

微观察

聚焦物业纠纷“小切口” 做实基层治理“大文章”

●本报实习记者 于梦圆

“真心感谢你们妥善化解了物业纠纷,切实维护了我们当事人的合法权益!”近日,当事人王女士将一面印有“为民做主悬明镜 主持公道守天平”的锦旗送至新城区人民法院立案庭干警手中。鲜红的锦旗承载着群众对干警们的认可与信赖,也是新城区人民法院聚焦物业、供热纠纷“小切口”、做实基层治理“大文章”的生动写照。

近年来,新城区人民法院立足辖区老旧小区多、纠纷矛盾集中、民生诉求多元的实际情况,将物业、供热纠纷作为基层治理攻坚重点,创新构建“前端预防、中端调解、末端裁判、全程联动”的闭环解纷体系,实现立案、调解、司法确认、开庭全流程在综治中心办理,真正让群众“只进一扇门、最多跑一地”,取得了案结事了、企业规范经营、业主安心居住的多方共赢治理成效。

阵地前移,建立解纷“桥头堡”

主动赋能综治中心规范化建设,在新城区综治中心设立诉讼服务窗口和速裁法庭,选派员额法官、法官助理、书记员组成常驻团队,同步引入4家专业性调解组织常态化入驻。

2025年以来,通过新城区综治中心窗口累计提供立案咨询5800

余人次,现场立案物业、供热、机动车交通事故责任纠纷等案件4394件,在综治中心速裁法庭开庭256次,真正实现群众“走着就能来,来了就能办”。

全流程化解,打造解纷“终点站”

该院联合新城区社会治安综合治理中心共同签署《关于人民法院参与辖区物业服务矛盾纠纷化解工作的实施意见》,进一步明确了解决物业、供热纠纷多元化解纷工作原则、职责分工、办案流程等内容。

有效发挥“法院+综治中心”联动解纷效能,将辖区内全部物业、供热案件导入综治中心进行矛盾化解,通过“先行调解+司法确认+速裁快审”全流程闭环模式,实现物业、供热纠纷化解“只进一次门、一次办好”。

以综治中心为平台,凝聚法院、司法局、住建局等多部门工作合力,推动实现物业、供热纠纷化解“只进一扇门”、司法服务延伸到群众“家门口”的效果,以法治力量保障辖区群众安居乐业、助力企业高质量发展。

持续深化“立审执”协调联动机制建设,持续优化司法资源配置、推动案件全流程高效运转。该院召开物业、供热纠纷立审执工作座谈会,邀请物业公司代表参加会

议,针对规范服务流程、完善沟通机制、防范法律风险等方面向物业公司提出建议,引导物业公司增强责任意识、提升服务质量,将矛盾纠纷实质化解在前端。

专业赋能,厚植解纷“新力量”

持续强化物业、供热案件先行调解工作,对于事实清楚、争议不大的纠纷(如单纯欠费),向当事人释明先行调解的“零费用、高效率、可执行”优势,在征得当事人同意后,立案时将案件流转至综治中心内的特邀调解组织开展调解工作。

对调解成功的物业、供热纠纷,出具调解书或引导当事人进行司法确认,调解不成功的案件及时转入审判程序,以“先行调解+司法确认”“先行调解+速裁快审”模式,为当事人提供更加便捷、高效、低成本的纠纷解决途径。

类案同解,树立解纷“新标杆”

结合物业、供热纠纷“涉众人数量多、矛盾较为突出”等特点,在系列案中选取部分具有典型性和代表性的案件进行判决,以“示范裁判”为后续案件调解、化解工作提供明确的法律依据和裁判标准,推动批量纠纷通过调解方式妥善化解,达到“办理一案、教育一片、规

范一方”的法律效果。

多元共治,绘就解纷“同心圆”

深化落实住建领域纠纷“总对总”工作要求,加强与住建部门沟通联络,有效发挥主管部门解决本系统、本行业矛盾纠纷的职能和专业优势,构建起“法院+住建局+行业协会+社区”的综合治理体系,通过“预防排查—前端介入—联动化解”协作机制,推动物业纠纷化解向前端延伸。

依托综治中心“吹哨报到”机制,联合新城区住建局人居环境中心、街道网格员和调解员,采取“背靠背三轮调解+面对面调解”的组合模式,成功批量调解一批物业服务合同纠纷案件,5名欠费业主当场支付拖欠的物业费共计12.5万元。

