

“小物业”守护“大民生”

通讯员 徐志杰 李晶晶 本报记者 高敏

物业纠纷牵动两头,一头关系物业服务企业的发展,一头连着居民生活的“幸福感”。面对这项治理难题,宁波市海曙区人民法院以创新破局,通过打造“集中受理、一并起诉、多元调解、源头预防”的“海曙解法”,不仅重构解纷模式,更将治理链条延伸至矛盾起点,精准切断“服务差—收费难—纠纷多”的恶性循环。自2018年推行以来,海曙法院已通过这套解法指导38家物业公司为78个小区的11800余户居民成功化解纠纷。

示范裁判,找出解纷“公约数”

黄昏的微风卷着白日的余热,吹进海曙某个绿树环绕的小区。三五老人聚在长椅间,蒲扇轻摇;不远处的滑梯几个孩童翻上滑下。谁能想到,就在3个月前,这个小区还处处是“火药味”。

事情源于2025年4月,某物业管理公司因小区内多名业主长期拒缴物业费,多次催收无果后,将42户业主诉至海曙法院。

垃圾没及时清理,外墙、绿化维护不到位,车位被人占用……梳理这些陈年“牢骚簿”,承办法官发现拒缴物业费的理由大同小异,都是对物业公司的服务不满。虽然每户业主涉及的金额都不大,但物业服务质量和事关全体业主的共同利益,42户业主“抱团拒缴”组成的防线,仅通过判决很难找到突破口,调解才是更优答案。

调解前,法官先联合社区工作人员逐户走访,将业主们反映的问题分门别类梳理清楚,针对其中的合理诉求督促物业给出具体的整改措施。

见物业有所行动后,业主们的态度终于有所松动。法官敏锐把握住这一契机,精挑细选了两件颇具代表性的案件,率先促成调解,并以此为基础初步制定“示范调解”方案。这份“样板”成功打开了局面,随后,法官分批次组织物业公司、业主代表共同商议方案的细节问题,将基础服务标准、费用核算方式、违约责任界定等核心争议逐一敲定、细化。

一系列努力终于开花结果,42户业主全部与物业公司签订调解协议,总计17万余元的物业费悉数缴付到位。物业公司也根据居民的意见提高了服务水平。

物业纠纷往往一来就是批量案件。近年来,海曙法院秉持“类案思维”,构建一套环环相扣的解纷机制,以“示范裁判打头阵、个案释明解心结、案后督促保落实”为核心,不仅成功促成大量纠纷高效化解,更有效遏制了关联诉讼的后续滋生,实现“化解一案,平息多诉”的显著司法治理成效。

多方协作,奏响解纷“交响乐”

物业纠纷治理不能唱“独角戏”,需要多方力量共同发力。海曙法院联合海曙区住建局,借助街道、社区、人民调解以及行业协会等力量,共同设立海曙区物业纠纷诉调对接工作室,形成“行业协会先行、街道调解补充、法院审理保障”的解纷新模式,化“单打独斗”为“携手共治”。

2019年,家住某小区的叶某发现屋内出现大量污水,是污水管反水所致,疏通过程中发现管内有一个来路不明的软质小球。此后,叶某多次找到物业公司协商,可始终得不到说法。这件事慢慢成了双方拉扯的一个“死结”,叶某遂开始长期拒缴物

业费。直至2024年,物业公司向叶某诉至海曙法院,要求叶某缴纳这些年拖欠的物业费和滞纳金共计1.4万余元。

一个小纠纷为何拖了多年仍无法解决?深入了解案件症结后,承办法官发现双方争的其实是“一口气”。这口气犹如沉渣,在经年累月的矛盾里,慢慢堵住了理性沟通的阀门。

面对这积郁已久的“死疙瘩”,“独自拆弹”反而容易激化矛盾,海曙法院依托物业纠纷诉调对接工作室,邀请属地街道、物业协会经验丰富的调解员协同参与到纠纷化解中来。调解过程中,调解员为双方的情绪精准“灭火”,敏锐洞察他们的心结,及时疏导宽慰,缓和双方对立情绪;法官也当场指出物业公司在管理与服务过程中存在的问题并反馈至海曙区物业办,建议物业办今后加强对该公司的监督管理。

