

□ 记者 章炜

电梯频发故障被物业停用,装修材料只能靠工人人工运到七楼,要求物业补贴劳务费遭拒,如何调解?2024年8月,上海市金山区朱泾镇一小区居民楼内的电梯发生故障,几日都未能恢复,导致住在七楼的张先生家装进度搁置,装修材料无法通过电梯到达七楼。张先生为保证装修进度,向工人额外支付2000元的材料搬运费。他要求物业承担材料搬运所产生的额外支出,但被物业公司拒绝。为解决纠纷,该小区的“三驾马车”邀请社区调委会进行调解。

## 电梯故障频发 物业决定停用

物业方认为,该电梯近期故障频发,他们委托了专业的检测机构进行评估,发现该电梯无法通过检测,最终决定停用该电梯,是按照相关规定办事。物业还表示,电梯问题迟迟得不到修复,是因为该栋楼业主觉得费用过高,与小区的业委会、物业、居委会几方之间,就电梯的维护修缮问题无法达成一致。

张先生认为,考虑到楼栋业主的安全,关闭电梯,他能理解。但是他家装修房屋,确实需要用电梯搬运装修材料,由于电梯停运,只能让工人将装修材料搬上七楼,他为此已经额外支付了2000元的劳务费。张先生还说,维护电梯本应该是物业的职责,因此他要求物业方承担这笔由于电梯损坏所额外支出的劳务费。其他业主代表也表示,目前维修基金不够,若是维修电梯,就得每户业主分摊6万余元的大修费用,楼栋业主们觉得费用过高,方案不合理。

## 合情合理合法 实现各方诉求

针对业主们的意见,调解员对电梯维修更换的相关政策进行了解读,并与物业代表进行了商议。针对张先生的问题,调解员支招,短时间内电梯问题确实无法解决,但也不是完全没有办法,隔壁楼的电梯是完好的,而隔壁楼与张先生所在楼的高层有通道连接。调解员由此尝试与隔壁楼的业主们进行协调,通过隔壁楼栋运输装修材料。

而针对有关电梯维修费用由谁来承担的问题,调解员解释,2024年8月,市房屋管理局会议便出台了《关于做好申报超长期特别国债支持住宅老旧电梯更新改造项目有关工作的要求》,根据文件中的相关规定,虽然更换维修电梯需要业主们先垫付费用,但是后续会将该费用通过补贴的方式进行返还。业主在听完调解员的陈述后,对方案与观点表示认可与接受。

经过调解员的不懈努力,双方

# 材料靠人力搬上七楼 电梯出了故障被停用 找物业要搬运费遭拒,调解员巧解「换梯危机」

达成了最终协议。针对张先生装修建材的上楼问题,经由调解员的协调,隔壁楼的业主同意张先生借用电梯将装修材料运至高层,再通过两栋楼高层的通道,将装修材料运至屋中,而张先生不再要求物业为他补偿劳务费。针对电梯的更换维护问题,由业主们先垫付费用,但是后续根据相关扶持政策规定,将该费用通过补贴的方式返还给业主。同时,调解员也帮助业主一同确定了更换电梯的品牌与型号、分摊比例及补贴返还方式。8月28日,与电梯公司签署更新电梯合同。2024年10月份,新的电梯正式投入使用,而张先生家的装修工程也顺利竣工。

### 【案例点评】

随着城市更新工作的加速推进,老旧小区加装电梯已成为改善居民生活品质、应对人口老龄化现象的重要民生工程。但同时,老旧小区中的电梯纠纷也迅速出现增长趋势。《2019-2023年老旧小区加装电梯纠纷案件审判白皮书》显示,2019年至2023年,上海二中院审结的老旧小区加装电梯民事案件共计42件,相关案件数量自2022年起出现爆发式增长,较2021年上升5倍,并呈明显的上升趋势。

在本案中,调解员在短期内无法改变客观环境的情况下,积极出谋划策,通过与相邻楼居民友善沟通的方式,帮助张先生解决了面对的现实困难,为他节约了大笔装修费用。调解员也积极做好对相关政策的研究,找到了低成本的电梯翻新方案,既解决了该栋楼的“换梯危机”,又为该楼业主找到了更换电梯的“政策支持”,保障了业主的日常生活,最终合法地实现了各方诉求,达成多方共赢。

