

解民忧 办实事 暖民心

——安顺市中院物业矛盾“三策”解纷工作法见闻

■ 通讯员 王继平 李锦卫 胡典

分析立策 聚焦源头治理

“‘三策’解纷工作法，第一步是分析立策，做到深调研、强分析和定指南。”陈优海说，安顺市中级人民法院组建了物业纠纷调研组，围绕物业服务、物业使用、物业交接等重点问题，深入县(区)法院、居民小区、物业公司、行业协会、行政主管部门等进行调研，掌握物业纠纷的“第一手”资料，为把脉实施精准治理奠定基础，累计开展调研20余次，收集各类问题60余个。

同时，安顺市中级人民法院对全市法院近三年受理的4000余件物业纠纷案件，进行司法大数据分析，围绕易发纠纷的主要环节、纠纷类型与特点、各方主要争议焦点、司法裁判标准等问题，进行类型化提炼、归纳与总结，为有效治理提供实证数据支撑。

如何有效减少物业矛盾纠纷发生，是一项长期且系统的工作。在安顺市委政法委的领导下，由法院、司法行政、住建、市场监管、物业公司等组成的物业纠纷联席会议工作机制成立，制定多元解纷措施25条，将分析整理出的具有代表性的7类典型案例、12类常见物业纠纷问题，以“案例选编”“一问一答”的方式，制定工作手册3000余本，为推动行业治理与开展调解工作，提供参考指引。

分类定策 上门对口服务

“我家所在的楼栋门禁损坏，这让我出行很不方便，也存在安全隐患。”“小区内办了很中午托班，既影响业主休息，又容易出现安全问题。”“电梯内经常又脏又臭，太影响业主出行了。”……

近日，西秀区人民法院联合马槽社区、辖区物业企业召开了物业纠纷诉源治理交流座谈会，多位业主代表围绕小

近年来，随着城镇化速度加快，物业规模不断扩大，居民和物业服务者之间因物业服务质量、物业收费标准等引发的矛盾日益突出，物业纠纷大量涌入法院，位列新收民事案件的前列，且此类纠纷具有群体性、反复性、对抗性及管理链条冗长等特点，成为影响群众幸福生活的痛点、堵点问题。

“小物业亦是民生。物业纠纷事虽小，却关系到各方的切身利益，如果处理不当，容易让‘小问题升为大矛盾’，影响社区的和谐。”安顺市中级人民法院立案第一庭庭长陈优海介绍，安顺市中级人民法院践行新时代“枫桥经验”，坚持以问题为导向，聚焦群众最关心的物业纠纷问题，探索物业纠纷“三策”解纷工作法，分析立策施良方、分类定策防未然、分步施策促化解，构建化解物业纠纷新路径，规范物业服务，推动行业治理，形成良性互动的物业服务关系，着力解民忧、办实事、暖民心。三年来，诉前诉中实质化解各类物业纠纷1.8万余件，2023年1至10月，全市物业服务纠纷案件同比下降48%。

区物业服务质量、房屋质量、便民设施等多个突出问题表达诉求，物业公司、社区对业主的诉求一一进行回应说明，法院工作人员对业主提出的问题逐一进行补充解释说明，理顺了业主、物业公司、开发商三方权责关系。

此次座谈会以深入推进小区协同治理为目标，通过搭建沟通平台，主动摸清业主诉求、积极摸准实际情况，理顺相关部门、街道社区、物业公司和业主之间的责任与关系，整合各方智慧和力量，凝聚工作合力，重点解决小区内物业矛盾突出问题，最大限度把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

“通过法院工作人员不定期来指导工作，让我们逐渐懂得怎样与业主沟通，在遇到问题时，能及时给予回应。我们也深刻意识到不断提高服务质量，才能满足业主的多元化需求。”马槽社区辖区某物业公司工作人员周丽说。

