

深圳市龙岗区物业管理协会文件

深龙物协〔2025〕13号

关于深化开展物业服务矛盾纠纷调解工作的通知

各会员单位、小区业委会：

近年来，我区小区物业管理矛盾纠纷逐渐增多，给社区治理带来了严重的不稳定因素，同时物业行业市场环境滋生出的“物闹”现象，组织干扰小区物业服务经营及公共秩序问题也引起政府的重视，为更好参与小区治理，净化行业秩序，维护小区物业管理权益，依托政府管理，充分发挥协会物业服务纠纷调解专业委员会（下称调解委）的作用，我会决定在全区范围内深化开展物业服务矛盾纠纷调解机制，对会员单位所服务小区展开矛盾纠纷问题的收集、征询，并聚焦矛盾纠纷研讨，组织专业人员下沉小区参与物业企业、业委会等主体纠纷的调解，化解矛盾。具体事宜通知如下：

一、参与调解范围

（一）小区治理类矛盾纠纷：小区出现集中的信访投诉事件，涉及业主委员会选举，物业服务续聘、解聘、选聘，

物业服务移交，停车场经营，公共收益，物业设施设施更新改造、环境品质提升的公共权益，公共安全等方面的法规释义、流程适用、争议问题调处和参与街道、社区联席会议的矛盾纠纷调处；

（二）业主权益类矛盾纠纷：包括业主大会决定事项，经营收费纠纷，管理规约执行纠纷，信息公开事项纠纷，共有资金移交、审计、预算、使用管理，前期物业服务的开发建设遗留纠纷，共有部位权益，地下车库（车位）使用管理等，参与业主委员会、物业服务企业、开发建和单位、小区业主群之间等各方主体的权利及权益保障的矛盾纠纷调处；

（三）物业服务类矛盾纠纷：涉及物业服务合同执行纠纷，前期物业权责管理纠纷，物业服务侵权责任、安全管理及安全隐患整改等业主群体、物业企业等主体间引发小区不稳定因素的纠纷矛盾处置。

二、参与调解方式

（一）咨询指导。依据物业服务企业、小区业委会所收集、征询的矛盾纠纷事项，可根据调解范围、难易程度、受众范围，免费组织协会物业服务纠纷调解委员会专业委员会成员在协会进行法规释义、规程适用、纠纷化解的专人咨询。

（二）小区调解。接受街道、社区、物业企业及业委会相关治理类、权益类纠纷调解邀请，组织行业专家调解团队，从行业管理、法规适用、标准规范、案例指导、权益统筹等多维度方向参与协调处置，提出解决方案或指导意见，持续跟踪，公正助力小区化矛盾，促稳定。

三、参与调解流程

（一）事项收集。小区出现较大的争议问题或协商难于达成意见的，会员单位、业委会可以通过电话或微信进行事项征询，我会秘书处将分类整理问题等级，安排咨询服务。

（二）申请协调。经协会调解委确认，符合实际调解事项的，会员单位、业委会或业主群体可向协会秘书处申请援助服务，安排专业调解人员，在协会组织意见沟通，梳理问题脉络，验证协调症结。

街道、社区可以委派会员单位、小区业委会申请协调，也可以直接联系我会秘书处，邀请我会调解委参与物业管理矛盾纠纷联席会议，协助处置。

（三）介入调解。咨询指导主要在协会办公场地，组织开展调查、协调及论断，积极协助解决争议纠纷。小区调解可根据实际情况安排，情况较为复杂，需要安排在小区或社区的调解，需申请方给予专家及工作人员车补等津贴。

（四）改进建议。调委会根据介入协调后的情况明确纠纷问题，提出改进意见，公平化解矛盾纠纷，包括书面提醒意见、行业自律书面谴责，通报街道、区行业管理部门的行业意见等。

（五）联系方式。0755-89330082 13714166188（张秘书长），18316870218（赖工）；协会邮箱 szlgpmi@qq.com；协会秘书处地址：深圳市龙岗区龙城街道紫薇苑二期四栋一单元 9 楼。

四、沟通与反馈

我会将建立与政府部门和协会的沟通渠道，搭建与会员单位的桥梁，积极向政府主管部门反映行业存在的问题、建议和相关诉求，维护会员单位的合法权益。

物业管理矛盾纠纷调解，作为基层治理化解社会矛盾的“第一道防线”，需要社会各方力量参与。调解不及时或处理不当，不仅会影响企业，还可能激化矛盾，演变成涉法涉诉信访案件，甚至引发流血事件，危及社会和谐稳定。希望各会员单位、小区业委会主动参与，积极支持与配合调解工作，共同推动龙岗区物业服务高质量发展贡献力量。

深圳市龙岗区物业管理协会

2025年5月13日



主题词： 物业服务 纠纷调解 通知

报送：深圳市龙岗区住房和建设局物业监管科

深圳市龙岗区各街道物业管理中心

深圳市龙岗区物业管理协会秘书处

2025年5月8日印发

(印 200 份)