

物业纠纷解决路径初探

□ 徐华洁

当下，如何以数字化法治为纽带，清晰界定物业与业主间的民事权责边界、从源头减少日常矛盾摩擦、提前防范纠纷升级引发的刑事风险、并依托技术手段引导理性舆论走向、最终推动双方从“对立博弈”转向“协同共治”，已成为数字化浪潮下社区治理必须直面并破解的关键课题。

一、物业纠纷“对立”现状的法律透视：从民事争议到刑事风险

在民事纠纷层面，核心围绕三大法律关系展开。

一是物业服务合同纠纷，占比较大，典型案例如业主以“服务未达标”拒缴物业费。从法律角度看，根据民法典第九百四十四条规定，业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关法律规定提供服务的，业主不得以未接受或者无须接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。但如果物业确实存在服务质量问题，业主可通过合法途径要求减免物业费，而非直接拒缴。但民法典第九百四十二条规定物业需按约定提供服务。未达标则业主有权请求减免，而物业则坚持称已履行合同约定义务，要求业主足额缴费。业主反映物业对小区卫生清理不及时、公共设施维修拖沓，但物业则认为这些问题并不构成服务瑕疵，双方僵持不下，最终对簿公堂。例如某案例中物业未按合同约定提供服务（无监控、单元门锁/电梯维护等无记录），业主拒缴物业费，法院判决业主需按70%缴纳物业费，支持物业合法债权，同时否定因物业服务瑕疵仍全额收费的主张。

二是物权纠纷，主要集中在公共区域权益纠纷，包括公共区域的经营收益分配、公共设施的建设与使用等

问题。如物业擅自出租公共车位、停车场收费、利用楼顶和电梯等公共区域广告获利。但收益却存在未向业主公示或合理分配的情况。民法典第二百七十一条明确业主对共有部分享有共有和共同管理权利，民法典第二百八十二条明确建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。如果物业公司与其他业主委员会共有权纠纷一案中，物业公司在服务期间，通过经营小区共有部分等方式获得公共收益，却未依法依约合理分配，最终法院判决物业公司返还公共收益511万余元。因此，此类纠纷若无法妥善解决，容易引发业主对物业的信任危机，进而导致矛盾激化。

三是侵权纠纷。物业与业主的侵权纠纷主要体现在以下几个方面：一是违反服务合同约定，物业未按规定进行小区安保巡逻，导致业主财物被盗；或未及时进行维修公共设施，如小区道路坑洼未修，致使业主摔倒受伤，均构成侵权。二是非法占用或处分业主共有部分，物业未经业主大会授权，擅自将小区公共区域如楼顶、架空层等用于经营活动，或设置广告牌，且未将收益合理分配给业主，侵犯了业主对共有部分的权益。三是泄露业主个人信息，物业在履职过程中收集了业主的联系方式、身份证号等信息，若未经业主许可，擅自将这些信息泄露给装修公司、中介等第三方，扰乱业主生活，侵犯了业主的隐私权。四是不合理收费，超出合同约定标准收费，或巧立名目乱收费，如擅自收取未约定的装修管理费、垃圾清理费等，侵犯了业主的财产权。五是不合理限制业主权益，对业主实施不合理的管理措施，如无正当理由限制业主车辆进出小区，或限制业主使

用电梯等公共设施，影响业主的正常生活。六是安全保障义务缺失，未对小区内的安全隐患进行排查和处理，如路面积雪未除、隐患设施未设警示、消防设施不合规等，导致业主受伤，存在重大公共安全隐患，或小区高空抛物事件频发，地下停车场车辆剐蹭、物业未安装监控、未设置警示标识等，未采取必要防范措施。七是侵犯业主名誉权，物业人员若对提出异议的业主进行辱骂、言语攻击等，损害业主名誉权。八是物业断水断电催缴物业费的非法行为。根据民法典第九百四十四条明确规定物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供气等方式催交物业费。

在刑事风险层面，虽占比较小，但矛盾升级后的后果极为严重，需警惕“民事纠纷刑事化”。一类是业主端的风险，如因不满物业服务而实施破坏行为。某小区业主因物业拒修漏水管道，打砸物业办公室致财物损失5万元，依据刑法第二百七十五条被认定为“故意毁坏财物罪”；另一类是物业端的风险，如暴力催缴、非法限制人身自由等。某物业公司雇佣社会人员上门催缴，对业主进行威胁殴打，相关责任人依据刑法第二百九十一条，法院将其认定为“随意殴打他人，情节恶劣”且“破坏社会秩序罪”，最终以“寻衅滋事罪”追究刑责。

