



近年来,随着城镇化的加速推进,物业服务行业发展迅速,随之而来的是物业服务水平与居民不断增长的物业服务需求矛盾日益突出。此类纠纷看似是“家门口的小事”,实则关系到千家万户的“幸福指数”,若长期得不到妥善解决,轻则会引发业主与物业公司的对立冲突,重则激化邻里矛盾、影响社区和谐,成为制约基层社会治理的“堵点”。因此,业主、物业企业、行业主管部门均希望通过法律途径解决问题,并期盼高效处理纠纷。为此,乌海市海勃湾区人民法院创新工作模式、凝聚多方合力,通过开展矛盾前端化解、组建专业化办案团队等举措,多元高效化解矛盾纠纷。



开展“庭后五分钟”普法

联动共治聚合力 多元化解破难题

乌海市海勃湾区人民法院构建物业纠纷治理新格局

本报通讯员●苗丽●孟庆光●吕月月

下沉一线 建立多元化解“新机制”

海勃湾区法院积极探索化解物业纠纷新模式,深度参与海勃湾区社会治安综合治理中心物业纠纷化解工作,组织法官下沉社区开展调解工作,推动矛盾纠纷实质性化解。

为提升调解工作的专业性与覆盖面,该院与乌海市物业管理协会、海勃湾区房产和物业服务中心多次会商,建立常态化会商机制,明确各方在纠纷化解中的职责。今年以来,该院联合海勃湾区社会治安综合治理中心多次组织开展业务培训与实践指导,围绕物业纠纷调解技巧、物业服务质量实地勘察等关键环节统一标准,确保调解工作规范高效。同时,针对君正、中央公园、云泉公馆、依林等居民小区存在的突出问题和实际情况,该院发布21份具有示范性的典型案例,为调解工作提供统一标准和专业指引。2025年上半年,该院指导海勃湾区社会治安综合治理中心成功调解物业纠纷803件,既化解了物业欠费纠纷,又从源头减少了诉讼增量。

专班精审 破解案件办理“千千结”

针对早期以支付令督促缴费效果不佳的问题,海勃湾区法院在立案庭设立物业纠纷案件专班团队,推行“快立快审”机制,实现“专人专办、精准施策”。

对于欠缴物业费的“钉子户”,该院进行立案审理,立案后先对物业公司服务质量进行严格审查:下沉至小区所在社区征求意见,邀请业主委员会、物业公司召开座谈会,全面了解物业公司服务短板。若业主普遍反映物业公司服务不到位,法院会在诉讼过程中督促物业公司限期整改,将诉讼过程转化为提升服务水平的“倒逼机制”。

审查中,法官深入研究物业行业特点与法律适用难点,结合案件类型总结审理规律,在庭审中厘清业主与物业公司的权利义务,通过规范裁判引导双方依法履约。2025年上半年,该院开庭审理的17件案件中,当庭调解7件,为基层社会治理注入了司法动能。

同时,该院创新“庭后五分钟”普法机制,针对案件涉及的物业费缴纳、服务标准等热点问题,结合《中华人民共和国民法典》相关条款进行现场解读,让当事人明晰法律边界,实现“审理一案、教育一片”的法治宣传效果。某物业公司代表在庭后交流中说道:“以往处理纠纷多凭经验,今天通过现场解读才意识到规范管理的重要性,以后我们一定更加注重依法依规开展工作。”不少业主也表示:“原来拒交物业费可能违法,以后一定要合理合法维权。”



开展“家门口”普法活动

海北街道和平东社区

云泉公馆小区共建共治议事会



召开物业服务共治共建座谈会



物业案件庭审现场

以案说法 激活法治宣传“新动能”

为强化司法公开与法治宣传效果,今年以来,海勃湾区法院选取争议较大的物业服务合同纠纷案件开展示范性庭审观摩活动7次。

庭审观摩活动中,该院邀请海勃湾区人大代表、政协委员、海勃湾区住建局及乌海市物业管理协会代表到场监督,并组织案涉小区业主、物业公司“零距离”旁听,通过直观展示庭审流程与裁判思路,让代表委员“沉浸式”体验司法公正,也让物业公司认识到自身在管理和服务方面存在的不足和漏洞。同时,让业主明确哪些行为不可为,避免出现以“服务不到位”为由拒交物业费的非理性行为,从而推动物业公司 with 业主形成良性互动,共同提升小区治理水平,将司法公信力转化为社会治理效能。

联动共治 形成齐抓共管“新格局”

海勃湾区法院立足物业纠纷涉及多部门的特点,牵头建立了“法院+住建+社区+N”联动机制,将街道、社区、住建部门、物业管理协会等纳入治理体系,形成齐抓共管的工作格局。

办案法官在立案前组织社区、小区业主、业主委员会、物业公司召开座谈会,让各方充分表达诉求、加深沟通,针对业主关心的服务质量、费用收取等问题进行集中答疑;定期与相关单位召开联席会议,通报纠纷处理情况,协调解决物业服务中的共性问题,推动矛盾纠纷化解工作从“个案化解”向“系统治理”转变,实现多元解纷全覆盖。

为从根本上提升物业服务水平,该院以司法建议促规范,驱动行业发展不断升级,充分发挥司法建议的指引作用,向乌海市物业管理协会发出司法建议,督促其加强对物业服务企业的法律法规培训。乌海市物业管理协会积极响应,将物业管理条例及相关法律法规培训纳入行业管理重点,通过集中授课、案例研讨等方式强化物业管理从业人员的法律意识与服务技能,推动物业服务企业规范服务流程、提升服务质量,从源头减少因其服务不到位引发的纠纷,实现“纠纷化解”与“行业提升”双向共赢。同时,针对物业纠纷中高频出现的“物业公司服务不达标能否拒交物业费”“业主车辆受损谁来担责”等问题,该院干警深入小区开展普法宣传。

今后,海勃湾区人民法院将持续深化物业纠纷多元解纷机制,逐步完善“调解为主、诉讼为辅”的纠纷化解流程,推动物业服务向品质化、精细化转型,为打造共建共治共享的社会治理格局贡献法院力量。