

□ 记者 章炜

“我们家楼上在漏水，而且她家里味道很大，已经影响到我们正常生活了，你们能去看看她家的情况，帮忙解决一下吗？”2024 年 6 月下旬，家住金山区朱泾镇临源小区 5 楼的邓先生给临源社区调委会（以下简称“调委会”）打来求助电话，反映住在 6 楼的肖阿婆家垃圾成堆，整栋楼的居民生活都受到影响。可当调委会想上门清运垃圾，肖阿婆却十分抵触。调委会积极寻求解决方法，依托“三所一庭”联调联动，经过一个多月做工作，这个令人“头疼”的邻里矛盾终于得到了妥善解决。

上门几周后，阿婆电话都不肯接了

接到求助电话，调委会立刻组织人员前往肖阿婆家了解情况。一进肖阿婆所在楼道，一股酸臭味扑鼻而来。满屋的垃圾更是使房门都无法正常打开，调解员只能努力挤进房间。房间内，蟑螂蛆虫横行，大量生活垃圾和杂物堆满每个角落，几乎无处落脚……

调委会了解到，阿婆家漏水的问题主要是因为玻璃窗和屋顶破损，调解员联系物业上门更换房间、阳台玻璃，还为她修理了主房顶。但在后续的垃圾清运问题上，调委会遇到了很大的挑战。尽管调解员多次向肖阿婆表示愿意组织力量集中清理，但肖阿婆坚持自己清理。可是，几周过后，仍未发现肖阿婆有所行动，甚至连电话都不再接。由于法律对于个人卫生方面执行的界定很困难，无法强制入室清理，即使邻居起诉了肖阿婆，执行起来也很困难。因此，调解是化解这次矛盾的最佳路径。

调委会积极寻求解决办法，紧紧依托“三所一庭”联调联动，邀请社区民警、法官、调解员共同上门与肖阿婆沟通。

志愿者、法官、民警上门集中清理

肖阿婆一开始十分抵触，调解员打了十多通电话才约上了她。调解现场，金山法院朱泾法庭法官从法律、道德、邻里关系等多维度进行剖析：“阿婆，家里垃圾杂物积压，细菌滋生，有很难闻的恶臭，已经严重影响到了邻居们的生活质量，而且对你自己身体也不好。如果邻居和你打官司赢了，法院会来强制执行，到时对你的影响更不好。”

临源居委会主任兼社区调解员徐茜则打起了感情牌：“阿婆，我们小区的居民是最讲道理、最有人情味的。只要你同意，我们安排保洁员免费上门服务。”终于，经过“三所一庭”调解员一个多小时的劝导后，肖阿婆松了口，约定了清理的日期。

阿婆家屯了6吨垃圾 楼栋邻居苦不堪言

依托『三所一庭』联调联动，垃圾终于被清运完毕

第二天，调委会组织了十名志愿者和保洁员一起上门集中清理，法官、民警也来到了现场。社区民警提醒肖阿婆：“阿婆，家里面的贵重物品记得自己收走，万一保洁员清理时不当心处理了就麻烦了。”肖阿婆表示家里没有贵重物品，可以进去清理。

经过整整两天的清理，一共清理出了约 150 大袋 9 吨多的垃圾，肖阿婆的家终于恢复了原本的模样。当天，司法所工作人员还送给了肖阿婆一张公共法律便民服务卡，告诉她如果遇到相关法律问题可以拨打相应的联系人电话。

虽然肖阿婆家的垃圾清理完毕了，但是由于年久失修，肖阿婆家里的水管、马桶等设施都已老化甚至不能使用。为了彻底解决这一隐患，临源调委会组织司法所、社区民警、物业公司共同商讨维修事宜，最后决定由物业公司安排专业人员陪同肖阿婆一同采购更换所需的相关物件，物业公司免费上门更换设备，确保肖阿婆能正常居住生活。历时一个多月，这个邻里矛盾终于在“三所一庭”的共同协助与配合之下得到了妥善解决。

案例点评

《民法典》第 288 条规定：不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。本案中，肖阿婆虽然将垃圾堆积在自己的房屋中，但是因垃圾产生的酸臭味已经严重影响到邻居们的生活质量。因此，按照不动产的相邻权利人应遵守的基本原则，肖阿婆需及时清理自家房屋，为邻居们提供干净卫生的楼道环境。这是“三所一庭”联动解决社区矛盾的一次很好的尝试，本次调解在兼顾法律效果的基础上化解了邻里矛盾，维护了邻里关系。