多轮沟通后,僵局有了转机。物业公司不仅决定减免部分物业费,不再要求承担逾期违约金,更为当初急于处理污水问题向叶某诚恳道歉。心头那口堵了多年的气终于得以纾解,叶某一次性付清了全部物业费。历时多年,这场拉锯战最终在多方协作中画上了圆满的休止符。

自2022年8月以来,物业纠纷诉调对接工作室累计处理物业费欠缴类纠纷6000多起,成功调解2300余起,首次调解成功率37%以上,当事人自动履行的物业费总计超过1000万元。

靶向施策,一纸良方“除病灶”

重视合同约定,提高服务质量;建立审查机制,优化内部流程;加强前期沟通,促进纠纷化解……近日,海曙法院向一家深

陷诉讼“泥淖”的物业公司制发了一份司法建议。

建议源自该院审理的一系列物业服务合同纠纷案件,原告均是同一家物业公司。追踪关联案件后发现,这家长期服务海曙多个小区的物业公司,近些年起诉多名业主追讨物业费,年均涉诉超过20件。

“我们在审理案件的过程中发现,这家公司提供物业服务过程中确实存在不少瑕疵。”海曙法院西郊法庭负责人指出,该公司缺乏统一的服务标准和规范的管理制度,在安全保障、信息公开等方面都存在问题。此外,物业服务合同的内容也过于简单,条款约定模糊不清,无形中埋下了纠纷的导火线。

为帮助这家公司根治“顽疾”,海曙法院没有就案办案,而是主动出击,追根溯源,广泛听取业主心声,向涉案物业公司发出一份直击要害的改进“处方”。该公司在收到建议后及时研究,积极与业主沟通,很快拿出了具体的改善方案,从源头上降低了物业纠纷发生的可能性。

海曙法院还联合街道、社区组建了一支专业的物业纠纷“普法轻骑兵”。这个宣讲团聚焦停车费争议、设施维护、维修基金使用等痛点堵点,定期走进小区,或开讲座“传经送宝”,或摆摊“问诊把脉”,或互动问答“消疑解惑”,让司法服务的触角延伸至街道、下沉到社区,精准滴灌法律知识,补齐了物业纠纷治理“链条”上的最后一块拼图。

每一桩看似细碎的物业纠纷,都牵动着千家万户的冷暖。下一步,海曙法院将继续筑牢物业纠纷多元化解阵地,不断壮大专业解纷力量,用法治思维精心浇灌,全力培育一个政府点赞、业主安心、物业满意的“和美家园”。

打造“平安夜市” 守护城市烟火气

通讯员 廖顺华 于超蓉 本报记者 江胜忠

本报讯 近段时间,随着夜间消费休闲人流量的激增,金华各地立足实际,多举措织密夏季治安防护网,为夜市经济注入“平安动能”,全力守护城市烟火气。

婺城区在相关夜市点位探索建立“十铺联防+智能感应”模式,形成全息感知、全域防控、全时响应、闭环处置的智能体系,为夜市烟火气装上“安全阀”。兰溪市构建“人防+技防+制度防”三位一体防控体系,组建由民警、辅警、保安和商户志愿者组成的“夜市平安护卫队”,实行网格化巡逻,确保重点时段、重点区域全覆盖。东阳市开展夜市底数及风险隐患排摸,深入推进“五巡一体”勤务机制,建立群防群治队伍,强化在重点时段对夜市的巡逻防控。义乌市增设防冲撞设施和个人防护器材、补足视频监控,实现视频监控覆盖率、硬质防冲撞设施安装率、刀具规范管理率“三个100%”,同时通过签订“属地镇街+夜市举办者+举办方+经营户”四方安全管理责任书,进一步压实各方责任。武义县健全完善“一夜市一档案”制度,完善固定夜市防冲撞设施,及时处置涉夜市酒后滋事、纠纷等警情案件,组织开展集中清查统一行动。磐安县加强夜宵摊点周边监控设施排查,对夜市车辆行驶、停放和夜宵摊点进行整治,常态化安排警力在夜市开展车巡、步巡、犬巡,多部门联合开展食品安全、法律知识等宣教活动。

