

两年里投诉不断,和美家园小区部分问题依旧

## 业主诉求究竟该何去何从?



小区内已破损的下水井。

西藏商报 新闻热线  
NEWS TEL  
0891-6970000



商家把垃圾挂在围栏上。



下班时期拥堵的南门。



小区南门随意停放的电动车。



小区前排的商户。

## 路面修复“半吊子”安全隐患触目惊心

“你看这前排的路,2024年9月修好之后确实平了,可走到后排,还是原来的样子。”2025年10月,记者跟随业主达瓦次仁穿过小区前排的茶馆,眼前的景象瞬间“割裂”:前排水泥路面干净平整,车辆通行顺畅;但拐到后排居民楼前,路面布满裂缝与坑洼,部分区域残留着雨水冲刷后的泥渍,最深处的坑洼能容纳半个车轮。

达瓦次仁指着一处破损路面回忆:

“2024年6月,我第一次给报社打电话,就是因为老人在这差一点摔了一跤。当时物业说会全面排查修复,可到现在,后排这几栋楼的路还是没人管。”

2025年12月29日,记者在小区前排德庆欢聚茶馆门口看到,下水井盖边残留着一圈褐色油渍,井盖被铁皮替换,走近时能闻到食物残渣的异味。这里是小区人流、车流较大的公共空间,油污残留不仅影响环境,更埋

## 停车乱象常态化 消防通道屡被挤占

“晚上8点以后回来,想在小区里找个车位,确实很难。”业主次仁扎西无奈地表示,他常常开着车在单元楼绕三圈,最终只能把车停在消防通道。

停车难,是和美家园小区业主两年间投诉最集中的问题之一。2024年10月,业主们就反映“僵尸车”与外来车辆占用车位,当时物业称会协同警务室摸排劝退“僵尸车”,并调试门禁道闸系

统。但如今乱象依旧。

2025年10月21日上午,记者在小区南门看到,停车杆虽早已安装完成,却始终处于抬起状态,外来车辆无需登记就能直接驶入。“2024年物业统计过业主车辆,说会给业主车位贴标识,可到现在,外来车辆还是随便进。”车主强巴次仁说,特别是在周末上午,茶馆门前停满电动车和私家车,人车混行,

## 占道经营反弹 西门封闭成“老大难”

2024年6月,业主首次反映南门两侧商贩占道经营、车辆乱停乱放问题,当时藏热社区联合城管、交警开展专项整治,拆除违规摊位、加装护栏,并安排专人引导车辆停放。但记者同年10月回访时发现,占道经营现象不仅反弹,还滋生新的乱象——护栏外的公共区域,成了商户的“杂物间”。

2025年12月29日,记者再次走访看到,南门内侧的金属护栏边随意摆放着扫帚、簸箕等清洁工具,地面散落着果皮、塑料袋等垃圾,部分区域污渍斑

斑,清洁频次明显不足。商铺门前,多家商户占道经营,电动自行车、货运三轮车直接停在人行道上,甚至有商户用遮阳伞、帆布占据公共空间,严重挤占行人通行道路。

西门长期封闭,更是业主心中的“堵点”。2024年6月,业主首次就此投诉,物业称“西门外围道路未硬化,存在安全隐患,且需要与城关花园C区物业协商”。2024年11月,西门外围土路已铺设成石板路,但物业又以“需等碧桂园云玺小区安装交通信号灯和路灯”

## 物业称已调研改进 多方协同才是破局之道

针对业主们反映的诸多问题,拉萨城祥物业管理有限公司回应称,已多次向上级有关部门汇报协调。2025年12月28日,藏热居委会、嘎吉林物业、拉萨城祥物业管理有限公司召开协调会议,形成解决方案并加紧推进,方案已向藏热居委会备案,近期已在实地调研改进中。但对于具体的整改时间,物业暂无法给出明确答复。