物业关乎着民生，民生又连着民心，妥善化解物业纠纷是解决群众生活起居“烦心事”、提高群众幸福满意度的迫切需要，是基层治理中至关重要的一环。针对物业矛盾纠纷问题，安

顺市中级人民法院采取“三进”方式，以优质、高效、便捷的司法服务，着力将矛盾纠纷化解在诉前。

“‘三进’即：进部门，切实督促单位部门各司其职、各尽其职，有效履行对物业服务企业的监督、管理与指导职责；进企业，引导辖区物业服务企业选择‘柔性’的方式与业主协商调处相关纠纷；进社区，向群众普法送法，引导居民增强法律意识、依法维权。”陈优海说，2020年以来，安顺市中级人民法院进入物业企业开展法律指导60余次，帮助协调解决问题200余个，设立法官工作联络站18个，进社区宣讲80余次，提供法律咨询148场。

分步施策 递进化解纷争

诉前分流，止纷于未诉。“针对纠纷不同特点，我们会对其进行诉前分流化解，有的分流至当地综治中心，有的分流至诉前调解中心的专职特邀调解员，有的分流至当地住建部门，有的分流至所在的街道社区，开展相应的调解工作。”陈优海说，通过分流分级调处，截

至目前，全市诉前共化解物业纠纷14000余件。

示范裁判，定纷于诉中。而针对进入诉讼程序的案件，调解工作贯穿始终，帮助当事人厘清各方权利义务，最大限度以调解撤诉方式结案，努力实现案结事人和。针对部分典型案件，选取1至2个，开展示范性裁判，引导其他业主对照裁判标准，与物业公司达成和解，实现“裁判一案、化解一片”的目标。截至目前，调解结案3528件，开展示范裁判21件，带动化解关联纠纷5000余件。

今年4月，平坝区人民法院收到贵州某物业公司与业主物业纠纷案件140余件，经立案庭工作人员释明，原告物业公司同意选取其中两户具有代表性的案件进行诉讼。案件受理后，承办法官随即组织原告与业主进行调解，期间，邀请该小区新成立的业主委员会以及小区所在居委会共同参与调解。经调解员耐心释法说理，原被告双方达成调解协议。同时，该案确定的调解方案也在法官及小区业委会的宣传和解释下被其他业主认可，并逐步与物业公司达成调解协议。至此，这140余件批量案件通过个案调解成功的示范性作用得到高效化解。

暖心回访，规范于诉后。案件判决后，承办法官会深入物业公司、居民家中了解判决执行情况，帮助当事人解开了“事结”、化解“心结”，主动履行生效判决。截至目前，共开展判后回访240余次，判后自动履行率达95.3%，物业纠纷案件同比呈逐年下降趋势，人民群众满意度得到提升，三年来未发生一起因物业纠纷引发的信访案件。

下一步，安顺市中级人民法院将继续坚持和发展新时代“枫桥经验”，围绕当下社会矛盾纠纷的难点和痛点，发挥司法助力社会的作用，为社会提供更加全面、便捷的司法服务。

贵阳市公安局 开展为期3个月平安贵州冬季行动

本报讯(通讯员 李伟)12月1日，贵阳市公安局举行了平安贵州冬季行动集中清查宣防统一行动启动仪式。按照省公安厅统一部署，贵阳市公安局于2023年12月1日至2024年2月29日，开展为期3个月的平安贵州冬季行动。

在平安贵州行动中，贵阳市公安局将紧紧围绕防范、打击、整治、强基、监督四个方面，以严防风险隐患、严管重点要素、严守安全底线、严打违法犯罪等专项工作为抓手，坚决做到防得牢、管得住、打得狠、持续提高社会治安掌控力。此外，通过开展机

关警力下沉巡逻防控；特(巡)警全覆盖屯警街面关口前移；交警全方位开展“三车”治理，“飙车炸街”“酒毒驾”查缉等交通违法行为专项整治行动，全力挤压违法犯罪空间，净化社会治安环境。同时，结合电诈、网络诈骗、盗窃等重点打击工作，全力确保贵阳市持续安全稳定。

贵阳公安将始终坚持以人民为中心的发展思想，着力消除各类公共安全风险隐患，严厉打击各类违法犯罪，守护百姓的幸福安宁，努力以新安全格局保障新发展格局，以高水平安全保障高质量发展。

遵义市第六届人大常委会 地方立法工作会议召开

本报讯(通讯员 方志全 周雪舟)日前，遵义市第六届人大常委会地方立法工作会议召开。会议强调，要深入学习贯彻党的二十大精神，坚持习近平法治思想，认真落实十四届全国人大常委会立法工作会议、2023年全国地方立法工作座谈会以及省十四届人大常委会立法工作会议精神，紧扣全市高质量发展大局，进一步加强和改进地方立法工作，为推进中国式现代化遵义实践提供坚强法治保障。

