

溧阳市人民政府办公室文件

溧政办发〔2018〕13号

市政府办公室关于印发《溧阳市物业管理纠纷 人民调解机制的实施意见》的通知

各镇人民政府、江苏中关村科技产业园、天目湖旅游度假区、溧阳经济开发区管委会、市各委办局、直属企事业单位：

《溧阳市物业管理纠纷人民调解机制的实施意见》已经市政府第12次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

溧阳市人民政府办公室

2018年2月4日

（此件公开发布）

溧阳市物业管理纠纷人民调解机制的实施意见

近年来,随着住宅小区的快速发展,物业管理已经成为住区管理的主要形式。由于物业管理矛盾纠纷面广量大,群众关注度高,事关人民群众安居乐业和一方平安。为充分发挥人民调解工作在物业纠纷处理中的作用,探索人民调解、行政调解、司法调解相互衔接的物业纠纷调解工作新模式,及时有效化解物业管理纠纷,促进社会和谐稳定,巩固文明城市创建成果,依据上级有关加强行业性、专业性人民调解委员会建设的相关精神,结合我市实际,特制定本实施意见。

一、工作原则

(一) 平等自愿原则。物业纠纷要在双方当事人自愿平等的基础上进行调解。纠纷当事人一方申请调解,调解组织在征得另一方当事人同意的情况下组织调解工作。

(二) 公平公正原则。依照法律法规、政策文件或行业普遍认可的规范进行调解。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利。

(三) 属地管理原则。一般物业纠纷不出社区,较大纠纷不出镇(街道)。

(四) 综合化解原则。加强人民调解、行政调解、司法调解和社会力量的有机结合,整合各类资源,形成工作合力,切实提高解决物业纠纷的效率。

(五) 预防并重原则。充分发挥物业纠纷调解作用，及时化解纠纷，定期排查物业管理矛盾，及时掌握物业纠纷发生情况和不稳定因素，将矛盾消除在萌芽状态。

二、工作机构

(一) 成立市物业纠纷调处指导委员会。由市分管领导任主任，市综治办、司法局、住建委主要负责人任副主任，各相关职能部门、各镇（街道）分管领导为成员。负责对全市物业纠纷情况进行研究分析，对本市重大、疑难物业纠纷的调解工作进行指导调处，协调有关部门积极参与解决物业纠纷工作，研究探讨解决物业纠纷的机制及有关疑难问题。指导委员会下设办公室，负责全市物业调解过程的统筹协调工作，办公室设在市综治办。各镇（街道）参照上述模式成立相应的物业纠纷调处组织。

(二) 建立健全物业纠纷调解组织网络。按照“条块结合、以块为主，重心前移、属地管理”的原则，建立市、镇（街道）、社区三级物业纠纷调解组织网络。

1. **建立市物业纠纷人民调解委员会。**市物业纠纷人民调解委员会设在市住建委，主任由市物业处主任兼任，副主任由司法局基层业务科和物业处分管同志兼任，同时聘请 2-3 名专职人民调解员、若干名兼职人民调解员组成。负责调解全市范围内重大疑难、复杂物业纠纷；协助市物业纠纷调处指导委员会办公室做好对全市物业纠纷调处工作的协调和指导；联络专家库人员参与物业纠纷调处；通过调解工作，宣传相关法律、法规和规章等；

及时向住建、司法等部门上报及反馈全市物业纠纷信息及动态；提供有关物业纠纷调解的咨询工作。

2. **设立镇（街道）物业纠纷人民调解中心。**溧城镇、昆仑街办、天目湖镇设立物业纠纷人民调解中心，主任由物管办主任担任，调解员不少于2名，同时吸收社区业委会（物管会）和物业服务企业代表、城管中队、社区民警等人员担任兼职调解员，负责受理、调解本辖区内发生较大、较复杂的物业纠纷。其他镇要依托已有的人民调解委员会及物管办，吸纳物业专业力量，强化物业纠纷调解职能。

3. **因地制宜设立物业纠纷调解工作室。**在规模较大或矛盾突出的社区或小区、可设立物业纠纷调解工作室，物业纠纷调解工作室主任由社区物管站站长担任，同时吸纳小区业委会和物业服务企业代表、热心人士等担任兼职调解员，负责日常矛盾纠纷排查和一般物业纠纷管理调解工作。在纠纷较少的社区，依托人民调解委员会及社区物管站，指定一名人员负责物业纠纷的调解工作，调解一般物业纠纷。

（三）建立物业纠纷调解专家库。聘请由法官、律师、优秀人民调解员和其他行业熟悉物业服务的相关人员组成物业纠纷调解专家库，作为物业纠纷调解工作的“智囊团”，对重大疑难物业纠纷“把脉问诊”，为纠纷调处提供法律、政策和专业支持，同时参与重大疑难物业纠纷的化解。

三、工作机制

（一）建立联席会议机制。市物业纠纷调处指导委员会定期召开会议，研究和部署物业纠纷人民调解工作。各成员单位要确定分管领导及联络员。各镇（街道）和社区调解组织要定期组织召开业主委员会或业主代表、物业服务企业参加的联席会议，分析研究小区物业服务情况及矛盾动态，有针对性地组织开展物业纠纷调解工作。

