

中山市司法局

中山司函〔2025〕157号

中山市司法局关于市十六届人大五次会议 第2025117号建议答复的函

牛庆利等人大代表：

你们提出的《关于成立中山市物业服务纠纷人民调解委员会的建议》（建议第2025117号）收悉，经综合市住房和城乡建设局意见，现答复如下：

一、对建议内容的总体表态

你们提出的建议，切合我市亟待加强的迫切性和必要性的实际，对强化物业服务纠纷等行业性专业性调解工作、有效推动矛盾纠纷的多元化解具有重要参考价值，我局高度重视，经与市住建局沟通后，认为目前成立该调委会的条件还不成熟，而应充分发挥现有“中山市物业管理纠纷人民调解指导委员会”等机制作用，统筹各项资源加强物业服务纠纷化解力度。

二、对建议内容的归纳分析

你们指出的我市物业服务纠纷等行业性专业性调解工作中存在的问题比较符合实际情况，也是我市多部门近年来付诸努力要解决的相关问题，当前已取得了一定的成效。近年来，

随着我市物业服务行业的快速发展，物业服务提供的管理和服
务会有不尽如人意的地方，业主与物业服务企业之间产生的各类矛
盾纠纷日益凸显，引发较多社会问题和较大的社会冲击，甚至
出现专业的“物闹”群体。对于物业领域发生的民事性纠纷，
如通过诉讼解决不但费时、费钱，而且不利于小区内业主和物
业管理者未来和谐共处和关系的维护。因此，建立并推行物业
服务纠纷人民调解机制，不但有利于节约当事人在纠纷解决中
的成本，而且能最大限度解决矛盾纠纷的同时节约社会资源。

（一）立体联动推进，构建行业性专业性人民调解格局。

依据我国《中华人民共和国人民调解法》相关规定，我局
指导构建形成了稳定的市、镇街、村（社区）三级解纷服务网
络，实现调解区域和民事纠纷类型全覆盖，为群众提供调解纠
纷服务，并收集、反馈群众的法律服务需求。据统计，全市登
记在册的调解组织共 521 个，包括：市人民调解中心 1 个，人
民调解委员会 454 个（含镇街人民调解委员会 23 个；村（社
区）人民调解委员会 290 个；医疗卫生、物业管理、知识产权、
商会、劳资纠纷等行业性专业性人民调解委员会 121 个（其中
10 个镇街建有物业管理纠纷人民调解委员会）；企事业单位
建立人民调解委员会 20 个），各类调解工作室 66 个（其中沙
溪镇在 2021 年 11 月 30 日，成立首个专门调解住宅小区物业
纠纷的“剑锋安居调解工作室”，共调解案件 198 宗，成功

189 宗）。2024 年全市各基层人民调解组织共受理矛盾纠纷 19474 宗，调解成功 19282 宗，调解成功率 99.01%，开展排查纠纷 9807 次，涉及金额 3.79 亿元。其中物业纠纷 661 宗。2025 年 1-7 月，全市各基层人民调解组织共受理矛盾纠纷 11440 宗，调解成功 11414 宗，开展排查纠纷 6156 次，涉及金额 2.33 亿元。其中物业纠纷 376 宗，石岐（76）、坦洲（75）、东凤（44）、沙溪（43）等司法所及调委会调解物业纠纷案件数排在前列。

（二）强化党建引领，推动社区物业党建联建。

一是市住建局联合市委社会工作部开展中山市党建引领现代活力小区建设试点工作，坚持把小区作为城市党建引领基层治理的主阵地，健全党对住宅小区治理工作全面领导，围绕“两社三中心”建设思路，通过加强党建引领力度和深度，打造一批党建引领物业管理示范小区。二是推动有住宅小区的村（居）民委员会设立环境和物业管理委员会（以下简称“环物委”），试点“环物委事务工作组”，主要承担监督物业服务合同履行、化解物业矛盾、指导维修资金及公共收益管理、组织业主议事、反映业主意见等职责。各镇街结合实际制定并印发工作指引，搭建社区党组织、居委会、环物委、物业服务企业“四方平台”协商机制，实行矛盾纠纷分级调处。三是建立市级多部门协同机制，由分管副市长牵头，高位统筹 11 个市直部门联动，各司其职、各负其责，推行“街镇吹哨、部门报