会议指出，在遵义市委的坚强领导下，市人大常委会和有立法权的两个自治县人大常委会认真履行宪法和法律赋予的职责，深入推进科学立法、民主立法、依法立法，制定了一批顺应时代要求、服务发展大局、反映人民意愿、体现地方特色的地方性法规。遵义市现行有效的地方性法规和自治县自治条例、单行条例共22件，有力推动了遵义经济社会发展和民主法治建设，在地方治理和法治建设中发挥了重要作用。

会议强调，做好新时代地方立法

工作，必须坚持以党的二十大精神为指导，以习近平法治思想为指导，积极推进党的领导入法入规，把党的领导贯穿到立法工作全过程和各方面，切实把牢地方立法工作的正确政治方向，确保地方立法服从服务于党和国家工作大局，更好助力本地区经济社会发展和改革攻坚任务。

会议强调，要始终胸怀“国之大者”、聚焦“省之大计”、紧盯“市之大事”，加强和改进地方立法工作，以高质量立法服务保障高质量发展。要坚持以人民为中心的发展思想，坚持立法为民、推进开门立法，建好用好基层立法联系点，使立法过程成为践行和发展全过程人民民主的生动实践。要发挥好人大代表作用，结合“高质量发展，代表在行动”活动，进一步健全完善人大代表参与地方立法的制度机制，拓展代表参与立法实践的广度和深度。要健全完善地方立法工作格局，加强立法工作队伍建设，强化法律法规的宣传与执行，凝聚地方立法合力，推动遵义市地方立法工作与时俱进、完善发展。

黔东南

扎实开展社会治安重点工作专项行动

本报讯(记者 杨杰)12月1日，黔东南州召开社会治安重点工作新闻发布会，州委政法委及州直政法单位相关负责人介绍全州社会治安重点工作情况，并就相关问题答记者问。

据了解，今年以来，在省委省政府安排部署下，黔东南始终站在统筹发展和安全的高度，坚持把突出社会治安问题专项整治作为平安黔东南建设的重要抓手，始终把打击锋芒对准群众反映最强烈、最深恶痛绝的各类违法犯罪活动，扎实开展社会治安重点工作专项行动，全州突出社会治安问题得到有力整治，交出了护航经济社会高质量发展的合格答卷。

在开展突出社会治安问题专项整治工作中，黔东南坚持问题导向、聚焦突出问题，以推进扫黑除恶专项斗争常态化为牵引，全力开展打击治理电信网络诈骗违法犯罪、打击防范盗窃犯罪、打击涉毒违法犯罪等重点任务，有力惩治了一批违法犯罪分子，集中整治了一批社

会治安乱点。坚持系统观念、法治思维、强基导向，聚焦社会治理突出问题，着力在排查化解矛盾纠纷、深化诉源治理成果、强化社会治安管控、解决群众反映民生诉求等方面下功夫，一大批群众反映的合理合法诉求得到及时有效解决。坚持营造全民参与良好氛围，统筹各级媒体统一设置“社会治安重点工作专项行动”专栏，通过发布典型案例、制作宣传短视频、开展“全民反诈”网络直播、“庭审进校园”等活动，营造了“以打促防”的强大声势，“严打犯罪”的高压态势和全民参与打击防范的舆论氛围。

下一步，黔东南将坚持以习近平法治思想为指导，以“贯彻二十大、实现新跃升”大比拼为契机，以更高标准、更严要求、更实举措，全力推动社会治安重点工作，以实际行动检验主题教育成效，努力建设更高水平的平安黔东南，法治黔东南，为全州高质量发展和现代化建设创造安全稳定的政治社会环境。



12月1日，玉屏自治县公安局开展以“文明交通、你我同行”为主题的交通安全活动，通过与学生进行交通安全知识问答、交通安全手势操、体验酒驾驾驶、发放交通安全宣传资料等形式，让学生在寓教于乐中学习交通安全知识，筑牢交通安全防线。图为在黔东南民族寄宿制中学，交通安全志愿者指导学生学习交通安全手势操。

