

□ 冯丽娟 黄彬

起初，他说：“法官，凭什么我要付物业费？”

后来，他说：“法官，你要为我们做主。”

最终，他说：“法官，这下我放心了！”

……

五年来，业主始终不肯付物业费，背后到底有怎么样的矛盾纠纷？法官深知，案件不能“一判了之”，必须从源头解决矛盾。而在追根溯源后，法官用一场“模拟逃生”化解了业主累积多年的疑惑，心甘情愿地交付物业费。

担心安全问题 业主拒付物业费

这是一起长达五年的物业公司催缴物业费的纠纷。这一次，是物业公司第二次起诉业主了。

在邮寄送达诉状等材料无果后，按照流程，我前往业主家中现场送达诉讼材料。一般情况下，上门送达很大可能扑空碰不到人。这次运气不错，我见到了业主张先生和其家人。

“物业公司没法保障我和我家人的生命安全，凭什么要我们付钱？”业主是一名儒雅的中年男人，戴着一副眼镜，看起来不像“这么不好说话”的样子。但是，他对我们的态度很坚决。

张先生表示，他所在楼栋的安全通道设有门禁，但用门禁卡无法打开，并且在通往屋顶逃生平台的通道处被安装了金属防盗门。他担心如果发生火灾等突发情况时，住在 30 层的他和家人无法及时逃生，这是他全家人多年以来的心结。他多次向物业公司投诉但未解决，所以拒付物业费。

“逃生通道不畅通，我们怎么能安心睡好觉？”旁边的家人情绪激动地说道。

原来，五年前，张先生因通往屋顶平台的通道处被邻居安装了金属防盗门是否属于违章搭建、安全通道设有门禁是否违规而和物业公司产生争议，业主以物业公司不作为造成其人身安全隐患为由，自 2018 年开始拒付物业服务费。

为此，在场的物业公司负责人满腹委屈。物业公司提出，此前法院已就相同事实作出认定和判决，邻居之前的确曾擅自在通往天台的通道处安装防盗门阻挡通行，并在屋顶平台增设滑梯儿童乐园，但是相关主管部门发出整改意见后，早已整改完毕；而门禁的设置是为了保障业主的安全和隐私，关于门禁故障的问题，开发商也早已解决。

2020 年，物业公司曾起诉张先生要求其支付 2018 年、2019 年物业服务费，案件经一审、二审，认定物业公司无过错，故判决张先生应当支付物业服务费。2023 年，物业公司再次起诉张先生，要求张先生支付 2020 年、2021 年、2022 年的物业服务费，张先生继续以前案相同抗辩理由拒付物业费。

了解到这是个累诉且争议未变的案件，直觉提醒我，业主反映的问题涉及人身安全，事关重大，我



漫画：严展薇

一场模拟逃生 化解长达五年的 物业费纠纷

们要高度重视。

争议未变、事实未变，看似案件判决的结果清晰明了，但却不能实质化解纠纷。况且，物业费是逐年产生，物业公司每个周期都会起诉，张先生积怨愈久，双方矛盾将愈演愈烈，不断扩大。

如果不从源头解决矛盾，他们之间的诉讼今后还会过段时期就产生一个，源源不断、没有尽头。所以，当下这个案件不能“一判了之”。

一场“模拟逃生”的 “站”谈会

那么，邻居装的防盗门，究竟是不是违章建筑？防盗门、门禁是否违反消防规定？会威胁到业主的生命安全吗？

带着这些疑问，我先简单勘查了一下现场，此后带着照片和视频证据，走访、联系了相关主管部门，反映、确认相关情况。

我带着法官助理先后走访、联

系了相关街道的城市管理行政执法中队和平安办，都得到了此处防盗门不属于增设、不属于违章建筑的答复。

“这个防盗门原先就是消防通道门，被楼上邻居自行改成了金属防盗门，我们之前已经勒令整改，要求这扇门不能锁上。”相关工作人员答复道。

“虽然防盗门不属于违章建筑，但它就没有其他消防隐患吗？业主的担心到底有没有道理？”我和助理同时提出了质疑。

最后，我联系到负责涉案小区消防监管的社区民警，在社区民警、居委会工作人员的陪同下，我们再一次前往小区。

就这样，在一个阳光明媚的早上，我召集了社区民警、居委会工作人员、物业公司负责人、张先生及其家人，在业主所在楼栋的安全通道开展一场“模拟逃生”的“站”谈会。

经物业公司现场演示，张先生模

拟从家中往外逃生——安全通道内的消防门设有门禁，日常保持关闭。但在断电时，门禁便会自动全部打开，安全通道向上向下均畅通无阻。同时，金属防盗门并未上锁，即使关闭状态下用力可以手动推开，通往屋顶平台的通道畅通。社区民警表示联动门禁的设置符合消防规定，通往屋顶平台的通道畅通符合消防规定。

这样看来，门禁和防盗门均符合相关规定，逃生通道是畅通的，发生紧急情况时，业主可以顺利逃生。

“好吧，看来安全还是能保证的。”在亲眼看到、亲身体会后，张先生及其家人长吁了一口气，终于放下了困扰多年的心结。

“维权也要讲理、讲法。将问题直接反映至相关主管部门，可以获得更及时的帮助和处理，但拖欠物业费就是你的不对了。”我趁机向张先生作出释明。

问题当场提出、疑问当场解答、争议当场裁判、矛盾当场化解。

“实在没想到，这么个小案子，法官也这么‘较真’，还专门来一趟给我们安排‘模拟逃生’！”业主有些不好意思地笑道。

到了开庭当日，张先生当场全额支付拖欠物业费，并与物业公司握手言和。至此，长达五年的矛盾纠纷画上句号。

为预防再发生类似纠纷，我也再次嘱咐物业公司要做好沟通解释工作：“物业公司既要站在业主的角度，把疑问解释清楚，也要发挥桥梁作用，把业主反映的问题及时反馈至主管部门。”

对我来说 这个案子并不是“较真”

习总书记指出：“法律不应该是冷冰冰的，司法工作也是做群众工作。”如何将冰冷的法律条文“加热”成有温度的情感传递给当事人——这需要法官有一颗温暖的心。只有坚持换位思考，用将心比心的态度做好审判调解工作，才能让群众更有获得感，才能将“为大局服务、为人民司法”落到实处。法官工作做得好不好，群众心里自有一杆秤。对我来说，这个案子并不是“较真”，而是我希望实现真正的案结事了，从源头预防纠纷再次产生或矛盾扩大。

诉源治理，就是要尽最大可能促进案结事了，努力从源头上减少上诉、申诉、再审、执行、信访等衍生案件。践行新时代枫桥经验，需要树立“纠纷一次性实质解决”理念，秉持“如我在诉”的为民情怀和思想境界，急当事人所急，想当事人所想，全力提升每一起案件办理的精度、速度和温度。

生活中，业主与小区物业的矛盾纠纷屡见不鲜，小案连着“大民生”。聚焦小案背后的民生民意，积极回应当事人诉求，用心用情用力办好每一件小案，找到并解开当事人“心结”，促成矛盾纠纷实质性化解，这才是诉源治理的应有之意，也是“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”的具体落实。

（主审法官：冯丽娟 黄浦区
人民法院立案庭四级高级法官）