

# 物业类纠纷成讼率同比下降近六成

湖南法治报全媒体见习记者 蒋文娟 通讯员 向进

物业类纠纷成讼率同比下降 58.5%! 这是张家界市永定区人民法院在推进诉源治理工作中交出的一张亮眼成绩单。

为从源头上化解矛盾纠纷,实现物业纠纷的前端预防、高效化解。2022年12月16日,永定区法院联合区城市小区物业指导服务中心成立全市首个物业纠纷诉源治理工作站,对全区物业类矛盾纠纷进行集中调处,9成以上物业矛盾纠纷实现了就地调处、就地解决。

## 关口前移 让纠纷止于未诉

6月2日,永定区某街道居民李女士第2次踏进物业纠纷诉源治理工作站。让她没想到的是,3个小时后,这起拉锯了10个多月的物业纠纷案解决了。

2022年8月,因厨房下水管道堵塞返涌,致使李女士家污水浸泡受损。事故发生后,李女士多次找到开发商和物业公司要求赔偿,但因责任难以划分,双方在赔偿金额上无法达成一致,导致问题一直未能解决。今年5月10日,李女士向物业纠纷诉源治理工作站提出申请,要求开发商和物业公司赔偿损失。

为尽快解开症结,三级高级法官、驻站指导法官陈云峰与调解员多次前往小区查看房屋受损情况。因赔偿金额无法达成一致,导致纠纷一直无法解决。6月2日,指导法官组织市人大代表赵武、区政协委员胡绍刚到场调解。在法官从法律角度答疑解惑后,人大代表、政协委员也从个人经历、身边案例分析了对立、分歧焦点。经过3个多小时耐心调解,双方握手言和。开发商赔偿李女士9万元、物业公司免除李女士6年物业管理费,纠纷得以化解。



永定区法院驻永定区城市小区物业指导服务中心物业纠纷诉源治理工作站。

永定区法院坚持“源头预防、非诉挺前、多元化解”理念,建立了1名指导法官+2名特邀调解员+2名律师+N名行业专家的调解团队,实现让行内人说理、法院人说法。同时,充分发挥人大代表熟悉民情优势,建立诉源治理工作站与人大代表联络站联合解纷长效工作机制,将人大履职与法治保障作用紧密结合,推动矛盾纠纷高效实质化解。

据悉,成立仅8个多月,物业纠纷诉源治理工作站就受理物业纠纷454件,调解成功213件,仅55件进入诉讼程序,物业类纠纷成讼率同比下降58.5%。

## 示范裁判 带动类案高效化解

“工作站已帮我处理了27件案件,包括五六年前的纠纷都解决了,让我们省时省力又省心。”物业纠纷诉源治理工作



双方当事人握手言和。

站一成立,张家界某物业服务公司负责人肖春妮就将物业纠纷案件全部转过来了。

“南庄坪社区建于上世纪90年代,老旧小区多,普遍存在设施老化、房屋渗水等历史遗留问题,部分小区业主便以此为由拒交物业费。”谈起入驻的南庄坪社区,肖春妮说。

“为批量化解物业纠纷。我们选取了一到两个有代表性的小区或典型案例开展示范裁判,让其他当事人预判到同类纠纷裁判结果,为其他物业

纠纷驶入解纷快车道打下了坚实基础。”永定区城市小区物业指导服务中心主任罗创表示。

该机制推行以来,已累计推动3个小区56起物业纠纷止于诉前,真正实现了办理一案、治理一片、审理一案、教育一方的诉源治理效果。

## 整合力量 共绘解纷同心圆

“诉源治理是一项综合治理工程,只有将司法调解、行政

调解、人民调解等多方力量凝聚起来,才是为群众解决急难愁盼问题的最佳路径。”永定区人民法院党组书记、代理院长杨斌表示。

针对业主对物业公司不信任、缺乏沟通、法律知识欠缺等问题,永定区法院依托永定区“431”矛盾纠纷分级化解治理体系,联合政法委、住建、物业管理协会等部门开展公开调解、现场答疑、法治宣讲等活动,引导群众通过法律途径解决诉求,真正将矛盾纠纷化解在诉前、化解在萌芽、化解在家门口。

