

物业维修不力 业主怒要赔偿

普陀区曹杨新村街道花溪园居委调委会解开心结平息纠纷

“ □法治报记者 金勇

家住普陀区某小区的张某某家中卫生间漏水，张某某认为是公共管道老化引起，报请物业维修。物业维修人员上门排查后，认为属于张某某家中水管问题，不属物业维修范围，未予以维修。在张某某第二次报修后，维修人员依然如此定论，双方各持己见，引起争执。张某某全部重排家中卫生间和厨房间水管，第三次请物业维修人员上门，发现确是公共管道问题，这才维修了总管。张某某认为，维修人员之前两次上门，态度刁蛮恶劣，未仔细排查，造成张某某重排卫生间、厨房间水管，损失扩大，要求物业公司对损失扩大部分进行赔偿。物业公司对损失赔偿不予认可，双方协商未果，张某某向普陀区曹杨新村街道花溪园居委调委会提出调解申请。

”

引导正面沟通 调查事实真相

调解员受理该案后，启动调查程序。在调查阶段，对于双方互有出入的说辞，调解员请物业经理与张某某面对面沟通，双方在场当面问答，既让张某某的不满情绪得以宣泄，又可发现事实真相。

物业经理承认了维修人员的态度不当，表示已向张某某出具了道歉信，但认为张某某应在全部撬开地面墙之前，请物业公司出面解决，因此，不认可张某某 13000 元的损失赔偿请求，物业公司最多向张某某赔偿 1000 元。张某某认为，撬开地面墙就是为了证明自家水管没问题，现在已经有维修人员的道歉信，还有工程部的签名，足以证明自身撬开地面墙的行为没有不当之处，且维修人员是物业公司员工，维修检查不力，工作失误，公司没有管理到位，应当对此事负责，给予损失扩大的赔偿。

在双方正面沟通之后，调解员与张某某单独进行沟通，理顺前因后果，了解案件更多细节。经过单独沟通，调解员了解到，张某某第二次报修前已请来第三方专业人员确认，还原了维修人员告知张某某维修哪些地方的具体细节，厘清了房屋漏水、张某某装修等事件之间前因后果。针对张某某第三次请维修人员上门维修以及张某某撬开地面墙重排管道等关键环节，调解员与当事人进行了详细的沟通，梳理清楚张某某对于漏水的维修流程和所需费用、工期等，作为开展下一步调解工作的基础。

情理法俱全 全方位交流

调解员向物业公司解释，物业公司与张某某之间属于服务管理的关系，同时询问物业经理，物业公司是否会按照公司规章制度对维修员工进行处理，是否将引以为戒对维修人员采取管理措施？物业公司随即表示，会按照公司规章制度秉公办事，并在以后引以为戒。此时，张某某情绪激动，认为物业公司推卸责任。调解员再次安抚张某某激动的情绪，也友善地提醒物业



资料图片

经理，应持解决问题的态度，认清事实，互相谅解。

调解员从法律上来分析，查询《合同法》《上海市住宅物业管理条例》等相关法规，《合同法》第 119 条规定，当事人一方违约后，对方应当采取适当措施防止损失的扩大；没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失要求赔偿。当事人因防止损失扩大而支出的合理费用，由违约方承担。该条关于减损归责的规定，正是双方应当遵守的法律基础。

从长期关系上，调解员强调，物业公司与张某某在生活中有着密不可分的关系，调解员建议双方换位思考，彼此都放下姿态，依据事实真相，一起处理好此次纠纷，在以后的生活中，共同维护社区和谐稳定的秩序。

单独沟通到位 成功调解纠纷

虽然调解员做了大量工作，双方都有解决问题的强烈意愿，但赔偿金额还是无法达成一致。考虑到当事人要求赔偿的金额和物业公司愿意承担的费用依然相差悬殊，调解员决定对双方进行单独沟通。

在单独沟通中，调解员严肃指出，张某某虽然受到了损失，但其请求也有不合理之处。如果张某某

在撬开墙面之前，再次主动与物业公司沟通协商，并将自己的措施告知物业公司，可能损失不会扩大到如此地步，目前的赔偿请求，超出实际，非但不能解决问题，还会使小事扩大。如果任由事态进一步发展，纠纷的解决会更加费时费力，并不可取，也会使自己的生活陷入被动的境地。另一方面，调解员与物业公司个别沟通，强调物业企业应服务好业主客户，此次与张某某的纠纷如果没有得到合理及时的解决，对物业企业的声誉有很大影响，建议物业公司在合理范围内适当提高一些赔偿费用，有助于纠纷顺利化解。

