

全面依法治国

>>> 司法新作为 <<<

“小物业”牵动“大民生”，物业纠纷一头连着人民群众的居住体验，一头连着物业服务企业的长远发展。近年来，物业领域的民生诉求与矛盾纠纷日益增多，物业管理也逐步成为事关群众幸福感与基层社会治理的“神经末梢”。如何既让群众“安居”也让企业“乐业”，成为摆在基层法院面前的一道治理难题。

近年来，四川省广元市利州区人民法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，通过“府院联动+多元共治”“调解组织+司法确认”“示范诉讼+批量调解”的“3+”工作法，聚焦类型化矛盾纠纷精准施策，把一桩桩小区“烦心事”化解在基层一线，探索出一条物业纠纷善治的新路。



利州区法院组织相关部门和物业公司、业主代表召开物业纠纷治理座谈会。 母欢摄

激活物业纠纷治理“一池春水”

□ 雍文超

府院联动的“擦指成拳”：从单打到共治

“人脸识别中……门已开，请通行。”盛夏傍晚，利州区某老小区内，住户和车辆井然有序地进进出出。

这份安宁来自今年6月利州区法院的一场调解。

几个月前，小区还是另一番景象。物业服务不达标、接连发生失窃、未经同意擅自更换物业……种种不满让多户业主开始集体停缴物业费。

进驻的新物业公司多次与业主们协商均不欢而散。沟通无果，迟迟收不到物业费，物业公司将多户业主一并诉至利州区法院。

案件被分到利州区法院经济技术开发区人民法庭后，承办法官阅卷后发现案件症结：案件涉及的业主数量众多，且双方矛盾较为激烈，简单下判只会激化对立，埋下长期隐患。

为打破单一调解局限，利州区法院立即启动联动调解机制，联合住建部门和街道社区干部组成工作小组，实地走访该小区，到现场了解情况。

经过实地调查，工作小组厘清矛盾全貌——沟通不畅与物业服务缺位。为此，工作小组组织物业公司与业主代表开展“面对面”调解。

“服务搞得这么差，凭啥让我们缴物业费？”调解现场，业主代表情绪激动。“物业费收不上来，我们想改善也是有心无力。”物业公司人员无奈解释。

工作小组一边平复双方情绪，一边找准焦点。法官根据法律逐条释明双方权利义务，界定责任划分；住建部门立足行业监管，对物业整改提出建议；街道社

区干部则从情理和邻里角度进行疏导。

在三方的共同努力下，物业公司申请撤诉，并承诺后续将逐步改善设施和环

境。业主代表当场补缴欠费，表示回去带动其余业主尽快缴清欠费。

这样的高效调解，在利州区法院已是常态。在“党委领导、政府主导、法院参与、部门协同”的物业纠纷多元化解格局下，利州区法院定期组织召开物业纠纷类型化治理座谈会，邀请住建、物业公司等

相关职能部门、街道、社区共谋物业矛盾化解路径，协同治理物业纠纷“痛点”，让更多矛盾化解在基层、消弭在萌芽。

非诉挺前的“春风化雨”：从对立到共赢

7月的利州，暑气蒸腾，蝉鸣阵阵。调解室内，积怨已久的双方当事人在调解员的劝导下降下火气，终于心平气和地坐下对话。

“你们能到现场来看，我心里这口气就顺了。”小区业主王某对调解员说。一旁的物业公司经理也坦言：“今天我也看到了自己服务上的不足。”

从矛盾激烈到握手言和，这起纠纷还得从一场楼顶漏水风波说起。王某家中多年漏水，导致墙皮脱落、地板起拱，反复向物业反映均未得到彻底维修。物业公司也多次组织整改，但前期遗留问题根治不易。王某一气之下拒缴物业费，双方僵持不下，最终，物业公司将王某诉至法院，要求支付拖欠的物业费及违约金。

案件被委派到利州区物业纠纷调解委员会。接手这起纠纷后，调解员并未急于“和稀泥”，而是第一时间赶赴小区了解情况，并组织双方到场，实地勘察案件事实，摸清纠纷症结。

调解现场，气氛一度紧张。调解员制定了“背靠背沟通+面对面疏导”的调解策略：第一步，耐心倾听王某诉求，稳定其情绪，引导其将诉求从“拒缴”转向“如何合理减免”；第二步，与物业公司进行沟通，劝导其在违约金等方面作出适当让步，顺利收回物业费，并修复与业主的关系；第三步，寻找引导双方达成从“争对错”转向“求解决”的共识，共同商议折中的解决方案。

