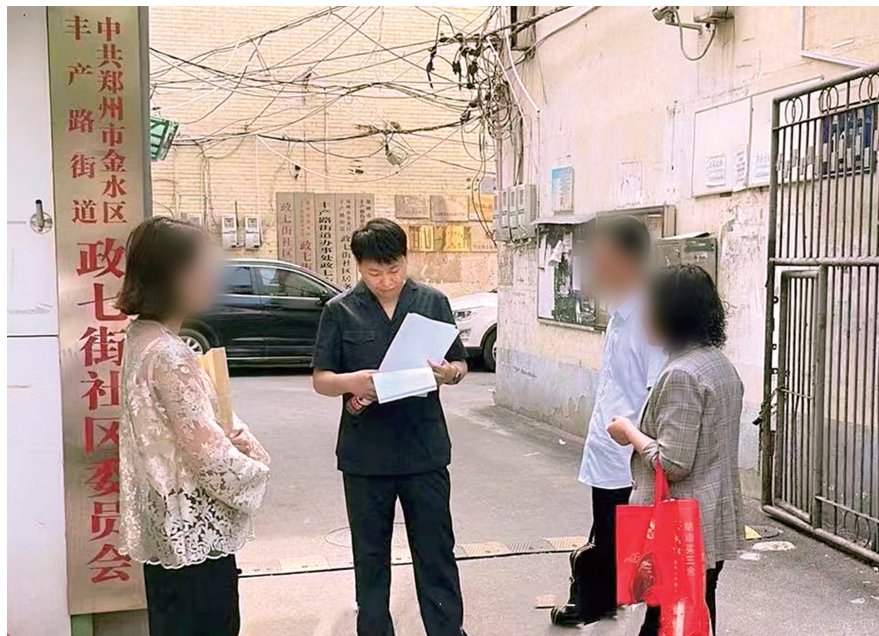




# 法官善断小区疑难事 “望闻问切”给出诊断书

## 3个月化解物业纠纷404件

物业服务是关系居民人身、财产安全的民生“大事”。为让物业服务进一步规范，郑州市金水区法院倾力打造的“象顺人和·安居乐业调解工作站”再升级，创新综合调解法，“望闻问切、定向诊断”从源头化解矛盾。自今年5月新模式开展以来，成功化解物业纠纷404件，帮助收缴物业费500万余元，其中最大一笔11万余元。今天，就跟记者一起去探访一下都有哪些创新。



金水区法院调解员深入小区调查

### 望 表识里 为小区建“档案库”

物业调解工作站调解员以街道办事处为单位划分，进行驻点调解。在调解员的记录本上，记者发现密密麻麻的“小区档案”。这是驻点调解以来，调解员们1个月内实地走访近100家小区，环境卫生、物业服务、消防安全、秩序安保、公共设施设备等一一记录在案。工作站还为各小区建立“小区档案库”，将走访内容进行“小区走访表”登记，如实记录小区实时情形并将实时照片留存入档，为业主提供真实有效的证据，还原事实真相，“望”表识里，熟知一线实情。

### 闻 声知意 点对点调解到位

记者走进工作站，调解员们对“线上+线下”调解模式进行了介绍。他们运用“ABC分类调解法”针对矛盾纠纷较大的案件进行双方定向调解，利用微信群、现场面对面、电话视频等方式交流，打破地域、时间限制，倾听当事人各方阐述理由，收集汇总纠纷产生的真实原因，做到“闻”声知意。耐心听取居民心声后，形成“线上无缝对接，线下工作落地”的调解模式，做到屏对屏听民声、点对点调解到位。

### 问 计知需 追根溯源找症结

工作站梳理争议焦点、归纳纠纷问题、了解当事人诉求后，可以从源头挖掘纠纷症结。在一份“业主问题反馈表”上，记者看到，不少居民把自己想说的话讲出来、写出来、表达出来，为调解员从源头了解诉求提供了第一手材料，可以有目的地提出解决方案。

### 切 脉问诊 剖析疑难提整改

工作站收集业主反馈的问题，进行纠纷原因归类，全面分析、精准分类，逐个落实纠纷原因的事实经过、法律责任、法律依据。在“切”脉问诊中，分析存在的问题和难点，提出切实可行的办法和举措。同时，工作站针对存在问题的小区，形成书面“小区整改函”，列明需整改的问题及物业答复期，为居民做好监督，提高调解效率。

### 调解灵不灵？上案例

近日，物业调解工作站调解员受理郑州某物业公司物业合同纠纷案件20余件，调解员在查阅卷宗和初步与当事人电话沟通时发现该批案件存在很多问题。

调解员约见物业经理面对面沟通，发现该小区物业在进场和后续服务中存在很多问题。调解员便现场走访，听取意见。

走访中，调解员了解到小区在物业服务中存在包括违章搭建、小区道路堵塞、绿化枯死、环境卫生脏乱差、自来水管多次爆管等问题。联系涉案业主后，

### 法律诊断书，看疗效

金水区法院“象顺人和·安居乐业调解工作站”创新出具《法律诊断书》这一举措，目的是通过定向诊断，解决双方矛盾纠纷。

在提高物业服务质量的，还给业主良好居住环境的前提下，督促业主按时缴纳物业费，同时对自身存在服务问题且可能承担法律责任风险的物业起到监督作用。为确保《法律诊断书》切实发挥效用，工作站配套实行物业企业“红黑名单”管理制度，对于问题小区接收到《法律诊断书》后未整改或未整改到位的，将认定为“不诚信小区”，登

