

□法治报记者 夏天

老公房加梯陷“烂尾”泥潭，居民不满施工方，强烈要求解约引发矛盾……如今，随着城市更新速度加快，居民权利意识又越来越强，涉及到居委会、业委会、物业公司“三驾马车”间的社区管理类纠纷呈现出多发趋势。

如何满足多方居民诉求，避免矛盾发酵激化？在上海市杨浦区，以四大城市副中心之一所在地五角场街道为代表，拿出了把调解方式从“多头分散”转向“集中联调”的对策，积极搭建大调解一站式运作平台，筑牢多元矛盾纠纷化解“前端预防”“中端调解”“后端处置”三道防线，推动调解类型从“分门别类”向“联动衔接”转变。

工期严重超时，老公房加梯也怕“烂尾”？

在杨浦区五角场街道某老旧小区，一栋楼约定工期为120天的老公房加梯项目超时近一倍仍未完工。而根据施工合同，后面还有两栋楼加梯项目在“排队”，居民担忧期盼多年的加梯梦“烂尾”……为此，居民们多次到居委会投诉要求解除合同，矛盾一触即发。

据介绍，2019年上海出台多层加装电梯政策后，该小区43、44、45号楼居民经协商达成一致意见后参与了电梯加装项目。2020年底，业主与乙方某建筑装饰有限公司及丙方某加装电梯服务中心签订《单元楼加装电梯工程施工及服务合同书》，43号楼首先开工。

按照合同约定，43号楼栋工程完工时间应为2021年4月底，而到了6月工程还未完工。44、45号楼业主认为，待43号楼施工完成再开始本楼栋加装工程，必然出现工期延误，甚至可能烂尾。

纠纷发生后，居委工作人员邀请服务本居委的百合花法律服务中心的社区法治专员介入化解。据介绍，社区法治专员制度是全市推进的“居（村）法律顾问”在杨浦的“升级版”，将原有的传统法律服务输出转变为规范化、组织化、社会化的社区法治服务综合供给模式。目前全区共有8家法律服务类社会组织及律师事务所承接法治专员工作，为居民区建设、业委会规范化运作和社区治理提供“驻点定制服务”，已实现社区法治专员在全区居委会“全覆盖”。

法治专员第一时间查阅了系争施工合同，邀请业主代表来到居委当面沟通。“经过我们多方了解，认为乙方公司存在层层分包嫌疑，施工作业无序、管理制度松弛，且存在违反合同约定的推诿、失职！”业主代表称，当初乙方及丙方表现良好，业主经讨论后决定与其签约。但目前43号楼工程进度缓慢，已超过合同约定工期近一倍时间。鉴于施工方的表现，业主已经丧失了对他们的信任，强烈要求解除合同。

但乙方及丙方负责人均称不存在违法分包转包情况，“工程主体仍然由合同约定的施工方实施，部分工程分包符合法律规定和行业惯例。前期因工程质量原因存在返工，一定程度上导致延误。”两名负责人解释道，但对具体延误责任却相互推诿。

杨浦：积极搭建大调解一站式运作平台 打造『枫桥经验』样板间

加梯陷入『烂尾』法治专员如何为居民圆梦？

《民法典》为准绳联合调处，三栋楼成功加梯

法治专员查阅合同发现，合同中“委托承建及服务”章约定了建设工期为“自施工许可证获得之日起120天”，如今已远超过约定的建设工期。43号电梯预计完工时间将比原定时间延迟近一年。

随后，法治专员与居委会、业委会、房办、物业公司、业主代表、施工方共同召开协调会议。会上法治专员指出，根据《中华人民共和国民法典》第八百零一条：“经过修理或者返工、改建后，造成逾期交付的，施工人应当承担违约责任。”返工不是不承担逾期违约责任的借口。合同对工期有明确约定，根据违约责任条款以及现在的工程进度，施工方已构成重大违约，业主方由此取得合同解除权。经会议讨论，业主方决定解除合同，另聘施工方。

然而，乙方及丙方对此决定拒不接受。法治专员与两方负责人多次沟通，由于前期施工方表现不佳，业主已丧失对施工方的信任，在此前提下工程继续施工可

能会引发更大矛盾，乙方和丙方的项目收益可能进一步损失。经多次协商，最终施工方同意完成目前43号工程后，解除加装电梯合同。法治专员同时强调，根据《民法典》第八百零六条、第七百九十三条，要求施工方保障施工质量，确保43号楼顺利通过竣工验收。双方顺利解约。

