

绍兴市住房和城乡建设局  
中共绍兴市委政法委员会  
绍兴市司法局  
绍兴市中级人民法院  
文件

绍市建设〔2023〕63号

绍兴市住房和城乡建设局 中共绍兴市委政法  
委员会 绍兴市司法局 绍兴市中级人民法院  
关于印发《关于建立物业纠纷多元化解  
机制的指导意见》的通知

各区、县（市）建设局、政法委、司法局、人民法院：

根据中共中央办公厅 国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》（中办发〔2015〕60号）、最高人民法院 司法部关于印发《关于充分发挥人民调解基础性作用 推进诉源治



理的意见》的通知（司发〔2023〕1号）、中共省委办公厅 省政府办公厅印发《关于完善矛盾纠纷多元调解体系的意见》的通知（浙委办发〔2022〕67号）等文件精神，完善诉讼与非诉讼相衔接的物业纠纷多元化解机制，提升依法化解物业纠纷水平，制定《关于建立物业纠纷多元化解机制的指导意见》，请结合实际认真贯彻落实。

绍兴市住房和城乡建设局



中共绍兴市委政法委员会



绍兴市司法局



绍兴市中级人民法院

2023年10月27日



---

绍兴市住房和城乡建设局办公室

2023年10月27日印发

---



# 关于建立物业纠纷多元化解机制 的指导意见

根据中共中央办公厅 国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》（中办发〔2015〕60号）、最高人民法院 司法部关于印发《关于充分发挥人民调解基础性作用 推进诉源治理的意见》的通知（司发〔2023〕1号）、中共省委办公厅 省政府办公厅印发《关于完善矛盾纠纷多元调解体系的意见》的通知（浙委办发〔2022〕67号）等文件精神，完善诉讼与非诉讼相衔接的物业纠纷多元化解机制，提升依法化解物业纠纷水平，维护社会和谐稳定，根据国务院《物业管理条例》、《绍兴市物业管理条例》等相关规定，现就建立全市物业纠纷多元化解机制提出如下指导意见：

## 一、指导思想

紧紧围绕建设平安绍兴总体目标，通过细化部门、镇街、村社和业主委员会等多方职责，完善人民调解、行政调解和司法调解等多种渠道的衔接机制，最大限度整合解决物业纠纷的各方力量，积极探索物联自治做法，积极构建物业纠纷多元化解工作体系，努力实现物业纠纷的有效预防和及时化解，促进社会和谐稳定。

## 二、基本原则

——整合资源，整体联动。联合部门、镇街、村社和社会各方力量，充分发挥各地矛盾纠纷调处中心作用，完善人



民调解、行政调解、司法调解相互衔接的联动工作体系，形成预防和化解物业矛盾纠纷的整体合力。

——明确职责，创新管理。明确部门和社会组织等各方工作职责，探索业主自治、物联自治、物业行政管理、矛盾纠纷调解、司法裁决于一体的物业管理和纠纷调处新模式。

——居民自治，社会参与。强化居民自治，充分发挥业主委员会在小区物业管理和物业纠纷协调处理中的职能作用；加强乡镇街道对业主委员会的指导、服务和监督作用，广泛引导社会力量积极参与物业纠纷化解工作。

——积极引导，保障权利。彰显人民调解、行政调解等调解方式化解物业纠纷的制度优势，积极引导纠纷当事人优先选择调解方式解决纠纷。

### 三、工作目标

2023年9月底前，进一步压实行业监管职责，由行政机关依托行政履职同步做好物业类矛盾纠纷化解，实现纠纷诉源治理。

2023年10月底前，各区、县（市）针对物业纠纷领域，成立专业性、行业性调解组织，优化调解员绩效奖金分配方案，确保调解力量和纠纷总量匹配，实现物业纠纷诉讼案件诉源治理成效优于全省平均。

2024年底前，区、县（市）、乡镇街道、社区（村居）物业纠纷联动调解组织体系全覆盖，物业专业调解机构（组织）全覆盖，人民调解员的专业化、职业化和规范化水平明显提升；通过调解、和解等方式化解物业纠纷的数量在物业



纠纷总量中的比重显著提高，使各类调解、和解、中立评估等方式成为物业纠纷解决机制的重要渠道；业主委员会和物业服务企业通过自我协商化解物业纠纷的能力显著增强，业主自我管理和社区自治水平明显提升，物业纠纷的预防化解从政府主导逐渐过渡到社会自治模式。

#### 四、工作体系

（一）健全物业纠纷多元化解组织体系。在党委、政府统一领导下，建立由建设部门牵头，政法委、司法行政部门、公安机关等部门协同联动，乡镇（街道）、村居（社区）和业主委员会、物业协会等多方广泛参与的物业纠纷多元化解工作格局。