拓展普法宣传的广度和深度,开展新城区2025年“百名法学家百场报告会”法治宣讲活动,为社区干部、网格员带来“点单式”普法课堂,为基层干部“充电”。

一面锦旗,一份肯定,更是一份责任。新城区人民法院将继续充分发挥审判职能作用、延伸司法服务触角,不断丰富“全程调、示范判、源头防”机制的内涵与实践,以更实举措、更优服务、更暖温度,全力守护辖区群众的“安居梦”。

社区管家

“堵心”路变“舒心”路

——西官井社区整治桥洞顽疾解民忧

●本报实习记者 贾思敏 通讯员 杨丽芳 李雅楠



施工现场

“以前冬天从桥洞下走得扶着墙,夏天一脚泥能溅到裤腿,现在路面平坦清爽,出门心里亮堂多了!”近日,记者走进武川县移民村附近的一处桥洞,刚完成整治的路面整洁平坦,几位居民正带着孩子悠闲地散步,谈起道路变化,大家纷纷竖起大拇指。

这一连接西移民村居民生活区与外部道路的桥洞,是周边上千名群众日常出行、采购物资、下地务农的必经之路。然而,受地势低洼、排水不畅等先天条件限制,桥洞下通道多年来一直深陷“冬季结冰、夏季泥泞”的困境,成为困扰群众出行的“老大难”问题。

“去年冬天,我亲眼看到邻居大娘在这儿滑倒,膝盖肿了半个月。”家住附近的王先生告诉记者,每到寒冬,桥洞下积水便迅速冻结,形成厚达数厘米的冰层,坚硬光滑且难以清除,老年人和儿童通行极易摔伤,电动自行车、轿车打滑的情况更是屡见不鲜。而一到夏季,集中降雨让桥洞低洼路段的积水与泥土、砂石混合成“泥潭路”,车辆碾轧后路面坑洼不平,行人只能踮脚绕行。

如今,记者再次走进该路段时,昔日的“堵心路”已变成“放心路”。平整的路面干净整洁,排水沟畅通无阻,行人车辆通行有序。

群众的急难愁盼问题,就是社区工作的“信号灯”。武川县可以力更镇西官井社区党支部、居委会在接到居民反映后迅速响应,将该路段整治列为民生实事重点项目。整治期间,记者在施工现场看到,大型铲车、挖掘机往来作业,轰鸣声中,厚层积雪、顽固冰面和坑洼淤泥被逐一清除。西官井社区党支部书记崔昱坚守一线,统筹协调机械作业流程,不时与路过居民沟通需求,及时协调解决突发问题。

“传统人工清理既费力又不彻底,冰层铲除后很快会再次结冰。”崔昱向记者介绍,为实现标本兼治,社区摒弃低效的人工清理模式,采用大型机械集中作业,不仅强力清除积雪,还重点改善排水条件、平整坑洼路面,从源头避免积水、结冰、泥泞问题的反复出现。

如今,记者再次走进该路段时,昔日的“堵心路”已变成“放心路”。平整的路面干净整洁,排水沟畅通无阻,行人车辆通行有序。

施工留“尾巴” 社区急“吹哨”

——天府小区积存垃圾一夜清空

●本报记者 刘沙沙



整治后环境焕然一新

“围栏拆了,垃圾清了,心里这块大石头总算落地了!”家住新城区天府小区的李阿姨望着眼前平整宽敞的空地,舒了一口气。曾经横七竖八的施工围栏不见了踪影,堆积多日的枯枝垃圾被清运一空,这个曾经让人皱眉的角落恢复了整洁与安宁。

事情要从小区内一处假山景观工程说起。前期主体施工结束后,施工方未能及时对现场进行彻底清理。原先用于安全隔离的围栏东倒西歪,有的斜插路边,有的半倒在地上,不仅挤占了本就有限的公共空间,锈蚀的金属边角和裸露的断茬更是隐患重重。老年人晚间散步不得不绕道而行,在附近嬉闹的孩子更让家长时时悬着心。

更让居民闹心的是,这个“被遗忘”的角落竟逐渐成了天然垃圾场。塑料袋、枯枝败叶随风聚集,夹杂着少数住户丢弃的装修废料,越积越多。随着气温攀升,异味渐起,蚊蝇滋生,低层住户窗户都不敢轻易打开,严重影响居民日常生活。

