



变“民生清单”为“幸福账单”

章贡区探索物业难题新解法

邱福林 钟路香

“以前坐电梯像开盲盒，动不动就发出异响，现在新电梯又快又稳，带孩子出门终于不用提心吊胆了。”近日，家住赣州市章贡区赣江街道东方胜境小区居民陈小蕊指着崭新的电梯轿厢，满脸笑意。

在章贡区，像东方胜境这样亟待更新的小区并非个例。该区710个住宅小区中，老旧小区、无物业小区和独栋居民楼占了近一半。今年，章贡区将物业服务领域突出问题治理列入民生实事重点攻坚，成立工作专班，在市级“6+1”整治基础上新增停车乱象、业委会履职不到位等4项整治内容。

赣江街道的破题始于2023年。街道成立了全市首个以城市社区物业服务为主营业务的街道国有企业——江莱综合服务有限公司。这家物业公司“红”在哪儿？赣江街道党工委书记许铁军说得直白：“红在坚守初心，注重公益性，把无物业的老旧小区管起来。”

达莱物业作为江莱综合服务有限公司旗下物业公司之一，自进驻银海苑小区以来，该小区居民每月按房屋面积每平方米0.4元为标准缴费，就能享受24小时值守、卫生保洁等服务。老党员闵先生感慨道：“自从物业进驻，小区24小时有人值守，停车规范了，环境干净了，有问题找物业马上就能解决。”

如今，章贡区国有物业平台服务面积超42万平方米，物业费收缴率从以前的40%提



东方胜境小区完成更新升级，崭新的电梯运行平稳。陈音摄

升至80%左右。

赣江街道的变化只是开始。在全区层面，针对群众反映强烈的物业费、停车费偏高问题，章贡区推动16个小区下调物业费，21个小区下调停车管理费，每年为业主节省超500万元。针对公共收益监管漏洞，全区249个有公共收益的小区实现审计全覆盖，其中188个由业委会牵头自主审计，61个重点小区由财政统筹经费委托第三方机构专

项审计，已收回审计报告4份，发现涉及疑似侵占资金约407万元，已追回被侵占款项232.9万元。同时，该区联合工商银行推出“银联监督码”，在营角上路3号等小区试点运行，业主扫码即可实时查看公共收益专用账户收支明细。

围绕消防隐患攻坚，该区已完成整改销号的住宅小区有649个，剩余61个将分类推进。针对无维修资金的24个小区，通过业主

分摊、返迁小区村集体垫付、老旧小区捆绑改造资金等方式多方筹资。章江街道创新推出“第三方带资进场、工程款分期偿付”模式，联合社区、业委会、物业组建四方担保主体，与改造企业约定分三年结清款项，为破解资金难题提供了范例。

在矛盾纠纷化解方面，章贡区执行“357民诉政办”闭环处置机制。物业项目经理每周接待制度实施以来，天韵雅苑物业经理蔡玲的登记簿上，高空抛物、下水道堵塞、夜间噪音扰民等诉求逐一记录在册，每一条都附有编号、受理与回访办结时限，“我们要求诉求办理全流程留痕，并接受业主回访评价。”蔡玲说，去年夏天，一名独居老人不慎在家中摔倒，下意识按下物业对讲机，不到十分钟物业团队便赶到现场，将老人送医并陪护至家属赶来，“物业就是我们的家里人。”老人的话语朴素而真切。

章贡区依托“1+6+N”联建机制，链接执法大队、司法所、派出所等部门，构建多元化化解模式，“无讼物业”改革累计受理物业纠纷1329起，办结1191起，调解金额1058万元，调解成功率达89.62%，物业投诉率减少30.9%。

从崭新的电梯轿厢到银海苑物业进驻，从赣江街道的“红色物业”试点到全区的制度性重塑，章贡区正把“民生清单”变成百姓的“幸福账单”。

向湾而行 向高而进

——龙南市加快推动高质量发展纪实

产业攻坚 挺起硬脊梁

八月龙南，骄阳似火，比气温更灼热的是遍地升腾的发展气场。龙南市第三次党代会闭幕不久，“打造融湾桥头堡最前沿、建设市域高水平副中心城市”两大定位，“产业发展、生态提升、民生改善、治理强基”四项重点，正从纸面落到地面，化作塔吊起落的节奏、生产线运转的声响、群众脸上的笑意。笔者走园区、进圩镇、入社区，触摸这座赣粤边