为实现纠纷信息互通、调解案件共享,永定区法院不断扩大多元解纷的朋友圈和同心圆,建立集业主自治、行政管理、矛盾纠纷调解、司法裁决于一体的“三点一线、协同联动”工作机制。即物业纠纷发生后,社区、小区工作人员第一时间上门处理,如调解成功,则通过“诉前调解+司法确认”“诉前调解+法院审查后出具民事调解书”模式巩固调解成果。如20天内调解不成,则通过人民法院调解平台移送至法院立案。

此外,永定区法院还持续引入社会力量,积极吸纳退休干部、社会乡贤等力量进驻工作站开展调解工作,不断壮大大调解格局,释放诉前分流新效能。

小物业就是百姓的大民生。下一步,永定区法院将充分发挥人民法院服务基层社会治理的职能作用,进一步延伸司法职能,搭建物业服务企业与业主之间沟通联络的桥梁、纠纷化解的渠道、服务提升的轨道,持续推进物业纠纷源头治理、高效化解,为服务保障民生、提升人民群众幸福感贡献司法力量。

# 精准监督当好瓜果丰收护航员

本报讯(通讯员 刘念)“你看,我们村的黄桃多饱满,还很甜呢……”走进桑植县芙蓉桥白族乡合群村,村民王莉芳笑着说。合群村共种植黄桃1200亩,树龄均为5年的丰产型黄桃树。近日,该村的黄桃开始采摘,黄桃的香甜气息弥漫在空气之中,丰收的喜悦洋溢在群众脸上。

乡村振兴产业发展到哪里,监督执纪就跟到哪里。今年,芙蓉桥白族乡纪委紧紧围

绕县纪委“三湘护农”专项行动。通过实地走访、群众随访和查阅资料等方式,紧盯干部作风、惠民惠农政策落实等情况开展全流程、跟进式监督,严查吃拿卡要、优亲厚友、贪污截留以及不作为、乱作为等问题,助力产业振兴走上快车道。

靠前监督,护航产业建设。乡纪委坚持从产业项目抓手,对产业项目基础建设立项、审核、实施、验收等方面进行全方位的监督。目前,合群村黄桃产

业发展投入355万元,村组道路和产业路硬化24公里,为全乡产业发展起了模范带头作用。

跟进监督,护航产业资金。黄桃采摘销售期间,乡纪委通过一线监督+蹲点监督的方式,一方面深入黄桃等采摘现场进行一线监督,纪检干部与农户面对面拉家常、访实情,详细了解村干部是否存在吃拿卡要、设阻刁难、推诿扯皮等问题。另一方面与乡财政所、农业综合服务中心进行对接,查看农户

的务工工资、土地流转资金是否到位。针对监督发现损害农户利益的问题线索,从严从快查处,及时疏堵点、解难点、治痛点,以强有力的监督维护农户利益。

全程监督,护航产业效能。合群村根据自身资源优势和自然禀赋,建立了产业基地,以优质稻、油菜为主的500亩粮油种植基地,以黄桃为主的1200亩果蔬基地,以土鸡和乡村土猪养殖基地。截至目前,合群村

为村民发放分红款项、缴纳医保、发放稻米等物资,共计款项60万元。乡纪委围绕村集体经济分红、务工工资、合作社账务等方面实施全程监督。目前已对两个村的村级账务进行审核,紧盯“三资”管理、惠民惠农补贴资金等事项,指导、推动13个村积极完善集体“三资”台账管理,严格落实重大事项“四议两公开”“三务”公开等制度,实现监督触角直达基层治理的神经末梢。