【导语】继续直播京津冀，今年是习近平总书记指示坚持和发展“枫桥经验”20周年，红桥区和苑街道，伴随着西于庄棚户区改造而生，这里136栋高层居民楼好比“竖起来的胡同”，居民生活方式的转变，带来了许多邻里矛盾，物业纠纷。近两年，街道不断健全完善社会矛盾纠纷调处化解机制，矛盾纠纷化解率达到了98%，入选全国“枫桥式工作法”单位，现在，全街上下正向着最后的2%进发，让新时代“枫桥经验”落地生根。

【正文】

解说：矛盾  
（同期：吵起来了 我给他来了一嘴巴子 当时你给我一撇子 一巴掌给我打趟）  
解说：突发   
（同期：我们一看 高层上一个女子扒着一个空调外机平台 在那上面挂着呢）  
解说：纠纷  
（同期：就洇水 洇了一小流 不这么厉害 转天就洇着大了一点 您看这水流 给我们墙整个都泡开了）  
解说：没完没了的停车问题  
（同期：这都是公共充电桩 您现在看见了 基本上都是燃油车 在这儿停着）  
解说：总是出现的电梯停运  
（同期：四月八号两部梯都不能用了 他是抢修了 一天半左右 好了 好了之后又坏了 就一直到现在 修好了小梯了 小梯下来到一楼 那么大一节）  
解说：红桥区和苑街道，记者眼中民生新闻的富矿，也是基层治理的老大难。  
采访 红桥区和苑街道党工委书记 刘铎：我到和苑街道工作时候，我来第一周就上了百姓问政。  
（你们同期声用的不好，太碎，也没有冲击力）百姓问政同期：刘主任 和苑家园的电梯问题 您到现场考察过吗  
采访：红桥区和苑街道党工委书记 刘铎 其实从演播厅出来之后，心里头很复杂，也明确了我的工作一个重点，就是要把矛盾化解作为一项重中之重的工作来抓。  
解说：刘铎，85后，在红桥区机关工作了十年。没想到，2021年刚调到和苑街道，就遇到了下马威。  
采访：红桥区和苑街道党工委书记 刘铎 这个片区都是拆迁安置，是全市规模最大的整建制的棚改安置区，另外这个群体当时如果条件稍好，都拿货币补偿走了，去惠灵顿去和平河西买房了，他还情愿要房子的，都是相对比较困难。  
解说：2013年，红桥区启动西于庄棚户区改造。还迁户基本都居住在和苑。曾蜗居在“一下雨家里就灌篓儿”的“棚户区”老街坊们，如今都已“住楼房、用暖气、跳上了广场舞”。然而过去平房内的生活习惯和矛盾纠纷，也一并带到了新家。136栋高层居民楼，好比“竖起来的胡同”，人多、事儿杂，突发情况成为了常态。  
同期（展示手机视频）：现在这样 让我们拿橡皮膏粘上 都找他 他一直没给解决 （4437）  
解说：红桥区和苑街道的矛盾纠纷调处化解中心，这样的场景几乎每天都在上演。卧室玻璃突然开裂，居民直接找到了街道办事处。  
同期（调解员 史慧颖）：你跟书记打个电话沟通一下，问谁管，居民在这儿了，我是和苑街矛调中心，咱们街道矛调中心，跟你们书记沟通。  
解说：史惠颖，今年57岁，是红桥区司法局的专职调解员。在和苑街矛调中心，无论是涉及邻里纠纷、家庭矛盾，还是法律咨询、物业管理，辖区居民都习惯先找她问问看。  
同期：新来的小社工 才分来三天 确实啥也不知道  
解说：20层楼高的卧室，玻璃开了几条缝，眼看屋里还有老人和孩子，说着说着，居民的情绪越来越急。  
同期：居民 天凉，整个玻璃都裂了，如果有风，整个玻璃都掉下来了，（电话：您等着干嘛呢），等着沟通呢！我们不等着信儿，玻璃瓣儿了插着人怎么办呐，拿橡皮膏粘上粘的了吗，整个儿都花了。  
同期：史慧颖 别着急，姐姐，我这儿也不得找相关部门去沟通去吗，我为嘛给您捋清楚来龙去脉，不是说我一拍桌子现在就上。  
采访：史惠颖 在这种情况下来反映的，都是带着一肚子气，你像刚才王师傅，当时他就骂骂咧咧的，真的我都委屈的掉眼泪了，我自己就不情愿的不自觉的我就打过退堂鼓，可是转天我又高高兴兴的来。  
解说：耐心解释，劝导，居民的情绪算是暂时稳定了。但稳定情绪，只是暂时的，玻璃的事，史慧颖还得继续想办法。   
同期：跟着入户，强调物业别让住户自己去粘去，粘去，噗一下下去了，那可就我心里怪害怕的，抓紧，回去，盯着！  
解说：寒潮，高层，玻璃开裂，这些关键词，让史慧颖嗅到了其中的安全隐患，而且最让她放心不下的，是事件的发生地，营和园小区。营和园，是街道矛调的老大难，因为历史遗留问题，居民自入住起，便迟迟办不下房本。在解决房本问题的过程中，也爆发过不少冲突。  
