

湖北省住房和城乡建设厅

关于印发《湖北省物业服务矛盾纠纷 人民调解工作指引》的通知

各市、州、直管市、神农架林区住房和城乡建设局，仙桃市、天门市住房保障服务中心：

为深入贯彻落实省住建厅、省司法厅《关于加强物业管理纠纷人民调解工作的意见》（鄂建文〔2021〕10号），进一步规范物业服务矛盾纠纷人民调解的工作，提高调解质效，有效化解物业管理矛盾纠纷，我厅研究制定了《湖北省物业服务矛盾纠纷人民调解工作指引》，现印发你们，请结合实际参照执行。

湖北省住房和城乡建设厅

2023年7月3日



湖北省物业服务矛盾纠纷人民调解 工作指引

为深入贯彻落实省住建厅、省司法厅《关于加强物业管理纠纷人民调解工作的意见》（鄂建文〔2021〕10号），规范物业服务矛盾纠纷人民调解工作，根据《中华人民共和国人民调解法》《湖北省物业服务和管理条例》等相关规定，制定本工作指引。

一、调解主体

各地依法设立的调解物业服务行业或专业领域矛盾纠纷的人民调解组织（以下简称“调解委员会”）。

二、受理范围

主要负责受理调处以下矛盾纠纷：

- （一）物业企业和业主间、业主和业主委员会之间、业主与业主间发生的物业服务矛盾纠纷；
- （二）群众申请和调委会主动受理的矛盾纠纷；
- （三）各地人民法院和仲裁委员会已经建立“诉调对接”“仲调对接”机制的委托案件；
- （四）主管部门指定受理的重大矛盾纠纷问题等。

下列情形之一的，不予受理：

- （一）已进入诉讼、仲裁程序的；
- （二）涉及刑事犯罪或行政违法行为的；

(三) 超出人民调解范围的。

三、调解流程

(一) 申请与受理

当事人可以书面或口头方式申请调解，调解委员会当场审查是否符合受理条件。对符合条件的，调解委员会应当填写《纠纷受理登记表》指定或由当事人选择确定调解员，并明确告知各方权利义务。对不符合调解条件的，应当告知原因，并引导当事人向人民法院提起诉讼或向有关部门申请处理。

(二) 现场走访

案件较为复杂的，调解员可通过实地勘查、查阅资料、走访相关业主等方式，进一步了解相关事实。例如公共设施损坏状况、违法建设现场等。

(三) 组织调解

调解员通过调查取证确认纠纷事实后，组织各方当事人调解，调解方式可根据实际情况采取线下或线上形式开展。调解参与人员主要包括：调解员、当事人（业主或其委托代理人、业主委员会代表）、物业服务企业负责人或其委托代理人，必要时邀请住建部门、法律顾问列席。

(四) 调解步骤

1. 调解员按照《中华人民共和国人民调解法》规定，告知各方当事人的权利义务，询问各方当事人是否申请调解员回避，宣布调解纪律。

2. 认真听取各方当事人对纠纷事实的陈述，收集、整理各方当事人提供的有效证据。

3. 组织各方当事人围绕争议焦点充分陈述意见，进一步厘清争议焦点。

4. 调解员针对争议焦点问题，依据相关法律法规、行规行约和公序良俗等，引导各方达成共识，促成和解或提出和解建议。

5. 经调解，各方当事人未能达成调解协议的，应当告知各方当事人有权依法向人民法院提起诉讼或者根据约定向仲裁机构申请仲裁。

（五）达成协议

经调解达成协议的，应当制作《人民调解协议书》。《人民调解协议书》应当载明当事人的基本情况、纠纷主要事实、争议事项、达成调解的内容、履行方式、期限及各方当事人的责任等，由各方当事人签名、盖章（按指印），调解员签名并加盖人民调解委员会印章，调解协议书由当事人各执一份，人民调解委员会留存一份。

对具有给付内容且当事人认为有必要的调解协议（特别是案情复杂、需延期履行等情况），应当引导各方当事人自调解协议生效之日起三十日内共同向有管辖权的基层人民法院申请司法确认。

（六）制作调解协议卷宗并存档

按照附件《人民调解委员会调解卷宗》（示范文本）制作调

解卷宗存档备查。

（七）回访跟进

调委会根据《调解协议》约定回访履约情况，督促未履约方履行义务，或引导守约方向人民法院申请强制执行。

四、常见纠纷调解要点

争议类型	调解方向	法律依据
物业服务履约不到位	可引导各方共同委托或申请调解组织委托第三方机构进行评估；根据评估结果，引导物业服务企业限期整改；并根据服务缺陷的严重程度，引导各方协商是否适当核减物业服务费用。	《物业服务合同》约定，或属地物业服务收费管理办法等
公共区域侵权	引导权利人提出要求，主要方向为停止侵害、恢复原状；涉及收益类侵权（如违规设置广告），应引导按照业主共有份额分配收益。	《中华人民共和国民法典》第二百八十二条、第二百八十六条、第二百八十七条
维修资金使用	重点审查是否履行法定程序（专有部分面积占比三分之二以上业主且人数占比三分之二以上业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意）；发现程序不合规的，应固定相关证据，并告知当事人可向物业主管部门反映或移交主管部门处理。	《中华人民共和国民法典》第二百七十八条

