

“矛盾焦点”成了“治理支点”

——浙江绍兴法院物业纠纷全生命周期治理工作见闻

本报记者 余建华 本报通讯员 朱淑萍 陈 宁

深入贯彻习近平法治思想

居民安居 物业乐业

“小区娱乐设施坏了不修，小孩连个玩的地方都没有。”

“之前说好来修的感应灯，到现在还没修好！这物业费，我是不会交的！”

2025年年初，诸暨某物业管理公司因160余名业主拒缴物业费，经多次催收无果后，将业主们集体诉至法院。

这一现象并非个例。伴随我国城镇化率达到67%，物业企业服务着如雨后春笋般崛起的新建小区，物业纠纷案件量高位运行，成为基层治理的“高频痛点”。这些看似琐碎的“小案”，牵动着千家万户的安居乐业，是检验治理效能的“大课题”。

如何跳出“头痛医头、脚痛医脚”的被动处置，实现“抓前端、治未病”？

浙江省诸暨市人民法院民三庭法官何汝婷在梳理卷宗时发现，拒缴物业费的背后，是长期积压的“服务焦虑”——业主们普遍反映物业服务差、响应迟缓。

“这本质上是一种双向失信困境。”何汝婷分析道，“物业公司觉得亏本赚吆喝，业主觉得花了钱没享受到应有的服务，日积月累的不满最终汇聚成拒缴物业费、频繁投诉甚至对簿公堂。”

症结找到了，怎么破局？

“必须双管齐下！”何汝婷在随后的工作会

开栏的话

社区治理是社会治理的基本单元和基础环节，物业纠纷治理与百姓生活息息相关。近年来，人民法院深入贯彻“抓前端、治未病”的要求，持续加大物业纠纷的矛盾源头治理、狠抓办案提质增效，物业服务合同案件办理及治理持续向上向好，人民群众“居有所安”的感受更实。本报即日起推出“深入贯彻习近平法治思想 居民安居 物业乐业”栏目，从群众的烦心事、揪心事，社区治理的难点、痛点出发，生动呈现人民法院在推动物业纠纷实质化解方面的举措和成效，敬请关注。

上一针见血地指出，“既要解决费用问题，更要破解服务质量难题，才能真正重建信任。”

鉴于当事人众多且诉求各异，何汝婷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次开展调解。调解现场，调解员引导双方换位思考，何汝婷则针对法律问题答疑解惑。

“法官，就怕钱交了，这掉皮的墙面还是没人管啊。”业主老赵的担忧道出了大家的心声，其他业主也纷纷附和，对物业的不信任感弥漫现场。

“既然症结在于服务质量，不如咱们现场列份‘整改清单’？”何汝婷抓住关键问题，当即组织双方梳理出墙面维护、绿化养护、垃圾清运等12项整改条目，逐项明确整改期限，物业公司则承诺每周在业主群公示整改进度。

随着清单事项逐一落实，小区环境切实改善，业主们的抵触情绪逐渐消散。短短一周，超过70%的业主都签署了和解协议。

“抓前端、治未病”要求治理重心前移，但并不意味着法院在纠纷处理后上撤。对于难

以调解的案件，何汝婷采取“示范判决”策略，精选5个最具代表性的案例优先审理，并邀请物业公司、业主代表现场旁听。

庭审现场成为了一堂生动的法治公开课。何汝婷围绕维修基金使用规范、物业服务合同履行标准等焦点问题深入释法，不仅厘清了双方责任，更为辖区其他类案提供了清晰的法律指引和裁判预期。

“判决书讲得很清楚，没必要再争了。”判决结果引发部分业主强烈共鸣，多名业主在示范判决生效后主动联系何汝婷表达了调解意愿。

联合调解搭建沟通桥梁，示范判决提供规则指引，双向发力下，这批案件的先行调解率最终突破95%，绝大多数业主与物业在庭外握手言和，真正实现了“案结事了人和”。

这一新模式的成功实践，在当地引发了“连锁反应”：诸暨法院店口人民法庭借助“庭社面对面”活动，以“支付令明确义务+清单式整改提升服务质量”模式，现场化解物业纠纷60余起；诸暨法院枫桥人民法庭向镇政府

发送《关于推进信托制物业模式的司法建议书》，推动当地小区业主对物业的投诉量大幅下降……

从业主口中的“钱花得糊涂”到“账看得明白”，从物业费收缴率的“冰点”到业主满意度的“沸点”，这些案件的圆满化解，正是绍兴法院推进物业纠纷全生命周期治理工作的生动实践。

