

河南新乡红旗：“三色”管理探索物业纠纷治理“最优解”

□ 韦德涛 宋福蕊 文/图

河南省新乡市红旗区人民法院聚力探寻物业纠纷源头治理“最优解”，坚持“源头预防、联动治理、实质化解”工作理念，对物业公司实行“红、黄、绿”三色动态管理，完善物业纠纷多元化解机制，打造物业纠纷治理品牌，助力营造诚信和谐的社会环境。

红旗区法院辖区内有141个小区和43家物业公司，2024年红旗区法院物业类纠纷收案3469起，调解成功3201起，调解成功率达92%，最大限度将物业纠纷化解在前端。2024年底，该院发布了物业纠纷诉源治理白皮书和涉物业纠纷典型案例。

红色 聚力联调治源促共治

“小区当初被划分为红色小区，我们有点不理解，经过一年综合治理，再加上公司不断提升管理水平和品质，小区物业实现纠纷大幅度下降。”某小区物业公司经理赵万超说。

红旗区法院从小区平均缴费、投诉率和败诉率等情况入手，绘制成物业纠纷分布图，运用红、黄、绿三色色彩标准划分小区：红色小区矛盾多发，需要加大治理力度，联合调处矛盾纠纷的同时提升物业服务水平；黄色小区则需要动态跟踪适时引导；绿色小区是最终的治理目标，需要提炼经验复制推广。

为梳理“红色”小区纠纷多发的原因，红旗区法院专门成立了物业小组，深入小区找“病灶”，为“红色”小区的矛盾纠纷把脉问诊“开药方”。红旗区法院注重解纷与治源同步推进，依托区综治中心协调城建、办事处、居民委员会、水电热力等相关部门形成联动机制，扩展纠纷化解链条。对于集体诉讼案件，成立工作专班，联手街道（居委）、业委会和相关职能部门，多种力量联动解纷，帮助提升物业服务质量和业主法治意识。

某小区房屋漏水、外墙瓷砖脱落，业主一直反映却得不到有效解决，大批业主便拒缴物业费。为妥善

解决矛盾，避免发展为集体诉讼，红旗区法院邀请住建局、物业公司、开发商、业委会、业主代表坐在一起协商。最终通过释法析理，促成双方达成和解协议，业主同意补交物业费，物业公司配合协助寻找开发商限期处理解决漏水、瓷砖脱落等问题。

让纠纷止于未发、化于未讼，物业小组还联系业委会，由业委会敦促物业公司积极履职，排摸整个小区的漏水情况。同时与业委会、社区、住建部门等联动互通，加大督促力度，让问题得到实质性解决。

针对一些调解没有成功、进入诉讼的纠纷，红旗区法院则运用类案诉讼，通过“示范诉讼+多元调解”模式解决纠纷。某小区因业主拒交物业费产生大量物业纠纷，涉诉业主多达483户，该院让其中的一户业主进入诉讼程序，判决后迅速在其他业主中产生“外溢效应”。调解员及时跟进调处，多数业主接受了调解，达到了“审理一个、调解一批、教育一片”的良好效果。该院还推进案件繁简分流，对部分调解不成的物业纠纷适用小额速裁程序、简易程序进行审理。

“电动车能不能在楼道里充电？物业应该尽到怎样的提醒义务？”红旗区法院还挑选有典型意义的案例到“红色”小区内巡回审理，邀请小区居民、人大代表、政协委员等现场观摩。同时采用“庭审+普法”的模式，由审判法官现场答疑，讲解典型的物业纠纷案例，为业主普及物业政策法规知识，起到以点带面的辐射效果，提高业主和物业公司的法治意识，经过一年的试点管理，红旗区法院辖区内的红色小区由刚开始的12个降至5个。

黄色 动态治理做实“精细活”

2014年，新乡某小区业主韩某家里刚装修好，地下室就遭水淹，造成了一定的损失。经过协商，原物业公司负责人口头承诺，暂不用缴纳物业费，但并未签署任何书面协议。

2024年，物业公司负责人更换，对韩某的实际情况不太了解，要求其补交欠费。双方因此产生纠纷，因业主未能提供书面证据，双方没有达成一致意见，物业公司将韩某诉至法院。

