

三方联动破解商住小区反水难题

【参与嘉宾】

东西湖区吴家山街道怡景社区党委书记 江蓠
怡华逸天地小区物业主管 张先文
志愿者代表 杨玲
社区工作人员 张敏
涉事住户当事人 钱先生

【案例背景】

怡华逸天地二栋为31层商住混合楼栋,2—3楼商铺长期封闭厨房下水,高层排水压力全部集中在4楼公共管道,先天布局缺陷让管道淤堵、污水反水成为长期治理难题。2026年8月11日,4楼住户厨房公共管道大面积反水渗漏,污水浸泡屋内装修,渗水极易向下蔓延,引发多层邻里财产纠纷。

为摆脱“漏水抢修、反复复发”的治理困境,社区依托党建引领“社区、物业、志愿者”三方联动机制,创新构建“应急止损、源头管控、整体改造”全流程处置闭环,同步解决当下险情与长期管网顽疾,切实解决居民居家烦心事。



现场多方协调会商。

【治理办法】

多方联动跑出处置“加速度”

江蓠:那天晚上11点接到钱先生电话,我心里咯噔一下。商住楼管道复杂,水一旦渗下去,麻烦就大了。我们马上启动快速响应机制,联合物业、志愿者组建现场专班。张敏联系吸污车进场清淤,杨玲跟着物业入户拍照存档,同时联系保险公司开通小额理赔通道,尽量帮居民减少损失。

张先文:光靠局部疏通解决不了根本问题,现场会上大家一致认为必须整体改造,我当场向公司总部打了报告,申请启动整栋下水管道翻新评估,从硬件上彻底杜绝反复反水。

把“事后抢修”变成“日常守护”

江蓠:这次事件给我们敲了警钟,我们建立了“日常巡查+入户宣传”双重预防体系。物业常态化巡检,建立隐患台账;网格员联合志愿者逐户上门宣传,劝导居民不要倾倒厨余垃圾。

杨玲:我们志愿者跟着社区工作人员一户一户敲门,有些居民觉得倒点剩菜汤没啥,我们就耐心解释商住楼管道压力不一样,讲明白了,绝大多数人都通情达理。

张先文:物业也把巡检频次提上来了。以前等住户报修才去查,现在每周都要打开管道井看一看,小问题不等居民开口,我们自己就先处理了。

为管网“舒筋活络”提前布局

江蓠:解决眼下问题只是第一步。我们现在正督促物业把评估报告做扎实,推动整体翻新项目落地。同时,张敏她们一直在征求全楼栋住户的改造意见,提前凝聚共识,为后续全域管网升级打好群众基础。

张敏:入户回访时,很多住户主动问“什么时候能动工”“钱怎么出”,绝大多数居民对整体改造都表示支持。

【成效与启示】

江蓠:这次抢险最大的欣慰,就是及时完成了险情处置,没有造成下层住户任何连带损失。钱先生家的损失,保险理赔通道也走得顺畅,没让他再为这事跑断腿。但比这些更让我触动的,是事后居民们看我们的眼神不一样了——以前是“你们社区管不管”,现在是“我们一起想办法”。从“旁观者”变成“主人翁”,这比修好一根管子更有意义。守护好群众的这份安全感和归属感,就是我们社区工作最大的价值所在。

张先文:通过这次实践,我们把台账巡检、精准宣传、闭环督办结合起来,补齐了商住混合小区管网管理漏洞,形成了一套可长期运行的管护模式。三方权责边界更清晰了,我们物业工作更好做,邻里矛盾也少了。

钱先生:这次真不一样,社区、物业、志愿者都在替我们着想,不光堵住了水,还在想办法让以后不再犯。小区是我们自己的家,以后社区有什么事,我也愿意搭把手。

文/通讯员李慧敏 实习生董伟捷 社区供图

未成年人牢记“六不”

1 不私自下水游泳

2 不擅自与他人结伴游泳

3 不在无家长或监护人陪同的情况下游泳

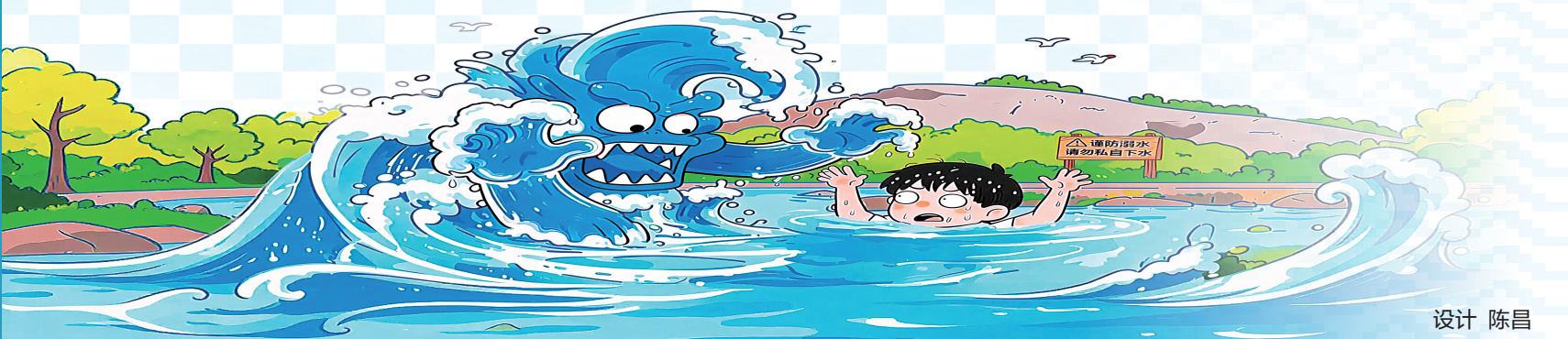
4 不到无安全设施、无专职救援人员的水域游泳

5 不到陌生、危险水域玩耍戏水

6 不擅自下水施救



讲文明 树新风
武汉晚报公益广告



设计 陈昌