

新快观察

一边是托管刚需，一边是噪音扰民
“居民楼里的托管班困局”该如何破局？

一套住宅改变用途开办托管，这问题来了：一边是邻里不堪噪音、消防安全隐患等扰得整栋业主长期投诉；另一边是双职工家庭难以填补的看护缺口。近日，广州市增城区新塘镇一小区二栋多名业主向新快报记者报料，楼栋两套住宅内开设托管机构，涉嫌住改商、无证经营。业主持续数月多方投诉，属地多次组织多部门联合处置，整治却陷入“责令整改却难以彻底关停”的僵局。一桩楼栋邻里纠纷背后，折射出居民居住权益、家庭托管刚需、基层监管治理三者长久拉扯的现实难题。

■新快报记者 林翠珍 沈汶芸



思考

供需错配叠加监管分割
居家托管卡在制度缝隙

托管看护早已是城市刚性民生需求，但是居家托管野蛮生长、治理反复拉锯的现状，折射出整个行业供给、监管的深层矛盾。

托育与课后托管一直是民生保障重点领域。公开统计数据显示，截至2025年底，全国托育服务机构达12.6万家，托位数666万个；2026年我国继续增加普惠托位15万个。截至2026年2月末，全国中小学生校外托管服务相关机构接近58万家，行业规模持续扩张。

广州普惠托育建设走在全省前列，截至2025年11月，全市托位总量超12万个，普惠托位占比达到70%。今年9月15日，国家卫健委出台加强托育综合服务18条举措，再次强调社区嵌入式托育；广州多个街道已经试点把普惠托育服务送进厂区、社区党群阵地。

供给规模持续增长，但是和真实需求仍然存在明显错位。大多数普惠托育机构营业时间为8时至17时；学校内课后托管结束时间大多为18时30分。广州许多工薪家长下班时间晚于该节点。居家私人托管最大优势就是时间灵活，部分托管可以看护至22时，完美填补接送空窗。除此之外，居家托管离家近、招生规模小、可以按日按月缴费，刚好击中普惠托育和校内托管的短板。

但居家托管绕不开法律红线。根据《中华人民共和国民法典》第二百七十九条的规定，业主不得擅自将住宅改变为经营性用房；住改商除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。仅仅取得部分家长认可，并不具备在住宅开办托管的合法基础，托管经营不能以牺牲整栋住户居住权益作为代价。

治理更加棘手的是监管碎片化难题。校外托管看护业务链条横跨教育、市场监管、卫健、住建、消防、公安、城管、街道等十余个职能部门，长期存在“多头介入、各管一段”，缺少单一牵头主管部门的困境。早在2024年广东省两会，就有省人大代表提出完善校外午托管理制度的相关建议，省市监管部门在答复当中区分了托管业态：仅提供接送、午休、就餐看护，不涉及课业辅导的托管，和附带培训、餐饮住宿的经营性托管，准入条件、证照要求各不相同。边界模糊的居家托管，很容易游走在监管缝隙之间，这也是不少小区投诉不断、整治反复的制度根源。

堵，难以完全堵住庞大的托管刚需；放，则不能放任住宅商业经营损害邻里权益，消防、食品、人身看护等风险潜藏居民楼内。

处理一栋楼的托管纠纷简单，化解一座城市长久的托管矛盾却任重道远。如何平衡住户安宁权、家庭看护刚需，打通多部门监管壁垒，扩充社区托管供给，建立一套精细可行的治理体系，是留给基层治理长久的考题。

案例 住宅开托管扰邻 小区业主联名反对

“之前投诉过一次，一直没解决，没想到今年7月隔壁又新开一家托管。”涉事楼栋业主黎先生（化名）告诉记者，二栋305室从去年6月起就在住宅内开办面向小学生的托管班。今年7月，隔壁306室也开启托管业务，违规托管规模再度扩张。记者留意到，306室对外宣传可接收8个月至7岁的适龄儿童，和305室的小学生托管形成业务交叉。