红旗区法院调解中心派出调解员主持调解，尽管事前做了大量的沟通工作，但双方依然互不相让。在调解员多次耐心协调沟通下，双方各让一步，达成和解并签订了确认书，明确约定物业公司减免业主大部分物业费，业主一次性补缴剩余欠费，承诺今后不再以此为由拒缴物业费。

根据收集到的数据显示，“黄色”等级的小区虽未产生大规模集体诉讼，但小区内仍不时有物业纠纷诉至法院。调解中心主动介入“理疗”，联合各方力量靶向施策。

红旗区法院还开通与司法调解和物管企业的“直通车”，分区按片派出调解员为小区定向联络员。联络员需要对物业公司服务管理实施动态跟踪，促进企业服务意识和管理水平的提升。通过定期实地走访或线上交流，向居委会、业委会了解小区近日常态，捕捉到矛盾纠纷后及时分析研判。对个别经调解平息的矛盾纠纷，持续跟踪，及时监督双方履行。

除“上门坐诊”外，该院还在一体化化解同类矛盾上下功夫。以集中调处的方式约谈物业企业的负责人和业主到调解中心面对面沟通，现场化解。并将黄色小区的纠纷分类整理，集中或分批化解。

“集中调处的效率、效果比单个纠纷化解的好，大家参照对比之间也能更好地理解对方，调解工作也更好做了。”调解中心主任吴行州说。

2024年12月，调解中心共约谈了25家物业企业的负责人，当月收案案件、非诉类案件527起，案件调解成功率达67%。

绿色 “调解+速裁”实现“提质降本”

“太感谢田老师了，为我们公司成功化解了多起物业纠纷诉讼案件，还促使200多户未起诉的业主主动上交物业费。”近日，某物业服务公司新乡分公司的经理张某某专程来到调解中心表示感谢。

某小区业主多为投资型客户，大部分业主以未入住、未使用为由，拒绝缴纳物业费。调解中心的调解员田文生获知后上门进行调解，了解到业主对物业公司的管家态度、保安服务礼仪等比较满意，但因为未入住、未享受服务而产生心里不平衡。抓住了问题症结，田文生释法说理“心结”，业主们最终同意缴纳所欠物业费，该案件成功化解。

“我们划分的‘绿色’小区，业主总体上对物业服务比较满意，绝大多数业主能及时缴纳物业费，如果发生物业纠纷同样先由调解员调解，调解不成的则导入诉讼程序，由速裁团队进行快速审理并判决结案。”吴行州说。

在探索绿色小区建设中，红旗区法院逐渐形成了可复制推广的经验。如发挥府院联动机制，与区住建局建立联席会议制度、信息通报交流制度，并就物业服务问题多次与市住建局、市物业协会商讨深化物业服务类案件的源头治理，从根本上减少案发生率，实现基层治理的常态化和规范化……2024年，红旗区法院在全区树立了10个“绿色”小区样板社区。

“红旗区法院将持续推进物业类纠纷的前端调解、源头治理、繁简分流工作，进一步规范物业公司服务，健全完善物业纠纷化解机制，拓展司法为民的速度、温度、广度和深度，以实际行动服务基层治理，为人民群众安居乐业提供强有力的司法服务和保障。”红旗区法院院长吴俊喜说。

图①：红旗区法院法官与调解员到某小区组织社区、物业团队和业主代表面对面交流。

图②：红旗区法院调解员（右一）对一物业纠纷进行调解。

图③：红旗区法院调解中心调解员（右一）到小区进行回访。



陕西咸阳：“两个诉前”工作机制促进解纷进入“快车道”

□ 本报记者 刘辉 本报通讯员 刘仲屹 吴云青 文/图



“没想到这么快就拿到了赔偿款，感谢法官的耐心调解。”近日，在一起意外伤害案件中，陕西省乾县人民法院受案后迅速启动诉前鉴定程序，帮助当事人王某15天内便拿到了赔偿款。

