

“空中课堂”vs“邻居钻墙”

金山区石化街道柳城居委会巧解网课与装修矛盾

□法治报记者 翟梦雨
法治报通讯员 陈跃平

受最新一波疫情影响，3月12日起，本市中小学全部调整为线上教学，并重启“空中课堂”。“神兽”在家上课，自然需要安静的环境，这时候遇到邻居装修可咋办？

近日，柳城居委会向金山区石化街道司法所反映，自启动“空中课堂”后，有多名家长向居委会反映因邻居装修产生的噪音严重影响孩子上课效果，而装修业主认为其从事装修并未违反法律法规的禁止性规定和业主公约，双方矛盾较为尖锐。

装修噪音太大 影响孩子上网课

3月22日，金山区石化街道柳城居委会收到业主李某反映，其位于广霖大楼的自有住房在最近一波疫情前已经进入装修尾声，因前期疫情防控，工人居家隔离观察，因此装修暂停。近期，装修公司想继续装修，但小区物业以“装修噪声影响中小学生学习网课”为由阻止装修公司装修。

李某表示，因为装修的缘故他目前短租在外，原计划本月装修完成后退租回家，但目前因为疫情已经延长了装修工期，如持续不允许装修，不仅回家入住不知猴年马月，在外租房费用也不断上升，对其经济生活造成较大影响。通过了解，居委会核实李某反映情况基本属实，但居委会和小区物业也了解

到，3月12日以来，已有多起居民反映电钻、电锤噪声干扰小区内学生上网课。此前，结合疫情防控需要，经业委会与物业公司讨论，决定暂停装修工人进入小区施工。

了解情况后，石化街道司法所与柳城居委会就矛盾纠纷化解做了在线沟通，认为双方的诉求均有其合理之处，但允许装修施工，孩子的网课就不可避免受到影响；不让装修，业主就无法完成装修造成经济损失，当前这种“按下葫芦浮起瓢”的局面如果持续下去，极可能导致矛盾激化。司法所建议，目前这类问题无法形成统一的解决方案，不如从个案入手，解决现实中李某与广霖大楼中相关住户的矛盾。

居委会快速摸排 制定调解方案

为此，柳城居委会快速排摸广

霖大楼的全体住户，发现该大楼内共有两户三名中小学生学习居家使用“空中课堂”，居委会干部对这三名中小学生的课程表进行了详细的记录。

另一方面，司法所积极协助居委会制定了两套调解方案。方案一，建议召开业主委员会会议，讨论在尽可能不影响学生在家上网课，又能顾及装修业主的利益的情况下，允许业主装修时间设置为中午11:30—13:00以及下午17:00—18:30，同时要求业主、装修公司与物业签订装修承诺书。方案二，建议对照学生上课时间制作出分段施工表，在学生上课时间采取安静施工，在学生休息时间安排正常施工，从而尽量减少噪声对学生的影响。

随后，柳城居委会组织各方进行面对面调解，居委会、业委会、物业公司代表、装修业主、人民调

解员开展现场调解。装修业主一开始态度坚决，以装修合法为由要求装修工人当天入场开展装修。居委会书记、人民调解员告诉业主，遵守法律法规是公民守法最基本的要求，业主需要考虑装修给邻里带来的不良影响。《上海市社会生活噪声污染防治办法》第十二条的本意就是错开装修与大部分居民休息时间，从而减少装修噪声扰邻，居民依照该《办法》第二十条，也可以主张装修人停止侵害、消除危险、排除妨碍、赔偿损失。

经调解，李某最终同意居委会的建议，在学生上网课期间，尽量不安排施工，即使施工也开展一些无噪声工序；对于一些难免发生噪声的环节，将要求装修工人施工时间与网课时间错开。居委会也表示，将协助李某与广霖大楼业主相关业主做好提前沟通，确保后续装修平稳完工。

业主为何拖欠百万物业费？

杨浦区房地物业纠纷调委会耐心引导化解纠纷

□法治报记者 金勇

陈某和谢某是夫妻，是杨浦区某小区商铺的业主。某物业公司反映该商铺的物业管理费已拖欠两年多，合计高达110万元。

2021年3月，某物业公司起诉陈某和谢某，要求法院判决陈某及谢某共同支付商铺拖欠的物业管理费及相应的滞纳金。该物业公司负责人王某称，从2018年5月起，陈某和谢某以各种理由推脱，拒付物业管理费，物业公司多次催缴都没有回应，而物业公司在此期间一直正常提供物业服务。为此，物业公司希望通过诉讼途径拿到这笔拖欠的物业费。

