

# 加装电梯开工前,有业主“反悔”了

## 调解员耐心释法答疑解惑,顺利化解邻里纠纷

□法治报记者 夏天

在某老旧小区,一栋楼的加装电梯意向征询已经达到,加梯款项也已付给电梯公司。可就在开工前夕,有居民突然提出,之前的意向征询流程“不清晰”,侵犯了其知情权,且对今后加梯风险、维修费用存在担忧。

眼看加装电梯的工程要陷入僵局,调解员通过实地走访记录、坚持不懈组织“面对面”调解大会,最终促成了该楼栋居民达成一致协议,加装电梯工程得以顺利启动。

### 加装电梯即将启动 部分业主突然反悔

普陀区为进一步改善老旧小区住宅功能,方便居住高层的老年居民出行,为某小区一栋楼实施加装电梯改造工程的程序,此前已向全楼栋18户业主就加装电梯项目进行意向征询,并且根据《民法典》和本市相关规定,达到了同意加装电梯的规定标准,经当地镇规建办审核通过后可以加装电梯,并与某电梯公司签订合同,支付了40多万元的工程款项。不料工程项目即将启动之际,该楼栋部分业主提出异议,表示强烈反对,不同意加装电梯。而同意加装电梯的业主对此也非常愤怒,称对方的行为影响了改造工程的进度,两方业主代表产生矛盾纠纷,于是向调委会提出调解申请,希望能维护小区居民的合法权益。

由于该纠纷涉及人数多、调解难度大,收到调解申请后,调解员立即联系了楼栋多位业主,实地走访了解基本情况及各自主诉。针对反对方业主的诉求,调解员联合小区居委会,组织双方代表召开“面对面”调解大会,又特别邀请镇司法所、镇规建办、电梯公司和律师多方代表一同参加。

### 各执己见互不相让 耐心释法答疑解惑

刚开始,双方代表各执己见、互不相让、争吵激烈,在调解员的劝解下,双方渐渐冷静下来。反对方代表提出的问题主要是:对于当初楼栋加装电梯业主意向征询表的



资料图片

概念表示不清晰,以为只是一个初步的征询意见,而非正式的征询表,并非自己真实意思的表达;相关的公示报告贴在了一楼至二楼的楼道内,不够明显,他们根本不知道;加装电梯可能存在安全隐患,以目前的法律规定,整栋楼的住户都要承担均等的赔偿责任。

参会的多方认真研究了问题,做了相应的回应。首先,调解员邀请镇加梯办和电梯公司的专业人员结合《上海市既有住宅加装电梯工作实施意见》的相关规定,对老旧小区加装电梯的意义、申请条件及申请程序进行细致讲解。其次,本次加装电梯公示除了张贴在楼道内,还在小区公告栏中张贴过,并且有相关证据和照片,完全符合规定。随后调解员指出,根据《民法典》第二百七十八条规定,本小区加装电梯项目流程合法合规,并拿

出之前全体业主签字的征询单,反对的业主看后并未否认其亲笔签名,因此当时的征询真实有效,无需进行再次征询。

针对加梯项目安全隐患问题,电梯公司提供了房屋质量检测报告、上海市既有多层住宅加装电梯施工图设计文件安全性论证。对于加装电梯施工导致的房屋开裂,公司承诺后续会进行修复,并同意后续产生的电梯维保费用与非出资业主无关的相应承诺书。

### 多方协商达成一致 加装工程顺利开工

尽管各方都作出了努力,但第一次调解会议双方并没有达成一致意见。调解员对此没有放弃,毕竟推进老旧小区改造,能提升居民幸福感。涉事小区老年人和孩子较

多,电梯改造便于居民出行。调解员相信通过多方的耐心劝解,一定能够改变反对方业主的态度。

调解员经过协调后,再次组织多方开展第二次调解大会。针对反对方业主代表的诉求,各方经过协商讨论后,建议双方代表签订一份协议,可以对诉求内容进行承诺,在双方自愿的情况下也可以购买一份价格合理的房屋财产保险,以保障各方的相关权益。

最终,整栋楼的业主达成了协议,促成了该楼栋加装电梯工程的顺利启动。一周后,调解员进行了回访,全体业主对调解结果都表示满意,同时也非常感谢调解员的不懈努力和认真负责的工作态度。

### 【调解心得】

这是一起因加装电梯引起的邻里纠纷案。近年来,随着经济社会的不断发展,上海市积极推进多层住宅加装电梯工作,这是完善住宅使用功能、提升城市宜居水平、改善居民生活品质的民生民心工程,也是积极应对城市老龄化的一项重要惠民便民举措。

然而,在实际实施过程中,因加装电梯而引发的矛盾纠纷也时有发生,调解员在调解此类纠纷时,一方面要积极借助专业人员的力量,通过专业知识的讲解,消除居民对加装电梯带来的各种顾虑;另一方面,要普及相关的法律法规,用平实的语言把相关法律为居民解释清楚,在调解过程中以法律为准绳,明辨是非、分清责任,同时也要注意调解的技巧方法。在充分尊重业主权利的前提下,将沟通作为化解纠纷的桥梁,引导居民用法治思维处理生活中的各类矛盾纠纷。