际城市强劲的发展脉搏。

产业是发展的底气所在。按照党代会“工业挑大梁、农业显特色、服务业提活力”的部署，龙南市大抓产业、大抓项目、大抓招商，集中精力建集群、促转型。

龙南电子信息产业科技城里，塔吊高耸，焊花闪烁，一座座工业厂房加紧建设。江西科耀机电二期厂房内，生产车间井然有序，人员正抓紧调试生产。三期厂房快速建设，目前已完成封顶。“全程有人盯、事事有人跟，进度比预期提前了三个多月。”公司外协专员邢松涛说。

安商有温度，项目有速度。截至今年6月，龙南市336个重大项目中，88.99%达到或超过时序进度，新增规上工业企业27家。

融湾前沿的优势持续释放。规划总面积2.3万亩的深赣共建产业园东江组团，已落户企业53家，近七成来自粤港澳大湾区，电子信息、新材料等产业集群初具雏形。欣旺达与天奇金泰阁合作的废旧电池循环利用项目落地，深圳住井科技、深骏微电子等企业相继入驻，“研发在深圳、制造在龙南”的协同模式愈发清晰。

传统产业也在焕发新生。福鑫钢铁智能化车间里，五大核心工序全部由机器人作业，关键工序自动化率达98%；鼎泰电子的智能看板实时跳动着生产数据，企业稳居全国电子电路行业五十强。数智化转型的步伐，正让老产业迸发新竞争力。

生态增值 擦亮绿底色

绿水青山是龙南市最厚实的家底。党代会报告明确提出，全面推进美丽龙南建设，坚定不移走生态优先、绿色发展之路。

传统产业也在焕发新生。福鑫钢铁智能化车间里，五大核心工序全部由机器人作业，关键工序自动化率达98%；鼎泰电子的智能看板实时跳动着生产数据，企业稳居全国电子电路行业五十强。数智化转型的步伐，正让老产业迸发新竞争力。

龙南电子信息产业科技城里，塔吊高耸，焊花闪烁，一座座工业厂房加紧建设。江西科耀机电二期厂房内，生产车间井然有序，人员正抓紧调试生产。三期厂房快速建设，目前已完成封顶。“全程有人盯、事事有人跟，进度比预期提前了三个多月。”公司外协专员邢松涛说。

“一个平台”听民声，让矛盾化解有力度

走进龙勾乡综治中心，这里不仅是便民服务的“窗口”，更是基层治理的“大脑中枢”。与以往部门单打独斗不同，这里整合了公安、司法、民政、妇联等力量，实行“一站式

受理、全链条解决”。

前不久，良田村两户因宅基地界址僵持不下的邻居，终于握手言和。这起邻里纠纷的化解，正是得益于中心启动的联调机制。在接到网格员上报的信息后，中心立即“吹哨”，司法所所长、金牌调解能手罗光鸿带着乡镇干部、村里能人组成临时“会诊团”赶赴现场。大家摆事实、讲法律、谈乡情，最终促成双方在调解书上签字。“过去这类纠纷得跑好几个部门，现在由中心统筹，方便多了。”罗光鸿感慨道。

数据是最好的佐证。今年以来，该中心统筹指挥，化解疑难纠纷47起，调解成功率保持在99%。更重要的是，依托这个“指挥部”，龙勾乡建立了“隐患排查、风险研判、快速响应”的闭环机制，今年已开展安全隐患排查600余次，将大量风险化解在萌芽状态，实现“大事不出乡、矛盾不上交”。

“一张网格”察民情，让服务群众有精度

如果说综治中心是“大脑”，那么遍布全乡8个行政村的100个基础网格，就是感知群众冷暖的“神经末梢”。

龙勾乡的网格员选任颇有讲究。通过“村委提名、支委研判、群众评议、党委审核、竞争上岗”选任方法，选聘一批公道正派、热心公益的党员、乡村能手。他们不仅是信息的采集员，更是主动靠前的服务员。

