

□ 记者 章炜

2024 年 12 月 23 日，家住上海市闵行区新虹街道的李女士因电梯维修，借隔壁楼道顶楼通道回家时，被 13 楼业主陆先生私自铺设的水泥斜坡绊倒，导致右手桡骨骨折。李女士家中还有因脑溢血卧床的丈夫需照料，这让她的生活陷入双重困境。经调查，10 年前，陆先生为防家门口积水，擅自垫高地面形成了一个 15 度斜坡，未报备且无防滑、警示措施。李女士要求陆先生与物业公司承担连带赔偿责任，索赔 1 万元。陆先生承认私改，但归咎物业监管失职；物业公司则坚称仅担“补充责任”，双方就赔偿标准和责任比例争执不下。

首次协商：划清三方责任

调解主任迅速联合物业工程部、业委会代表前往实地勘查，确认顶楼通道确为公共区域，陆先生的私改行为违反规划图纸，15 度的斜坡无任何安全防护措施，已构成对共有部分的非法侵害。同时，调取的楼道监控显示，事发时通道光线充足，斜坡边缘清晰可见，李女士行走并无明显过失，排除了“重大过失”情形。

在首次三方协商中，调解主任巧妙平衡情感与法律责任。李女士讲述了受伤后的护理困境，一句“受伤后无人管”触动了陆先生和物业公司，陆先生当场致歉，物业公司也承认巡检存在漏洞，承诺积极配合调解。调解主任随即释明法律边界，明确指出陆先生私改行为是损害发生的“直接原因”，物业监管缺失是“间接原因”。此外，根据《民法典》区分“安全保障义务人”责任，避免责任混淆。

针对李女士的赔偿诉求，调解员剔除不合理部分，指出精神损失费需达到“严重精神损害”标准，本案未构成，建议剔除；同时量化合理损失，规定医疗费以票据为准，家政护理费按市场价，交通费凭票

结算。

最终三方达成初步协议：陆先生预支 4500 元，并承诺李女士康复后结算余款；物业公司安排保安每日两次协助李女士为丈夫换尿袋，直至其能自理；陆先生需在三个月内拆除违建斜坡，恢复通道原状。

持续跟进：动态调整促和谐共赢

2025 年年初，物业公司因电梯维修人力紧张，保安协助护理出现延迟，李女士无奈自聘钟点工（150 元/天）；陆先生以“工程款未到账”为由拖延支付家政费，更糟糕的是，顶楼通道因警示标识脱落再次发生老人滑倒，安全隐患亟待解决。

调解员迅速采取行动，约谈物业经理，引用《物业管理条例》，警示若因未及时调整导致二次事故，物业需承担更高比例赔偿责任，促使其重视安全隐患；同时促成陆先生与李女士签订《预付费用补充协议》，明确钟点工费用凭票报销，划定费用上限，避免后续结算争议；在安全保障方面，协调业委会同意陆先生在电梯维修期间铺设防滑垫，并承诺工程结束后 15 日内完成拆除重建，在保障安全的同时兼顾施工便利性。

2025 年 3 月，李女士康复后

十年前垫高地埋隐患 邻居绊倒骨折引纠纷 公共区域违规改建谁之过？ 索赔金额该如何确定？

提交完整票据，共计 8900 元，陆先生对家政费标准提出异议。调解主任调取小区同类服务报价单，证明 100 元/天包含协助洗漱、做饭等专项护理，高于普通保洁，符合市场合理范围，陆先生最终接受，并扣除物业已承担的 1500 元护理协助费用。此时，物业公司两次上门慰问并赠送营养品，李女士深受感动，主动放弃剩余 1100 元赔偿，提出“一次性赔 5000 元了结”，陆先生欣然同意。三方还明确违建拆除责任，由物业公司

承担人工材料费，陆先生配合整改，居委会全程监督。

2025 年 3 月 13 日，三方签订书面调解协议。陆先生一次性赔偿李女士 5000 元，当场支付完毕；物业公司于 3 月 15 日前承担顶楼通道地面恢复原状费用，经居委会验收合格后交付使用。李女士确认物业公司提供的 15 天护理协助及两次慰问，自愿放弃对其补充责任的追究；陆先生承诺今后不得擅自改动公共设施，若违规改建需承担双倍违约金（以实际损失为基数）。这场因顶楼通道私改引发的赔偿纠纷，最终在多方努力下圆满化解。

