

市政府  
12345  
市情与民声

我们日夜在聆听

北京市  
信访办公室详见北晚  
官方微信

快速响应居民诉求 紧急问题马上办 疑难问题扎实办

# 这些社区根治装修垃圾“痛点”

老旧小区面临的管理“痛点”，装修垃圾算一个。从今年进入装修旺季以来，不少市民向12345市民服务热线及市信访办反映，装修垃圾在小区里随意堆放，不仅影响环境，还存在安全隐患。本栏目通过多期报道，深入关注了这一问题。

近日，记者对问题相对集中的西城区月坛地区进行走访。令人欣喜的是，在多个小区，装修垃圾问题已经彻底得到解决，一些老旧小区还做到了装修垃圾不过夜，即产即清。记者的采访全部“扑空”，这在以往并不多见。剖析原因，背后离不开“接诉即办”的工作机制。不仅如此，一些街道还根据辖区的实际情况有了创新。

## 记者现场采访 6个点位竟都“扑空”了

发现问题，报道问题，解决问题，这3个密切衔接、环环相扣的环节，是《我们日夜在聆听》栏目的报道特点。从7月开始，在反映装修垃圾堆放问题的线索中，大量市民反映的问题都集中在了月坛街道辖区内。仅7月上旬，市民集中反映的地点就有五六处，其中，既包括老旧小区的楼院，也包括小区外的公共空间。

不过，在走访中记者颇感意外，市民们来电时提到的“小山一样高的装修垃圾”、“阻碍通道”、“安全隐患”等等，在现场均未出现，市民们反映的地点全部干净整洁。“以前确实有大量装修垃圾，但是，我们反映后，很快问题就解决了，政府办了实事，我们很满意。”记者联系到反映该问题的多位市民，大家都纷纷

给出了这样的反馈。

数据显示，月坛街道辖区内户籍人口15.13万人，占全西城区户籍人口的10.76%，人口数在全区排名第一，辖区内共有居民住宅楼601幢，其中，495幢属于老央房产，占比82.4%。在这些央房产中，建于上世纪80年代以前的多达329幢，其中，建于上世纪70年代以前的则有142幢，老旧小区基础设施建设相对薄弱是普遍问题。这意味着，每年装修旺季，凡是老房装修，前期基建阶段都会产生大量的装修垃圾，一个老旧小区如有几家同时装修，旧家具、渣土很有可能成患。在这种情况下，月坛街道面对居民反映是如何做到接诉即办，甚至未诉先办的？一次采访“扑空”的经历，反倒是引起了记者更大的好奇。

真武庙六  
里整治前后

## 各想高招儿 装修垃圾问题全解决

不久前，居民张先生曾反映，月坛街道辖区三里河三区南院42号楼东南角出现了大量装修垃圾，两个大沙发倒扣在路边，大袋的渣土堆满了地，这些装修垃圾的出现，很快引来了生活垃圾的堆放。近日，记者走访时看到，居民所提到的装修垃圾堆放地空空如也，没留下任何痕迹，从社区提供的照片证实，居民前期反映的情况是属实的。

三里河三区一社区党支部书记唐胜利回忆，居民们反映这一问题后，她立刻到现场查看。经调查，此处堆放的装修垃圾为无主垃圾，社区利用“吹哨报到”机制，请来街道相关科室帮忙，街道城市管理办公室协调车辆，将装修垃圾立即清运走了。

“这个不是我们小区最难处理的点。”唐书记介绍，小区共有26幢居民楼，都是上世纪五六十年代的楼，早期物业属于产权单位的原维修班，主要负责楼内设备维修，管理能力有限，2016年，小区聘请了第三方物业，社区一直和物业共同探索老旧小区各类“老大难”的治理之道。

比如33号楼前的空地，过去几乎成了约定俗成的垃圾堆放地，甚至有其他地区的人“慕名而来”，趁着半夜偷偷在此倾倒垃圾，清理的速度追不上倾倒的速度。有居民提议把这个地方用围墙砌起来，

也有人希望物业能延长盯守时间，但这些都不是根本办法。今年7月，经居民同意，社区、物业携手，把33号楼前空地的地砖重新铺设，增加了长椅，这块地方如今成了居民们饭后纳凉的好去处。

在西城区真武庙六里3号楼，贴着墙根的过道，同样被居民诟病装修垃圾太多。记者走访时，楼下的装修垃圾已尽数清理完毕。与三里河相比，真武庙社区的情况大有不同，不仅有物业，还特别多，甚至有的一幢楼里就有七八家。3号楼内更是奇特，单层一个物业，双层又一个物业，面对无主的装修垃圾，权责问题还真不好划分。