业主大会、 业主委员会	涉及业主共同决定事项的，应引导回归法定表决程序解决。	《中华人民共和国民法典》第二百七十七至二百八十六条；《物业管理条例》第十一至十四条
	涉及业主委员会履职行为的，应审查其行为是否符合管理规约、议事规则授权及法定权限边界。	《业主大会和业主委员会指导规则》第三十五至三十六条
拖欠物业费	听取业主欠费理由，审查物业服务企业履约情况，存在一般性服务瑕疵的，引导物业服务企业改进服务，促成业主缴纳费用；若存在重大服务瑕疵，可引导各方协商酌情减免部分费用。	《中华人民共和国民法典》第九百四十四条

附件：人民调解委员会调解卷宗（示范文本）

____市____人民调解委员会

调 解 卷 宗

(示范文本)

案由：_____

申请人：_____被申请人：_____

人民调解员：_____

受理日期：_____结案日期：_____

案件编号：_____

保管期限：_____

立卷人：_____

卷 宗 目 录

序号	文件名称	页码	备注
1	人民调解申请书或人民调解受理登记表		
2	被申请人是否接受调解谈话记录		
3	人民调解调查记录		
4	人民调解证据材料		
5	人民调解记录		
6	人民调解协议书或人民调解口头协议登记表		
7	人民调解回访记录		
8	司法确认相关材料		
9	人民调解文书送达回执		
10	卷宗情况说明		
11	封底		

人民调解申请书

申请人姓名_____性别_____民族_____年龄_____
职业或职务_____联系方式_____
单位或住址_____

被申请人姓名_____性别_____民族_____年龄_____
职业或职务_____联系方式_____
单位或住址_____

纠纷简要情况：_____

当事人申请事项：1、_____
2、_____
3、_____

人民调解委员会已将申请人民调解的相关规定告知我，现自愿申请人民调解委员会进行调解

申请人（签名盖章或按手印）：_____

申请日期：_____年_____月_____日

人民调解受理调解登记表

_____年_____月_____日，人民调解委员会依当事人
申请(人民调解委员会主动调解)，经当事人同意，调解_____、
_____之间的矛盾纠纷。

纠纷类型：_____

案件来源：1.当事人申请（ ）

2.人民调解委员会主动调解（ ）

纠纷简要情况：_____

申请人（签名盖章或按手印）：_____

登记人（签名）：_____

_____人民调解委员会

_____年_____月_____日

（备注：此表由人民调解委员会填写）

被申请人是否接受调解谈话记录

因调解申请人_____与你_____纠纷一案

申请本人民调解委员会调解,依照《中华人民共和国人民调解法》

第十七条规定,你是否接受调解?

被申请人意见:愿意接受调解()

拒绝接受调解()

被申请人(签名盖章或按手印): _____

调解员(签名): _____

_____人民调解委员会

_____年_____月_____日

人民调解调查记录

时 间： _____

地 点： _____

参加人： _____

被调查人： _____

记 录： _____

调查人（签名）： _____

被调查人（签名）： _____

记录人（签名）： _____

人民调解证据材料

此处为本次人民调解案件有关的契约、合同、文书、情况说明等材料原件或复印件，无固定格式

人民调解记录

时 间: _____

地 点: _____

当事人: _____

参加人: _____

人民调解委员会已将人民调解的相关规定告知各方当事人

调解记录: _____

[illegible]

调解结果:

1. 调解成功 (); 2. 调解不成 (); 3. 有待继续调解 ()

当事人（签名盖章或按手印）：_____

当事人（签名盖章或按手印）：_____

人民调解员（签名）：_____

记录人（签名）：_____

人民调解协议书

编号：_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____
职业或职务_____联系方式_____
单位或住址_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____
职业或职务_____联系方式_____
单位或住址_____

纠纷主要事实、争议事项：_____

经调解，自愿达成如下协议：_____

履行协议的方式、地点、期限：_____

附：另需说明事项：_____

本协议一式_____份，各方当事人、人民调解委员会各持一份。

当事人（签名盖章或按手印）：_____

当事人（签名盖章或按手印）：_____

人民调解员（签名）：_____记录人（签名）：_____

（人民调解委员会盖章）

_____年_____月_____日

人民调解口头协议登记表

编号：_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____
职业或职务_____联系方式_____
单位或住址_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____
职业或职务_____联系方式_____
单位或住址_____

纠纷主要事实、争议事项：_____

经调解，自愿达成如下协议：_____

履行协议的方式、地点、期限：_____

附：另需说明事项：_____

人民调解员（签名）：_____

（人民调解委员会盖章）

_____年_____月_____日

（备注：此表由人民调解委员会填写）

人民调解回访记录

当事人：_____调解协议编号：_____

回访事由：_____

回访时间：_____

回访情况：_____

回访人（签名）：_____

_____人民调解委员会

_____年____月____日

人民调解文书送达回执

送达时间	年 月 日
送达地点	
送达文书名称	
送达人	_____人民调解委员会
被送达人	(被送达人或代收人签字):
代收人与被 送达人关系	
送达时间	年 月 日
送达地点	
送达文书名称	
送达人	_____人民调解委员会
被送达人	(被送达人或代收人签字):
代收人与被 送达人关系	
备注:	

卷宗情况说明

立卷人：

审核人：

立卷日期： 年 月 日