记至“黑名单”；对于积极整改，致力于服务业主，达到良好效果的，登记至“红名单”，并通过小区宣传栏公布。同时，鼓励“黑名单”物业积极整改以消除不良影响，修复企业自身信用。

“望闻问切、定向诊断”相结合的“综合调解法”，不仅能切实督促物业公司将重心落脚在提升物业服务品质上，还能让物业公司的物业费收取实现良性循环，促进居民生活和谐安稳，这一创新性实践，起到了在根上治心病、在事上见实效的作用。

根据实地调查的情况，调解员觉得该纠纷的责任在于物业公司，故将调查结果反馈至金水区法院。随即，法院出具《法律诊断书》，要求该小区按期完成整改，履行物业服务合同义务。得到法律支持后小区物业积极整改，调解员进行督促，业主也给予理解，期待尽快解决问题。

记者 鲁燕 文/图

## 占用高速应急车道 交警这次没处罚，咋回事？

本报讯(记者 张 玉东 通讯员 陈冲)7月27日，一名女性驾驶员独自带着一岁娃从洛阳返回郑州，途经偃师段时，因孩子不断啼哭，不得不将车停在应急车道。巡逻高速交警没有对其进行处罚，而是帮忙安抚宝宝，并将他们安全引导至就近服务区，让其家人前来接应。

7月27日16时许，河南高速交警七支队民警巡逻至连霍高速洛阳偃师段时，发现一辆白色小轿车停在应急车道内，车辆打着双闪灯，车内隐约传来婴儿啼哭声。民警见状立即拉响警笛，迅速设置安全警戒区域，并上前查看相关情况。

经询问驾驶员得知，她从洛阳老家沿连霍高速回郑州，认为只有一小时路程很快就能到郑州，就独自一人带着自己一岁婴儿出发。不料在行驶过

程中，婴儿发困，不断哭闹，严重影响司机驾驶，没有办法才停在路边。

了解到该情况后，民警并没有对驾驶员进行处罚，而是先对该司机进行了安抚，又帮助哄了哄婴儿，并表示会帮助其安全下高速，随后民警在该车前方引导其就近下站，让她的家人来接应。

下站后，驾驶员对民警的热心救助表示感谢，并保证以后不会再出现类似危险行为。

河南高速交警温馨提示：驾车出行时带有老人与小孩的司机朋友，应当做好妥善准备，以应对旅程中的突发情况。如在行车途中发生无法处理的紧急情况，请将车辆靠边停至安全区域内，开启双闪灯并在车辆后方150米处设置警示标志，并及时拨打报警电话0379-67878110进行求助。

## 孩子落在服务区 父亲开车跑出20多公里……

本报讯(记者 张 玉东 通讯员 可春玲)高速服务区，粗心父亲“丢了”13岁儿子，发现时两人已相距20多公里……高速上如何防止“丢人”？听听高速交警怎么说。

“我爸开车跑了，把我落在中牟服务区了，我联系不上他，这可咋办……”7月28日上午10时许，河南省公安厅高速交警六支队指挥中心接到一个男孩的报警电话，自称姓严，13岁，与其父亲走失，求帮助。接警后，指挥中心迅速指派附近巡逻民警赶赴现场了解情况。

不到3分钟，巡逻民警赶到服务区找到了该男孩。经了解，父子俩是自驾由开封祥符区前往焦作武陟的，男孩陪爸爸找工作。走到连霍高速郑州中牟服务区时，男孩爸爸去上洗手间。当时，男孩在车上睡觉，其父亲就没有叫醒他跟他打招呼。后来爸爸从洗手间出来看也没看车

后座的孩子就直接开车走了。殊不知，该男孩未跟爸爸打招呼也去了洗手间，结果出来后才发现爸爸和车都不见了。

民警得知情况后，先安抚好男孩情绪，后根据男孩提供的电话号码立即联系到了其爸爸。而此时男孩父亲已经离开服务区跑了20多公里，这才发现孩子不在车上。民警与男孩的爸爸约定好地点，立即将男孩带到警车上，驱车25公里将该男孩送到其父亲身边。父子俩团聚，一边对民警说着感谢，一边相拥而泣，称以后再也不会不打招呼离开了。

河南高速交警温馨提示：暑期已至，家长驾车带孩子出行时要上心。在高速服务区休息和临时停靠场所，人流量大，在离开时一定要查清车上乘客及贵重物品，特别是小孩。一旦发现人员落下，及时报警求助。