

□ 记者 章炜

2024 年 7 月的一天，家住金山区廊下镇一小区的老程到居委会反映，他家楼上的住户家中漏水，导致自己家中木地板、电器、家具损毁严重。居委会立即联系楼上住户老樊，他发现自家也已是一片汪洋。老程找老樊索赔，老樊却一肚子委屈，表示自己常年不在这里住，是自来水公司更换水表后，没关闭总闸导致。双方争论不下，到底是谁的过错？金山区廊下镇司法所委派的调解员抽丝剥茧，不放过任何一个细节，寻找确定漏水原因，最终化解了双方矛盾。

对于漏水原因 双方各执一词

收到老程反映的情况后，民警等一行人立马进门检查，发现老樊家的卫生间水龙头果然处于打开状态，放出来的水漫到屋内，再漏到楼下的楼顶。老程当即要求老樊赔偿损失，但老樊拒绝赔偿，表示自来水公司在自己不在家时更换了自来水表，没有关闭总阀导致漏水，自己也是此次水害的受害者，不应该承担赔偿责任，应由自来水公司进行赔偿。

双方现场争执不下，调解员与民警及时制止双方争吵，带领双方进入调解室。据老樊称，他离开此房屋已有三个月之久，离开之时确认关好了水闸。导致漏水的原因是自来水公司更换水闸后，没有关闭总闸所致，自来水公司应尽赔偿责任。

老程则称，他与自来水公司没有直接关系，是老樊的问题导致自己损失严重，坚持要求老樊进行赔偿。随后，调解员当场电话联系了自来水公司，工作人员表示，更换完水闸后便关闭了水闸，此次水害的原因与自来水公司无关。调解一

时陷入死角。

调解员与居委会工作人员对此案件进行商讨，经分析，此次矛盾的主要焦点在于漏水的原因。据了解，该小区确实在 2024 年 7 月 18 日将水表进行统一更换。为了调解的顺利进行，两位调解员、自来水公司工作人员及居委会工作人员再一次实地勘查了漏水现场，然而未找到原因。

水费单明细 助力“破案”

后来，调解员单独约见了老樊，明确表示，如果无法证明是自来水公司没有关闭水闸才导致漏水现象的发生，就应该由老樊承担全部的赔偿责任。

老樊表示不服，他不会做任何赔偿。眼看老樊情绪越来越激动，调解员做起了“心理导师”。另一名调解员则查看了往年的相关案例，得知可以参照水费单的明细进行推算。

当天下午，调解员与老樊一起来到了廊下镇自来水缴费点，拉出了老樊家近三个月水费账单。账单显示老樊三月来没有用水现象，只有最近三天水费激增。由此调解员

楼上漏水如下暴雨 竟是自来水公司惹的祸 调解员深挖细查，一张水费账单明细揭开谜底

断定此次漏水应与自来水公司有直接联系。

了解漏水原因后，调解员再次邀约老樊、老程及自来水公司工作人员三方到场进行调解。老樊拿出水费单，自来水公司看到证据后，依旧不愿承认是由于换水表人员未关总阀才导致漏水，并辩解，老樊最近三天有回家的可能，光凭借水费单不能直接得出此次漏水是自来水公司的责任。

眼看调解再一次陷入僵局，调解员提议小区内装有摄像头可以进行查看。在三方当事人的一致同意下，一

名调解员联系社区民警及居委会工作人员到场查看监控视频。随后，多方共同现场查看了小区监控视频，显示老樊漏水前三天内并没有回到过小区。在事实面前，自来水公司负责人承认了自己工作的疏忽，表示愿意承担居民的损失。

随后，三方就具体的赔偿方案进行了商讨，自来水公司愿意赔偿老樊的损失，但是认为老樊没有关闭自己水龙头也应承担相应责任，所以拒绝赔偿老程的损失。然而老樊觉得不合理，拒绝赔偿。于是调解员从法律层面面对此次漏水事件进行了分析，并告知老樊，虽然是由自来水公司在更换水表过程中未关闭总阀才造成了此次漏水事件，但是造成意外的水龙头属于老樊家中的设施。作为房屋的所有人，老樊对房屋内的设施有进行照看管理的义务。根据《民法典》规定，邻里之间要方便邻里生活，给相邻方造成妨碍的，应当停止侵害、排除妨碍；如造成损失的，需要赔偿损失。

