类别号标记：A

**慈溪市人民法院**

　慈法建〔2022〕2号　　 　 　签发人：童立松

对市十八届人大一次会议第317号建议的答复

陈益亭代表：

您提出的“关于建立物业纠纷诉源治理机制的建议”（第317号）收悉后，我院高度重视，第一时间明确了办理工作牵头部门和责任领导，确保办理工作有序推进、相关问题有效解决。现将有关情况答复如下：

一、慈溪法院物业纠纷化解机制运行情况

物业纠纷具有影响面大、涉及人数多、矛盾易激化等特点，逐渐成为基层社会治理中群众反映强烈的突出问题，为解决好物业纠纷这一与人民群众息息相关的“关键小事”，我院聚焦物业纠纷源头治理，协同多方力量，延伸司法服务，助力物业纠纷高效化解。2021年，物业服务合同纠纷案件诉前调解化解率达70.2%。

**（一）坚持非诉挺前，前端化解矛盾纠纷**

我院始终坚持将非诉讼纠纷解决机制挺在前面，做深做实物业纠纷源头防范和联调化解工作。一是坚持诉源治理。构建“协商前置、诉前调解、司法确认”三步走模式，从源头减少案件进入诉讼程序。通过充实人民调解队伍、扩大特邀调解员名册、深化律师调解工作建强解纷队伍，提升调解员工作能力和沟通技巧，提高委派案件调解成功率，促进调解成果转化，努力搭建业主与物业公司间的沟通交流平台，为业主和物业服务企业提供更加便捷、多元的纠纷解决途径。2021年我院受理物业服务合同纠纷类诉前调解案件共计1927件，调解成功1353件，进入诉讼程序610件，立案数较去年同期下降4.24个百分点。二是凝聚多方力量。探索建立物业行政主管部门、人民调解、法院和社会有关方面共同参与的联合调处机制，邀请社会力量共同参与物业服务合同纠纷化解，共建联合工作机制。现已初步形成业主自治、行政管理、协商调解、司法裁决于一体的物业纠纷调处新模式，最大限度整合各方力量，将矛盾纠纷化解在萌芽、解决在基层。

**（二）聚力诉调对接，高效化解批量案件**

为有效解决案多人少矛盾，我院积极打造物业纠纷化解新模式。一是完善诉调衔接机制。我院联合市住建局、市司法局出台《关于进一步健全物业服务合同纠纷诉调对接机制的实施意见》，对联动化解物业纠纷的工作机制、调处流程等予以明确，在自行协商、社区协调及行政调处均未能化解纠纷的情况下，积极引导当事人选择诉前调解，按照案件类型分流至人民调解、律师调解、特邀调解。对于调解成功的，及时引导当事人进行司法确认，对于调解不成的，及时立案裁决。二是高效批量解决物业纠纷。结合民事诉讼程序繁简分流改革及“当事人一件事”集成改革，我院积极探索建立群体性纠纷示范调判制度。针对物业服务合同纠纷这类涉众较广的群体性案件，通过诉的依法合并及示范诉讼等机制，选取个别或少数案件先行示范调判，为其他同类型案件当事人提供可预期的参考结果，以个案示范处理带动批量案件化解，切实提高案件审理效率。例如今年我院处理的一批物业服务合同纠纷案件，通过先行选取业主委员会成员作为被告的三起案件立案调解，后续其他业主陆续按照已达成的调解方案履行，物业公司撤回400余份诉讼材料，业委会也表示不再向市建设局物管科信访投诉，最终该批纠纷妥善化解。

**（三）创新社会治理，延伸诉讼服务职能**

我院始终立足人民法院职责，依法有序参与基层社会治理，延伸司法服务触角，减轻当事人诉累。一是下沉社区调解。依托“网格法官”平台，主动下沉社区进行调解，通过厘清业主和物业公司之间的权利义务关系，耐心细致开展说服疏导工作，促成双方互谅互让。二是积极发送司法建议。我院从审判实践中出发，总结物业公司、小区管理存在的重大问题，如安保问题、公共设施维修问题、卫生问题等，及时发出司法建议，要求物业公司限期整改，由物业公司有针对性地采取整改措施并及时向我院反馈情况，促使物业公司提高服务质量。2021年以来，我院共向物业行业协会发送司法建议2条。

1. 认真听取意见建议，进一步完善物业纠纷化解机制

围绕您针对当前物业服务合同纠纷案件激增、诉源治理工作有待加强的现状提出的“加强源头治理，将物业纠纷纳入社会综合治理”“整合社会资源，将物业纠纷列为诉源治理重点”“强化诉调对接，将物业案件引入快速审理通道”三方面建议，我院坚持问题导向，认真研判，切实分析当前物业纠纷化解工作存在的问题和不足，不断强化诉前多元解纷工作实效，下步将继续做好以下三方面工作：

**（一）以源头治理为根本，积极融入基层社会治理**

积极参与市域社会治理创新，规范物业服务标准，提升物业服务水平，助力市域社会治理体系和治理能力现代化。一是强化源头治理，实现矛盾纠纷不上行、不外溢。加强对物业纠纷人民调解组织的业务指导，强化人民调解协议司法确认机制，提升人民调解的效果，让纠纷化解在基层。二是加强普法宣传力度，增强业主和物业公司的法律意识。通过举办讲座、送法进社区等形式讲解常见物业法律问题，指导和帮助物业公司与业主订立合法、规范、明确的物业服务合同；注重利用生效裁判文书、典型案例开展普法宣传活动，加强涉诉法律后果风险告知，不断提升业主的法律素养和物业公司的履约意识，达到“审理一案、教育一片、化解一批”的效果。

**（二）以多方联动为重点，构建物业纠纷多元化解机制**

积极参与推进社会治理综合服务中心建设，为物业纠纷诉源治理提供良好的运行平台，联动多部门合力打造从社区、街道到市级的多层级调解网络格局，合力将矛盾化解在前端、消弭在萌芽。切实发挥物业纠纷调解委员会的作用，突出行业调解优势，就社区、镇街道无法调解的案件进行专业调解，加强释明工作。强化诉调有序衔接，积极构建“一站式”物业纠纷化解平台，完善多元解纷共治格局。依托物业纠纷案件专业审判团队，做到“快审、专审、精审”，真正形成“社会调解优先，法院诉讼断后”的物业矛盾纠纷分层过滤解纷机制，营造和谐稳定的人居环境。

**（三）以搭建平台为手段，倒逼物业公司提升服务水平**

积极搭建多方沟通交流平台，建立健全长效互通联络机制。日常工作中与行政主管部门及物业行业协会实现信息互联互通，及时就物业服务合同纠纷中出现的复杂性、群体性问题进行提前预判和沟通。以加强物业公司规范管理和提升物业服务质量为重点，常态化开展联席会议，联合物管科、物业行业协会等为物业公司相关人员和业主委员会的代表进行法律知识培训，结合典型案例进行剖析和宣讲，并对化解物业服务纠纷提出对策建议，督促物业公司提升服务质量，提高业主满意度。

最后，衷心感谢您对我院工作的关心和支持！希望今后继续对我们工作予以关心和监督。

　　　　　　　　　　　 慈溪市人民法院

　　　　　　　　　　 二〇二二年六月十四日

抄　　送：市人大代表工委，市政府办公室，协办单位，代表所在地的镇人大主席团或街道人大工作委员会。

　联 系 人：岑央波

　　联系电话：63912525