

□ 见习记者 王戴然

在普陀某老旧小区，一栋楼的加装电梯意向征询已经达标，可就在开工前夕，有居民突然提出，此前的意向征询流程“不清晰”，侵犯了其知情权。眼看加装电梯的工程要陷入僵局，人民调解员通过实地走访记录、组织“面对面”调解，最终促成了该楼栋居民达成协议。

加装电梯即将启动 部分业主突然反悔

普陀区相关部门为某小区一栋楼实施加装电梯改造工程的程序，此前已向全楼栋 18 户业主就加装电梯项目进行意向征询，并且根据《民法典》和本市相关规定，达到了同意加装电梯的规定标准，经当地镇规建办审核通过后可以加装电梯，并与某电梯公司签订合同，支付了 40 多万元的工程款项。

不料工程项目即将启动之际，该楼栋部分业主提出异议，强烈不同意加装电梯。而同意加装电梯的业主对此也非常愤怒，称对方的行为影响了改造工程的进度，两方业主代表产生矛盾纠纷，于是向调委会提出调解申请，希望能维护小区居民的合法权益。

由于该纠纷涉及人数多、调解难度大，收到调解申请后，调解员立即联系了楼栋多位业主，实地走访了解基本情况及各自诉求。针对反对方业主的诉求，调解员联合小区居委会，组织双方代表召开“面对面”调解大会，又特别邀请镇司法所、镇规建办、电梯公司和律师多方代表一同参加。

各执己见互不相让 耐心释法答疑解惑

反对方代表提出的问题主要是：对于当初楼栋加装电梯业主意向征询表的资料图片概念表示不清晰，以为只是一个初步的征询意见，而非正式的征询表，并非自己真实意思的表达；相关的公示报告贴在了一楼至二楼的楼道内，不够明显，他们根本不知道；加装电梯可能存在安全隐患，以目前的相关法律规定，整栋楼的住户都要承担均等的赔偿责任。参会的多方认真研究了问题，做了相应的回应。

首先，调解员邀请镇加梯办和某电梯公司的专业人员对相关规定、对老旧小区加装电梯的意义、申请条件及申请程序进行细致讲解。其次，本次加装电梯公示除了张贴在楼道内，还在小区公告栏中张贴过，并且有相关证据和照片，完全符合规定。随后，调解员指出，根据《民法典》，该小区加装电梯项目流程合法合规，并拿出之前全体业主签字的征询单，反对的业主看后并未否

老房加装电梯，已连续多年被列为民生实事项目。今年市政府工作报告提出，2024 年上海要完成既有多层住宅加装电梯 3000 台，完善加装电梯长效管理机制。但与此同时，有人欢喜有人愁，一些邻里矛盾也暴露凸显。加梯时，如何妥善化解居民矛盾？上海积极探索矛盾纠纷化解新思路，将“三所联动”矛盾纠纷调解室前置进居委，让纠纷不出小区，有效快速化解邻里间的各种矛盾问题。

□ 记者 夏天 通讯员 杨晓俊

梯加装所引起的。

双方前期自行多次交涉，居民老徐始终坚持自家下水管的安装时间要早于电梯工程，电梯安装应遵循“先来后到”的原则。居民老周认为加装的电梯通道与老徐家原先的下水管位置相重叠容易引发安全隐患，要求老徐家改变管道位置。双方各持己见，就此结怨。

2020 年 7 月，老旧小区改造全面拉开序幕，加装电梯是老旧小区完善类的改造内容，是为了满足居民便利生活需要和改善生活需求。半淞园街道作为居民密集型社区，常常会出现各种矛盾纠纷。矛盾纠纷往往千头万绪，能不能尝试从根本上解决问题呢？社区民警小唐得知此次事后，敏锐地察觉到其中的异常。依托“三所联动”机制，结合“百万警进千万家”活动要求，社区民警小唐立即组织居委干部、楼组长分头走访，寻找居民谈心了解事件背景。除了走访安抚，小唐有着自己调处矛盾纠纷的经验：从源头着手。

