



联动化解 司法建议 协同共治

# 赤壁构建物业矛盾纠纷预防与化解大格局

通讯员 谢颖

近日,家住赤壁市赤马港街道某小区的王女士为一起物业纠纷而发愁:房屋漏水、楼顶坠物,生活受到严重影响,告知物业又没有下文,一来二去,物业费“迟缴”变成了“拖欠”,久催无果的物业公司一纸诉状将王女士告到赤壁法院。

在赤壁市住建局和调解组织的联合助力下,纠纷顺利化解在诉前,物业费之争终于有了着落。

## 三方联动 诉前化解

王女士居住的小区因服务问题与前物业公司纠纷不断,业主与物业公司矛盾激化。2020年,新选聘的物业公司进驻,但是老问题却一直没有得到解决。十年里,王女士共拖欠物业费近万元。

案件进入人民法院,经赤壁法院立案庭分流至诉前调解程序,依托“法院+住建+调解组织”,联动三方力量,合力进行诉前矛盾化解。

“飘窗外墙渗水一般是建设工程质量瑕疵,与物业公司的服务行为没有直接因果关系。住户外墙渗水、楼顶外檐脱落属于业主公用部位,应报业委会决定是否符合使用公共维修基金,并经2/3以上业主决策。”

“物业公司不应大量向法院通过诉讼手段收取物业费,这样不利于维护物业公司之间建立的和谐关系,可以在社区内设立调解室,对社区内的矛盾纠纷及时组织讨论,将矛盾纠纷化解在社区。”

通过赤壁法院立案庭庭长、赤壁市住建局工作人员、调解组织特邀调解员组成的物业纠纷调解小组努力,耐心对业主和物业公司进行法理释明,物业公司表示愿意减免一定费用,而王女士也意识到“拖欠”的做法不可取,双方一致表示愿意调解。

“类似的物业纠纷诉来我院并不罕见,调解小组的成立为业主、物业公司之间建立起矛盾纠纷的‘缓冲带’,是实现纠纷化解在诉前,当事人双方心事双解的最佳助手。”法官熊海燕介绍。

## 司法建议 助力治理

据统计,2021至2023年,赤壁法院分别受理物业服务合同纠纷案件305件、425件、636件,至2023年占当年全院受理民事案件总数的12.1%,因物业纠纷引起的诉讼和信访矛盾,已经成为社会舆论关注的焦点。

“小物业”关乎“大民生”。为坚持和发展新时代“枫桥经验”,做好物业纠纷调处化解工作,营造和谐稳定的社区环

境,优化物业服务企业营商环境,赤壁法院在调查研究基础上,于今年4月向赤壁市住建局发出《关于物业管理的司法建议书》,分析研判物业纠纷案件频发原因,有针对性地提出司法建议,包括加强物业管理、规范物业服务市场竞争秩序、有效运用相关行政处罚措施、加大物业服务知识宣传力度,推进落实各项措施,强化物业管理,从源头上减少物业纠纷的发生,并将司法建议书报送赤壁市委、市政府、市委政法委和咸宁市住房和城乡建设局。

赤壁市住建局收到司法建议书后,高度重视,迅速召开专题会议,进行研究部署,让司法建议“落地有声”。今年5月10日,赤壁市住建局回复落实情况,通过持续推动“红色物业”建设、加强行业监管力度、持续优化物业小区业主自治机构成立、加快完善“三位一体”管理模式、建立“多方联动”机制、加强对物业从业人员素质提升等工作,实现物业矛盾纠纷的源头性预防和前端化解。

## 凝聚共识 协同共治

为深入贯彻落实《最高人民法院关于住房和城乡建设部办公厅关于建立住房和城乡建设领域民事纠纷“总对总”在线诉调对接机制的通知》精神,推动物业服务纠纷多元化解,今年5月,赤壁法院联合赤壁市住建局、市司法局召开物业服务纠纷座谈会。

会上,赤壁法院党组书记、院长张道才强调,“安居”是“乐业”之本,物业服务事关千家万户,关乎民生与社会稳定,应引起相关单位高度重视。

会后,赤壁法院与住建局达成“法院+住建”联动化解物业服务纠纷共识。5月24日,联合成立赤壁市物业纠纷专业调解委员会,针对物业公司与业主之间的矛盾进行专职调解,为物业领域矛盾纠纷化解和“红色物业”创建提供了有力抓手。6月17日,联合印发《赤壁市人民法院 赤壁市住房和城乡建设局关于建立涉住建领域民事纠纷诉调对接工作实施方案》,力求通过“法院+住建”诉调衔接机制,进一步畅通司法与行政沟通渠道,加强工作协助,构建共治共享的纠纷预防与化解大格局。

今年截至目前,赤壁法院共受理物业服务纠纷案件80件,占民事纠纷案件的3.3%,较去年同期收案475件同比下降83.1%。同时向特邀物业纠纷调解组织委派物业纠纷案件282件,调解成功案件数209件,委派调解成功率74.1%。