通讯员 胡攀学 摄
(贵州图片库 发)

铜仁市检察机关：

“1145”工作法助推检察侦查工作高质量发展

■ 通讯员 杨显

2018年10月以来，铜仁市检察机关坚持以习近平法治思想为指导，深入贯彻落实《中共中央关于加强新时代检察机关法律监督工作的意见》，创建了“坚持一个中心，做好一项探索，建立四个制度，利用五项举措”的新时代铜仁检察侦查“1145”工作法，助推铜仁检察侦查工作高质量发展。

起案件被省检察院评为典型案例，为服务反腐败工作大局贡献了检察智慧和检察力量。

做好一项探索 激活机动侦查权

坚持一个中心 回归办案属性

坚持一个中心即坚持以办案为中心。检察机关侦查职能受监察体制改革影响，“两反”职能转隶至监察委员会，严重影响检察机关的职能定位。铜仁市检察机关主动谋划，积极思考，从刑事诉讼法规定的检察机关具有司法工作人员相关职务犯罪侦查职能出发，回归检察机关侦查办案属性，加大办案力度，切实增强法律监督刚性。2018年10月以来，铜仁市检察机关共调查核实线索115件，立案侦查司法工作人员职务犯罪案件共35件45人。2

建立四项制度 确保办案规范

铜仁市检察机关充分发挥一体化履职的优势，侦查部门积极争取主要领导支持，以铜仁市人民检察院名义制定了《关于在司法工作人员相关职务犯罪侦查工作中加强协作配合的实施意见(试行)》，实现了在线索移送、办案协作等方面的纵向一体、横向协作侦查模式，切实拓宽线索来源渠道，增强办案力量，形成了侦查办案合力，多措并举推动侦查工作高质量发展。

强化外部联动，形成合力。与纪委监委、公安机关开展座谈磋商，在线索移送、线索办理、处置和协作办案方面达成共识，建立定期会商机制，特别对于公安机关办理的涉黑恶类案件逐案介入，深挖其中存在的司法工作人员保护伞和关系网。

强化搭建平台，推动案件线索管理科学化。与案件管理部门联合制定《关

于司法工作人员职务犯罪侦查管理办法(试行)》对案件线索进行台账式管理，将所有案件线索接收、受理、交办、移送、办理进度等由专人进行登记，并定期通报相关线索办理进度。搭建沟通协助侦查办案数字信息平台，与银行、移动、电信、话单、语音等数据进行分析利用，提取案件所需的有效信息。

规范办案程序，自觉接受监督。与检务督查部门等部门制定《关于在司法工作人员相关职务犯罪侦查工作中建立预警机制的管理办法(试行)》构建三位一体的办案人员廉洁、办案质量和案件流程监控等预警机制，切实保证案件办理质量，维护社会公平正义。

利用五项举措 狠抓队伍建设

成立办案部门，专司检察侦查工作职责。多年来，检察机关对司法工作人

员的业务素能。如抽调检察侦查人才库中的人才参与具体案件的办理中，以实战方式锻炼其审讯、笔录制作能力。积极派员参与省检察院组织的培训和邀请曾在检察机关“两反”工作中表现优秀的人员为检察侦查人才库人员授课，提升检察侦查人才的理论水平，实现检察侦查工作有人能用。

重塑司法警察队伍，严守办案安全红线。2020年以来，铜仁市检察机关重新厘清司法警察的职能定位，将司法警察部门与检察侦查部门归入同一分管领导分管，消除检察侦查部门在办案过程中与司法警察协作配合不畅等障碍，同时充分利用司法警察的灵活性和机动性，参与协助检察侦查部门调查取证。

现铜仁市人民检察院警务部已选派全市22名司法警察组建办案机动组，协助执行信息查询、证据调取、看管、押送以及保障办案安全等，提高了司法警察干警对检察侦查工作的参与度和认同感。

发挥检察技术团队作用，充分发挥大数据对检察办案的支撑和保障作用。在对相关人员的谈话过程中，邀请技术部门人员对相关人员的手机信息进行提取，充分了解被谈话对象在日常生活中的状态，有无与他人串供、有无生活作风、有无其他违法犯罪等问题，为审讯人员的审讯提供有力支持。