

## 附件

# 首期“基层直通车”（住房及物业服务领域） 选题参考

## 一、物业服务：社区治理的微观摩擦与权利觉醒

### （一）具体现象

1.物业费提价听证会通知贴满楼道，但实际到场业主不足10%，涨价实施后，业主群内反对声量急剧爆发。

2.业主因对物业服务质量不满而拒绝缴纳物业费，物业则以“门禁卡授权捆绑”作为要挟，最终形成“刷卡难—不交钱—服务差”的恶性循环，矛盾持续升级。

3.老旧小区加装电梯过程中，一楼业主因担心采光受损，向楼上业主索要“签字补偿费”，楼道微信群因此分裂为“装梯派”与“补偿派”，双方各执一词、互不相让。

4.小区公共收益（如电梯广告收入、地面停车费等）公示内容模糊、语焉不详，业委会换届时，前任与现任因公共收益账目混乱陷入审计僵局，难以顺利交接。

5.物业保安与外卖骑手因小区登记制度执行问题，每日发生数起口角纠纷，门岗成为小区内情绪冲突最集中的区域。

### （二）社科研究切入点

1.业主集体行动的困境与搭便车心理：听证会参与率低与涨价后反对声暴增形成对比，反映出业主在集体事务中“搭便车”、

不愿主动参与，却在自身利益受损时被动发声的心理特征，以及集体行动组织难度大的困境。

2.准公共产品供给中的邻避效应与补偿机制：老旧小区加装电梯中，一楼业主的采光权益受损引发的补偿争议，体现了准公共产品（电梯）供给过程中，受负面影响群体的邻避心理，以及合理补偿机制的缺失问题。

3.城市基层治理中“行政—市场—自治”三股力量的边界与摩擦：物业（市场力量）、业委会（自治力量）、基层行政部门之间的权责划分不清晰，导致物业费定价、公共收益管理、矛盾调解等环节出现摩擦，影响基层治理效率。

## 二、“农房改造后半篇”的居住伦理冲突

### （一）具体现象

1.农民上楼居住后，部分居民在楼道内设置“土灶神龛”并烧纸祈福，引发消防警报，既存在安全隐患，也与城市居住规范产生冲突。

2.安置房小区的公共绿地被部分居民私自开垦，改造为“楼边菜园”，占用公共空间的同时，也破坏了小区整体环境。

3.小区内的电动车充电桩被老年三轮车长期占用，导致电动车车主无法正常充电，双方因资源占用产生矛盾。

### （二）社科研究切入点

1.城镇化进程中的空间仪式感丧失与重建：农民从农村平房搬入城市楼房，传统的祭祀、农耕等生活仪式失去原有空间载体，试图通过在楼道设神龛、开垦菜园等方式重建仪式感，反映出城



镇化进程中文化与生活方式的适配难题。

2.农民市民化的微观障碍：农民在居住环境改变后，其原有生活习惯、行为方式与城市社区的管理规范、公共秩序产生冲突，体现了农民市民化过程中，在生活方式、思想观念等方面面临的微观适应障碍。

### 三、社区公共空间的“代际战争”

#### （一）具体现象

1.小区架空层的使用功能引发争议，老年人希望设置乒乓球桌满足健身需求，青年人则更倾向于设置长条椅、小型咖啡馆等休闲空间，双方需求难以协调。

2.广场舞音量过大引发周边居民不满，报警率居高不下，同时也导致邻里之间的信任度下降，关系变得紧张。

3.社区图书馆被儿童用于写作业，棋牌室则主要供老年人娱乐，两者在空间使用、噪音控制等方面产生冲突，形成零和博弈的局面。

#### （二）社科研究切入点

1.公共资源匮乏下的代际公平分配：社区公共空间资源有限，老年人、青年人、儿童的需求存在差异，如何实现不同年龄段群体的需求平衡，体现了公共资源分配中的代际公平问题。

2.社区公共精神培育困境：不同代际群体只关注自身需求，缺乏对他人需求的理解与包容，反映出社区公共精神的缺失，以及培育社区共同体意识、促进邻里和谐的困境。

### 四、社区养宠冲突中的权利边界与情感政治

### （一）具体现象

1.小区业主群因“电梯里该不该给狗戴口罩”的问题分裂为“爱宠派”与“恐宠派”，双方从法律法规层面的辩论，逐渐升级为言语冲突，甚至互相人身攻击。

2.社区为解决宠物粪便问题设置“宠物便便箱”，并提供免费拾便袋，但部分老人将拾便袋大量取走当作家用垃圾袋，物业无奈只能将便便箱上锁，导致便民设施无法正常发挥作用。

