

上海市浦东新区三林镇人民政府文件

浦三府〔2022〕54号

浦东新区三林镇人民政府 印发《三林镇关于加强物业管理纠纷人民调解 工作的实施方案》的通知

机关各部门，各镇管社区，各企事业单位，各居、村：

《三林镇关于加强物业管理纠纷人民调解工作的实施方案》已经镇政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市浦东新区三林镇人民政府

2022年9月15日

三林镇关于加强物业管理纠纷 人民调解工作的实施方案

为有效化解物业管理纠纷，促进社区的和谐与稳定，根据《中华人民共和国人民调解法》、《上海市住宅物业管理规定》、《浦东新区关于进一步加强物业管理纠纷人民调解工作的实施意见》等法律法规和相关规定以及市、区有关加强住宅小区综合治理的工作要求，结合三林镇实际，就加强物业管理纠纷人民调解工作提出如下实施方案：

一、组织领导

根据新区文件要求，结合镇实有人口总量大、社会经济发展引发的矛盾纠纷数量多的实情，依托三林镇人民调解委员会，常设三林镇物业管理纠纷人民调解委员会（简称镇物调委），成员单位有：镇平安办、镇社建办、镇司法所、镇城建中心（房办）（以下简称“镇房办”）、镇城管中队、各派出所、市场监督管理所、各社区、各居（村）委、第三方调解组织。镇物调委办公室设在镇房办，负责三林镇物业管理纠纷人民调解工作的组织、协调、指导、培训以及重大工作推进，聘请专业第三方调解组织参与镇物业管理纠纷调解工作。

镇物调委建立联络员制度，联络员由成员单位负责人担任。

建立例会制度，每年召开二次工作会议（可与人民调解工作会议或住宅小区综合治理工作会议合并召开），必要时可随时召开，重点研究和解决物业管理纠纷人民调解推进过程中遇到的重大问题。

平安办职责：主要负责信访工作与物业管理纠纷人民调解的有效衔接，对涉及物业纠纷的信访事项进行受理和分类。

社建办职责：主要负责依据住宅小区综合治理要求，统筹协调镇职能部门、各社区、各居村，推进物业管理纠纷化解工作。

司法所职责：主要负责镇区域内物业管理纠纷人民调解工作的指导，聘请物业纠纷问题专职律师，负责司法调解与人民调解有效衔接。

镇房办职责：主要负责物业管理纠纷人民调解与行政调解的有效衔接。负责镇物调委日常工作指导、组织管理和人员培训工作。指导居民委员会充分发挥自治主体作用，落实对业委会和物业日常运作工作的指导和监督，开展物业调解工作。将物业管理纠纷调解工作纳入各居（村）委年终考核。

城管中队职责：负责依法查处物业管理区域违法搭建建筑物和构筑物、破坏房屋外貌、损坏房屋承重结构、擅自改建和占用物业共用部分、损坏或者擅自占用移装共用设施设备、破坏绿化等各项集中行政处罚权范围内的违法行为。

公安派出所职责：参与重大疑难、群体性物业管理纠纷调解工作的现场秩序维持，对违法行为及时处置，配合开展物业管理纠纷人民调解工作。

市场监督管理所职责：依法查处住宅小区内的无证经营行为；对未经规划管理部门批准擅自将居住用房改变为非居住用房的，不予核准登记。负责物业管理区域电梯等特种设备安全监察，查处特种设备安装、改造、维修和使用中的违规行为；调查处理物业管理区域特种设备事故。依法查处物业服务活动中的各类价格违法行为等。

各社区、居委职责：在居村人民调解委员会基础上明确居村物业管理调委会职责，处理辖区内有明确职责范围的一般物管投诉，对物业管理纠纷进行定期排摸，组织开展本辖区内物业管理纠纷的人民调解工作。