## 赤壁市农合联服务中心 为农业主体“传经送宝”

本报讯 通讯员余铜山报道:8月15日,赤壁市农合联服务中心在车埠镇开展联农惠农农下基层活动,宣传农资、金融、农业政策,指导农业主体规范化发展,推动订单农业、客货邮(农产品上行,农资下行)试点工作顺利实施。

活动邀请赤壁市科信局、赤壁市经管局、赤壁邮政银行、湖北农政供销社联合社等相关人员向当地农业主体宣传科技赋农、农业经营主体规范化发展及“创业贷”贴息等相关政策,提升农业主体对合作社规范化和专业化的认识;讲解订单农业(一村一品客货邮暨农资下行、农产品上行)实施办法,拓展农产品销售新思路,帮助农业主体解决销售难题;推介湖北供销社供应链——农资链平台,指导农业主体通过线上平台更加便捷地获取优质农资,掌握市场动态,降低农资成本,助力农业生产,为赤壁市农业主体“传经送宝”。

## 赤壁交投集团 开展综合监督检查

本报讯 通讯员陈龙报道:为进一步发挥好集团派驻纪检监察实效,营造廉洁从业氛围,8月15日,赤壁交投集团纪委组织检查组深入启航水运公司各作业点,对作业点负责人、党员干部及重要岗位人员开展综合监督检查。

检查组以“听、查、访、问”的方式进行走访,听取相关负责人现场汇报,查看工作纪律、到岗到位、日清月结等情况,访问过往司机群众,及时反馈存在的问题及建议。

“你们要结合重点岗位、关键环节,认真梳理各重点岗位易发生的廉洁风险点,负责人要充分发挥‘少数关键’作用,带头自纠自查整改,严格执行纪律要求,用制度规范工作程序,用制度提升工作效能,共同努力树立清廉风气,营造干事创业良好氛围。”在赤壁汽渡,集团派驻纪检监察员说道。

“这次检查,帮我们吹响了监督前哨,打了一剂‘预防针’。在接下来的工作中,我们会进一步加强自我约束,依规依纪依法履行职责。”赤壁汽渡相关工作人员表示。

扑下身子、深入实际,见微知著、抓早抓小。启航水运公司将形成常态化监督机制,营造风清气正的工作氛围,以坚实的工作作风为公司高质量发展提供坚强的纪律保障。

## 赤壁两山投资公司 加强古树名木保护

本报讯 通讯员刘念、刘丹报道:近日笔者从赤壁市两山投资公司获悉,截至目前,公司已完成赤马港街道8个村和社区的古树名木调查工作,138株古树名木中最老树龄达360年。

自6月25日起,赤壁市两山投资公司组织专业技术人员对赤壁市内1247株古树名木开展全面调查,进一步加强和规范古树名木的保护管理,体现古树名木的历史价值。工作人员深入实地,逐区逐株对现存的古树进行逐一排查和登记,精确测量树高、胸径、冠幅等指标,详细记录古树的生长环境、健康状况以及周边的生态情况,更新和完善古树名木保护台账,明确古树名木营养责任主体及其职责。

目前,赤马港街道的杨泗庙村、八蛇村、营里社区、陆逊湖村、四清村、莲花塘村、月山村、夏龙铺社区等地的古树名木调查工作已经完成。调查结果显示赤马港街道的古树名木主要是枫香和枫杨,主要分布在小区、街道上,且长势良好。

赤壁市两山投资公司将持续推进赤马港街道、蒲圻街道、陆水湖街道内古树名木调查工作,建立“一树一策”档案,为古树名木打造“名片”,让赤壁的绿色“文物”能够活得更久,助力赤壁市新时代生态文明建设再上新台阶。

## 赤壁水务集团 实行企业水费电子专票

本报讯 通讯员张美玲、聂爱阳报道:今年以来,赤壁市水务集团坚持“用户至上”的服务理念,持续深化“获得用水”改革,不断优化服务流程,实现企业开具水费增值税电子专用发票“零跑腿”,助力优化赤壁营商环境。

8月16日上午,赤壁市水务集团营销公司工作人员来到长城炭素制品有限公司,向该公司统计员王赵宇航手机上发送水费电子专票二维码,并为其介绍使用方法。不到1分钟,王赵宇航便成功下载企业7月份水费电子专票,便捷高效的水务服务体验令他赞不绝口。

王赵宇航告诉笔者,以前企业缴纳水费后,还需要到线下营业厅去办理增值税发票,水务集团优化了整个网上服务的流程后,足不出户就能查询或下载发票,对企业有非常大的便利。

一张电子专票的发放,是赤壁市水务集团主动作为、便企服务的有效体现。自全面数字化的电子发票试点工作开展以来,集团积极对接税务部门,持续推进水务工作数字化进程,通过直接获取企业水费缴费数据,在国家税务总局电子发票服务平台实时开具电子专票,最终由片管员以二维码的方式发送至包保企业相关负责人。企业用户无需再到营业厅等候办理纸质发票,降低了企业的人力和时间成本,大大提高了企业用户的办事效率。

赤壁市水务集团营销公司总经理吴海军介绍,集团秉承用户至上原则,在精细化、专业化、智能化上精益求精。今年3月份开始,企业用户缴纳水费后,就可通过缴费系统生成的二维码随时查看或下载专用发票,实现水费专票“零跑腿”。

