

# 居民身边“小事”在“家门口”化解 看“解U小西”如何巧解邻里愁

■文/图 本报记者 石喻涵

居民身边的矛盾,能否在家门口得到妥善化解?为探寻答案,记者1月14日走进省直机关三爻西社区,深入了解这个名为“解U小西”的矛盾调解工作室。



“解U小西”调解工作室让邻里矛盾“足不出户”化解。

## 墙面渗水 生活受困扰

张民彩家的烦恼始于2018年。儿子婚房卫生间持续渗水,导致墙体潮湿、鞋柜腐烂破损。“更糟的是,屋里长期潮湿,我们一家三口老是咳嗽。”张民彩说。问题根源在隔壁邻居家。由于业主长年在外,房屋托给中介装修并出租。张民彩找过中介、物业,也试过沟通,各方推诿,问题一拖就是7年。

转机出现在2025年初。张民彩偶然得知社区新成立了“解U小西”调解工作室。她抱着试试看的心态找了过去。

社区党总支书记、居委会主任卫娟了解情况后,立即安排社区副主任杜文霞牵头。“群众的事再小也是大事,拖了这么久,必须彻底解决。”

社区迅速启动了标准调解程序:第一步,分别致电涉事业主、房屋中介和物业公司代表进行初步沟通,告知社区介入的意图,了解各方基本态度与难处;第二步,根据沟通情况,确定将此事列为“需多方协调类纠纷”,并拟定调解方案;第三步,向各方发出邀请,约定调解时间,并特意邀请了街道司法所指派的公益律师、物业主管共同参与。

## 多方调解 快速解决

调解当天,张民彩和涉事邻居早早来到现场,中介公司代表、物业负责人、公益律师、社区工作人员和调解志愿者围桌而坐。随后,各方陈述情况。涉事业主表达了歉意,解释了自己长期在外的客观困难,并委托中介全权处理房屋事宜,表态愿意承担应负责任。中介公司代表则说明了此前未能及时维修的原因。

在厘清责任和明确技术方案后,几方开始讨论起赔偿与维修的具体细则。张民彩拿出了事先准备的损失清单和部分照片证据表示:“精神损失费、租房补偿这些我都不需要。就把我家泡坏的鞋柜、墙面修复好就行,另外就是保证把漏水彻底修好,别再反复了。”

中介公司代表与业主简短沟通后,给出了积极回应:同意承担此次纠纷的全部责任,愿意一次性赔偿张民彩提出的合理损失,并对卫生间防水进行彻底翻修,同时修复张家所有受损部位。关于赔偿金额,经过几轮友好协商,双方很快达成一致。

施工结束后,不仅卫生间渗水得到根本性解决,张民彩家被泡坏的过道墙面、门框等也都被修复得焕然一新。

## 让“有纠纷找小西” 成为习惯

省直机关三爻西社区成立于2022年8月,下辖7个小区、总户数超7200户,人口密集、单位众多,邻里纠纷频发。卫娟介绍,辖区内小区呈U型分布,“解U小西”因此得名,也取“解忧”谐音,旨在为居民排忧解难。

工作室创新建立了“红、橙、黄”三色矛盾纠纷分级处置机制。红色等级指易激化、可能引发恶性事件的紧急矛盾,要求立即介入,24小时内启动调处;橙色等级指涉及多方、情况较复杂的重点矛盾,要求3日内搭建平台协商;黄色等级指一般性邻里纠纷或需长期关注的矛盾,纳入常态化跟踪管理,定期回访。

对于物业公司而言,“解U小西”调解工作室也成了他们与居民沟通的“润滑剂”和“助推器”。皇城物业省直机关三爻西小区C区物业主管宋艳认为,这种模式实现了物业公司与居民的良性互动,共同致力于小区环境的改善。

自2025年“解U小西”调解工作室正式挂牌运作以来,已累计成功调解各类矛盾纠纷百余件。

中国精神文明网 中国广告协会 三秦都市报 宣

要畅通?  
怎能加塞?

欲速则不达,文明出行,有序排队。