案件的快速结案，得益于咸阳两级法院开展的“两个诉前”即诉前保全、诉前鉴定工作新模式。

近年来，咸阳两级法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，针对矛盾纠纷多发猛增态势，积极探索推出“两个诉前”工作机制，坚持问题导向破解审判难题，示范带动推进工作机制，源头防范，步入解纷快车道。经过三年的实践，2024年全市法院诉前调解成功纠纷2.32万件，一审民事收案总数首次下降6.5%。

以问题为导向 破解审判实践中的难题

2022年，咸阳市中级人民法院调研发现，民事诉讼前置程序中存在因鉴定申请审查不细、鉴定周期过长、鉴定不对接等问题。诉前保全工作中存在滞后现象，耽误了案件调解进度，降低了审判质效，影响生效法律文书的执行，导致人民群众的司法获得感不强。

咸阳两级法院以问题为导向，积极探索新形势下矛盾纠纷源头防范化解工作新路径，推出了“诉前保全、诉前鉴定”工作新模式，让非诉讼纠纷解决机制成为当事人信赖的纠纷解决新方式。经过审判实践，咸阳两级法院办案质效不断提升，为司法工作能力的不断增强。

“‘两个诉前’指诉前保全、诉前鉴定。”咸阳中院相关负责人介绍，诉前保全采取及时的财产保全措施，能促使双方理性对话，避免冗长程序，节省司法资源；而诉前鉴定则能有效解决传统鉴定流程中因排期协商鉴定时间等导致的诉讼周期过长问题，缩短诉讼周期，帮助当事人对案件关键事实和争议焦点形成更为清晰和专业的认识，可以明确请求、确定标的、评估风险、减少诉累，还能解决当事人单方委托鉴定困难，避免二次鉴定导致办案周期过长和成本增加，有助于加快解纷进程。

为了促进鉴定质量的提升，2024年，咸阳两级法院继续在“鉴源”上狠

下功夫，促进提升鉴定质量，缩短鉴定周期，做深做实“以鉴促调”。数据显示，2024年度，咸阳两级法院司法鉴定案件2391件，其中诉前鉴定案件1491件，占比达62.36%，平均结案时间29.85天，较全省法院平均用时少6.15天。同时，咸中院将“两个诉前”作为全市法院重点工作之一常抓不懈，要求“凡案必保、应保尽保”，常态化通报“两个诉前”开展情况，督促后进、褒奖先行，以点带面全面提升。

试点先行带动 推进“两个诉前”在全市展开

“两个诉前”工作机制率先在武功、彬州等基层法院试点。武功县人民法院成立“金融消费纠纷法官工作室”，设立“武功县涉涉诉行为合规性审查工作室”，推动形成多方参与、及时介入、诉前调处的新格局，让医疗纠纷预防在萌芽、化解在诉前。成立诉讼保全工作组，实现了当场申请、当场审核、当场裁定、当场移送执行一站式服务。工作开展以来，联合处理各种医患纠纷788例，化解医患纠纷64件，仅4件纠纷进入诉讼程序。

彬州市中级人民法院在立案庭建立司法辅助中心，统筹诉前鉴定、诉前调解、诉前保全、速裁审判、自动履行五个工作，明确了破题道交纠纷“1+5”工作机制，该机制被最高人民法院行装总局《司法行政工作简报》刊发推广。数据是最好的证明，2024年，彬州法院共受理道交纠纷类法医鉴定142件，鉴定结案125件，结案率达88.02%，平均鉴定周期18天，同比鉴定周期缩短25.8天，平均审结周期仅为31.2天。

