鹤岗市中级人民法院
鹤岗市住房和城乡建设局 文件
鹤岗市物业管理协会

鹤中法联发〔2025〕3号

关于印发《建立物业纠纷多元化解决机制的意见》的通知

各县（区）住房和城乡建设局、各县（区）人民法院、物业管理协会：

现将《建立物业纠纷多元化解决机制的意见》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

（此页无正文）

鹤岗市中级人民法院

鹤岗市住房和城乡建设局

鹤岗市物业管理协会

2025 年 8 月 12 日

关于建立物业纠纷多元化解决机制的意见

为有效化解物业纠纷，加强对物业服务企业的监督和管理，推动物业纠纷有效预防和实质化解，促进物业行业健康有序发展，依据《中华人民共和国民事诉讼法》《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》《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》《最高人民法院关于人民法院深化“分调裁审”机制改革的意见》《黑龙江省住宅物业管理条例》及黑龙江省住房和城乡建设厅、黑龙江省委社会工作部、黑龙江省信访局关于印发《关于进一步加强物业信访矛盾基层受理调处工作的通知》（黑建函[2025]88号）的通知，结合我市实际，制定如下意见。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑，创新和发展新时代“枫桥经验”，主动适应社会经济发展新常态，积极融入社会治理大局，最大限度整合解决物业纠纷各方力量，积极构建物业纠纷多元化解工作体系，着力推进基层治理体系和治理能力现代化，努力实现物业纠纷的有效预防和及时化解，有力促进社会和谐稳定。

二、目标任务

坚持民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑，全面建立市、县（区）、街道“三级联调”物业纠纷多元化解机制，打造专业化、规范化行业调解员队伍，加大对物业纠纷化解的排查力度，做到早发现、早干预、早化解，促进物业纠纷通过调解方式化解，逐步提高业主和物业服务企业的法治意识，推动业主和物业企业良性互动，提升社区自治水平，从源头上减少物业纠纷。

三、构建工作体系

在鹤岗市中级人民法院牵头统筹下，鹤岗市住房和城乡建设局指导鹤岗市物业管理协会设立鹤岗市“和美家园”物业纠纷调解中心，试点受理鹤岗市东山区爱丽小区、荣华小区、宏瑞小区物业纠纷，成功后总结经验，进行全市推广。在县（区）、街道设立物业纠纷调解机构（受理点），联合物业行业、司法系统、民间组织等各类专业调解员队伍，整合人民调解、行业自律、行政监管、司法审判各类资源，形成源头治理、标本兼治、联调联控工作合力，推动物业管理矛盾纠纷化解工作向基层延伸，努力将物业纠纷化解在萌芽状态。

（一）人民法院职责。人民法院负责对物业纠纷调解工作进行业务指导，组织招募、选聘行业调解员及业务培训；落实诉调对接成果运用，加强对物业纠纷调解协议的司法确认；在物业纠纷数量集中的区域探索开展物业纠纷巡回审判，选择典型案例就地开庭，公开裁判结果，发挥司法裁判的示范引导效应；加强对

物业纠纷案件的分析研判，向住建部门、物业管理协会提出改进、完善物业管理工作的建议意见，并配合住建部门对未经调解的此类案件当事人做好释明工作，引导当事人申请先行调解。

（二）住建部门职责。住建部门负责会同相关部门指导县（区）、街道挂牌设立物业纠纷调解机构，加强对物业管理活动的行业指导；指导县（区）物业行业主管部门对物业企业存在的不按物业服务合同履约、物业服务不规范等问题进行督促整改和监督检查，引导物业企业依法依规开展物业服务，从源头上预防和减少物业纠纷；做好辖区物业纠纷调解工作，强化重大疑难物业纠纷调解；对调解工作在物业管理政策法规、专业培训等方面给予支持。同时负责在物业服务企业大力推行物业纠纷案件先行调解工作，并对先行调解落实情况进行指导。

（三）物业管理协会职责。物业管理协会负责管理指导鹤岗市“和美家园”物业纠纷调解中心和各受理点开展物业纠纷调解工作，指导建立完善规章制度；制定行业自律准则，规范物业企业管理行为，督促物业企业提高服务质量；发挥桥梁纽带作用，积极配合相关部门开展物业纠纷预防与化解工作；宣传物业管理相关法律法规，营造法治和谐的物业管理环境；每月组织召开联席会或研讨会，协调解决物业纠纷调解工作中存在的困难和问题。鼓励物业服务企业在与业主或业主委员会等签订物业合同时将“发生纠纷时，优先选择调解方式化解纠纷”条款纳入物业服务合同中。

