

湖北省住房和城乡建设厅、湖北省司法厅关于加强物业管理 纠纷人民调解工作的意见

鄂建文〔2021〕10号

各市、州、直管市、神农架林区住建局、司法局，武汉市房管局，
仙桃市、天门市住房保障中心：

为充分发挥新时期人民调解工作在预防、化解物业管理纠纷中的作用，建立健全人民调解、行政调解、司法调解相互联动、相互衔接的物业管理纠纷调解工作新模式，有效提高工作效率和调解工作质量，根据《中华人民共和国人民调解法》《湖北省物业服务和管理条例》《湖北省委办公厅 湖北省人民政府办公厅关于加强行业性专业人民调解委员会建设的意见》（鄂办发〔2011〕8号）等相关规定，现就加强物业管理纠纷人民调解工作提出如下指导意见：

一、明确工作目标和原则

（一）工作目标。通过建立健全物业管理纠纷人民调解组织，充分发挥人民调解的积极作用，畅通群众利益诉求渠道，依法、及时、有效地将物业管理纠纷化解在基层，依法维护业主和物业服务企业的合法权益，力争“小事不出社区，大事不出街道”，营造和谐安宁的良好社会环境。

（二）工作原则。

——党建引领原则。坚持街道党组织对物业管理纠纷人民调解工作的领导，充分发挥社区、物业服务企业等基层党组织在物业管理纠纷人民调解中的作用，完善社区党组织领导下的“三方联动”工作机制，健全社区居委会、业主委员会和物业服务企业共同参加的联席会议制度，预防和化解物业管理矛盾纠纷。

——平等自愿原则。调解物业管理纠纷应在双方当事人自愿的前提下，在公平、公正的基础上进行。人民调解组织不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己权利。

——依法调解原则。法律、法规和合同有规定或约定的，应按照规定或约定调解；无规定或约定的，应按照政策文件或行业普遍认可的规范进行调解。不能因化解纠纷出现违反相关法律法规或侵害其他权益人合法权益的行为。

——预防与调解并重原则。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，经常性排查物业管理中的矛盾，提前介入并开展工作，避免矛盾激化。

二、加强物业管理纠纷人民调解组织建设

以现有的人民调解组织为基础，建立县（市、区）、街道（乡镇）、社区三级物业管理纠纷人民调解组织体系。物业管理纠纷人民调解组

织建设所需办公场所、设施、经费等保障措施按照《财政部 司法部关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》（财行〔2007〕179号）以及《湖北省委办公厅 湖北省人民政府办公厅关于加强行业性专业人民调解委员会建设的意见》（鄂办发〔2011〕8号）等文件规定执行。

（一）社区。在现有社区人民调解组织的基础上，通过吸收业主委员会成员或者业主代表、物业服务企业代表等，负责本辖区一般性物业管理纠纷的预防、受理、调解及纠纷信息的排查，开展相关法律、法规、政策的宣传教育。有条件的物业管理住宅小区，可依托所在社区人民调解组织设立小区物业纠纷人民调解工作室，由社区相关工作人员、业主委员会成员、业主、物业服务企业代表等组成，负责本小区简单纠纷的受理、调解。

（二）街道（乡镇）。物业管理纠纷多发的街道（乡镇）应依托现有街道（乡镇）人民调解组织设立街道物业纠纷人民调解工作室，聘任3-5名专职物业管理纠纷人民调解员负责受理、调解本辖区内发生的复杂疑难物业管理纠纷。调解员由熟悉房地产知识、法律知识的人员担任，注重吸纳党员干部参与。根据具体调解工作的需要，可组织社区、业主委员会和物业服务企业以及房管、城管、公安、民政、司法等各方人员参与调解工作。物业管理纠纷较少的街道（乡镇），可在现有街道（乡镇）人民调解组织的基础上，吸纳物业管理专业人员，强化物业管理纠纷调解能力。

（三）县（市、区）。各县（市、区）根据本地区的实际需要，可依托行业协会等社会团体和其他组织成立县（市、区）物业管理纠纷人民调解委员会，或依托县（市、区）人民调解委员会设立物业纠纷人民调解工作室，负责受理、调解本辖区内重大复杂疑难物业管理纠纷。各县（市、区）司法行政部门和住建部门应结合实际组建咨询专家库，为本辖区内的物业管理纠纷人民调解工作提供法律和政策支持，并参与重大疑难纠纷的研究和论证。

三、明确物业管理纠纷调解范围

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、物业项目交接中各方主体之间发生的各类适合通过人民调解方式解决的民间纠纷：

（一）业主之间的纠纷。主要指在物业专有部分或共有部分使用、装饰装修等过程中发生的争议。

（二）业主或业主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的争议。

（三）物业服务企业之间的纠纷。主要指在物业管理项目交接过程中，围绕物业服务用房和物业资料交接及其他问题发生的争议。

（四）其他属于人民调解范围的物业管理纠纷。

四、明确工作机制

（一）属地管理、分级调解。一般性纠纷由小区、社区物业纠纷人民调解组织调解，复杂疑难纠纷由街道（乡镇）物业纠纷人民调解组织调解，重大复杂疑难纠纷可提请县（市、区）物业纠纷人民调解组织调解，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。调解物业管理纠纷，一般应当在1个月内调结。如有特殊情况不能在1个月内调结，经双方当事人同意，可以适当延长调解期限，但延长期限一般不超过30日。

（二）多方参与、衔接配合。对调解难度大，影响面较广、情况较复杂的纠纷，街道（乡镇）或县（市、区）物业纠纷人民调解组织应及时向辖区或上级涉及纠纷的主管及相关部门反映，有关部门应积极参与调解，予以配合协助。物业纠纷人民调解组织也可根据主管部门或法院的委托移送开展调解工作，调解不成功的，应当告知当事人向移交机关申请处理或向法院提出诉讼，实现人民调解与行政调解、司法调解的有机衔接。

（三）定期研判、提前防范。建立物业纠纷人民调解信息员网络，由物业服务企业在其提供服务的各小区分别指定1名工作人员组成。信息员应及时向小区、社区物业纠纷人民调解组织反映小区物业管理纠纷情况。街道（乡镇）、社区要建立健全定期会商研判机制，每月会商一次情况，分析辖区内物业矛盾纠纷形势，掌握矛盾纠纷发生规律，提前研究复杂疑难矛盾纠纷化解对策，对可能激化或造成严重后果

果的重大矛盾纠纷，要及时报告有关部门直至地方党委、政府，及时采取有力措施，做好化解和预防工作。

五、加强工作指导

（一）各级司法行政部门、住建部门共同承担对属地物业管理纠纷人民调解工作的业务指导职责，通过联席会议等形式，研究物业管理纠纷的特点、难点和发展趋势，构建人民调解、行政调解、司法调解相互联动、相互衔接的物业管理纠纷调解工作模式。

（二）司法行政部门负责指导物业管理纠纷人民调解组织做好物业管理纠纷人民调解工作，健全各项工作规章制度，培训调解人员。住建部门负责指导重大、疑难物业管理纠纷调解，配合做好物业管理政策法规专业培训。

（三）各级司法行政部门、住建部门要通过广播、电视、报纸、网络等新闻媒体，向社会广泛宣传物业管理纠纷人民调解组织的工作机制，要公开人民调解工作流程，使广大群众特别是纠纷当事人了解、认可物业管理纠纷人民调解工作，使人民调解工作机制在物业管理纠纷处理工作中的作用得到充分、有效发挥。

湖北省住房和城乡建设厅

湖北省司法厅

2021年5月19日