

家门口的矛盾，家门口解决

——云龙区创新物业纠纷调处机制调查

本报记者 孟丽

“以前和物业闹矛盾，想去法院打官司，又怕费时费力，现在家门口就有调处平台，反映问题没多久就给解决好了，真方便。”说起社区里的物业融合法庭，云龙区翠屏山街道居民林静深有感触。此前，她因小区公共设施维护问题与物业产生分歧，如今在家门口就顺利化解纠纷。

居民与社区物业的纠纷往往涉案标的不大，却覆盖面广、重复高发，一旦处置简单生硬，极易形成“服务不到位—业主拒缴费—服务再降级”的恶性循环，直接影响小区和谐稳定与基层治理质效。

为多元破解物业领域民生治理难题，2024年8月，云龙区创新府院联动治理模式，由区房产服务中心联合区人民法院、区司法局、徐州市物业管理行业协会，成立云龙区物业纠纷联合调处中心，同步设立全市首个下沉社区的物业融合法庭，将司法调处、行政监管、行业服务全面下沉基层一线，推动物业纠纷就近化解、源头化解、实质化解。

阵地下沉 打造家门口的调处体系

走进位于翠屏山街道的云龙区物业纠纷联合调处中心，简约亲民的调解空间、规范有序的办公设施让人耳目一新。不同于传统法庭，此处扎根社区的专属阵地，让业主、物业企业可以就近说理、就地调解、就近应诉。

云龙区房产服务中心物业科负责人高安梅介绍，云龙区住宅小区体量大、物业业态丰富、居民诉求多元，目前辖区共有在管住宅物业项目157个，物业服务企业72家，物业纠纷呈现批量多发、类型集中、反复滋生的特点。

“以往，物业纠纷化解大多依赖诉讼途径，群众维权成本高、耗时长，单纯‘以案办案’的模式，难以解决小区服务短板，常常出现‘案结事未了、矛盾反复发’的治理困境。”高安梅坦言。

为破解这一民生痛点，云龙区整合四方力量、搭建联动平台，构建全链条闭环治理模式。云龙区人民法院常驻物业融合法庭法官吕婷介绍，法庭精准贴合物业纠纷同质化、民生化、批量化特点，创新建立分类分流处置、一小区一档案、庭前三查工作机制。

“对矛盾集中、缴费率偏低的小区，我们优先督促物业整改、开展前置调解，最大限度减少对立诉讼；为每个涉诉小区建立专属治理档案，精准把脉小区治理症结。”吕婷说，在庭审前还会全面摸清真实情况，兼顾业主安居权益与物业合理经营诉求。



巡回法庭搬到小区。受访单位 供图 插图依托AI技术绘制

细致核查 破解身边治理难题

物业纠纷看似琐碎，却件件连着民生冷暖。吕婷表示，法庭调处的各类物业纠纷，都是全市住宅小区普遍存在、与每位业主切身利益息息相关的典型问题，也是基层治理最常见、最棘手的民生难题。

小区公共区域管理争议，是居邻矛盾、邻里纠纷的高发领域。吕婷介绍，辖区某小区一二期之间的内部道路毗邻沿街商铺，以往外来社会车辆随意占道停放，不仅挤占业主通行空间，还存在极大安全隐患。该小区业委会广泛征集业主意见，严格履行民主投票、全程公示法定程序，在道路出入口安装道闸，同时明确道闸产生的公共收益全部用于小区日常管护。此举遭到沿线20余户商铺业主反对，他们以道闸影响车辆通行、限制停车自由为由诉至法庭，要求拆除设施。法庭细致核查后确认，涉诉道路属于小区规划红线内部公共道路，归全体业主共有，业委会管理决策程序合法合规。法官通过电话回访、入户走访广泛听取居民意见，绝大多数业主均表示，道闸安装后根治了外来车辆乱停乱象，小区通行秩序、居住安全性大幅提升。最终，法庭依法驳回商铺业主诉讼请求，二审法院维持原判，切实守护了全体业主的公共民生权益。