小区治理困局该如何破解?西藏房协物业专委会主任陈松望结合政策法规与行业实践,给出了针对性建议。

针对停车资源紧张问题,陈松望提出,若车位产权归属全体业主,应由社区牵头,组织业委会(无业委会则召开业主大会)共同商议制定停车管理办法,通过优化车位规划、建立收费机制等方式提高利用率;若车位产权属于开发商或由开发商委托物业管理,则由社区牵头协调开发商与物业公司,结合小区实际拿出可行性解决方案。

对于开放西门的诉求,陈松望表示,物业公司作为服务执行主体应积极配合,在符合小区规划与安全管理要求的前提下,协助业主与相关部门沟通对接,推动诉求依法依规落地。而占道经营问题的治理主体为社区、城管及相关执法部门,物业公司需做好配合工作,加强巡查,协助维护秩序,形成治理合力。

“路面维修拖沓,西门无故封闭,这些问题不仅影响业主生活,更可能触及法律红线。”2026年1月5日,北京市盈科(拉萨)律师事务所次仁卓玛律师从法律层面拆解责任主体,为业主维权支招。

次仁卓玛指出,小区治理的核心矛盾,集中在物业、社区、商户三方履职缺位。物业未修缮路面、未规范停车秩序,放任占道经营且长期封闭西门,既违约又涉嫌侵犯业主通行权与安全保障权;社区对占道经营整治治标不治本,未公示西门问题核查结果,未履行

“从2024年到2025年,我们反映的问题不止5次,可到现在,停车还是难,西门还是关着,连楼下的路面都没修完整。”家住拉萨和美家园小区的白玛曲珍的语气里满是无奈。

自2024年6月本报新闻热线0891-6970000首次接到该小区业主求助以来,两年间,关于路面破损、停车混乱、占道经营、西门封闭等问题的反映从未间断。记者多次回访追踪,见证部分问题短暂无整改后又反弹,更多诉求则在“协调中”“评估中”的回应里石沉大海。如今,业主们再次拨通热线,他们的困境与诉求,究竟该何去何从?

文/图 记者 德吉曲珍

下了安全隐患。

业主拉巴次仁补充道:“2024年11月记者回访时,就发现有商户往下水井倒油渍,当时社区说会督促整改,结果现在有更多的商铺跟着学。虽然有铁皮盖着,但夏天很容易招苍蝇,冬天容易滑倒人,真出了事谁来负责?”

走访中,记者还发现小区7栋1单元门前的下水井盖破损,边缘锈蚀、井口外露,井内灌满油污,安全隐患突出。

只能错开位置缓慢通行,“有时候商铺老板的电动车、食客的私家车,直接把消防通道堵了。”

小区内一家小超市的老板扎西平措也有自己的无奈:“我们也不想占车位,可店里没地方放货,只能把电动车停在门口。物业没划专门的商户停车区,总不能把货堆在店里过道上吧?”

为由,继续封闭西门。

2025年12月29日,记者看到西街大门依旧紧闭,门外商铺早已正常营业,门前规划的停车位清晰可见,门内却随意停放着几辆电动车。询问值守保安西门何时能开放,得到的回复只有一句“这个门不能开”,再无其他解释。

“现在碧桂园云玺小区的交通信号灯和路灯都装好了,路面也已经修完了,如果能开放西门,西街的业主进出小区会方便很多。”一位业主望着紧闭的西门,满心期盼。

监督与信息公开义务;商户占道经营、乱倒油污,违反市容管理规定,若因此导致业主损害,需承担赔偿责任。

律师表示,面对乱象,业主可通过四招依法维权:一是通过业主大会或业委会发书面催告函,明确整改期限并留存证据;二是向住建、城管等部门投诉,借助行政力量推动问题解决;三是若遭受财产或人身损害,可收集证据提起民事诉讼索赔;四是依法成立业主大会,表决更换物业、制定管理规约,实现自主维权。

对于长效治理,次仁卓玛建议,物业需公示服务清单,社区应建立整改闭环机制;停车位应优先满足业主需求,西门无法律依据不得随意封闭;物业、社区、业主三方应建立定期沟通机制,共建共治共享小区治理新格局。

对于和美家园小区业主的困境,西藏商报记者将会继续跟踪报道,将业主诉求反馈给相关部门,并监督整改进展。