

铁链绊倒居民，反称“没安全行走”

杨浦区新江湾城街道调委会邀请法治专员共同解决问题

“ □法治报记者 夏天

社区安全无疑是居民最关心的事情，可就是有些看上去“不打紧”的地方存在着安全隐患。在杨浦区新江湾城街道，从2018年4月起，因为某社区门口一条看似不起眼的人车分离铁链，竟引起一场长达数月的纠纷矛盾。这到底是怎么回事？而杨浦区的人民调解，又是如何化解此案，实现“案结事了”的呢？

【事件起因】

用来人车分离的铁链，怎么就“闯祸”了呢？

据罗女士陈述，原来该社区南门的人车分离隔离栏损坏后，物业公司临时用这条铁链进行替代。然而，由于是临时替代，物业公司忽略了两个安全因素：一是铁链颜色与地面接近；二是铁链设置的高度不足。同时，也未设置相应警示标志或采取其他告知措施。

一日，罗女士在经过小区门口时，一没注意就走在了机动车道上，后发觉不妥，想直接跨过铁链走回人行道。

然而就在此时，这条不起眼的铁链却给罗女士造成了很大的伤害：罗女士在跨越时被绊倒，造成手骨骨折，累计花费医药费高达6万余元（其中，自费部分2.2万元）。

罗女士认为，由于物业没有尽到管理责任，应对她的摔伤承担相应责任。

而物业方面则坚称，罗女士摔倒主要原因在于她自己跨越铁链，不遵守安全行走规则，物业最多出于人道主义进行适当补偿，对其摔倒并不应承担相应责任。

罗女士表示，既然物业不愿主动承担责任，“那我只能去找居委会和街道调委会解决了。”

【调解经过】

当事人获赔，不再追责

在收到罗女士诉求后，居委和街道调委会积极组织当事人罗女士、物业公司负责人进行面谈协商，初步分析了各方责任。但物业仍认为居委会和调解委员会不够



资料照片

“专业”，不能使其完全“信服”。

针对物业的疑虑，街道调委会马上请法治专员出马。法治专员在了解各方立场观点后，一针见血地指出了各方责任所在。

对于物业公司，法治专员指出：物业公司对小区内的公共设施、设备负有管理、维修义务。《物业管理条例》第三十六条：“物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。”在社区南门人车分流隔离栏损坏后，物业公司用铁链临时替代隔离栏，应及时设置相应警示标志，尽到安全提醒的义务。但本案中，物业公司在事发后才采取补救措施：在铁链上涂上色彩鲜艳的涂料，修复隔离栏，在南门人车

分流口上竖立警示标识等。可见，物业公司在管理上存在瑕疵，对本案应承担相应责任。

而对于居民罗女士，法治专员指出，她作为完全民事行为能力人，在社区行走时，应遵守社区人车分流行走规则，对自身安全应尽到谨慎注意的义务，充分注意路面情况。但罗女士在行走时违反社区规则，忽视了跨越铁链的风险，造成骨折，也应承担相应责任。

听完法治专员一席话，物业管理公司和居民罗女士心服口服。不过，物业公司也表达了自己一直未能说出口的忧虑：之前一直不愿承认对居民摔倒负有责任，是怕事故责任的追究会影响到公司的信用考评，对公司形象产生不利影响。

法治专员听到这儿，马上告知物业公司：针对本案情况，物业完全可以通过保险公司进行理赔，不仅

不会带来负面影响，还有利于树立积极负责的良好形象。但如果物业一直推诿，反倒有损公司形象，甚至会失去居民的信任。物业公司随即打电话向保险公司求证，物业公司果然爽快地进行了保险流程的讲解。听到保险公司的解释，物业公司这才长舒了一口气。

终于，双方顺利达成调解协议，物业公司通过保险公司赔付6000余元，罗女士表示接受此赔偿条件，不再追究物业公司的民事责任。

【调解心得】

调解成功后，罗女士为了向街道人民调解委员会和社区法治专员表示感谢，还送上锦旗一面：人民调解耐心细致，法治专员尽心尽责。

罗女士还说，“多亏人民调解员和社区法治专员客观公正的调解，让自己感觉有了依靠，也懂得了自省。今后将吸取教训，做一个文明的好公民。”

据了解，近年来群众的法律意识大大提高，法律咨询从家庭矛盾、邻里纠纷等个人矛盾渐渐向社区矛盾转变，如业委会不作为、居民不文明养狗、老公寓加装电梯等“老大难”问题。

如何在法律框架下精准回应基层社会治理难题，正向解决矛盾纠纷呢？杨浦区探索的社区法治专员，不但坚持原来社区法律顾问服务的基本职能，满足基层群众的法治需求，又在“自治、法治、德治”合一的基层社会治理框架中，通过执业律师专业服务，法律服务社会组织组团服务，激发居民参与的热情，利用法治思维、法治方法解决基层治理难题。可以说，社区法治专员制度就是社区法律顾问的“2.0版本”。

