

新老物业交接不畅吵翻天

普陀区长征镇调委会情理结合化解陈年积怨

“ □法治报记者 王川

2018年5月25日，本是普陀区长征镇某小区新老物业交接的日子，根据小区物业选聘结果，原有的伟建物业撤出，新选聘的山中物业入驻。不过，交接并不顺利，老物业质疑业委会成员构成和选聘程序不合法，拒绝离开，新物业因此难以入场。当天新老物业公司及业委会成员聚集在小区内，现场发生了争执，场面混乱紧张，双方一度僵持不下，于是小区业委会、新老物业便于当天向建二居委会、调委会求助协调……

”

多方倾听,查明纠纷真相

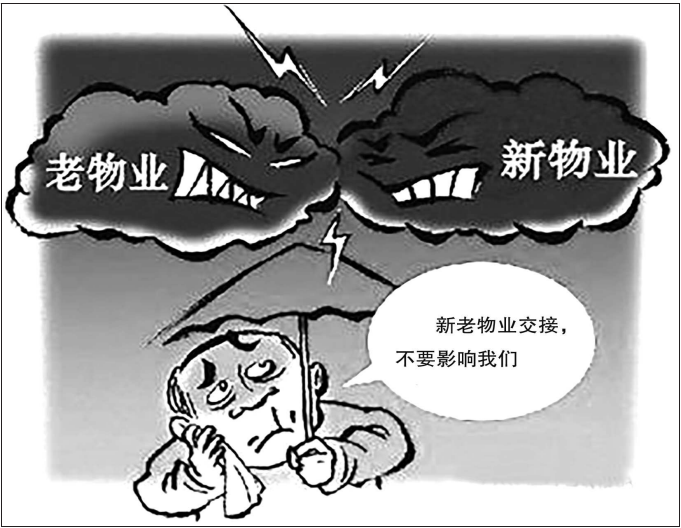
接到调解申请，居委立即组成了化解工作组，经过详细排摸后了解事情的起因和发展经过，这是一起典型的物业矛盾纠纷。首先，调委会与业委会主任进行了详谈，业委会姜主任表示该小区是2004年建成的商品房住宅小区，一直延用的是开发商交房时指定的前期物业管理公司伟建物业，由于该公司长期以来纪律松懈，管理不善，事故接连不断，引起广大业主的强烈不满，业委会多次向其交涉无果，最后只好将其炒了“鱿鱼”。

根据业主委员会与该物业公司签订的合同，于当年2月份双方合约关系正式结束。经过招投标，同年3月，选聘了山中物业管理公司为小区新物业管理公司，并签订了物业管理服务合同，一切都是合法合规的。

调委会告知业委会姜主任，“现在大家情绪都比较激动，不能操之过急，只有在交接前达成共识，争取实现无缝对接，才能使物业服务不被中断。到到时候由居委搭建平台，协同政府相关部门组织协调，尽量通过平衡各方利益，争取获取妥善的接管方案平稳交接，如何？”姜主任对此表示接受。

调委会对新物业公司也进行了沟通，告知现在既然已被选聘为小区物业管理服务机构，应主动与业主委员会及老物业接触沟通，尤其是目前业委会与老物业正在对抗的状态下，应站在客观公正的立场上，对各方合理的诉求予以支持和配合，新物业经理表示合理的要求都可以接受并理解。

要化解此物业交接纠纷，做好老物业的工作是关键，在和伟建物业负责人姚经理沟通中，当询问到纠纷的一些相关管理和服务细节时，姚经理的情绪非常激动，称小区的管理情况其实并非像一些居民描述的那样，一直以来物业都在尽



资料图片

心尽力地提供服务，关于有些业主提出的维修问题，姚经理称当时也做了一系列的维修工作，但最终由于业委会不断阻挠和不认可才无法善终。至于目前并未进行交接、退出小区的原因，是因为小区有业主质疑业委会引进新物业的投票真实性，因此为了保障业主的权益，物业公司才仍然在小区坚守。

针对姚经理的说法，调委会感到普之以法、晓之以理是重点，明确告知业委会与物业管理企业之间是合同关系，物业管理服务合同到期，则合同自动终止，根据《物业管理条例》的规定，原物业管理企业必须将物业管理用房及资料移交给业委会，同时与新的物业管理企业办理交接手续。选聘和解聘物业管理企业，要经过业主大会过半数讨论通过，这是业主大会和业委会之间的权利规定，与物业管理企业无关。若业主认为业委会或业主大会的决定违法，可向法院申请撤销，但物业管理企业不能以此作为拒绝撤出物业管理区域的理由。对于不能达成共识的可以通过政府协调和法律诉讼方式来解决。

情理结合,妥善化解矛盾

在晓之以理的同时，调委会又对姚经理动之以情：虽然丢失管理权，但调整心态，该放手时就放手，降低损失，并与接管方确认移交方案、配合好交接，切莫对抗，一旦进入对峙或斗殴状态，无论是否有理，其社会负面反响带来的伤害更大，试想其他的业主委员会还不敢不敢将自己的物业服务交付给一个拒不配合退出的机构进行管理，物业服务机构的更迭，涉及全体业主的权益和社会的稳定，无论作为一个公民还是一个企业，都应遵守法规、恪守社会公德、履行社会责任，和谐社会需要大家共同创造，自身权益的保障也需要通过维护对方权益来获取，己所不欲、勿施于人，要站在全体业主的立场思考，僵持下去不离场对公司只会更糟更难以收场，还不如来个华丽转身更显大气潇洒。

法理摆正，道理说透，在调解员的劝说说服下，姚经理无言以对，表示要向公司领导请示。

2018年10月18日，由建二居委调委会搭建平台，长征镇领导、镇房办部门、业委会、新老物业就交接事宜召开了沟通协调会议，经过艰难的协商最终确定一周后再次进行新老物业交接。

