

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区司法局文件

沪普司〔2023〕5号

关于区政协十五届二次会议 152009 号 委员提案的会办意见

区房管局：

社会法制委提出的借助第三方专业机构辅助业委会调解矛盾的代表建议收悉，经研究，现将会办意见函告如下：

关于建议中“引导第三方机构，发挥专业优势与效能，真正落实‘物业/业委会顾问进小区’举措，将矛盾化解在小区内，并带动业主有序参与自我管理活动，建立共建、共治、共享的社区治理格局”的意见，我局将进一步采取下列措施为业委会调解矛盾化解提供法律保障：

一是延伸服务触角，织密物业纠纷调解网络。2018年普陀区作为全市物业纠纷调处试点区之一，率先成立区物业纠纷人民调

解委员会。2019年，在区物业纠纷调委会的基础上，延伸触角，在各个街镇建立物业纠纷调解工作室，为辖区业委会、业主及物业服务企业等提供纠纷化解法律服务。一般简易类纠纷，依托基层司法所、公共法律服务站有效化解，涉及业委会改选、群租等疑难物业纠纷，物调委组织专业力量参与化解，形成“调委会主任、法律顾问、小区业委会和物业服务企业代表”多方力量共同调处的新模式。妥善处置某小区停车场清退纠纷、火灾事故咨询，对群众不理解的问题反复解答，对矛盾集中的问题统一答复，及时消除可能引发群体性事件的隐患。

二是发挥专群作用，提升物业纠纷化解实效。为进一步整合优质调解资源，2022年建立物业管理纠纷调解专家库。精选房管系统业务骨干、专职律师、资深物业工作人员进驻物调委，组成15人的调解专家库，协助区物调委、业委会参与重大纠纷案件的调解，形成“专职调解员+专家队伍+法官”的专业力量组合模式，为来访群众“把脉问诊”，使纠纷化解进一步提质增效，群众满意度进一步提升。

三是借助民非力量，打造多元解纷新模式。普陀区现有专业民非调解组织7家，其中律师调解中心2家、金融类纠纷调解中心2家、劳动争议纠纷调解中心1家、信访矛盾纠纷调解中心1家、物业纠纷调解中心1家。区司法局将充分发挥上海市普陀区上合调解事务中心、上海申蕴和法律服务调解中心2家律师调解

中心，以及上海原韵法律服务中心在物业矛盾纠纷化解中的作用，进一步指导 3 家民非调解组织发挥自身专业优势，辅助业委会化解各类疑难复杂矛盾纠纷。

以上意见供你单位统一答复代表时参考。

上海市普陀区司法局

2023 年 3 月 27 日

联系人姓名：张殿凤

联系电话：52564588-7287

联系地址：大渡河路 1668 号 2 号楼 1219 室 邮政编码：200333

抄送：区政协提案委

上海市普陀区司法局办公室

2023 年 3 月 27 日印发