楼上动静大引冲突 祸端竟是楼下违建

闵行区莘庄镇调委会抓住隐藏的矛盾焦点调解成功

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

本是楼上楼下邻居，却因楼上老年夫妇走路、搬东西声音过大，影响了楼下吴先生休息，双方多次发生矛盾。居委上门调解却无果，最终纠纷升级还引发了肢体冲突。

闵行区莘庄镇调委会介入后，发现事情真正的焦点在于吴先生天井中违建的玻璃房。抓住重点后，调解员积极引导双方换位思维，最终圆满解决了此次邻里纠纷。

【简介】

居住在某小区一楼的业主吴先生因楼上一对老年夫妇项老伯、华老太走路、搬东西声音过大，影响自己及孩子的休息，上门多次交涉都没有成功后引发矛盾，居委调解多次均无果，2017年10月3日，双方矛盾进一步升级并因此引发了肢体冲突。

【调解】

为促使调解顺利进行，调解员接到该案后，首先通过居委、社区民警了解事件的详细情况，然后通知双方当事人进行面对面调解。但是第一次的调解并不顺利，双方见面后情绪激动，并各执一词、互不相让。调解员耐心劝导并分别听取双方讲述事情经过。项老伯夫妇认为自己走路已经很轻了，并且换了软底鞋，并不会给楼下带来影响，而吴先生则认为楼上的声音影响了他的休息，但是又无法取证，一时调解陷入僵局。调解员在听取双方陈述时，从双方的表述中捕捉到了不一样的信息，认为可能整个事件的发生并不只是因为表面的原

因。于是，调解员调整策略，采用背靠背的调解方法，分别和双方当事人进行谈话。在和双方单独谈话后，调解员找到了双方真正的争议焦点在于玻璃房的拆迁问题。一楼业主吴先生家中的天井中建了玻璃房，而正是这违建的玻璃房导致楼上楼下两家人发生了一系列矛盾。

首次的面对面调解由于双方意见相左无法达成一致，最终不欢而散。但是，调解员及时调整策略，从双方的陈述中发现了真正的矛盾焦点。因为楼上楼下没有换位思考，楼下的玻璃房给楼上的居民带来了安全隐患，楼上居民不满楼下搭建玻璃房，多次寻求解决途径未果，所以就采取闹腾出些许声音的行为影响楼下居民，导致楼下居民前来理论，双方协商无果，居委介入调解也无法解决，最终升级为肢体冲突。

在找到了双方真正的矛盾焦点后，调解员组织双方当事人进行第二次调解。调解员从法理出发，首先严肃批评了吴先生和两位老人动手的行为以及违建玻璃房的行为，作为年轻人不应该和老人动手，应

该通过正常渠道保护自己的合法权益；而违法搭建玻璃房的行为已经触犯了相关的法律，应及时整改。其次，调解员又严肃批评了项老伯夫妇故意敲敲打打制造噪音影响楼下邻居休息的行为，吴先生家的玻璃房确系违建，对其产生安全隐患的忧虑是可以理解的，但是要寻求正常途径解决问题，而不是采用这样的过激行为，加剧双方之间的矛盾。

调解员劝导吴先生应该考虑楼上邻居的感受，尽快拆除违建玻璃房，让两位老人能够安安心心过日子，也能彻底解决楼上楼下邻里之间的矛盾。最后，在调解员的一番情理法结合的劝导下，双方当事人认识到了各自的过错，相互道歉，重归于好。项老伯夫妇表示今后会注意自己的言行不打扰到楼下邻居的休息，而吴某也承诺尽快拆除违建的玻璃房。

【点评】

以法律为准绳。此次纠纷是典型的邻里纠纷，以前大家的居住环境都不如现在，但是邻里间亲如一家，而现在生活水平提高、居住环

境改善后，却导致了邻里之间相见不相识的局面，因此碰到事情往往都会将对方往坏处想。本案中的楼上楼下邻居双方所采取的行为已违反《中华人民共和国治安管理处罚法》和《老年人权益保护法》。而一楼业主吴先生违法搭建玻璃房的行为也已经违反了《中华人民共和国物权法》中的相关规定，在上海市高级人民法院制定的《关于违章搭建引发的相邻纠纷的受理问题通知》中也作了进一步明确：“在违章搭建、拆除承重墙、安装防盗门窗等情形却是侵犯特定相邻方的行走、通风、采光、安全等权利，相邻方起诉要求排除妨碍的，人民法院应依法保护其合法的民事权益。”

以情感为纽带。人民调解员在处理本起矛盾纠纷时，首先通过背靠背的调解方法找到双方真正的矛盾焦点，从矛盾焦点入手，采取面对面的调解方法进行调解，并在调解的过程中始终坚持情、理、法相结合，积极寻找“情”与“法”的切入点、平衡点，引导双方当事人换位思考，寻找突破口，成功促使当事人和解。