

三所联动

□ 记者 陈颖婷 通讯员 朱佳杰

“楼上制造‘噪音’，影响我日常生活，感谢民警帮忙调解，问题终于解决了。”“民警辛苦了，一次次上门走访查找噪音源，费心费力帮忙沟通。”“从针锋相对转为互相理解，邻里纠纷迎刃而解”……

近日，浦东警方通过“三所联动”机制成功调处两起邻里间的“噪音”纠纷，及时将矛盾化解在萌芽，避免了激化。

楼上邻居制造“噪音”
耳边“吵”到彻夜难眠

“又来了，我这脑袋瓜子里啊，像是有个坏掉的‘收音机’，不停在‘嗡嗡’作响！”今年4月，浦东公安分局黄楼派出所接到居民施女士求助称，楼上邻居制造“噪音”，“吵”得她彻夜难眠。

社区民警第一时间前往了解情况。不想，楼上的张女士也是面露难色，摇头表示自己家不存在噪音，并认为是施女士脑部动过手术后，对事物过于敏感了。双方就这样各持己见，争执不休，邻里和睦受到严峻挑战。

为彻底解决双方纠纷，营造安宁的小区环境，黄楼派出所立即启动“三所联动”介入调解，与居委、物业、司法调解员和律师组成疏解帮困小组，召开“社区多方会商”，辗转联系走访其他邻居调查了解情况，深入分析探讨对策，制定出调解方案。

民警耐心倾听两位当事人和周围居民声音，语重心长地为两位当事人开解：“都是邻里邻居，大家坐下来慢慢谈，问题肯定能解决……”

在民警、律师及调解员的共同努力下，双方坐下来开展耐心沟通，各方合力寻找问题的最优解。

为了尽快解决矛盾，民警还找来施女士的家人与其同住一段时间，来确认“噪音”究竟来自何处。

最终，明了是自身原因的施女士与张女士握手言和，而张女士也反思了自己的言行，邻里间不应该针锋相对，并表示，“都是楼上楼下，我们以后多沟通……”至此，一场因“噪音”而产生的纠纷在民警及多方力量从“情、理、法”各纬度的调解下，消弭无形。

吸引流浪猫聚集
周边居民苦不堪言

“别着急，先顺口气，什么事情我们慢慢讲……”黄先生是一名爱猫人士，见小区里有不少流浪猫，出于善良与热心，他自费购置了一个能够自动喂猫粮的“智能猫屋”。不料没几天竟被人给砸了，黄先生气愤不已，便报了案。

孙桥派出所社区民警立即赶赴现场了解情况，发现这名砸坏猫屋者也

浦东警方通过『三所联动』调处『噪音』纠纷
将矛盾化解在萌芽
不料几天就被居民砸了
男子自费买『智能猫屋』

是一脸怒色。

据这位“肇事者”说，猫屋的存在吸引不少流浪猫跑来抢食猫粮，结果引发噪音，让周边居民的正常作息受到了不小影响。随后，双方就猫屋放置及损坏问题引发激烈争执。

接报后，孙桥派出所迅速启动“三所联动”机制，第一时间提级处理，于近日组织猫屋负责人、小区物业负责人、小区保安、砸坏猫屋者开展联动调处。

“猫屋的存在为不少流浪猫提供便利，但放置的位置并没有获得居委等部门的同意，而且猫屋的存在吸引了不少流浪猫聚集，这些噪音影响到了居民生活。”“爱猫人士本质上是出于好心，但猫屋也不能随便放置。”……民警从主观与客观两个角度开展释法说理，肯定了“智能猫屋”设计理念与运营初衷，同时也客观分析了猫屋可能带来的后续维护保障与噪音扰民等问题，并协同猫屋负责人共同研析猫屋安置、维护以及潜在隐患等方面，要求公司方能够进一步研究猫屋使用细则，规范猫屋后续维护方式。

最终，在民警的耐心促调下，矛盾纠纷被成功化解。猫屋负责人全部承担报警人黄先生的猫屋维修费用，并承诺会完善猫屋使用的相关规章制度。目前，猫屋已被猫屋负责人取走进行维修，后续修理好后将重新放置妥善区域，避免噪音扰民等问题再发生。

