

# “五联合+三要素”:谱写惠民利企新篇章

## 鄂尔多斯市达拉特旗推动物业纠纷多元联动化解

本报记者●李亮

“小刘辛苦你了,要不是你及时帮我更换水龙头,我家就‘水漫金山’了。”

“不用客气!我得赶紧去张叔叔帮忙装个灯具。”

这是鄂尔多斯市达拉特旗文苑新村小区业主李玉柱与物业公司维修工小刘的对话。

李玉柱告诉记者,从今年开始,小区物业公司的服务质量较以往有了很大提升,他们开始注重自身建设,针对业主的需求,力求做到随叫随到。如今,物业公司和业主之间矛盾越来越少,理解越来越多。业主和物业公司之间本质是花钱买服务,只要服务到位了,缴纳物业费不是问题。

### 一项新机制激活源头活水

达拉特旗物业服务行业之所以呈现出蓬勃发展的新气象,主要得益于达拉特旗推出的一项诉源治理新机制,即“五联合+三要素”特色做法。

“小物业牵动大民生”。达拉特旗人民法院副院长闫雅介绍,为了贯彻落实习近平总书记关于“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的指示精神,达拉特旗法院在鄂尔多斯市中级人民法院“三端五防线”诉源治理机制的指引下,聚焦“物业为民”,调研了前6年物业纠纷案件的特点和成因,审时度势、大胆创新,在全区法院系统内率先探索出了一条“五联合+三要素”诉源治理新路径,推行集业主自治、行政管理、行业调解、司法裁决于一体的物业管理和纠纷调处新模式,打出了联动解纷“组合拳”,让物业纠纷止步于诉讼。此举也是达拉特旗推进市域社会治理现代化、优化法治化营商环境的有益实践。

“五联合”即由达拉特旗委政法委牵头,通过联合业主委员会、街道社区、物业行政主管部门、物业纠纷调解中心、人民法院,充分发挥群众自治、行政主管、行业管理、行政监管、司法服务等功能和职能,实行评分监督、分层递进调解工作机制,开创基层治理共建共治共享新局面。

“三要素”是指通过“诉前调解、要素审判、小额速裁”三步走的模式,将物业纠纷案件的调处贯穿于诉前、诉中阶段,最大限度为当事人减轻诉累,切实提升群众的司法获得感。

“2016年至2021年,我院共计受理物业纠纷案件7335件,平均每年1200余件。今年,截至目前,我院受理的物业纠纷案件还不到20起,受案数量出现了‘断崖式’下降。这是‘五联合+三要素’诉源治理机制所发挥的作用,好多物业纠纷在非诉讼阶段就得到化解,物业公司也开始注重服务质量的提升,从源头上减少了



小区业主向物业纠纷调解中心赠送锦旗。 邱涛 摄

物业纠纷的发生,有效节约了司法资源和司法成本。”提起“五联合+三要素”机制的好处时,达拉特旗法院立案庭庭长邱涛笑容满面地说道。

### 一张“调查表”倒逼服务升级

诉源治理的最好体现就是“天下太平”,从源头上减少和消除矛盾纠纷的发生。基于此,达拉特旗在物业纠纷的“防”字上做实了文章,通过五部门联合赋分的方式强化监管,倒逼物业公司提升服务质量,从源头上降低物业纠纷的发生率。

《物业公司合同服务履行事宜调查表》便是达拉特旗物业协会、住房保障综合服务中心、业主委员会、街道办事处、社区五方联合“悬在”物业服务企业头上的“监督利剑”,也是物业公司收取物业费的一张“权益保障卡”。

该调查表由上述五部门按照《考核评分细则》以百分制的形式评估打分,得分低于60分的,视为服务不合格,由物业管理行政主管部门

对物业企业下发限期整改建议书,并对整改情况进行验收,直至合格为止,仍不合格的,给予行政处罚;得分高于60分的,如发生矛盾,物业纠纷调解中心将双方争议焦点以表格填充的形式进行固定,如调解不成,此表格可作为法院日后审理该纠纷的参考依据。这就意味着物业服务不达标企业,向法院主张业主缴纳物业费的诉求也不会得到支持。

这张调查表虽然是“监督利剑”,但对于物业企业的健康发展来说却是一把“尚方宝剑”。鄂尔多斯市首佳物业管理服务有限公司总经理焦海荣对此深有体会,他说:“这种多部门联合评分监管的形式确实好,为企业运行赋能增效,让我们看到了行业发展的美好前景。物业公司的生存之本就是服务质量,目前,通过强有力的监管监督,彻底打消了物业服务人员的‘躺平’思想,想方设法为业主着想,不断提高服务能力和水平,使物业企业真正走上规范化、制度化、法治化的良性发展轨道。”