（二）明确各方工作职责。政法委负责将物业纠纷多元化解工作纳入全市矛盾纠纷多元化解工作体系和平安建设考核体系，做好督促检查、考评推动等工作，促进物业纠纷各类化解方式衔接联动。

建设部门负责落实物业纠纷调解主体责任，积极培育和建设调解组织，配齐配强专职调解员，提升物业纠纷调解组织纠纷化解能力，加强督导检查，总结推广经验；加强源头预防和减少物业纠纷，加大对物业管理活动的行业监管工作力度，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；对物业纠纷调解工作在物业管理政策法规专业培训、物业专业人才资源等方面给予支持。



司法行政部门负责联合法院、行业主管部门，做好对物业纠纷调解工作的指导，健全各项规章制度，选聘、培训调解人员，不断提高调解员调处物业纠纷的法律政策水平和调解技巧能力。

公安机关负责对因物业纠纷引发治安、刑事案件的查处工作，对于当事人报警请求帮助调解物业纠纷的，及时帮助调解纠纷，化解群体性物业矛盾，完善警调对接机制，深化物联自治做法，参与物业纠纷调解委员会调处工作。

人民法院负责对物业纠纷人民调解工作进行业务指导，配合司法行政部门做好物业纠纷人民调解员的业务培训工作；对起诉到法院的物业纠纷案件，引导当事人先行进行人民调解、行政调解或行业调解等，调解不成功的，依法及时审理；加强对物业纠纷人民调解协议的司法确认；利用全市建设系统房地产共享法庭，选择典型案例就地开庭，快速判决，起到“审理一个，教育一片”的效果，切实发挥共享法庭多元解纷、调解指导、诉讼服务的作用。

乡镇街道负责辖区内居民小区物业规范管理的组织领导、加强对业主和物业服务企业签订物业服务合同的指导、宣传发动、指导协调等工作；牵头筹建业主大会并指导业主大会和业主委员会有序开展自治工作；设立物业纠纷人民调解委员会，调解辖区内物业服务疑难纠纷；建立由社区（村居）、社区警务室、业主委员会、物业服务企业等参加的联席会议制度，协调处理物业管理的重大事项。



社区（村居）负责加强对业主大会、业主委员会组建、换届、日常运作的指导、服务和监督；建立业主、业主委员会和物业服务企业之间的沟通平台，设立物业纠纷人民调解工作室负责调解本辖区的物业纠纷。

业主委员会定期召开业主大会，了解物业管理中存在问题；加强与物业服务企业、业主之间的协调沟通，妥善处理物业纠纷。

## 五、工作流程

（三）建立多层次调解分流机制。对住宅小区内欠缴物业费、新旧物业服务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，由物业纠纷人民调解工作室及时召集物业服务企业、业主和业主委员会进行调解；社区调解不成的重大疑难物业纠纷，引导当事人向乡镇街道物业纠纷人民调解委员会申请调解；区、县（市）人民调解委员会对重大疑难物业纠纷或群体性物业纠纷直接指派专业调解员介入调解；公安机关对于报警的物业纠纷及时进行调查；调解不成的，引导当事人进入建设系统房地产共享法庭，由联系法官指导庭务主任、人民调解员等进行调解。

（四）建立物业纠纷预防机制。建设部门要指导物业协会细化物业服务标准，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。针对群众投诉举报数量多的物管小区，建设部门要加大监管力度，对物业服务企业负责人进行约谈，督促物业服务企业整改到位。



（五）建立物业纠纷调解前置机制。推行物业纠纷调解前置机制，建设部门应当充分利用现有调解机制，发挥行业协会作用，整合调解资源，调解物业纠纷。

（六）规范案件诉前分流化解机制。对物业纠纷当事人未经建设部门和物业纠纷人民调解委员会调解，直接向人民法院提起诉讼的，人民法院诉讼服务中心应积极引导当事人向建设部门、物业纠纷人民调解委员会或者人民调解委员会向人民法院派驻的人民调解工作室进行调解。

（七）建立诉前调解与小额诉讼衔接机制。人民法院完善繁简分流、小额速裁等诉中快速化解矛盾机制。将诉前调解未成功的、立案后符合小额诉讼程序适用条件的物业纠纷案件，迅速移送至小额诉讼审理机构（合议庭）处理，提高物业纠纷处理效率。

