

“悦邻岔巴子调解队”专解邻里烦心事

【参与嘉宾】

青山区钢花村街道青翠苑社区党委书记 倪萍
居民代表 徐刚、江胜利
“悦邻岔巴子调解队”队长 宋士兰
“悦邻岔巴子调解队”党员骨干 张凤青
青翠苑4号院片区第一支部书记 何宝斌
青翠苑2号院业委会副主任 周汉英
青山区红色物业公益服务部代表 黄林贵

【案例背景】

青翠苑社区共有居民1935户,常住人口4469人,流动人口占比偏高,基层治理压力较大。社区有8个居民院落,2个院落由专业物业公司管理,剩余6个院落由武汉市兴城红色物业公益服务部兜底,物业仅负责公共设施维修和绿化养护,保洁及精细化管理缺失。房屋下水管道老化问题突出,小区目前没有可用维修资金,设施破损产生的费用需要居民自行协商,邻里扯皮现象时有发生。其中,工安院4楼住户家中管道渗水,造成3楼住户家墙面受损,二人对赔偿金额分歧较大,多次私下协商无果后向社区求助。社区依托长期开展服务的银龄志愿服务队,从中选出20名热心、公道的居民代表成立“悦邻岔巴子调解队”,由宋士兰担任队长,分片负责8个院落,以此破解老旧小区矛盾处置难题。

【治理办法】

日常院落巡查 实现小事快办

倪萍:社区始终坚持“小事快办、难事共办”,依托长廊议事会、悦邻坊两大议事阵地,全力打造“社区牵头、岔巴子调解队主力、红色物业配合”的常态化调解模式。日常轻微邻里摩擦、院落琐碎矛盾,全部交由调解队员联合红色物业就地处置;遇到责任界定模糊、赔偿争议较大的疑难纠纷,我们再联动法律顾问精准介入、协同调处,确保每起矛盾都能高效稳妥解决。

宋士兰:我们调解队延续银龄志愿巡逻的传统,队员分片包干8个院落,每天定时在辖区巡查走访。楼道堆物、噪音扰民、公



“悦邻岔巴子调解队”开展院落日常巡逻排查工作。



社区长廊开展居民议事协调会。

共区域乱摆乱放这些不起眼的小问题,我们在路上就能及时发现。我们都是在这里住了十几年的老街坊,居民愿意和我们交心,很多小摩擦当场劝导,就地化解,真正做到小事不出院落,不让鸡毛蒜皮的小事持续发酵。

张凤青:巡逻不单单是排查各类隐患,我们也主动倾听居民的烦心事。不少居民心里积攒怨气,找不到合适的倾诉渠道,我们停下来坐下来聊一聊,情绪就能舒缓很多。巡查途中我们还会向小区家长宣传防溺水知识,一边做好矛盾调解,一边守住院落安全底线。

何宝斌:经常能看到调解队员在院里走动,邻里之间闹点小别扭,有人从中搭个桥,说几句公道话,大家都不会僵持太久,居住氛围融洽不少。

多方协同会商 化解邻里纠纷

黄林贵:接到上下楼漏水纠纷处理诉求之后,我们第一时间跟随调解队员上门实地勘验,精准找到管道渗水点位,逐一登记楼下住

户墙面受潮、发霉、破损范围,整理市场墙面修复、管道维修的参考价格。拿出看得见、摸得着的现场情况与报价依据,不偏不倚,给双方协商搭建客观公正的基础。

宋士兰:两家做了多年邻居,谁都不希望发生漏水事故。单纯争执对错解决不了问题,没必要为这件事伤了多年邻里情谊。大家换位思考、各退一步,商量一个双方都能接受的方案,把问题妥善了结。我们调解只负责疏导双方情绪、搭建沟通桥梁,不会插手后续维修施工。两家达成一致意见之后,维修、赔付由住户自行对接。如果后续再次产生分歧,社区和调解队随时再次介入跟进。

常态梳理台账 源头减少邻里矛盾

倪萍:矛盾化解不能只停留在“事后处置”,我们要求调解队配合社区每月汇总纠纷台账,分类梳理管道漏水、噪声干扰、楼道堆物等高频矛盾类型。依托长廊议事点、居民微信群常态化开展普法宣传、邻里文明引导,提前向居民普及老旧房屋维护、相邻权

相关常识。

宋士兰:每次调解完成后,我们队员之间都会互相交流经验。针对反复出现的矛盾,我们在院落闲聊、议事活动中主动分享,引导大家遇事多体谅、多沟通,从源头上减少邻里争执,慢慢营造和睦友善的院落氛围。

张凤青:很多邻里冲突,根源在于信息不通、互不理解。我们经常在院落和居民交流,提前讲清老旧小区设施养护的难点,大家互相包容,遇到问题时就不容易直接产生冲突。

【成效与启示】

宋士兰:自调解队组建以来,我们累计受理各类邻里纠纷20余起,成功化解18起,矛盾化解率达到90%。微小纠纷基本实现当日清零,复杂邻里矛盾1至3个工作日推动协商落地。队员日常还主动劝导居民清理楼道杂物、拆除私搭乱建,院落安全隐患持续减少。

倪萍:老旧小区治理,核心就是依靠群众、发动群众。我们盘活银龄老党员、热心居民力量,让熟悉民情、处事公道的老街坊成为基层治理主力军。简单矛盾就近柔性调解,复杂纠纷按需对接法律顾问,把新时代“枫桥经验”落实在居民家门口。下一步社区将持续擦亮“悦邻岔巴子调解队”品牌,持续优化邻里共治模式。

周汉英:事实证明,居民本土调解队伍柔性化解矛盾优势明显。邻里纠纷就地解决,隔阂慢慢消散,小区整体居住幸福感才能持续提升。

通讯员胡雪丽 实习生许雅桐 社区供图