

□ 记者 季张颖 通讯员 李洪阳

“终于能按计划推进升级改造了!”握着刚签订的纠纷化解协议书,酒店负责人长舒一口气,眼中满是释然。近日,在徐汇区华泾镇综治中心,一起历时两个月、涉案金额超过百万元、牵动区域产业升级的场地租赁纠纷,在多部门联调联动下,最终得以圆满解决。

场地升级起波澜 投资损失引争端

2025 年年初,某品牌加盟酒店为配套北杨人工智能小镇建设,亟须提升服务品质并加盟新品牌,拟整体收回某楼栋对外出租的区域,其中就包括租给二楼电竞网吧的场地。此前其他承租商户已相继迁出,唯独这家网吧因前期投入巨大——仅装修和设备就花了近 200 万元,且短期内难寻同等区位替代场地,与酒店在补偿金额上分歧悬殊,多次协商无果。

双方的矛盾焦点集中在租赁合同效力、对赌协议履行及投资损失核算上:酒店认为合同已到期,网吧拖欠房租 20 万元,理应限期搬离;网吧则强调,当初因顾虑酒店与大房东续约问题才暂缓支付房租,且合同中“若酒店与大房东续约则双方应续期”的对赌协议,让其坚信有权继续经营,要求酒店赔偿损失至少 280 万元。

随着酒店升级工程启动在即,矛盾愈演愈烈。2025 年上半年,双方因场地使用、干扰施工等问题多次发生冲突并报警。“一边是酒店急着开工赶工期,一边是网吧怕血本无归不愿搬,再拖下去,两边损失只会更大。”属地综治中心工作人员看在眼里,急在心里。

联调机制速介入 多方协同解困局

今年 5 月,借助徐汇法院选派资深法官常驻华泾镇综治中心的契机,属地综治中心当即启动重大矛盾纠纷响应预案,将案件导入“一站式”解纷平台,依托“三所联动+巡回法庭”机制,组建了由平安办、司法所、派出所、巡回审判法官组成的调解专班,形成多方合力、多元联动化解该起纠纷。

调解专班并未急于下结论,而是先沉下去“摸实情”:多次组织联席调解会听取双方诉求——酒店拿着施工规划图诉说“工期紧,产业升级不能等”;网吧老板翻着装修合同和设备清单感叹“刚投了上百万元,还未回本,损失怎么办?”调解员还组织双方勘察场地,实地查看网吧经营现状、场地价值及酒店施工规划,让事实依据更直观。巡回法官充分发挥专业优势,结合《民法典》相关条款,剖析合同效力、违约风险及市场风险的不可控性,明确双方权利义务边界。

“合同到期是事实,但网吧的

酒店急着升级改造 网吧拒搬索赔280万

徐汇法院入驻综治中心 多元联动化解纠纷

投资损失也该考虑;对赌协议要依法认定,可市场风险本就存在,僵持只会扩大损失。”调解员先是一次次推心置腹地约谈双方,理清双方关注的焦点。然后,巡回法官在调解现场,法理与情理并用,以案释法,努力促使双方的期待值回归合理区间。在此基础上,巡回法官与其他专班人员一起协助网吧梳理核实实际损失,联系产权方寻找替代经营点位;不失时机地引导双方换位思考,希望网吧理解酒店的发展需求,酒店也能理解网吧的投资不易。

酒店方认识到网吧的搬迁压力,主动提出免除拖欠费用并增加补偿;网吧也看清了僵持的不利,开始理性核算损失。2025 年 7 月初,双方终于跨越分歧,在经历过四次现场调解、两次上门协调、一次现场勘查后,达成一致意见,并在综治中心签下调解协议:网吧承诺 7 月 15 日前搬离,酒店免除其 20 万元欠款及后续费用,并一次性补偿网吧 60 余万元。

7 月 15 日,网吧如期完成搬迁,酒店升级工程顺利推进。“多亏了你们既讲法理又顾情理,才让两边都少受损失!”拿到补偿款的网吧负责人感慨道。当天,酒店方特意将一面锦旗送到驻点法官戚银川手中,称赞戚法官“高效务实,为民解忧!”

