

“小物业”牵动“大民生”

武义法院探索物业纠纷治理“最优解”

通讯员 应倩

物业服务不好可以拒缴物业费吗？房屋漏水是不是物业的责任？物业纠纷看似小事，却关乎每个居民的日常生活，关系到社会和谐稳定。

2024年，面对物业纠纷多发高发的情况，武义县人民法院主动融入社会治理大格局，聚焦物业服务规范难、物业费收缴难两大问题，坚持“源头预防、联动治理、实质化解”工作理念，完善物业纠纷多元化解机制，助力营造诚信和谐的社会环境。一年来，共指导物业纠纷调解520余次，调解成功480余件，自动履行率87.14%。

“协调联动+齐抓共管”，凝聚纠纷治理合力

店铺刚租出去还没几天，租户就因为房屋漏水要求退租。“我们找物业，物业说找开发商，结果半年了都没有人来处理！”两个月前，家住武义某小区的业主李先生来到武义法院物业纠纷共享法庭求助，要求开发商赔偿自己租金损失12000元，同时免除漏水期间的物业费2000元。

考虑到业主情绪较为激动，且矛盾涉及开发商、物业多方，共享法庭庭务主任金航健立即邀请联络法官、建设局物业管理科负责人、物业协会工作人员等组织各方开展调解。

调解现场，李先生和开发商、物业公司工作人员各执己见、互不相让。开发商表示，目前李先生家的漏水问题已处理好，不存在其他损失赔偿。物业公司则称，质量问题是开发商的事情，与其无关，业主无权拒绝缴纳物业费。

“房屋买卖合同的相对方是开发商，在保修期限内发生的房屋质量问题应按约履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。”“漏水虽然不是物业的责任，但是物业有义务协助业主解决问题，及时向业主提供化解方案。”听取各方意见后，联络法官与建设局物业管理科负责人共同对纠纷所



涉及的法律法规进行了条分缕析，帮助各方理顺不同的法律关系，同时引导双方冷静情绪、换位思考。

经过反复释法明理，开发商最终同意给予李先生适当的经济补偿；李先生也当即履行了拖欠的物业费，并承诺今后按时缴纳物业费；物业公司则承诺积极回应业主合理诉求，切实提升物业服务质量。纠纷得到圆满解决。

在调解过程中，物业协会工作人员还



武义县三方协同综合管理服务中心(物业纠纷共享法庭)

就业主反映的公维资金账目记录不规范、物业服务人员服务态度差等问题约谈了物业公司，督促其加强服务水平。

“物业纠纷治理不能唱‘独角戏’，需要多方力量共同发力。”武义法院党组成员、常务副院长毛飞介绍，物业纠纷共享法庭于2024年8月在武义县三方协同综合管理服务中心挂牌成立。庭务主任由兼具社区工作经验的建设局物业管理科工作人员担任，法院抽调精干力量组成专业化调解

团队，负责指导调解、司法确认、督促履行等工作，构建起“行业牵头、调解为主、法院指导”的解纷工作新格局。

作为县域“物业提升管理小组”成员单位，2024年，武义法院联合相关部门出台了《武义县物业纠纷预防化解工作指引(试行)》，细化强化行业监管、构建逐级过滤解纷机制等13条具体举措，定期召开联席会议共商难题，为实质性源头预防化解物业纠纷提供针对性解决方案。



召开物业纠纷多元化解工作推进会

“小区卫生状况差，进门大灯坏了也不及时维修，物业公司的工作人员还经常缺岗。”“我不是不交物业费，是物业公司没有履行好职责，小区外墙、绿化维护不到位，自家车位老是被人占用。”2024年4月，武

义某物业管理公司因70余名业主拒缴物业费，多次催收无果后，将业主们集体诉至法院。

通过前期排查和研判，承办法官发现，业主们拒缴物业费的原因相似，都是对物业服务有所不满。虽涉及金额不大，但双方积怨较深，如处理不当很有可能激化矛盾，影响社会和谐稳定。

