



居民要安宁 商户要客流

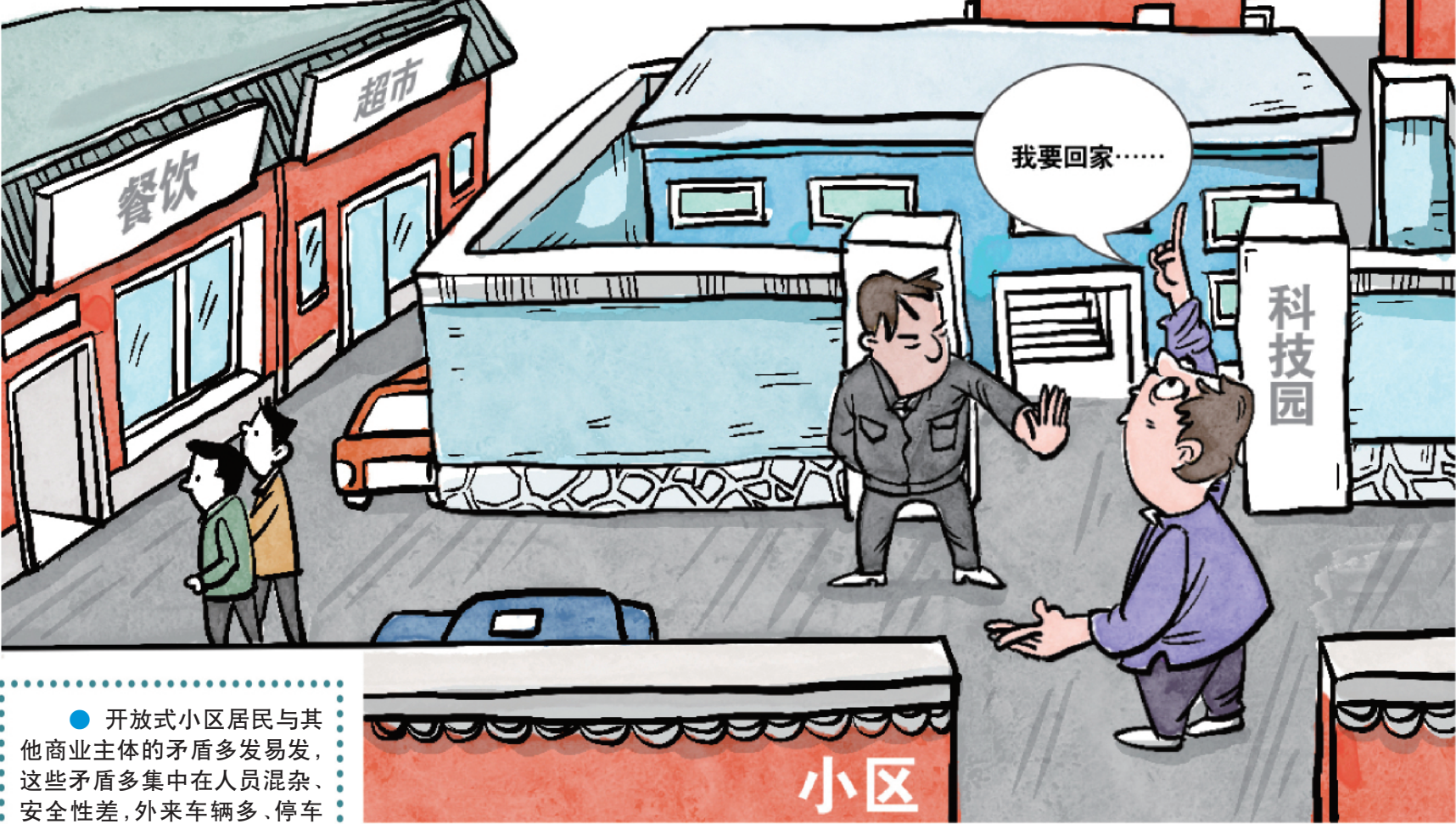
开放式小区带来的“烦恼”何解？

调查
动机

“门开在小区里，却不让居民进出。”近日，北京市朝阳区居民王女士向记者反映，其所居住的小区是开放式小区，小区内存在多种商业主体，导致小区进出人员、车辆混杂，纠纷不断。

