

□ 见习记者 王葳然

多元
解纷2024 年
3 月 12 日
星期二

稳定情绪 寻找切入点

普陀区某调解委员会接到法院诉前调解委托后，立即指定人民调解员联系申请人和被申请人。但双方当事人到场后，调解员还未开口，被申请人情绪异常激动，指责申请人的种种不负责任行为。见此情景，调解员决定先将双方分开了解情况，并对双方当事人采取背对背的调解方式。

经了解，王某家中发现漏水后，立即向小区物业公司报修，物业公司派相关人员上门勘查后，初步判断可能是因楼上业主家导致，物业公司通过和楼上业主沟通协调，同意协助维修处理，但如果不是楼上业主家的问题，则楼上业主将对于因配合维修造成的损失要求赔偿或补偿。

对于楼上业主的要求，物业公司无法给予确切的答复，但在王某的一再催促下，物业公司还是派维修人员进行维修，调查漏水点，但将楼上业主家的卫生间凿开后，并没有发现漏水点。后经仔细勘查，是公用排水总管的问题。

王某要求物业公司尽快维修，物业公司向王某解释，小区物业管理委员会正在换届，按规定不能动用维修基金，故只能暂时简单维修，彻底维修须等业委会换届结束后再处理。见此情形，王某以物业公司不作为，服务不到位为由拒付物业管理服务费。

而物业公司则表示，当时王某报修后，他们马上派人上门查看，因为漏水点很难一下就找出，需要一个一个排除，楼上业主卫生间防水没做好的可能性极大，所以希望征求楼上业主配合，承诺如果不是楼上的问题，物业公司会予以复原并给予一定的赔偿，楼上业主才勉强同意。物业公司检查完毕后，及时处理好楼上业主卫生间的防水并复原，但是总管的维修需要走流程，所以先保证王某家中不漏水，采取简单维修的办法。王某并不领情，于是拒绝缴纳物业管理服务费。

积极协商 化解矛盾

调解员基本掌握案情后，对双方进行了面对面的调解。调解员向王某

通过调解员的耐心疏导，双方最终达成和解协议

业主长期拒付物业费

卫生间漏水未修好

表示，物业公司提供了服务，业主应缴纳物业服务费。

根据《民法典》规定，物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。我国《物业管理条例》规定，支付物业服务费是每位业主必须履行的义务。何况物业公司正常提供了服务，只不过由于种种原因还没有彻底解决王某房子漏水的问题，所以希望王某在支付物业费的问题上要正确对待。

另一方面，调解员又明确对物业公司指出，虽然王某不愿意支付物业费存在问题，但作为物业单位应急业主之所急，设身处地为业主着想，谁都不愿自己家里天天漏水，影响正常生活，所以双方都要换位思考。

通过对双方的调解，物业公司代理人表示会尽快解决问题，保证让业主满意。同时，王某也表示会补交物业费。一周后回访时，物业公司确认已收到业主王某补交的物业费。至此该案调解成功。

【案件点评】

本案是一起典型物业纠纷案例，业主认为物业公司没有尽到应尽的职责，不付物业费也是理所应当的，否则没有其他的制约物业公司的手段。而物业公司缺乏服务意识，应设身处地为业主着想，而不应一味地执行条款，不懂变通。通过调解员的耐心疏导使双方都能意识到自身的不足，并自愿达成了和解协议，节约了司法成本，圆满解决矛盾纠纷。

□ 记者 季张颖

2月23日，童先生将安然无恙的儿子接回家与家人团聚。临行前，父子俩向帮助他们的“三所联动”工作人员、居委书记以及房东致谢，感谢大家理解并帮助小童度过精神困扰期。这是一桩由拖欠租金而引发的纠纷，崇明公安分局城桥派出所事发后，迅速启动“三所联动”机制，联系律师、人民调解员、最终促成这起纠纷圆满化解。

1月25日，派出所联系到小童的父亲童先生，童先生得知儿子情况后，委托在江苏打工的小童表哥前来处置。

“三所联动” 助力纠纷妥善调处

在等待小童表哥的过程中，“三所联动”工作人员没有停歇脚步，与唐阿姨沟通，希望适当减免小童的租金，减轻其经济压力。唐阿姨经考虑，很有诚意地同意减免一半租金。

可是几天过后，大家没有等来小童的表哥。电话里表哥称，小童已经成年，他所有的事情都应当由他自己负责，如果走极端，产生的后果也由他自己承担。矛盾化解一下子进入瓶颈期。

眼见小童的钱袋一天天变浅，“得先解决小童春节期间的吃饭问题。”派出所与居委会协商的时候，唐阿姨主动提出，春节时她可以招呼小童一起在家吃饭，她不在家时小童可以点外卖解决，居委会也当即给了小童一定的补助，帮助他顺利过春节。

春节里，民警和居委工作人员时常去看望小童。其间，唐阿姨主动找民警谈心，表示愿意放弃最后三个月的房租；居委会也提出帮忙解决小童及家人来回路费；童先生在河南老家接到民警电话，答应春节过后买到车票就来崇明接儿子。

2月22日晚，童先生抵达小童租住处，房东唐阿姨亲自接待，留童先生父子俩在家中就餐，并安排了两人晚上的住宿。当晚，“三所联动”工作人员上门为双方制作调解协议书，结束房屋租赁纠纷，双方签字确认。第二天早上，童先生带着小童离开崇明，返回河南老家欢度元宵节。临别时，民警反复告知童先生回家后对小童做好暖心工作，确保其顺利度过情感适应期，同时向属地派出所打去电话反馈相关情况，建议做好关怀工作。房东唐阿姨对“三所联动”工作人员和居委工作人员认真细致的工作表示感谢。

崇明公安分局城桥派出所『三所联动』圆满化解

辞工后失去收入来源 小伙拖欠房租引发矛盾

父母离婚后 小伙无心工作

2023年年初，在崇明一汽修厂打工的小童经同事小龙介绍，租住在附近唐阿姨家。8月份小童辞掉工作，然后整天点外卖、吃泡面，不出门也不扔垃圾。唐阿姨从小龙处得知，原来小童的父母在老家离了婚，导致其心理状态变差，闷闷不乐，无心工作。

没有收入来源后，小童从2023年11月份开始拖欠房东的租金。唐阿姨几次上门催缴，都被情绪激动的小童赶出来，言语还很难听。唐阿姨向小龙诉苦，小龙上门后意外发现小童屋里放有一瓶农药，言谈中透露出如果房东催租会走极端。唐阿姨束手无策，一直忍气吞声。

这件事被开展“百万警进千万家”防范宣传工作的城桥派出所民警掌握到后，民警第一时间会同居委人员上门查看情况。经了解，情况属实。另外，小童由于长期不出门、不见人，整个人的精神状态比较差，说话前言不搭后语，甚至独自一人喃喃自语。

辖区存有这样的隐患，城桥派出所立即启动“三所联动”机制，联系律师、人民调解员、居委书记共同商议解决房东和租客间的矛盾。经商量，由居委出面做通房东唐阿姨暂时搁置房租的思想工作，防止情况恶化；民警继续安抚小童情绪，为后续解决矛盾掌握其思想动态。

在崇明公安分局治安支队等部门的协调下，“三所联动”工作人员与小童老家所在的属地派出所取得联系，争取他的父母一方到崇明来处理欠租问题。今年