在龙勾硬质合金生态产业园的征迁攻坚中，网格员罗柏林带头示范。他不仅第一个签订了自家同意书，还凭借人熟地熟的优势，陪同工作人员挨家挨户讲政策、算细账。在他的带动下，所在村民小组率先完成签约。这种“网格主动服务、干群同台合唱”的局面，让乡党委、政府仅用47天就完成了330余亩土地的征迁任务。

服务模式的转变，带来的是治理效能的提升。该乡建立起“收集—分类—派单—办理—反馈”的闭环机制，网格员上报的800余件民生事件，办结率达100%。从代缴医保到调解田埂纠纷，从排查汛期隐患到宣传反诈知识，网格的微治理正精准地兜住群众生活的“大小事”。

“一支队伍”润民心，让基层善治有温度

在龙勾乡，群众遇到烦心事，第一个想到

健康“阳光护航”行动全面启动。

出行服务更有温度。城控集团推行“如我+”换位服务，完成城区公交适老化升级，老年人刷身份证就能乘车，年审改成了后台动态校验，不用再跑窗口。

教育提质、医疗扩容、老旧小区改造、和美乡村建设……一项项民生实事接续落地，发展的暖意，正流淌进千家万户。

治理筑基 守好稳底盘

基层安，民心稳。围绕“建设和谐平安龙南”的目标，龙南市把治理触角延伸到最末梢。

临塘乡、里仁镇的圩镇上，乡镇党政主要负责 人带头坐班接访，群众赴圩就能反映问题。龙南市建立了分级处置机制：简单事项3个工作日办结，一般事项7个工作日内答复，复杂问题主要领导领办。临江社区石砖围档挤占消防通道，接访后当场勘査、限期拆除；冯湾村针对村民反映的杂草丛生、蛇虫频现的隐患，迅速组织力量排查清理，目前该区域杂草已全部清除，安全隐患彻底消除。

与此同时，网格管理持续优化，“多格合一、一网统管”深入推进，支部建在网格上、党员沉在网格中；“老支书茶舍”“蔬心调解室”等本土调解品牌越擦越亮，不少矛盾纠纷化解在萌芽状态；“五治融合”持续深化，群众参与基层治理的积极性越来越高，共建共治共享的格局正在形成。

从晨光里轰鸣的车间，到暮色中暖意融融的“红帐篷”；从山林间长势喜人的林下作物，到圩镇上敞开心扉的接访桌……龙南市的变化，写在一个个落地的项目里，藏在一张张舒展的笑脸上。这座千年客家古城，正以实干作答，用脚步丈量，在高质量发展的赛道上稳步向前、乘势而上。

（李林恒）

矛盾起于细微，解法藏于情理。在赣州市章贡区人民法院，有这样一处特别的“和解驿站”——彰法人民调解委员会（以下简称彰法调委会）。彰法调委会自2022年6月成立以来，组建起一支由退休法官、基层干部、专业律师等多元人才构成的调解队伍。队伍坚持和发展新时代“枫桥经验”，在法理与民情之间架起连心桥，在诉讼与和解之间打通缓冲带——受理各类纠纷34063件，让邻里、家庭、劳资等关系在调解桌上归于平和。全省优秀人民调解组织的荣誉，是对彰法调委会“以柔克刚、以和致远”工作理念最生动的注脚。

磨专业之刃 铸精准解纷之阵

基层调解，最怕“一刀切”，彰法调委会从一开始就摒弃了这种“差不多”思维，打造一支“分得清、调得准、办得实”的专业铁军。10人常驻调解团队里，有4名常驻退休法官坐镇把关，96名兼职调解员来自各行各业。按纠纷类型设置家事、劳动争议、知识产权、涉外服务等特色工作室；家长里短有“和事佬”，商业争端有“行家里手”，真正实现“一类纠纷、专人专调、精准开方”。

在配齐优质调解力量的基础上，彰法调委会严守与赋能并重，常态化开展民法典商事条款、劳动争议裁判规则、调解沟通技巧等专题培训，通过集中授课与典型案例复盘研讨，让调解员在学中练、在练中精，确保每一起纠纷调处，都经得起法律衡量、受得住人情考量。