开放式小区，即集住宅、商业、办公、休闲娱乐等多种功能于一体的小区。小区住宅业主与商业主体多，人流量大，通常不设置门禁或信息登记，外部人员和车辆可以自由进出。

开放式小区存在哪些问题？是什么导致了这些问题出现？又该如何解决？记者对此进行了调查采访。



● 开放式小区居民与其他商业主体的矛盾多易发发，这些矛盾多集中在人员混杂、安全性差，外来车辆多、停车难甚至挤占消防通道，商铺经营扰民、餐饮店排污污染环境等

● 小区开放与封闭的两难选择，更深层的原因在于，城市形态发展与城市用地紧张带来的生活效率与生活质量的矛盾，住宅业主与商业主体间的利益冲突

● 小区居民希望拥有更加安静有序、安全稳定的生活环境，而商业主体则希望拥有更加便利的出入条件，在双方利益之间寻找一处平衡点，是解决此问题的关键

● 从源头上解决问题的办法是，在供地环节要把商业与居住等功能区分开。同时，在社区治理层面，针对商业主体和居民的不同诉求，建立相应协商机制，通过召开业主大会找出纠纷解决之道

一线调查

□ 本报记者 孙天骄

“不好意思，您没有员工和车辆证件，不能通行。”前不久，北京市朝阳区居民赵倩（化名）按照智能导航路线开车回家时，在小区门口被保安拦下。

当时赵倩刚搬进酒仙桥这个小区，一番沟通后她才知道，一家电子科技园的一部分位于小区内，通过一道大门即可进入小区。但科技园规定，小区居民禁止出入园区。无奈之下，她只能选择绕行其他门，距离一下子多出了约1公里。

让赵倩生气的是，她后来经观察和打听，发现园区内的员工和车辆可以自由通行小区，小区居民却不能通行园区以实现便捷出行。

赵倩的遭遇并非个例。开放式小区丰富的功能，有时也让小区居民叫苦不迭。《法治日报》记者近日调查发现，开放式小区居民与小区内其他商业主体的矛盾多易发发，这些矛盾多集中在人员混杂、安全性差，外来车辆多、停车难甚至挤占消防通道，商铺经营扰民、餐饮店排污污染环境等。

受访专家认为，一方面，从城市功能的角度讲，开放式小区的最大优势就是将各种功能集中，实现一站式服务，提高居民与商业主体的生活、工作效率；但另一方面，较大人流量与生产经营活动的集中，导致开放式小区居民与商业主体容易产生矛盾纠纷。建设开放式小区，开放的同时也要保障小区业主的居住权，要创新治理能力，有效回应商业主体和居民的不同诉求，协商解决纠纷。

居民回家路不畅通 相邻权涉嫌被侵犯

带着不满和疑问，赵倩咨询了小区物业公司。对方告诉她，因为小区是开放式小区，除了居民以外还有餐馆、公司等其他商业主体，所以不限制外部人员进出，但园区相对独立，可以对人员进行限制。

对此说法，她表示不能接受：“园区的门开在小区里，却不让居民进出，凭什么？”

在小区居住30多年的王女士告诉记者，园区这道大门“有年头了”，一开始并没有完全禁止小区居民通行，“得碰，有时候就让过”。他们单元楼有一个女孩在这道门附近的单位上班，家人担心她晚上回家绕路不安全，和工作人员反复沟通，对方才同意她穿行园区。

记者在采访中发现，小区许多居民对此意见很大。为了解决通行问题，在居民群里征集意见后，赵倩和几位居民代表一起，与居委会、物业公司、园区代表坐下来，沟通园区大门通行问题。

