

佛山市顺德区人民法院 佛山市顺德区物业管理协会

关于物业管理领域矛盾纠纷诉调对接 工作规程(试行)

一、总则

第一条 为加强和完善佛山市顺德区人民法院（以下简称区人民法院）与佛山市顺德区物业管理协会（以下简称区物协）关于物业管理领域矛盾纠纷（以下简称物业纠纷）诉源治理的工作机制，共同预防和化解顺德区域范围内发生的物业纠纷，充分发挥行业调解力量的独特优势，转变物业纠纷的治理理念。根据《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》，并结合我区实际，特制定本工作规程。

第二条 物业纠纷的诉调对接，是指区物协对物业纠纷的行业调解与区法院对该类纠纷相关民事案件的审理两种纠纷解决方式的衔接、配合与联动机制。

第三条 物业纠纷调解应当坚持依法公正、高效便民、调解自愿原则，实现该类纠纷通过非诉机制快速、简便解决，并逐步从诉讼主导解决纠纷为主过渡到行业自治和自理模式。

第四条 区法院与区物协应加强信息互通，在调解员指导与培训、案件的共同调解、典型案例通报等方面建立长效机制，确保流程规范，衔接有效。

二、组织机构

第五条 依托区物协成立的佛山市顺德区物业管理协会人民调解委员会（以下简称物业调委会），负责统筹规划、组织开展物业纠纷诉调对接工作。

第六条 物业调委会在区诉前和解中心设立常驻工作站，定期向区法院通报工作进度、工作开展情况，及时解决工作中遇到的问题，参与区法院对物业纠纷的化解工作。

第七条 区法院和区物协分别设置联络员，负责材料移交、数据统计、情况通报、调解业务联络、服务管理、信息反馈等日常工作，各联络员名单由区法院及区物协推荐，报区法院、区物协备案。

第八条 物业调委会应建立调解员名册并提交区法院、区司

法局备案。

第九条 调解员由物业调委会推荐。调解员必须具备以下条件：

（一）热心调解工作、品行良好，为人公正正派；

（二）无违法违纪现象，具有良好的职业素养和职业道德；

（三）大专以上文化程度，具有人民调解、法律援助、物业管理领域等相关工作经验，熟悉物业管理相关政策水平和法律知识，有较强的协调能力；

（四）接受区法院的业务指导，服从行业主管部门、区物协的安排、监督和自律管理；

（五）年龄 65 周岁以下（含 65 周岁），身体健康，有充足的时间和工作热情。

三、调解范围

第十条 本规程所指的物业纠纷是指与佛山市顺德区物业行业企业相关的物业服务合同纠纷、业主知情权纠纷及其他物业管理领域纠纷，包括已经提起诉讼的纠纷和尚未提起诉讼的纠纷。

第十一条 物业调委会可以接受物业企业或业主的申请对尚未起诉至法院的物业纠纷自行开展化解工作。

第十二条 当事人将未经物业调委会调解的物业纠纷起诉至区法院时，区法院工作人员应主动释明诉前调解机制，引导当事人选择物业调委会解决纠纷，区法院可于立案前将该纠纷先行委派物业调委会进行调解。

第十三条 当事人起诉至区法院的物业纠纷，区法院正式立案后，认为该案件仍适宜继续调解的，在征求当事人意见后，可以在诉讼过程中委托物业调委会进行调解。

四、工作流程

第十四条 对于物业调委会自行化解的案件，调解成功后，当事人即时履行的，双方的纠纷即时了结。双方当事人认为有必要的，物业调委会可引导当事人自调解协议生效之日起三十日内向区法院申请司法确认或出具调解书。

