

# 3年,289页,4本民情笔记本

## 这位社区微网格长 用专业和热情成功调解多起纠纷

“感谢李叔的调解,我们各退一步平摊了维修费用,也没有闹僵,非常感恩!”最近,家住鄞州区首南街道董天社区的王女士向微网格长李炳伟表示感谢。李炳伟欣慰地拿出笔记本,打上了一个勾号。

原来,半个月前,王女士反映楼上卫生间水管破裂,水漏到了自己家中,对生活造成困扰。但楼上住户认为水管破裂不是自己的原因,不愿承担维修费用。两户居民争执不下,引发纠纷。经过李炳伟半个月的调解,最终在专业人士的鉴定下,两家协商达成和解。



李炳伟正在调解中。



李炳伟的民情笔记本。

### 1 “做好社区居民和物业之间沟通的桥梁”

今年69岁的李炳伟有30多年的党龄,在董天社区上府花苑小区居住的这3年,他用自己的专业和热情,为居民解决不少大大小小的事情。每当一件事解决了,他都会记录在笔记本中,3年时间里,已经有了4本民情笔记。

2016年,李炳伟从企业退休,退休前曾从事工程管理、企业管理、人力资源工作,还在企业工会做过3年调解工作。2021年,李炳伟搬到董天社区上府花苑小区居住,并担任小区微网格长。3年多来,他的4本民情记录本里密密麻麻写满

了小区里的大小事,共289页。

“3月6日,11幢的黄阿姨因为洗完的衣服没拧干,水滴到了楼下张女士家,两人起了争执。我帮助调解,小事化无。黄阿姨能够听进意见,张女士也平息了情绪,达成互相理解。”

“3月8日,黄阿姨在小区楼下碰到我,眉开眼笑地跟我说,现在基本上都用洗衣机洗衣服了,手洗的小件也尽量拧干,看看还滴不滴水,不能影响人家。”

“6月22日,今天天气非常热,我到5幢的小娄家里调解夫妻矛

盾。因为丈夫疏于关心孩子的生活和学习,小娄跟老公吵得很凶,我一下子也插不进话,两个人都不能冷静下来,这次还没有调解成功,找个时间要再去一趟。”……

从笔记中可以发现,经他手的每一件矛盾纠纷,从介入、调解以及后续解决方案,每一步都有详细记录,甚至哪家哪户需要修修补补,都在他的民情记录本上一目了然。

“我这人闲不下来,退休后愿意发挥余热,做好社区居民和物业之间沟通的桥梁。”李炳伟这样说道。

### 2 打勾、三角……不同记号彰显责任与担当

其实,仔细看李炳伟的民情笔记可以发现,每一页都有各种记号。记号虽不同,但彰显的是他的责任与担当。民情记录本第12页上记录着一起同居矛盾,醒目的红色勾号表示一次调解成功。

去年下半年,上府花苑一户居民家中渗水影响正常生活,业主哭着找到物业寻求解决方案,并要求赔偿4500元作为维修施工费用。

李炳伟得知此事后,来到业主家中实地观察渗水处,判断不是开发商的原因导致渗水。他耐心和业主解释渗水问题,并联系自己认识的施工队来业主家维修,总计花费1500元,并承诺5年保修。“老李的好人缘帮我省了3000元,真是太感谢了。”事后,这位业主很是感激。

民情记录本第25页上记录着一起家庭矛盾,黄色三角形记号表

示仍需二次调解。李炳伟说:“清官难断家务事,争吵刚开始发酵,不建议直接对当事人进行调解,很容易激化矛盾。我也是在不断实践中摸索出来的,家庭矛盾调解的时间点特别重要,不同于其他类型矛盾需要前期遏制,家庭矛盾有个抛物线过程,等到后期夫妻俩处于争吵疲惫期时再进行介入,会事半功倍。”

### 3 每解决一件事,就用一句话进行总结和反思

除此之外,每当一事情解决完毕,李炳伟会用一句话进行总结和反思。

今年上半年,两户居民因为楼上晾晒衣服滴水到楼下晒的被子上引发纷争,唇枪舌剑下,物业解决无果,于是请李炳伟帮忙调解。他两次前往两户居民家中,安抚情绪为

先,再劝说各自怎样做才能避免这种纠纷。

当这件事调解成功后,李炳伟在民情记录本第33页上写下这样一段话:手电筒要照别人,更要照自己。首先做好自己,改进自己,学会正确沟通。“对每件事进行总结提炼,才可以少走弯路,不断提升!”李

炳伟乐呵呵地说。

在李炳伟的影响下,如今小区里的不少居民也做起志愿者,建起了一支由党员、志愿者、微网格长们共同组成的志愿服务队伍,他们维护着社区的平安和秩序,让基层治理更加有温度。

记者 王悦宁  
通讯员 王静远 王婕 文/摄

### “留下证书就好!”

业委会、物业  
再次向困难业主捐款

“业主陶先生的母亲还在杭州住院,这2000元奖金我提议再次捐献,大家同意吗?”“同意!”12月18日晚,海曙区石碶街道石碶社区城南公馆业委会年终会议上,在业委会主任胡佳伟的提议下,十余位业委会成员和物业代表集体通过了再次捐献的决议。

12月19日中午,陶先生出现在城南公馆的业主群上:“感谢大家慷慨解囊,助我家渡过最困难的时光。之后,我也想为小区做好事,以实际行动知恩报恩!”

早在两个月前,陶先生的父亲在城南公馆小区业主群上发布了求助信息:陶先生的母亲突发疾病,在ICU住了一个多月,病情未见好转,全家的积蓄却已见底。求助信息发出后,业委会和物业共同认证事件真实性后,业主、物业在5天的时间里,筹集到了超过20000元的救命钱。值得一提的是,业委会成员和宁波雷斯顿酒店物业服务有限公司城南公馆物业管理处办公室的工作人员捐献率达到了100%。该事件被宁波晚报微信公众号报道后,城南公馆的爱心人士荣获2024年10月盛威·甬上爱心奖。

12月18日晚,胡佳伟刚领到了甬上爱心奖,便联系陶先生了解近况。得知陶先生的母亲如今还在杭州住院,虽然已经脱离了危险期,然而花销依旧巨大,陶先生也请了长假,暂时没有了收入。于是,胡佳伟把奖金和证书带到了业委会年终会议上,经集体决议,一致同意继续把这2000元捐献给陶先生一家。

“我们留下证书就好!奖金还是捐给有需要的人吧!”业委会热心成员们纷纷说道。

会议结束后,胡佳伟通过微信转账把2000元捐给了陶先生,并给他打了视频电话。“钱虽然不多,但这是我们业委会的一片心意!希望你们家赶紧渡过难关,早日回到小区大家庭来!”胡佳伟说。

“谢谢你们,在我们一家最痛苦的时候伸出援手,宁波人真的很温暖,这次亲身感受到了!月底我妈妈应该能转院回宁波了,等她出院,我和我妈一起来做志愿者!”陶先生诚挚地说。

记者 王昱汀  
通讯员 张锡琳 王敏婕



业委会会议上,大家集体通过了再次捐献的决定。