赵倩介绍说，沟通过程并不愉快。园区代表称，小区为多家单位联建，园区方为其中一家单位，考虑到园区管理问题，限制非园区人员进出实属正常；物业公司代表支持园区一方，说“这是历史遗留问题，没有办法解决”；居委会只能多方协调。

截至目前，关于园区大门通行的问题，双方还没有找到解决方案。赵倩说，业主们目前的诉求主要是：园区作为开放式小区的一部分，应该给予居民平等的出行权，“凭什么你能随意通行，我们就不行”。

住宅业主的意见不止于此。

车辆几乎占满小区主干道的一侧，餐馆的吆喝声，来往路人的寒喧声充斥着整个小区。3月13日傍晚，记者来到这个小区时，看到的就是这样一番景象。该小区除居民楼外，还开有多家饭馆、理发店等经营场所，热闹非凡。

小区业主刘成（化名）告诉记者，他就住在餐馆区背后的一栋居民楼里，旁边还有一个快递站点，每天一开始就响起各种嘈杂声，周末也不停歇。不仅如此，外部人员多了之后，不少人随处停车、乱扔垃圾。

在华东政法大学房地产政策法律研究所所长杨勤法看来，园区占据了小区对外连接的干道，并且与其他居民楼同在一个小区里，与居民之间构成相邻关系，居民利用大门通行属于法律规定“必须利用土地”的情形，因此，园区不允许居民通行，涉嫌侵犯居民的相邻权，园区应当为小区居民提供通行的便利条件。

因双方利益不一致 居民商户矛盾多发

让赵倩等业主不满意的，不仅是这道“不让进出的门”，还有开放式小区的管理问题。

“开放式小区并不等于无秩序小区。但我们小区秩序混乱，进出没有门禁和身份核检措施，外部人员和车辆随便出入，有时外部车辆把我们楼下围得水泄不通，甚至挤占

了消防通道。此外，小区的餐馆门前经常有脏水、烂菜叶，影响观感。”赵倩说，在他们小区，住宅业主和小区商业主体矛盾重重。

值得注意的是，根据公开信息，在开放式小区里，住宅业主和商业主体的矛盾时有发生。

2021年，在四川省成都市，一开放式小区住宅出于安全考虑，在小区居民楼两侧自行拉起围栏，此举遭到小区商铺业主的集体反对。据悉，该小区有住宅业主3000多户，商业主体200多户。不少居民认为，由于小区内底商较多，时常有大量送餐人员骑车进入，对小区老人、孩子的出行安全造成影响。

在众多住宅业主的呼吁下，小区自主成立“自管小组”，经大多数居民同意，将居民楼包围起来，在小区各出入口设立大门，变“开放”为“封闭”。遭到小区商铺业主投诉后，当地有关部门向“自管小组”下达了责令整改通知书。

在杨勤法看来，开放式小区不仅具有居住功能，也有办公、娱乐、餐饮、购物等功能，一般出现在商业较发达的大城市，是城市形态发展到一定程度的必然产物。开放式小区一天24小时不停运转，人们在同一个地方居住、办公、娱乐、购物，节省了时间，提高了出行效率。

“与此同时，开放式小区一般人流量大，车流量大，比较喧闹，相较于纯住宅式小区，存在的问题显而易见，比如影响居民生活安宁，影响居民居住安全，由此导致小区居民和其他商业主体之间的矛盾易多发。”杨勤法说。

北京市康达律师事务所高级合伙人孟丽娜认为，开放式小区居民与其他商业主体之间矛盾的产生，多起因于规划问题，即将小区规划为开放式小区时，没有考虑到商业区的工作人员以及外来人员对于居民居住权益的影响，毕竟居民与其他商业主体之间诉求不同，容易产生矛盾。