到”模式，以党建引领为核心，打造“红心物业”治理路径。

（三）完善制度保障，积极推进立法规章落地。

完善制度保障是规范物业管理、提升基层治理效能的关键举措。一是市住建局积极推进《中山市住宅小区物业管理若干规定》地方性立法工作，坚持以问题为导向，将社区党组织、物业管理委员会嵌入物业管理流程，目前草案已提交我局审查。下一步，我局将继续保持与市人大常委会、市住建局的沟通，全力加快立法工作，从而完善物业管理行业的长效监管机制。二是修订《管理规约》《业主大会议事规则》示范文本和制定《临时管理规约》示范文本；目前正在修订《前期物业服务合同》示范文本和制定《物业服务合同》示范文本。三是建立三项基础制度，包括《住宅小区物业服务基本情况报送制度》《物业管理信息平台登记制度》《物业服务合同及业委会备案管理办法》。下一步，市住建局将持续完善物业管理法律法规体系和配套规章制度、示范文本、物业服务标准等行业规范，建立健全物业管理信用体系。

（四）创建物业管理纠纷调解机制，打造基层治理新样板。

一是我局与市住建局于2016年联合成立“中山市物业管理纠纷人民调解指导委员会”，负责统筹指导全市物业管理纠纷调解工作，指导机构设置在市物业管理行业协会，由协会专干、专职人民调解员依据法律、规章、政策及程序指导、协助

镇街人民调解委员会做好法律、法规宣传工作及调处各类物业管理纠纷。二是深化物业纠纷前端治理。指导坦洲镇成立商住小区矛盾纠纷人民调解委员会，构建“法庭指导+行业调解+基层参与”三方联动模式（坦洲镇城建局、平安法治办、法庭联合签约）。据统计，该调委会 2023 年至今累计调处纠纷 400 余起，参与物业管理诉讼调解 63 宗，成功化解 35 宗，追回资金 30 余万元，成效显著并计划逐步引导各镇街推广。

（五）人民调解化解物业纠纷面临的困难和问题。

1. 我市物业矛盾纠纷数量较大。大多数是业主和物业公司之间在物业管理、服务领域日常管理过程中，对服务质量、费用收支、业委会运作，甚至开发商遗留的楼房质量、小区设施、物业贬值问题等引发的矛盾纠纷，通过物业公司调解或村（社区）调委会调处相关案件成效不明显，最后不得不进入到诉讼程序。

2. 人民调解员缺乏相关专业知知识。各司法所及人民调解组织也参与日常物业服务纠纷调解工作，但全市调解组织中普遍缺乏熟悉物业管理、业委会领域的专家和调解员，对重大疑难、专业性的物业矛盾纠纷调处显得力不从心。

三、具体意见建议采纳情况

针对人大代表们的建议，我局经商会办单位，拟采取以下措施，进一步加强我市物业服务纠纷行业性专业性调解工作，

促进矛盾多元化解机制建设。

（一）不断拓宽物业服务纠纷人民调解组织覆盖范围。按照《司法部关于进一步加强行业性专业性人民调解工作的意见》，指导各司法所根据辖区自身发展特点，切实加强有关行业管理部门、社会团体和组织联系和沟通，相互支持、相互配合，共同推动物业服务纠纷人民调解组织的建设，扩大物业服务纠纷人民调解组织的覆盖范围。

（二）多举措优化现有机制加强物业服务纠纷前端治理。目前，在市级层面已成立“中山市物业管理纠纷人民调解指导委员会”，为避免重复建设，建议充分发挥现有制度作用，通过党建引领、调解机制创新和信息化手段完善物业服务纠纷调解体系，进一步优化工作机制，规范工作程序，探索物业纠纷调解的新思路、新方法，逐步完善调解指导委员会的建设，强化镇街调委会属地优势，完善“法规宣传—纠纷排查—矛盾调处”全链条服务，推动物业服务纠纷前端治理。

（三）探索多位一体的涉物业矛盾纠纷治理模式。贯彻落实省高院、省委社工部、省司法厅、省住建厅联合印发的《关于加强物业服务纠纷前端治理 共建现代和谐社区 推动物业服务行业高质量发展工作备忘录》要求，在“总对总”诉调对接模式的基础上，进一步探索构建“党建引领+行政规范+多元调解+司法保障”的综合治理模式，形成多方参与、多元高效、

覆盖全面、衔接紧密、便捷高效的物业纠纷化解机制，促进物业服务高质量发展，从源头预防和减少物业服务纠纷。

专此答复，诚挚感谢你们对人民调解工作的关心支持。

中山市司法局

2025 年 9 月 17 日

（联系人及电话：吕智勇，88363981）

公开方式：主动公开

抄送：市人大常委会代表工委、市政府办公室、各会办单位