3.流浪猫投喂点被一楼住户泼水驱赶，认为流浪猫影响生活环境，而爱猫人士则在夜间戴头灯偷偷投放猫粮，双方形成“你扫我投”的游击战，矛盾持续激化。

4.物业专门划定的“遛狗区”被广场舞队伍挤占，遛狗业主与广场舞参与者因场地争夺发生肢体冲突，即便报警处理，也只能暂时劝离，无法从根本上解决问题。

### （二）社科研究切入点

1.城市高密度居住下的权利重叠与冲突：城市小区居住密度高，业主的养宠权利与其他居民的居住权利、公共空间使用权相互重叠，缺乏清晰的权利边界界定，导致冲突频发。

2.社区公共空间的非正式使用规则：业主对公共空间（如遛狗区、架空层）的使用，形成了基于自身需求的非正式规则，这些规则与物业制定的正式规则、其他居民的需求产生冲突，反映出社区公共空间管理的复杂性。

3.居民自治中少数权益保护的困境：无论是爱宠人士、恐宠人士，还是流浪猫投喂者、反对者，都属于社区中的少数群体，



其合法权益如何在居民自治过程中得到兼顾与保护，成为基层治理的重要难题。

## 五、老旧小区基础设施老化与维修困境

### （一）具体现象

1.老旧小区供水管道老化严重，高层住户频繁出现停水、水压不足问题，多次向物业反映后，物业以“维修资金不足”为由推诿，业主只能自行花钱维修，邻里间因分摊费用产生矛盾。

2.小区楼道照明设施损坏后长期无人维修，夜间漆黑难行，老人、小孩出行存在安全隐患，物业与业委会互相推卸责任，维修事宜迟迟无法推进。

3.老旧小区排水管道堵塞频发，雨天积水倒灌至居民家中，造成财产损失，物业称“属于历史遗留问题，不在服务范围”，业主维权无门，只能自发组织疏通，却因意见不一难以达成共识。

### （二）社科研究切入点

1.老旧小区维修资金的监管与使用困境：维修资金筹集难、使用流程繁琐、监管不透明，导致基础设施老化问题无法及时解决，反映出基层治理中公共资金管理的短板。

2.基层治理中的责任推诿与协同失灵：物业、业委会、基层行政部门在老旧小区维修问题上权责不清，存在“踢皮球”现象，体现了基层治理中多方协同机制的缺失。

3.老旧小区居民的维权困境与集体行动困境：居民面对基础设施老化与物业推诿，个体维权成本高、难度大，集体维权又因意见分歧、搭便车心理难以组织，反映出基层群众维权渠道的不

畅与集体行动的短板。

## 六、社区停车乱象与权益冲突

### （一）具体现象

1.小区车位配比不足，业主为抢占车位，出现私装地锁、占用消防通道、堵塞单元门口等现象，邻里间因车位争夺频发争吵，甚至发生肢体冲突。

2.物业擅自将小区公共道路划分为收费车位，未征求业主意见，且停车费收入未公示，业主质疑物业侵占公共收益，双方矛盾持续升级，部分业主以拒交物业费抗议。

3.外来车辆随意进入小区停放，占用业主车位，物业未履行管理职责，业主投诉后无明显改善，导致业主对物业的信任度急剧下降。

### （二）社科研究切入点

1.城市社区公共空间的产权界定与利益分配：小区车位（尤其是公共道路车位）的产权归属模糊，导致物业与业主、业主与业主之间的利益冲突，反映出城市基层治理中产权界定的难题。

2.物业服务的权责边界与监管缺失：物业擅自划定收费车位、侵占公共收益，体现了物业服务中权责边界不清晰、基层监管不到位的问题，以及业主对物业监督的无力感。

3.资源稀缺背景下的邻里关系异化：车位资源匮乏导致邻里间从互助共生转向竞争对立，反映出资源稀缺对社区邻里关系的负面影响，以及社区公共精神的弱化。

## 七、装修扰民与邻里矛盾激化



### （一）具体现象

1.部分业主装修时违规拆改承重墙、剪力墙，邻居担心房屋安全提出异议，装修业主却置之不理，物业虽出面劝阻但无强制执行力，邻居只能通过报警、投诉等方式维权，双方矛盾难以调和。

