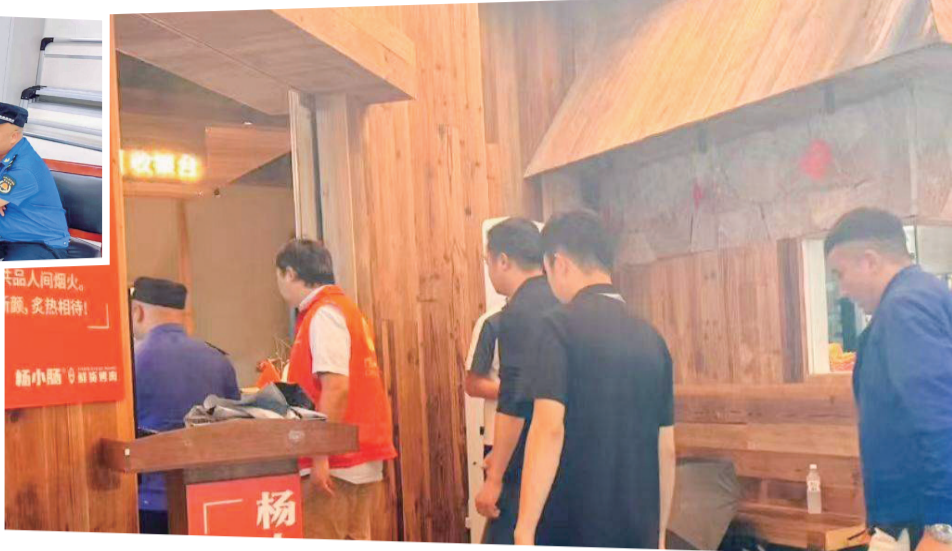




“晚上不敢开窗，油烟味直往屋里钻。”“楼下吵到半夜，觉都睡不踏实。”这是成都市成华区双林北支路206号附2号周边居民曾经的真实感受。一家烤肉店，让附近住户苦不堪言，投诉件接二连三……

为切实解决群众身边的“急难愁盼”问题，成都市成华区综合行政执法局坚持“民有所呼、我有所应”，以问题为导向，扎实推进餐饮油烟、噪音扰民等民生诉求的精准化解，把群众诉求当作工作哨声，把问题解决在基层一线。

□ 华西社区报记者 彭戎 摄影 王捷宇 部分图片由受访者提供



工作人员与商户沟通，定期上门核查。

## 烤肉店油烟扰民？ “执法+转型”双管齐下解民忧

### 精准介入

执法+劝导，把“烦心事”变“放心事”

油烟刺鼻、深夜嘈杂……位于双林北支路206号附2号的“杨小肠鲜货烤肉”店曾一度成为周边居民的“投诉热点”。

2025年9月，成华区综合行政执法局多次收到群众反映，该店在经营过程中存在两大顽疾：一是油烟净化器未按规定开启，油烟直排或处理不彻底，异味扩散至居民区；二是食客交谈音量、引导缺位，夜间噪音严重干扰周边住户休息。

诉求就是哨声。成华区综合行政执法局高度重视，指导市城管执法总队成华支队双桥子大队联合新华社区下沉一线，摸清问题根源。随即对该烤肉店开展普法宣讲，明确指出油烟排放超标、噪音扰民的法律后果，引导经营主体从“被动应付”转向“主动履责”。

整改不能“一阵风”，关键在于“靶向治疗”。工作组现场开出“整改药方”：一是硬件规范，营业期间必须全程开启油烟净化器，定期清

洗滤网及管道，杜绝设备“空转”或“带病运行”；二是软性引导，店内醒目位置张贴“轻声就餐”提示，高峰时段安排专人提醒食客控制音量，从源头上减少油烟与噪音双重干扰。

为确保整改不走过场，双桥子大队与新华社区工作人员多次上门跟进核查，逐项对照检查净化器运行状态、标语张贴情况及周边居民反馈等。同时持续与商户业主沟通，帮助其认识到长期合规经营才是生存之本，为后续彻底转型埋下“伏笔”。

### 源头根治

业态转型，让“投诉点”变“安心点”

整改是治标，转型方治本。成华区综合执法局与双桥子街道并未止步于“改好了事”，而是着眼长远，结合辖区环境管控需求，主动探索业态调整的新路径。

经过反复沟通协调，双桥子街道成功引导商铺业主引导业主转变出租业态，引入“零食有鸣”

零食店。2025年11月底，新业态顺利落地运营。烤肉炉拆了，油烟味散了，深夜的喧哗也听不到了，取而代之的是规范有序的零食零售场景。

这一“破局之变”成效立竿见影：一是油烟、噪音扰民问题从源头上得到彻底根除，周边居民再也不必“闻烟关窗”“听噪难眠”；二是群众满意度显著提升，经现场走访调研，辖区居住环境明显改善，居民对整改结果高度认可，曾经的“投诉热点”已变为“满意亮点”；三是投诉量大幅下降，经营主体实现合规转型，新业态严格按辖区管理要求规范运营，有效杜绝了同类投诉问题的再次发生。

更重要的是，此次处置过程为辖区餐饮油烟及各类经营业态管控沉淀出一套可复制、可推广的工作经验——“街道主导督导、社区协同服务、商户主动落实”的三方联动机制。成华区综合行政执法局将以此为切口，进一步强化常态化巡查管控，推动“解决一件事”向“规范一类事”延伸，让为民服务从“纸面”落到“地面”。

## “梯”升幸福！成都这个老小区啃下加装电梯“硬骨头”

“以前买个米、看个病，爬楼爬到腿发软；现在电梯一键直达，心里的大石头总算落地了！”近日，家住成都市龙泉驿区十陵街道天兴社区的张大爷，望着正在运行的新电梯，脸上乐开了花。

天兴社区作为上世纪90年代建成的老旧小区，随着人口老龄化加剧，“爬楼难”成了许多老年居民的心病。然而，加装电梯并非易事，高层住户盼“梯”心切，低层住户却担心采光、噪音和房屋贬值。高低楼层的诉求差异，一度让加装工作陷入了僵局。

面对这一基层治理的“硬骨头”，天兴社区党委主动扛起责任，组建电梯工作专班，将“民生无小事”落到实处。社区坚持“一把钥匙开一



看着运行的新电梯，老人乐开了花。

把锁”，在实践中摸索出了“依法破局”与“温情调解”相结合的解题思路。

以20栋为例，面对一楼业主的反对，社区多次搭建协商平台，虽未达成完全一致，但积极引

导双方通过合法途径解决。最终该单元电梯顺利动工，打破了小区加装电梯“零起步”的僵局。在14栋，面对一波三折的方案变更和施工纠纷，社区工作人员利用晚上和周末时间，多次入户沟通协调。从“大连廊”变“小连廊”，再到施工时小心翼翼避开一楼雨棚，社区用真心换来邻里间的握手言和。如今，天兴社区已成功投用加装电梯40余部。一部部电梯打通了居民出行的“堵点”，更破解了邻里相处的“难点”。老旧小区治理要有力度，更要有温度。下一步，社区将继续优化服务，让更多居民实现“一键直达”的幸福生活。

华西社区报记者 沈悦 受访者供图