

编者按

物业纠纷是基层最常见的纠纷类型之一。2023年，虹口区人民法院共立案受理物业纠纷正式民事案件812件，其中调解或撤诉691件，调撤率达85%左右。如何将关乎“大”民生的“小”物业纠纷妥善合理地解决，是上海各级司法部门在调解工作中思考的重要课题，各级司法部门也在不断探索完善物业纠纷案件诉源治理的创新举措。

□ 记者 陈颖婷

□ 记者 章炜 通讯员 郁玥

因为邻居空调外机被不明原因的火种点燃了，住在楼上的张先生家的空调外机也被大火付之一炬。然而，张先生却将矛头指向了物业公司，认为是物业公司平时对随地丢弃烟蒂行为疏于管理。物业公司则拒不认错……近期，长宁区华阳司法所依托“三所联动”机制成功化解了一起居民与物业公司的矛盾纠纷。

飞来横祸 起火原因成谜

张先生旅居海外多年，回国后他住在长宁区一高档小区里，与邻居吴先生分别住在22楼和21楼。2023年12月，吴先生家的空调外机突然起火，火苗上蹿，殃及到了楼上的张先生，张先生的空调外机被一并点燃，致使损毁，无法使用。事发后，吴先生主动上门向张先生赔礼道歉，并表示愿意进行赔偿，但张先生拒绝。“这火就是物业管理不善才导致的。”于是，张先生转而向物业管理方提出赔偿。

物业的委托代理人坚称物业履行了自己应尽的职责，同时提供了消防部门出具的火灾认定书，认定书的结论就是外来不明火种引发的火情。“但凡认定书上写明此次火情是因物业管理不善引发的，我们就愿意承担所有的赔偿责任。”物业负责人言之凿凿地表示。

然而张先生还是依旧坚持自己的诉求，认为楼下的业主和自家都是火灾的受害者，物业有不可推卸的责任。作为一个高档小区，安全通道却满是随地丢弃的烟蒂。张先生还拿出拍摄的照片给律师和调解员看，以证实自己的观点。

面对张先生的证据，物业公司表示，物业未能及时清理楼道的烟蒂，只能说明保洁工作有所欠缺，会加以改进。但不能作为引发此次火情的依据，物业针对这种不文明习惯也在楼道张贴告示，业主群内多次宣传和提示，已经起到了安全告知的职责。社区环境需要业主们自觉维护和爱护，物业只能起到有限的管理，并表示希望张先生通过法院诉讼进行解决。

一退一进 得以破冰

考虑到本案火灾认定书结果明确，但诉讼程序复杂，张先生当场拒绝了诉讼。他表示只要物业愿意赔偿9000元损失，此事就此了结，今后不再纠缠。

调解员认为，根据火灾认定书，此次火灾为外来不明火种导致，物业尽到了自己的管理职责。从事发的主因来看，不能完全将过错归物业一方承担。因此应该

家住高档小区内 空调外机竟起火

业主状告物业不尽责，物业不认错，怎么办？

将赔偿定义为适当的补偿，但张先生提出的9000元费用过高。

物业公司则表示公司投了保，在火灾发生后，物业公司的管理人员也向保险公司报了案，但是保险公司回复，需要物业公司出具证明，证明是物业管理不当导致的，才符合保险公司理赔的范围，现在火灾认定书上没有任何结论来支撑这个观点，故无法理赔。同时，公司也没有将补偿金作为出账理由的先例。双方谈判一度陷入僵局。

律师在听过多方的表述后，也提出了自己的观点。起火的原因是外来不明火种，然而直接对张先生家造成损害的其实是邻居，所以张先生应该向邻居索赔。如果诉讼，张先生认为物业管理不当，在起诉邻居时，可以追加将物业作为第二被告一起诉讼。而物业不能一味地撇清利害关系，业主有时也只是要一个态度。最后，在律师的劝说下，张先生放弃索赔的想法，接受了物业给予的慰问金，双方达成和解。