在杨勤法看来，社区治理存在短板也是重要原因。一方面，业主大会缺位。商业主体理应成为小区业主中的一员，通过业主大会协调与其他业主之间的权利义务，但实践中，业主大会还没有承担起这项职能。另一方面，物业公司服务管理失能。物业公司通过物业服务合同维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全，但实践中，一些物业公司难以真正做到这些。

“小区开放与封闭的两难选择，更深层的原因在于，城市形态发展与城市用地紧张带来的生活效率与生活质量的矛盾，住宅业主与商业主体间的利益冲突。”杨勤法说。

从源头上解决问题 合力推进社区治理

解决开放式小区的问题势在必行，近年来，相关部门和一些地方在出台的规范性文件

2016年2月，中共中央、国务院印发《关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见》提出，新建住宅要推广街区制，原则上不再建设封闭住宅小区。已建成的住宅小区

和单位大院要逐步打开，实现内部道路公共化，解决交通路网布局问题，促进土地节约利用。2022年11月，湖南省湘潭市出台专门规范，推动开放式小区规范化管理。

那么，开放式小区该如何进行规范化管理，以解决小区居民和商业主体之间的矛盾呢？

杨勤法的看法是，开放式小区中存在不同类型主体，各方生活、工作时段和使用建筑目的差异较大。这种功能聚合不可避免会造成各方的利益冲突与纠纷，小区居民希望拥有安静有序、安全稳定的生活环境，小区开放则会影响其生活质量，而商业主体则希望拥有更加便利的出入条件，提高其经营活动的效率。在双方利益之间寻找一处平衡点，是解决此问题的关键。

北京市房地产业协会副会长兼秘书长、首都经济贸易大学教授赵秀池认为，开放式小区居民与商业混在一起，矛盾多发易发，从源头上解决问题的办法是，在供地环节要把商业与居住等功能区分开。同时，在社区治理层面，针对企业和居民的不同诉求，建立相应协商机制，通过召开业主大会找出纠纷解决之道。

在杨勤法看来，最好从一开始就以合同的方式将住宅业主和商业主体的权利义务进行固定，同时，根据小区的实际情况，自主制定诸如《业主公约》、《小区居民公约》和《自治章程》等小区治理规章制度，探索契约化的治理路径。还可以构建多方参与的统一平台，比如定期举办多方联席会议，构建包含居委会、物业公司、居民代表、商业主体等多方互动机制，协商解决矛盾纠纷。

“当出现纠纷时，应当综合运用多种纠纷解决方式，包括但不限于协商、调解乃至诉讼等措施，改善开放式小区的多方对立问题。”杨勤法说。

杨勤法认为，开放式小区的管理，居委会和物业公司等主体必须承担起相应责任；居委会、物业公司应当强化法律意识，为小区业主提供服务；物业公司作为受托管理方，居委会作为基层自治组织，具有对外与商业主体进行协商、对内保障居民权益的责任；物业公司

和物业公司等主体必须承担起相应责任；居委会、物业公司应当强化法律意识，为小区业主提供服务；物业公司作为受托管理方，居委会作为基层自治组织，具有对外与商业主体进行协商、对内保障居民权益的责任；物业公司

“行政机关应加大行政执法力度，对不规范经营行为、群租房等问题及时查处；在未成立业主大会的小区，居委会可组织全体业主共同决定如改变共有部分的用途或利用共有部分从事经营活动、改建、重建建筑物及其附属设施等事项；物业公司要对违规出租房屋，占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关，配合属地政府，行政执法机关和居委会等做好物业服务管理相关工作。”孟丽娜说。

漫画/高岳

□ 本报记者 万静

近日，中国消费者协会发布了《2022年农村消费环境与相关问题调查报告》（以下简称《调查报告》）显示，我国农村居民对当前农村消费环境的综合满意度为75.35分。

值得注意的是，中消协还发布了《2022年100个城市消费者满意度测评报告》，满意度综合得分为78.81分。2021年此报告的满意度综合得分则为80.59分。

这意味着，与城市消费者相比，农村消费者的满意度相对较低，农村消费环境还有较大提升空间。中消协建议，应完善服务农村基层的消费维权网络体系，在乡镇、农贸市场、集市、专业市场和有条件的村，设置消费权益服务站，实现农村消费者“就近投诉、就地维权”。