（八）发挥督促程序的非诉解纷功能。人民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解决物业纠纷。当事人持经物业纠纷人民调解委员会调解后达成的已经生效的人民调解协议向人民法院申请支付令的，人民法院应及时审查，符合法定条件的，应当及时发出支付令，所在社区（村居）配合支付令的有效送达。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，当事人可以申请人民法院强制执行。

（九）完善调解协议的司法确认程序。物业纠纷经行政机关、人民调解组织、公安机关调解达成具有民事合同性质的协议后，当事人申请人民法院确认调解协议效力的，人民



法院要及时立案审查，依法确认。经人民法院依法确认的调解协议，一方当事人拒绝履行，另一方当事人申请人民法院强制执行的，人民法院应予以快速立案、快速执行。

（十）规范立案后的委托调解或邀请协助调解程序。对人民法院已经立案受理的物业纠纷案件，有调解可能的，经征得双方当事人同意，可以委托物业纠纷人民调解委员会进行调解或邀请物业纠纷人民调解委员会协助调解。

调解机构应在7天内组织调解，并将调解情况反馈人民法院。

人民法院委托或邀请物业纠纷人民调解委员会协助调解的，应当出具委托函或邀请函。

## 六、工作机制

（十一）推进纠纷信息共享机制。政法委、建设部门、司法行政部门、公安机关、人民法院要积极构建信息共享交换机制，利用互联网和大数据处理技术，共同搭建信息传递平台，为实现解纷资源最大化利用、纠纷多元化解提供数据支持。

（十二）建立联席会议制度。由建设部门牵头，定期分层次召开政法委、司法行政部门、公安机关、人民法院等相关部门，各业主委员会代表、物业服务企业代表参加的联席会议，对本辖区的物业纠纷情况及矛盾动态进行排查，着力解决物业管理与服务过程中发生的重大矛盾纠纷，并有针对性地组织开展物业纠纷预防和调解工作。各相关职能部门均应设立一名联络员，加强日常协调沟通，确保工作有效衔接。



（十三）完善司法建议机制。人民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，要及时向属地建设部门、物业协会提出司法意见。对具有行业普遍性问题的，应当向属地建设部门、物业协会发出书面的司法建议书。被建议单位应当重视司法建议书的落实，及时研究并采取应对措施，在规定时间内书面反馈，同步抄送市建设局，形成工作闭环。

（十四）建立特邀调解员制度。建设部门、司法行政部门、公安机关、人民法院可以从物业行政管理的人员、以及其他品德良好、责任心强、熟悉物业服务法律、法规和政策，有一定调解工作经验的人员中共同选聘物业纠纷特邀调解员。特邀调解员可以接受物业纠纷人民调解委员会或人民法院的委托调解物业纠纷，或协助物业纠纷人民调解委员会或人民法院调解物业纠纷。

（十五）探索无争议事实记载机制。调解程序终结时，当事人未达成调解协议的，调解员在征得各方当事人同意后，可以用书面形式记载调解过程中双方没有争议的事实和同意适用的法律程序，并由当事人签字确认。在诉讼程序中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益的事项外，当事人无需对调解过程中已确认的无争议事实举证。

## 七、工作保障

（十六）加强组织领导。各区、县（市）要成立物业纠纷多元化解工作协调小组，由政法委、建设部门、司法行政部门、公安机关、人民法院及有关部门人员组成，负责本地



物业纠纷多元化解工作的组织、协调、指导、推动工作，要将物业纠纷化解工作纳入考核，加强督促检查。调解组织的具体组织模式由各区、县（市）自行确定。

（十七）加强人才队伍建设。政法委、建设部门、公安机关、人民法院应协助司法行政部门定期对物业纠纷调解员进行业务培训，通过开展调解观摩、经验交流、业务研讨、旁听庭审等方式，不断提高人民调解员调处物业纠纷的法律政策水平和调解技巧能力。各地和相关部门要对物业纠纷化解工作所需经费给予支持和保障，将物业纠纷专、兼职调解员纳入“以奖代补”对象范围，实行“固定补贴”与“一案一补”，调动专、兼职调解员的积极性和主动性。具体补贴事宜由各区、县（市）自行确定。

（十八）加强宣传引导。政法委、建设部门、司法行政部门、公安机关、人民法院以及各级物业纠纷人民调解组织，要采用新闻媒体、APP、微信微博等多种形式手段，广泛深入宣传物业纠纷多元化解工作机制灵活、高效、便捷、成本低廉的优势，引导其更多选择调解、和解等非诉纠纷解决方式。要加强对物业管理法律法规和相关知识的宣传，引导业主、物业服务企业依法理性表达利益诉求，推动物业纠纷在法治轨道上及时、有效解决。

本意见自 2023 年 11 月 27 日起施行。



