

楼上装修坠物，惊坏八旬老人

普陀区长征镇调委会摆事实讲道理促邻里和谐

“ □法治报记者 王川

当今社会高楼众多，高空坠物事件时有发生，给楼下的居民行人带来了严重的生命财产安全隐患。八旬老人胡某之前就遇到了这样的糟心事，但楼上的业主坚决不承认是自己家装修时掉落的物件。无奈之下，老人只好找到普陀区长征镇人民调解委员会。最终，在调解员的细心观察下，锁定了证据，并由情理分析事件，楼上业主也承认了自己的错误，并且向楼下的胡某一家道歉。同一楼栋的邻居，握手言和。

”

楼上屡掉异物惊坏老人

2018 年 5 月 11 日上午，86 岁的胡某在女儿高某的陪同下来到居委，要求调解员帮助调解与 12 楼业主朱某的邻里纠纷。

为改善父母的居住条件，2017 年 10 月，高某把父母从外地接到现在的房子入住，住房为底楼一层。2018 年 5 月初，胡某发现自家院子有小石子掉落，起初也没在意。但连续两三天，胡某都发现有石子和灰沙落下。这让胡某感到很不安全，不敢在院子里做事和晾晒衣物。胡某找到物业寻求帮助，但事发楼栋区域没有监控，无法寻找掉落石子的住户。就在这时，有其他邻居向胡某反映，可能是 12 楼在装修时从阳台掉落的石子。

胡某在女儿高某的陪同下来到 12 楼，发现施工队正在阳台上敲瓷砖凿墙。于是，胡某和 12 楼业主朱某进行沟通，希望朱某叮嘱施工队文明施工，不要往楼下掉石子灰沙。朱某爽快答应，但并不承认掉落石子的事情。

之后几天，楼上还是继续掉落石子和灰沙。2018 年 5 月 11 日上午，胡某在院内做事，突然有段铝合金掉落，将院内的鱼池砸坏，受到惊吓的胡某与女儿立即上楼理论，要求赔偿，但朱某坚决不承认。双方沟通未果。

调解员逐户核对坠落物体

调解员初步了解情况后分析认为，这是一起可能因业主房屋装修施工引发安全问题的邻里纠纷。矛盾纠纷的关键点在于确认胡某院内掉落的石子和铝合金是谁家装修施工掉落所致的。

调解员马上联系物业保安来到事发现场——胡某家的院子。调解员与物业保安发现院内的确有不少掉落的碎石子，有的比鸡蛋还大。在院子的西南角，胡某养鱼的鱼池



资料照片

一角有明显缺损，旁边有一段铝合金与一些碎石子散落在地。胡某气愤地指着那段铝合金和碎石子说：“就是这个掉下来把我家的鱼池都砸坏了，你看危险不危险。这个要出人命的！”

调解员在现场拍了照，并捡起那段铝合金观察，发现是深银灰色拉丝的。鉴于这段铝合金比较特殊，调解员与物业保安带着这段铝合金对每一层业主进行排摸，看看有没有业主家中有这种颜色的铝合金。经过挨层询问，除了 12 层外，都没有住户在装修，也没有业主家安装有类似的铝合金门窗。最后，调解员与物业保安来到了 12 层。在排除了 12 楼另一业主房屋情况后，调解员来到了朱某家门前，房间里传出切割金属的声音，调解员敲了敲门。

朱某开门后问：“你们找谁？有什么事？”调解员发现有施工人员在阳台上拆卸铝合金窗，另外地上还有工人在切割铝合金窗框准备安装。调解员询问朱某家中是否在施工，是否有将石块和铝合金段坠下楼。朱某承认家中装修施工，但对石块和铝合金段坠楼一事矢口否认，并且认为调解员和物业保安对其污蔑。

调解员问朱某能否让自己看一

下阳台上的铝合金门窗，朱某虽然犹豫了一下，还是答应了。

楼上楼下邻居互体量

朱某家阳台上还有部分正在拆卸的铝合金窗框，颜色、材质与坠落的那段铝合金吻合，墙檐有明显被敲碎的缺口，调解员拿出那段掉落在胡某院内的深银灰色拉丝铝合金，问：“这应该是你家的吧？”

朱某愣了一下，说：“凭这个，不能说是我家的吧，装修的人家多了。再说，也不是我家一家安装铝合金门窗。”

调解员称：“我已经问过物业，这栋楼就你家一户在装修施工。而且，其他业主没有一户是用深银灰色的铝合金门窗的。”朱某沉默了。

调解员接着说：“朱先生，你不承认，也没关系。关键这是 12 楼，不是 2 楼，万一砸到人，是要出大事的。如果真出了事，赔偿金比装修费都多。还有你以为查不到吗？要真出了事，这上面有指纹和切割痕迹，都可以查出来，到时就要承担一定的法律责任。而且我们也已经拍了相关的照片取证。”

看到朱某情绪有些松动，调解员打出情感牌：“底楼的胡阿姨老

两口已经快 90 岁的人了，体弱多病，动作反应慢，万一出事，很容易出人命。换位思考一下，如果你的父母快 90 岁了，碰到这种危及生命的行为，你是什么心情，你又会怎么做？”

调解员有理有据的分析使朱某认识到了自己的失误。“那怎么办？”朱某问。

“胡阿姨他们家并不一定要你赔偿什么，而是要求你马上做好装修施工的高空防护措施，保证楼下业主的安全。这点防护材料不应该节省！”调解员乘热打铁地说，“我们一起去胡阿姨家沟通一下，把事情说清楚，解决好。这也表示你解决此事的诚意，我们也帮你说说话，怎么样？”