“三无”产品成顽疾 留守老人真假难辨

如何改善农村消费环境，让城乡消费者同等享受消费便利？近年来，这个问题受到社会各界关注。

为进一步了解我国农村地区消费者对当地消费环境的评价反馈，及时掌握农村消费环境的实际情况，有效反馈农村地区消费者诉求，更好维护农村消费者合法权益，推动各地各部门更加重视农村消费环境建设，中消协已经连续3年组织开展农村集贸市场体验式调查工作，聚焦农村消费市场关键短板和薄弱环节。

今年的《调查报告》，是中消协委托第三方调查机构，自2022年9月至11月选取全国31个省（市、自治区）的824个行政村，组织开展相关调查的成果。

农村集市，集贸市场是农村居民日常生活中较为常见的消费场所，也是我国城乡商品经济活动的重要环节。

根据《调查报告》，假冒伪劣产品、虚假宣传产品、“三无”产品、价格不合理、过期产品等问题，是农村集市长期存在的“顽疾”，其中，农村居民在集市、集贸市场消费时最常遇到的问题，居首位的是“三无”产品，占比达28.9%；价格虚高、价格不实问题，占比为27.1%；掺假制假，非法添加等产品质量问题，占比为26.8%。

值得注意的是，44.5%的农村消费者表示，最近一年内在本村及附近的市场上买到过假冒伪劣产品，“三无”产品，其中预包装食品、烟酒、饮料等产品的

问题尤其集中。中消协对此分析认为，农村商业组织形式较为单一，商业经营的规范化程度不高，商业设施以小商店、小超市为主，销售假冒伪劣商品、“三无”产品

的情况并不罕见，甚至可能因为其价格十分低廉而导致“劣币驱逐良币”现象的发生。此外，农村居民由于缺乏必要的商品知识和消费维权意识，对商品价格高度敏感，特别是大量留守农村的老年人，分辨商品的真假以及过期与否，对他们

来说并非易事，客观上也为低价销售的假冒伪劣产品、“三无”产品提供了生存土壤。

更令人忧虑的是，在中消协的调查中，不少农村居民反映种子和化肥等农业生产资料同样存在掺假售假等问题，这直接影响到农业生产和农民增收。

根据《调查报告》，农民对复合肥料识别度不高，容易买到假的化肥。

物流基础设施建设不足 快递进村面临障碍

在互联网时代，无法顺利办理上网服务和接入网络，会影响居民在日常生活中的出行、消费、就医、办事等。在农村地区，由于互联网普及率相对较低，农村消费者在办理上网服务时更有可能遭遇不便。

《调查报告》披露的数据显示，在农村地区办理上网服务时，周边服务网点数量少或距离远，是消费者最常遇到的问题，占比达46.1%；同时，网络服务内容和收费标准复杂，很多农村消费者表示看不懂；认为办理上网服务收费太高，也是农村消费者吐槽的一大问题。

今年3月2日，中国互联网络信息中心（CNNIC）发布第51次《中国互联网络发展状况统计报告》。数据显示，截至2022年12月，我国网民规模达10.67亿人，其中，农村网民规模为3.08亿人。相对于城市，农村地区的互联网普及率还不高。

网络通达是实现农村与城市共享数字经济红利的必要条件，也是推动农村电

中消协调查显示农村消费环境亟须改善提升

一年内超四成农村消费者买到过假货

和直播带货发展，拓宽农产品销售渠道，提升基层医疗机构服务能力，实现优质教育资源共享的重要前提。

但中消协的调查显示，农村居民对农村通信网络服务建设及配套服务的满意度处于中等水平，可提升的空间仍然不小。从全国来看，区域差异较为明显，华东、华南、华中地区的农村居民对网络配套服务的满意度相对较高，西北、东北和西南地区的农村居民满意度则相对较低。

