

固始县人民法院 特邀调解员及调解案例

优秀特邀调解员：付堂中、许义华

所在调解组织：固始县人民调解中心

随手拍调解员风采：





调解案例：物业服务合同纠纷系列案件调解

一、物业服务合同纠纷背景介绍

河南兰庭物业管理有限公司于 2021 年 1 月 18 日提交了 39 件物业服务合同纠纷案件，该物业公司诉讼代理人提交诉讼材料时表示希望案件能够直接进入审判流程，立案庭工作人员耐心询问纠纷原由，了解到这 39 件案件均为业主拖欠物业费所致，临近春节，物业公司希望通过起诉部分业主来震慑其他业主按时缴纳物业费用，考虑到这些系列案涉及群众多，但矛盾类型简单、标的金额普遍较少，适宜通过调解的方式来化解矛盾，于是立案庭工作人员向该物业公司诉讼代理人介绍了我院诉前调解的优势与特色，劝说诉讼代理人认识到物业服务有其特殊性，物业公司与业主长期共存，不宜太过对立，对簿公堂的方式显然不利于

缓和关系，可以用诉前调解的方式来解决矛盾纠纷，该物业公司诉讼代理人表示可以尝试调解，立案庭工作人员将这 39 件案件进行审查登记，指派了两名调解员付堂中、许义华专项负责对该系列纠纷进行诉前调解。

二、积极化解矛盾纠纷

（一）探寻矛盾纠纷背后的原因

调解员付堂中、许义华在接到这 39 件物业服务合同纠纷案件材料后先对案件进行归类分析，调解员表示这么多业主同时拖欠物业费，背后的原因应该不止物业公司所述的业主不愿支付物业费那样简单，很有可能是物业服务有问题。于是两位调解员逐一与被申请人打电话了解情况，业主们表示拖欠物业费也是无奈之举，小区内很多楼房存在开裂、渗水的情况，小区内缺少清洁人员导致垃圾得不到及时清理处置、卫生条件差，严重影响生活，与物业公司沟通后物业公司迟迟不予处理，且兰庭物业公司的服务态度差，物业管理人员态度蛮横，因为对物业服务不满才拒绝支付物业费。调解员又与兰庭物业管理人员取得联系，了解到物业服务确实存在一些问题，但是物业公司愿意积极协调。

（二）努力创造沟通连接点

通过多次与业主进行沟通，调解员耐心了解并记录业主们的调解要求，业主们的要求主要集中在希望物业公司及时对开裂、渗水房屋进行修缮，对小区内卫生环境进行整治，改进服务方式、态度。调解员将业主们的要求转达给兰庭物业公司，兰庭物业公

司表示针对小区卫生环境会及时解决，以后也会要求物业服务人员注重改进服务方式和态度，但是房屋质量问题是房地产开发商遗留的，房屋修缮费用较高，该项要求不能很好满足业主。

此时，调解陷入了僵局，只有 3 位业主表示愿意即时支付物业费，其余案件调解时间也即将超期，于是调解员与物业公司负责人沟通，希望物业公司拿出更多的诚意来促成调解，物业公司表示可以先将 36 件案件进行撤诉，后续沟通后再决定要不要走诉讼程序。调解时间已到，2021 年 2 月 8 日，调解员对这 36 件调解案件进行调解失败结案处理，但是调解员并没有停止调解进程，兰庭物业也表示希望案件暂时不要转立案进入诉讼程序，于是调解员多次前往物业公司进行沟通，组织业主和物业公司管理人员进行直面沟通，在此期间有 8 位业主表示愿意即时支付物业费，剩下 28 位业主表示需要继续沟通。

（三）“对症下药”式调解

调解员通过耐心劝说使兰庭物业意识到作为服务型企业，若要公司长期健康发展，其本应以业主利益为重，与业主的关系不应是剑拔弩张的，兰庭物业表示愿意退一步，尽快安排相关人员对开裂、渗水房屋进行修缮，希望以此重塑自己在业主心中的形象。在 2021 年 3 月 30 日，兰庭物业重新对剩下的 24 件物业服务合同纠纷提请诉前调解，调解员对双方的意愿进行整理，在调解员的见证下，兰庭物业表示会及时修缮问题房屋、改善小区卫生环境、改进物业服务方式、态度，并明确了整改时间，业主们

表示愿意支付物业费。至此，39 件物业服务合同纠纷经过调解员 73 天的耐心调解，全部在诉前阶段调解成功。

三、调解取得成效

这 39 件物业服务合同纠纷案件的成功调解，成功化解了基层群众的矛盾纠纷，有利于基层的和谐稳定，同时案件的成功调解减少了我院诉讼案件，也是我院对矛盾纠纷多元化解的有益探索，同时为我院调解诸如物业服务合同等涉众较多的纠纷提供了有效经验。