【案件点评】

今年 5 月份,徐汇法院结合基层精细化治理需求,进一步创新综治中心司法配套实体化运行机制,选派法官常驻徐家汇街道、虹梅街道、斜土街道、漕河泾街道、华泾镇等五个综治中心,另派驻一名法官常驻徐汇交警支队,推动解纷关口前移,赋能“家门口”解纷服务。下一步,徐汇法院将做深、做实诉讼服务在辖区各街镇综治中心全覆盖工作,无论是邻里纠纷的现场调处,还是民生案件的快速响应,均能通过法官与综治力量协同联动,以最快速度回应群众所盼。

□ 记者 章炜

今年年初,金山区石化街道一社区接到居民吴女士的投诉,反映家中污水反复倒灌问题。经了解,该楼栋二楼西侧卫生间地漏频繁翻涌污水,导致吴女士家中墙面霉变、地板浸泡,严重影响她和家人的正常生活。她要求物业及二楼住户承担赔偿责任,但物业坚称已多次疏通维修,二楼住户则表示对管道问题不知情,拒绝担责。社区调委会通过多次协商,最终促成调解协议达成。

都称无辜谁之过 卫生间污水倒灌

调解员请专业人士查明根源

物业多次疏通维修,始终未根治

社区调委会受理该起纠纷后,调解员第一时间联系物业维修人员等实地查看现场情况。通过查阅物业近三个月的维修记录发现,自今年 1 月起,该楼栋管道先后经历七次疏通、清淤及防水处理,但问题始终未能根治。

为查明污水倒灌原因,调解员协助物业找到具有多年经验的管道专业人士进行勘查。管道师傅发现,西侧住户李先生家的地漏插入的疏通管接近东侧住户谢先生家的马桶,初步判断两户管道存在互通情况。随后,调解员走访当年参与小区改造的老居民,证实该楼栋上个世纪 70 年代改建时东西单元共用一根生铁主管道,但原始图纸已遗失。经专家勘查确认,由于经年累月的油污附着与纸巾堆积,管道内径已缩至原尺寸的三分之一,这是导致污水倒灌的根本原因。

调解员根据调查结果,整理形成详细的《责任分析报告》,并制定调解方案。考虑到问题的复杂性,决定采用“先明晰责任,再协商赔偿”的策略,同时准备简易管道结构模型,以便在调解会上直观展示问题成因。

达成“维修先行,赔偿后置”方案

调解员组织多方代表召开协调会。会上,吴女士情绪激动,要求物业和二楼住户赔偿全部损失。物业强调已尽力维修,但因历史遗留问题难以彻底解决。二楼两名业主坚称自身无责。纠纷的争议焦点集中在三个方面:管

道反复堵塞的根本原因、各方责任划分以及损害赔偿和维修方案的确定。

针对争议焦点,调解员通过展示管道结构模型,结合专家意见,向各方详细解释管道堵塞的根本原因。并指出,依据《物业管理条例》以及《民法典》规定,物业因未掌握特殊管道布局,未尽到全面管理义务,承担相应管理责任。二楼东西侧住户因不当使用(如丢弃纸巾等杂物)造成管道堵塞,应承担相应责任。但考虑到历史遗留因素,由业委会申请公共维修基金承担部分改造费用。

经三轮协商,各方最终达成“维修先行,赔偿后置”的解决方案,即采用“地下防空洞作业法”更换锈蚀主管道,彻底解决污水倒灌问题,施工过程不破坏居民家中装修。同时,明确物业承担 30% 的改造费用及部分损害赔偿,二楼东西侧住户共同承担 50% 的改造费用及部分损害赔偿,业委会申请公共维修基金承担 20% 的改造费用。

在管道改造施工期间,调解员联合网格员逐户宣传《正确使用下水管道指南》,并持续关注施工进度和居民反馈。施工结束后,调解员对吴女士等相关住户进行回访,双方均对调解结果表示满意,确认污水倒灌问题已彻底解决。同时,调委会联合物业、业委会建立了“1+3”长效管理机制,即由 1 名楼组长定期巡查,业委会、物业、居民代表组成三方监督小组,防止类似问题再次发生。

【案件点评】

本案依据《物业管理条例》规定,明确物业的管理责任;根据《民法典》侵权责任相关条款,界定二楼住户因不当使用造成损害的赔偿责任。同时,合理运用公共维修基金解决历史遗留问题,既维护了当事人合法权益,又确保责任划分于法有据。面对复杂的管道技术问题,调解员借助专业管道专家的力量准确查明问题根源,为责任划分和解决方案提供科学依据。这体现了在专业性较强的纠纷调解中引入专业力量辅助调查的重要性。

调委会充分发挥协调联动作用,联合物业、业委会等多方力量共同参与调解,形成工作合力。调解员采用“先查明原因,再划分责任,最后协商赔偿”的渐进式调解策略,有效缓和了当事人之间的对立情绪。调解员利用简易模型直观展示问题,增强了调解的说服力,通过多次协商,耐心倾听各方诉求,最终促成调解协议达成,展现了良好的沟通技巧和矛盾化解能力。