# 孩子在幼儿园摔伤,后续治疗费如何赔

## 调解员结合法理情促使双方互谅互让,妥善化解纠纷

□法治报记者 金勇

孩子在幼儿园参加室内活动时意外摔伤,经医院诊断,孩子左小腿骨折,治疗后伤势基本痊愈。家长与幼儿园由此产生纠纷,对各项赔偿问题未能达成一致意见,向当地调委会申请调解。

调解员在调解过程中准确把握案件责任并适用相关法律条款,动之以情,晓之以理,结合法、理、情,加强沟通,从而使双方互谅互让,最终妥善化解这起纠纷。

### 孩子在幼儿园摔伤

考虑到伤者是未成年人,家长情绪激动会影响调解秩序及成效,因此调解员建议孩子家属先进行磋商,推选一名代表参与调解。经家属内部协商,最终由孩子的父亲朱某作为代表,其余家属旁听但不得影响调解秩序。经了解,双方对事件发生的陈述基本一致,但是赔偿金额分歧很大。

朱某认为,孩子在幼儿园受伤就是幼儿园的责任,对方必须为此承担全部责任。如果不能满足自己提出的方案,他将起诉幼儿园。

幼儿园代表认为,幼儿园的安全防护措施都是按照安全标准进行配置的,幼儿在室内活动时老师有老师在旁看护;孩子发生意外后,幼儿园老师第一时间拨打了120电话,并陪同送医院治疗,已尽到及时救助的责任;幼儿园老师在教学过程中看护不力,可能存在一定疏忽,老师已经向家长表示过歉意,幼儿园对解决问题非常有诚意。

幼儿园对孩子受伤一事非常抱歉,表示愿意给予相应的赔偿,但无法满足朱某提出的方案,双方在赔偿金额方面的预期存在巨大差距。

### 针对焦点耐心释法

在调查过程中,调解员了解到,双方对赔偿金额巨大差异的焦点在于,孩子在骨折治疗后,出现了两腿长短不一的问题,因此除了医疗费、家属误工费以外,还需要后续治疗费用,双方主要对后续治疗费用存在争议,园方只愿意赔偿后续治疗费2万元,而朱某坚持幼儿园承担全部责任,要求赔偿后续治疗费共计10万元。

针对争议焦点,调解员划清各方责任,确定各方应承担的赔偿比例,根据孩子伤情等情况确定赔偿数额,希望尽快化解纠纷。

调解员表示,根据《民法典》第一千一百九十九条规定:无民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害的,幼儿园、学校或者其他教育机构应当承担侵权责任;但是,能够证明尽到教育、管理职责的,不承担侵权责任。可见,无民事行为能力人在教育机构受到人身损害的,教育机构应当承担相应的责任。

调解员指出,此事虽然是意外事件,但孩子受伤发生在幼儿园教室内,说明老师未尽到妥善照顾幼

儿的义务,在教育教学活动的管理中存在过失,导致了意外伤害事故的发生,且幼儿园无法提供已尽教育、管理职责的证明,因此幼儿园应该承担相应的赔偿责任。

对此,幼儿园表示涉及的医疗费、家长的误工费、交通费、必要的营养费等,确实应当由幼儿园承担,但对于后续治疗费希望朱某能够让步。但朱某坚持己见,双方互不退让,调解陷入僵持。

### 互相让步达成一致

为此,调解员迅速转变策略,采取“背对背”的方式分头做工作。调解员告诉朱某,强硬的态度并不利于解决问题,长期僵持反而会影响孩子的生活学习,建议多为孩子考虑,理性解决问题。朱某深思熟虑后,接受了调解员的提议,表示愿意适当降低赔偿请求。

根据朱某的诉求,调解员在尊重法律和事实的基础上,又与园方进行了沟通。调解员指出,幼儿园也应换位思考,考虑孩子父母情绪。孩子在治疗期间承受了很大的痛苦,目前还出现了长短腿的问题,不仅关系形象,甚至会影响孩子的心理健康。经过劝说,园方表示愿意与朱某再次协商。

调解员再次组织朱某与园方进行调解。调解员向朱某指出,事发后,幼儿园积极主动解决问题,提出各种方案设法予以赔偿,能看出园方有责任和担当。孩子受伤的事实已无法改变,现在能做的就是尽可能地减少损失,关注孩子未来健康成长。

经过调解员的协调引导,双方不断让步,终于不再执意原来的观点,就赔偿数额达成了一致。

### 【案例点评】

近年来,因学生在校内活动、玩耍不慎引发的伤害事故频频发生。如何化解此类纠纷,依法维护未成年人的合法权益,将事故尽快解决、将不良影响降到最低,对调解工作提出了更高的要求。

本案系一起幼儿在幼儿园内受伤的案件,调解此类案件的关键在于引导家属放下情绪,要以孩子为本,回归到法律框架内,理性解决问题。

调解员在调解过程中准确把握案件责任并适用相关法律条款,有针对性地应用各种调解技巧,动之以情,晓之以理,让双方打开心结,各自降低了诉求和预期,结合法、理、情,促使双方互谅互让,最终妥善化解纠纷。