### 一场“及时雨”浸润百姓心田

如何把物业纠纷在诉讼前“一网打尽”?达拉特旗在做实“防”的同时,力争在“调”字上求突破,凝聚源头化解合力,打造多元解纷共治新格局,让物业纠纷联动化解衔接机制成为一场“及时雨”,浸润群众心田,促使物业纠纷预防在源头,化解在诉前,促进物业公司与业主之间形成良性的信赖关系。

2022年4月1日,达拉特旗委政法委与达拉特旗法院联合发文,印发了《达拉特旗物业纠纷联动化解衔接机制的若干实施意见》,为凝聚共识、多元共治提供了制度支撑,正式吹响了物业纠纷联动化解的“冲锋号”。

据了解,物业纠纷联动化解是按照分层递进的方式推进的。业主与物业公司发生纠纷后,首先发挥业主自治功能,由业主委员会组织双方协商调解,调解不成的,由街道社区进一步组织协调,仍达不成一致的,最后由达拉特旗物业纠纷调解中心及时召集物业企业、业主、业主委员会进行调解。经多部门联动调解无法实现双方利益时,引导当事人进入诉讼程序。此时,“三要素”便开始“登场”了。法院组织双方当事人填写《达拉特旗人民法院物业服务合同纠纷案件审判要素式询问表》,进一步明确案件争议焦点,并由法官组织开展诉前调解,调解不成的,迅速转入速裁团队,按照小额诉讼程序审理,使物业纠纷的处理更加便捷、高效,实现案结事了人和。

“小小调解室,发挥大能量”。今年以来,设立在达拉特旗法院诉讼服务中心的物业纠纷调解中心成功调处物业纠纷149件。墙壁上挂着一面面锦旗,是群众满意度和认可度的最好证明。

“调解中心的调解员从法律和事实方面进行释法明理,让我心服口服,我的心气儿顺了,欠物业公司的物业费当场就履行了,特别是调解员的态度让我感到非常暖心。”因对物业公司工作人员服务态度不满的恒润小区业主李振荣,说起物业纠纷调解中心的调解工作时,竖起了大拇指。

“诉源善治,倾情为民”。达拉特旗充分发挥司法护航发展的优势,以“司法为民”的情怀,履职尽责的行动,蓄势发力,努力为辖区企业营造稳定、公平、透明的法治化营商环境,奋力服务保障民生,全力推动市域社会治理现代化,确保平安达拉特,法治达拉特建设工作走深走实,以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。



# “萤火虫”行动打造夜幕下的流动普法新阵地

本报讯(记者 李亮)“我们的电动三轮车车身在夜间‘亮’起来了,政府部门的这个做法真好,一方面,保障了出行安全,让后方车辆能够及时发现我们;另一方面,也提升了群众的法治观念,让普法宣传‘动’起来,成为了一道靓丽的风景线。”看着自己的爱车被印有普法宣传标语的反光贴“装扮”一新,鄂尔多斯市达拉特旗中和西镇南伙房村居民白先生对达拉特旗司法局基层普法的新举措竖起了大拇指。

随着群众生态环保理念的提升,农村牧区电动三轮车的普及率和保有量大幅增加,已成为群众务农、出行的主要交通工具。在对基层群众出行特点的综合分析后,达拉特旗司法局巧妙地将普法宣传融入百姓的生产生活,探索出了“萤火虫”行动基层普法新路径,“点亮”了夜幕下的流动普法风景线,打造了更接地气、更具有人间烟火气的普法惠民新品牌,为基层市域社会治理贡献了司法行政智慧。

在新思路、新举措的指引下,达拉特旗司法局迅速动员各乡镇司法所工作人员及



免费粘贴普法宣传反光贴。 徐宇 摄

“麦穗儿”法律服务志愿队,以走村入户的形式,积极开展“萤火虫”行动,把“法治”送到

群众身边。连日来,各苏木镇司法所工作人员、法

律服务志愿者用脚步丈量责任,免费为群众的农用车、电动三轮车等发放、粘贴专门定制的印有普法宣传标语的反光贴。该普法反光贴不仅能起到提醒机动车驾驶人及时避让和防范的效果,而且还将农用车、电动三轮车变成流动普法新阵地,让宪法、法律援助、人民调解、公共法律服务等内容“亮”起来、“动”起来,形成了随处可见、全时空可见的普法宣传新格局,切实增强了基层群众的法治观念和法律知识。同时,也有效保障了夜间出行群众的生命财产安全。

在此次“萤火虫”行动中,司法所工作人员除现场发放、粘贴普法反光贴外,还通过“以案释法”的方式为群众讲解了交通安全法、法律援助法、土地管理法等内容,向群众宣讲粘贴反光标识的重要作用,号召他们遵守法律法规,自觉养成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的好习惯。

据了解,此次“萤火虫”行动共覆盖全旗133个村社,发放、张贴普法反光贴5000余份,建立流动普法阵地2000余个,为基层市域社会治理提供了法治保障。