

舞钢市人民法院 文件

舞钢市房产管理局

舞法联〔2019〕1号

舞钢市人民法院、舞钢市房产管理局

关于进一步建立物业纠纷联动调处工作

机制的意见(试行)

为妥善处理解决物业纠纷，充分发挥调解工作在物业纠纷处理中的作用，实现司法调解和人民调解、行政调解多元化调解协调联动，根据《中华人民共和国人民调解法》、《中共中央办公厅、国务院办公厅〈关于矛盾纠纷多元化解机制的意见〉》等法律法规及相关司法解释，结合我市实际，特制定本意见。

第一条 物业纠纷联动调处机制是指在市委政法委指导

下，市法院、市房管局、乡镇人民政府、街道办事处参与，对物业纠纷进行人民调解、行政调解、行业调解及市法院委托的诉前、诉中的特邀调解及律师调解等多元化解机制。

第二条 物业矛盾纠纷联动调解工作应当遵循以下原则：

（一）平等自愿原则。物业纠纷调解应当在双方当事人平等组员的基础上进行调解；当事人一方申请调解，调解组织在征得另一方当事人的同意的情况下组织调解工作。

（二）依法调解原则。依照法律法规、政策文件或行业普遍认可的规范对物业纠纷进行调解。调解组织不得因调解而阻碍当事人依法通过其他救济途径维护自身合法权益。

第三条 调解范围：

（一）业主或使用人之间的纠纷。主要指在物业专有部分或共有部分使用与维护、装饰装修等过程中发生的纠纷。

（二）业主（使用人）与物业服务企业之间的纠纷。主要指在物业服务合同履行过程中，当事人之间产生违约、侵权、物业服务费用等纠纷。

（三）物业服务企业之间的纠纷。主要指在物业管理项目交接过程中，因物业服务用房、物业资料交接及其他问题发生的纠纷。

（四）业主与业主委员会之间的纠纷。主要指业主对业主委员会不履行或非法履行职责等问题发生的纠纷以及业主委员会对业主不履行行业义务等问题发生的纠纷。

（五）其他适合通过调解方式解决的纠纷。

第四条 市委政法委牵头会同市法院、市房管局、乡镇、街道办事处建立物业纠纷联动调处联席会议制度。将物业纠

纷多元化解工作纳入社会治安综合治理考评体系，促进各类化解方式衔接联动，积极构建完善物业纠纷多元化解机制。

第五条 市房管局协同相关部门负责加大对物业管理活动的行业监督工作力度，对物业服务企业存在的服务质量不到位等问题进行督促整改和监督检查，引导物业服务企业规范管理，从源头上预防和减少物业纠纷；物业纠纷调解委员会负责指导重大疑难物业纠纷调解。

第六条 市法院负责对物业纠纷调解工作进行业务指导，一年进行二次物业纠纷调解培训工作，引导当事人先行调解，调解不成功的，依法及时立案审理；加强对物业纠纷调解协议的司法确认。

第七条 对住宅小区内欠缴物业费、新旧物业企业交接等日常物业纠纷，要充分发挥业主自治功能，由业主委员会先行组织业主和物业服务企业协商解决；业主委员会组织协商不成的，由社区“物业纠纷调解工作室”召集进行调解；社区调解不成的重大疑难物业纠纷，引导当事人向街道“物业纠纷调解工作站”进行调解；调解不成的引导当事人达成仲裁协议向仲裁委员会申请仲裁，或者向市法院提起诉讼。

第八条 市房管局协同相关部门要细化物业服务标准，制定物业服务合同示范文本，规范物业服务合同各方权利义务。

第九条 推行物业调解纠纷前置机制，市房管局应当充分利用现有物业纠纷“调解委员会”、“调解工作站”、“调解工作室”三级调解组织调解物业纠纷。当事人未经调解直接向市法院提起诉讼的，市法院一律委派三级调解组织调解，

调解不成的，应当及时函复市法院，其中当事人申请立案的，市法院应当依法登记立案。在涉及物业纠纷案件的调解中，未经双方当事人自愿同意，不得出现经调解后物业费打折收取的情况。

第十条 市法院要完善繁简分流、小额速裁程序等诉中快速化解矛盾机制。将调解未成功的、立案后符合小额诉讼程序的物业纠纷案件，迅速移送至诉裁团队快速审理，提高物业纠纷处理效率。

第十一条 发挥督促程序的非诉解纷功能。市法院可以引导当事人依照民事诉讼法规定积极适用督促程序物业纠纷。当事人持经物业纠纷调解后达成的已经生效的调解协议向市法院申请支付令的，市法院应及时审查，符合法定条件的，应当及时发出支付令。债务人未在法定期限内提出书面异议且逾期不履行支付令的，可以直接向市法院申请强制执行。

第十二条 物业调解组织主持调解达成协议或确认当事人自行达成的和解协议后，应当告知当事人可以在调解协议生效之日起三十日内申请人民法院对调解协议进行司法确认及司法确认的法律效力。

第十三条 市法院收到当事人司法确认申请，应当在三个工作日内决定是否受理。人民法院决定受理的，应当及时向当事人送达受理通知书。

第十四条 市法院受理申请后，经审查，符合法律规定的，裁定调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行；不符合法律规

定的，裁定驳回申请，当事人可以通过调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

第十五条 物业公司作为原告的批案或者群体性纠纷时，由市住建局指导物业调解工作站进行调解，调解成功，当事人申请司法确认的，按照规定的程序办理；调解不成的，应及时立案。对于其他物业纠纷案件，应征询当事人意见，对于同意诉前调解的，由市法院联系诉前调解法官或值班律师进行调解，调解成功，法院出具调解书，调解不成或不同意诉前调解的，及时立案进入诉讼程序。

第十六条 由市委政法委牵头、组织市法院、市住建局、乡镇、街道办事处每季度召开一次联席会议，邀请物业服务企业代表、业主代表参加联席会议，分析研究小区物业服务情况及矛盾动态，同时部署下一步工作。

第十七条 市法院在案件审理过程中发现物业服务企业存在服务质量不到位等严重违反约定和法律规定情形的，要及时向市房管局提出司法建议。

第十八条 市法院在诉讼服务中心设立诉调对接室，负责诉讼与非诉讼渠道物业纠纷处理的相互衔接工作。

第十九条 年底市法院会同市住房管局对物业纠纷调解业绩进行绩效评估并通报。对于纠纷化解工作业绩突出的调解组织或调解员，给予一定奖励。

第二十条 本意见自发布之日起实施。

(此页无正文)



2019 年 11 月 26 日