物业服务与缴费不对等，是当前小区最普遍的物业矛盾。吕婷介绍，辖区部分小区曾出现物业批量起诉业主拖欠物业费的案件，法庭实地走访核查发现，业主并非无故欠费，核心症结在于物业履职缺位、服务打折扣，业主居住体验不佳。为杜绝“一判了之、治标不治本”，物业融合法庭创新推行小区巡回开庭，把庭审现场搬到居民家门口。庭审现场，云龙区房产服务中心联合徐州市物业管理行业协会，当场向涉事物业公司下达整改通知书，明

确问题清单、整改标准和完成时限，后期安排专人实地核验整改成效。

看得见的环境改观、实打实的服务提升，解开了业主们的心结。吕婷表示，在多方柔性调解下，物业主动正视服务短板，业主自愿补缴拖欠物业费，双方长期僵持的矛盾得到实质性化解。

关口前移 夯实基层安居底色

阵地前移、服务下沉，扭转了群众维权远、解纷难、耗时长困境。“不用跑法院、不用多跑腿，在家门口就能把烦心事解决掉，省心又暖心。”走访中，辖区多位居民对物业融合法庭下沉服务模式点赞。

融创物业服务集团有限公司徐州分公司负责人季娟坦言，业主物业费收缴难、部分业主长期欠费，是物业行业长期面临的普遍痛点。以往遇到批量欠费问题，企业只能通过诉讼维权，司法流程长、人力物力耗费大、维权成本高。

“现在家门口设立了物业融合法庭，纠纷可以就近对接、提前处置，工作人员优先组织双向调解，确实无法调解的再依法开庭宣判。”季娟认为，全新调处模式大幅压缩纠纷处置周期、降低企业应诉成本。

记者手记

物业服务与千家万户日常生活绑定，业主与物业的共存共生，是小区生活的常态。双方的矛盾纠纷，也是最常见的民生问题。

这类物业纠纷普遍有着“标的小、数量多、反复性强”的特点。看似琐碎，但积少成多，直接影响邻里和睦、小区稳定，是基层治理绕不开、必须答好的民生考题。

以往单一诉讼处置模式，重在判定输赢、厘清法理，却难以消除矛盾根源。云龙区创新打造下

吕婷驻点物业融合法庭两年来，成功化解物业类矛盾纠纷1103件，接待群众咨询760余人次。相关纠纷调解成功率达56%，调解案件平均办理时长7个工作日，比传统诉讼模式缩短了90%的时间。

高安梅介绍，物业治理是城市基层治理的最小单元，云龙区通过四方联动、府院协同，推动物业纠纷处置从“事后补救”转向“事前预防、源头治理”，既倒逼物业企业补齐服务短板、提质增效，也引导业主依法维权、理性维权，有效缓和双方对立关系，持续维护小区和谐稳定。

市住建局物业行业监管科负责人表示，云龙区打造全市首个下沉基层的物业融合法庭，是我市物业纠纷多元化化解、基层治理创新的有益本土探索。通过整合司法、行政、行业调解力量下沉一线，精准破解物业纠纷处置瓶颈，大幅降低群众诉讼成本，为全市系统化解决物业民生难题、提升住宅小区精细化治理水平，提供了可复制、可推广的基层实践样本。

目前，徐州已实现物业纠纷调解中心全覆盖，各地从小事着手、从源头发力，以机制创新破解小区治理“千千结”，以柔性治理化解民生烦心事，持续夯实基层治理根基，擦亮群众安居幸福底色。

沉社区的物业融合法庭，并非简单下移办案地点，而是搭建起就近沟通、双向倾听、情理兼顾、源头调和的全新民生治理平台。它跳出“非赢即输”的单一审判思维，兼顾法理尺度与民生温度，既维护业主合法居住权益，也体谅物业企业经营难处，以治理思维化解民生难题。小区有小事，民生无小事。把千家万户的琐碎矛盾化解在基层、消解在萌芽状态，就是最扎实的基层治理、最暖心的民生保障。