另外，司法实务中，存在不少因打砸物业数字化设备而涉嫌故意毁坏财物罪的典型案例。比如业主砸坏车牌识别系统案、砸坏小区智能门禁系统案、砸坏小区道闸案、打砸小区人脸识别一体机案等。例如某业主因不满物业服务，带领他人拆除物业服务有限公司在小区门口的道闸系统及保安亭等财物，造成财产损失人民币11325元，法院认定，业主纠集人员

公然毁坏他人财物，造成公私财物损失五千元以上属于数额较大，其行为构成故意毁坏财物罪，判处有期徒刑七个月。

物业纠纷存在从民事争议逐渐升级为刑事风险的趋势，背后反映出双方权利义务认知的严重偏差。当民事纠纷无法得到及时、有效解决时，矛盾进一步升级并激化，则衍生出刑事法律责任风险。如业主因不满物业的服务或管理，采取暴力手段破坏物业设施，根据刑法第二百七十五条规定，造成公私财物损失达5000元或有其他严重后果，则构成故意毁坏财物罪，最高可处七年有期徒刑；若物业在催缴物业费过程中，采取非法拘禁、暴力威胁等手段，根据刑法第二百三十八条规定，通过非法拘禁或其他方式剥夺他人人身自由，则构成非法拘禁罪，最高可处三年有期徒刑；再如，根据刑法第二百九十三条规定，实施随意殴打他人、恐吓他人、任意损毁公私财物等行为破坏社会秩序，则构成寻衅滋事罪，最高可处十年有期徒刑并处罚金，甚至造成他人轻伤以上构成故意伤害罪，比如珠海市某物业公司工作人员因物业管理权交接纠纷，在小区大门口与业主发生冲突，实施故意伤害行为，致二业主轻伤，构成故意伤害罪，最终被判处有期徒刑十个月。显然，刑事风险不仅对当事人造成严重后果，而且造成社区秩序的极大破坏。

二、破解纠纷的“司法智慧”实践路径：从民事调解到刑事规制

当物业与业主的矛盾冲突私下得不到妥善解决，司法将成为化解物业纠纷的核心力量，并非仅以“裁判”单一形式介入，而是针对纠纷从民事

争议到刑事风险的不同层级，构建“前端调解、中端裁判、后端规制”的全链条应对体系。这种分层施策的“司法智慧”，既避免了民事纠纷升级为刑事冲突，亦通过法律手段为“共治”筑牢底线，具体可从民事、刑事两个维度拆解实践路径。

（一）民事维度：夯实纠纷化解基石

结合司法实践，在民事领域中，多元解纷与依法裁判是化解物业纠纷的两大关键路径。调解作为多元解纷机制的核心环节，是化解物业纠纷的前沿阵地。《中华人民共和国民事诉讼法》为调解工作提供了坚实的法律依据，各地法院均积极构建物业纠纷多元调解体系。如浙江绍兴法院，推动党委政府出台《关于建立物业纠纷多元化解机制的指导意见》等文件，整合物业管理委员会、综治中心、物调委、社区等多方力量，依托房地产共享法庭，构建梯级调解体系。

在实务中，如诸暨市人民法院民三庭法官在处理物业纠纷时，针对业主拒缴物业费后长期积压的“服务焦虑”问题，迅速联动物业调解委员会和社区工作人员，组织业主代表与物业公司负责人分批开展调解。通过引导双方换位思考，针对法律问题答疑解惑，梳理出整改条目并明确整改期限，最终促使超过70%的业主签署和解协议，有效化解了矛盾。

除了调解，示范判决和巡回审判亦是重要的司法手段。对于一些矛盾尖锐、难以调解的物业纠纷案件，法院可选取具有规则指引意义的指导性案例或能够反映共性争议的代表性个案，通过精准提炼案件核心法律问题、明确裁判标准与裁判思路，作出示范性判决；同时，在具体个案审理中，严格遵循“以事实为根据，以法律为准绳”原则，结合案件具体事

实、证据及法律适用规则，依法作出裁判，实现“示范裁判引领类案、个案判决决定分止争”的双重效果。这一方式不仅能解决个案纠纷，还能为辖区内其他类似案件提供明确的法律指引和裁判预期。