真武庙社区党支部书记申浩告诉记者，小区里有21幢居民楼，3号楼是每年装修旺季社区上上下下最为关注的地方，楼前过道狭窄，但人车都要走，是重要的通道，楼上如果有三四户同时装修，产生的垃圾会把道路堵死。

申书记说，面对装修垃圾多，物业权责划分难的问题，社区积极应对，经居民代表会议通过，由社区代行物业的部分职能，居民们装修向社区报备。社区也会发放苫布，便于居民们遮盖装修垃圾，同时，区分无主垃圾。社区也嘱咐装修户，如果装修垃圾不能当天运走，尽量不要运下楼，防止装修垃圾“复堆”。一旦发现无主垃圾，社区通过“吹哨报到”，由街道协调运输。

## 创新工作方法 各环节充分发挥作用

值得注意的是，以上两个社区在介绍无主垃圾清运办法时，都提到了街道城市管理办公室。两个社区情况截然相反，一个早期物业管理欠缺，一个物业太多权责容易混乱，居民遇到问题往往不知道该找谁。这两个社区不仅把部分压力扛了起来，具体到清运环节，从哪找车、如何跟产权单位交涉等等，街道进一步扛下压力，先行垫资，将装修垃圾快速清运，事后再寻找产权单位协调费用问题。

据月坛街道全响应中心主任牛飞介绍，为了使各类民生问题达到接诉即办要求，月坛街道创立了“12345工作法”，第

一是以快速响应居民诉求，不断提升居民获得感、幸福感为工作核心；二是抓好“快速”、“克难”两个原则，紧急问题马上办，疑难问题扎实办；三是利用好党建、网格化、综合执法三大平台做到工作无缝衔接，群众服务零距离；第四是通过打造应急处置、党员志愿服务、人民调解员、社区心理规划师这四支队伍，消除服务盲点，提升服务效率；五是落实服务专席、责任落实等五项相关机制，切实做到会服务、用座位、巧用力、重监督、善分析。利用“12345工作法”，街道打造起了收、派、处、访、督、评的闭环工作机制。

## 靠移动式围挡 也能管好装修垃圾

海淀区北太平庄街道探索创新社区建筑垃圾管理责任制，为装修居民提供移动式围挡，就近设立建筑垃圾存放点，既避免垃圾裸露在外对环境造成污染，还能标清责任人，实现垃圾及时清理。

昨天，记者在北太平庄街道蓟门里社区看到，东区4号楼北侧的空地上，摆放着两个用灰色铁质围挡围成的“大盒子”，上面写着“建筑垃圾存放处”。这个“大盒子”占地面积约6平方米，透过缝隙，能看到里面堆放着旧马桶、水泥、砖块等垃圾。围挡上还贴有一张建筑垃圾管理责任公示牌，上面标明了责任社区、管理责任人、清运公司和联系人。

“这就是我们社区管理建筑垃圾的‘法宝’。”蓟门里社区党委书记金丽丽说，家里要装修的居民需要到物业公司进行报备，签署《建筑垃圾管理责任书》，并交纳2000元的押金。物业公司就会为居民就近用围挡安装这样一个建筑垃圾存放点，并安排专人对接居民，引导业主、装饰装修企业按照要求

投放建筑装修垃圾。

记者在现场看到，两名施工人员仅用10分钟就能将一处建筑垃圾存放点轻松安装完成。垃圾存放点里的建筑垃圾谁来清？责任也很明确。物业工作人员说，居民只需按150元/立方米的标准交纳清运费即可。在晚上10点后，物业会测量存放点内的垃圾总量，由有资质的运输企业将垃圾清运走，保证建筑垃圾日产日清。社区居委会还与物业公司签订了委托协议，监督物业公司与有资质的建筑垃圾运输企业、建筑垃圾消纳场所签订合同，落实执行。

据悉，从去年8月起，北太平庄街道选定蓟门里、明光北里、明光村小区、学院南路32号4个社区为第一批试点社区，探索实行社区建筑垃圾管理责任制。今年5月，这项建筑垃圾管理方法已在罗庄、红联村等15个社区推行，逐步形成了“业主自觉缴费、垃圾定点投放、单位准时清运”的良性循环。

本报记者 景一鸣 褚英硕 文并摄