对于此次纠纷，物业公司首先向张某某表示歉意，张某某对物业经理的态度表示认可，最终接受了物业公司的赔偿，双方签订调解协议，握手言和。

【案例点评】

该案是物业公司与业主之间因维修服务产生的纠纷，纠纷顺利化解主要得益于调解员通过当面沟通和单独沟通，能够及时挖掘事实真相，依据法律规定，解开当事人心结，促成双方从当事人达成一致意见。

此纠纷漏水事实清楚，因为物业公司检查维修人员工作失误，业主张某某一怒之下，敲开墙面使损

失扩大，并要求赔偿。依据《合同法》第 119 条规定，当事人一方没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失要求赔偿。该条款为止损归责作出了规定，也是调解员开展此次调解的法律依据。

该纠纷中，张某某与物业公司因几次意见不统一，导致情绪积累，心中不畅。调解员敏锐地察觉到，若要纠纷顺利解决，需要疏导好张某某的情绪。调解员告知张某某，虽然漏水不是张某某的问题，但明知是物业问题，在撬开墙面之前，没有及时向物业公司反映，导致损失扩大，也有其自身的原因。因此，在面对张某某时，调解员着重先化解张某某胸中怒气，做好灭“火”工作，使张某某平心静气地面对该纠纷，回到解决问题的轨道上来，加快化解矛盾的进程。

依法调处是调解工作的基础，法律规定是调解纠纷的依据。在本次调解过程中，调解员在依据法律的同时，没有一味地当面强硬指责某一方，而是在充分了解事实真相之后，掌握双方当事人心理动态，适时单独谈话，照顾双方当事人的尊严，再严肃指出其不当之处。这种柔性的调解方法，使双方都能够正视纠纷事实本身，平心静气地接受调解员提出的合理方案，最终在调解员的主持下，双方握手言和，该纠纷得以顺利化解。

老人白内障术后到底有没有后遗症

奉贤区医患纠纷调委会成功化解一起医患纠纷

“ □法治报记者 夏天

65 岁的张大妈在三年前接受了白内障手术。但术后两年，张大妈却又因眼睛不适，被诊断出“右眼黄斑水肿”。她认为，是白内障手术造成了这一问题，但医方却予以否认。最终在奉贤区医患纠纷人民调解委员会的介入下，双方以“专家咨询意见”为协商参考依据，达成了赔偿方案。

”

【调解过程】

张大妈今年 65 岁，三年前，她感觉双眼模糊，医院诊断为“双眼老年性白内障、糖尿病”。医生建议她做手术，张大妈与家人商量后，就在第二天到这家医院接受“右眼白内障超声乳化＋人工晶体植入术”。

术后起初的一段时间，张大妈感觉蛮好。但两年后，张大妈感到动过手术的右眼看东西不太舒服，她就到另一医院去问诊，医生诊断为：“右眼黄斑水肿、糖尿病性视网膜病变、玻璃体混浊、糖尿病。”

问题终于查出来了，可也同时带来了新的疑惑：张大妈出现了

“右眼黄斑水肿”，但在做手术前，是没有这一症状的。为何做了白内障手术后却出现了这一问题？

张大妈与家人认为，医院在做白内障诊疗手术过程中存在漏诊、晶片配置不当等问题，导致张大妈出现右眼黄斑水肿情况。为此，他们找到医院有关部门，要求医院赔偿。

而医方则认为，医院诊疗明确、符合常规，治疗手术过程中确实存在不足，但其疾病为张某自身因素所致，要求医院赔偿没有依据。

张大妈与院方多次协商未果，在家人的陪同下，找到奉贤区医患纠纷人民调解委员会申请调解。

区医调委受理了该纠纷后，建议张大妈为避免不必要的新纠纷，先去其他医院治疗，待张大妈治愈后再进行调解。

张大妈手术康复后，区医调委组织双方开展调解。区医调委启动了专家咨询程序，调解员参考专家咨询意见及相关法律法规，制定了赔偿方案。

双方认同专家咨询意见，但就赔偿金额上还有分歧，张大妈还一度情绪激动，意欲走其他途径反映诉求。最终经反复沟通与协商，医患双方最终就赔偿金额达成一致意见，并签订医患纠纷人民调解协议书。双方以“专家咨询意见”为协商参考依据，医方一次性赔偿患方

包括医疗损害、精神抚慰金等费用。

【调解心得】

发生医患纠纷后，已经进入调解程序，张大妈由于病情原因又住进医方进行治疗，调解员提出建议张大妈换一家医院治疗，这样的做法有利于产生更确切的调解依据。

调解员作为第三方，既不是患方的代理人，也不是医方的辩护人，始终站在中间的立场，以双方自愿为基础，在法律、法规的框架内依法、公正、公平、合情、合理地把医患纠纷调处好，维护双方当事人的合法权益。