“现在车管所开了周六专场，考官还上门教学，真是帮我们解决了大难题！”徐州市车辆管理所办事大厅里，顺丰速运新入职快递员张良拿到崭新的摩托车驾驶证，脸上写满轻松。

“车牌一挂，心里那叫一个踏实！”快递员王勇这句感慨，戳中了不少同行的心声。

曾经，考证难、上牌慢，是徐州快递、外卖小哥的两大“心病”。按快递新规，驾驶电动三轮车、摩托车必须持证上路、合规上牌，可多数小哥流程不清、网点不明，为办证上牌，常常要横穿半座城、排队大半天。“为牌照折腾半天，时间全搭进去了。”王勇回忆道。

针对这一痛点，徐州聚力推进新就业群体关爱工作，保障骑手合法权益，筑牢道路交通安全防线，推动快递外卖车辆合规上路，推出一系列务实举措。

把诉求变成实事

转机始于一场覆盖全市的“穿透式”调研。市委社会工作部先后走进172家快递外卖企业（站点），与1200余名从业者面对面交流，收集213条诉求，最终归拢为21项共性问题——其中，“上牌难、上牌慢”“考证难、办证难”排在前列。

“晚上练车场地就关门了。”“工作日根本没时间考证、办牌。”……真实的声音被摆上桌面，行动随之展开。

市监、公安等多部门迅速联动。2024年11月，市委社会工作部、市委第四巡察组赴交警支队调研后，市车辆管理所立足职能，把新就业群体的“急难愁盼”变成一项项具体服务。

推出“双绿色通道”

“针对快递小哥时间紧的难题，我们推出了‘考试+上牌’双绿色通道。”市车辆管理所相关负责人介绍，工作日开辟绿色通道，精准推送考试时间，对时间不固定的从业者，加推周六专场考试，从预约到考试全程护航。更贴心的是，还协调驾校企业开放夜间灯光训练场，让小哥们有更多时间安心培训。

“考官到站点来讲课，讲的都是我们路上会遇到的实际问题，一听就懂。”快递员陈远奕对“送教进企业”赞不绝口。考官主动上门，实地教学驾驶技能和安全法规，省去小哥往返奔波。

上牌环节同样提速，市车辆管理所联合行业主管部门，率先在贾汪车管所、市区3个驻警服务站和6个县级车管所开通登记业务，并推行提前预约、延时办理、周末专窗。“办业务请半天假”成了过去式。

截至目前，全市已为快递专用车辆上牌3254辆，帮助4000余名骑手顺利考取驾驶证，并坚持送教上门，累计开展交通安全教育3500余人次。从“有车跑”到“合规跑”，电动车合规上牌率正稳步攀升。

管出安全与秩序

“考证上牌只是起点，关键是让小哥安全上路、文明骑行。”市委社会工作部“两新”工委办公室相关负责人陈楠表示。徐州顺势推出“一人一车一证一码”“四统一”和“红黑榜”等制度，压实企业安全生产主体责任。

警企协作也持续深化，市车辆管理所与顺丰、美团等头部平台在徐合作加盟企业、网点站点常态化开展座谈交流，进行交通安全宣传，定期提供车管服务，每月发布企业“红黑榜”，同步抄送市场监管部门和电动自行车整治专班，倒逼企业自我加压。

“以前有的小哥骑超标车上路，出事了保险不赔。现在统一上牌、统一保险，企业和个人都安心。”顺丰快递云龙片区负责人赵席直言。一系列举措立竿见影，快递、外卖车辆上牌后，交通违法行为同比下降15%。合规车辆更易接入保险体系，事故赔偿有保障，企业和从业者的风险双双降低。

从考证到上牌，从管理到服务，如今，徐州街头巷尾，悬挂合规号牌的快递外卖车越来越多，小哥们手持驾驶证自信穿行。徐州用一条“双绿色通道”，让每一位奔跑者合规上路，真正与这座城市实现了双向奔赴。

20名听障儿童获人工耳蜗救助

本报讯（记者 孙亚妮 通讯员 陶雪琛）8月25日是全国第十个残疾预防日。近日，记者从市残联获悉，今年我市共有20名0—14周岁重度聋以上听障儿童获得人工耳蜗医疗费用补贴，并接受免费康复训练。