（二）刑事规制：划定物业纠纷领域“不可触碰”的法律红线

物业纠纷的刑事规制，核心在于以刑法及相关司法解释为依据，明确界定物业纠纷中可能触及刑事犯罪的行为边界，划定“不可触碰”的法律红线。其并非仅针对已发生的犯罪行为，而是通过构建“事前预防、事中打击、事后规制”的全链条刑事应对机制，一方面依法惩治已升级为刑事犯罪的行为，另一方面从源头防范民事纠纷突破法律底线、衍生刑事责任冲突。

涉及物业端三类高频犯罪：一是职务侵占罪；二是寻衅滋事罪（以暴力、威胁等非法手段催缴物业费，或滋扰业主，破坏小区秩序）；三是非国家工作人员受贿罪。

业主端三类物权过当犯罪行为：一是故意毁坏财物罪；二是寻衅滋事罪；三是妨害公务罪。

综上所述，故意毁坏财物罪、寻衅滋事罪、妨害公务罪，在纠纷初期就应积极防范“刑事风险”，避免矛盾的激化。

（作者系北京企业法律风险防控研究会理事）

公正与效率论坛

责任编辑 唐亚南
见习主编 武凡熙
电子邮箱 11b@rmfyb.cn
11zk@rmfyb.cn

平台判定用户内容AI生成首案：用户与平台证明责任的司法探索

□ 杨涛涛



人工智能生成内容是一把“双刃剑”，一方面，其提高了内容创作者的创作效率与质量，为公众提供了更丰富、优质的消费内容，另一方面，其亦可能成为谣言与虚假信息的“催化剂”，给社会稳定秩序带来不安定因素。为促进人工智能的健康发展，规范人工智能生成内容标识，2025年9月1日起施行的《人工智能生成内容标识办法》（以下简称《标识办法》）作出明确规定，要求用户在发布人工智能生成内容时主动声明并加以标识，同时要网络信息内容传播服务者采取必要措施，规范相关内容的传播活动。

在《标识办法》实施前夕，北京互联网法院审结了一起网络服务合同纠纷案，是全国首例“平台判定用户内容AI生成”的案件。该案审理法院进一步明确，在涉及人工智能生成内容标识的争议中，用户与网络服务平台各自应当承担的证明责任，并提出了更明确的证明标准。作为全国首例案件，该案不仅回应了《标识办法》有关用户声明义务与平台治理责任的制度要求，并且为后续类似争

议的处理提供了可供参考的裁判范式，具有积极的引导作用。

该案中，用户因其发布的内容被网络服务平台认定为人工智能生成内容，继而被告处以内容隐藏与禁言一天的处罚，遂提起诉讼，主张平台行为构成违约。平台则主张，依据双方签订的网络服务协议，其享有内容审查与管理的权利，故其行为并不构成违约。由于《标识办法》暂未施行，审理法院依据《互联网信息服务深度合成管理规定》确定平台方享有审查权，该案的争议焦点随即集中于：用户发布内容是否由人工智能生成，以及应由何方承担举证责任。

对于作为原告的用户而言，审理法院一方面确认其应当承担初步的证明责任，另一方面又结合案件事实与双方举证能力，对证明责任进行了适当的再分配。本案中，原告认为，其所发布的内容被平台认定为人工智能生成并受到内容隐藏与禁言一天的处罚，构成对网络服务协议的违约行为。依据《中华人民共和国民事诉讼法》第六十七条，原告应承担举证责任，主张合同权利受到妨害的一方，应当就其权利受到妨害的事实承担证明责任。因此，原告应承担相应的证明责任。在此基础上，审理法院有必要进一步厘清证明责任范围是否仅限于平台实施了相关限制行为，还是应当包括其涉案内容是否属于人工智能生成内容。结合本案具体情

节，被告作为网络服务的提供方，享有对用户发布内容的审查与管理的权利，采取限制措施属于平台履行合同的正常行为。因此，判断被告是否构成违约的关键在于，涉案内容是否由人工智能生成。该事实作为影响平台行为是否构成违约的关键因素，属于决定法院裁判的主要事实。因此，原告在承担初步证明责任时，应当就其发布内容为人类创作提供具备一定说服力的初步证据，如创作底稿、原始文档等。然而，本案审理法院在确认原告承担初步证明责任的同时，进一步结合具体案情和双方当事人的举证能力，对证明责任进行了合理再分配。原告在庭审中提出，其所发布内容为即时性创作，客观上难以提供创作底稿与原始文档。通常情形下，原告若无法完成举证，将面临举证不能的不利后果。但本案中，涉案内容是否为人工智能生成并非无法查证，被告作为平台方具备更为充分的举证条件。考虑到争议事实的可证性与被告的举证优势，法院将关键事实的证明责任部分转移至被告，实现证明责任的合理分配。