□ 记者 章炜

今年6月以来，家住闵行区一小区顶楼的老吴家墙顶一直有漏水情况发生，房屋内一间北面卧室的墙顶也因为漏水发霉，导致部分墙面开裂。物业方立即派师傅上门查看房屋墙顶漏水情况，并且将漏水部位进行妥善维修。但老吴认为，北面卧室墙面开裂造成的损失也应由物业赔偿。对此，物业公司不认可，双方共同来到闵行区江川路街道鹤北一居委人民调解委员会（以下简称“调委会”）申请调解。

楼顶漏水墙面开裂 业主要赔偿物业喊冤

双方最终达成一致意见，签订调解协议

确，不能将墙面受损归责于物业公司一方。物业方只需要尽到及时维修漏水部位的义务，无需承担墙面受损的赔偿或补偿责任。

最终达成调解

调解当天，双方关于纠纷引起的事实双方均无争议，但在损害原因及归责问题上存在重大分歧，且均不愿作出让步，言辞间也逐渐激烈了起来。

双方平静下来之后，表示愿意继续接受调解，但仍然需要将责任归属界定清楚。调解员指出，本案涉及的纠纷属于民事纠纷，且是最普通的一般侵权纠纷，损害的是当事人的财产权利，所幸没有造成人身安全问题，希望双方都能够理性分析事实，争取将矛盾尽快化解，恢复正常平静的生活。

调解员在调解室内向双方进行了普法教育。根据《民法典》相关规定，物业公司在管理辖区内房屋、服务业主的过程中，对于业主的附属设施财产不存在修缮、管理的义务，因此物业公司不属于法律推定行为人有过错的情况。老吴房顶漏水导致墙面霉变开裂是事实，但目前尚无足够证据表明漏水问题是物业公司一方的行为造成，因此是否需要物业承担相应的法律责任需要证明其是否存在过错。陆经理在得知老吴房屋报修后立即组织人员上门查看情况、及时维修，且取得了房屋不再漏水的良好效果，在及时维修行为上不存在过错。但未能定期对房屋进行检查，在服务业主方面存在一定的疏忽。

调解员还劝导陆经理，体谅老吴的心情，多一点包容和理解。在调解员的耐心劝说和引导下，陆经理表示愿意支付老吴家霉变墙面的维修费用。最后，双方达成一致意见，并签订了调解协议：由物业公司支付老吴家部分霉变墙面的维修费用。双方当场履行了调解协议，对于案件处理结果均表示满意。

【调解心得】

该纠纷属于一般侵权损害赔偿纠纷，是基层调解中最为常见、最为普遍的纠纷。调解员通过多方调查，深入了解获悉当事人的内心真实想法，动之以情，晓之以理，抓住矛盾关键点，耐心引导，顺利化解纠纷。同时，调解员积极释法说理，以事实为根据，以法律为准绳，运用法律思维明确责任归属，并以社会道德为辅助，劝导双方当事人多一点理解和包容，双方要换位思考，接受调解结果并及时履行调解协议。

墙面开裂谁来赔？

根据维修师傅描述，刚进入老吴家就能清楚看见部分墙面已经发生霉变，一间北面卧室还出现了墙面开裂的现象。他们根据渗水痕迹到房顶上找到了漏水部位，并且及时进行了修补处理，现场观察半小时确认不再漏水后才离开老吴家。

物业公司负责人陆经理表示，接到电话后，他亲自安排师傅上门查看情况，事后还打电话给老吴致以歉意。他认为，房屋受损原因尚不明确，漏水问题也并非物业公司行为造成，老吴报修之后物业方尽到了合理的修缮义务，因此物业方不应当对老吴的房屋受损承担赔偿责任。

老吴表示，自己作为小区业主，房顶漏水导致墙面霉变受损，物业公司不仅要及时维修，还应当对漏水所造成的一系列损失承担责任。此后，调解员又向小区内几名顶楼业主了解情况。他们均表示，小区比较老旧，遇上阴雨天，时有房屋漏水的情况发生，但只要联系物业公司报修都能得到及时有效的处理。

调解过程中，老吴主张应当由物业公司对房屋内因漏水霉变受损的墙面承担赔偿责任。陆经理则认为漏水问题究竟是用还是外墙老化导致的，原因尚不明