

服务不到位，业主拒交物业费

调解员抓住问题关键对症下药，成功化解物业纠纷

□法治报记者 金勇

由于物业服务不到位，部分业主拒交物业费，由此引发了诉讼纠纷。为了更好地解决相关问题，法院委托当地涉诉纠纷人民调解委员会进行诉中调解。

调解员充分调查了解矛盾缘由，透过纠纷看本质，抓住问题关键，对症下药。同时从事实出发，让当事人明白自身的权利和义务，并引起当事人的反思。最终促使双方当事人互谅互让，达成调解协议。

物业服务不到位 业主拒交物业费

某小区共有住宅12个单元782户，由某物业公司提供物业管理服务，业主按照住宅面积标准向物业公司交物业费。

小区业主认为物业公司服务不到位、管理存在缺陷，小区在安全保障、绿化、消防安全、公共设施维护、卫生状况等方面存在诸多问题，另有一些业主的住房墙体渗水导致室内墙面和家具损坏，经反复沟通亦未得到相应的处理。

由于小区没有成立业主委员会，导致业主提出的合理诉求和建议得不到有效监督和组织实施，业主也无法通过业主委员会更换新的物业公司，因而有230户业主长期拒缴物业费，物业公司与业主之间的矛盾不断激化升级。

物业公司就追缴部分业主物业管理费提起诉讼。一审法院认为，物业公司没有很好地尽到物业管理服务职责，但完成了一定的物业服务，业主不可以拒付所有物业费，故判决业主按照原收费标准的80%交纳物业费。二审维持原判。

物业公司不服二审判决，继续申请再审。再审期间，法院委托当地涉诉纠纷人民调解委员会进行诉中调解。

物业服务存在瑕疵 耐心释法化解心结

调解员经了解发现，小区确实存在部分电梯没有得到及时维护，部分门禁系统、井盖等公用设施设备损坏没有修复，部分排污管道破损未及时修理导致污水横溢等情况，但仅限于小区部分地方，而非大部分区域。

部分业主表示多次向物业公司提出整改意见，未得到物业公司及时反馈和解决后，才决定不予支付物业费；也有业主提出要求物业公司将小区存在的全部问题解决后解除合同离场；还有业主提出坚决不交物业费，法院判多少就交多少；已全额交纳物业费的业主要求物业公司按照法院判决的结果退还20%的物业费。

物业公司表示因为业主没有按期交纳物业费，公司没有经费，所以才无法及时解决电梯维护、排污管道修复等问题。

针对了解到的情况，调解员决定先“背靠背”做思想工作，再用“面对面”沟通的方式，一对一做好案件双方当事人的法治宣传和思想疏导工作。



资料图片

调解员告诉小区业主代表，双方之间签订有物业服务合同，根据《物业管理条例》第四十一条规定：业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用……业主们理应按约定交纳物业费。

针对业主们不满意物业服务的相关问题，调解员表示，经查明，物业公司提供的物业服务存在的问题仅是局部瑕疵，且后来物业公司将垃圾清理掉，以物业服务存在局部瑕疵为由拒交全部物业费不合理，若双方再继续僵持下去，物业公司没有资金支持工作，小区环境可能会越来越差，于双方无益。

调解员承诺会尽力协调物业公司把小区存在的问题解决好，希望业主们参照法院一审判决交纳物业管理费，若业主们实在是在对物业公司的服务不满意，根据《物业管理条例》的相关规定，只要业主们一致同意，他们有权解聘该物业公司。

小区业主代表们向其他住户反馈调解员意见，商议之后一致同意参照法院判决交纳物业管理费并解聘物业公司。

找准问题对症下药 达成合意化解纠纷

随后，调解员与物业公司负责人交谈，指出根据《物业管理条例》第三十五条第一款规定：物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。物业公司服务到位了，业主们才会心甘情愿按期交纳物业费，但物业公司确实存在对部分业主反映的问题未及时处

理、部分公共区域管理不善等问题，这才导致业主拒交物业费。

调解员表示，现在业主们已同意按法院判决支付物业费，并要求解除双方之间的合同，建议物业公司反思自身存在的问题，若想要继续在物业服务行业做下去，建议公司在退出小区前解决好业主们此前多次反映的部分问题。多番人情入理地劝解，物业公司负责人最终接受调解员的建议。

调解员趁热打铁，组织业主代表和物业公司负责人见面，并邀请社区工作人员参加。

调解员表示，目前尚不能马上找到接手小区的物业公司，经征求社区意见，双方解除物业服务合同后，由社区代管小区的物业管理服务工作，在业主物业费交付率达到80%后，物业公司将物业管理工作移交给社区。