3岁的小宇（化名）便是其中之一。8月18日上午，走进徐州市残疾人综合服务中心，3岁的小宇正在康复老师的引导下练习发音。

“妈妈。”虽然吐字还不够清晰，但这一声呼唤，还是让陪伴在旁的母亲红了眼眶。

半年前，小宇还生活在无声的世界里。由于患有极重度感音神经性耳聋，他几乎听不到外界的声音。如今，通过人工耳蜗植入和系统康复训练，他已经能够说出简单词语，并逐渐建立起与外界沟通的能力。

“孩子出生时，听力筛查没有通过，后来被确诊为极重度感音神经性耳聋。”小宇的母亲告诉记者，人工耳蜗植入需要一笔不小的费用，一家人一度十分焦虑。

了解到这一情况后，市残联工作人员主动帮助他们申请残疾人人工耳蜗救助。在医保报销

的基础上，人工耳蜗医疗费用补贴进一步减轻了家庭负担。

如今，小宇已经能够说出“爸爸”“妈妈”“吃饭”等简单词语，还会主动举手回答老师的问题。

“看到孩子一天比一天进步，我们对未来更有信心了。”小宇的母亲说。

“人工耳蜗植入只是第一步，后续康复训练同样重要。”一位听力语言康复中心负责人介绍，听障儿童术后康复周期较长，需要专业机构和家庭共同参与。为此，康复机构会为每名儿童建立康复档案，根据训练效果及时调整方案，同时指导家长掌握家庭康复方法。

近年来，围绕“早发现、早诊断、早干预”的残疾预防理念，市残联不断完善残疾儿童筛查、诊断和康复救助衔接机制，联合卫健部门开展新生儿听力筛查，对确诊患儿进行跟踪服务。“听力残疾可通过早期干预有效控制。越早发现、越早治疗，康复效果越好。”市残联康复处相关负责人表示，下一步，将继续加大政策宣传力度，优化救助服务流程，提升康复服务质量，让更多听障儿童得到及时有效的康复救助。

徐州物业晒出“明白账”

本报讯（记者 孟丽）物业费怎么收、公共收益有多少、维修资金花在哪，都是业主高度关心的民生问题。近日，江苏省住房和城乡建设厅、江苏省市场监督管理局联合发布《江苏省住宅小区物业服务公示公开事项清单及模板》，徐州所有物业服务企业将统一参照这套标准化清单、配套公示表格，落实住宅小区公示公开工作，把物业服务“明白账”晒在“阳光”下，从源头化解物业矛盾纠纷。

记者从市住建局了解到，我市持续推进“阳光物业”建设，对小区公共收益实行单独建账、专项审计，

积累了物业信息公开的本地实践经验。此次全省统一标准化公示清单落地，将进一步细化、统一公示规范，补齐部分小区公示口径不一、公示表格不规范的短板。

据介绍，依据《中华人民共和国民法典》《江苏省物业管理条例》等法规，物业服务人员信息、物业费收支情况、公共水电费使用及分摊情况、业主共有部分经营收益、住宅专项维修资金使用明细等内容，均属于依法应当公开的事项。徐州辖区所有物业企业必须对照清单规范公示。

针对以往不少小区公示内容杂

乱、口径不一、收支表格五花八门、业主看不懂、辨不清等行业痛点，全省统一发布全套标准化公示模板，徐州各小区同步启用，全面覆盖业主重点关注的各类物业信息。

人员公示方面，各小区物业项目负责人、客服、秩序维护等全体在岗工作人员信息，须在小区主要出入口、显著位置公示栏、物业服务App等线上平台常态化公示；收费公示方面，统一规范物业服务收费、有偿服务收费标准化样表，清晰列明收费项目、服务业态、执行标准，做到明码标价、透明清晰；收

支台账方面，配套制定物业费收支、公共水电费使用和分摊、小区共有部分经营与收益、住宅专项维修资金使用专属明细表格，细化每笔收入来源、成本支出、期末结余结转情况，明确要求每半年更新一次收支公示内容。

同时，文件对公示点位、办理时限明确刚性要求，徐州物业企业须严格落实：物业服务企业新进驻小区5日内，必须完成物业人员、收费标准等基础信息公示；公示相关信息发生变动的，3日内完成先行书面公告，7日内按照统一模板更新公示内容。