【案例点评】

调解在解决纠纷当中发挥着重要作用。首先，调解强调双方当事人的自主意愿，通过协商达成协议，增加各方的满意度。其次，调解能够减少纠纷解决的时间和成本，避免繁琐的诉讼程序。再次，调解可以有效化解矛盾，维护社会稳定，提高司法效率，减轻法院负担。此次案例中，体现了“三所联动”在调解工作中发挥的成效，调解员和律师在调解过程中，相互配合，采用渐进的方式，将矛盾的焦点逐步弱化。通过耐心劝说安慰，使双方当事人终于握手言和，达成和解协议。

“我不住在这里，也不享受服务，也要交钱吗？”虹口区凉城新村街道的社区巡回审判庭里，来自福建的薛某夫妇着急地向法官吴燕询问。来沪经商多年，能说一口流利沪语的夫妻俩正在为一起物业合同纠纷而发愁：对物业服务不满意，自己也不常住，一来二去“迟缴”变成了“拖欠”，金额达数万元。久催无果的物业公司随即一纸诉状将薛某夫妇告到上海市虹口区人民法院。在司法所的联合助力下，最终这起纠纷顺利化解，物业费之争有了着落。

『我常年不住这里 也要交物业费吗？』

『物业纠纷调解委员会』化解『十年欠账』

接调解工作，让类似的物业纠纷化解“不出社区”。

“虽然你不住在这里，但是房屋的产权在你名下，缴纳物业费是义务，当时签订物业管理合同的时候已经形成约定，还是应当及时履行。”“作为物业，在业主拖欠物业费时应对业主及时尽到提醒义务。目前当事人确实经济上发生困难，房屋也进入了拍卖程序。如果对方愿意快速履行，有没有可能在金额上给予一些优惠？”

巡回审判庭里，吴燕和司法所的工作人员一起，向双方当事人耐心进行法理释明，并做起调解工作。多方努力下，物业公司表示愿意减免一定的费用，而薛某夫妇也意识到“拖欠”的做法不可取，双方达成调解协议，并于当天履行完毕。

创新物业纠纷 多元化调处机制

“类似这样的物业纠纷并不罕见，很多时候业主与物业之间只是‘赌一口气’，所以我们尽量考虑调解，也希望类似的案例能够从源头化解。”吴燕介绍，近年来，物业管理逐渐由管理型向服务型转变，涉及的物业纠纷案件大量增加，其中大部分都是物业服务企业起诉业主要求支付物业费的案件。

近日，在虹口区人民法院和虹口区司法局联合举办的上海市虹口区物业纠纷人民调解委员会揭牌活动中，这起案例作为故事原型被放在“三所一庭”机制化解物业矛盾纠纷视频中进行展示。

依托诉源治理中心，虹口区法院在去年便开始对物业纠纷案件探索开展委派调解的试点工作：案件进入人民法院，由立案庭诉源治理中心进行筛选，将适合调解的案件分流出去由街道或社区进行调解，法官将巡回审判庭搬进社区，共同完成纠纷化解的司法确认或在社区开庭工作。

据悉，结合物业调解委员会的成立，虹口区法院将对相关物业纠纷案件开展先行委派调解工作。当日，虹口区法院委派江湾街道调解首批271件物业纠纷案件，而这也是深化“三所联动”，建立物业纠纷多元化调处机制的创新举措。

不满意服务 停缴物业费

薛某夫妇名下的这处房屋位于虹口区凉城新村街道。多年前，来沪经商的夫妻俩购置了这份产业，但小区物业的服务一直让他们不尽满意：公共区域的环境维护没有到位，常见的设备没有更新，物业服务态度差……种种不满让夫妻俩决定“停缴”物业费。

近几年，薛某夫妇的生意亏损，经济状况发生重大变化，为了偿还债务，这套房屋进入了司法拍卖程序，而夫妻俩也搬离了这里，并因此拒绝补缴物业费。自2012年7月至2022年10月，长达十年的时间里薛某夫妇共拖欠物业费近三万元。

案件进入了法院，虹口区法院依托区司法所、派出所、律师事务所的三所联动机制，将其委派给辖区街道，运用“三所”等基层调解力量合力进行矛盾化解；同时，虹口区法院依托在凉城街道已设立的虹口区首个社区巡回审判庭，法官“走出去”下沉社区对