为完善“两个诉前”工作机制，跑出解纷“加速度”，咸阳两级法院推出诉前保全与诉前鉴定前置式诉讼服务模式

式，打出司法为民“服务组合拳”。渭城区人民法院成立“双诉前”中心推动调解、保全、鉴定等解纷端口前移；泾阳县人民法院以“1+1>2”实现“以保促调”“以保减审”“以保强执”；兴平市人民法院创新打造“诉前鉴定/保全+诉前调解+司法确认”的工作模式；淳化县人民法院打“重拳快拳”以“鉴定保全利器强诉讼服务品质”；杨陵区人民法院坚持一站式集约办理、一贯式调节督促，力推道交纠纷调解驶入“快车道”；长武县人民法院准确运用诉前保全制度，打出“以保促调”“以保促执”组合拳；秦都区人民法院与侨联、发改委、银保监协会秦都价格认证中心等组织建立对接机制，推动矛盾纠纷“未审而结”；旬邑县人民法院探索“3+1”工作模式做实做细勘验鉴定；永寿县人民法院设立司法鉴定全流程设施举全院之力推行诉前鉴定。

源头分流防范 化解纠纷走上“快车道”

2024年7月10日，礼泉县人民法院受理一起机动车交通事故责任纠纷，鉴于当事人申请了误工费、护理费以及营养费，立案庭在立案伊始就向当事人释明诉前鉴定优势，在征得当事人同意后立即启动程序，速裁法官随即安排组织鉴材质证，随后摇号选定鉴定机构并向其移送材料。鉴定机构于7月16日作出鉴定意见，当事人于7月16日收到清晰明确的鉴定意见书后，对案件事实有了更客观的认识，经速裁法官调解，双方于8月1日达成调解协议，半个月时间该交通事故责任纠纷案件得以高效、圆满化解。

今年2月，三原县人民法院诉讼服务大厅立案法官接到王某电话咨询诉前保全相关问题。法官建议对方登录小程序陕西省人民法院在线服务，身份认证后即可在“诉讼保全”栏目下选择保全种类、详细填写保全类型、申请标的、标的物类型等相关信息，并上传诉讼保全申请书、财产线索、证据材料等。当天下午，王某提交的保全申请审核通过。

矛盾纠纷在诉前分流、在诉前化解这正是“两个诉前”组合发力的效果，一方面有效减轻了当事人的诉讼

成本，缓和了双方矛盾，同时缩短了办案时长，节约司法资源，达到了“1+1>2”的解纷效果。咸阳两级法院正是找准“诉前保全+诉前鉴定”这一“小切口”，通过“两个诉前”加大诉前调解力度，全面提升矛盾纠纷实质性化解水平，努力实现定分止争、案结事了。

不断总结完善 推动诉前工作提质增效

咸阳两级法院在实践中不断总结经验教训，针对“两个诉前”工作中出现的新情况、新问题积极创新解决办法。开展多种形式的业务培训，提升干警专业素养和实践能力；持续优化工作流程，充分运用现代信息技术手段，提高工作的效率；此外，还积极倾听群众意见，进一步完善工作机制，将司法为民理念落到实处。

“要注重经验总结，对诉前保全、诉前鉴定工作及时总结、不断完善、推广应用，推动审判执行工作提质增效。”2024年，陕西省高级人民法院党组书记、院长韩德洋赴咸阳基层法院调研期间对咸阳两级法院“两个诉前”工作提出新要求。

“要坚持‘法治建设既要抓末端、治已病，更要抓前端、治未病’，始终坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，创新思路、积极作为，深入调研并积极借鉴全国各地法院先进工作经验，把‘两个诉前’作为源头性疏导、实质性解纷、综合性治理的重要抓手，用新方法、新举措持续推进审判执行工作高质量发展。”咸阳中院党组书记、院长李永强表示。

为快速解决群众急难愁盼问题，咸阳两级法院将加大“两个诉前”工作力度，加强立、审、执工作衔接，推动以保以鉴促调、以保促执、以鉴促调，全面提升矛盾纠纷实质性化解水平，推动全市法院办案质效提升，不断提升为民司法工作能力。

图①：泾阳法院法官通过“两个诉前”模式成功调解一起矛盾纠纷。

图②：三原法院加强与银行部门联动协作，推进财产保全高效快捷实施。

图③：礼泉法院法官向当事人释明诉前鉴定优势。