

# 泉州市鲤城区人民法院 泉州市鲤城区住房和城乡建设局 文件

泉鲤建〔2022〕179号

## 鲤城区人民法院 鲤城区住房和城乡建设局 关于印发鲤城区物业行业矛盾纠纷诉调 对接工作实施办法的通知

各有关单位：

为进一步完善我区物业行业矛盾纠纷化解工作机制，《鲤城区物业行业矛盾纠纷诉调对接工作实施办法》已经研究通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

泉州市鲤城区人民法院



(此件主动公开)

泉州市鲤城区住房和城乡建设局

2022年12月21日



# 鲤城区物业行业矛盾纠纷 诉调对接工作实施办法

为进一步贯彻落实习近平总书记“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的要求，深入推进物业行业矛盾纠纷多元化解机制建设，强化矛盾纠纷源头治理、多元化解，积极回应人民群众对维护合法权益的关切和期待，营造良好的营商环境，促进社会和谐稳定。根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国人民调解法》《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》及相关法律法规规定和司法解释，结合我区工作实际，制定本实施办法。

第一条 泉州市鲤城区人民法院（以下简称“区法院”）、泉州市鲤城区住房和城乡建设局（以下简称“区住建局”）要坚持把物业行业矛盾纠纷诉调对接工作置于“党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、科技支撑”的社会治理大格局下予以统筹推进。通过建立健全物业行业纠纷诉讼与调解对接机制，充分发挥物业行业调解机构专业性的优势，稳妥化解涉及物业使用、物业服务、物业承接查验、物业退出及发生在业主、物业使用人、业主委员会、物业服务企业与开发建设单位之间的各类物业服务与管理纠纷，实践和创新新时期诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制，形成相互联系、配合、促进的良性互动工作制度，最大限度地维护社会和谐稳定。

第二条 区法院、区住建局在依法、便民、自愿原则的指导

下，组织协调全区物业纠纷案件诉调对接工作，形成相互联系、相互配合、相互促进的良性互动机制。

（一）依法调解原则。依照法律规定，运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷，实现定纷止争。调解文书内容、格式均应符合法律规定。

（二）公平公正原则。坚持自愿、合法、高效、便民的调解原则，不偏不倚、公正高效，提升诉前人民调解公信力。

（三）密切协作原则。区法院与区住建局各司其职、紧密配合、相互联动、形成合力，推动诉调平台工作有效开展。

第三条 区住建局负责指导、推动物业服务行业协会及物业纠纷调解委员会有效运转，组织调解员开展物业纠纷调解工作，依法调处物业纠纷，无偿为物业纠纷当事人提供法律咨询。

区住建局为物业纠纷调解委员会提供办公场所，负责办公场地秩序。

第四条 区法院、区住建局共同在物业行业协会设立一个物业纠纷诉调对接中心，指导全区涉物业纠纷案件的矛盾化解及调处工作；并会同各街道在街道办事处设立物业纠纷诉调对接工作室，推动形成点线面结合的联动工作格局。。

第五条 区法院发挥司法调解的优势，安排专门力量指导涉物业纠纷案件的处理，整合人民调解、行业调解等资源，加强物业纠纷的前端化解，确保诉调对接工作依法稳妥推进，支持并鼓励建立物业纠纷诉源治理工作站。

第六条 区住建局在日常处理物业纠纷时，要对物业纠纷需

法院介入调解的必要性进行判断。对涉及面广、重大、疑难、存在不稳定因素的物业纠纷案件，可邀请区法院适时介入，开展调解工作，重点对可能进入诉讼的案件进行充分风险提示及释法说理，引导当事人通过调解化解矛盾。

第七条 区法院在审查受理物业纠纷时，立案前应对物业纠纷非讼解决的可能性进行判断。对事实清楚、法律关系清晰、争议标的额不大的，应当积极建议并引导当事人先到物业纠纷调解委员会调解。

第八条 对当事人同意诉前调解的，区法院应当让其在《诉前（多元）调解申请书》上签名确认，并在3日内将《委派调解函》和起诉材料移送至物业纠纷调解委员会调解。

物业纠纷调解委员会收到区法院《委派调解函》后，需对涉及物业纠纷内容进行判断，对不属于调解范围的、已多次调解无效的或认为接受委派调解不适当的物业纠纷，应当在签收后3日内退还；对属于调解范围内的，物业纠纷调解委员会应在收到区法院移送的案件材料后3日内按涉事属地划分，组织街道调解员进行调解，案件调解期限一般不超过15日，调解期满未达成调解协议，且情况复杂的案件，可以延长10日。

经调解未达成协议的，应当在3日内将案件退回区人民法院。

第九条 案件进入诉讼程序后，区法院根据案件的具体情况，在征得双方当事人同意后，可以委托物业纠纷调解委员会进行调解，由区法院出具《委派调解函》，与案件起诉材料一并移送至物业纠纷调解委员会，由物业纠纷调解委员会组织调解。

物业纠纷调解委员会接受委托后，案件调解期限一般不超过 15 日，调解期满未达成调解协议，且情况复杂的案件，可以延长 10 日。经调解未达成协议的，应当在 3 日内将案件退回区人民法院。

第十条 当事人就物业纠纷调解委员会调解达成的具有给付内容的协议，申请司法确认的，区法院应当及时依法审查，符合法律规定的，确认调解协议有效，当事人拒绝履行或者未全部履行的，另一方当事人可依法向区法院申请强制执行。

第十一条 物业纠纷调解委员会对经主持调解而未能达成调解协议、当事人起诉到区法院的案件，要及时向区法院通报原调解工作有关情况。

第十二条 经司法审查，调解协议具有下列情形之一的，应不予确认调解协议效力：

- （一）违反法律、行政法规强制性规定的；
- （二）侵害国家利益、社会公共利益的；
- （三）侵害案外人合法权益的；
- （四）损害社会公序良俗的；
- （五）内容不明确，无法确认的；
- （六）其他不能进行司法确认的情形。

经司法审查不予确认的调解协议，区法院应当及时将不予确认的原因、案件审理中发现的问题及有关调解建议通报区住建局或物业纠纷调解委员会。

第十三条 区法院和区住建局要加强对诉调对接工作的领导，成立由分管领导、相关科室负责人组成的诉调对接工作领导小组。领导

小组下设办公室，挂靠在物业纠纷诉调对接中心，具体负责诉讼与调解对接的组织实施、信息联络、数字统计等日常工作。

第十四条 区法院与区住建局建立诉调对接工作联席会议，原则上每半年组织召开一次。主要研究制定工作发展规划、方案、工作目标；交流工作情况及信息，协调处理群体性或具有重大社会影响的物业纠纷；排查、分析群众关注的重点、难点问题；总结、发现和推广先进经验，定期开展学习交流活动等。

第十五条 区法院应当定期选取典型案例，组织区住建局、物业纠纷调解委员会的工作人员旁听庭审及调解观摩，并指派调解经验丰富的法官担任调解工作指导员，着力推动调解能力的不断提升。

第十六条 区法院、区住建局应当建立物业纠纷案件诉调对接工作台账，客观反映诉调对接工作的相关信息。

第十七条 区法院、区住建局、各街道加大宣传力度，大力宣传诉调对接工作的机制优势和工作实效，提高人民群众的法治意识和调解意识，促进社会和谐。

第十八条 本实施办法自印发之日起施行。