此外，物流体系基础设施建设不足的问题，也成为推动农村消费增长面临的主要障碍。近年来农村网络购物越来越普遍，但从此次中消协对农村受访者的调查反馈来看，快递点不能到村以及售后服务缺失、服务不规范的问题较为普遍。

有农村消费者向中消协反映：“物流周期太长，长时间收不到货物，售后又没有保障，取快递需要到统一地点去取，太远，没有配送上门的服务。”

还有农村消费者反映：“快递不到村的问题，让领取和投寄都相对困难，本来网购是很方便的事，特别是对于没有出行能力的人来说更是如此，但快递点不到村，反而又增加了困难”“提货点比较少，有时候一个乡都没有一个快递提货点。售后服务费劲，有的家电品牌在农村的售后服务点少，在网上买的家电在安装方面特别费事，有的时候需要加价才能给装”。

根据《调查报告》，在被调查的824个村居中，明确拥有快递点的村占比为56.6%；明确没有快递点位的村居占比为34%。具体到快递点的数量上，大多设有快递点的农村，其村内快递点的平均数量是1.8个；对于没有快递点的农村，村民表示距离本村最近的快递点的平均距离在5公里以上。

物流体系建设的不足也影响到了农村消费供给能力。中消协调查数据显示，农村商品种类少，连锁或品牌零售店数量不足这些问题，在被调查的农村消费者吐槽、不满意的比例，要比产品质量、服务问题的比例高。

补充快递点位数量 完善消费维权体系

农村消费是我国消费市场的重要组成部分，农村市场具有巨大的发展潜力，促进农村消费提质升级，有助于增强消费对经济增长的拉动效应，为全面实施乡村振兴战略提供有力支撑。

针对农村消费环境调查发现的主要问题，中消协提出三方面的建议：

首先，加快推进乡村物流快递配送体系建设，尽快补充农村快递点数量，细化农村快递物流网络，提高县层级面快递物流的配送效率。在县级物流配送中心的基础上，鼓励引导邮政、供销、快递物流和商贸流通等各类市场主体开展市场化合作与竞争，共同参与建设乡镇物流快递服务站点。依托农村现有各类公共服务设施和农村小商店、小超市、电商服务站等便民设施，升级建设为村级寄递物流综合服务站；对于道路条件和网络条件较好的村，可引入城市经验，试点建设农村地区的智能快件箱，快递自提点。

其次，多角度发力丰富农村消费资源供给，加强商业资源调度配置并适当补贴，着重发挥相关商业连锁和供应链优势，着力发挥品牌供应链和农村电商新业态的作用，不断提高农村商业的丰富性，整合乡村物流快递配送网络，鼓励日用消费品、家电、家居等连锁品牌企业下沉供应链，提供直供直销、集中采购、共同配送等服务，增加优质产品供给；同时，充分利用“电商下乡”“数商兴农”的政策机遇，引领和规范发展农村社区团购、直播电商、短视频电商、农产品众筹、预售、领养、定制等农村电商新业态，以技术创新驱动形成内容丰富、标准透明、服务规范的农村商业新模式。

最后，完善服务农村基层的消费维权网络体系，在乡镇、农贸市场、集市、专业市场和有条件的村，设置消费权益服务站，实现农村消费者“就近投诉、就地维权”，同时充分利用各地现有的以农村居民为主要受众的电商平台、微信公众号、短视频平台资源，设置线上维权专区，优化在线投诉、举报、维权流程，降低农村消费者的维权成本。同时加大消费教育宣传力度，持续推进放心消费创建活动进乡村工作，并根据农村居民需求特点，采用更加灵活的方式开展通俗易懂、针对性强的消费维权知识宣传。