2018年10月25日，双方在建二居委调解室，再次进行交接，在镇政府领导及镇房办的指导下，在调解员的劝说和开导下，双方当事人达成了一致交接意见，新物业公司入驻小区，老物业离场，履行了办公场所交接手续，有关资料等未竟交接事宜择日双方再行移交，一起因新旧物业交接而产生的物业纠纷终于获得了圆满化解。

【调解心得】

业委会是业主大会的执行机构，由业主大会会议选举产生。它的权利基础是业主对物业的所有权，在物业管理区域内代表和维护全体业主的合法权益。业主大会作为住宅小区物业管理的决定机构，由物业管理区域内的全体业主组成，具有制定和修改业主大会议事规则、管理规约，选举业主委员会，选聘物业服务企业，专项维修资金使用等有关小区共有和共同管理事务的决定权。业主大会按照法律法规和业主大会议事规则确定的程序作出的决定，视为全体业主的共同决定，

随着业主委员会组织机构的建立和完善，物业公司生存竞争压力不断加大。如果一家物业公司经营管理不善，再加上物业服务成本的持续增长，服务不到位，自然会被优质的物业公司所取代。本案老物业不愿退出的主要理由是质疑业主委员会程序合法性、业主委员会操控物业服务机构的选聘，其结果未能真正代表大多数业主的意见，其理由显然是站不住脚的。而作为小区的业委会，如果从程序上规范选聘物业机构、物业项目交接程序，将能更好地从源头上杜绝此类因物业交接而产生的矛盾纠纷。

无意撞坏残疾车 赔偿责任如何认定？

闵行区马桥镇调委会说理释法化解邻里矛盾

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

单元楼防盗门后面放了一辆残疾车，鲁某某开门的时候不小心顶到了这辆车，车主要求对方赔偿损失，并因此产生矛盾，还报了警。

司法所随后将此事件转交到闵行区马桥镇人民调解委员会，调解员通过分别沟通，说理释法，最终双方达成共识，化解了矛盾。

”

【调解过程】

2019年2月一个周末的早晨，家住闵行区马桥镇某小区的鲁某某推开所住单元楼的防盗门时，不小心撞到了顶着防盗门的残疾车。该残疾车的主人是一楼住户王某，王某以车受损为由要求鲁某某赔偿，双方无法达成一致，并发生了矛盾，最后报110处理。该小区的居委接到司法所派单后，调解员立即赶往现场进行处理。

调解员到达现场后，看到鲁某某和王某两人正处于胶着状态，而王某的残疾车就停靠在楼道出口的防盗门前。调解员立即上前劝阻两人，缓解双方的情绪，不让矛盾进一步激化。随后，调解员初步了解了本次事件的经过，并认为双方之间的矛盾属于邻里纠纷，因此建议双方前往居委调解室进行进一步协商处理。

双方当事人跟随调解员来到了居委调解室进行调解。王某认为，

鲁某某用力推门的行为是导致防盗门碰撞到残疾车并出现磨损的原因，因此要求鲁某某赔偿损失。而鲁某某则认为，王某为了自己行动方便经常用残疾车顶住防盗门，导致其他住户进出十分不方便，也是因为她自私自利的行为才导致了本次的纠纷。调解员规劝王某，防盗门属于公共区域，她的行为的确存在过错，应当及时纠正；同时劝解鲁某某，虽然王某确实存在过错，但由于他用力推开防盗门才使残疾车发生磨损，物损的事实也确实存在，应做适当赔偿。然而，双方自觉委屈，各执一词，互不相让，调解因而陷入僵局，只得暂停。

于是，调解员调整策略，决定采取“背靠背”的方式，分别和双方进行沟通。第二天，调解员首先上门找到王某，并耐心地向王某普及相关法律，根据《民法通则》第八十三条之规定，不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，

正确处理截水、排水、通行、通风、采光等方面的相邻关系。给相邻方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。在调解员再三地解释下，王某认识到自己的错误，并表示今后不再将残疾车停放在楼道门口。调解员随即向王某询问残疾车损坏赔偿的心理价位，王某称是200元。然后，人民调解员又找到鲁某某，并将王某的心理赔偿价位告知他。在调解员的一番劝说疏导下，鲁某某同意赔偿王某200元，但要求王某将残疾车停放在指定位置，不能再继续霸占公共区域，影响其他住户进出。

最后，在调解员的再三劝说疏导下，双方达成共识，鲁某某赔偿王某200元，王某保证今后将残疾车停靠在指定位置，不再占用公共区域。

【案例点评】

本纠纷是典型的因相邻权而引发的邻里纠纷，王某为了出行方便

而用残疾车顶住防盗门的行为，影响了单元楼内其他住户，并与鲁某某发生纠纷后报警处理。该纠纷最终能够通过调解成功结案，与调解人员的密切跟进有关。

首先要及时到场，让矛盾不再扩大。调解员接到报警后及时到达现场，缓和双方的情绪，不让矛盾升级，控制住了事态的发展，为事后的调解打下了好的基础。

其次要耐心倾听，挖掘深层矛盾。调解员认真听取双方当事人陈述，敏锐地洞察到矛盾背后更深层次的原因，再深入了解获悉当事人内心真实想法，是本次纠纷调解成功的关键。

最后要依托法律，彻底解决纠纷。调解员在为双方当事人考虑的基础上，明之以法、动之以情，并切实为当事人着想，真正做到了案结、事了、人和，既维护了当事人的合法权利，更进行了相关法律法规的普及，化解了邻里矛盾，维护了社会和谐稳定。