

“物业管理”应改成“物业服务”

住房城乡建设部采纳代表建议修订条例

“‘物业管理’能不能改成‘物业服务’？两字之差含义是完全不一样的。”近日，在十四届全国人大四次会议上海代表团小组会议上，全国人大代表、上海市城市更新专家委员会副主任樊芸提出建议，应将“物业管理”统一为“物业服务”，让每个产权所有人真正感受到“主人翁”地位。这一建议引发了广泛关注。

据樊芸讲述，住房城乡建设部给她打来电话表示，其建议已被采纳，相关部门将着手修改《物业管理条例》，行业分类也由“物业管理”改成“物业服务”。

樊芸介绍，这个建议源自她去年调研时了解到的真实故事。一名70多岁的市民，其母亲独自住在一个老旧小区里。平时，他定期去看望母亲，但每次开车送母亲回小区时，车子都会被物业拦在门口。

物业以小区车位紧张等为由，不允许车辆驶入。这位市民解释，他们是业主，他只是开进去把母亲放下就走，也未获允许。尽管多次与物业沟通协商，问题始终没有解决。

“我听到这个情况后也很无奈。”樊芸说，类似的事情不少，看似很小，却反映了物业和业主之间的问题。“我把这个故事带到会上来讨论，如果从‘物业管理’改为‘物业服务’，这中间的矛盾和问题能不能捋得更顺？”

事实上，我国民法典已明确“物业服务”的契约属性，如“业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同”“物业服务人应当……维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全”等。但在现实生活中，许多物业还是习惯“管理”，

有的小区门禁成了“关卡”，车位成了敛财工具。

樊芸称，如今业主普遍更加看重物业的服务体验，物业不再是“管小区”，更重要的是服务社区生活。对物业公司而言，这是转型升级的契机，让口碑好的物业公司站稳脚跟，比如推出个性化的服务，为老人提供陪护服务、为儿童提供体育活动带教，并在临时通行、搬运等方面体现人性化关怀，从而提升整体服务体验，赢得发展空间。

“管理”变为“服务”，看似两字之差，含义完全不同，住房城乡建设部的回应无疑是一个好消息。接下来要解决的是，物业怎样从管理变成服务，物业费如何公开透明使用、业委会如何更方便地成立等问题。这是一个很好的开始，要形成良性循环。

来源：央视新闻

日前，国务院办公厅印发《关于加强基层消防工作的意见》(以下简称《意见》)。

《意见》指出，坚持预防为主、防消结合，分级负责、属地为主，构建党委和政府组织领导、消防牵头、部门协同、县乡一体、群防群治的基层消防工作格局。

《意见》指出，各类单位要建立逐级逐岗消防安全责任制，完善消防安全管理制度，完备许可手续，配置消防设施器材，组织日常防火检查和消防培训演练。在消防设施等部位设置醒目、永久消防标识，实行标识化管理。对多业态混合经营场所，要明确各方消防安全责任，确定牵头主体实施统一管理。物业服务企业依照法律规定和合同约定提供消防安全防范服务，加强管理区域内共用消防设施维护保养，定期开展防火检查巡查，对违反消防安全管理规定的行为及时劝阻和制止，劝阻和制止无效的及时向消防救援部门、乡镇(街道)等报告。

《意见》提到，实施全民消防素质提升行动。持续推进以普及消防安全知识和应急处置技能为主要内容的消防宣传教育培训活动。各类单位、村(社区)每年至少开展1次应急疏散演练。健全火灾隐患报告奖励机制，鼓励社会群众和单位员工主动报告、积极查找身边的火灾隐患。

《意见》指出，要开展重点人群实操实训。大力开展基层消防工作人员以及消防控制室值班人员、网格员、志愿消防队员、物业服务企业员工、保安员、保洁员、服务员、护工等重点人群实操实训，提升实战技能。

《意见》强调，要强化激励约束，深入推进为基层减负，推行基层简易执法，加强行政执法监督，严肃查处处理火灾事故，将基层消防工作成效作为基层干部奖惩的重要参考。

来源：中国政府网

消防新规这些条款事关物业

《商事调解条例》给物业纠纷调解带来哪些“红利”

为物业服务行业发展注入法治动能

《条例》的公布不仅是商事调解领域的制度革新，更对优化物业管理行业营商环境、提升基层治理效能、增强行业发展活力具有深远意义，与物业管理行业高质量发展息息相关。

完善多元解纷机制，降低企业运营成本。

商事调解以自愿性、保密性、高效性为核心优势，能够快速化解大量标的适中、争议简单的常规物业纠纷，有效分流司法办案压力。现实中，物业费纠纷等物业类案件常呈现“数量多、标的小、案情重复”的特点，大量消耗司法资源。《条例》通过规范调解程序、明确协议效力，提升了商事调解的权威性和可预期性，将引导更多物业服务企业、业主选择调解方式解决物业费缴纳、设施维护、物业服务合同履行等常见纠纷。常熟市物业管理协会就曾通过调解高效化解40余户业主的物业服务合同纠纷，福建省2024年更是通过物业纠纷调解组织成功调解9330件纠纷，既保障了企业合法权益，又避免了矛盾激化。

对于中小物业服务企业而言，调解无需复杂的诉讼程序和高额费用，能有效降低维权成本；对于大型物业服务企业，调解的保密性有助于保护商业秘密和品牌声誉，维护长期合作关系。

优化法治化营商环境，增强行业发展吸引力。

营商环境的核心是法治环境，高效的纠纷解决机制是衡量优质营商环境的关键标尺。《条例》明确商事调解组织为非营利法人，通过规范收费标准、建立监管体系等，

国务院总理李强日前签署国务院令，公布《中华人民共和国商事调解条例》(以下简称《条例》)，自2026年5月1日起施行。这一立法成果，标志着我国商事调解从实践探索迈入法治化规范发展新阶段。

