

如何让群众住得舒心?

杭州钱塘探索物业纠纷“多元共调”

本报记者 沈艳瑜 通讯员 罗佳骊 汪晓蓉

居者有其屋,是每一位市民的期盼。放眼杭州钱塘,处处是热火朝天的建设景象,随着城市化率的提高,物业矛盾纠纷也日益增多,业主、物业公司、开发商等群体对于调解需求的呼声日益高涨,由杭州市钱塘区住建局组建的物业纠纷人民调解委员会应运而生。

“小物业”牵动“大民生”,自2019年成立以来,钱塘区物调委针对物业纠纷专业性强、法律关系复杂、化解难度大的特点,整合行业资源、培养调解力量,将矛盾预警、诉前调解、纠纷溯源等各个环节有机结合起来,“多元共调”,切实将矛盾消解于未然,努力打造共建共治共享的物业纠纷治理格局。

挖掘「领头羊」

专解物业纠纷

火车要想跑得快,还得靠车头带。钱塘区物调委主任项朝阳是“全国人民调解能手”“首批全省人民调解专家”,他之前从事物业管理十余年,转行物



顺利解纷后,项朝阳(右一)与大家合影

业纠纷调解得心应手、见解独到。

一次,物调委受理了一起长达7年的房屋渗水维修纠纷。当事人王某的房子于2011年11月交付,2015年房屋外墙出现渗漏情况,王某向小区物业公司反映,因房子还在质保期内,外墙渗水问题由开发商负责维修。开发商进行了维修,因外墙渗水导致王某房屋户内部分墙面受损,他要求开发商一并处理,但直至2022年,双方因墙纸的样式、品牌选择始终无法达成一致,矛盾不断升级。

调解会上,项朝阳听取了当事双方的陈述,然后分析案情,总结出三大难点:一是房屋交付已过去7年,业主要求墙面恢复原状,从样式、材料上根本无法实现;二是业主对于墙面损坏提出自行维修方案,

但需要开发商照价赔偿,而开发商认为业主指定的标准过高;三是纠纷内容涉时间跨度较长,积怨颇深。就此,项朝阳找到突破方向,采取“背靠背”的调解模式从处理方案、维修面积、品牌溢价等角度出发,分别与当事人进行沟通,动之以情晓之以理,最终促使当事人互谅互让达成一致协议。

除了带头人项朝阳以外,杭州泰源信息技术有限公司也参与选聘了几位专业素养过硬的专职人民调解员加入物调委,包括一名市级年度“十大调解能手”、两名区级“先进人民调解员”,大大提升了纠纷化解的精准度和成功率。截至目前,钱塘区物调委已受理物业纠纷609起,共计有效调解443件,有效调解成功441件,调解成功率达99.5%。

聚焦「服务者」

护航小区和谐

调解“小”矛盾,解决“大”问题,物业公司作为小区服务者,与业主生活距离近且接触频繁,业主与物业公司之间的矛盾纠纷需要用更多柔性手段去化解。

2022年年初,钱塘区某小区业主装修,造成楼下业主姜某家中吊顶内的电线管大面积脱落,引发短路。姜某认为物业公司未在第一时间对楼上业主尽到监管和制止的义务,要求物业公司承担赔偿责任,并对物业服务提出异议。而物业公司则表示,姜某投诉后已经派人上门查看,尽到了提醒义

务。双方各执一词,区住建局多次组织调解均无结果。

2023年,住建局与物调委共同就此案组织当事双方面对面调解。项朝阳从“法、理、情”入手,对案件进行跟踪了解,先缓和当事双方的情绪,为沟通搭建良好平台,再向双方释法明理、耐心解惑,最终引导双方换位思考、相互理解,达成一致意见。

近年来,小区业主未缴纳物业服务费的案件与日俱增。钱塘区物业服务项目共计211个,其中住宅项目157个、非住宅项目54个,许多小区都存在

物业费欠缴纠纷,此类纠纷涉及户数庞大,欠费金额动辄几百万。

如何平衡好业主和物业公司之间的关系,是解决矛盾纠纷、维持小区和谐稳定的关键所在。钱塘区物调委将物业纠纷调解作为诉源治理工作,对物业费欠缴纠纷存在问题“把脉问诊”,分层分类处理业主的诉求,有效加强了物业与业主的沟通,将物业纠纷化解在前端。目前,物调委已为全区多个小区物业服务项目追回物业费欠款570余万元,为300多户业主成功调解减免违约金190余万元。

探索「多元共调」

兼顾前端末端



物业纠纷三级联调



物调委服务站“共享法庭”座谈会



物调委服务站“共享法庭”调解现场

“物业纠纷错综复杂,光靠调委会的力量远远不够。”项朝阳说,这不是物调委的单打独斗,而是集聚了基层调解、行政调解、行业调解和司法部门法律支撑的“多元共调”,三级联调机制正是物调委对“多元共调”的创新探索。

不久前,一家业委会和物业公司因选聘、续聘问题闹得不可开交。原来,2019年,该业委会与A物业管理服务有限公司签订《物业服务合同》,约定2019年1月18日至2022年1月17日由A公司提供小区物业服务。物业服务合同到期后,因为一些客观原因,续签工作一直延迟至今年都未完成。

业委会以A公司未提交书面续聘意向回复函为由,认定该公司无续聘意向,继而公开招标选聘了B公司为小区提供物业服务,并签订了合同。A公司无意撤出小区,拒绝进行物业交接。双方就续聘程序及小区质保金到期退还等事项产生纠纷。钱塘区物调委及时介入,与区住建局、属地街道、社区等多

部门启动三级联调机制。

项朝阳将情况详细整理后,联合属地街道组织第一次协调会。他首先倾听了当事双方各自的诉求,梳理矛盾点,提出一揽子“打包”的调解方案。物调委先后三次参与区住建局、属地派出所、属地街道等单位的共商会,保持信息互通,及时反馈对接,通过线上、线下持续约谈劝导当事双方,对合理的诉求予以支持、对不合理的诉求劝导放弃,释法明理进行利弊分析,最终促使双方和解。

解纠纷,既要抓末端、治已病,更要抓前端、治未病。

2022年3月,区住建局与钱塘法院联合打造的物调委服务站“共享法庭”成立。该站是集成数字法院软件模块,行业调解主导,人民、律师等多元调解力量辅助,法官指导调解的多元解纷体系,真正发挥出矛盾纠纷化解多元化“一站式”作用。

去年年底,“共享法庭”受理了一起小区物业费退还纠纷。某房产公司2012年开发的小区项目截

至2020年已交付满8年,且物业保修金储存期满8年,而房产公司要求该小区业委会配合退还物业保修金的事项迟迟无法落实。经了解,小区质保期内存在公共区域、楼栋外墙漏水问题,小区在建设时,房产公司还擅自将原图纸设施位置改建成绿化。业委会认为房产公司遗留问题尚未解决,遂不配合。

了解矛盾症结后,“共享法庭”庭务主任、调解员建立调解专班,组织各方代表进行调解。调解员详细讲解《浙江省住宅物业保修金管理办法》《杭州市物业管理条例》等相关法规,在法律层面拉近双方共识;在具体事项上强调核心事实,淡化细节争执。最终,当事双方达成调解。

“多数物业纠纷的案情并不复杂,但这些琐事与居民生活息息相关,我们调委会将继续致力于探索优质的司法服务和完善的解纷体系,推动辖区物业服务行业规范化、智慧化、现代化发展,让群众住得更舒心。”项朝阳说。