双方之间对抗的“坚冰”在多轮耐心细致的沟通中逐渐消融。在调解员的见证下，两人最终冰释前嫌，这场原本火药味十足的“拉锯战”也终于平息。

为统筹推进物业纠纷多元化解工作，努力把矛盾纠纷化解在诉前，2025年，利州区法院和区住房、城乡建设局等部门协作，推动成立物业纠纷调解委员会，并选派经验丰富的专职调解员和法院干警，同步规范材料移送、程序对接、效力确认等机制，赋予调解协议强制执行效力，让大量纠纷在进入诉讼前得到专业化解。

截至目前，利州区物业纠纷调解委员会已调处纠纷668件，自动履行128件，既让群众“少跑腿”，也为物业纠纷化解画上圆满的句号。

示范裁判的“点灯引路”：从个案到一片

一张张隐去个人信息的判决书，被端正正地张贴在某小区的公告栏和电梯间里。晨起上班的业主、下楼遛弯的老人，纷纷驻足细看。

“原来法院对这种情况是这么判的”“未入住也不能不缴物业费啊”……议论声中，同一小区部分欠费业主心里有了底，纷纷主动缴清拖欠的物业费。

物业纠纷调解委员会工作人员手持判决书，一户一户敲开了门。判例示范，调解跟进，一趟趟跑下来，观望的其他业主都打消了顾虑。最终，41户，全部缴清。

这场“一纸判决带动一片”的连锁反应，得益于利州区法院启动的“示范诉讼+批量化解”机制。

此前，该小区业主杨女士因房屋飘窗漏水、墙砖掉落等问题拒缴物业费。李先生虽已收房但未实际入住，也拖欠近万元费用。物业公司将杨女士、李先生等40名欠费业主一并诉至法院。

法院立案庭收到起诉材料后，统一移送至利州区综治中心物业调解委员会先行调解。同时，法院在“收房未入住”与“已入住未缴费”两类情形中，各择取矛盾最突出的一案作为示范案件，并依法作出示范判决。为其余同类案件树立统一裁判标尺。

一纸示范判决，成为化解多起纠纷的“金钥匙”。判决生效后，大家纷纷参照履行，最终小区纠纷全部圆满化解，真正实现案结事了人和。

不止于此，利州区法院定期对批量案件进行专项复盘，梳理共性争议和高频抗辩，形成靶向研判台账；对调解未果的批量案件，3个工作日内转入诉讼程序，择优筛选代表性案件快审快判，并选取条件成熟的纠纷把法庭“搬”进小区，以巡回审判放大个案示范效应，真正实现“审理一案、教育一片、带动一批”。

从府院联动的协同共治，到非诉挺前的柔性化解，再到示范裁判的批量化解，利州区法院正以“3+”工作法层层过滤、递进解纷，把法治温度融入百姓屋檐下、万家灯火中。让安居不再是奢望，而是推开门就能感受到的踏实与安宁。

钥匙交还，「心锁」打开

□ 本报记者 骆斌

本报通讯员 康靖宇

“这房子是老高留下的，我们一直以为是他的遗产……”调解室里，高某遗孀终于向承办法官说出了埋藏多年的想法，语气里带着委屈，也带着释然。正是这间部队公寓住房，让一家人在“腾”与“不腾”之间纠结了数年。

高某生前系军队某部职工，长期居住于部队公寓住房。部队公寓住房由部队统一分配、集中管理，属于军队财产，干部职工在部队工作期间享有居住使用权，并不享有所有权。高某在居住期间，还另购置了自有住房。高某离世后，其家属继续占用该公寓住房。负责管理该房屋的部队房屋管理部门多次与高某家属协商腾退事宜，均无果，遂一纸诉状诉至甘肃省兰州市城关区人民法院，请求依法判令被告腾退交还涉案公寓住房。

案件受理后，承办法官没有简单“按流程走”。他们在走访中发现，家属之所以始终不愿搬离，症结在于一个朴素的观念——在他们看来，高某工作生活多年的公寓住房理应属于高某本人，也应当作为遗产由家人继承。这成了横亘在双方之间的“心结”。

症结找到了，工作就有了方向。作为全国首批“枫桥式人民法庭”，城关区法院渭源路人民法庭随即启动涉案案件办理“绿色通道”，联合军事法院、部队房屋管理部门和属地街道社区，上门释法。承办法官从政策讲到法律：军队公寓住房属于军队公有财产，由部队按照工作需要分配给干部职工居住使用，不属于个人财产，也不在遗产范围之内；配合部队依法收回房屋，既是法定义务，也是情理所在。一次次推心置腹的交流中，法官既把法理讲透，又主动帮着协调解决实际困难。渐渐地，家属心中的疑问有了答案，抵触的情绪也慢慢消融。

最终，高某家属理解了部队的诉求，同意调解，主动腾退并交还公寓住房。部队房屋管理部门顺利收回房屋，一把尘封多年的钥匙终于交还，一场历时多年的纠纷在家门口被圆满化解。