经纠纷双方同意，法院通过诉调对接程序将本案移交至杨浦区房地物业纠纷人民调解委员会先行调解。

业主不满物业服务 拖欠巨额管理费

调委会接到此案后立即联系案件双方当事人。调解员首先从某物业公司负责人王某处知晓了陈某和谢某拖欠物业管理费的基本情况，随后致电业主陈某。陈某表示自己现身处外地，后续将委托其女婿朱某前来调委会当面说明情况。

调解员通过朱某的陈述得知，业主方拒付物业费的主要原因是物业公司收取的物业费高于同小区居民住宅物业管理费5倍之多，但是并未提供任何高于或优于其他业主的服务内容。

此外，因小区车位不足，租赁商铺的单位员工无法在小区内停车，陈某曾多次与物业公司进行交涉，但始终未果，最终导致很多单位因停车不便提前中止租赁合同，给其造成了巨大的经济损失。

在得知业主方拒付物业费的原因后，调解员联系物业公司，核实业主方所说是否属实。

物业公司负责人王某称，朱某所说基本属实，商铺的物业管理费确实比较高，该小区普通住宅的物业管理费每平方米1.5元，而商铺的物业管理费是每平方米8元，由于商铺的物业管理比普通住宅复杂，商铺物业管理费高于普通住宅是行业惯例。而且物业费是由小区业主委员会与物业公司签订服务合同明确约定的，是得到业主方认可的，现物业公司向业主方收取物业费合情合理。

王某表示，物业公司一直不间断地在提供商铺保洁、保安及正常维护服务。关于停车位问题，是因为小区内建造的停车位有限，不可能为商铺内租赁单位的所有员工提供车位。

业主不满调解方案 调解一度陷入僵局

了解到这些问题后，调解员认为双方分歧点较多，需要当事人当



资料图片

面沟通以明确争议焦点。调解当天，调解员首先对物业公司负责人王某进行引导。调解员指出，物业公司应及时为业主排忧解难，不断提升服务质量和水平，才能让业主心甘情愿地交纳物业管理费。面对业主提出的问题，物业公司理当积极向业主耐心解释说明。

王某表示，对于停车位的事，已多次和朱某解释，并提出多个解决办法希望能够协商，但是业主方始终不满意。

基于对物业公司的主张和难处的了解，调解员向王某进行释法明理，《民法典》第九百四十四条第一款规定：业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关约定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

业主方缴纳物业费是基本的义务。如果认为物业服务存在问题或物业费定价不合理，应该与物业公司协商解决，或者通过法律武器维护自己的合法权益，而不应采取拒交物业费的消极方法来解决问题。朱某听后情绪激动，认为调解

员在偏袒物业公司，调解一度陷入僵局。

释法说理耐心引导 当事双方化解纠纷

在组织第二次面对面调解之前，调解员先通过电话与当事人双方进行沟通。一方面，调解员建议某物业公司从长期合作的角度考虑，主动与业主进行沟通，了解服务不到位的地方，听取业主在提高服务水平和服务质量上的建议，积极改进；另一方面，调解员劝说朱某，对于某物业公司的不足之处要通过合理方式沟通维权，拒交物业费不仅不能解决实际问题反而会激化矛盾。双方听了调解员的建议后，都表示会认真考虑。

经过冷静思考，双方的态度都有所缓和。王某表示认识到在解决停车位一事上与业主缺少沟通的问题，代表某物业公司再次诚恳地向朱某表示歉意，并会在今后着重提高自身的服务水平和服务态度。

同时，王某提出，为体现物业公司的诚意，免除业主方因拖欠物业管理费产生的滞纳金，并且提供

部分租赁商户车位。朱某听后态度也缓和下来，经过仔细考虑，同意了物业公司提出的付款方案。

两周后，调解员经回访了解到，纠纷双方都按调解协议积极履行义务，并对调解结果表示满意。

【案例点评】

物业公司与业主之间的关系相互依存、紧密相连。业主与物业公司发生矛盾时，通常会采取拒交物业费、消极方式，而忽视了这种行为的违法性，业主应在日常加强与物业公司沟通，充分发挥业委会、居委会的积极作用，维护自身合法权益。

本案是一起长期未能解决的物业纠纷，在解决纠纷时，调解员耐心地倾听双方意见，在双方情绪激动调解工作陷入僵局之时，适时地中止调解，给予双方一定的冷静期，让双方回归理智之后重新开展调解工作，并引导双方正确处理业主与物业公司的关系，以解决实际问题并构建长久和谐友好的双方关系为出发点，使双方能够在互谅互让的前提下进行调解，最终使得纠纷获得较为圆满的解决。