专业人士轮番上阵 消解居民心中“积怨”

此次矛盾纠纷的焦点落于“水管是否对通道产生影响”，小唐就此专门请来了所内消防专管民警。经实地勘察，消防专管民警坦言，“老徐家所在老式建筑由于空间结构问题，后加装的电梯通道本就狭窄，多出来的水管确会让原本不宽敞的消防通道雪上加霜”。这下，小唐对为双方开展“点对点”针对性的法规、政策解读心里有了底。

“解决纠纷，不仅要法治，还得德治。”小唐在充分调研的基础上组织居委干部、人民调解员、消防专管民警，并将两方当事人、小区物业、电梯施工方请到了派出所矛盾纠纷调解室，大家坐下来商量解决办法。过程中，他充当起了“老娘舅”，通过耐心释法说理，让事态发展逐渐向“遇事找法，解决问题用法，化解矛盾靠法”扭转。让双方充分认识老旧小区加装电梯的政策机遇，避免了矛盾纠纷再次升级，给电梯加装的主体进程打下了一针“稳定剂”。

为了彻底消解老徐心中的“积怨”，派出所责任区警务队队长朱或晶也前来协调司法所和律师事务所共同参与此次调解工作。为确保调解过程依法依规进行，小唐牵头组织搭建交流平台，专门设置了释法说理和情感感化两个步骤：一方面律师事务所的专业律师给双方提供法律指导；另一方面街道司法所和人民调解员发挥调解“解压阀”“减震器”作用，舒缓双方情绪，寻找多方利益平衡点。最终，经过多方共同努力，老徐家水管重新寻找到了“安置”位置，双方矛盾顺利化解。

因一根下水管安装位置影响老公房加梯，引发邻里间大打出手。居民老徐坚持自家下水管的安装时间要早于电梯工程，居民老周要求老徐家改变管道位置，双方各持己见，就此结怨。近日，黄浦区半淞园派出所依托“三所联动”机制，成功且高效地化解了一起老式公房邻居矛盾。

社区民警从源头着手，耐心释法说理，最终双方矛盾顺利化解

老邻居由此结怨大打出手 下水管安装位置影响加梯

居民：管道安装、老房加梯要“先来后到”

“民警同志，他家下水管横在电梯通道口影响通行。”“我家的下水管早就安装在这个位置了，是你们的电梯通道抢占了我家下水管的位置！”

1 月 23 日，两户居民在小区门口大打出手，属地半淞园派出所民警赶到现场后迅速制止，了解后发现纠纷是老式小区电

调解员促成楼栋居民达成协议，工程顺利启动

业主开工前提异议 征询流程不清晰？

认其亲笔签名，因此当时的征询真实有效，无需进行再次征询。

针对加梯项目安全隐患问题，某电梯公司提供了房屋质量检测报告、上海市既有多层住宅加装电梯施工图设计文件安全性论证。对于加装电梯施工导致的房屋开裂，公司承诺后续会进行修复，并同意后续产生的电梯维保费用与非出资业主无关的相应承诺书。

尽管各方都作出了努力，但第一次会议双方并没有达成一致。此后，调解员再次开展第二次调解大会，针对反对方业主代表的诉求，各方经过协商讨论后，建议双方代表签订一份协议，可以对诉求内容进行承诺，在双方自愿的情况下也可以购买一份价格合理的房屋财产保险，以保障各方的相关权益。最终，整栋楼的业主达成了协议，促成了该楼栋加装电梯工程的顺利启动。一周后，调解员进行了回访，全体业主对调解结果都表示满意。

【案例点评】

这是一起因加装电梯引起的邻里纠纷案。在实际实施过程中，因加装电梯而引发的矛盾纠纷也时有发生，调解员在调解此类纠纷时，一方面要积极借助专业人员的力量，消除居民的加梯顾虑；另一方面，要普及相关的法律法规，明辨是非、分清责任，同时也要注意调解的技巧方法。在充分尊重业主权利的前提下，将沟通作为化解纠纷的桥梁，引导居民用法治思维处理生活中的各类矛盾纠纷。