从误解到理解，从抗拒到配合——这把钥匙归还的，不仅是一套住房，更是军地之间、情理法之间的一道心结。

渭源路法庭是城关区法院的派出法庭，也是全国首批“枫桥式人民法庭”之一。近年来，法庭立足辖区涉案案件办理职能，与辖区军事法院、驻军部队协同构建“军地联动、多方协同、全程贯通”的涉案案件纠纷化解机制，统筹推进调解、审理、执行、救助全链条工作，形成“军地联动、齐抓共管”的工作格局。法庭定期组织干警与军事法院对接，常态化开展多样化送法服务，把法治宣传搬到官兵身边，围绕涉法问题以案释法，增强涉军单位和部队官兵依法维权、解决法律问题的能力。开辟涉案案件办理绿色通道，坚持优先立案、优先审理、优先执行，切实压缩军人军属维权成本，依法维护军人军属合法权益。

钥匙交还部队的那天，家属心里的“心锁”也一同打开了。一套住房的门锁、军地之间的“心锁”，在一场场推心置腹的释法中一并解开——这，正是“枫桥解法”的温度所在。渭源路法庭将持续深化军地协作机制，让新时代“枫桥经验”在军营落地生根，以法治之力守护国防和军队现代化建设，让每一名身着戎装、坚守战位的官兵都能轻装上阵、心无挂碍。

信息短波

江苏沭阳

借助“花规花约”化解花木纠纷

本报讯 近日，江苏省沭阳县人民法院庙头人民法庭成功化解一起花木买卖合同纠纷。今年2月，花农姚某从章某的花圃购买一批苗木，共计12.5万元，当时约定货款两清，但姚某并未及时将苗木款项支付给章某，章某索要无果后诉至法院。庙头法庭庭长刘盼盼与调解员一起，借用“花规花约”进行法理情劝导，最终促成双方达成调解协议，并在3日内履行完毕。

调解结束后，法官结合案情向旁听群众讲解苗木质量争议举证责任、选购苗木的注意事项等法律知识。

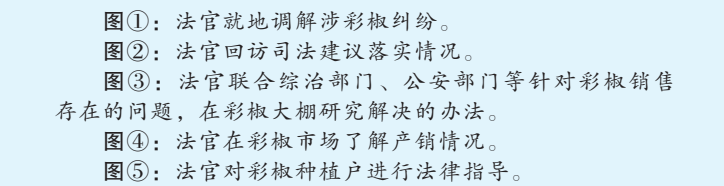
坐落于“全国花木之乡”的庙头法庭，以创建新时代“枫桥式人民法庭”为抓手，结合辖区各村村情民意，通过“庭村共建”联动机制，将村规民约巧妙融入矛盾纠纷调解中，以“村民有约、花农守约、法庭护约”三约式化解涉花纠纷模式，为花木产业发展提供法治保障。近三年来，共化解花木领域类纠纷案件2300余件。（李金宝）

内蒙古新巴尔虎右旗

创新三级解纷体系 矛盾纠纷就地清零

本报讯 近日，内蒙古自治区新巴尔虎右旗人民法院宝格德乌拉人民法庭干警深入草原一线，依托蒙古包、放牧点、巡回审判车设立临时审判庭，推行就地立案、调解、普法。

牧区草场租赁、财产损害赔偿、小额欠款等纠纷看似细碎，处置不及时极易激化矛盾升级，引发区域性矛盾。宝格德乌拉法庭创新搭建“嘎查前端疏导、网格源头预判、法庭兜底化解”三级解纷体系，坚持抓早抓小、源头治理。整合基层力量，吸纳嘎查干部、乡贤、网格员等骨干组建调解人才库，纳入法院线上平台统一调度，形成“网格预警、基层疏导、司法联动”闭环机制。网格员常态化入户排查隐患、上报线索，法庭靠前开展前置调解，成功无讼化解多起陈年邻里欠款纠纷。针对牧区高频纠纷，法庭推行多部门联合勘验调解模式，实地核查权属、固定证据、一站式调处，近三年草场类纠纷调解成功率超87%。同时，法庭与12个嘎查签订多元解纷共建协议，建立信息互通、联合处置、定期培训长效机制，常态化开展基层调解培训20余场，并试点“政协委员+法庭”解纷模式，结合司法确认、速裁快审机制，全方位提升基层自主解纷能力，实现矛盾纠纷就地清零。（阿敏珠拉）



图①：法官就地调解涉彩椒纠纷。

图②：法官回访司法建议落实情况。

图③：法官联合综治部门、公安部门针对彩椒销售存在的问题，在彩椒大棚研究解决的办法。

图④：法官在彩椒市场了解产销情况。

图⑤：法官对彩椒种植户进行法律指导。