

小区沿街烧烤餐饮店排放刺鼻的油烟，周边居民饱受困扰。有的业主只想经营，不顾环保设施运行投入与维护；有的居民只想生活便利，提出关停周边餐饮等诉求。居民与餐饮业主的矛盾如何调解？上海各区基层调解部门以“面对面”指导整改代替简单的“以罚代管”的做法，采取高效、合理的措施，将店家与居民的矛盾往化解的方向推进。

□ 记者 章炜

2024年
11月1日
星期五

6月初，家住静安区的居民老李向街道反映，自己所居住的房屋旁边经营着一家烧烤店，大功率排风扇排出的油烟正对自家窗户，且晚上11点后排风扇还发出巨大的噪音，对附近居民的生活造成了影响。多年投诉无果，矛盾逐渐激化。南京西路街道与福民法律服务中心联合，委派律师开展了长达三个星期的调解工作。

大功率排风扇正对窗户

律师来到了老李的住处，掌握了该纠纷的关键问题：老李居住在顶楼，相邻的另外一幢房屋的一楼是烧烤店，烧烤店所在房屋的顶部安装有两台排风机，专门用于排放油烟和废气，且排放方向正对老李家的西窗和北窗。老李起初也曾上门向烧烤店张老板提出过问题，但烧烤店张老板表示已经采取过静音措施，不愿多谈。尽管如此，老李仍感觉噪音影响已经超过了自己可以忍耐的最大限度。

烧烤店的张老板也是一肚子苦水。他表示，老李已经多次找自己交涉此事，但自己经营烧烤店，店铺面积狭小，排风是不可避免的。何况自己已经采取过静音改造，但老李依旧不依不饶，还屡次报警，影响了烧烤店的正常经营。他认为，双方的关系之所以僵持不下，老李也有一部分责任。

邻居屡次报警影响生意

在了解双方的具体情况后，律师决定采取“背对背”调解法。律师分析认为，烧烤店的张老板是能够解决问题的关键人物，他之所以对老李采取避而不见的态度，还是对他屡次报警的不满有关。

对此，律师在几天内又多次走访烧烤店，主动约请张老板进行交流。在约谈当中，律师先说明了周边地域的商业优势，并探访张老板的烧烤店经营情况，认为张老板可以改变原先的店面装修方案，重新安放排风机位置，既能够有效避免周边居民的意见，也有利于店铺的生意蒸蒸日上。

张老板左右为难，不断向律师吐露自己经营烧烤店的艰难窘境：烧烤店经营初期，客流量并不大，当时的排风设备符合要求；随着客流量增大，他也对相关设备进行过维护和升级，并加装了静音装置，但由于附近都是老屋结构，间距较近，对于邻居们的影响实难避免。张老板甚至还松口道，他并非不同意对排风系统进行再次改造，但因忙于经营烧

居民夜夜『不得安生』 排风扇3点后还在吵

经调解，烧烤店升级排风设备，纠纷得以平息

烤店的事务，一时无法抽身。但居民老李却特别急迫，屡次拨打110的行为让烧烤店遭受了不小的经济损失，令张老板非常头疼。

律师在多次与张老板的交流中发现，他对于降低周边居民影响、改造排风机是有意愿的，但因为居民屡次拨打110遭受的经济损失而心存怨恨，有故意拖延改造时间的可能。在调解会上，律师首先敦促张老板表达了愿意重新改造排风机的意向。张老板表示，近期将对烧烤店排风设备进行升级改造，将排风管道延伸至远离居民窗户的位置，排风口朝向上方，并在原有的排风机上加装消音设备；排风机开启时间为中午11点至晚间11点，此后不再开启排风机。同时，张老板也答应烧烤店的周围和屋顶保持干净整洁，不给周边居民造成影响。

另一方面，律师告知老李，他频繁报警也对烧烤店造成了较大的困扰，反而令矛盾升级。希望在店面改造期间，老李不再反复报警或投诉，这样也能够保障烧烤店尽快顺利改造，对居民以后的环境生活都有益处。

