

加固“安全阀” 小区更平安

“火灾隐患”整治赢得居民称赞

□记者 陈友敏
通讯员 刘聪

某日凌晨 3 时许，一通急促的电话打破了平静的夜色。某居民区书记与司法所一专职干部紧急联系街道解纷中心，要求派员介入刚刚发生的一起殃及多户邻里的火灾纠纷调解。

街道、居民区两级调委会联手街道平安办、居委会、民警、消防、律师、物业等主动发挥调解优势，安抚受损居民情绪的同时，协助做好火灾赔偿纠纷化解和家庭杂物堆积、飞线充电、群租、楼道堆物等火灾隐患整治矛盾纠纷调解。

火灾殃及四邻 及时介入调解

事发当天凌晨 2 时许，某小区一幢楼居民被邻居室外溢的浓烈烟火味惊醒后，有居民拨打了报警电话，119、120、民警迅速赶至现场处置后，火势得到及时控制。起火的房屋内一位 90 多岁高龄老人不幸身亡，其 70 多岁女儿经紧急送医治疗后已无大碍。然而火灾给同楼 5 户邻居造成不同程度财物损失且影响个别家庭居住。

为防止矛盾纠纷激化和事态扩大，街道、居民区两级调解员迅速启动联调机制，制定调解预案。第一时间协助做好居住困难家庭成员心理安抚，配合居委会及时清扫活动室，腾出空地，安排居住困难家庭成员休息；第一时间挨家挨户查看受损情况，拍照固证为后续调解掌握第一手材料；第一时间召集受损业主如实填报财物受损、赔偿诉求登记表；第一时间协助街道平安办等部门，举一反三迅速做好“火灾隐患”整治行动矛盾纠纷化解。

普法贯穿调解全程 防止矛盾纠纷激化

调解过程中，调解员坚持将普法贯穿调解全过程，主动为受损居民提供法律咨询，做到调解事先讲法、事中明法、事后析法，把调解变为当事人学法、懂法、守法的过程，从源头上防止矛盾纠纷激化。

针对当事人“公说公有理，婆说婆有理”各执一词的争议场面，调解员结合化解火灾矛盾纠纷的成功案例，面向受损居民进行以案释法宣传。

就部分受损业主不切实际的索



资料图片

赔诉求，依据《消防法》《上海市消防条例》和《民法典》第一千一百八十四条“侵害财产的财产损失计算方法，侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他方式计算”等规定，建议双方通过协商确定具体赔偿金额，如果受损方能提供具体物品及相应金额的，可以要求责任方根据相应的证据进行赔偿，如果无法提供具体金额，可以委托有关部门或方面进行估价，以估价结果作为索赔依据，并立足客观实际评析，引导当事人理性诉求。

如其中一户受灾邻居仅地板一项就索赔数万元，合计索赔 11 万余元。对此，调解员摆事实、释法

律、明事理，指出对方诉求不切实际、不符情理、缺乏法律依据，以理服人、以情感人，最终使业主回归理性，促成双方协商达成和解协议。同时协同街道平安办、民警、律师、居委会、物业等，仅在短短几天内就化解了 6 户家庭因火灾引发的赔偿纠纷。

配合消防隐患排查 加固小区“安全阀”

此外，调解员在调解过程中主动配合推动对该小区火灾隐患全面排查整治行动，共清理整治 6 户拾荒老人家中和楼道堆物、83 处飞线充电、32 起电动车进楼道、9 户

群租，清运各类垃圾 26 吨。为小区加固“安全阀”，赢得居民群众称赞。

该小区有位老年居民，长期睡在小区花坛，家里及楼道被其捡拾的杂物堆满，火灾隐患严重。邻居意见纷纷，却始终得不到整改，此次整治行动中无论怎么劝说都无济于事。

据此，调解员及时与其居住在外地的亲属联系，言明火灾隐患、法律后果，要求共同做好劝说工作，通过一番耐心劝导后，该当事人逐步转变了认识，将捡拾的杂物集中堆放家中或公共区域的习惯不仅影响自身居住环境、影响邻居过道，而且一旦引发火灾后果不堪设想。因此，老人愿意配合火灾隐患整治行动，该业主长期与邻里因火灾隐患、过道影响的“疑难杂症”矛盾纠纷也由此得以化解。

【案件点评】

为防止当事人情绪激化、事态扩大，街道、居民区两级调解员针对不同当事人索赔诉求，制作针对性预案；善于抓住主要矛盾和矛盾主要方面，坚持法、理、情相融，综合运用“情感安抚”“开门见山”“快刀斩乱麻”等方法，以“担当之笔”书写“履职之卷”。在参与火灾隐患整治行动矛盾纠纷化解中，主动作为，发挥调解优势，助力整治行动，结合《民法典》《消防法》《上海市消防条例》及成功调解案例向当事人分析解读法律规定，劝导、引导、说服相关当事人充分认识配合整治的重要性。对特殊对象积极争取家属配合，帮助其纾解心结，改变固执己见态度，促成火灾隐患整治最佳效果，赢得居民群众称赞，为守护一方平安发挥了人民调解的“第一道防线”优势作用。

