



现场联调会“现身说法” 物业联盟化解居民纠纷“走心”

“非常感谢街道和物业联盟组织的这次调解会，如果没有这次有效的调解，这件烦心事还不知道什么时候能得以解决。”10月13日下午，成都市双流区怡心街道办事处、怡心街道物业联盟共同举办“怡心街道物业联盟矛盾联调现场观摩及交流会”。现场邀请到辖区司法所、律师、当事人、物业方、供应商、开发商以及40余位商品房小区物业负责人共同参与。会议以公平、公证、公开的宗旨调解物业矛盾纠纷，以现场调解、观摩、交流的形式提升社区物业处理矛盾纠纷能力水平。

合力调解 以和为贵办实事办好

今年9月初，家住华汇天地的业主陶女士回到家中被眼前的一幕震惊了，放在冰箱里价值不菲的物品连同冰箱均报废了。陶女士回忆说，“7月底她离开家时家里所有东西都是好好的，9月初回到家中时冰箱里的冻货已腐烂、发霉，她当即联系小区物业了解情况。经过多方了解，发现发生这一情况主要是由于前段时间小区停电，加上家中的自复式欠压开关损坏所致。”随后，陶女士提出了补偿诉求，为此，她先后找到小区物业、开发商、供货商，经多次沟通未能有效解决问题。

面对陶女士提出的补偿诉求，小区



“物业联盟”矛盾联调现场会。

物业负责人汪经理表示也很委屈，“小区停电前期我们在业主群进行过温馨提示，业主返回家中当天我们安排员工上门积极开展保洁工作。此外，秉持和谐沟通、妥善处置的原则，我们还协助业主联系开发商、供应商进行沟通协调，但结果未能如业主所愿。”

就在汪经理一筹莫展的时候，她想到了怡心街道的物业联盟，随即请怡心街道及物业联盟出面调解此事。

“了解到这件事后，我们街道高度重视，先后多次联系各方沟通了解情况。同时认为这起矛盾具有典型的教育意义，随即召集各方召开‘物业联盟矛盾联调现场观摩及交流会’。”怡心街道新型社区服务办公室主任严如德告诉记者。

“什么是人民调解，就是以国家的

法律、法规、政策等为依据，再通过我们第三方对纠纷方进行疏导、劝说，促使各方自愿达成协议，和谐友好地解决纠纷。当然，我们秉持着尊重客观事实的态度去看待事件。”在矛盾调解现场会上，怡心街道司法所高老师客观、温情的一席话为大家解释了人民调解的内涵所在。

会上，当事人、物业方、开发商、供应商对事实进行陈述后，律师对此进行了初步的权责分析。最后，在怡心街道、司法所的全力调解以及耐心讲解下，供应商和陶女士各退一步，共同达成调解方案。

陶女士表示，之前调解过两次都没能成功，这次调解特别感谢怡心街道物业联盟和各位专家老师的帮助，才能有效友好地达成调解。

现场观摩 提升物业处置矛盾纠纷能力

当天，在矛盾调解现场，还有来自怡心街道各商品房小区的40余位物业负责人。格林城小区物业负责人观摩学习后表示，“我发自内心地感谢怡心街道和物业联盟提供这样的学习平台，能真真实实见证矛盾纠纷多方调解的现场，也让我在此过程中学到不少处理纠纷的方法和技巧。在小区管理方面，难免会遇到各类矛盾纠纷，一方面我们物业企业要做好合同约定服务项目，同时满足业主更多的人文关怀和其它力所能及的服务，在容易产生纠纷的方面做好证据留存工作也十分重要。”

“关心业主、解决好业主的桩桩小事，做到把矛盾纠纷消灭在萌芽状态，对业主做到应有的人文关怀，这是做物业管理的基本准则。”严如德表示，在小区内发生矛盾纠纷时，物业应该通过有效、有序调解的方式进行妥善处理、化解矛盾，这样有利于我们构建和谐社区。