——前端预防“治未病”：积极推动党委政府出台《关于建立物业纠纷多元化解机制的指导意见》《关于推进物业服务业高质量发展的实施意见》等文件，为前端治理提供制度保障；

——中端化解“疏堵点”：高效整合物业管理部门、综治中心、物调委、社区等多方力量，依托6家房地产共享法庭，构建梯级调解体系，确保纠纷分层过滤、应调尽调；

——后端修复“固长效”：充分发挥司法建议服务社会治理功能，通过梳理分析典型问题与风险隐患，精准提出改进建议，推动物业服务企业合规诚信经营、物业管理部门精准监管。

2023年至2024年，绍兴全市法院物业纠纷收案2795件，同比下降46.58%，先行化解物业纠纷5678件，物业纠纷调撤率达60.68%。

实践证明，物业纠纷全生命周期治理模式，不仅是化解纠纷的“绍兴路径”，更是构建人人有责、人人尽责、人人享有的社区“幸福共同体”的“韧性密码”。它将物业纠纷这一“矛盾焦点”，巧妙地转化为撬动社区善治的“治理支点”，让新时代“枫桥经验”在社区治理中焕发新生机。

三中院:生态修复监督人制度成效良好

本报讯 为有效破解生态修复不及时、监管不到位等问题，近日，福建省三明市中级人民法院出台《关于在破坏生态环境案件中适用生态修复监督人制度的工作指引（试行）》（以下简称《工作指引》），强化公众参与生态修复监督管理，确保生态修复责任得到有效履行。

据介绍，生态修复监督人是指在生态环境案件审理过程中由人民法院选聘，对生态修复全过程进行监督的公民、社会组织等第三方主体。

该《工作指引》共有15条内容，包括生态修复监督人的定义、适用案件范围、选聘程序、启动流程等，同时就生态修复监督人的职责、权利作出了明确规定，为在生态环境案件中适用生态修复监督人制度提供了行动指南。

今年3月，三明中院指导泰宁县人民法院率先建立生态修复监督人制度，并在建宁、尤溪、明溪等地法院进行推广适用，助推生态环境多元化治理，形成了一批典型案例，成效良好。

（钱 玲 罗志强）

衡阳中院:加强司法救助案件中残疾人权益保障

本报讯（记者 陶 琛 通讯员 曾稀曼）为依法加大对残疾人的救助力度，加强人民法院与残疾人联合会的协作配合，形成救助帮扶合力，提升救助效果，近日，湖南省衡阳市中级人民法院、衡阳市残疾人联合会联合制定《关于加强司法救助案件中残疾人权益保障的协作办法（试行）》（以下简称《办法》）。

该《办法》规定，要公正司法，依法保障残疾人权益，对获得国家司法救助的残疾人开展跟踪、回访等工作，逐步建立救助效果评估机制。对救助后仍面临生活困难的残疾人，应引导鼓励社会各方面力量，采取就业培训、教育支持等相关措施，帮助其早日走出生活困境。在日常办案中，要加强残疾人权益保障的普法宣传，引导残疾人依法维护个人合法权益。同时，《办法》还规定，法院与残联应定期召开联席会议，互通信息，共同研究解决残疾人司法救助中的实际问题，确保救助工作及

时、精准、高效。

微Q新闻

【湖北蕲春县法院】 深化执行联动机制建设

本报讯 为进一步深化执行联动机制建设，8月18日，湖北省蕲春县深化执行联动先行区创建工作推进会在县政府召开。蕲春县人民法院，县公安局、检察院、司法局等18家单位相关负责人参会。

会议聚焦解决当前执行工作难点、堵点问题，从健全执行联动运行机制、强化成员单位责任分工、发挥执行联动工作整体合力等方面提出具体举措。

据悉，蕲春法院打造“全域响应、全链闭环、全程共治”的执行攻坚体系，聚焦“查人找物难”“打击拒执难”等问题，加强部门联动、信息共享、联合惩戒，为保障群众胜诉权益、优化法治化营商环境提供坚实保障。

（张立志 冯亚莉）

【新疆喀什市法院】 联合开展家庭教育指导培训会

本报讯 近日，新疆维吾尔自治区喀什市中级人民法院联合市妇联、深喀社工站的专业家庭教育指导师，为多名涉案未成年人的家长开展专场家庭教育指导培训会。

喀什法院通过签发《家庭教育指导令》，明确涉案未成年人家长参加培训的法律依据。家庭教育指导师结合未成年人心理特点与犯罪成因，解析了家庭教育中常见的沟通误区、责任缺位等问题，对家长进行心理疏导，同时聚焦涉案家庭常见的认知偏差，传授家长亲子沟通技巧、行为管教方法等，帮助孩子建立规则意识。

（王素晶 刘 婧）

【江西贵溪市法院龙虎山法庭】 发送司法审判白皮书

本报讯 为进一步助力辖区基层社会治理，近日，江西省贵溪市人民法院龙虎山人民法庭列席龙虎山镇党政联席会议，向镇党委、政府发送司法审判白皮书。

干警结合司法审判白皮书及法庭工作实际，详细介绍了龙虎山法庭今年1月至7月的工作开展情况及民商事审判情况，具体分析各类案件成因，同时就落实落细《全面建立“一委、一办、一庭、两所”矛盾纠纷联调机制的实施意见》，进一步加强诉调对接、做优矛盾纠纷预防和化解等事宜提出建议，并与到会的相关职能部门人员进行交流探讨。

