**关于建立物业纠纷诉源治理机制的建议**

领衔代表：陈益亭

附议代表：

近年来，在业主与物业公司之间，因物业服务引发的纠纷，呈现出激增态势。据统计，仅2014年1月至2017年12月，全国各级法院就审理物业服务合同纠纷一审案件164.8万件。如此纷繁复杂的物业纠纷，造成业主与物业公司关系僵持，影响社区生活的安全稳定，也耗费了大量司法资源。近年来，我市物业纠纷案件也呈逐年上升的态势。其中2020年全市受理物业纠纷案件达1737件，比2019年增长 40 %，其中拖欠物业费的案件占98.5 %。

物业纠纷事不大，影响却不小，关系到城市形象、社会稳定、居民福祉。而数据显示，2018年至2021年，我市法院月均受理物业案件超百件，如果这些案件没有良好的分流化解机制，矛盾纠纷被激化，便可能大量“涌入”诉讼程序，给司法系统造成压力，也严重影响居民生活质量。须妥善应对、创新引领。在抓好物业管理这个“关键小事”上开辟出一条新路。

为加强诉源治理，妥善化解物业纠纷，促进社区和谐健康发展，建议采用多头联动机制，多元化解物业纠纷，让一大批物业案件化解在诉前，取得良好的法律效果和社会效果。

一、加强源头治理，将物业纠纷纳入社会综合治理

一是严格规范行为。进一步规范物业合同双方当事人的权利义务，明确权责，提升服务，加强管理，尽量减少分歧，避免纠纷产生；对物业纠纷发生数量多、情况严重的区域，展开有的放矢的整治，消除纠纷发生的“根源”。二是加强司法建议。对纠纷中涉及的相关问题及时向相关部门提出司法建议，加强监督和管理；三是突出普法宣传，加大物业纠纷法制宣传。突出诚实信用、典型案例等普法宣传，树立法治意识，正确引导合法行使权利和义务, 建立业主与物业公司之间的良性沟通机制，以营造良好和谐的社区环境氛围。

二、整合社会资源，将物业纠纷列为诉源治理重点

针对物业纠纷的特殊性，邀请具有丰富法律工作经验和社会阅历的退休法官、人民陪审员担任特邀调解员，深入到社区和业主中去，了解其诉求，解决其问题。由司法、执法、行业组织等部门通过第三方调解平台全方位及时介入，成立物业纠纷调解委员会，将物业纠纷案件委派其调解，让专业的人做专业的事，既能高效调处矛盾，也能让物业行业的主管部门在调解过程中及时发现物业公司存在的问题，督促其进一步规范，提升物业服务质量。同时在业主与物业公司之间，多了一个“管事说理”的综合协调机构，便于依法解决实际困难、居间化解双方矛盾。

三、强化诉调对接，将物业案件引入快速审理通道

对调解不成的案件转立案，适用简案快审的速裁程序，快审快结，对符合适用小额诉讼程序的案件实行一裁终审，减少当事人诉累。考虑到物业案件共性大、群体相对集中的特点，注重发挥示范性诉讼的作用，选取典型的物业案件在社区公开开庭，邀请市住建局、市城管局、市物业协会、人大政协相关部门旁听庭审，并利用网络直播的方式，让更多的群众观看庭审过程。达到“审理一案，教育一片”的效果，正确引导双方当事人的关系，最大限度减少此类纠纷的发生。