（四）调解案件类型。下列符合人民法院民事诉讼受理案件范围的物业服务纠纷，人民法院可以委派、委托或邀请鹤岗市物业协会调解：

1. 当事人申请由市物业协会调解的物业服务纠纷；

2. 群体性物业服务纠纷；

3. 重大、敏感、疑难、新型的物业服务纠纷；

4. 其他适合市物业管理协会参与调解的物业服务纠纷。

（五）调解员的选任和任期。调解员由鹤岗市中级人民法院聘任。鹤岗市物业管理协会应建立调解员名册并提交鹤岗市中级人民法院。调解员任期一般为 3 年，聘任期满后可以续聘。调解员必须具备以下条件：

1. 拥护中国共产党的领导，维护宪法权威，自觉遵守法律法规，无违纪违法记录，具有完全民事行为能力的成年公民；

2. 熟悉国家法律专业知识和社情民意，善于做群众工作，具有良好的沟通和协调能力；

3. 能熟练使用电脑等信息化设备，且有充足的时间开展调解工作；

4. 曾担任过律师、法官、法律工作者、人民调解员或取得《法律职业资格证书》且有一定办案经验的人员可优先聘任。

四、规范工作流程

（一）建立多元化解机制。对于欠缴物业费、新旧物业企业交接或业主委员会成立产生矛盾等日常物业纠纷，市“和美家园”

物业纠纷调解中心及各级受理点受理案件后，可先召集物业企业、业主和业主委员会进行调解，对于调解困难存在诉讼可能的群体性物业纠纷，可会同属地街道、人民法院、住建部门、物业管理协会共同研究化解方案，街道办事处落实属地管理责任，人民法院应给予司法支持和指导，住建部门加强对物业企业的行业监督，物业管理协会指导调解员队伍积极跟进工作，共同开展调解，采取多种方式推动物业纠纷化解，维护社会和谐稳定。

（二）推行先行调解机制。物业服务企业应充分发挥示范引领作用，以物业服务企业为原告向人民法院提起诉讼的物业纠纷，物业管理协会应引导其选择先行调解。当事人未经调解直接向人民法院起诉的，人民法院立案后应当先行引导当事人选择先行调解的方式解决纠纷，经当事人同意，人民法院按照属地管理原则将案件委派到鹤岗市“和美家园”物业纠纷调解中心或相关物业纠纷受理点进行调解，调解不成的转诉讼，先行调解的期限为30日，经双方当事人同意，可延长调解期限，但最长不超过60日。

（三）加强诉讼中的调解。在诉讼过程中，人民法院认为调解更有利于纠纷化解且有调解可能的，经双方当事人同意，人民法院仍可继续向相关物业纠纷受理点或调解组织委托、委派、特邀调解，诉讼中委托调解的期限为15日。

（四）完善司法确认程序。物业纠纷经调解达成协议后，双方当事人不申请人民法院进行司法确认的，由鹤岗市物业管理协

会将调解协议书、调解笔录等相关结案材料存档。双方当事人申请人民法院进行司法确认的，人民法院要及时立案审查，并依法出具民事裁定书。经人民法院依法确认的调解协议，一方当事人拒绝履行，另一方当事人申请人民法院强制执行的，人民法院要予以快速立案、快速执行。人民法院应将司法确认情况反馈给县（区）物业行业主管部门和调解组织。

五、健全工作制度

（一）信息共享制度。住建部门、物业管理协会加强与人民法院在物业纠纷调解工作中的信息互通，共同搭建信息传递平台，为实现解纷资源最大化利用、纠纷多元化解提供数据支持。

（二）联席会议制度。人民法院、住建部门、物业管理协会定期召开由各相关部门单位、业主委员会代表、物业企业代表参加的联席会议，对本辖区的物业纠纷情况进行分析研判，有针对性地组织开展物业纠纷预防和调解工作，着力解决物业管理与服务过程中发生的重大矛盾纠纷隐患。