2.装修施工未遵守小区规定的施工时间，清晨、夜间仍持续施工，噪音严重影响周边居民休息，居民多次投诉后，装修业主与物业均未整改，导致邻里关系彻底破裂。

3.装修垃圾随意堆放于楼道、小区角落，占用公共空间、污染环境，物业清理不及时，周边业主不满，与装修业主、物业形成三方矛盾。

### （二）社科研究切入点

1.城市居住空间中的权利边界与行为约束：装修业主的装修权利与邻居的居住权利、房屋安全权利发生冲突，反映出高密度居住环境下，居民个体权利与他人权利的边界模糊问题。

2.物业的监管权责与执行困境：物业对违规装修有劝阻义务，但缺乏强制执法权，导致监管流于形式，体现了基层物业服务中“权责不对等”的困境。

3.邻里纠纷的调解机制缺失：装修扰民等邻里矛盾发生后，缺乏高效、便捷的调解渠道，导致矛盾从轻微分歧升级为激烈冲突，反映出基层邻里纠纷调解机制的不完善。

## 八、社区安全管理的漏洞与居民焦虑

### （一）具体现象

1.小区门禁系统形同虚设，外来人员、车辆无需登记即可随意进出，业主家中频繁出现财物丢失、陌生人上门推销等情况，居民安全感严重不足，多次要求物业整改却无果。

2.小区消防设施过期、损坏，灭火器压力不足、消防通道被占用，物业未定期检查维护，居民担心发生火灾无法及时救援，多次投诉后仍未得到有效解决。

3.小区内存在私拉乱接电线给电动车充电的现象，存在严重消防隐患，物业劝阻无效，居民因担心安全问题产生焦虑，与物业、违规充电业主产生矛盾。

## （二）社科研究切入点

1.基层社区安全治理的责任落实与监管缺位：物业未履行安全管理职责，基层行政部门监管不到位，导致社区安全漏洞频发，反映出基层安全治理体系的不完善。

2.居民安全焦虑与基层治理信任危机：社区安全问题长期得不到解决，导致居民对物业、基层治理部门的信任度下降，产生强烈的安全焦虑，影响社区的和谐稳定。

3.公共安全与个体行为的平衡：部分居民为自身便利违规操作（如私拉电线），与社区公共安全产生冲突，反映出基层治理中如何平衡个体便利与公共安全的难题。

## 九、物业服务差异化对待与公平性争议

### （一）具体现象

1.物业对小区内的“高端楼栋”（如洋房、大户型楼栋）提供优先保洁、安保等服务，对普通楼栋则敷衍了事，保洁频次低、



安保巡逻少，普通业主质疑物业服务不公平，引发不满。

2.部分业主通过熟人关系、额外付费等方式，获得物业的特殊待遇（如优先分配车位、违规搭建不被查处），其他业主认为此举破坏公平，与物业、特权业主产生矛盾。

3.物业对按时缴纳物业费的业主与逾期未缴的业主区别对待，对未缴费业主采取断水、限制门禁等极端措施，却对缴费业主的合理诉求置之不理，引发缴费业主的不满。

## （二）社科研究切入点

1.物业服务中的公平性困境与社会分层：物业差异化服务反映出社区内的社会分层现象，以及物业服务中公平性原则的缺失，进而影响社区的凝聚力。

2.物业的服务权责与契约精神缺失：物业与业主签订的服务合同中明确约定平等服务，但物业擅自差异化对待，体现了基层物业服务中契约精神的缺失，以及业主对物业监督的无力。

3.基层治理中的公平正义感知：业主对物业服务差异化的不满，本质上是对基层治理公平正义的感知缺失，反映出基层治理中如何保障居民平等权益、维护公平正义的难题。

## 十、社区快递收发与管理乱象

### （一）具体现象

1.小区未设置规范的快递驿站，快递员随意将快递放在单元门口、楼道内，导致快递丢失、损坏频发，业主与快递员、物业互相推诿责任，纠纷不断。

2.物业擅自引入快递驿站，并向快递员收取进场费，驿站又

向业主收取取件费，业主认为物业变相增加自身负担，拒绝支付取件费，与驿站、物业产生冲突。

3.快递驿站堆放大量快递，占用小区公共空间，影响居民出行，且存在消防隐患，居民多次要求物业整改，物业却以“方便业主取件”为由拒绝，引发居民不满。

## （二）社科研究切入点

1.城市社区公共服务的供给与适配：快递收发作为居民日常生活的重要需求，社区未提供规范的服务载体，反映出基层公共服务供给与居民需求的脱节问题。

2.物业的盈利导向与服务本质的冲突：物业引入快递驿站并收取相关费用，将盈利置于服务之上，违背了物业服务的本质，体现了基层物业服务中“逐利性”与“公益性”的矛盾。

3.社区公共空间的多元使用与管理平衡：快递驿站占用公共空间，反映出社区公共空间在满足居民多元需求（快递收发、出行安全）中的管理困境，以及如何实现空间资源的合理利用。