采访：刘铎 我们这有集访群访您知道吗？（集访同期：问题解决了，都说开了，非常完美）他以前都是住一个胡同的，都沾亲带故都熟悉，但是你现在一住这头一个微信整个楼都下来了，一个事儿就变成一个集访。  
解说：没有房本，物业也无法启用大维资金进行维修，史慧颖一统计，一年多的时间，开裂的玻璃已经积累了近500块，现在只要有人在业主群里抱怨一句，就有可能会演变成下一场集体上访。  
同期：属事单位跟属地联合，就解决老百姓的实际困难  
同期：检察官与物业沟通 如果将来造成什么损坏，您这儿可能会承担相应法律责任的  
解说：与史慧颖坐在一起的，是红桥区检察院的检察官，伊帅。2018年红桥区选派法院，检察院，公安局富有办案和群众工作经验的干警，下沉到街道，发挥自己的职业特色，在一线为居民调节矛盾。  
采访：红桥区检察院检察官 伊帅  
给物业普及一些个法律知识  
让他们知道这样一些个相关的危害后果  
咱通过这种普法的形式  
把他这个案件的事实  
原原本本的结合法律上面的构成要件  
给他说清楚  
2021年，刘铎，参考区政法委的组织架构，在街道创新成立政法工作组，将公检法司所有下沉的力量，囊括进一只队伍统一指挥。  
采访：红桥区和苑街道党工委书记 刘铎 我是主任是兼任政法委员，政法委员就是街道政法组的组长，就把辖区的派出所、司法所，驻街的检法的相关负责同志，全程参与到我们的接访、约访、下访全过程，在家门口就提供良好的法律服务。  
张建铭同期：我们能可以做到吹哨报道，下一步可能牵扯到建委，有可能，因为都是建委分的房子。赶紧跟相关单位协商这个事儿，最后的落脚点就是不让群众吃亏。  
解说：张建铭，街道办事处副主任，2016年，在公安战线战斗了30多年的他，被调到和苑街道担任综治主任。  
采访：张建铭 说实事求是的说，调到社区，调到街道工作，大部分的老同志还是乐意去，感觉是二线了。和苑街道不允许那样，和苑街道是竖起来的胡同，新社区，老百姓居住条件改变了，对美好生活憧憬比较多，要求比较高。  
解说：可是，做群众工作，毕竟不是办案子。光靠老张一腔热血，领着几个人跑，势单力孤。有了政法工作组，原先看的见，管不了的事，现在也有了办法。尽管快退休了，张建铭解决矛盾纠纷的劲头十足。  
采访：和苑街道办事处副主任 张建铭 所以我在这么一个火热的队伍当中，给我带动也很大，我就没有老的感觉了，我天天跟二十几岁的三十几岁的同志们在一块工作，这不也很阳光  
同期：张建铭介绍三个马上 马上接 马上办 马上到   
同期：刚才这儿来信儿，回来了，本人回来了，不妙，这个事儿不妙。  
画面：上访户沟通同期  
采访：和苑街道办事处副主任 张建铭 所以说来讲我们在一块谈的有感情了，确实后到后边来讲，她也比较信服咱，现在我感觉她挺满意的，就欠缺一个法律关系问题，房本名字是他哥哥的房子，这个法律关系问题解决后，就没嘛问题了，最后一哆嗦临门一脚。  
同期：吹哨会 物业老总 去年修的房屋漏水，（同事：21年），21年修的，2年了钱还没到位了  
解说：玻璃裂了谁掏钱，矛盾的根子很复杂，可居民们过冬等不及，老张讲理也讲情，最后物业答应吃点亏，紧急处理裂了的玻璃，把账记下来。区住建委联系施工单位，三方商定，在春节前，完成500多块玻璃的维修。矛盾纠纷的根儿，房本的事儿，住建委向老张承诺，2024年一定有个说法。  
采访：张建铭 您刚来之前的前五六分钟，咱们区住建委的管房本的产权科的科长这在我屋里给我介绍的，他们的工作进度很快，人家说一过完年，我们就开始找房子，就打印房本，就打印开始就跑手续。我这跟您说我们到今天为止，河源街没有一件信访积积压的手下，这好几年了，一件说信访积压现，在了不了的，没有。  
解说：2023年，和苑矛盾纠纷数量同比下降了21.98%，化解率达到98%。他们也被评为了全国“枫桥式工作法”单位。对于刘铎和同事们来说，这最后的2%，就是为了老百姓幸福生活的冲锋号。  
【采访】红桥区和苑街道党工委书记 刘铎 为什么会产生枫桥经验，和枫桥式工作法，是因为和苑这个地方，太需要化解了 ，枫桥经验是一本读不完的书，我们和苑人要坚定的读下去，人民满意是一条走不完的路，我们和苑人也要坚定的走下去。