硬本领靠练，软服务靠细。彰法调委会线上接入章贡区人民法院调解平台，远程促成握手言和；线下打造独立温馨的调解空间，茶几沙发取代审判台，在谈心拉家常中消解对抗情绪。流程标准化、文书统一化、管理精细化，换来的是群众口中真切的那句评价：“既高效又便捷。”

融情理之温 解群众心头之结

调解与判决最大的不同，在于它不仅能解决事，更能抚平心。在一起工程欠款纠纷中，赖先生被企业拖欠15万余元劳务费三年，一次次讨要，一次次失望，最后只能诉诸法院。调解员何运诚接手后，没有急着“分输赢”，而是一边向企业释明拖欠劳务费的法律后果，一边安抚赖某焦灼的情绪。“背靠背”沟通，面对面交心，十天时间，企业当场结清全部欠款。赖某握着调解员的手，眼眶泛红：“三年的纠纷，没想到十天就把钱都要回来了，太感谢你们了。”

在彰法调委会，这样的事情并非个例。调解从来不是冰冷的“判对错”，而是在法理框架里，找到柔性的力量。

服务营商环境，同样需要这股柔性的力量。辖区一家供应链企业被外地拖欠900余万元钢材货款，账户冻结、经营告急。退休法官王燕没有就案办案，而是精准权衡双方诉求——既要债权兑现，也要让企业活下去。她从商事诚信谈到经营大局，一天之内，双方达成调解，欠款全额结清，企业账户及时解封。

如果说涉企纠纷考验的是调解的智慧，那么群体性物业纠纷，则是检验调解功力的“试金石”。2026年初，某物业公司单方撤场，49户业主的物业费、装修押金9万余元打了水漂，业主群情激愤。调解员连永燕迅速联动镇政府、社区、业委会组成解纷专班，一面厘清物业退费责任，一面挨家挨户安抚情绪、通报进度。多次交涉后，物业全额退款，业主满意而归——一场“火药桶”般的矛盾，被柔性力量悄然拆除。

行脚下之实 织源头治理之网

调解的阵地，不止于调解室，更在社区楼栋间，在矛盾未发之时。彰法调委会的调解员，从不坐等案件上门——他们下沉社区、企业、小区，像“啄木鸟”一样排查隐患，把“抓早、抓小、抓苗头”刻进日常。普法宣传不再是挂横幅、发传单，而是“送法上门”——进企业讲合同风险，进社区讲物业权益，让法治意识像种子一样，在群众心里生根发芽。

下沉排查是“治未病”，联动共治则是“配良方”。彰法调委会横向打通部门壁垒，纵向延伸基层触角，编织起一张多元共治的解纷网络。一方面，不断深化“法院+调解”诉调无缝衔接机制——立案时精准甄别适宜调解的案件，统一委派；调解中同步完成证据固定、送达确认，调解不成快速转回诉讼，让群众不走冤枉路。调解成功的协议，可依法申请司法确认，赋予强制执行力，让“和”的成果有法的保障。另一方面，“章贡大妈”“老师傅”“老班长”、志愿者等社会力量被广泛吸纳，简单纠纷高效分流，疑难复杂案件由专业团队集中攻坚；针对劳动争议、知识产权等纠纷，联动对应行业主管部门建立专项联调机制，大幅节约司法与行政资源——这套“多元共治”的组合拳，让治理真正从末端应对走向源头防控。

四年多来，彰法调委会交出的不仅是一份亮眼的成绩单，更收获了来自各方的真诚认可：荣誉榜上，“江西省人民调解工作先进个人”“赣州市维护妇女儿童权益先进个人”“赣州市‘百名金牌调解员’”等称号，见证前队的专业与担当；群众心里，一面面印着“公平公正”“为民解忧”的锦旗，承载着百姓的信任与感激。立足小调解做好大治理，彰法调委会坚持以法理为尺、以温情为桥，用法治和善治化解千家事、温暖众人心。

（许艺玲 朱书萍）

『彰法』调解暖人心 源头善治筑平安