



淮南市人民政府办公室关于加强物业服务 纠纷调解工作的意见

淮府办〔2016〕53号

各县、区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

为充分发挥人民调解在预防、化解物业服务纠纷中的作用，保障人民群众安居乐业，促进社区和谐稳定，根据《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国人民调解法》、《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见〉的通知》（中办发〔2015〕60号）文件精神，经市政府同意，结合我市实际，现提出如下意见：

一、指导思想

以党的十八大和十八届三中、四中、五中全会以及习近平总书记系列重要讲话精神为指导，按照构建和谐社会的总体要求，以化解物业服务纠纷为主线，坚持重心下移、关口前移，构建人民调解、行政调解和司法调解良性互动机制，有效化解和减少矛盾，进一步促进社会和谐稳定。

二、工作目标



在各级政府的领导下，在同级司法行政部门和物业行业主管部门的具体指导下，遵循属地管理原则，分别设立市、县（区）、乡镇（街道）三级物业服务纠纷人民调解委员会（以下简称物调委），把物业服务纠纷化解在社区、化解在基层，最大限度地减少不和谐因素，确保人民群众安居乐业。

三、职责分工

市司法行政部门和物业行业主管部门负责全市物业服务纠纷调解工作的组织领导和统筹协调，对全市物业服务纠纷调解工作进行调研、指导。设立市物调委，负责调解重大疑难、跨区域和市领导交办的物业服务纠纷。

各县（区）设立县（区）物调委，将本辖区内重大疑难物业服务纠纷纳入县（区）物调委调解范围。督促、指导乡镇（街道）物业服务纠纷调解工作。

各乡镇（街道）依托现有人民调解组织设立乡镇（街道）物调委，开展物业服务纠纷调解工作；协调相关部门和村（居）委会，定期召开联席会议，研究、推进物业服务纠纷调解工作；引导辖区内业主或房屋使用人、业主委员会、物业服务企业等选择人民调解方式妥善解决纠纷。

各级司法行政部门牵头制定完善本辖区物业服务纠纷调解工作的各项制度；负责组建物业服务纠纷人民调解专家库；负责



人民调解组织和队伍建设；对人民调解工作进行业务指导和监督。

各级物业行业主管部门支持本辖区人民调解组织做好物业服务纠纷预防和化解工作；配合司法行政部门对物业服务纠纷调解工作中住宅物业管理法律法规的适用进行业务指导。

四、调解范围

（一）业主、业主委员会、物业服务企业之间因物业共用部位、共用设施设备在使用、维护，物业专项维修资金的使用，除共用部位、共用设施设备以外的维修、养护、管理等发生的纠纷；

（二）业主与物业服务企业之间在物业服务中，因违反管理规定、物业管理合同等发生的纠纷；

（三）业主、建设单位、物业服务企业、其他权利人之间因专有或公共部位的权属、使用以及维修发生的纠纷；

（四）业主与建设单位之间因房屋维修发生的纠纷；

（五）业主与业主委员会之间在业主大会的设立、业主委员会组建、运作和自我管理中发生的纠纷；

（六）其他可以由人民调解组织调解的纠纷。

五、工作流程

（一）受理

物业服务纠纷当事人一方向人民调解组织申请调解，另一方



同意调解的，人民调解组织应当受理。相关部门受理信访、投诉事项涉及物业服务纠纷的，可引导当事人向纠纷发生地或纠纷当事人所在地的人民调解组织申请调解。

（二）调解

人民调解组织调解物业服务纠纷，原则上应自受理之日起15日内结案，疑难复杂案件的调解期限可以适当延长，但延长期限不得超过15日。

当事人经调解达成协议的，人民调解组织应当制作人民调解协议书。当事人要求申请司法确认的，人民调解组织应当予以协助；调解不成的，人民调解组织应引导当事人通过其他合法途径解决纠纷。

（三）履行

当事人应当自觉履行调解协议，任何一方不得擅自变更或解除；一方不履行的，另一方可以向人民法院提起诉讼；对于经过司法确认的调解协议，一方不履行的，另一方可以申请人民法院强制执行。

六、工作保障

（一）经费保障

各级物调委调解纠纷，不得向当事人收取任何费用。其工作经费和补助经费，由同级财政部门按照《淮南市财政局中共淮南



市委政法委淮南市公安局关于印发〈淮南市人民调解案件补贴及人民调解委员会补助经费暂行办法〉的通知》(淮财政法〔2016〕271号)予以保障。

(二) 人员保障

物调委由经验丰富、具有专业知识、热心人民调解工作的人员组成。根据纠纷发生的具体情况 & 实行物业服务 and 社区化标准物业服务住宅小区的数量,物调委一般应配备 3—5 名专职人民调解员 and 一定数量的人民调解志愿者,由各级物调委负责招聘、招募。

(三) 场所保障

应以方便当事人为原则,由各级物业行业主管部门、各乡镇(街道)在相关单位管理用房中统筹调配,提供物调委办公场所。

七、工作要求

(一) 加强领导, 落实责任

各相关单位要把物业服务纠纷人民调解工作作为维护社会稳定的重要抓手,结合实际,认真谋划,指定专人负责。

(二) 加强配合, 形成合力

各相关单位与部门要互相配合,加强指导,形成合力,健全机制,落实措施,以切实化解物业服务纠纷为根本出发点,最大限度地发挥人民调解职能作用,全力做好物业服务纠纷排查化解

工作，确保取得实效。

（三）加强宣传，主动引导

充分利用媒体和基层组织，大力宣传人民调解化解物业服务纠纷的作用和效果，努力提高社会对人民调解工作的认知度，营造物业服务纠纷通过人民调解方式解决的良好氛围。

淮南市人民政府办公室

2016 年 7 月 15 日