

家中水漫金山,住户矛头对准物业

徐汇区华泾镇调委会寓法于理促成调解

“ □法治报记者 季张颖

一场意外的漏水,让底楼的住户家中水漫金山,而楼上的住户长期居住在国外,早就断水断电……维修工的上门排查最终查明是由于排水管堵塞导致水反溢,为此,家住底楼的住户将矛头对准了物业公司,认为是其未尽维护保养义务。近期,徐汇区华泾镇人民调解委员会接到华泾镇信访办的一件信访转调解件,调解员最终通过上门细致工作,剖析利弊反复协调最终促成了和解。

”

【案情】

突发漏水致有家难住只得寄宿酒店

信访转调解件是一名家住华泾镇的居民王某写来的,他反映前段时间自己在家休息时被楼上漏下的水滴醒。

王某称当时自己正在睡觉,发现时家里已水漫金山,床上也湿了大半,因楼上 203、204 室房屋空关着,王某便向物业、居委反映情况后,物业维修工立即到现场排查,但未查出缘由,待 203、204 室的业主赶到时漏水已经长达 2 个多小时,后经物业维修工排查下水管时,最终在下水管内通出一团头发,正是这团头发导致排水管堵塞,水反溢至 203 室,然后从房屋缝隙里漏到王某房里,导致王某家的房顶、墙面、电视机、床、被褥等浸水严重受损,王某因当晚无法在家中居住,只得暂住酒店。

王某认为是物业公司未尽维护保养义务,导致下水管堵塞,便要求物业公司进行赔偿,双方协商两次后因金额差距过大,物业公司便置之不理,居委多次协调未果,王某一气之下便投诉至区信访办,要求解决此事。

【调解】

摸清情况后实地探查了解双方诉求

调解员看完信件后,先向居委干部了解了情况。原来,该小区是老旧小区,楼层是预制楼板,时间久了就会有裂缝,如果家里没有装修或装修简单,那么楼上一旦在地上倒一盆水,就会沿着裂缝漏至楼下。另外,203、204 室同属于一位业主,由于该业主居住在国外,所以该房屋早在一年前已经将水电煤切断,其间也无人使用该房屋。漏水那天,物业通知了 203 室业主的舅舅,因住得较远,所以路上确实耽搁了些时间。

调解员决定亲自上门实地查



资料图片

探,王某一见到调解员便发起了牢骚,数落物业的种种不是。在与王某的交谈中,调解员了解了王某的诉求,王某同时还告诉调解员,写信上访的初衷是因为,时隔多日物业公司仅上门协商过 1 次便置之不理,处理事情的态度非常轻率,让王某非常气愤,王某希望向相关部门反映情况后,能引起物业公司的重视。

出了王某家,调解员又立即赶至物业公司了解情况,物业公司也向调解员诉苦。物业经理告诉调解员,对于公共管道他们每年都会检查、疏通,此次排水管堵塞是因为一团头发引起的,与物业一点关系都没有;另外,二楼业主不在家导致损失更加严重,但是王某却不追究二楼业主的过错,反而要求物业赔偿他的全部损失,让他们感觉很不合理。

寓法于理剖析利弊反复协调促调解

调解员发现,此案的焦点在于公共管道的堵塞是否是因物业公司

的失职导致的?而二楼业主的迟到是否也需要承担责任?调解员带着疑问翻阅了法律书籍并向律师咨询,得到的结论是物业公司不承担责任,应由使用该管道的所有业主承担赔偿责任。但二楼业主因长年不住,未使用该管道,也无需承担赔偿责任。调解员立即向物业公司了解该管道是否有人改装过,得到的回复是没有。

于此,调解员得出结论,王先生的损失应由三楼以上业主共同赔偿,但是王先生是否愿意变更请求?调解员再一次到王某家,将相关法条与律师意见一一告知王某,征询王某的意见。不出调解员所料,王某拒绝向楼上业主索赔,理由是楼上楼下的都是老邻居,一直都和睦客气,如果为了几千元的赔偿款伤了邻里的和气,他宁愿不要赔偿款,他还是坚持要物业公司来赔偿他的损失。

调解员听后,赞许了王某的做法,认为他考虑得很周全,但是侵权赔偿一定要找对责任人,法律讲求公平原则,不能为了保护一方关系而损害另一方的权利。调解员再

次向王某建议,如果物业公司愿意补偿,他是否愿意接受物业公司一开始提出的补偿金额。在调解员一番工作之下,王某有了些许松动。

调解员趁热打铁,立即赶往物业公司,将相关法条与律师意见告知物业公司,同时将王某的想法也婉转地转达给物业公司,为了邻里和睦,以后更好地服务该小区,物业公司非常爽快地答应给予王某 3000 元经济补偿。

