编者按：

基层安则天下安，基层治则百姓宁。新时代“枫桥经验”的核心要义，就是坚持源头治理，把矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。在城市基层治理中，物业纠纷、邻里摩擦、民生遗留问题，看似都是小事，却连着千家万户的幸福感。2026年，滁州经济技术开发区凤凰办事处牢牢把握综治平安建设主线，以党建为引领，聚力打造“小凤小凰”调解特色品牌，整合多方力量、下沉调解资源，在社区一线搭建说理议事平台，柔性化解一桩桩民生矛盾。办事处坚持法理与情理相融，把矛盾调解、风险排查、平安宣传、便民代办一体推进，用接地气、有温度的基层实践，破解小区治理难题，夯实平安建设根基，为城市基层社会治理提供鲜活实践样本。

深耕综治平安沃土 擦亮“小凤小凰”调解品牌

——滁州经开区凤凰办事处以多元调解赋能基层善治

基层是社会治理的“神经末梢”，矛盾纠纷是平安建设必须答好的民生考题。2026年以来，滁州经济技术开发区凤凰办事处坚持和发展新时代“枫桥经验”，紧扣平安建设、为民解忧、基层善治的核心目标，以综治中心为核心枢纽，以特色“小凤小凰”调解品牌为重要抓手，统筹平安法治宣传、风险隐患排查、多元矛盾调解、便民暖心服务一体化推进。办事处坚持党建引领、关口前移、多方联动、源头治理，精准化解各类基层矛盾纠纷，破解小区治理、物业服务、邻里相处等民生难题，持续夯实综治根基，守护辖区平安稳定，让基层治理既有法治刚性力度，更有贴近民心的民生温度。



“小凤小凰”成功调解山水人家小区通风管道脱落造成车辆受损纠纷。



十三里店社区联合会峰路派出所在滁州市旅游商贸学校开展扫黑除恶宣传活动。

平安是区域发展之基，稳定是民生幸福之本。2026年，凤凰办事处锚定平安建设总目标，扎实推进各项综治工作，织密全域安全防护网络。办事处构建线上线下立体化宣传矩阵，常态化走进小区、校园、商圈，开展反诈、扫黑除恶、铁路护路、消防安全等普法宣传。全年组织线下宣传活动310场，依托网格微信群、社区新媒体平台推送安全科普、法治知识、政策解读内容2243次，持续提升辖区居民法治素养与风险防范意识。依托数字化综治信息平台，落实重点人员动态精细化管控，抓实社区矫正、安置帮教等重点群体服务管理，健全多部门联动研判、隐患排查、快速处置机制，常态化开展全域风险隐患排查整治，做到风险早发现、早介入、早化解。全年依托“凤凰调解”品牌及辖区百姓评理说事点，成功调处各类矛盾纠纷130件，妥善处置多起信访事项，践行“小事不出网格、大事不出社区、矛盾不上交”工作目标，辖区社会治安大局持续平稳向好。

“小凤小凰”调解扎根各社区治理一线，把调解服务阵地搬到群众家门口。办事处整合基层治理力量，统筹社区网格员、专职人民调解员、法律顾问、物业工作人员、党员志愿者、楼栋长组建本土化调解队伍，创新构建“受理登记、现场核查、法理疏导、多方会商、协议签订、回访归档”六位一体闭环调解模式，快速响应群众各类诉求。针对物业纠纷、邻里矛盾、设施维保、历史遗留等民生诉求，调解员坚持法理相融、情理兼顾，摒弃简单生硬处置方式，以耐心沟通、换位思考、柔性疏导化解对立情绪，推动治理模式从群众“被动上访”向干部“主动下访”转变，从事后被动处置向前置主动排查转变，一件件困扰群众的烦心事、揪心事，在社区一线得到妥善高效解决。

多方联动破难题，小区治理化解民生堵点

花都路社区高铁站区为民服务小组作为“小凤小凰”调解一线主力，聚焦小区治理高频难题，靶向施策、联动处置，高效破解各类民生堵点。

2026年5月，长久悦景府小区居民反映小区安全隐患多、物业服务响应滞后等问题。社区调解工作人员第一时间专人对接、全程跟进，实地排查小区非机动车乱停放、违规入户、充电不规范、消防通道管控不严、出入口管理混乱等突出问题，梳理形成问题整改清单。针对停车乱象，社区牵头组织物业召开专题整改会议，明确整改责任与时限，将车辆停放、充电安全、消防巡查纳入物业日常巡查，建立常态化治理闭环，推动小区管理由被动处置转向主动治理。

针对小区南门紧邻新一中、上下学人车流密集，同时属于消防应急通道的特殊情况，社区结合安全规范与民生需求，制定精准管理方案：南门日间开放便民通行，不设固定值守，物业加密周边巡逻频次，常态化排查治安与消防隐患，全力保障居民、师生通行安全。经过统筹调解整改，小区各类隐患彻底整治，居住环境显著提升，居民对治理成效充分认可。