□ 记者 章炜

垃圾房的建造属于民生工程,对于解决城市垃圾问题、美化和改善居住环境方面起到了重要作用,然而,由此引发的矛盾也不少。宝山区通河三村业委会近期决定拆除小区101号楼旁边的垃圾箱房,原址升级改造为新的四类投放点。然而,业委会的这一决定却遭到101号楼的一名业主的强烈反对,该业主还将私家车停在施工现场,试图阻挠施工。近日,利用“三所联动”机制,上海市宝山区张庙街道有效化解了这起小区矛盾纠纷。

# 我强烈反对! 『投放点放在楼栋旁』 业主阻挠施工,『三所联动』维护公共利益

## 反对投诉未果 停车阻挠施工

宝山区张庙街道通河三村原有三个垃圾箱房,其中两个作为垃圾流转使用,不对外开放。101号楼旁边的垃圾箱房正常投入使用,平时居民都将垃圾投放到这个回收点位。按照上海市统一要求,根据便利居民投放的原则,通河三村业委会决定拆除101号楼旁边的垃圾箱房,原址原建升级改造为新的四类投放点。

101号楼的一位住在3楼的业主通过市民热线投诉该升级改造方案违规,应当立即停止改建,建议垃圾厢房搬离101号楼附近。在建议未得到采纳后,第二次热线投诉,要求小区三个垃圾厢房轮流使用,接着向居委意见箱提出书面意见,要求三个垃圾厢房同时开放。未达诉求后,该业主擅自将私家车停在改建施工现场,强行阻挠施工。

首先,律师向该业主普法。律师表示,根据《上海市生活垃圾管理条例》《上海市实施生活垃圾定时定点分类投放制度工作导则》等相关法律法规的规定,住宅小区可以按照每300-500户设置一个定时定点的投放点,通河三村目前有居民324户,根据规定只能设置一个垃圾定时定点投放点。

其次,派出所民警讲理。民

警向该业主解释,其他两个垃圾厢房均占地面积偏小,靠近小区主干道,垃圾车清运停靠,影响小区全体业主车辆正常通行,只能做短驳流转使用。

再次,调解员从情理的角度进行劝说。调解员表示,原有的投放点就在101号楼旁边,小区居民已经习惯性向这个站点投放生活垃圾,劝说该业主要考虑全体居民的利益诉求。经过长达一周的反复沟通交流劝说,该业主依然我行我素,拒绝将私家车驶离。

## “三驾马车”告知 限期车辆驶离

“三所联动”工作室于是召集居委会、业委会、物业公司召开专题会议讨论,妥善解决这起矛盾纠纷。经过充分讨论研究,决定由居委会、业委会、物业公司联合向业主发出书面《告知书》。由律师根据法律法规拟定告知书内容,民警上门送达,调解员张贴在其车辆醒目位置,居委工作人员用手机将告知书以彩信形式发给了该业主。

2024年11月18日,派出所、司法所、城运中心、综合执法队、居委会、物业公司、业委会相关工作人员均到现场,在执行依法拖车之际,业主刚好到达现场,经过调解员现场法理情结合,再次劝说后,业主将车驶离,避免了矛盾纠纷升级。

垃圾厢房改造升级完成正常投入使用后,该业主又通过12345热线投诉,称垃圾清运车每天很早就来清运垃圾,影响正常休息。经过居委会向附近居民调查了解,大部分居民都反映垃圾车进来清运垃圾时间过早,而且声音很大,确实干扰了居民的正常生活。

经物业公司与环卫作业公司有效沟通,目前已将垃圾清运时间由原来的每日早晨6时左右,延后至上午9时开始清运。

### 【案例点评】

业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权,对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。维护公共利益可以赢得自尊和自信,容易被他人接受和认可。

张庙街道将“三所联动”机制持续向基层延伸,协助居委有效地化解了该起矛盾纠纷,提升了基层依法治理能力,促进了个人利益与公共利益的相互依存和相互促进。垃圾厢房的改造改善了社区的环境,提升了小区垃圾分类实效,居民的生活质量也得到提高。