图文带来的虚假宣传。最后，平台需要对AI导购交互、AI直播口播自动留痕，打通投诉举证链路，以规范约束技术应用，让AI在优化消费决策的同时守住消费安全底线。”

斩断利用善意博流量利益链

“母女点6元豆芽吃7碗米饭、老板娘悄悄塞钱”“博主给留守儿童一沓现金”……近日，数起引起舆论关注的“暖心”事件，被证明是博流量的摆拍。

感人场景容易引发共鸣，常常成为摆拍者偏爱的题材。作为观众，笔者认为这类事件的恶劣之处，是消费大家的善意。长此以往，哪怕看到真实的感人场景和故事，人们可能也会在心底打个问号，不愿出手帮助那些真正需要关注和帮助的人。

斩断这一利益链条，呵护群众善意，需多方协同发力。建议大力提高违法成本，对编造虚假救助情节、造成不良社会影响的摆拍行为依法及时处置，并公开处置结果，形成警示。平台不能仅依赖发布者自行标注“虚构演绎”，而要对造假多发的视频品类建立核验、及时下架与惩戒联动机制，严厉打击这类利用人们的善意骗流量的行为。

陕西汉中市 **黄宗跃**

征 集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集，欢迎读者提供问题线索和建议。

邮 箱：rmrbdzlx@126.com

移动端：人民日报客户端“曝光台”

人民网“领导留言板”客户端