据了解，双流区怡心街道物业联盟自2020年11月成立以来，用发展的思路和办法解决物业小区治理的堵点、难点，创新打造“事务联商、标准联动、应急联动、人才联育、资源联用、矛盾联调”的六联工作法，助力提升辖区物业管理综合水平，不断满足小区居民的获得感、幸福感、安全感。

华西社区传媒记者 黎澎
实习生 张庆 摄影报道

业主快乐跑 跑出物业服务“加速度”

华西社区报讯(记者 黎澎)10月16日上午，四川保利第六届业主悦跑文化节在石象湖激情开幕。当天虽然细雨蒙蒙，却阻挡不了“和院”家人们悦跑的热情。在石象湖优美的自然生态景色中，大家收获了肆意奔跑的畅快、为友邻呐喊鼓劲的友谊、与家人并肩冲刺的快乐，而保利物业的精心策划与准备给业主们留下了难忘的回忆。

由于疫情关系，保利业主悦跑文化节时隔两年后于10月重新开启。记者看到，来自保利各片区的业主们在管家贴心陪同下，陆续抵达悦跑活动现场。美好服务站、能量补给站、健康医疗室、留念打卡点、手持拍照板……不同主题的布置让活动现场更加绚丽多彩，也点燃了大家奔跑运动的活力。

据了解，本次活动分为专业组和亲子组两大类。起跑开始前，专业教练在舞台带领大家一起做热身运动。随着一声信号枪响，参赛选手们边欢呼边开跑。“快！加油，还有最后100米……”作为亲子组第一名，来自保利百合花园的业主张紫劼小朋友和他父亲率先冲过了终点。据主办



业主们开心开跑。(物业供图)

方介绍，本次亲子组赛程距离为1.8公里，路途中设置了多项互动环节，旨在增加亲子家庭的粘性和互动。“我现在特别兴奋、开心，完成了来参加这次活动的愿望。”11岁的张紫劼告诉记者，这是他第一次参加悦跑文化节活动，“比赛前我的愿望是拿到第一名，现在如愿实现了！”

除了亲子组冠军是第一次参加悦跑活动的“新人”之外，男子组、女子组的冠军也被第一次参赛的“新人”包揽。男子组冠军聂兴华告诉记者：“这次悦跑节活动举办得很好，特别感谢保利能提

供这样的平台让自己一展身手，能结识更多的邻居朋友和跑步爱好者，还获得了较好的成绩，自己非常满足，以后如果还有这样的活动，我会继续参加。”

据保利物业相关负责人介绍，“悦跑节从2015年开始。从最初的单纯跑步比赛，到后来在跑步中更加注重业主的心理需求和人文关怀，持续加入趣味互动环节，让运动不只有速度和冲刺，而是充满温情与关怀。接下来，保利物业将持续做好本职工作，在物业这条赛道上用行动‘跑’出服务‘加速度’。”

资讯

组织业主参观年画村 感受非遗文化魅力

华西社区报讯(记者 黎澎)近日，招商积余四川公司和成都招商会联合组织“招商会·老年大学”的中老年业主走进绵竹年画村，参观年画历史、制作过程并亲手绘制年画，近距离感受非遗文化。

行走在年画村，业主们被房屋白墙上栩栩如生、鲜艳生动的年画所折服。“太漂亮了，以前只看见过比较零散的墙画或单独的林盘风景。能把墙体年画、川西林盘特色、人文历史有机融合在一起，我还是头一次见到，此行特别有意义。”业主冯先生感叹道。

参观年画展示馆，大家一边驻足欣赏“非遗瑰宝”和年画衍生品，一边听工作人员的讲解，认真了解绵竹年画的悠久历史。

刷墨、拓版、调色、上色……在互动体验现场，业主们在年画手艺人的带领下体验了拓片制作和年画手绘。业主们一笔一划地在画纸上勾勒图案，一幅幅生动形象的年画渐渐呈现在面前。“第一次画年画就能画到如此程度，实属不易。”得到了艺人老师的认可，业主们心里乐开了花。

招商积余四川公司相关负责人表示：“尊老爱老是中华民族的传统美德，接下来，我们还将加大服务力度，以实际行动让老年业主老有所乐、老有所学、学有所用。”