

溧阳市社渚镇人民政府文件

社政发〔2018〕78号

关于成立社渚镇物业纠纷 人民调解中心的通知

各村（居）、相关单位：

为充分发挥人民调解的积极作用，不断加大物业管理纠纷预防和调处作用，促进人民调解、行政调解、司法调解相互联动、相互衔接，做到便民、利民、快捷、高效，实现畅通群众利益诉求渠道，力争“小事不出社区，大事不出镇”，依法、及时、有效地将物业管理领域的纠纷预防化解在初始阶段，依法维护业主和物业服务企业的合法权益，营造和谐安宁的良好社会环境。根据《中华人民共和国人民调解法》、《中华人民共和国物权法》、

《江苏省物业管理条例》、《溧阳市物业管理纠纷人民调解机制实施意见》等相关规定。结合我镇物业管理矛盾纠纷调处实际，成立社渚镇物业纠纷人民调解中心。

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益。

（三）属地管理原则。一般物业纠纷不出社区，较大纠纷不出镇。

（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、组织机构

主 任：	杨 刚	副镇长
成 员：	唐 俊	派出所所长
	徐 峰	司法所所长

徐彩琴	综治办副主任
蒋云虎	社渚村党总支书记
彭泽宇	周城村党总支书记
陈爱兵	宜巷村党总支书记
戴俭俊	丁山村党总支书记
王全华	金山村党总支书记
颜洪喜	梅山村党总支书记
丁国平	金庄村党总支书记
朱顺风	社渚居委会主任
朱一君	周城居委会主任助理
杜海鹏	镇物业管理办公室主任

镇物业纠纷人民调解中心下设办公室，具体负责案件受理、登记造册、档案管理等日常工作，杜海鹏兼任办公室主任，成员有喻金根、陈正光、苗剑峰、王颜亚婷、施雄飞、张虎标、肖晔。

三、调解范围

物业纠纷人民调解中心调解物业管理纠纷，重点解决在物业管理区域内涉及物业服务、物业使用和维护、物业项目服务管理交接中业主(使用人)之间、业主与业主委员会(物业管理委员会)之间、业主(使用人)或业主委员会(物业管理委员会)与物业服务企业之间、物业服务企业之间发生的各类适用通过人民调解方式解决的民间纠纷：

（一）业主或物业使用人相互之间的纠纷。主要指在物业专有或共有部分、共用设施设备的使用与维护等过程中发生的争议。

（二）业主与业主委员会（物业管理委员会）之间的纠纷。主要指业主对业主委员会（物业管理委员会）是否按照规定和共同约定及时召开业主大会会议或业主大会临时会议、是否经业主大会决议开展活动、是否根据规定组织换届选举、是否根据业主大会决定签订物业服务合同、是否作出违反法律法规的决定以及从事与物业管理无关的活动等产生的争议。]

（三）业主(使用人)或业主委员会（物业管理委员会）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合同当事人之间产生违约、侵权、物业服务欠费等纠纷。

（四）物业服务企业之间的纠纷。主要指在物业管理交接过程中，围绕交接验收物业项目，移交物业共用部位、共用设施设备及相关场地、物业服务用房和物业资料等过程中发生的争议及其他问题。

（五）其他适合通过人民调解方式解决的物业管理纠纷。

四、工作机制

（一）物业管理纠纷当事人可以向所在地或纠纷发生地人民调解中心组织申请调解，人民调解组织应当受理。人民调解组织也可以根据单位、群众的需求或纠纷排查线索主动介入调解，但

不得因物业管理纠纷当事人拒绝调解或调解不成而阻止当事人起诉、申请仲裁等。

（二）物业管理纠纷人民调解按属地管理、逐级调解原则，一般纠纷由村（社区）人民调解组织调解，复杂疑难纠纷由镇人民调解组织调解，重大复杂疑难纠纷可提请市物业纠纷人民调解委员会调解，调解不成的应当终止调解，引导当事人通过行政调解、司法诉讼等途径解决。

（三）对调解难度大，影响面较广、情况较复杂的纠纷，人民调解组织应及时向辖区涉及纠纷的主管及相关部门反映，有关部门应同时参与调解。

（四）物业纠纷人民调解中心调解物业管理纠纷，一般在1个月内调结。如有特殊情况不能在1个月内调解，经纠纷双方当事人同意，可以适当延长调解期限，但延长期限一般不超过30日。

（五）经物业纠纷人民调解中心调解的物业管理纠纷，当事人达成调解协议的，应当制作人民调解协议书，当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，人民调解员应当记录协议内容。调解协议对双方当事人具有法律约束力，当事人应当认真履行。

（六）调解协议书自双方当事人签名、盖章或者按指印，人民调解员签名并加盖人民调解委员会印章之日起生效。口头调解协议自双方当事人达成协议之日起生效。达成调解协议后，双方

当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起 30 日内共同向人民法院依法申请司法确认。

五、工作要求

（一）统一思想，提高认识。规模较大或矛盾突出的村（社区）、小区尽量设立物业纠纷调解工作室，纠纷较少的村（社区），依托现有物业纠纷人民调解中心，指定一名人员负责物业纠纷的调解工作。

（二）加强宣传，主动引导。镇相关部门、村（居）要通过多种形式宣传物业管理法律法规和相关知识，帮助广大业主、居民提高物业管理知识水平，树立正确的物业管理消费观念。

（三）协调配合，务求实效。镇相关部门要密切配合，加大监督检查力度，指导物业纠纷人民调解中心开展纠纷化解工作，提高工作效率。以化解物业管理矛盾纠纷，维护社会稳定为根本出发点，以发挥人民调解组织职能为准则，全面开展并落实物业管理纠纷的人民调解工作，确保取得实效。

社渚镇人民政府

2018年7月23日