二、体系建设健全与完善三林镇物业管理纠纷调解体系

（一）常设三林镇物业管理纠纷人民调解委员会（简称镇物调委）。镇物调委由镇司法所、镇房办和社会力量联合组建，镇房办负责镇物调委指导、管理及培训工作。镇物调委聘请专职物业管理纠纷人民调解员，或以购买专业调解组织方式落实专职物业管理纠纷人民调解员的聘任、待遇和经费保障。镇司法所聘请物业纠纷问题专职律师提供法律指导。鼓励大型社区在镇物调委指导下聘任专职物业管理纠纷人民调解员。

（二）明确居村物业管理纠纷人民调解组织。在原有居村人民调解委员会组织基础上增加物业管理纠纷调解职能，由居委人民调解委员会履行职责，负责处理辖区内职责明确的一般物业管理类投诉，排摸物业管理投诉与纠纷，对一般物业管理纠纷直接进行调解。

（三）鼓励物业管理、非盈利机构等组织积极参与物业纠纷人民调解工作。三林镇采取精神鼓励和物质奖励相结合，以精神鼓励为主的方式对参与物业管理纠纷人民调解工作的组织给予奖励。

三、工作机制

（一）明确物业管理纠纷受理范围

物业管理纠纷主要是指：业主或使用人、业主委员会、物业服务企业、建设单位等主体在业主自治管理、前期物业管理、物业管理服务和物业使用与维护中发生的各类争议、民事纠纷：

1. 业主或使用人之间在物业专有部分或共有部分因使用、装饰装修、租赁等发生的争议；
2. 业主与业主委员会之间在业主大会、业主委员会组建、换届、运作和自治管理中发生的争议，因业主或使用人违反物业管理区域管理规约中的约定发生的争议；
3. 业主或业主委员会与物业服务企业之间因物业服务合同履行过程中产生的争议，因维修资金使用、房屋及配套设施

设备和相关场地进行维修、养护、管理等发生的争议，因物业收费、物业服务质量、为履行职责引发损害赔偿等发生的争议；

4. 业主或业主委员会选聘、解聘物业服务企业发生的争议，物业服务企业之间在物业管理项目交接过程中因物业服务用房和物业资料交接等问题发生的争议；

5. 建设单位与业主或业主委员会之间因房屋质量及保修责任承担、维修资金设立与支付、物业管理用房配置、物业所有权归属和公共服务设施配套等发生的争议；

6. 其他因物业管理引发的民事纠纷。

（二）明确调解时限

对于符合受理条件的调解申请，应在3个工作日内予以受理，并自受理之日起7个工作日内启动纠纷调查，询问当事人的诉求及理由，核实相关事实。

物业管理纠纷原则上应自受理之日起1个月内调解完毕，经双方当事人同意的可以延长1-2个月，届时仍未达成协议的，终止调解。

（三）明确职能，逐级调解

1. 居村调委会以物业类投诉为主，对管辖区域内已明确职责的一般物业管理纠纷进行处理和调解。

2. 镇物调委负责指导居村调委会开展物业管理纠纷调解，对于居村层面调解不成功的，辖区内疑难、重大、复杂的物业

管理纠纷进行调解。

3. 镇物调委对难以调解或调解不成功的纠纷，可以会同新区物调委、新区物管中心等相关职能部门进行人民调解与行政调解的联合调解或引导进入诉讼途径解决。

四、人民调解与其他工作的衔接

（一）人民调解与司法调解的衔接

坚持调解优先原则。积极引导物业管理纠纷当事人在向人民法院提起诉讼前向人民调解组织申请进行人民调解，双方达成调解协议的，经当事人申请可由法院审查后进行司法确认；对于法院已经受理的物业管理纠纷可采取诉前、诉中委托调解方式，引导进行人民调解。法院应加强对物业管理纠纷人民调解工作的业务指导。

（二）人民调解与信访工作的衔接

信访部门接到关于物业管理纠纷的信访件，可以告知、引导信访人通过人民调解途径解决纠纷。