

楼下多了个「说理地儿」

本报记者 孟丽

“以前和物业闹矛盾，想去法院打官司，又怕费时费力，现在家门口就有调处平台，反映问题没多久就给解决好了，真方便。”说起社区里的物业融合法庭，云龙区翠屏山街道居民林静深有感触。此前，她因小区公共设施维护问题与物业产生分歧，如今在家门口就顺利化解纠纷。

居民与社区物业的纠纷往往涉案标的不大，却覆盖面广、重复高发，一旦处置简单生硬，极易形成“服务不到位—业主拒缴费—服务再降级”的恶性循环，直接影响小区和谐稳定与基层治理质效。

为多元破解物业领域民生治理难题，2024年8月，云龙区创新府院联动治理模式，由区房产服务中心联合区人民法院、区司法局、徐州市物业管理行业协会，成立云龙区物业纠纷联合调处中心，同步设立全市首个下沉社区的物业融合法庭，将司法调处、行政监管、行业服务全面下沉基层一线，推动物业纠纷就近化解、源头化解、实质化解。

走进位于翠屏山街道的云龙区物业纠纷联合调处中心，简约亲民的调解空间、规范有序的办公设施让人耳目一新。不同于传统法庭，这处扎根社区的专属阵地，让业主、物业企业可以就近说理、就地调解、就近应诉。

云龙区房产服务中心物业科负责人高安梅介绍，云龙区住宅小区体量大、物业业态丰富、居民诉求多元，目前辖区共有在管住宅物业项目157个，物业服务企业72家，物业纠纷呈

现批量多发、类型集中、反复滋生的特点。

“以往，物业纠纷化解大多依赖诉讼途径，群众维权成本高、耗时长，单纯‘以案判案’的模式，难以解决小区服务短板，常常出现‘案结事未了、矛盾反复发’的治理困境。”高安梅坦言。

为破解这一民生痛点，云龙区整合四方力量、搭建联动平台，构建全链条闭环治理模式。云龙区人民法院常驻物业融合

阵地下沉 打造家门口的调处体系

细致核查 破解身边治理难题

物业纠纷看似琐碎，却件件连着民生冷暖。吕婷表示，法庭调处的各类物业纠纷，都是全市住宅小区普遍存在、与每位业主切身利益息息相关的典型问题，也是基层治理最常见、最棘手的民生难题。

小区公共区域管理争议，是商居矛盾、邻里纠纷的高发领域。吕婷介绍，辖区某小区一、二期之间的内部道路毗邻沿街商铺，以往外来社会车辆随意占道停放，不仅挤占业主通行空间，还存在极大安全隐患。该小区业委会广泛征集业主意见，严格履行民主投票、全程公示法定程序，在道路出入口安装道闸，同时明确道闸产生的公共收益全部用于小区日常管护。此举遭

到沿线20余户商铺业主反对，他们以道闸影响车辆通行、限制停车自由为由诉至法庭，要求拆除设施。法庭细致核查后确认，涉诉道路属于小区规划红线内内部公共道路，归全体业主共有，业委会管理决策程序合法合规。法官通过电话回访、入户走访广泛听取居民意见，绝大多数业主均表示，道闸安装后根治了外来车辆乱停乱象，小区通行秩序、居住安全性大幅提升。最终，法庭依法驳回商铺业主诉讼请求，二审法院维持原判，切实守护了全体业主的公共民生权益。

物业服务与缴费不对等，是当前小区最普遍的物业矛盾。吕婷介绍，辖区部分小区曾出现物业批量起诉业主拖欠

法庭法官吕婷介绍，法庭精准贴合物业纠纷同质化、民生化、批量化的特点，创新建立分类分流处置、一小区一档案、庭前三查工作机制。

“对矛盾集中、缴费率偏低的小区，我们优先督促物业整改、开展前置调解，最大限度减少对立诉讼；为每个涉诉小区建立专属治理档案，精准把脉小区治理症结。”吕婷说，在庭审前还会全面摸清真实情况，兼顾业主安居权益与物业合理经营诉求。

物业费案件，法庭实地走访核查发现，业主并非无故欠费，核心症结在于物业履职缺位、服务打折扣，业主居住体验不佳。为杜绝“一判了之、治标不治本”，物业融合法庭创新推行小区巡回开庭，把庭审现场搬到居民家门口。庭审现场，云龙区房产服务中心联合徐州市物业管理行业协会，当场向涉物业物业公司下达整改通知书，明确问题清单、整改标准和完成时限，后期安排专人实地核验整改成效。

看得见的环境改观、实打实的服务提升，解开了业主们的心结。吕婷表示，在多方柔性调解下，物业主动正视服务短板，业主自愿补缴拖欠物业费，双方长期僵持的矛盾得到实质性化解。



巡回法庭搬到小区。



深入小区调查走访。

关口前移 夯实基层安居底色

阵地前移、服务下沉，扭转了群众维权远、解纷难、耗时长的困境。“不用跑法院、不用多跑腿，在家门口就能把烦心事解决掉，省心又暖心。”走访中，辖区多位居民对物业融合法庭下沉服务模式点赞。

融创物业服务集团有限公司徐州分公司负责人季娟坦言，业主物业费收缴难、部分业主长期欠费，是物业行业长期面临的普遍痛点。以往遇到批量欠费问题，企业只能通过诉讼维权，司法流程长、人力物力耗费大、维权成本高。

“现在家门口设立了物业融合法庭，纠纷可以就近对接、提前处置，工作人员优先组织双向调解，确实无法调解的再依法开庭宣判。”季娟认为，全新调

处模式大幅压缩纠纷处置周期、降低企业应诉成本。

吕婷驻点物业融合法庭两年来，成功化解物业类矛盾纠纷1103件，接待群众咨询760余人次。相关纠纷调解成功率达56%，调解案件平均办理时长7个工作日，比传统诉讼模式缩短了90%的时间。

高安梅介绍，物业治理是城市基层治理的最小单元，云龙区通过四方联动、府院协同，推动物业纠纷处置从“事后补救”转向“事前预防、源头治理”，既倒逼物业企业补齐服务短板、提质增效，也引导业主依法维权、理性维权，有效缓和双方对立关系，持续维护小区和谐稳定。

市住建局物业行业监管科负责人表示，云龙区打造全市首个下沉基层的物业融合法庭，是我市物业纠纷多元化解、基层治理创新的有益本土探索。通过整合司法、行政、行业调解力量下沉一线，精准破解物业纠纷处置瓶颈，大幅降低群众诉讼成本，为全市系统化解物业民生难题、提升住宅小区精细化治理水平，提供了可复制、可推广的基层实践样本。

目前，徐州已实现物业纠纷调解中心全覆盖，各地从小事着手、从源头发力，以机制创新破解小区治理“千千结”，以柔性治理化解民生烦心事，持续夯实基层治理根基，擦亮群众安居幸福底色。

图片由受访单位提供