（二）建立排查预警机制。各镇（街道）和社区调解组织应充分发挥楼道人民调解信息员、社区“和事佬”深入群众、信息灵敏的优势，每月开展一次排查，及时掌握辖区内物业纠纷发生情况和不稳定因素，努力把物业纠纷化解在基层，消除在萌芽状态。

（三）建立部门联动机制。市综治办要做好物业纠纷调解处理统筹协调工作；市住建委要加强行业监管，会同有关部门做好物业纠纷调解的行业指导工作；市司法局要做好人民调解工作指导和法律援助工作，并完善人民调解“以奖代补”政策；市维稳、应急、公安、城管部门要做好涉及物业纠纷的不稳定因素的应急处置工作；市法院、信访、财政、民政、市场监督管理等部门各司其职，充分发挥职能作用，共同参与物业纠纷调解处理工作。

（四）建立案件移送委托机制。进一步整合资源，深化人民调解、行政调解、司法调解的有机衔接。市住建委受理的有关物业纠纷，在征得当事人同意后，可以将纠纷移送物业纠纷人民调解组织调解。建立健全人民调解与诉讼相衔接工作机制，在法院

受理物业纠纷前先告知当事人通过人民调解、受理后可委托人民调解，调解成功的，出具调解协议书或司法确认书；调解不成功的，依法进入诉讼程序。

（五）健全经费保障机制。将调解成功的物业纠纷纳入“以奖代补”范围，通过考核后给予案件补贴。建立专家参与物业纠纷人民调解补贴机制，对参与全市范围内重大、疑难复杂物业纠纷案件的专家予以一定数额补贴（在职行政及事业编制人员除外）。由市司法局、住建委、财政局共同落实物业纠纷人民调解“以奖代补”考核办法及专家参与物业纠纷人民调解补贴机制具体实施办法。

（六）建立检查考核机制。市综治办要将物业纠纷调解处理工作纳入年度综治和平安建设工作考核，组织有关部门和单位对物业纠纷调处情况进行督促检查，及时通报、分析有关情况，总结推广典型经验。市住建委要督促物业服务企业积极参与物业纠纷调解工作，并将该工作与物业服务企业评优、市场准入等诚信体系挂钩。

四、部门职责

市综治办负责做好物业纠纷调解工作的调查研究、统筹协调、督查检查、考评推动等工作，依托镇（街道）综治中心，推动人民调解、行政调解、司法调解的协调联动，促进调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等的有机衔接。

市住建委负责市物业纠纷调解工作的行业指导，参与涉及规

划、人防、水务、绿化等物业纠纷的调解。

市司法局负责指导全市物业纠纷人民调解工作；健全物业纠纷人民调解各项工作规章制度，会同相关部门、镇（街道）选聘和培训人民调解员；选派优秀律师参与全市影响重大、情况复杂、处理难度大的物业纠纷的调解工作；提供专家库信息；负责提供法律援助。

市法院参与物业纠纷的诉调衔接工作；调解协议的司法确认；提供法律法规咨询和对人民调解进行业务指导。

市法制办对市政府出台的物业纠纷调解相关规范性文件进行合法性审查。

市信访局负责牵头相关职能部门共同处置涉及物业纠纷引发的到市及以上上访的接待、调处。

市发改委参与涉及物业费、车位费等违反价格法规政策纠纷的调解。

市公安局参与涉及治安、消防、易燃易爆物品、交通等物业纠纷的调解。

市环保局参与涉及企业噪声、废气超标等物业纠纷的调解。

市市场监管局参与涉嫌违法广告行为和依法查处无照经营、擅自变更住所（经营场所）的行为；特种设备事故安全等物业纠纷的调解。

市城管局参与涉及小区绿化、违章搭建、在建工地夜间施工、商业经营活动及娱乐场所噪声、饮食服务业油烟噪声污染等物业纠纷的调解。

市民政局、财政局、人社局、文广体局、卫计局、水务局等其他职能部门及水、电、气、通讯等专营单位按照各自职责，共同做好物业纠纷调解工作。

五、工作要求

（一）统一思想，加强指导。各镇（街道）、相关部门要切实将物业纠纷调解工作作为维护社会和谐稳定的重要措施来抓，明确工作目标，落实责任分工，建立完善联席会议、指导管理、工作保障等制度，有效整合资源和力量，优势互补，形成协调配合、通力合作、齐抓共管的物业纠纷调处工作格局。

（二）强化队伍，提高素质。加强物业纠纷调解组织规范化建设，动员社会力量广泛参与物业纠纷的调解工作，壮大调解队伍，并加大对调解人员的专业知识、调解技巧、相关法律法规及政策等的培养力度，不断改善专业结构，提高化解矛盾的能力。

（三）加强宣传，保障资金。物业纠纷调解组织要通过多种形式宣传法律法规和相关知识，帮助广大业主提高物业知识水平，树立正确的物业服务消费观念。同时要主动督促物业服务企业做好物业服务工作，提高物业服务水平。财政部门要落实好物业纠纷调处工作开展所需经费，确保物业纠纷调处工作的正常开展。

抄 送：市委各部委办局，市人大办、政协办，市法院、检察院，市人武部。

溧阳市人民政府办公室

2018年2月14日印发