物业新旧交替遗留纠纷是基层治理的难点痛点。2026年2月，科创云谷小区居民丁先生遭遇停车费退费僵局，前物业撤场后预缴费用迟迟未退费，新物业依规管控禁止未缴费车辆出入小区，导致居民日常出行受阻，矛盾持续激化。



六板桥社区工作人员在富春园小区开展综治宣传活动。

为高效化解纠纷、保障群众合法权益，调解工作人员主动介入，反复对接新旧物业，厘清双方权责边界。针对前物业人员更迭、沟通不畅的难题，历时一月持续跟进磋商，在坚守制度规范的前提下兼顾群众实际困难，敲定最优处置方案：前物业退费办结前，保障业主车辆正常进出小区；退费完成后，业主按规定缴纳新物业接管后的停车费用。该方案平衡了物业规范化管理与居民切身利益，成功化解遗留矛盾。4月回访确认退费全部到位，纠纷圆满闭环清零。

法理情理两相融，妥善处置财产损害赔偿纠纷

公共设施脱落引发的财产损害纠纷权责复杂、分歧较大，是基层高发矛盾。2026年8月下旬，六板桥社区辖区居民私家车停放在规范车位，被小区脱落的通风管道砸损，车辆出现多处划痕、凹陷。物业前期已履行高空风险告知义务，但双方在责任划分、赔付标准上争议较大，自行协商无果后求助社区调解。

社区工作人员第一时间现场取证、核实受损情况，调取物业日常巡查、设施管护台账，全面核查履职情况。调解过程中，工作人员依据物业管理法律法规，清晰界定权责：既肯定物业前期风险预警工作，也明确公共设施日常管护、维修巡检是物业主体责任，设施脱落造成居民财产损失需承担赔付责任。通过法理讲解、情理疏导、换位思考劝说，引导双方理性协商，最终达成一致，由物业公司全额承担580元车辆维修费用，双方当场签订和解协议，矛盾就地化解。

为民代办暖民心，一面锦旗见证调解服务温度

“小凤小凰”调解不止局限于矛盾调处，更将服务触角延伸至便民代办，用心破解群众办事堵点难题。2026年8月，兰天社区蓝天花园小区居民姜先生遇到一桩烦心事：小区暂无物业对接主体，他的新能源私人充电桩申报审批陷入停滞，于是向社区求助。

社区工作人员主动靠前、全程代办，认真梳理无物业小区充电桩申报相关政策与审批流程，逐项规范填报资料、补齐佐证材料，一站式化解群众“无处办、不会办”的困扰，顺利完成全部申报手续。贴心高效的服务让姜先生十分感动，8月14日，他专程送来锦旗表达谢意。一面锦旗，承载着群众的认可与信赖，也是社区坚守为民初心、擦亮“小凤小凰”调解服务品牌的生动注脚。

直面物业履职矛盾，源头化解小区治理分歧

针对群众反映集中的物业服务短板问题，陈桥社区依托“小凤小凰”调解机制，主动介入、源头化解治理分歧。2026年8月，玖玖广场业主反映该小区物业服务态度生硬、报修处置推诿敷衍、合理诉求长期搁置，同时对小区公共收益公示不透明存在质疑。

社区第一时间对接业主做好解释工作，说明公共收益正在专项审计，后续将及时公示公开。9月1日，社区组织双方开展专项调解，督促物业公司正视问题、立行立改，全面整改服务短板、优化服务质量。在社区监督协调下，物业逐项落实整改举措，切实保障业主合法权益，业主对整改成效表示满意，双方签订和解协议，矛盾顺利化解。

一个个鲜活案例，彰显了“小凤小凰”调解品牌的治理效能。凤凰办事处始终坚持以法治为底线、以民生为导向，柔性化解基层各类矛盾，做到调解一案、普法一片、治理一方，持续引导群众树立依法办事、理性维权的法治理念，不断夯实基层法治治理根基。

下一步，凤凰办事处将持续深耕新时代“枫桥经验”，以党建引领赋能基层治理，不断擦亮、做优“小凤小凰”调解特色品牌，完善矛盾排查、介入调处、跟踪回访、规范归档全链条工作体系。紧盯物业交接、停车管理、设施维保、邻里纠纷等高频民生矛盾，推动调解力量下沉网格、服务关口前移一线，持续健全访调联动、诉调衔接工作机制，着力提升基层治理精细化、法治化水平，牢牢守住平安稳定底线。用心用情办好民生实事，不断增强辖区群众获得感、幸福感、安全感，以高效能基层治理护航平安建设高质量发展。

（许文昊 许文山 童磊 张云东）