提前解除租赁合同，违约金该如何赔付？

调解员采取灵活多变的调解策略化解纠纷

□法治报记者 金勇

某实业公司与某地产公司签订房屋租赁合同，租赁某地产公司一处房屋为营业场所，租期 3 年。后某实业公司因营运范围发生调整，公司发展战略发生重大变化，需变更营业场所，故其法定代表人找到某地产公司协商房屋租赁合同解约事宜。双方围绕房屋租赁合同解约相关事项产生争议，多次协商未果。

当地人民调解委员会介入后，运用扎实的法律功底和专业的调解素养，找准当事人问题和需要，采取灵活多变的调解策略，成功化解纠纷。

提前解除租赁合同 如何赔偿引发争议

调解员先向某地产公司了解详细情况并确定线下调解时间。某地产公司代表表示，由于某实业公司突然提出解除租赁合同，过错方在某实业公司，对方需按照租赁合同中的违约条款支付相应违约金 10000 元。此外，某实业公司法定代表人在与其公司商议租赁合同解约时态度恶劣，要求对方赔礼道歉。

而某实业公司法定代表人则表示，己方虽未按照合同要求提前 30 天提出解约要求，但也提前了大半个月通知对方，故不同意支付全额违约金。

本案的争议焦点在于，某实业公司违反合同约定提前解约，是否应当承担违约责任，是否需要按照合同约定的违约金进行赔偿。根据《民法典》第五百零九条规定：当事人应当按照约定全面履行自己的义务。第五百七十七条对违约责任进行了规定：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约

定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。某实业公司提前解约，属于未履行合同义务，应当承担违约责任。

关于违约金的规定，《民法典》第五百八十五条第一款规定：当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。本案中，某实业公司和某地产公司在合同中约定了违约条款，违约方应当承担违约责任，支付违约金。

明晰了相关法律关系后，调解员组织双方进行现场调解。

当事人情绪激动 调解员耐心说服

刚开始，两家公司法定代表人因合同解约发生的不愉快，抵触情绪很大，导致调解效率低下、调解进度缓慢。双方情绪激动，无法围绕租赁合同纠纷事项进行调解。

调解员马上意识到此次纠纷表面看似租赁合同纠纷，实际问题在于双方情绪对抗，因此难以聚焦争议点。见此情况，调解员立即调整

调解策略，以拉家常的方式展开。调解员凭借丰富的调解经验，有意识地掌控谈话节奏，通过诚恳的交谈，让双方情绪逐渐稳定，气氛缓和后慢慢进入正题。

某地产公司代表表示，原本双方关系很不错，所以对对方需要为公司租赁厂房时，某地产公司以略低于市场价的价格把厂房租给了某实业公司，他们也不想看到如今的局面。

某实业公司法定代表人表示，如今市场不景气，公司的业务受到很大的冲击，如果不转型就很难经营下去。当时签订租赁合同时，厂房租金比市场价略低，对此非常感谢某地产公司的帮助，但是因为公司现今资金紧张，负担租金已非常吃力，需要换个小地方减轻资金负担，以空间换生机。此次解约关系重大，加之受到公司经营压力的影响，所以情绪没有控制好，不应该与对方恶言相对，并恳请谅解。

调解员立刻以此为切入点，慢慢引导双方就租赁合同解约事项平和有序地进行沟通。最终，在调解员的不懈努力下，双方各退一步，达成一致意见。

某实业公司签订调解协议后，当即安排财务人员向某地产公司支付违约金，双方握手言和，对调解结果均表示满意。

【案例点评】

本案涉及的法律关系并不复杂，当事人在违约后应当支付合同约定的违约金以承担违约责任。本案的关键点在于引导当事人走出情绪化的争吵，理智高效解决纠纷。

调解员应当具备扎实的法律功底和专业的调解素养，对于当事人诉求不能浮于表面，对问题的分析、归因不能简单粗暴，要整体全面地发现当事人的实际需求。调解员在接到调解申请时，做好充足准备，拟定面谈提纲，合理安排面谈场所及时间。在面谈开始时，找准当事人问题和需要，帮助当事人快速进入角色。调解员应当认真倾听当事人诉求，及时与当事人沟通，建立信任。

调解员应当采取灵活多变的调解策略，根据纠纷类型、当事人诉求、态度及要求的不同，灵活采用聚焦、积极倾听观察等调解技巧开展调解工作。