最终，在调解员主持下，双方当事人达成合意，纠纷得以化解。

【案例点评】

近年来，业主与物业公司间的纠纷时常产生，大部分纠纷系业主认为物业公司管理服务不到位，拒绝交纳物业费，双方各执一词，互不退让，使矛盾愈演愈烈。

本案中，调解员充分调查了解矛盾缘由，透过纠纷看本质，抓住问题关键，对症下药。从事实出发，情法结合进行调解，让当事人明白自身权利和义务，并引起当事人的反思。借助社区力量，调解员建议业主由社区代管，这在一定程度上有助于实现业主自治，最终促使双方当事人互谅互让，达成调解协议。

收养的猫狗屡屡破坏邻家菜地

崇明公安分局庙镇派出所耐心斡旋化解纠纷

□法治报记者 季张颖

流浪猫狗被集中收养起来会是什么样子？近日，崇明庙镇的高阿姨收养的32只流浪猫狗肆意撒野，多次破坏邻家菜地。两家产生矛盾后，崇明公安分局庙镇派出所民警主动介入，向双方讲道理摆事实，并提出两全之策，最终实现猫狗互娱、菜地无忧。

邻居收养流浪猫狗 多次毁坏阿婆家菜地

家住庙镇的顾阿婆前往老宅照看菜地，发现长势较好的一大片青菜被破坏，当时顾阿婆没放在心上，重新进行播种。没想到不久后，刚长出的新菜又遭到破坏，这回她开始留意起自家的菜地了。经过几天观察，顾阿婆发现竟然是老宅隔壁租客收养的流浪猫狗“惹的祸”。

这些流浪猫狗是高阿姨收养的。高阿姨原先住在市区，平时喜欢收养流浪猫流浪狗，因为收养的数量越来越多，退休之后干脆从市区来到崇明，见庙镇一幢平房远离居民点，环境幽静，就租了下来，专门用于收养流浪猫狗。顾阿婆种菜的时候和高阿姨碰过几次面，平时也还谈得来。

高阿姨收养的28只流浪猫和4只流浪狗来到新家后，在没有笼子和围墙的环境里尽情追逐撒欢，还经常溜进菜地打滚。别看小猫小狗看似“人畜无害”，但经不住它们在菜地里嬉闹，几番“折腾”下来，顾阿婆地里的菜损失有些大。

对此，顾阿婆再也忍不住了，她找到高阿姨，让高阿姨不要再喂养这些流浪动物。高阿姨自然不乐意，认为这是流浪猫狗的天性，她也没有办法。高阿姨表示愿意对流浪猫狗破坏的蔬菜进行一定的赔偿，起初顾阿婆能谅解，但时间长了，看着自己花费心血种的菜一次次被破坏，顾阿婆心里不好受，表示不需要高阿姨的赔款，还是希望从源头上解决问题。双方为此发生了争执。

社区民警分头做工作 筑起围栏维护各方利益

庙镇派出所社区民警吴越晋了解这一矛盾后，想着帮双方化解心结。5月上旬，吴越晋多次分别找顾阿婆和高阿姨谈心聊家常。吴越晋告诉顾阿婆，高阿姨对待流浪动物尚且如此善良，对待邻居也一定会通情达理，如今村里老人多，正需要这样热心守望的好邻居。对此，顾阿婆也表示，如果不是这些小动物破坏菜地，她和高阿姨定能和睦相处。

吴越晋告诉高阿姨，善意收养流浪猫狗并没有错，而且也按照规定为小动物们办证打疫

苗，但是如果收养的过程中妨害了他人的利益，那收养者也要承担相应的赔偿责任，因此高阿姨应该拿出解决问题的妥善办法。与此同时，吴越晋在手机上找出了“喂养的流浪猫将小区内儿童抓伤，喂养人承担经济赔偿”的普法视频给高阿姨看。

听了民警讲的道理，高阿姨充满了歉意。见高阿姨不忍心弃养这些可怜的“毛孩子”，吴越晋帮高阿姨想了一个解决办法，供她参考。最后，高阿姨采纳民警的建议，在租住平房四周围起了1米多高的围栏，在围栏外侧和顶部用纱网护住，再做一个小门用于进出，这些流浪猫狗就有了固定的不受限制的活动空间。

当民警再次走访时，高阿姨的围栏已经完工，顾阿婆的菜地也绿意盎然，两人重归和睦。这一圈围栏，维护了高阿姨疼爱流浪猫狗的善心，同时保护了顾阿婆的菜地免受“毁坏”。

【警方提示】

收养流浪猫狗是一种爱心行为，一旦收养了它们，就要对它们的生命负责；如果是大量收养，一定要加强卫生健康和环境方面的管理，尤其避免发生扰民的问题发生。