

奏好“五线谱” 化解烦心事

徐汇区创新物业管理为居民办实事

【 心里有谱 】

小区居民遇到物业纠纷，除了诉讼、信访，有了第三种选择——人民调解。为妥善化解小区纠纷，徐汇区大胆探索，成立了“房管物业纠纷调解委员会”，下设调解工作室1个(主要负责日常接待、调解处理)，并在13个社区设置工作站，把调解“触角”伸入居民小区。

调解委员会有30人，大家各有分工。有熟悉物业事务的房管人员，有擅长做群众工作的“老娘舅”，有精通法律的律师。而且，调解工作室在区人民法院还设置了办公点。13个社区驻点调解员，每人心里一本账清清楚楚，哪个小区物业费收缴率不高，哪个小区物业企业服务质量一般，哪个小区业主共性问题突出……如此，遇到小区纠纷，既有人民调解的基础，又有行政调解的专业，更有司法调解的法律效用，往往能有的放矢，事半功倍。

【 结果靠谱 】

与诉讼、信访不同，调解工作往往能起到判决无法达到的效果，实现“案结事了”。在调解过程中，人民调解员借助自身的房管专业知识和经验，先帮当事人“掂一掂”纠纷处理结果的分量，做出正确的抉择。

复兴中路某弄居民，出于安全考虑在弄堂内安装了一扇铁门，但相邻居民以噪音干扰为由，要求拆除。调解工作室受理后，多次走访，召集有关部门研究方案，并告知当事人一旦打官司，胜算和风险有多少。

经过多次谈心，最终双方都接受了加固改进铁门的调解方案。用废旧材料，将铁门加固，降低了晃动声；在铁门四周镶嵌橡皮，减少了开关门的响声；还在铁门上方挂出一块告示牌，请人员进出轻点声。铁门噪音明显减小了，小区恢复了安宁和谐。在回访中，纠纷双方都对结果很满意，大家说，“这样的调解，还真靠谱！”

梅雨季节，金谷园小区的陈申凤不必再担心家里漏水了。数年前，卧室天花板雨水如注的情景，还让她心有余悸。当时要求物业公司赔偿遭拒绝，甚至还惊动了110，僵持不下。她来到徐汇区房管局，希望房管物业纠纷调解委员会给个说法。调解员们立即到她家中查看取证，并召开调解会。一个月后，陈申凤提出的3项赔偿协议全部兑现。将物业管理纳入“人民大调解”范畴，这是徐汇区创新物业管理的一大举措。自2008年市房管局、市司法局联合印发“关于规范人民调解组织参与房地产和物业管理纠纷调解的若干意见”以来，徐汇区通过调解机制，受理纠纷176件，调解167件，涉及金额985.5万元，接待咨询近1400人次。

【 严控离谱 】

在一些小区，业主通过欠费表示对物业企业的不满。此类纠纷往往暴露出物业管理存在的问题。在调解过程中，调解员会详细了解矛盾成因，深入分析物业的缺失和不足，并以建议书的形式，将案件总结提交给行业主管部门，对物业管理的“离谱”行为加以管控。

短短17天，家里3次进水——上中路一小区居民家中，由于下水道排水不畅，污水泛入家中，损坏了地板和橱柜，造成很大损失。居民要物业赔偿，物业却说自己没责任，居民找到调解工作室。经过调解员详细调查，原来是物业公司未按合同约定，定期疏通排水管道和窨井，造成管道堵塞。经调解，物业公司赔偿了居民的损失。不过，调解工作室没有罢手，将这一“案底”抄告区房管局，区房管局根据相关规定，对小区经理予以扣分，并对该物业公司实行后续监管。

【 有时摆谱 】

“调解不亚于一场心理战，有时候也要摆摆谱。”“老法师”沈裕民说起他的调解故事，自有一番心得。调解员们曾遇到一起20多年

可行性研究报告初审完成

沪通铁路将设九个车站

本报讯(记者 金志刚)记者昨天了解到，沪通铁路项目已完成可行性研究报告初审。沪通铁路为设计时速每小时200公里的快速铁路，作为沿海铁路通道和长三角城际轨道交通网的重要组成部分，这条铁路的建成，将为加强上海与江苏沿海地区、上海与中西部地区交流提供便捷、高效的运输通道。

据嘉定区建设和交通委员会透露，沪通铁路上海(安亭)至南通段全线设浦东、南通西、张家港北、张家港、常熟、太仓港、太仓、安亭、黄渡9个车站，全长137.2公里。其中，江苏省内119.5公里，上海市内17.7公里，线路等级为Ⅰ级。南通至安亭段拟建双线，安亭至黄渡段为京沪线增建三、四线工程，路长5.8公里，另外还将新建黄(渡)至封(浜)上、下行联络线工程，路长7.6公里。

根据规划，沪通铁路还将建设一座长江大桥，长度为27.4公里，其中主航道桥采用1092米两塔五跨斜拉桥，并且是四线铁路六车道公路的合建桥，合建段长度7.0公里。

沪杭高铁列车 开行方案优化

本报讯(记者 金志刚)从7月1日零时起，铁路上海站将实行新运行图，将合计开行列车315对，其中高铁动车组列车233对。新列车运行图将进一步优化沪杭高铁列车开行方案；增开列车4对，变更列车运行区段6对，首次开行上海虹桥至宜昌、龙岩动车组列车；部分列车调整开车时刻，上海至北京动卧发车时间间隔拉长。

值得注意的是，上海虹桥至宜昌东将首次开行2趟动车，全程运行时间仅7小时，届时市民乘火车前往三峡旅游将更便捷。

SUNING 苏宁电器

科技苏宁 智慧服务

1P空调一款
仅售¥2099

大1.5P空调一款
仅售¥2999

450L多门冰箱一款
仅售¥3699

合资32寸LED一款
¥1599 共100台

55L电热水器一款
¥699

6.22-6.24

底价亮相

全城疯抢

购物满额(前150名)
送足球造型液晶电视

苏宁端午省钱档

22日早市
现金券大派送
22日11:00前送,购物满额直抵

空调彩电享三重补贴
单台最高补贴2000元
空调以旧换新补贴

考军3C大犒赏
额外让利100元
中高考师生凭证件购手机/数码/电脑

刷建行信用卡6期分期付款
0首付 0手续费 0利息
限单件商品满1000元

本版广告仅限上海地区,有效期:2012年6月22-24日,所赠礼品价值不超过5000元,全场礼品共计10000份,送完即止,特价机/样机/个别品牌型号不参加活动,详见商场海报

22年专注用户需求 全球家电品牌汇聚 365天超值特惠 360°服务保障 海量礼品馈赠

@ 关注苏宁微博
“@上海苏宁电器”

苏宁易购:
www.suning.com

集团采购:
4008 516 516

全国服务热线:
4008 365 365