困扰随之而来。多名业主向记者细数日常受到的影响：白天孩童哭闹喧哗，桌椅拖拽响动，早晚读书声扰民；每日接送孩童的家长频繁

进出楼栋，门禁形同虚设，外来人员流动复杂；高峰时段电梯被占用，楼道卫生维护压力增加。长期的噪音与人流干扰，已经实实在在影响住户日常居住体验。截至记者采访时，该楼栋业主群已有103户接龙明确反对三楼住宅违规开设托管机构。

业主先后通过物业、12345政务服务热线集中投诉，始终未解决。

记者从新塘镇相关工作人员处获悉，新塘镇已先后召开两场多部门专项协调会议，并且责令涉事经营者在8月14日前完成搬离整改。

但目前仍在持续经营。

新塘镇解释整治推进受阻的现实难点：经营者刻意以“邻里之间私下帮带看护、小额收费代管”的隐蔽模式开展业务，模糊经营性托管的性质；加之住改商整治需严格依照法定程序分步推进，导致阶段性整治成效未能一步到位。新塘镇方面表态，后续会持续跟进监管，紧盯整改进度。

记者实地走访看到，该楼栋内偶尔有接送孩子的家长驻足等候，放学时段陆续有孩童上楼，20时后陆续离开。

回应 机构无证无资质 经营者称经营两难计划搬离

新塘镇政府工作人员确认，305室、306室两处托管场所，均未向市场监管部门申请办理市场主体登记和食品经营许可，属于无照无证经营。同时上述场所也未取得教育部门办学辅导相关资质许可，未取得托管执业资质，现场从业人员无对应合法从业资格证，不具备合规开展托管、辅导服务的开办条件，属于违规私自经营行为。

“我知道大家的投诉，我也想合规经营，但是相关资质根本办不下来。”305室托管经营者谭女士在接

受记者采访时坦言，自己已有搬离打算，却迟迟找不到合适场地。

谭女士介绍，开办托管最初只是帮身边熟人照看孩子，后来不少双职工家长主动提出需求，一年前她租下这套住宅专门开展托管业务，主要招收7-12岁小学生，提供午休、晚餐、课后作业看管、假期托管服务，目前日常托管孩子十余名。在她的理解当中，自己只是提供家政式看护，并不开展学科培训。

但是记者调查发现，谭女士此前曾对业主介绍其提供数学思维、英

语启蒙、语文阅读等相关辅导内容，看护与课业辅导的边界十分模糊。

“我从七月就在找商铺，但是门面租金太高，根本承担不起。”谭女士表示，如果长期找不到符合开办条件的场地，最终只能关停。她向记者出示部分家长恳切挽留的聊天记录，他们担心托管关停之后孩子无人接送看管。

新塘镇政府表示，对有意向合规经营的经营者，将积极引导其搬迁至周边商业商铺，依法办理相关资质手续、持证规范经营，从源头杜绝住改商违规经营问题。

现象 小区家庭托管遍地开花 便利背后藏多重隐患

个案之外，居民楼私开托管并非只有新塘一处，这已经是广州不少小区普遍存在的民生现象。

记者检索社交平台、本地社群发现，大量网民交流家庭托管开班经验，讨论招生定价、场地选择，还有不少从业者交流如何规避检查。一部分从业者认为家庭托管小体量、就近便民；还有人抱着侥幸心理，认为小规模居家托管仅会受到口头警告，风险较低。

家住广州一大型小区的吴女士（化名）深有感触。她居住的小区紧邻公办小学，小区之内不少住宅被租用作托管、培训班。“站在家长角度，就近托管很方便；住在隔壁的住户，就难免受到打扰。”吴女士坦言，自己孩子年幼时也曾选择居家托管，主要痛点就是公办学校午休不能躺卧、家长下班时间晚于放学时间，接送断层难以填补。双职工、隔代看护乏力，催生巨大托管需求。

家长群体始终处在两难权衡之中。受访市民朱先生说，居家无证托管缺少消防、食品卫生、安保等保障，“肯定是不放心的”；但是正规托管点位收费较高，每月开销动辄两三千甚至更高，居家托管按天计费、

价格较低，对工薪家庭吸引力很强。在朱先生看来，破解困局可以激活社区资源：依托社区党群服务中心、居委会等公共场地，由政府扶持开设公益托管点位，引入志愿者、社工参与看护。