为确保接下来的44、45号楼电梯加装工程施工质量，法治专员与居委会、业委会、房办、物业公司、业主代表再次召开协商会议。在街道牵头下，经各方讨论共同确定施工方所需资质、经验，经综合考量从政府招标平台选出某电梯安装公司承接项目。法治专员预审了双方拟签订的《施工合同》，建议增加拖延工程或者拒绝施工等违约责任，确保工程如期完工，保护业主权益。

在法治专员协助下，44、45号楼业主与某电梯安装公司顺利签订施工合同。目前，两栋楼电梯工程已完工并顺利投入使用。



法治专员与居委会、业主代表、施工方等共同召开协调会议

“自治主战、递进支援”筑牢纠纷化解多道防线

“随着居民权利意识越来越强，城市更新速度加快，涉及到居委会、业委会、物业公司‘三驾马车’间的社区管理类纠纷呈现出多发趋势。”在日前召开的二季度平安杨浦建设街道工作例会上，该区司法局通报了今年1-5月杨浦各街道大调解工作情况，并指出，社区管理纠纷可能涉及多方居民诉求，需要指导街道、居委调解员提前介入，适时引入法治专员专业力量参与，避免发酵激化。

记者从区司法局的通报中获悉，今年1-5月，全区12个街道调委会累计受理并调处各类矛盾纠纷10169件，排摸各类矛盾纠纷线索10069件，提供法律咨询6556件，处置110联动接警单4002件。从街道矛盾纠纷的类型来看，占比前三的分别为含漏水、噪音、相邻权等邻里纠纷5843件（57.46%），婚姻家庭纠纷1990件（19.57%），损害赔偿纠纷1187件（11.67%）。1-5月全区各行业性专业性调委会累计受理各类矛盾纠纷5691件，占比前三分别为消费纠纷1914件（33.63%），知识产权纠纷924件（16.24%），以及电信服务合同纠纷652件（11.46%）。

在杨浦12个街道中，五角场街道作为上海四大城市副中心之一，在庞大的活动、消费交易背后，产生了数量多、类型杂的矛盾纠纷，如消费纠纷、合同纠纷、交通纠纷、治安纠纷及劳动争议等纠纷，对区域内的正常运行提出了考验。据街道党工委副书记孙为民介绍，五角场街道将坚持和发展新时代“枫桥经验”作为街道矛盾纠纷多元化解的重要途径，注重“商区、街区、校区”融合发展，探索建立“三区融合”平安治理模式，从“小矛盾不出三区，大矛盾不出街道”，努力打造五角场“枫桥经验”样板间。

五角场街道整合公安、市场、司法、综合行政执法队等各方力量，一方面发挥执法力量联动联动，同时推动人民调解、律师调解、社会组织调解等专业调解资源综合介入矛盾纠纷调解工作，稳步构建自治力量与专业队伍强大解纷合力，有效筑牢街道维护社会和谐稳定的“第一道”防线，形成“1+1>2”的效果。街道建立矛盾纠纷“六情”工作机制（110警情、访情、案情、舆情、民情、社情），搭建多部门共享的调处数据库，实时汇总公安、信访、司法、人社、城运等重要部门情报信息。一旦信息入库能够提前预警预报，第一时间掌握当事人诉求，做到力量能够及时响应。

按照矛盾解纷“商场、街区自治主战、街道递进支援”的调解模式，对于无法自行调解的案件，以五角场街道人民调解委员会为基础，依托五角场街道公共法律服务工作站，进一步融合公安、信访、司法调解、公益检察、巡回仲裁等多方力量，细分不同矛盾纠纷类别，安排相应的调解力量组合参与调解，为矛盾纠纷的实质性化解提供多元化保障。

杨浦区委政法委书记胡煜昂日前指出，今年上半年，面对人口流动快速增加等新情况、新问题，各街道压茬推进“平安365”行动，全力做好“防风险、保安全、促发展、护稳定”各项工作。她要求积极搭建大调解一站式运作平台，筑牢多元矛盾纠纷化解“前端预防”“中端调解”“后端处置”三道防线，列出调解项目“一清单两目录”，推动调解类型从“分门别类”向“联动衔接”转变，把调解方式从“多头分散”向“集中联调”转变，努力推动“枫桥经验”从城区精致的“盆景”上升为全市乃至全国精彩的“风景”。