（陈 晨 甘兆扬）

陕西西安：『法官，我们一起合个影吧！』

本报记者 许 颖 本报通讯员 顾 晗

“法官，我们一起合个影吧！”近日，在一起合同纠纷案件达成调解后，当事人某汽车用品店老板提出了这样一个请求，用相机定格这一温馨时刻。

此前，在陕西省西安市的一座地下停车场内，一台银灰色商务车静静地停在车位上，车身盖上了一层厚厚的灰尘，车轮上装着锈迹斑斑的大锁。

这台价值不菲的商务车为何被锁在地下、无人问津？事情还要从五年前说起。

2020年，某投资管理公司的员工将公司新购置的一台商务车送至某汽车用品店改装，随后某投资管理公司陆续支付改装费15万元，但是剩下的12万元迟迟未支付。

某投资管理公司认为车辆在改装后，出现了各种故障。而某汽车用品店眼看收不到尾款，趁着一次车辆返工，将车子扣留下来。

就这样，车辆闲置了五年，其间双方协商了十余次，一直未能达成一致。最终，某汽车用品店向法院提起诉讼。一审法院判决投资管理公司向汽车用品店支付改装费，并确认汽车用品店对案涉车辆享有留置权，投资管理公司不服，上诉至西安市中级人民法院。

为什么矛盾五年悬而未决，究竟卡在了哪里？承办法官辛娟与法官助理肖治宇、朱发宇立即开展沟通调查。

经过综合研判，办案团队认为，这起案件并非简单的合同纠纷，而是存在以汽车改装合同为基础，涉及合同继续履行、留置权行使等多个纠纷争议点。

“一定要看到车辆的真实情况！”办案团队决定联系双方当事人，全程陪同、见证现场验车。

“轰！”伴随着发动机的轰鸣，这台“久违沙场”的商务车启动了。

从车身外观到随车文档，从灯光系统到刹车性能……两名法官助理以及某投资管理公司派来的验车人员对汽车进行了逐项“体检”。经过勘验，最终确认除右后门自动开启装置失灵外，车辆整体状态基本完好。这个勘验结果让双方代表同时松了口气。

看到双方的情绪有所缓和，两名法官助理在辛娟的指导下开展调解工作。

“对于服务行业而言，一旦发生纠纷，多少都会对商誉有所影响，尽快解决问题才是关键。”肖治宇向汽车用品店的老板分析着现状。

“车况你们看到了，如果车辆一直闲置下去，你们损失可能更大。”朱发宇提醒投资管理公司代表，如果继续争执下去，可能会扩大风险成本。

在干警耐心劝导下，当事人的关注焦点从宣泄情绪回归到了解决问题，开始认真分析各自的利弊得失。

最终，双方达成调解意向，某投资管理公司当场支付了10万元改装费，某汽车用品店老板郑重地将车钥匙交还。

发动机的轰鸣又一次在停车场响起，商务车缓缓驶离，重获“新生”……



长春南关区法院：

联合调解相邻权纠纷

近日，吉林省长春市南关区人民法院驻综治中心团队联合人民调解委员会，调解一起因空调外机噪声引发的相邻权纠纷。法官指导调解员找准双方分歧，向当事人阐释相邻权及噪声污染的相关法律规定，引导双方换位思考。最终，双方当事人当场达成调解协议，责任一方承诺立即采取有效措施，调整外机位置，邻里关系重归和谐。图为调解现场。

本报记者 孙 兵
本报通讯员 王紫琦 摄

重庆万州区法院大周法庭：

开展旅游主题普法宣传活动

为促进乡村旅游业健康发展，近日，重庆市万州区人民法院大周法庭开展以“安心旅游 法治同行”为主题的普法宣传活动。干警来到院落村坝为村民现场讲解经营过程中可能遇到的纠纷，并结合法院审理的典型案

本报记者 刘 洋
本报通讯员 李 欢 摄

广东丰顺县法院：

集中发放退赔款

8月19日，广东省丰顺县人民法院对一起盗窃家禽的刑事案件被害人开展退赔款集中发放活动，16名被害人共领取退赔款28174.5元。图为领取退赔款现场。

徐路军 张艳玉 摄

河南安阳县法院：

化解金融借款合同纠纷

近日，河南省安阳县人民法院执行干警联合市、县人大代表化解一起金融借款合同纠纷。

被执行人吴女士家庭生活困难，未及时偿还银行贷款。执行过程中，干警邀请人大代表参与调解，通过“面对面”和“背靠背”的调解方式，最终促使当事人达成分期履行的和解协议。图为执行干警、人大代表与银行负责人沟通交流。

本报记者 刘熠博
本报通讯员 黄宪伟 摄