“民有所呼,我有所应”。府兴社区网格员接到居民反映后,第一时间实地核查情况,将问题列入府兴社区“急难愁盼”重点清单。社区立即启动多方联动机制:一边安排人员在现

场拉起简易警示标识,耐心安抚周边居民情绪,一边紧急联系责任区域卫生整治负责人,现场办公会直接开到了假山旁。

“安全问题等不得,环境卫生拖不得。”社区工作人员语气坚决。面对施工遗留、责任交叉等复杂情况,社区直面矛盾,督促责任方当场立下限期清理的“军令状”。在社区的协调下,卫生整治负责人迅速调集环卫工人、专业切割设备和清运车辆,针对该区域开展了“白+黑”突击清理行动。

入夜后的天府小区假山旁,却是另一番火热景象。大功率照明灯将现场照得通明,电焊机火花飞溅,工人师傅正对东倒西歪的围栏进行精准切割分解,一铲又一铲积存多日的垃圾被装进清运车厢。经过数小时连续奋战,横七竖八的围栏被全部分解装车,地面上的枯枝、塑料袋、装修废料被清扫一空,角落里的蚊蝇随之消散。当最后一辆清运车驶离小区时,这片空地恢复了本该有的宽敞模样。

从接到投诉到彻底整治完毕,整个过程公开透明、推进迅速。路过的居民看着焕然一新的环境,纷纷为社区的办事效率竖起大拇指。一位大爷说:“没想到这么快就解决了,晚上出来遛弯儿踏实多了。”

百年丁香映青城

4月24日,游客慕名来到将军衙署博物馆观赏盛开的丁香花。丁香花是呼和浩特市的市花,将军衙署博物馆内4棵从北京皇家园林移植而来的丁香树已有188年树龄,近日正值盛花期,吸引了众多游人驻足观赏。

■本报记者 王助凯 摄



一键呼叫 即刻响应

草原列车智能服务温暖旅途



旅客只需按下车厢呼叫铃,乘务人员便快速响应。

本报讯(记者 安娜)旅途中突发身体不适、行李繁重难以搬运、车厢温度感觉不适……出行路上的各类难题,如今在呼和浩特客运段值乘的K7916/7917、K7918/7915次列车上有

了暖心解法。旅客只需按下车厢呼叫铃,乘务人员便快速响应,及时帮扶,以智能服务高效解决旅客急难愁盼问题,让漫漫旅途满是温情。

走进K7916次列车的硬卧车厢,

鲜红的呼叫按钮旁,“乘务员会像小羊奔跑一样快快到来”的温馨提示语格外醒目,可爱的“悦小羊”卡通形象亲切又治愈。列车搭载的智能呼叫系统通信稳定、反应灵敏,旅客按下按钮瞬间,信号立即传输到乘务员的智能手环,震动提醒并精准标注呼叫车厢,真正实现一键呼叫、即刻响应。据介绍,该趟列车多为夜间运行、运行区间长、旅客上下车频繁,夜间旅客寻呼求助十分不便。不久前,呼和浩特客运段在包头至锡林浩特K7916/7917、K7918/7915次列车全面启用旅客呼叫铃服务,严格将服务响应时间控制在1分钟以内,对旅客诉求做到零延迟处置,用心回应每一次求助。

4月23日,K7918次列车途经呼和浩特东站时,两位无人陪同的视障旅客乘车出行,乘务人员发现后主动上前帮扶。当了解到二人铺位为上铺时,乘务人员第一时间协调其他旅客,贴心调换至下铺。旅途中全程协助打水、引导如厕,及时提醒到站,列车抵达目的地后,又与站舍值班员无缝交接,并将两位视障旅客护送出站,细致周到的服务让旅客倍感暖

心;4月22日,K7916次列车停靠呼和浩特站期间,一位老年旅客在车厢内突发身体不适,心慌乏力、状态不佳,情急之下,家属按下旅客呼叫铃。不到1分钟,乘务员便赶到现场,细心调整座椅位置、递上温热开水,及时取用列车应急药品,全程贴心安抚照料,有效缓解老人身体不适。事后,旅客家属专门致电铁路客服热线,对乘务人员高效暖心的服务连连点赞。

此外,针对老弱病残孕等旅客,K7916/7917、K7918/7915次列车提供一对一全程帮扶,主动帮提行李、引导入座、协助上下车,全力化解乘车过程中的各类不便,把贴心服务送到旅客身边。在节假日及客流集中时段,列车工作人员还会为乘车儿童发放“悦小羊”钥匙扣、圆珠笔等文创小礼品,同步开展安全乘车、文明出行宣传,拉近与旅客距离,让旅途多一份欢乐与温暖。

小小呼叫铃,连着大民生;细微服务处,彰显大温情。呼和浩特客运段从旅客实际需求出发,用心用情办好每一件小事,持续提升服务品质,全力守护广大旅客平安、舒心、顺畅出行。