

# 化于未发 止于未诉

## ——全市法院推进物业纠纷诉源治理工作纪实

□李丹 葛君

物业服务合同纠纷案件,连续三年收案数同比降幅超10%;2023年,物业服务合同纠纷诉前调解成功率达45.32%,诉讼案件调撤率达78.83%……

物业纠纷治理,一头关系着群众生活品质,一头牵动着社会安全稳定。近年来,全市法院秉持“民生无小事”理念,积极践行能动履职,坚持“抓前端、治未病”,做深做实新时代“枫桥经验”,努力把物业纠纷化解在基层、消弭于萌芽。

### 多元协同,实质化解促和谐

“装修房屋、营造舒适的生活环境,虽属依法行使自己的权利,但也不能超过正当合理的限度,必须充分考虑对相邻他方可能造成的不利影响……”看到法官、人民调解员登门拜访,自知理亏的丁某同意整改恢复原状。

丁某装修房屋时,擅自改变房屋原户型,导致自家公卫正对楼下厨房。楼下业主通过物业多次与丁某沟通未果,遂诉至盐都法院。本着“将矛盾纠纷化解在诉前”理念,该院立案庭法官知悉后第一时间邀请人民调解员前往丁某家中开展诉前调解,经过耐心细致的释法说理,促使丁某换位思考、同意整改,最终双方握手言和。

多方借力、协调联动,市中院联合市物业管理中心、市物业管理行业协会常态开展“物业纠纷‘司法+行政’审调相融合”系列活动,同时加强与业主委员会、居民委员会、人民调解委员会配合,做实司法调处与行业调解、人民调解的入轨对接和实质化运行。苗头预警、源头化解,聚焦群众线上投诉量大、反馈处理时间较长等问题,市中院与市“12345”在线平台等建立“快速响应、接诉即办”机制,2023年纠纷线上一次性办结率提升12个百分点,有效避免“线上投诉”升级为“线下信访”。注重实效,跟踪督促,推行物业纠纷案件调后回访制,及时督促当事人履行调解协议,防止矛盾反弹升级。

“物业纠纷调处工作不容易,既需要调解机制的全方位覆盖,更需要调解人员非同一般的热心、耐心、细心和同理心,法院在这方面做足了加法,让群众的司法获得感更加充盈!”在市政协组织的法院物业纠纷诉源治理调研活动中,参加观摩的政协委员们对全市法院物业纠纷多元化解取得的成效给予充分肯定。

### 能动履职,源头预防见实效

“我们一定认真履职,摸清小区居住人员底数,修复电梯、监控设备,加强小区安全管理。”

近日,市中院在审理一起案件中通过走访发现涉案小区管理存在问题,居民对小区电梯、楼层监控经常损坏以及地上车辆停摆无序

等问题意见较大,于是与当地社区干部、物业公司管理人员座谈交流,并提出加强小区设备维护、安全管理等方面意见建议。

抓前端、治未病,市中院先后组织开展《盐城市物业管理条例(征求意见稿)》研讨活动4次,从司法角度提出完善意见建议13条,为物业纠纷制度化处置贡献司法智慧。针对案件审理过程中发现的物业纠纷典型矛盾、突出问题,深入调查研究并形成司法建议。近三年,全市两级法院共向有关部门、单位发送司法建议12篇,助力补齐物业纠纷治理短板。

注重物业服务领域分析研判,积极主动与物业纠纷多发、频发社区对接,跟踪关注业主与物业服务企业的矛盾根源,运用类案推送、判后答疑、法官释法等方式,主动提示风险,引导当事人规范行为,促进高效化解物业服务合同纠纷群体性案件多发、跟风式诉讼等问题,确保“小事不出社区、大事不出街道,纠纷就地化解”。

同时,充分发挥小额诉讼程序便捷高效、终局解纷的制度优势,2023年,全市法院物业纠纷小额诉讼程序适用率达87.4%,有效节约司法资源、减少群众诉累。

### 示范引导,裁判普法两不误

某物业公司在服务期间所得的快递柜租金收益、基站场地使用收益等收益应属于全体业主所有,物业服务企业利用业主的共有部分产生的收入,在扣除合理成本之后,应将其占有的公共收益返还给业主委员会。

某物业公司撤离小区,但未对服务期间小区公共收益情况予以公布,也未将公共收益交付小区业主。该小区业主委员会遂起诉至法院,要求物业公司返还公共收益。承办法官要求当事人双方及部分居民代表来到物业纠纷巡回审判点,详细解释相关法律规定,让“家门口”的法庭成为一次普法“公开课”。

从“坐堂问案”到“上门服务”,迈出的是脚步,温暖的是民心。2021年以来,全市两级法院累计开展“物业纠纷审判进社区”专项活动132场,在维护当事人合法权益,化解群众烦心事、揪心事、闹心事的同时,努力实现“审理一案、化解一类、治理一片”的良好效果。

