

物业纠纷难调解？江津有群“福管家”

新重庆-重庆日报记者 张莎

不满房屋质量和物业服务，拒不缴纳物业费；小区车流量不加控制，居民安全难以保障……今年5月10日，江津区双福街道成立全市首个镇街级物业诉前调解工作室，一群“福管家”专业调解辖区物业相关纠纷，共同推动物业小区矛盾化解。两个月来，调解工作室掰开、揉透了一大批小区内部的“家务事”。

数量最多、面积最大 物业纠纷剧增

全市首个镇街级物业诉前调解工作室因何而来？

双福街道负责人介绍，随着双福经济社会不断发展，双福城市建设面积不断扩大，现有常住人口约30万人，有居民住宅小区97个、物业小区72个，入驻物业企业63家，住宅管理面积约1690万平方米，是江津区物业企业数量、物业小区数量最多，物业面积最大的街道。

由于基数庞大，随之而来就是业主和物业公司的纠纷剧增。“一方面，业主以物业服务瑕疵为由不愿或少交费用；另一方面，物业公司往往因经费紧张难以提供优质高效服务，且催费方法简单粗暴。”

物业纠纷在双福街道辖区矛盾纠纷中占比较大，在实施党建统领基层治理工作中，双福街道党工委结合群众诉求和人大代表、政协委员建议意见，会同江津区人民法院双福法庭率先在诉源治理上实践探索，成立“福管家”物业纠纷诉前调解工作室。

灵活变通、对症下药 业主拖欠3年的物业费交清了

江津区物业协会双福分会秘书长江泽忠是一名专职“福管家”。不久前，江津区人民法院双福法庭向工作室移交来一个庭前调

解案——一洋房小区物业公司状告业主杨鑫拖欠物业费3年，共计1.4万余元。

有什么矛盾长达3年不能解决？

江泽忠深入了解后发现，问题出在一棵大叶香樟树上。

原来，靠近杨鑫家庭院外的公共区域，有一棵大叶香樟树。经年累月，树木太过茂密，夏天长虫、春秋落叶，虫子和叶子都落到杨鑫的院子里，有的还飘进鱼池，让他精心养护的观赏鱼死了好几拨。

杨鑫要求物业公司移树，物业认为这是开发商栽植的树木，且移栽工程太大。双方各执一词，互不相让。1.4万余元物业费就从2021年开始欠到今年。

江泽忠又走访矛盾所在小区，寻求解决问题的突破口。“其实，这件事只要解决树枝不再落叶就行了，方法可以灵活一点，修枝不失为一个好办法。”

江泽忠将杨鑫和物业公司经理约到一起，提出最新解决方案。“打官司耗时耗力，代价过大，彼此各退一步便可以和平解决纠纷。”

经过江泽忠耐心劝说，双方均表示愿意作出一定的退让。最终达成协议：物业公司负责修枝，以后如树枝过长，也参照此次处理。杨鑫先交一半物业费，物业公司完成修枝后将拖欠物业费补齐。

6月初，物业公司如期履约，见庭院外一片清爽，杨鑫也爽快地交清了物业费。

专业人做专业事 1小时解决小区人车分流问题

前不久，在工作室“坐班”的江津区政协委员李宪洪和街道物管办工作人员王香浩就迎来了反映问题的业主。

恒碧社区云的左岸小区因为人车分流问题导致物业和业主出现矛盾，双方多次协调沟通未果，于是将“官司”打到了“福管家”面前。



“福管家”同双福街道李子社区在小区搭建议事平台，邀请居民共商共议。（受访者供图）

李宪洪负责安抚业主，倾听当事人诉求，耐心释法析理。王香浩则迅速赶往相关科室查阅该小区规划图纸，在确定该小区规划设计中预留了人车分流通道后，又迅速赶回工作室。

“街道查阅了相关规划，你们小区可以实现人车分流。”在王香浩和李宪洪有理有据的调解下，物业向业主作出承诺，将车行道和人行道固定分离，安排专人加强日常管理和巡查。此事解决下来全程仅耗1小时。

记者了解到，工作室常驻6位“福管家”，均为江津区物业管理协会双福分会。同时，江津区人大代表、政协委员，双福街道和各社区相关负责人，江津区人民法院双福法庭、双福派出所、双福司法所工作人员也

会轮流在此坐镇，实行专业人做专业事，让物业服务纠纷预防在源头、化解在萌芽、解决在前端。

运行两个月来，“福管家”们还探索建立了“福管家三讲说三理”三级调解机制。第一级主要由社区网格员、网格长、楼栋长等“讲情理”；第二级由江津区物业管理协会双福分会、社区干部、社区法律顾问等“讲道理”；第三级由江津法院双福法庭、江津区物业管理协会双福分会、社区民警、街道相关职能部门“讲法理”，并根据矛盾纠纷化解情况逐步提级直至部门参与、法院判决。

成立以来，“福管家”物业纠纷诉前调解工作室已顺利解决45件重大物业纠纷，调解满意率100%。 据《重庆日报》



小安溪老虎口瀑布 迎来最佳观赏季

近段时间，铜梁连续下雨，小安溪老虎口瀑布进入一年中的最佳观赏季节。

夕阳西下，层层叠叠的瀑布倾泻而下，泛着金色的光芒，与蓝天白云、绿树花草相映成景，宛若一幅壮美的夏日画卷，令人流连忘返。

铜梁报记者 熊亚 摄
据《铜梁报》