# 我为群众办实事

物业纠纷渐成"城市病",冠县-

## 三联三度"治未病

本报讯(记者 马永伟 通讯员 张 雷孙青雷)"君姐,这段时间业主态度有 所缓和,咱们再加把劲,把这桩纠纷化解 了。"2月20日,冠县崇文街道矛盾调解中 心的专职调解员周华和钱秀君正在交流

2023年12月27日,崇文街道辖区一 物业公司以小区业主李龙(化名)未缴物 业费为由拒绝为其充值水卡,双方因此 产生纠纷。了解情况后,调解员当天即 与物业公司工作人员沟通,先为李龙充 上水卡。随后,调解员又围绕物业费缴 纳问题与李龙进行了深入交流。2024 年2月20日,双方最终达成调解协议, 李龙缴纳了物业费,这桩纠纷被化解在 了萌芽状态。

近年来,随着城市化进程的不断推 进,物业服务已成为城市生活不可或缺 的一部分,随之而来的物业纠纷也在日 益增多。虽然物业纠纷大多为芝麻大 的"小事",却关系着千家万户的"大民 生"。冠县司法局坚持发展新时代"枫 桥经验",聚焦物业纠纷难点痛点,创新

"三联三度"工作模式,建立专业物业调 解队伍,打造信息共享、多部门联动的 高效纠纷化解机制,着力把问题发现在 萌芽、把矛盾化解在源头。

"三联三度"工作模式,即信息联 通,源头预防有广度。与综治、信访、热 线办等多部门建立信息联通机制,及时 交流各小区矛盾纠纷信息,做好登记台 账,确保各类纠纷及早发现、早介入、早 化解,做到"预防为主、教育疏导、防止 激化"。调处联动,纠纷化解有精度。 成立"1+3"纠纷排查化解队伍(即1名 网格员对接1名法律顾问、1名法治带 头人和1名人民调解员),准确摸排各 类物业矛盾纠纷,对于不易解决的,及 时报送物业纠纷调解队,再不能化解 的,矛盾调解中心会同派出所、司法 所、综治中心、法庭联动调解,确保将 纠纷化解在当地。主动联络,跟踪问 效有温度。重点关注不能立即履行的 调解协议,跟踪督促双方履行协议,在 开展矛盾纠纷排查、法治宣传、入户走 访等工作时,做好信息收集,查找有无

影响协议履行的因素,对已履行的,进 行回访,防止矛盾反弹,提高化解成功 率和满意率。

2023年以来,冠县共化解物业矛盾 纠纷117件,全部做到跟踪回访,确保矛

盾纠纷高效化解,案结事了,在推动物 业管理服务质量提升、维护业主和物业 企业合法权益上进行了卓有成效的探

近年来,物业公司与业主之间的 矛盾呈现易发多发态势,有些业主不 按时缴纳物业费,有些物业公司无法 提供让业主满意的服务,相关问题屡 次成为社会讨论的焦点。问题是时代 的声音。有问题不可怕,怕的是绕着 走、躲着过,任其从小到大、从易解到

来。"坚持和发展新时代"枫桥经验"的 一个重要方面,就是树立关口前移的 瞻治理、前端控制、前期处置上来,最 大限度把矛盾纠纷化解在基层、化解 联动的高效纠纷化解机制,着力把问 题发现在萌芽、把矛盾化解在源头,无

疑是坚持和发展新时代"枫桥经验"的

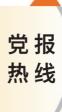
在萌芽状态。只有增强敏锐性、洞察 力、预见力,见微知著、防微杜渐,不断 提高矛盾纠纷排查的针对性、有效性, 下大气力解决好人民群众切身利益问 题,广泛引导和动员社会各方面力量 参与矛盾纠纷化解,才能使矛盾风险 不累积、不扩散、不升级,促进矛盾纠 纷有效分流、及时调处。冠县司法局 聚焦物业纠纷难点痛点,创新"三联三 度"工作模式,打造信息共享、多部门



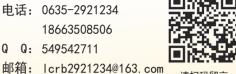
春回大地,万物复 苏。2月29日,早春时 节,沉睡一冬的凤凰苑 植物园渐渐苏醒。

虽是乍暖还寒,园 内的灵动与生机却已随 处可见,吸引了不少市 民来此休闲、健身,感受 春天的气息。

■ 本报记者 许金松



电话: 0635-2921234 18663508506 Q Q: 549542711



欢迎广大读者提供新闻线索

#### 广角镜

### 聊城组织1160名民警 成立"零点行动队"

本报讯(记者 林晨)2月27日,记者从市公安局获悉,2023年, 市公安局治安支队立足主责主业,坚持守正创新,以众防细防智防 "新三防"体系为引领,扎实推进防范、打击、整治等重点工作,有力维 护了全市社会治安大局持续稳定。

立足"猫鼠同步",开展"零点行动"。组织全市1160名民警成立 "零点行动队",在夜间8时至凌晨2时开展巡逻盘查和治安检查, 精心研判,对违法犯罪行为进行精准打击。

立足重心下移,开展"一包到底"。创新实施市局机关警种包帮 基层网格"一包到底"工作机制,在刚刚过去的春节,市局机关14个执 法执勤警种部门421名民辅警全部下沉主城区9个城区派出所,全警 全力、上下联动,共同做好春节前后巡逻防范、安全监管、景区安保工 作,全力护航节日平安。

立足"暖心守护",开展"拉门行动"。结合冬季治安特点,大力推 行主动警务、预防警务,围绕汽车门、商铺门、单元门,持续开展"拉门 行动",发现车门未上锁、车窗未关闭车辆1256辆,未上锁商铺86家, 未锁门储藏室38家。通过系列平安守护,全市受理治安案件同比下 降25.2%,进一步挤压了违法犯罪空间,提升了群众安全感满意度。

以"打"开路,平安主色更足。2023年,聊城市治安系统紧紧围绕 "黄赌毒"等整治重点,在全市范围内相继开展了打击农村赌博"清风 2023"、夏季治安打击整治百日行动、严厉惩治"黄赌毒""净风2023"、 交叉打击清缴行动等专项工作,重拳惩治线上线下涉黄涉赌等违法 犯罪行为,取得了良好的社会效果。

#### 茌平区多维度优化政务服务

本报讯(通讯员 彭月勇)2月26日,笔者从茌平区了解到,自 "诚·清风"作风效能专项提升行动开展以来, 茌平区行政审批服务局 多维度优化政务服务,群众获得感、满意度持续提升。

该局先后4次组织窗口人员参加窗口业务知识和技能培训,设 置主题情景二维码展板35个,整理汇总100多个主题情景式审批服 务事项,办事群众只需用手机一扫,即可轻松便捷获取办事信息。畅 通"好差评""投诉受理"窗口等多种评价方式,及时处理回复政务服 务网咨询、12345市民热线投诉,累计为群众解决投诉问题185件。 "保姆式"帮办代办服务常态化开展,对有需要的企业和群众,按需提 供咨询办、指导办、全程办、联动办"四办"服务,2023年度帮办代办服 务共计4.6万余次,共解决群众问题300余项。先后3次对各镇、各部 门工作开展情况进行督导检查,形成问题清单,以问题为导向,找准 病根、对症下药、逐项整改,制定整改任务台账。累计收集"诚·清风" 作风效能专项提升行动问题清单122条,责任清单126条,整改清单 138条。

在平区行政审批服务局将以"诚·清风"作风效能专项提升行动 为抓手,重点从窗口服务入手,坚持培育与督导双结合、共推进,让各 项便利化举措在窗口落地见效,进一步擦亮"聊·诚办"政务服务品