经各方一致同意，达成调解协议。老樊补偿老程 1 万元，一个月内分两期付清。自来水公司一次性赔偿老樊 3 万元。各户自行修复因漏水受损的区域、物品，由此产生的任何费用均不得再向赔偿方追讨。随后，调解员电话回访了自来水公司及老樊，均表示已按协议全部履行。

【案例点评】

本案是典型的因房屋漏水而引发的基于相邻关系的侵权责任纠纷。在此类纠纷中，当事人往往会因为漏水原因、责任主体、损失范围及赔偿金额产生争议，难以达成一致意见。本案中，按照常理分析，应当由 3 楼住户老樊承担全部责任，但经过进一步查明，造成此次事故的真正原因是自来水公司的工作疏忽。两位调解员不放过任何一个细节，查找相关案例，寻找确定漏水原因。调解员还耐心做好几方当事人的思想工作，为矛盾纠纷的最终调处成功创造有利条件，最终水到渠成地成功化解纠纷。

小区停车位紧张,他的残疾车越停越远

经调解员多方协调,社区就近划定残疾车停车位

□ 记者 章炜

“我的残疾人代步车终于有了专属车位，不用到处找地方，真是太感谢了！”家住上海市闵行区的王先生平时依靠残疾车出行，随着社区内停车位逐渐紧张，王先生发现，他的残疾车越停越远。无奈之下，他找到闵行区信访办，希望能解决现实困难。负责接待的调解员陈登华发现，由于社区内停车位严重不足，想协调一个残疾车位并不容易。通过不懈努力和协调，社区终于同意在王先生家楼下附近划定残疾车停车位。

王先生住在上海市闵行区的一个普通社区里。由于疾病的影响，

王先生的行动能力受到了极大限制，他的残疾车成为他日常生活中不可或缺的出行工具，同时也是他赖以生存的生计来源。然而，随着社区内车辆数量的不断增长，停车资源愈发紧张，王先生面临着一个棘手的问题——残疾车的停放。

每当夜幕降临，王先生拖着疲惫的身躯归家时，却发现社区内已经无处可寻一个合适的停车位来安置他的残疾车。无奈之下，他只能将车停放在距离家门较远的地方，这不仅增加了他的安全隐患，也给他的日常生活带来了极大的不便。

面对这一困境，王先生走进闵

行区信访办。调解员陈登华倾听他的述说，详细记录情况与需求，开始调查与协调工作。随后，调解员联系了相关部门和社区居委会，寻求支持。

然而，事情的进展并不如预期的那样顺利。调解员多次实地勘查，仔细研究停车位的布局 and 数量，发现现有的停车位远远无法满足居民的需求。调解员也与社区居民进行了深入沟通，了解他们对停车位的看法和需求。许多居民表示，他们非常关心这个问题，希望调解员能尽快找到解决方案。但是，由于各种原因，为王先生就近找到停车位，这件事情依然进展甚微。

于是，调解员重新调整思路 and 方

法，继续寻找合适的停车位。经过调解员不懈努力，社区终于同意在王先生家楼下附近划定残疾车停车位。为确保停车位顺利划定与使用，调解员还邀请规划师进行勘测设计，并与物业部门沟通协调日常管理与维护。

终于，王先生迎来期盼已久的时刻——专属残疾车停车位启用。他激动地驶入停车位，满脸幸福笑容。今后，他停好车，几步路就能进家，方便多了。此次调解不仅解决了王先生的停车问题，更在社区内引起了反响与共鸣。居民们纷纷表示，将更加关注与关爱身边的弱势群体，共同营造一个和谐、温馨、充满爱的社区环境。