用“有意思”的语言讲好“有意义”的道理,使司法裁判“文本法”的适用符合人民群众感受的“内心法”。市中院近三年召开物业纠纷审判工作新闻发布会2次,发布典型案例20个,为人民群众提供行为指引和价值引领。组织干警主动走进社区、走上街头,累计开展涉物业纠纷宣传等主题普法活动63场,举办法治讲座34场,向物业公司 and 社区群众发放物业法律知识宣传手册5000余册,推动业主和物业服务企业在法治轨道内解决矛盾的意识 and 能力不断增强。

## 盐城经开区检察院 获评“江苏省示范档案室”

盐城晚报讯 近日,省档案局、档案馆发布《关于2023年度机关团体企事业单位档案工作检查评价结果的批复》,盐城经开区检察院获评“江苏省示范档案室”。

近年来,该院档案工作在院党组的正确领导下,紧紧围绕中心工作,锐意进取、争先创优,着力推进档案管理规范化、现代化建设。强化责任意识。院党组高度重视档案管理工作,把档案管理工作列入重要议事日程与其他检察工作同步部署、同检查、同考核。优化管理机制。完善档案工作组织领导,形成了检察长亲自抓、分管领导经常

抓、办公室具体抓、各部门有专人配合的档案管理工作机制。加大基础建设。瞄准“硬件一流,应用一流”目标,加强科技支撑,配备专业设备,实现数字化、集约化档案管理,顺利通过“江苏省AAAA级数字档案室”评估。注重素能提升。定期邀请市档案管理专家来院把脉问诊,并及时加以改进、完善,倒逼档案人员不断提高专业业务水平。

该院将以获评“江苏省示范档案室”为契机,进一步加大工作力度,不断提高档案工作规范化、精细化、科学化水平,不断推动档案管理工作再上新台阶。

李珊 许洪峰

## 射阳检察院 以“我管”促“都管” 规范社区矫正

盐城晚报讯 为进一步规范社区矫正执法工作,提升社区矫正工作质量,近日,射阳检察院组织干警对辖区各司法所开展社区矫正专项检察监督活动,并针对发现问题及时向有关单位制发了检察建议。

活动中,检察官仔细查阅在册社区矫正人员台账、工作档案,重点对社区矫正人员的人矫、走访、日常报到、公益劳动、集中学习、请销假等情况进行全面监督检查。同时通过召开圆桌会议,与司法所工

作人员、部分社区矫正对象进行交流,深入了解社区矫正对象的思想动态和生活情况。

开展此次社区矫正检察监督活动,督促司法所掌握社区矫正对象实时动态,进一步规范了社区矫正管理和教育工作。下一步,该院将继续提升刑事执行检察监督职能,贯彻落实上级检察机关对社区矫正巡回检察工作的部署要求,依法能动履职,推动以“我管”促“都管”,助力社区矫正工作提质增效。 蔡振亚

## 射阳法院开发区人民法庭 小案不小办 积极调解赢民心

盐城晚报讯 近日,射阳法院开发区法庭成功调解一起民间借贷纠纷案件,顺利帮助当事人追回拖欠多年的欠款。

2020年6月,管某向杨某某立据借款,约定还款日期为2021年10月。而后,管某未按约定偿还借款,杨某多次催讨,管某以杨某委托其投资某平台盈亏自负为由拒不偿还,杨某索要无果,诉至射阳法院。

承办此案后,法官仔细翻阅历次审理卷宗、公安卷宗,调取银行转账记录等,抽丝剥茧、深入查明事实真相,并在庭审中有力击碎管某多次提交的自制证据和所谓的证人证言。

庭后,法官组织当事双

方进行“背对背”调解,经过法官耐心细致、反复多次的释法明理,当事双方达成和解,管某当场偿还借款8000余元,余款杨某自愿放弃。至此,该案得到实质性化解。

**法官提醒:**民间借贷纠纷诉讼中,当事人在庭审中务必如实陈述,不得虚假陈述、提供虚假证据,否则将承担不利的法律后果;借贷关系中,出借方需向法院提交原始的、完整的借据、欠条或其他债权凭证等证据材料,不得出现裁剪等情况,否则将自行承担相应的法律后果;证人作证时,务必如实陈述,不得虚假陈述、提供虚假证据,否则将承担不利的法律后果,构成犯罪的,依法追究刑事责任。 余轩

**中国公证**  
CHINA NOTARY

**亭湖公证处** 电话:88316307

地址:盐城市亭湖区人民中路76号

**盐都公证处** 电话:88320196

地址:盐城市青年中路26号圣华名都大厦2幢10楼

**建湖公证处** 电话:87081508

地址:建湖县人民南路440号(建湖县人民南路666号)



**盐城仲裁委员会**

YANCHENG ARBITRATION COMMISSION

**签订合同选仲裁  
解决纠纷靠仲裁**  
规范合同 降低风险

仲裁热线:4007107113

传真:0515-88377958

咨询电话:86663121 86663651

86663902 86663309

官方网址: <http://www.yczcw.cn>

地址:盐城市亭湖区毓龙东路17号(毓龙桥东侧路南)