（三）司法建议制度。人民法院在案件审理过程中发现物业企业存在服务质量不到位、侵害业主利益等违反合同约定和法律法规情形的，要及时向住建部门、物业管理协会提出司法建议。对具有行业普遍性问题的，应当向住建部门、物业管理协会发出书面司法建议书，积极推进物业管理相关问题和谐解决。

（四）无争议事实记载制度。调解程序终结时，当事人未达成调解协议的，调解员在征得各方当事人同意后，可以用书面形

式记载调解过程中双方没有争议的事实，并由当事人签字确认。在诉讼程序中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益外，当事人无需对调解过程中已确认的无争议事实举证。

六、加强工作保障

（一）加强组织领导。物业纠纷多元化解工作关系人民群众切身利益，两级法院、住建部门、物业管理协会要高度重视，充分发挥各自职能，明确责任部门和联络员，加强日常沟通协调，切实落实联席会议制度，确保工作有效开展、有序推进。

（二）加强队伍建设。人民法院、住建部门、物业管理协会要定期联合或单独对物业纠纷调解员进行业务培训，通过开展调解观摩、经验交流、业务研讨、旁听庭审等方式，不断提高物业纠纷调解员队伍的法律政策水平和调解技巧能力。各县（区）和相关部门要对物业纠纷化解工作所需经费给予支持和保障，调动物业纠纷调解员的积极性和主动性。

（三）加强宣传引导。要通过网络媒体、工作平台、工作指南、宣传手册、张贴海报等多种形式手段，加强宣传引导，广泛深入宣传物业纠纷多元化解工作机制，阐明调解高效、便捷、低成本等优点，引导当事人更多选择调解非诉纠纷解决方式。要加强对物业管理法律法规和相关知识的宣传，引导广大业主和物业企业依法理性表达利益诉求，推动物业纠纷在法治轨道上及时、有效解决。

附件 1-1：XXX 人民法院先行调解告知书

附件 1-2：不参与调解确认书

附件 1-3：XXX 人民法院委托调解通知书

附件 1-4：调解情况登记表

附件 1-5：鹤岗市物业管理协会委托调解告知书

附件 2-1：鹤岗市物业管理协会委托调解告知书

附件 2-2：鹤岗市物业管理协会委托调解复函

附件 2-3：鹤岗市 XXX 人民法院协助调解告知书

附件 2-4：鹤岗市物业管理协会调解协议

附件 1-1

XXX 人民法院
先行调解告知书

（　）黑 04　民初　　号

_____：

_____与_____

的_____纠纷一案起诉材料本院（法庭）收悉。为满足人民群众多元、高效、便捷的解纷需求，切实把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》《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》《最高人民法院关于人民法院深化“分调裁审”机制改革的意见》等法律规定和相关指导意见，经征得你方同意，本案启动先行调解程序，并同步移送案卷材料至相应调解组织。现将先行调解相关事宜以及当事人的权利义务告知如下：

1. 先行调解坚持依法、自愿原则。调解过程中当事人依法有权申请回避，并享有申请诉前财产保全、申请评估鉴定、申请查阅卷宗等权利。调解过程和调解协议内容不公开，但法律另有规定的除外。先行调解，人民法院不收取费用。

2. 当事人参与调解应遵循诚实信用原则，如存在逃避债务、

规避执行等虚假诉讼、虚假调解行为，将依法追究法律责任。

3. 人民法院委托调解的案件，调解期限为30日；经双方当事人同意，可延长调解期限，但最长不超过60日。

4. 在调解过程中，当事人为达成调解协议作出妥协而认可的事实，不得在诉讼程序中作为对其不利的依据，当事人均同意的除外；已告知相关权利和法律后果并经当事人同意的调解材料，经人民法院审查，符合法律及司法解释规定的，可以作为诉讼材料使用。

5. 当事人达成调解协议的，协议内容不得违反法律规定。如无特别约定，调解协议自当事人签字盖章之日起生效。当事人应当及时、充分履行协议。

6. 当事人申请对调解协议进行司法确认的，应向有管辖权的人民法院提出申请，由人民法院进行审查。司法确认案件不收取费用。在人民法院依法作出确认裁定后，一方当事人拒绝履行或未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

