

# 浙江省高级人民法院 浙江省住房和城乡建设厅

浙高法〔2024〕65号

---

## 浙江省高级人民法院 浙江省住房和城乡建设厅 关于推动建立住房和城乡建设领域民事纠纷 “总对总”在线诉调对接机制工作的通知

各市、县（市、区）人民法院、建委（建设局），杭州市房管局、园文局，台州市执法局：

为深入贯彻党的二十大关于健全共建共治共享的社会治理制度和党中央关于坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面的重要部署，落实《最高人民法院办公厅 住房和城乡建设部办公厅关于建立住房和城乡建设领域民事纠纷“总对总”在线诉调对接机制的通知》和《住房和城乡建设部办公厅关于开展住房和城乡建设领域民事纠纷“总对总”在线诉调对接试点工作的通知》的要求，坚持和发展新

时代“枫桥经验”，发挥好浙江省试点省份的示范、突破和带动作用，推动浙江省住房城乡建设领域民事纠纷的有效化解，现将有关事项通知如下。

## 一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，全面落实党的二十大和二十届二中全会精神，坚持以人民为中心，发挥好人民法院在多元化纠纷解决机制改革中的参与、推动作用，发挥好住房城乡建设行政主管部门在住房城乡建设领域民事纠纷化解中的指导协调作用，指导调解组织重点围绕商品房买卖、商品房租赁、建设工程合同、物业服务等住房城乡建设领域民事纠纷开展调解工作，推动建立专业高效、有机衔接、便捷便民的住房城乡建设领域民事纠纷“总对总”在线诉调对接机制模式，共同预防和化解住房城乡建设领域矛盾纠纷。

## 二、工作任务

### （一）建立健全组织管理体系

1.建立人民法院与住房城乡建设行政主管部门联席会议机制。联席会议召集人由省法院、省建设厅分管领导担任，成员由省法院立案庭、民一庭主要负责人和省建设厅法规处、房地产市场监管处、建筑市场监管处、工程质量安全监管处主要负责人担任，定期开展常态化沟通、会商，指导全省开展住房城乡建设领域民事纠纷诉调对接工作。联席会议日常工作由省法院立案庭、

省建设厅法规处负责。

省法院负责统筹在线诉调平台对接工作，将符合条件的住房城乡建设领域民事纠纷调解组织和调解员录入调解平台。各级人民法院负责对住房城乡建设领域纠纷进行调解指导，引导当事人运用“浙江解纷码”、共享法庭化解住房城乡建设领域民事纠纷，对调解组织和调解员开展在线调解技术系统、业务及流程培训等。各级人民法院还应及时对审判工作中涉及商品房买卖、商品房屋租赁、建设工程合同、物业服务等住房城乡建设领域民事纠纷进行总结分析，通过司法建议、书面通报等方式向同级住房城乡建设行政主管部门反馈加强行业管理的意见建议。

省建设厅负责建立并动态管理住房城乡建设领域民事纠纷调解员名册，指导建立浙江省住房城乡建设领域民事纠纷调解事务联合协调委员会，健全相关管理制度，指导调解员入驻“浙江解纷码”开展在线调解和诉调对接等工作。各级住房城乡建设行政主管部门要建立健全与同级人民法院的协调联动机制，有效化解住房城乡建设领域民事纠纷，积极推进住房城乡建设领域依法治理工作。

**2.成立浙江省住房城乡建设领域民事纠纷调解事务联合协调委员会（以下简称“省联调委”）。**由浙江省房地产业协会、浙江省建筑业行业协会、浙江省建设工程造价管理协会、浙江省工程建设质量管理协会、浙江省物业管理协会、浙江省房地产估价师

与经纪人协会共同发起成立，具体承担对浙江省调解组织和调解员的日常管理职责，日常工作由浙江省房地产业协会牵头负责。

省联调委在省建设厅的指导下开展工作，负责组织制定浙江省住房城乡建设领域调解组织和调解员管理办法，负责纳入“总对总”在线诉调对接机制的调解组织和调解员的准入、清出以及日常管理；做好对调解组织和调解员的业务和技术培训；做好浙江省住房城乡建设领域诉调对接事务调研、统计分析，发布典型案例，开展经验交流、宣传推广等工作；建立调解组织和调解员绩效评估激励体系，对表现突出的调解组织和调解员给予表彰和奖励；完成省建设厅交办的其他工作。

## **（二）加强调解组织和调解平台建设**

**1.建立健全调解组织和调解员队伍。**各级住房城乡建设行政主管部门根据本地区实际情况，可以向省建设厅推荐调解组织和调解员，省建设厅审核后向住房城乡建设部、省法院推荐入库。调解员队伍以少而精为原则，以公正、中立、专业为标准选聘调解员，优先聘请行业内人大代表、政协委员、人民陪审员、专家学者、律师、仲裁员、退休法律工作者等符合条件的人员担任调解员。人民法院、住房城乡建设行政主管部门和省联调委应当加强对调解员的培训指导，充分发挥行业组织和专业人员在调解工作中的专业性优势，加强调解组织的自律管理。调解组织应当建立绩效考核、奖惩、退出等动态管理机制。

**2.推动住房城乡建设领域民事纠纷在线诉调对接。**住房城乡建设领域民事纠纷诉前调解依托“浙江解纷码”开展在线委派或委托调解、调解协议司法确认、调解不成申请诉讼立案等工作。省法院通过“浙江解纷码”实时将住房城乡建设领域民事纠纷诉调对接有关数据与省建设厅共享。各级人民法院与住房城乡建设行政主管部门要明确机构、人员负责诉调工作的对接联系、信息报送等。有条件的地区可以在县级社会治理中心设立住房城乡建设领域民事纠纷“总对总”调解室或在住房城乡建设行政主管部门、相关行业协会设立特设共享法庭，统一悬挂标识，配备办公用品等，便于调解员开展调解工作。

