



曾经紧闭的卷帘门、积满灰尘的底店如今再现生机与活力——有的贴上了招租信息,有的正在紧锣密鼓地装修中。看着眼前这番景象,底店业主刘女士的脸上终于露出了久违的笑容。就在几个月前,她和另外18户业主还深陷在“费用纠纷难解、资产盘活无门”的泥潭中。

而这一转变,正是包头市青山区幸福路街道综治中心深入践行新时代“枫桥经验”,以多元共治破解基层治理难题的一个缩影。面对中小微企业和个体工商户的“急难愁盼”,该中心没有推诿扯皮,而是主动靠前;没有机械执法,而是温情服务。一场关于纾困解难的生动实践,正在这里悄然发生。

摸排实情 找准问题症结

“那时候真的是走投无路了。”业主刘女士回忆起那段日子,语气中仍带着几分苦涩。因为商铺长期闲置没有收益,她无力承担商场高额的物业费,多次找物业公司协商减免,却总是谈不拢,双方甚至发生过激烈的争执。刘女士的遭遇,是当时该商圈19户底店业主面临的共同困境。在该综治中心工作人员走访排查时,一个更为棘手的问题浮出水面:自2022年起,原运营方擅自改动消防墙体、电路管线、中央空调等核心设施,导致商铺消防系统破损失效、无法通过合规验收,直接陷入“消防不达标、无法出租经营、无收益、无力整改”的恶性循环。

对此,业主们曾多次向相关部门求助,但由于涉及多方利益、存在历史遗留问题,导致问题始终未能得到解决。

发现这些问题后,幸福路街道综治中心第一时间主动认领难题,摒弃以往被动调解的传统模式,将该起群体性经营性纠纷列为重点攻坚案例,迅速成立专项调解处置专班,逐户走访倾听诉求、逐条梳理问题症结、逐项建立工作台账,全面摸清矛盾根源、风险隐患和群众真实需求。

“基层治理最怕拖,小矛盾拖成大隐患,个体难题积累成群体问题。我们坚持排查靠前、处置靠前,只要是群众的‘急难愁盼’、影响辖区稳定、制约商圈发展的问题,综治中心必须主动担责、一抓到底。”青山区幸福路街道党工委委员、综治中心副主任郭大伟在接受记者采访时表示,针对这起矛盾纠纷,综治中心需要找准问题本质、打通堵点难点,真正做到化解一起纠纷、解决一批难题、惠及一方群众、激活一片经济。

靶向发力 疏通堵点难点

为彻底破解多年遗留的商圈难题,幸福路街道综治中心充分发挥基层治理中枢统筹作用,整合社区、司法、消防、物业等多方力量,构建“统一调度、多方联动、专业支撑、全程跟进”的矛盾化解机制,分层分类、逐项破解物业纠纷、消防隐患、资产盘活三大难题,实现矛盾实质性化解、问题根源性清零。针对物业费纠纷僵持不下的突出问题,工作人员坚持法理相融、双向调解、换位思考的原则,多次组织业主代表与物业企业开展集中协商座谈。座谈会上,工作人员耐心向物业方解读助企纾困政策、民生服务导向,详细说明商铺长期闲置、业主收入为零、持续亏损的实际困境,引导企业要兼顾经营效益与社会责任;同时向业主普及物业服务相关法律法规,疏导对立情绪,引导群众理性维权、合法表达诉求。经过多轮反复沟通、细致磋商、耐心协调,最终促成双方达成一致意见,多年

僵持不下的核心矛盾彻底化解,有效减轻了业主的经济负担。

同时,针对消防不达标、无法经营的核心堵点,综治中心主动对接消防部门,开展全覆盖、逐户式安全隐患排查,精准梳理电气线路、消防器材、疏散设施等问题清单,并制定整改方案,明确整改标准和时限,在严守安全规范的前提下,最大限度压缩整改周期、降低商户整改成本。目前,所有商铺的安全隐患已全部整改到位,正在有序推进消防合规验收工作。

“商铺搁置了好几年,欠下的物业费越来越多,想整改合格又摸不着门路,当时真的特别无助。这几个月,工作人员一次次上门、一遍遍协调,帮助我们解决了一个又一个难题!”商铺业主刘先生激动地说道。如今纠纷得到彻底解决,多年压在19户业主心头的愁事终于得到解决。

固化成果 建立长效机制

调解工作得到了商户业主的高度认可,业主们特意来到幸福路街道综治中心赠送锦旗,对工作人员履职尽责、用心用情为商户纾困解难的举措表达感激之情。

“这次纠纷的成功化解,不仅实现了‘案结事了人和’的工作目标,更彰显了多元共治在基层治理和助企纾困中的重要作用。”青山区综治中心主任李泉表示,“幸福路街道地处青山区核心区,商圈集中、商户密集、人流车流大,是辖区商贸经济发展的核心区域,同时也是经营性矛盾、物业纠纷高发区域。该案的成功化解,有效优化了辖区营商环境,增强了中小微企业和个体工商户的发展信心,为辖区经济社会和谐稳定发展注入了强劲动力,也生动践行了新时代‘枫桥经验’在基层治理中的创新实践。”

从“矛盾不上交”到“服务不缺位”,幸福路街道综治中心的探索并未止步。他们始终筑牢治理根基,依托综治中心统筹协调作用,整合社区、法律顾问、网格员等多方力量,形成“上下联动、左右协同”的工作格局,为破

解市场主体困境提供组织保障。

该中心坚持多元联动,凝聚纾困合力,打破部门壁垒,推动综治、消防、物业等多方力量协同发力,聚焦市场主体‘急难愁盼’,精准对接需求、靶向施策,既化解矛盾纠纷,又解决实际困难,实现“矛盾化解+助企发展”的双重成效,彰显了多元共治的基层治理优势。同时,该中心始终坚持以人民为中心的发展思想,不仅聚焦矛盾化解本身,更主动延伸服务触角,从“化解纠纷”向“赋能发展”延伸,精准对接市场主体需求,提供全流程、全方位服务,切实为中小微企业和个体工商户纾困解难,让群众感受到基层治理的温度,推动形成“人人有责、人人尽责、人人享有”的基层善治新格局。

据介绍,2025年,该中心辖区矛盾纠纷化解率达96.6%,持续净化了市场环境、规范了经营秩序。如今的幸福路街道商圈底店,越来越多的店面招租成功,即将开业,这一个个微小个体的重生,成为青山区基层治理效能提升的有力见证。

破解商圈旧难题 绘就营商新图景

包头市青山区幸福路街道综治中心激活基层治理新效能

本报记者·肖玥



调解现场



召开联席会议



商户代表送锦旗