7. 当事人对先行调解有异议的，应在收到《人民法院委托调解通知书》后5日内向委托的调解组织（调解员）书面提出。

签名：

年　　月　　日

附件 1-2

不参与调解确认书

（立案前后、双方当事人、人民法院或
鹤岗市物业管理协会均适用）

我方与_____之间的物业服务纠纷一案，我方不参与物业服务纠纷多元解纷工作开展的调解。不参与调解的理由如下：

此致

鹤岗市 XXX 人民法院
（或鹤岗市物业管理协会）

当事人签名或盖章：

年　　月　　日

附件 1-3

XXX 人民法院
委托调解通知书

（　　）黑 04　民调　号

_____：

_____与_____的_____纠纷一案，根据《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十一条之规定，经本院征询双方同意，决定就本案委托给_____进行调解，现通知你方，以上通知收悉并确认无误后，请在当事人签名处签名。

当事人签名：

年　　月　　日

附件 1-4

调解情况登记表

（立案前后、人民法院或鹤岗市物业管理协会均适用、 一案一表）

原　告 （上诉人）			
被　告 （被上诉人）			
调解工作 参与人员			
接受案件时间		调解结束时间	
调解结果	1、原告（上诉人）不同意参与调解； 2、被告（被上诉人）不同意参与调解； 3、未能达成调解协议； 4、达成调解协议。		

附件 1-5

鹤岗市物业管理协会
委托调解告知书

（委托调解阶段调解委员会告知被起诉人时适用）

_____诉你方的物业服务纠纷一案，法院编立案号为（　　）黑04　民调　号。现我方接受该院的委托，对本案进行调解。

我方调解具有省时便捷、形式灵活、不收费用的特点，建议你方参与。

鹤岗市物业管理协会

年　月　日

当事人意见：我方接受建议，同意由鹤岗市物业管理协会进行调解。

当事人签名或盖章：

年　月　日

附件 2-1

鹤岗市物业管理协会
委托调解告知书

（委托调解阶段，告知被告或被上诉人时适用）

（年度）+行政区划代码+物调托+编号

你方与_____物业公司的物业服务纠纷一案，我方依照《关于建立物业纠纷多元化纠纷解决机制的意见》对本案进行调解。我方调解具有省时便捷、形式灵活的特点，建议你方参与。

鹤岗市物业管理协会

年　月　日

当事人意见：我方接受建议，同意由鹤岗市物业管理协会进行调解。

当事人签名或盖章：

年　月　日

附件 2-2

鹤岗市物业管理协会
委托调解复函

（委托调解阶段，当事人达成调解协议时适用）

鹤岗市 xxx 人民法院：

我方于　　年　　月　　日调解的_____与_____之间的物业服务纠纷一案，经我方依法组织调解，双方当事人已自愿达成调解协议，我方现将调解协议书、调解笔录、委托调解告知书、调解情况登记表及相关案卷材料一并移交贵院，请贵院依法进行审查处理。

调解员签名：　　联系电话：

鹤岗市物业管理协会

年　月　日

附件 2-3

鹤岗市 xxx 人民法院
协助调解告知书

（协助调解阶段法院案件审理部门告知双方当事人时适用）

你方与被告_____之间的物业服务纠纷一案，本院已登记立案，案号为（　　）黑 04 民初(终)　　号。我方与鹤岗市物业管理协会开展的协助调解，具有省时便捷、形式灵活的特点，建议你方选择协助调解解决争议。

鹤岗市 xxx 人民法院

年　月　日

当事人意见：我方接受建议，同意由鹤岗市物业管理协会调解员协助进行调解。

当事人签名或盖章：

年　月　日

附件 2-4

鹤岗市物业管理协会调解协议

甲 方：_____（自然人需列明姓名、性别、出生年月日、民族、住址、公民身份证号码；法人或其他单位需列明名称、住所地、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人姓名。）

乙 方：_____（自然人需列明姓名、性别、出生年月日、民族、住址、公民身份证号码；法人或其他单位需列明名称、住所地、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人姓名。）

鹤岗市物业管理协会于　　年　月　日对甲乙双方之间的物业服务纠纷进行调解。现甲乙双方自愿达成如下协议：

本调解协议自各方当事人签名或盖章之日起生效。本协议一式　份，各方当事人各执一份，鹤岗市物业管理协会留存一份，人民法院留存一份。

甲方签名（盖章）：　　乙方签名（盖章）：

调解员签名：

鹤岗市物业管理协会（盖章）

年　月　日

鹤岗市中级人民法院办公室　　2025年8月12日印发