截至目前,该市已有323家企业开通水费电子专票业务。下一步,赤壁市水务集团将持续宣传普及水费电子专票办理相关事项,不断满足企业日益增长的服务需求,真正让“信息多跑路 用户少跑腿”,为企业带来更好的体验和获得感。

# 赤壁政数局为特殊群众提供“无障碍”服务

本报讯 通讯员熊敏其报道:“我来大厅办理业务,一进门就有工作人员主动询问我的需求,为我推轮椅,全程推着我到相应窗口办理,感谢所有工作人员!你们真是办事周到、服务好!”办完业务的徐树珍奶奶称赞道。

8月15日下午,赤壁市政务服务中心的“小诸葛”帮办代办工作人员看到一位行动不便的老人独自前来大厅办理业务,便主动上前询问办事需求,并为其推来轮椅。在得知徐树珍奶奶已经76岁了,今

天特地来办理残疾证期满换证的业务后,“小诸葛”将徐奶奶推到大厅的残疾人“绿色通道”进行特事特办,缩短了排队等候时间,并为徐奶奶提供专人“一对一保姆式服务”。

办残疾证换证需要提供3张白底的二寸照片,徐奶奶没有带齐。为避免她多跑一趟,“小诸葛”将奶奶带到“温馨照相”窗口,很快帮助她拿到照片,残疾证换证也就很快办理完成了。

得知徐奶奶要前往公交站坐公交

车回家时,“小诸葛”联合窗口工作人员,通过无障碍通道将她推到大厅外的公交站台,贴心地将其扶上了车,徐奶奶对“小诸葛”和窗口工作人员的“保姆式”服务赞不绝口。

徐奶奶的经历只是赤壁市政务服务中心全心全意为人民服务的一个缩影。近年来,为了更好地服务特殊群众,赤壁市政务服务中心深入推进“无障碍”大厅建设,针对老年人和残疾人等特殊群体,设置无障碍通道,在大厅内配备爱心雨

伞、轮椅、医药箱、老花镜、无障碍卫生间等便民设备,提供免费复印、免费邮寄、免费刻章等多项免费服务,并和特发公司通力合作,组建“小诸葛帮代办”团队,对有特殊需要的办事群众,及时提供全程帮办代办服务,真正做到“应帮尽帮,一帮到底”。

下一步,赤壁市政务服务中心将持续把“让服务更贴心、营商环境更出众”作为推动高质量发展的重大任务,全力打造优良的政务服务环境。

# 构建“完整社区” 共筑幸福生活

通讯员 邹玉成 艾菊桂

为提升城市品质与居民幸福感,赤壁市赤马港街道汪家堡社区以其独特的“宜老适幼”核心理念,通过一系列创新举措构建完整社区,让居民的幸福生活变得更加触手可及。

**聚焦“宜老适幼” 构建幸福家园**  
汪家堡社区占地面积约3.5平方公里,总户数达4625户,人口超过14762人。社区在建设过程中,积极响应居民对美好生活、丰富精神文化生活及生活便利的迫切需求,特别注重“宜老适幼”的设施布局。

通过建设幸福食堂、幼儿园及托幼机构等,实现了“老有所养、幼有善育”的社

区愿景。老年服务站设施齐全,提供预防、医疗、康复等多元化服务;辖区内机关食堂、企业食堂均对外开放,菜品丰富,有效解决了独居老年人的就餐难题。

同时,一所新建的幼儿园为孩子们提供了优质的教育资源,营造了温馨的成长环境。

**整合社区资源 强化民生基础**  
“社区体育健身设施太少了,能否增加适合我们老年人运动的场地?”“经常有人因抢车位发生争吵,能不能解决?”……社区通过召开居民会议、发放调查表等方式,确定完整社区建设内容,尽量帮助居民完成微心愿。

在构建完整社区的过程中,汪家堡社区充分整合社区资源,通过政府引导、企业参与、居民共建的方式,有效解决了资金、场地等难题。

社区利用原城发集团闲置资产建设老年服务站,与私营餐饮业合作运营幸福食堂,既降低了运营成本,又提升了服务质量。此外,还积极摸排社区范围内的闲置资源,通过协商借用、租用等方式,增设了综合便民超市、公共活动场地、绿地等,进一步完善社区公共服务设施,实现了水、电、路、气、热、信等基础设施的全覆盖,为居民提供了更加便捷的生活条件。

## 坚持党建引领 实现共治共享

汪家堡社区坚持党建引领,构建了“社区大党委—小区(片区)党支部—楼栋党小组—党员中心户”的组织体系,形成了多元共治的良好格局。通过小区党支部、业主委员会、物业服务企业的“三方联动”,有效打通了群众自治路径,激发了居民参与社区建设的热情。同时,社区还加强了志愿服务队伍建设,培育了专业社工和志愿者团队,为居民提供更加全面、细致的服务。

通过党建引领,社区环境得到了显著改善,楼栋干净整洁、车辆停放有序、生活垃圾得到有效处理,居民的生活环境变得更加宜居。