

□ 记者 章炜

“我一个月也用不了几次车位，还没享受到优质的服务，凭什么要全额交停车费？”梁先生和周先生同住在宝山区大场镇的一个居民小区内，梁先生将自己的固定车位以每月 50 元的价格出租给周先生使用。然而，周先生因使用车位频率低，认为物业管理费不应由自己全额缴费。梁先生则要求周先生承担费用，双方多次沟通无果，于是向大场镇人民调解委员会申请调解。

租客对物业有怨言

调解员首先仔细阅读双方提交的材料，从租赁合同到物业管理费缴费通知，全面梳理事情的来龙去脉。随后，分别与梁先生和周先生进行沟通。

在沟通中，调解员耐心倾听，让他们充分表达想法。周先生情绪激动，抱怨物业存在垃圾清理不及时、车位标识不清、照明故障等问题，认为自己使用车位时间少且没享受到优质的物业服务，不应全额缴费。

“我是车位产权人，但一直没有实际使用，当初签合同的时候就说好了物业费由租客承担，现在物业天天催我缴费，我没理由替他垫付啊。”梁先生无奈地表示，合同约定停车费用由对方承担，自己实在没有理由垫付这笔费用。

了解双方诉求后，调解员前往小区实地走访。在争议停车位区域，的确看到车位标识模糊、照明设施损坏等问题。与物业沟通得知，因人员流动大，管理出现疏忽，但已在积极整改。

调解员：使用车位就应缴费

掌握情况后，调解员组织首次面对面调解。调解员介绍调解流程

和原则，强调将公正处理纠纷。调解员指出依据《物业管理条例》第四十一条规定，业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。这就从法律层面明确了周先生作为车位使用人，在双方有约定的前提下，有缴纳物业管理费的义务。根据《民法典》规定，业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。

调解员表示认可周先生提出的物业问题，但强调既然使用车位就应缴费，其他问题可以通过合法途径向物业公司主张权利，要求其改进服务或承担相应责任，但不能理所当然免除缴费责任。

接着，在调解员引导下，双方开始协商解决方案。周先生提出按实际使用情况减免费用，他最多只愿意缴纳一半的费用。梁先生则表示不认可，他认为合同白纸黑字写得清楚，不能随意更改。双方各执一词，一番激烈讨论后依然没有达成一致，调解陷入了僵局。

多轮沟通，解开双方心结

见此情形，调解员决定采用“背对背”方式打破僵局。调解员先找到周先生，耐心地分析，僵持下去对双方都没有好处，邻里之间

租客拒缴全额管理费 『车位停得少，服务不满意』 调解员实地走访多轮沟通，双方握手言和

抬头不见低头见，应该相互体谅。“合同约定由你承担物业管理费，如果一直不解决，即使闹上法庭你也没有胜算，且耗时耗力，对你的生活也会产生不利影响。”

随后，调解员又找到梁先生，表示理解梁先生被物业催缴的压力，同

时也劝解梁先生适当体谅一下周先生。调解员表示，周先生也不是故意不缴费，主要是对物业的服务有些不满。建议一起和物业公司沟通，看看物业能不能针对服务问题给出一些补偿或者优惠，争取把问题解决。

经过调解员耐心沟通，从法律规定到邻里相处之道，从眼前纠纷的影响到长远关系的维护，反复向双方分析利弊、疏导情绪，最终解开了双方的心结。周先生表示理解法律规定与合同约定，同意全额缴纳车位物业管理费；梁先生也主动提出会协助周先生与物业沟通服务整改事宜。至此，这起因车位管理费引发的邻里纠纷得到妥善解决，双方握手言和。

【案例点评】

该纠纷看似是简单的物业停车管理费缴纳问题，但其中涉及到合同约定的法律效力、物业服务质量的责任界定以及邻里关系的维护等多方面复杂因素，其调解过程和结果对于处理类似基层纠纷具有重要的借鉴意义。