垃圾没及时清理、照明灯长期损坏未修、车辆管理不到位……针对业主反映的问题，法官逐一记录、归纳分类，同时联合

“行业调解+示范调判”，促成纠纷实质化解

社区工作人员、街道调解员等，分批次组织业主代表、物业公司负责人等开展调解。

“很多时候业主与物业之间只是堵着一口气，通过调解的方式化解纠纷比判决的效果要好。”调解员吴文寿说。调解前，社区工作人员、街道调解员先是针对业主提出的合理诉求，督促物业作出了具体的整改方案。调解当天，再由法官对其中涉及的法律问题进行指导、形成合适的调解方案，引导业主们“参照调”，很快就促使物业与大部分业主达成了和解协议。

对于难以达成和解的案件，法院则选取了5个具有典型性、代表性的案例，由物业纠纷速裁团队进行开庭审理，引导业主

规范举证、合理维权，并邀请物业公司、小区业主代表现场观摩。通过“示范判决”，引导其他业主选择自行和解、参照履行等，低成本高效率解决纠纷。

“物业纠纷往往具有群体性、易激化、同类性等特征。”武义法院立案庭庭长胡俊姣介绍，物业公司管理出现问题，业主们常常会集体拒缴物业费，纠纷一来就是一批。为了更快更好地解决群体矛盾，2024年以来，武义法院聚合了社区、街道、物业调解委员会等多方力量，做深做实“3+1”分层过滤化解物业纠纷新模式，通过行业调解、示范调判等方式化解纠纷420余件。

“司法建议+普法宣传”，助力行业良性发展

物业服务缺乏统一标准，需要进一步规范；物业管理水平参差不齐，亟需加强内部管理……2024年5月，武义法院向物业主管部门建设局制发了一份司法建议。

建议源自2024年2月武义法院受理的一起物业服务合同纠纷案件。某物业公司曾受聘于武义县某小区提供物业管理服务。2023年，因小区频发业主财物被偷、车库监控损坏等安全问题，大量小区业主拒绝缴纳物业费。物业公司为此将20名业主共同诉至法院。

“物业在提供服务期间，经常出现安保人员脱岗情况。且物业公司未主动公开电梯投放广告收入、小区快递柜租金等，信息不对称导致与业主之间矛盾增大。”承办法

官应倩介绍，在这个案子中，反映出物业公司提供物业服务时因缺乏统一的行业标准，没有建立规范的管理制度，在安全保障、信息公开等方面都存在很大的问题。此外，物业服务合同内容也十分简单，条款约定不清晰，极易导致纠纷发生。

当前，物业服务、管理不到位，已经成为引发物业纠纷的重要因素。据统计，2024年，武义县物业相关调解组织接收物业服务合同纠纷有七百余件，且呈现增长态势。如何从源头治理，助推物业行业良性发展？在办理该案的同时，武义法院特别梳理了此类纠纷中物业公司存在的管理共性问题，并就物业服务缺乏专业性、权利义务不明确等向相关管理部门提出司法建

议。

据悉，相关管理部门在收到建议后及时研究，很快出台了物业服务考核办法，通过试行物业管理“红黑榜”制度，每季度曝光物业管理问题等，敦促物业公司不断提高服务质量，从源头减少物业纠纷发生量。

针对物业公司、业主等法律意识欠缺等问题，武义法院同时还主动走访了近几年来物业收费率较低的小区，深入了解居民的真实想法、物业服务水平，梳理总结物业纠纷的成因、规律、特点，编发《物业纠纷宣传手册》，开展法律



联合建设局、街道等部门走进小区听取业主代表意见

咨询、主题讲座等“送法进小区”活动。2024年，共发放普法宣传材料500余份，为物业公司 and 业主答疑解惑、提供建议30余个，督促5家物业公司整改问题20余项。