

9年处理500多起邻里纠纷 成功率100%

这个社区“老娘舅”是怎么做到的？

6月22日，鄞州东柳街道幸福苑社区“有事好商量 幸福工作室”挂牌，工作室当家人是社区“调解达人”王贤良。今年是王贤良从事调解工作的第九个年头。9年来，他累计处理500多起邻里纠纷，成功率100%，小到邻里纠纷，大到火灾事故财产理赔调解，他都能抽丝剥茧，找到解决问题的“钥匙”。他，是怎么做到的？



王贤良（中）在调解现场。（资料照片）

别人上门吃“闭门羹” 他却在拉家常中解决了难题

刚到社区时，找上门来的都是各类鸡毛蒜皮的事，以邻里纠纷居多。处理这类矛盾，王贤良有自己的办法。

住在园丁小区的一户居民投诉楼上邻居家漏水，影响了自家正常生活，物业上门调解，连吃了几次“闭门羹”。王贤良实地走访发现，住在楼上的是一位80多岁的独居老人，每次用洗衣机洗衣服时，水就会漏到楼下。

说起这个问题，老人情绪有些激动：“我们家好好的，怎么会漏水，肯定是他们自己的水管问题。”

见状，王贤良就岔开了话题，和老人拉起家常。“老人家你一个住，平时都是自己做饭吗？今天中午吃了点什么？”从日常饮食到家中子女，两人聊得越来越投机，最后还是老人主动拉回到主题：“你是不是要和我说漏水的事？”

有了1个多小时的拉家常铺垫，老人的态度缓和了不少：“那你帮我找人来维修！”

当天下午，王贤良就陪同物业上门，按维修方案施工，因漏水引发的邻里矛盾迎刃而解。

临走时，王贤良还给老人留下自己的电话：“老人家，我叫小王，以后有什么事，尽管来找我！”

平日里，碰到这样的老年居民，王贤良都习惯“冷处理”，先从拉家常开始，调解矛盾就没那么难了。“都说老小孩老小孩，老人是需要哄的，要先套近乎。”

“居民对我信任了，不光是邻里纠纷，有时候连自家的烦心事，都会找他聊聊。”在同事眼里，王贤良的办公室是“网红打卡点”，居民都愿意找他聊天，常常是满面愁容地进来，聊完天神清气爽地离开。

“王老师就是有这样的魔力。聊聊天，唠唠嗑，问题就迎刃而解了。”同事小邵说，王贤良每天不是在调解，就是在前去调解的路上。

15家商铺的水费陡增了1.5万元 他用一星期时间解决这起纠纷

别以为，基层矛盾就是鸡毛蒜皮的小事，有时候看似很小的问题，如果不及时“灭火”，很可能会“升级”。

2019年12月，王贤良就碰上了一桩棘手事。因水管爆裂，园丁小区沿街商铺总表的水费一个月陡增了1.5万元。因为水表不是“一户一表”，无法“责任到人”，而沿街商铺的经营户谁都不肯交这笔“冤枉钱”。没人交水费，自来水公司只能采取停水措施。而平日里，这些店铺并没有按时缴纳物业费，碰上这样的事，物业公司也不肯管。于是，店铺经营户轮番到社区投诉。

“王师傅，你来给我们做主，自来水一直停下去，这不是个办法啊！”有店铺经营户找到王贤良，希望能帮忙协调。

“你们打算怎么处理，大家说说看！”第一次协调会上，王贤良把物业公司以及15家店铺的业主、经营户都叫来了，让大家畅所欲言。

“当时，大家都在气头上，我就让他们把气撒出来。有什么想法，放在桌面上，摊开来谈！”王贤良又用上了这招“冷处理”。

等大家把“苦水”倒完了，王贤良开始提出自己的想

法。第一个问题是1.5万元水费谁来承担，如何承担？第二个问题是实行“一户一表”，从根子上解决问题。

1.5万元水费，物业公司出一部分，15家商铺出一部分。方案定下来了，但实施起来依旧困难重重。王贤良挨家挨户做工作，让每家商铺补交当年的物业费；再与物业公司沟通，让他们承担一部分费用。

花了一个星期时间，王贤良解决了这个棘手问题。

“调解矛盾，最难的就是沟通工作，所以要做到动之以情，晓之以理。”王贤良总结，“当事人正在气头上的时候，一定要让他们一吐为快，而且要提供平台，让双方畅所欲言。”

“我们碰到的很多基层矛盾，千万不能‘头痛医头、脚痛医脚’，需要长远考虑。”王贤良笑着说，这起“水费纠纷”事件让他“一战成名”，此后，很多居民碰上烦心事，都会找他帮忙。

“他们愁眉苦脸进来，笑着离开，我再苦再累都值。”他说，这就是工作带给他的幸福感。

记者 薛曹盛
通讯员 刘潇 邵含芝

西藏那曲马外外冬虫夏草全场8折

海曙迎凤街店搬迁至药行街 宁波总店升级

宁波总店 6月25日 盛大开业了

回馈新老顾客全场8折优惠 活动时间6月25日-7月6日



西藏那曲马外外冬虫夏草在宁波七年以来，以诚信第一，质量保证，产地优先的品质，得到了很多新老顾客的支持，在此开了实体店，望以后新老顾客多多支持，我们会再接再厉持续给顾客提供优质的西藏那曲冬虫夏草，在此祝大家扎西德勒。



西藏那曲冬虫夏草具有以下特点：

- 1、西藏那曲虫草虫体表面色泽黄净，不论虫体大小，色泽均一致；
- 2、西藏那曲虫草无论虫体大小，看上去均显得粗肥匀称；
- 3、西藏那曲虫草虫体和尾皆透亮油润，有股酥油的香味。

订购热线：
13908968577

宁波总店地址：宁波市海曙区药行街2.4号A2
(现芝士公园原老报社斜对面，红光罗浮宫楼下)
营业时间：8:00—21:00