调解员采取了多种有效的方法。首先，全面调查取证是基础。通过实地走访和与物业沟通，全面了解事情的真实情况，为后续的调解工作提供了有力依据。其次，法理与情理相结合是调解的核心技巧。在调解过程中，调解员既尊重物业管理规定和双方的合同约定，又充分考虑到周先生提出的物业服务质量问题，做到了法理与情理有机结合，既维护了法律的严肃性，又体现了人文关怀，更容易让当事人接受调解结果。第三，灵活运用调解策略是打破僵局的关键。当调解陷入僵局时，及时采用“背对背”调解方式，分别倾听双方的想法，运用差异化的沟通策略引导双方做出合理让步，逐渐消除双方的对立情绪，为达成一致意见创造了条件。

同时，该案例提醒业主，在签订合同和履行义务时，要明确双方的权利和责任，遇到问题时应理性沟通，通过合法合理的途径解决纠纷。物业公司也应加强管理和服

女大学生暑期在培训机构打工被欠薪 通过人民调解机制，最终拿到全部薪酬

□ 记者 章炜

每年暑期都是学生勤工俭学的高峰期，类似的劳务纠纷也随之增多。不少学生因对“劳务合同”与“劳动合同”的法律边界认知模糊，入职时未签订明确协议，遭遇欠薪、无故辞退等问题时，往往陷入投诉无门的困境。来自湖北的在校大学生小张，在打工 17 天后被无故辞退且分文未得，其父母专程来沪维权多日无果。近日，在嘉定区劳动争议调解中心的介入下，次日便拿到了全部欠薪，困扰一家人的“薪”事得以圆满解决。

2025 年 8 月 13 日，小张在父母的陪同下，满脸焦急地走进嘉定区劳动争议调解中心。据小张讲述，暑期，她在一家个体培训机构打工，7 月工作 11 天、8 月工作 6 天，总计

17 天，却被机构无故解除劳务关系，且未获得任何劳动报酬。

为帮女儿讨回公道，小张父母特意从湖北老家赶到上海，先是前往涉事机构交涉，双方争执不下后选择报警，警方建议通过法律途径解决。此后，一家人又尝试拨打 12345 市民热线反馈，向劳动监察部门提交投诉申请，均因“劳务关系而非劳动关系”的认定问题，未能达成维权目标，无奈之下求助于嘉定区劳动争议调解中心。

调解员接案后第一时间联系涉事机构，机构负责人虽承认需支付工资，却以“总公司规定每月 15 日发薪，需分两个月支付 17 天报酬”为由拖延。调解员敏锐察觉到此案的关键难点：暑期工与机构签订的协议通常属于劳务合同，受《民法典》保护，而非受《劳动法》《劳动合

同法》保护。这一法律属性差异，使得劳动监察部门常因双方非劳动关系而难以介入；若小张选择向法院起诉，不仅要面临数月的诉讼周期，还需承担诉讼费、律师费等额外开支。而暑期工资普遍不高，不少人会因维权成本过高而无奈放弃。

为打破僵局，调解员再次主动联系机构高层，一方面，向企业方着重说明小张利用暑期勤工俭学的实际情况，强调这笔报酬对学生的重要性，争取企业共情；另一方面，明确指出机构拒不支付劳务报酬的行为，已涉嫌违反《民法典》第 579 条“当事人一方未支付价款、报酬、租金、利息，或者不履行其他金钱债务的，对方可以请求其支付”的规定，并结合多起同类纠纷判例以案普法，耐心劝说机构换位思考。经过近半小时的沟通，机构最终松口，同意一次性结清

欠薪。

8 月 14 日，涉事机构负责人专程前往嘉定区调解中心，现场将全部欠薪交付给小张，拿到工资的小张及其父母连连向调解员道谢。

【案例点评】

此次调解案例为暑期工维权提供了借鉴。学生在入职前应尽量与用工方签订书面协议，明确工作时长、薪资标准及支付方式；一旦发生纠纷，可优先选择人民调解等高效、低成本的纠纷解决途径，及时维护自身合法权益。

此纠纷的快速处理，调解员运用了快速响应、立即介入、主动沟通等同理心策略，避开法律认定难点，运用了情理法结合与务实的沟通技巧，快速促成公平可行的解决方案，案结事了，为当事人提供了最优的救济途径。