【点评】

随着城市化水平的提高,小区物业与业主之间的矛盾日渐白热化,各种各样的矛盾层出不穷,导致业主一遇到公共部位问题就想当然地认为是物业公司的责任。

本案就是一典型案例,遇到这样的矛盾,调解员在详细了解情况后,参考法律条文及律师意见再对双方进行调解。虽然过程中遇到当事人不理解、不认同,调解员仍不厌其烦地一次次上门为当事人解释,获得了当事人的信任,最终化解了矛盾。

飞来横祸被撞伤 赔偿金额起纠纷

普陀区道路交通事故调委会耐心沟通化解纠纷

“ □法治报记者 金勇

本是一起小的交通事故,但由于没有提起民事诉讼,双方当事人又无法对赔偿事宜达成一致,于是向普陀区道路交通事故人民调解委员会申请调解。

当事双方在第一次调解中各执己见,发生了争吵。调解员通过背靠背调解,耐心说服当事人,最终不但平和了双方的情绪,还顺利解决了双方的纷争。

”

在普陀区曹杨路谈家渡路路口,甲方驾驶一辆小客车与乙方骑一辆电动自行车发生交通事故,事故致使乙方受伤及车辆损坏,事故经交警部门认定:甲方负事故全部责任。因乙方未向人民法院提起民事诉讼,而且双方对于赔偿事宜又无法达成一致,双方当事人向普陀区道路交通事故人民调解委员会申请调解。

调解员了解情况后,发现本次纠纷的矛盾焦点在于甲方保险的赔偿金额达不到乙方的赔偿要求,主要是误工费部分无法达成一致,因为乙方未能提供相关收入的证明,使保险公司只能通过上海市最低工资作为赔偿基准进行赔偿。调解员在和乙方的沟通中,了解到乙方在一家公司做保洁员,同时兼职家政工作,丈夫因身体问题目前无经济来源,仅靠其一人支撑家庭生计。这次因事故受伤已花费了医疗费

3000 余元。同时由于受伤,一时不能工作,整个家庭处于无经济收入的窘境。

在对情况有所了解后,调解员开始做双方工作。起初,乙方坚持要求甲方赔偿医药费、误工费共计 1 万元。但是甲方则坚持保险公司赔偿多少自己就赔多少。在双方你来我往的过程中,言语渐渐升级,互相争吵,现场气氛一度比较紧张。鉴于这种情况,调解员及时将双方当事人分开。

在双方的情绪都稍微稳定之后,调解员首先做甲方的工作,从以心换心、换位思考的角度去劝说甲方,确实是由于甲方不遵守交通规则导致乙方受伤,对于工作收入一定会产生影响,乙方又是家庭经济的主要来源,适当进行额外补偿也在情理之中。在调解员的努力下,甲方的态度有所松动,表示愿意额外赔偿。

随后,调解员又与乙方进行了沟通,“目前甲方已经让步了,愿意适当额外赔偿,你是否也可以稍作让步呢?”

在调解员的努力下,乙方表示可以适当降低赔偿要求。于是,乘着双方的态度都有所松动,调解员趁热打铁双方重新聚到一起,很快达成了协议,一同签署了人民调解书。

【点评】

做好人民调解工作不仅需要以理服人,更需要以情动人。本案中调解员主要运用的调解方法有:

单方调解法。单方调解法就是在调解过程中经常用到的“背靠背”调解,由调解员出面分别与双方当事人进行交谈,分别做好当事人的思想工作,促使双方基本达成一致意见。如果双方矛盾很深或者正在气头上,双方一起出现可能会

争吵不休,这不利于调解工作的进行,还会使矛盾进一步激化。而此时将双方当事人分开,分别进行沟通,一方面可以仔细聆听当事人的意见,从中获取一些重要信息;另一方面,调解员可以帮助当事人交换意见,从中起到桥梁作用,有利于增加当事人对调解员的信任感,便于调解工作的开展。

趁热打铁法。趁热打铁就是在当事人已经表达出自己的同情、谅解的意愿,但还未最终流露出让步的意思时,要同时运用亲情呼唤、利害分析、换位思考等方法进一步做好当事人的思想工作,向有利于纠纷的解决方向发展,使案件尽快解决。

人民调解没有强制性,所以在调解工作中一定要抓住双方矛盾的症结所在,以此为切入点,摆事实,讲道理,让双方对彼此谅解,从而达到和解。