基层调解

□ 记者 章炜

调委会助力解『燃眉之急』，取得多方满意结果
楼下老两口迟迟不同意
楼上阿姨欲改污水管道从我家接污水管
以后漏水谁负责？

老徐夫妇表示，他们不是不同意石阿姨从自家天花板外接污水管道，主要是担心如果从自家接污水管道，以后污水管漏水谁来负责？

调解员立马找来负责此次改造的物业公司，负责人当面承诺改造质量，表示若改造后的五年内发生漏水情况，物业公司将负责维修，并出具了书面承诺书。老徐夫妇看着物业公司的承诺书，也渐渐松了口气。

改造污水管道会影响老徐夫妇的正常起居生活。老徐夫妇表示，自己在小区内还有另外一套住房，等打扫好搬过去后再进行施工。在污水管道改造前夕，老徐夫妇突然打电话告知调解员，要延迟一段时间方可搬走，因为自己另一套住房的隔壁邻居正在装修，噪音与灰尘比较大，怕影响老两口休息。调解员立马与石阿姨沟通，石阿姨表示理解。没想到几个月过去了，老徐夫妇一点搬家的迹象也没有，石阿姨以为老徐夫妇在故意拖延，颇有怨言。调解员给石阿姨做解释工作，石阿姨终于答应再等段时间。

需动用小区维修金
部分居民投反对票

正当老徐夫妇开始搬家时，意外又发生了。原来几年前，小区统一进行过雨污水管道的改造，但是当时石阿姨坚决不同意改造自己的污水管，因此石阿姨家的污水管道使用的还是几十年前的铸铁管，所以才会经常出现

家住金山朱泾临源社区某小区6楼的石阿姨家卫生间下水道经常发生堵塞，于是下定决心重新更换排污管道，但施工得从5楼徐先生家的天花板排管。老徐夫妇都是超过70周岁的老年人，家中天花板又做了扣板顶，他们迟迟没有答应石阿姨的请求。无奈之下，石阿姨前往临源社区调委会寻求帮助。

堵塞情况。现在石阿姨家打算改造污水管道，势必要动用小区的公共维修资金。在征求意见的过程中，部分居民投了反对票。

调解员得知，上一轮雨污水管道改造时，恰巧石阿姨生了场大病，心情非常糟糕，当时所有的事情石阿姨都反对，所以才没有同意改造自己家部分的污水管。调解员便发动楼组长一起挨家挨户地上门做其他居民的解释工作。经过一番努力，居民们也终于同意了此次改造工程。

正当一切准备就绪时，老徐夫妇的儿子正好出差回来，立马打电话给调解员，认为调委会只顾6楼邻居的利益，不考虑自己父母的情况。由于污水管道改造需要拆除扣板，新的扣板即使安装完毕，家里依然会有拆除的痕迹，便质问调解员：修补的费用谁来负责，拆下来的扣板又由谁来清运？

面对小徐提出的问题，调解员耐心解释，因重新安装扣板所出现的痕迹，物业公司将负责免费修补，拆下来的扣板也将由社区的保洁员在双休日义务帮忙搬运到指定地点。若小徐不放心，也可出具书面的承诺书。小徐看到调解员考虑周全，终于同意了改造工程。

历经近半年的调解，石阿姨家的污水管道终于更新完毕。石阿姨给物业公司和业委会送去了锦旗，她表示，终于可以舒舒服服在自家洗澡了。老徐夫妇的儿子也给居委会和调解员送去锦旗，感谢居委会的周到服务才让他们解除了后顾之忧。

【案例点评】

石阿姨家的污水管道改造需要经过邻居老徐夫妇家。调解员根据《民法典》相关规定，说服老徐夫妇同意为更新管道提供便利，同时与物业公司积极沟通，确保最大限度避免因改造管道对老徐夫妇的生活产生影响。

由于此次污水管道改造需要使用所在楼道的公用维修资金，调解员协调楼组长一起挨家挨户做整栋居民楼居民的工作，使得居民最终都同意石阿姨在排污管道更新中使用公用维修资金，既帮助石阿姨解决了燃眉之急，也维护了邻里关系的和谐，取得了多方满意的结果。