对于作为被告的网络服务平台，审理法院一方面明确其在本案中的证明责任，另一方面还就“涉案内容是否由人工智能生成”的主要事实，设定了更为具体的证明标准。依据民事诉讼法第六十七条、第七十条，人民法院有权要求当事人配合调查并提交相关证据材料。

从案件事实来看，网络服务平台在判断用户内容是否由人工智能生成时，依赖于自身算法工具，其既是工具的掌握方，又是结果的判断方，具备充足的举证能力。因此，法院要求其承担相应的证明责任，具有合法性与合理性。更具启发意义的是，该案的审理法院在明确平台证明责任的同时，还就“涉案内容是否由人工智能生成”这一主要事实提出了具体的证明标准。

依据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第一百零八条，一般合同纠纷中的证明标准为“高度可能性”，即当事人提交的证据虽然未能让法官对待证事实确信只能如此的程度，但已经相信存在极大可能或非常可能如此的程度。在“高度可能性”的基础上，法院结合平台使用“算法工具+人工复核”的双重判定机制的事实，对平台提交的证据分别提出了更具针对性的要求。具体而言，对于算法工具的判断结果，平台应围绕“判断依据”和“判断结果”提交证据并作出解释；对于人工复核部分，则应提供具备科学依据的，以及较强说服力与可信度的佐证材料。然而在本案中，平台仅提交了算法备案信息，备案信息又仅表明算法功能为识别具有安全风险的回答，与涉案内容缺乏直接关联性；同时，对于人工复核部分，平台仅解释“需要非常明确的人类情感特征”才能驳回算法结果，不具有科学依据，亦缺乏较强的说服力和可信度。因此，法院最终判决平台应当展

开涉案内容的隐藏，删除用户在后台的违规处理记录。

对于作为司法机构的法院而言，该案对人工智能生成内容争议中的证明责任分配提供了重要启示，我国法院未来应在此类案件中探索证明责任倒置模式。作为“谁主张，谁举证”原则的例外，证明责任倒置已在我国环境污染损害、医疗侵权等案件中得到适用，其核心在于考虑当事人的举证能力、更有利于权利保护等公平因素，将原本应由一方承担的证明责任转由对方承担。在“平台判定用户内容AI生成首案”中，法院虽然采取了初步证明责任+再分配的方式，但从制度设计角度出发，未来可在类似纠纷中由平台直接承担“涉案内容是否由人工智能生成”的证明责任，更具合理性。

其一，从平台与用户的关系结构出发，平台显然处于优势地位。虽然从表面上看，用户与平台之间是平等的合同法律关系，但在实际运行中，平台掌握对内容的审查与处罚权限，用户则缺乏有效的反制能力，处于事实上的弱势地位。同时，平台作为算法工具的运用方与数据掌控者，具备远强于用户的举证能力。因此，从维护弱势方合法权益的

角度出发，要求平台承担证明责任更具公平性。

其二，从推动算法工具迭代与提高识别准确性角度来看，将证明责任赋予平台能够激活制度激励功能。承担证明责任意味着面临着举证不能而败诉的风险，这一制度压力将促使平台持续优化算法模型，提高对人工智能生成内容的识别准确率，防止错误标记带来不必要的纠纷，同时有助于从技术路径上防范人工智能生成虚假内容影响社会稳定。

面对人工智能技术迅猛发展带来的机遇与挑战，司法机关必须主动发挥司法功能，回应新技术背景下的权利保护与责任划分问题。证明责任作为司法裁判中的核心制度工具，能够引导技术发展，规制行为人的行为。在人工智能相关案件中，人民法院应结合技术特性与制度目标，在法律层面推动人工智能技术实现安全、可信与可靠的发展目标。

（作者系西南政法大学国际法专业2021级博士研究生）

【本文系最高人民法院2024年度司法研究重大课题“反外国金融制裁实施相关问题研究”（项目编号：GFZD-KT2024B14-1）的阶段性研究成果】