最终，在调解员劝说帮助下，朱某向胡某及其家人真诚道歉，让装修施工人员做好相关高空施工的防护措施。基于朱某立即作出的整改承诺，胡某及家人也接受了朱某的道歉，也不要朱某赔偿院内损坏的物品。就此，胡某与朱某的邻里纠纷得以化解。

【调解心得】

该起纠纷是因业主房屋装修施工引发安全问题的邻里纠纷，之所以能够调解成功结案，与调解方法的恰当选择密切相关。

调解员认真听取调解申请人的陈述，立即协同物业仔细查看事发现场，获取关键证据，对楼栋逐层进行排摸，将关键证据仔细核对，确认引发高空坠物的业主，是本次纠纷调解成功的关键。

调解员通过耐心引导，利用换位思考的方法，将高空坠物的严重后果讲给当事人听，唤起保护老人、家人的良知，让当事清人清楚认识其中的利害关系，说服教育当事人，为调解成功奠定基础。

调解员切实为当事人着想，真正做到了案结、事了、人和，既维护了当事人的合法权利，更实现了邻里和睦，维护了社区和谐稳定。

业主不满物业服务 拒缴物业费收到律师函

闵行区梅陇镇房地物业纠纷调委会以理服人化解纠纷

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

业主认为小区物业管理混乱，多次投诉物业不作为没有效果，因此一怒之下拒绝缴物业费。如今，物业公司向这位拖欠了近两年物业费的业主发送律师函，情急之下，业主前往闵行区梅陇镇房地物业纠纷调委会寻求帮助。

调解员初步了解情况后，通过与当事人充分沟通，引导双方换位思考，最终成功化解了矛盾。

”

【案情】

前段时间，69 岁的章某某来到闵行区梅陇镇房地物业纠纷调委会的接待窗口，请求调解员帮助调解矛盾纠纷。调解员看到章某某既焦急又生气，便请她先坐下，仔细倾听和记录她的陈述。

章某某告诉调解员，她突然接到一份物业委托公司法务发来的律师函，内容是章某某作为小区业主，已拖欠物业公司物业费将近两年，物业公司多次上门催讨未果，如在收到律师函后还不补缴，将采用法律手段来维护物业公司的合法权益。章某某对此非常气愤，她认为小区物业管理混乱，自己多次投诉物业的不作为都没有效果，现在反而被律师函催缴物业费，情急之下前来房地物业纠纷调委会请求帮助。

【调解】

调解员马上与该小区的物业负责人取得联系，详细了解纠纷情

况，随后在双方的同意下积极组织沟通协调会展开调解工作。

在调解过程中，业主章某某提出物业公司提供服务期间没有尽职，提供的服务有欠缺，如：小区楼道保洁不利，保安队员晚上值班经常睡觉等（章某某拍摄了大量照片），因此自己不应全额支付所欠的物业费。对此物业公司表示将认真对待章某某提出的服务问题，对章某某提出的减免一定金额物业费的要求一口拒绝，因为业主所述不构成其拖欠或减免物业费的理由，如果在这起纠纷中妥协，这对其他业主不公平，会影响以后的服务工作开展。

面对双方的争执，调解员依照相关法律法规积极开展调解工作。调解员告知业主，物业公司和业主是服务和被服务的关系，物业管理企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主所收取的费用叫物业费。整个物业服

务是动态的服务过程，章某某拍摄的照片只是静态的某一个时间点上发生的物业管理上的不足，对物业服务公司违约的证明力明显不足。业主为了表达对物业公司的不满，以拒交服务费的方式是欠妥当的。

对物业公司来说，物业费是一个物业公司生存的根本，物业公司是需要业主上交物业费来提供服务的。一旦业主有了拖欠物业费的行为，物业公司往往会变相降低服务质量，导致双方矛盾愈加激烈。另外，对物业公司而言，应对业主为何要拖欠物业费的问题进行自我反省，物业公司一方应当看到拖欠物业费背后隐藏的问题，只有用不断提高服务质量来化解业主的不满，这样才能彻底解决物业费收费难的问题。

最终，调解员的一番话得到了双方认可，双方当事人都改变了原先的态度。经调解，章某某表示愿意给物业公司一次改进的机会，一周内全额支付所欠物业管理费，物业公司也表示今后会不断提高服务

质量。双方矛盾就此化解。

【点评】

物业服务管理纠纷虽然起因小，但处理不好容易引发群体性纠纷，甚至会引发社会矛盾。在本案中，调解员与双方当事人充分沟通，引导双方换位思考，使业主认识到拒缴物业费并不能得到想要的效果，遇到问题应该理性对待、合理解决。同时，也让物业公司认识到只有提高服务质量才能得到业主的认可，从思想上化解了双方的矛盾所在。

业主拖欠物业费是物业纠纷中最常见的类型之一，化解此类矛盾纠纷时，双方当事人往往会各执己见、互不相让，要说服他们难度较大。在此案件中，调解员及时将问题聚焦，找准纠纷的切入点，明确双方的权利和义务，娴熟地运用法律法规等有针对性地进行调解，化解了物业管理纠纷，排除了影响小区的不安定因素，在维护小区和谐安定方面取得了良好的效果。