本报职业道德监督电话:0571-85310013

特色“平安共治体”画好共治“同心圆”

杭州政法融媒体中心 徐文强

本报讯 不久前,杭州市西湖区古荡街道一小区物业因多次未及时处理业主投诉被列为“月度黑榜成员”。该消息公开通报当天,物业立即行动,重新制定相关机制。

“月度黑榜”是“平安共治体—物业联盟”推出的一项举措。据了解,物业联盟系西湖区破解城市社区“碎片化”治理困境的创新平台,由西湖区统一指导、派

出所牵头、古荡街道多部门协同共建,通过整合辖区48家物业、安保主体,将“最小单元”治理转变为“协同作战”,仅今年上半年就消解风险隐患约900处。

为提高物业服务质量和物业联盟出台了“常态化督导”“物业工作量化考核”“月度红黑榜评选”等措施。“对于不合格的物业,联盟会约谈处罚;对于优秀物业,联盟会给予相关优惠、介绍新业务。

目前,这一模式已在西湖区全面铺开。”古荡街道相关负责人说。

除了物业联盟,在西湖区,不少街道的“平安共治体”都有自己的特色项目。

留下街道辖区共有9所高校,在校学生占总人口的比例常年维持在42%以上。多年来,各方在矛盾调处、区域治安等方面无法形成合力。为此,以联会、联查、联宣等“六联机制”为基础的“平安共治体—高校联盟”应运而生。近年来,辖区内涉高校警情一直呈下降态势。

“北山义哥”则是北山街道今年打造的“平安共治体”品牌。来自小区物业、楼宇安保、沿街商户以及新就业群体的300余名志愿者共同组成“北山义哥”队伍,兼具平安巡防、纠纷化解、平安宣传等职能。半年来,“北山义哥”上报的有效治安信息530余条,为打造平安北山夯实基础。

“不同形态、各具特色的‘平安共治体’是西湖区坚持和发展新时代‘枫桥经验’的重要载体,在维护社会稳定等方面发挥了不可替代的作用。”西湖区委政法委相关负责人称。

浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司与杭州清照企业服务有限公司债权转让通知暨债务催收联合公告

根据浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司与杭州清照企业服务有限公司签署的《资产转让协议》,浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司已将所合法拥有的本公告项下资产(包括债权及担保从权利依法转让给杭州清照企业服务有限公司,浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司特公告通知各债务人及担保人(或义务承担人),从公告之日起向杭州清照企业服务有限公司履行相关义务。

杭州清照企业服务有限公司作为上述资产的受让人,现公告要求债务人及担保人或义务承担人,从公告之日起向杭州清照企业服务有限公司履行主债权合同及担保合同约定的偿付义务或相应的担保责任或法院判决文书所确定的义务。特此公告。

浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司

杭州清照企业服务有限公司

单位:人民币元 2025年8月12日

担保情况:

序号	债务人名称	币种	账面本金余额	利息	本息合计
1	利奇	人民币	33000000.00	137731.19	3437731.19
2	梁华珍	人民币	2200000.00	264142.82	2464142.82
合计			5500000.00	401874.01	5901874.01

上述标的债权明细表为截止基准日(即2025年4月30日)

注:清单中“担保人”包括保证人、抵押人、出质人,担保人的担保范围以签署的合同等法律文书约定为准。

遗失公告

浙江省东明女子监狱工会委员会遗失原单位名称为浙江省良渚强制隔离戒毒所工会委员会开户许可证,核准号为J3310182619201,声明作废。

浙江省东明女子监狱工会委员会 2025年8月12日