第十五条 区诉前和解中心征得当事人同意后，可通过人民法院调解信息化平台直接委派或委托物业调委会进行调解，同时移送有关案件材料。

第十六条 物业调委会积极利用人民法院调解信息化平台开展网上音视频调解，实现立案、调解员选择、调解、司法确认等全流程网上进行。

第十七条 物业调委会接到委派或委托后经审核，案件材料齐全，符合受理条件的，应自签收区诉前和解中心移交材料之日起五个工作日内受理，同时指定或由当事人选择一到两名调解员，依法开展调解工作，并在调解结案后五个工作日内向区诉前和解中心及区法院反馈调解结果，区法院根据调解结果对案件作出相应处理。

第十八条 物业调委会接受委派或委托的调解案件，在调解成功并出具调解协议书后，双方当事人认为有必要的，物业调委

会可引导当事人自调解协议生效之日起三十日内向区法院申请司法确认或出具调解书。

第十九条 委派或委托调解案件一般在受理后三十日内调结。诉前委派调解，经物业调委会和双方当事人同意，诉中委托调解，经当事人申请，并征得区法院同意的，可以适当延长调解期限。诉中委托调解期限和延长期限不计入审理期限。鉴定、评估期间不计入调解期限和审理期限。

第二十条 对于物业调委会介入调解未果的物业纠纷，可协调区法院安排区诉前和解中心特邀调解员参与调解。

第二十一条 对于委派或委托调解不成的案件，由物业调委会调解员填写《调解情况登记表》记载双方调解不成的原因、案件存在的风险隐患等情况后，退回区诉前和解中心转区法院立案。

第二十二条 区诉前和解中心建立工作台账，实行统一登记管理。物业调委会及调解员应详细记录调解全过程，按照规范化建设指引规定的标准文书格式和“一案一卷”要求，及时留存相关案件材料制作调解卷宗，统一归档管理。

五、工作机制

第二十三条 专题会商机制

区法院、区物协建立专题会商制度，相互通报工作开展情况，总结提升工作经验和做法，研究物业纠纷的特点、难点和发展趋势，有针对性地指导物业纠纷调解工作，对典型性、苗头性、普遍性的物业纠纷进行研判，提前防控化解涉群体性的重大矛盾风

险。专题会商一般采用定期召开专题会议的形式进行，原则上每季度召开一次，区法院、区物协可邀请区住建局、区司法局等相关职能部门工作人员共同参加会商。

第二十四条 名册共享机制

区法院与区物协定期交换特邀调解员和物业调委会调解员名册，共享调解资源。区诉前和解中心与物业调委会共同建立调解员入驻名册，严格筛选。区诉前和解中心与物业调委会共同建立调解员入驻名册，严格筛选。区法院吸纳优秀物业调委会调解员加入区诉前和解中心特邀调解名册，区物协吸纳符合条件的特邀调解员加入物业调委会调解员库。

第二十五条 业务培训机制

区法院联合区物协加强对物业调委会和调解员业务指导和培训，强化调解组织、队伍、制度、程序、档案等规范化建设。通过综合业务培训、庭审旁听、跟班学习、组织资深法官与优秀调解员定期或不定期专题授课等多元化形式，开展分级分类业务培训，提升调解员业务能力和调解工作质量。

第二十六条 宣传推广机制

区法院、区物协定期开展宣传推广，通过典型案例、普法教育等方式，提高当事人和社会公众对物业纠纷诉调对接机制的知晓度和信任度，积极引导当事人通过调解方式解决纠纷，依法理性维权。

第二十七条 诚信评价机制

区物协在纠纷调处过程中，不断收集汇总各物业项目的服务质量反馈意见，以此作为区物协对物业项目服务品质分级评定的参考依据之一，建立科学的物业服务企业诚信评价机制，充分发挥协会的行业自律作用。

六、其他事项

第二十八条 区法院与区物协应建立健全的信息保密制度，确保调解案件相关信息的安全。

第二十九条 区物协负责落实调解员的经费保障，区法院与区物协共同建立调解员的奖励、激励机制和考核机制，充分调动调解员的工作积极性，提高调解工作质效。

第三十条 本规程由区法院和区物协负责解释。

第三十一条 本规程自印发之日起试行。