建立长效机制，筑牢公共区域管理防线

此次纠纷的圆满解决并非终点，而是社区公共区域治理升级的新起点。为避免类似事件再次发生，闵行区新虹街道从制度完善与技术赋能双管齐下，构建起长效治理机制。

在公共区域管理升级方面，物业公司将顶楼通道、设备层等以往易被忽视的“冷门区域”纳入每日巡检范围，通过智慧物业系统实现巡检全程留痕，每月向业委会报送维护报告。同时，在公共区域加装红外感应监控设备，对违建行为进行实时预警，有效填补了人力监管的盲区。

社区共治制度也得到进一步完善。居委会牵头制定《小区公共区域使用公约》，明确规定任何改建行为需经业委会备案及相邻业主书面同意，违规者不仅要承担恢复费用，还将被纳入业主信用档案。此外，社区还制作了《公共空间使用指南》漫画手册，并结合本案开展“共权保护”专题普法讲座，帮助业主深入了解共有部分的权利与义务。

2025 年 3 月 18 日回访显示，顶楼通道地面已恢复平整，陆先生与物业公司均按约履行义务。物业公司在各单元公告栏张贴《关于加强公共区域管理的通知》，陆先生也主动向邻居表示“公共区域安全最重要”，社区公共空间保护意识显著增强。长效治理机制的建立，不仅修复了受损的邻里关系，更为社区的和谐稳定发展奠定了坚实基础。

为了母亲留下的几十万遗产，父女各不相让

通过“法理 + 情理”双重疏导，修复濒临破碎的家庭关系

□ 记者 章炜

2025 年年初，上海宝山区淞南镇司法所调解室内，赵女士与父亲在调解协议书上郑重签字，这场因遗产分配引发的家庭纠纷终于尘埃落定。回溯至两个月前，双方因数十万元存款分割争议互不相让，从日常争吵升级为多次激烈冲突，曾经亲密的父女关系降至冰点。

面对“清官难断”的家事，淞南镇调委会主动介入，通过“法理+情理”双重疏导，不仅为当事人厘清《民法典》框架下的继承权利义务，更用耐心调解焐热了僵持的亲情，最终促成双方握手言和，赵女士在一网通办平台留下的五星好评，成为这场“破冰之旅”的温

暖注脚。

此次继承纠纷涉及赵女士母亲名下的存款几十万元。由于赵女士母亲生前未留下遗嘱，赵女士和其父亲因财产分配问题产生了严重分歧。各方各执一词，互不相让，甚至一度引发激烈争吵，家庭关系降至冰点。若纠纷无法妥善解决，不仅会对亲情造成难以修复的伤害，还可能引发社会不稳定因素。

镇调委会在受理该纠纷后，首先详细了解了家庭情况、财产状况以及父女各自的诉求和争议焦点。随后，通过多次分别与父女沟通交流，耐心倾听他们的想法和苦衷，运用专业法律知识和较丰富的调解经验，为他们分析利弊，讲解相关法律法规和情理关系。

在法理释明环节，调解员着重援引《民法典》继承编的条款，详细阐释法定继承制度的立法精神。针对被继承人未立遗嘱的情形，调解员结合《民法典》关于法定继承顺序的规定，明确指出配偶、子女作为第一顺序继承人的平等权利。同时，关于遗产分配原则，分析了“一般应当均等”与“对生活有特殊困难又缺乏劳动能力的继承人应当予以照顾”的法律适用场景。调解员结合《民法典》遗产管理人制度，引导双方厘清个人财产与家庭共有财产的界限，既坚守法律原则，又充分尊重民间传统继承习惯，为纠纷化解筑牢法理根基。

在调解过程中，调解员始终保持冷静和耐心，不断调整调解策略，采取“背对背”“面对面”等多种调解

方式，逐步缩小各方分歧，并听取了法律顾问律师的专业法律意见。经过多次调解和不懈努力，最终促使双方达成一致意见，签订了书面调解协议书，化干戈为玉帛。这起继承纠纷的成功调解，避免了较长的诉讼过程，节省了大量的时间和精力，同时也修复了濒临破碎的家庭关系。对于社会而言，有效避免了矛盾的进一步激化，维护了社区的和谐稳定。

调解完成后，赵女士送来“为民间解难事 温暖感人心”的锦旗。该案件的成功调解，不仅化解了父女之间的矛盾，更彰显了淞南镇司法所在维护社区和谐稳定、促进家庭和睦方面的积极作用，赵女士在一网通办网络平台上给予淞南镇人民调解委员会五星好评。