为市场主体提供了稳定、可预期的制度保障，从根本上降低了制度性交易成本。在跨地域物业领域，统一规范的调解规则体系破解了“调解协议异地执行难”的后顾之忧，让外地物业服务企业在本地拓展业务更安心，也让本地企业跨区域发展时的纠纷得到公正高效解决。长三角物业管理行业的实践已证明，完善的商事调解制度能有效吸引优质企业和专业人才集聚，促进物业服务标准化、规范化发展。

提升行业法律服务能力，助力企业跨越发展。

《条例》的公布将推动我国物业领域商事调解规则与行业实践深度衔接，倒逼调解机构和法律服务从业者提升专业素养，培养一批既精通物业相关法律、熟悉行业运营实践，又掌握跨地域纠纷调解技巧、具备跨区域沟通能力的复合型人才。通过支持国内优质调解组织跨区域设立分支机构、参与跨地域物业纠纷调解，加强与各地物业协会、调解机构的交流合作，我国物业管理行业将逐步从跨地域纠纷解决的“被动应对者”转变为“主动服务者”乃至“行业引领者”。这不仅能为物业服务企业跨区域拓展提供更有力的法律保障，破解“异地维权难”问题，更能提升行业规范化发展水平，为城乡融合发展、新型城镇化建设等国家战略提供坚实支撑。

传承东方治理智慧，推动基层治理革新。

商事调解蕴含的“和而不同”“和合共生”理念，是中华优秀传统文化的重要组成部分。《条例》的公布，是对传统东方智慧的创造性转化，为物业领域矛盾纠纷化解提供了新的路径选择。各地涌现的物业纠纷调解工作室、福建“1+X+N”综治中心调解模式，以及丽江古城法院推出的“和合司法”线上多元解纷平台，都是这一智慧与现代基层治理融合的生动实践——通过“法院+综治中心+线上平台”模式，让分散在全国7个省市的26位业主足不出户化解了酒店式公寓相关纠纷，平均处理周期从传统诉讼的60天缩短至15天。这种非对抗性的解纷模式，打破了“诉讼中心主义”的单一路径，尤其契合物业管理行业邻里和谐、社区共治的需求，为城乡社区和谐发展注入新动能。

打造专业化调解员队伍

调解员是商事调解的核心力量，其专业素养直接关系到调解质量和公信力。《条例》公布后，需构建“选、育、管、用”全链条机制，打造适配物业管理行业跨地域纠纷需求的专业化、复合型调解员队伍。

构建跨地域纠纷解决服务体系

《条例》的公布需要推动区域

内调解规则与跨地域服务需求接轨，构建多层次区域衔接机制，为跨地域物业纠纷提供高效解决方案。

完善区域衔接机制，畅通异地执行渠道。

在《条例》实施细则中明确跨地域调解协议的认定标准、管辖法院、执行程序，确保调解协议在不同区域间顺畅执行。建立跨地域商事调解协议司法确认专门通道，由相关民事审判机构集中受理审查，简化流程、提高效率。正如广州法院通过“AI调解助理”“类案批量司法确认”等创新模式，实现5分钟内最多完成30个司法确认在线庭审，让异地当事人无需奔波即可获得具有强制执行力的解决方案。

加强区域合作交流，汇聚全国专业资源。

支持国内物业调解组织与长三角、京津冀、粤港澳大湾区等区域的调解机构建立合作关系，互认调解员资质、共享调解资源。在主要城市设立线下调解中心，同时建设线上调解平台，集成法律咨询、在线调解、司法确认等功能，支持跨区域视频调解、电子证据提交，让“数据跑路”替代“群众跑腿”。建立“调解+仲裁+诉讼”跨区域衔接机制，与各地仲裁机构、法院建立合作关系，实现调解协议与仲裁裁决、法院判决的相互转换，为当事人提供多元化救济途径。

推广“判例+平台”模式，提升调解公信力。

借鉴丽江法院“和合司法”平台与广州“穗商调”小程序的实践经验，建立物业纠纷典型判例库，将物业费纠纷、设施维修纠纷等高频案件的生效判决整理成册，作为调解过程中的“解纷指南针”。通过“以案释法”让当事人清晰了解法律边界，减少对立情绪，提高调解成功率。同时，利用大数据、人工智能等技术优化线上平台功能，实现纠纷智能分流、调解员精准匹配，提升跨地域调解的效率与便捷性，让物业纠纷化解更高效、更省心。

和尔解：全链条赋能物业商事调解落地见效

作为深耕调解行业十年的专业服务机构，和尔解依托《商事调解条例》公布的政策契机，为物业管理行业商事调解提供全链条赋能服务。从商事调解组织的申请注册、资质办理，到标准化运营体系搭建、专业调解员队伍培育，再到跨地域纠纷解决平台搭建与商业化运作模式输出，一站式解决物业调解机构从设立到发展的全流程难题，助力物业纠纷调解工作规范化、专业化落地，让政策红利快速转化为行业发展动能。

《条例》的正式公布，为物业管理行业跨地域纠纷化解提供了前所未有的法治保障。随着专业化调解员队伍的建成与跨地域纠纷解决服务体系的完善，物业管理行业将逐步摆脱“纠纷多、解决难”的困境，迈入“以调促和、共治共赢”的新阶段。这不仅推动物业管理行业高质量发展，更能为基层治理现代化注入新活力，让城乡社区更和谐、更宜居。

来源：中国物业管理协