### **（三）规范住建纠纷诉调工作对接机制**

人民法院在当事人起诉后、立案前，对案件事实清楚、双方争议不大、经评估具备调解基础的住房城乡建设领域民事纠纷案件，积极引导当事人通过住建纠纷调解组织解决纠纷。诉讼过程中，按照自愿合法原则，也可以通过住建纠纷调解组织解决纠纷。

人民法院委派委托调解时，应当通过“浙江解纷码”将案件相关材料推送给住建纠纷调解组织。调解组织管理员应在收到案件后48小时内进行响应操作，做出受理、不受理或分流的决定；对于受理的案件，调解组织管理员应立即将该纠纷分配至调解员；调解员应在收到案件后72小时内要登录平台点击查看案件开展调解。接受委派委托调解的，通过“浙江解纷码”开展调解工作。

调解期限一般不超过 30 日；各方同意延长期限的，可以延长调解期限 30 日。委派委托调解期限自住房城乡建设纠纷调解组织或者调解员在“浙江解纷码”确认接受委派委托之日起算。调解过程中委托鉴定评估的，鉴定评估期限和费用不计入调解期限和费用。

调解员组织各方当事人就所有或者部分调解请求达成一致意见的，应当在线制作或者上传调解协议，由调解员和各方当事人签字确认。各方当事人可以就达成的调解协议共同申请司法确认或出具调解书。申请司法确认的，应在调解协议生效之日起 30 天内依法向人民法院提出申请。经人民法院确认调解协议有效，一方当事人未按照协议履行的，对方当事人可向人民法院申请强制执行。

调解不成功的，调解组织应当告知各方当事人可以通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷，并在调解平台记录调解基本情况、调解不成的原因、导致其他当事人诉讼成本增加的行为以及无争议事实，调解记录应随卷退回人民法院，导入诉讼程序。书面记载无争议事实，告知当事人法律后果，由当事人签署并记录在卷。调解员还可以根据调解情况，附调解建议并由调解员签字确认后反馈人民法院。在诉讼过程中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益外，当事人无需在诉讼程序中对调解过程已确认的无争议事实进行举证。

#### **（四）探索建立经费保障机制**

对涉及企业间商事活动的或当事人自行申请的住房城乡建设领域民事纠纷调解，鼓励依靠行业协会组建的调解组织在人民法院和住房城乡建设行政主管部门的指导下积极探索市场化收费模式，提前公开收费标准，做好经费开支规范化管理，主动接受社会监督。对可能影响公共利益、社会稳定等住房城乡建设领域民事纠纷调解，原则上应当通过财政经费予以保障。纠纷调解已经由地方人民法院和住房城乡建设行政主管部门通过经费予以保障的，调解组织不得再收取调解费用。

人民法院和住房城乡建设行政主管部门要积极争取党委政府支持，将调解经费列入财政专项预算，纳入矛盾纠纷多元化解工作经费保障范围，通过“以案定补”等方式向参与委派委托调解的调解员发放补贴，充分发挥调解组织和调解员的积极性和能动性。将调解案件自动履行情况等反映调解质量和效果的指标纳入调解员绩效考核，以分层经费激励的方式转变调解理念。

### 三、进度安排

#### （一）调研探索阶段（2024年5月前）

省法院、省建设厅召开全省住房城乡建设领域民事纠纷诉调对接工作会议，部署相关工作任务，开展情况摸底调研；省建设厅组织申报住房城乡建设领域调解组织和调解员名册，并向住房城乡建设部和省法院推荐入库，指导成立省联调委；省联调委组织调解组织管理人员和调解员参加住房城乡建设部和全国住房城

乡建设领域民事纠纷调解事务联合协调委员会组织的线下培训、学习。

## **（二）组织推进阶段（2024年6月-2024年9月）**

省法院、省建设厅联合印发关于推动建立住房和城乡建设领域民事纠纷“总对总”在线诉调对接机制工作的通知。杭州市西湖区、淳安县、宁波市海曙区、温州市龙湾区、湖州市南浔区、海盐县、诸暨市、东阳市、龙游县、舟山市定海区、台州市椒江区、青田县等地作为重点地区开展先行示范，7月底前要全面建成诉调对接机制。其他地区按照本通知明确的目标任务稳妥推进，在9月底前全面建立诉调对接机制。各市法院、住房城乡建设行政主管部门负责加强对本地区、本领域诉调工作的指导和督促。

## **（三）总结提升阶段（2024年10月）**

省法院、省建设厅对全省工作情况进行全面总结，总结提炼我省优秀经验做法和典型案例，进行全省复制推广。通过进一步健全完善人民法院与住房城乡建设行政主管部门的工作联动和协调会商机制，扎实推进源头治理，有效化解住房城乡建设领域民事纠纷。

## **四、工作要求**

各级人民法院、住房城乡建设行政主管部门要提高政治站位，强化组织领导，加强部门间协作配合，建立常态化会商机制，定期通报“总对总”在线诉调对接工作推广应用情况，就住房城乡建

设领域相关的司法解释、政策、工作中出现的新情况新问题加强信息沟通交流。强化“总对总”在线诉调对接工作的宣传力度，选树典型案例，积极引导当事人将诉前调解作为解决纠纷的优先选择。省法院、省建设厅对各地工作推进情况进行调研督导、进度晾晒、评估通报，指导解决各地推进过程中的困难问题。