由于双方数次“面对面”地倾诉，老李看到了张老板斥资升级改造的诚意。他在权衡利弊之下，答应决不再因此事拨打110，并表示愿意将这些内容以协议的形式固定下来，依约履行。协调会最后，张老板还考虑老李的生活状况，主动提出愿意赔偿老李一定数额的费用，表达之前造成环境和噪音污染的歉意。从前水火不容的两人终于相互谅解，没有再因此发生纠纷。

□ 记者 章炜

张先生是闵行区一小区的业主，他所在小区南侧是一排沿街店铺，其中有一家餐饮加烧烤的饭店。因靠近小区，油烟味经常飘到张先生家里，往往晚上10点以后还能嗅到浓浓油烟味道，影响张先生及周边居民生活。张先生多次投诉无果，双方发生口角，矛盾升级。闵行区人民调解协会下属的区环境污染纠纷调解委员会（以下简称“调委会”）接到委派后，派出专业调解员进行调解。

凭什么关停店铺？ 『我合法合规经营』

家里满是油烟味，居民想赶走烧烤店

境，将烧烤排放管道接入油烟总的管道，经油烟处理后再排放，杜绝直接排放到下水道等违规违法行为。同时，做好日常管理，烧烤时不得用湿的木柴等容易产生大量烟气的燃料，从源头上减少油烟产生。还要求店主调整经营作业时间，每天营业时间不得超过晚上10点，居委会会派人督促。

另一方面，调解员对投诉人张先生反映的不当诉求进行一一驳回，如关停居住区周边的餐饮店，吊销这家烧烤店执照等。

餐饮店积极整改

会上，调解员积极引导双方当事人换位思考，要求餐饮店做到合法经营，注意周边环境的治理，未经处理不得直排外环境是严重的环境违法行为，油烟管道改造等措施要求在一周内落实。

随后，餐饮业主在专业人员指导下，加大环保投入，对原有的油烟设施进行了改造，更换了油烟处理设施，提高了处理油烟效率，将烧烤管道接入正常的油烟处理设施内，并同意营业时间每天最晚不得超过晚上10点。通过一周的整改，各类措施得到全面落实，张先生认可了调解员的工作效果，同时也看到餐饮店业主的主动配合。由于油烟污染得到较好治理，周边环境得到改善，张先生终于打消了赶走餐饮店、一关了之的想法。

过了一段时间，调解员又到现场进行回访。附近居民均表示，自店铺安装环保污染设施，改造管道并调整营业时间后，油烟污染得到较大改善，下水道冒油烟的现象没有了。张先生的投诉得到了平息，调解取得了“多满意”的效果。

【调解心得】

餐饮服务业是民生不可或缺的一项基础性服务行业。但由于城市基础设施配套不够（居改非、未设专业内置烟道）等原因，上述店铺在经营活动中存在油烟、污水、噪声、震动等影响环境的污染排放，严重影响了周边居民生活和居住环境。调解员协调各方，督促店主采取有力措施进行整改，减少了污染排放，净化了周边环境，也为双方当事人搭建了平等协商的平台，取得互谅互让的局面。

负责此次调解的姚秀弟长期从事各类环境污染纠纷处理，帮助群众化解许多身边的环保问题。得知情况后，他第一时间通过小区居委会了解油烟污染程度和投诉方、业主的相关诉求及有关情况。投诉方要求关停餐饮业务，或者不再排放污染物。被投诉店主表示，自己有经营许可证，合法合规，有问题改一下就行，凭什么要关停经营活动？

调解员会同镇人民调解员、居委会干部、从事环保治理专家到实地调查、查看现场，共同会诊，提出建设性意见和环保治理措施。他们发现店铺存在的主要问题是烧烤油烟管道未接入净化设备，直接往小区下水道排放；原有的净化设备陈旧老化，保养不够及时，燃料质量较差；营业时间较晚等。

调解员在对店主组织约谈，要求他严格遵守环保法律法规，采取环保治理设施改造等强有力措施，解决油烟排放问题。一方面，要求店主停止油烟直排外环