

# 佳木斯市中级人民法院

佳中法优〔2025〕6号

## 市解决商业纠纷工作专班 印发《关于探索建立物业纠纷联动调处机制 的实施方案》的通知

各县（市）、区基层法院：

现将《关于探索建立物业纠纷联动调处机制的实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。执行中遇有问题，请及时报市解决商业纠纷工作专班办公室。

市解决商业纠纷工作专班  
(佳木斯市中级人民法院代章)

2025年8月25日

# 关于探索建立物业纠纷联动调处 机制的实施方案

为全面贯彻习近平总书记关于“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示精神和中央关于加强诉源治理推动矛盾纠纷源头化解的决策部署，加强物业纠纷源头预防、前端化解，充分发挥司法调解、行政调解、人民调解等各类解纷主体作用，着力解决物业纠纷居高不下态势，进一步加强佳木斯地区建设，立足我地区实际，就探索建立物业纠纷联动调处机制，制定如下方案：

## 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，践行新时代“枫桥经验”，坚持以人民为中心，依靠党的领导，根据《中华人民共和国人民调解法》、最高人民法院《关于进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》和《黑龙江省住宅物业管理条例》等相关法律法规与文件要求，探索建立物业纠纷多元预防调处化解综合机制，构建以人民调解为基础，行政调解、行业性专业性调解、司法调解协调联动的大调解工作格局，从源头上减少物业案件诉讼增量，切实为群众办实事，增强人民群众获得感、安全感和幸福感。

## 二、工作原则

**(一)平等自愿的原则。**调解组织调解物业纠纷要在双方当事人完全自愿的情况下进行调解；纠纷当事人一方申请调

解，各级调解组织要主动做另一方当事人的思想工作，在征得双方当事人同意的情况下组织调解。

**(二)依法调解的原则。**调解组织调解物业纠纷，法律、法规有规定或合同有约定的，按照规定或约定调解；没有规定或约定的，按照政策文件或行业普遍认可的规范调解。

**(三)预防与调解并重的原则。**各级调解组织既要重视物业管理纠纷的调解，及时化解纠纷，又要注重物业管理纠纷的预防，定期排查物业管理矛盾，主动介入并开展工作，避免矛盾激化。

### 三、工作内容

**(一)探索建立佳木斯市各区物业纠纷人民调解委员会。**依托各区一站式矛盾纠纷调解中心，由各区司法局负责成立各区物业纠纷人民调解委员会，选聘专业律师或调解经验丰富的人员担任人民调解员，负责调解当事人直接申请、各基层法院委派、委托和住房城市建设管理局委托、转送的物业纠纷，重点解决在物业管理行业内围绕物业使用和维护、物业服务、物业收费纠纷、物业交接发生的业主(使用人)之间、物业公司退出、业主与业主委员会之间、业主(使用人)或业主委员会与物业管理企业之间、物业管理企业之间、业主与业主之间邻里纠纷的各类民事纠纷。

**(二)探索建立佳木斯市各区物业纠纷行政调解委员会。**在各区住房城市建设管理局成立各区物业纠纷行政调解委员会，负责调解法律、法规、规章规定的可以由本单位调解的涉及物业管理的行政争议，同时接受各基层法院委派、委



托调解的物业纠纷案件，妥善化解物业纠纷。

**(三) 发挥基层法院聘用特邀调解员作用。**对于直接起诉至基层法院的物业纠纷，基层法院可以将部分案件委派、委托给其招聘的特邀调解员开展调解工作，充分发挥调解人员诉前调解作用，争取将部分物业纠纷化解在诉前，减少诉讼增量。

**(四) 探索构建线上调解网络。**物业纠纷人民调解委员会调解人员、物业纠纷行政调解委员会调解人员与基层法院聘用的特邀调解人员全部纳入“人民法院调解平台”进行管理，在线为当事人提供咨询评估、委派委托、调解和解、司法确认等一站式服务。

**(五) 完善诉调对接机制。**优化各基层法院、各区住房城市建设管理局与各区司法局的衔接联动，畅通物业纠纷诉讼与非诉讼纠纷化解程序转换渠道，各基层法院成立物业速裁团队，对于各调解组织需要法院提供法律指导和司法确认的，开通绿色通道，与物业速裁团队的法官进行对接，为群众提供法律帮助，引导矛盾纠纷就地化解。

**(六) 探索建立风险预警与绩效考评机制。**各基层法院、各区住房城市建设管理局与各区司法局应定期召开联席会议，分析研判物业纠纷类型、涉及主体、矛盾焦点等各项数据信息，对于矛盾问题突出的小区做到早介入、早预防，争取把矛盾纠纷化解在萌芽状态。对于物业服务不到位的企业由区住房城市建设管理局加强监督考核，完善奖惩和市场退出机制，优化全区物业服务环境。

#### 四、工作要求

**(一)提高思想站位。**物业纠纷关系到社会和谐稳定，更关系到人民群众的安居乐业，因此探索建立物业纠纷联动调处机制，是促进物业纠纷多元化解，切实为群众办实事，推动全区诉源治理工作的一项重要举措，各相关职能部门要提高思想认识，依托党委领导，明确职责分工，确保工作落实到位。

**(二)强化协调联动。**各基层院、各区住房城市建设管理局与各区司法局要以化解物业管理矛盾纠纷、维护社会稳定为根本出发点，以发挥调解组织职能为着力点，各负其责，各司其职，加强协调配合，落实工作任务，形成佳木斯地区物业纠纷联调联控整体合力，确保联动机制取得实效。

**(三)加强队伍培训。**采取集中授课、案例评析、庭审观摩、工作例会等形式重点加强对调解人员法律政策、职业道德、专业知识和调解技能等方面的业务培训，提升调解人员纠纷化解专业化水平。各类调解人员对应的管理单位应完善调解人员奖惩淘汰机制与待遇保障落实机制，调动调解人员的工作积极性，充分发挥调解人员作用。

**(四)加强宣传引导。**通过报刊、电视和网络等多元媒介宣传调解工作，增进人民群众对物业纠纷多元化解的理解和认同。注重发现、培育、选树、宣传调解工作典型，打造具有一定社会影响力的物业纠纷调解工作室，为物业纠纷联动调处机制营造良好氛围。

本方案自印发之日起试行。

