

□ 记者 章炜

南京西路社区大多为老旧小区，因水管漏水造成的财产损失是邻里纠纷中最为普遍的问题。近日，一老旧小区内一楼居民小毛家，因二楼老夫妻外出旅游时洗衣机水管爆裂漏水，卧室沦为“水帘洞”。小毛索赔 3.2 万元，老夫妻认为金额无依据，仅愿赔 1000 元，纠纷闹到居委会。调解员通过实地查看，以拉家常方式劝解，引导双方各退一步，最终化解双方矛盾。

### 邻居冒险爬阳台关水阀

7 月的一天，小毛家中卧室天花板突然向下滴水，水量越积越多，很快天花板如同下雨一般，家中的衣橱、床铺、被褥、墙面、地板全部泡水，卧室一时间成为“水帘洞”。小毛赶紧去找楼上住户，却发现楼上住户不在家，但阳台上“水漫金山”，原来是楼上住户的洗衣机水管爆裂，漏水直接蔓延至楼下，水量非常大。为了避免财产损失，小毛冒险爬上二楼阳台，及时关闭了水阀，才阻断了水管继续漏水。二楼住户为一对老夫妻，出门旅游一周后返回家中，才发现阳台水管爆裂。

居委会调解员扎根社区多年，是社区里走街串巷的“老熟人”。接到诉求后，调解员来到小毛家的卧室查看情况。小毛表示，自家卧室现在无法居住，需要暂时借宿宾馆，并将卧室重新装修。对此，他计算了卧室装修费、为期一个月的宾馆住宿费、被褥购置费、洗衣费等费用 3.2 万元，并认为这些费用都应当由楼上住户承担。

随后，调解员又连同物业工作人员走访楼上老夫妻家庭，了解水管爆裂的原因。物业工作人员经维修后表示，该处爆裂的水管为老夫妻家的洗衣机水管，不是公共水管。其爆裂原因可能是水管暴露在阳台外面，缺乏养护造成。

见物业给出了专业意见，老夫妻也承认水管爆裂确实是自家的责任，自己在出门旅游前没有关闭水管总阀门，悔不当初。但是自己家中地板也被泡水损坏，同样需要重新装修。楼下提出赔偿金是对自己的“狮子大开口”，实在无法接受。他们认为，楼下小毛顶多需要粉刷天花板、更换橱柜的木门和被褥，大约 1000 元的金额即可。

### “说家常”拉近距离

调解员将双方邀请到了居委会调解工作室，用“吴侬软语”向双方讲起了多年来小区中的居民情况。调解员表示，“美丽家园”工程改造完成后，许多居民家中做到了厨卫独立，居住条件得到了较大改善，但依然需要为邻居考虑，不要因为疏忽破坏了许多年来友好的邻里关系。如果不是小毛冒着危险爬上阳台关闭水阀，双方的财产损失会更大，甚至波及更多人家，对于

# 楼下成『水帘洞』欲索赔 老夫妻外出旅游忘关阀

居委会调解员『拉家常』促和解

小毛的行为应当表示感谢。

老夫妻也认可小毛的行为确实也帮助了自家减少了损失。但对于小毛还要重新装修卧室并借住宾馆，无法认同。对此，调解员劝解小毛，虽然小毛的财产损失理应得到相应赔偿，但借住宾馆等问题，为自行选择的居住措施，不同宾馆的条件、价格也有较大的差别，希望尽量加快维修时间，减少住宿费用。再三劝说下，小毛不再要求宾馆住宿费，但还是坚持 1.5 万元的装修费用。调解员又提醒小毛，最好能够提供相应的装修发票及订单，更具说服力。

见小毛多次拿出了实际单据，老夫妻也表示，愿意根据单据和证明赔偿 8000 元的实际损失。但小毛依旧不能完全认可，他认为，8000 元仅是目前单据证明的损失，自己衣服全部泡水，还有洗衣费、地板安装费等，尚无法拿出明确单据，累计应当赔偿 1 万元。调解员引导双方各退一步，最后以 9000 元作为赔偿金，由老夫妻当场向小毛转账支付。双方还在调解室签订了协议书。

### 【案件点评】

邻里之间的漏水、采光、通风等纠纷，法律规定比较笼统，没有非常严格的执行标准。对此，居委会人民调解员在协调此类纠纷方面，往往更具优势。相关邻里纠纷“讲感情”有时比“讲条文”更多，居委会调解员通过走街串巷、熟悉家庭情况的方式，能够以情感为主达成超过预期的成效。调解员以拉家常为主要调解方式，气氛较为轻松，场地较为随意，能够给居民带来更简单、愉快的氛围。在此类氛围当中，一些较为模糊的地带可以由邻居之间自由裁量，更能获得居民的认可。

□ 记者 章炜

近日，年近八旬的唐老伯因小区横幅被风吹起勾到电动车而摔倒致伤，在多方协商陷入僵局后，上海市宝山区杨行镇司法所依托“三所联动”机制，成功调解了该起因大风引发的人身损害赔偿纠纷。通过“三所联动”机制，双方快速达成赔偿协议，既维护了老人合法权益，也让纠纷在基层得到高效化解。

# 被小区横幅勾倒致骨折 八旬翁骑电动车遭横祸

大风是不可抗力吗？『三所联动』释法破局

### 因高额医疗费陷窘境

4 月 22 日，年近 80 岁的唐老伯驾驶电动自行车行至杨行镇一小区大门口时突遇大风，悬挂在大门口车道人车分离栏杆上的横幅被大风吹起，勾到唐老伯车辆左侧反光镜，因其下坡未推行、骑行未减速，导致车辆失控而摔倒。

这场突如其来的横祸造成唐老伯右股骨骨折，不仅身体承受巨大痛楚，后续治疗与康复也让本就节俭度日的老人陷入困境——唐老伯退休金不高，平日里与老伴省吃俭用，而高额的医疗费、康复费及营养费，无疑给这个普通家庭增添了沉重的经济负担与心理压力。

事故发生后，唐老伯家属就赔偿事宜与社区居委、小区物业管理公司、横幅悬挂负责单位等进行了多次沟通，物业公司辩称大风是天灾、不可抗力造成的，且认为唐老伯家属提出的赔偿请求过高，不同意按此标准进行赔付。各方就赔偿问题经过多次协商始终未能达成一致，产生了矛盾纠纷，协商几度陷入僵局。

### “三所联动”巧破局

考虑到唐老伯年事已高，为了让老人消除后顾之忧、安心治疗康复，尽快解决纠纷，杨行镇司法所、派出所迅速启动“三所联

动”机制，由唐老伯委托女儿为代理人，委派专业律师全程参与，在杨行镇人民调解委员会进行调解。

调解现场，律师结合案件事实与法律规定，清晰厘清了各方责任边界。律师指出，根据《道路交通安全法》相关规定，道路、停车场及道路配套设施的规划、设计与建设，需符合交通安全、畅通要求，并应根据实际需求及时调整；而《民法典》更明确规定，建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害，所有人、管理人或者使用人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任，赔偿后若存在其他责任人，可依法追偿。

围绕“不可抗力”这一争议焦点，律师进一步以案释法：结合已判决的同类案件，明确台风、大风虽属常见天气现象，但气象部门已提前发布预警，并非完全“不能预见、不能避免且不能克服”；对于横幅的所有人或管理人而言，在大风预警发布后，本可通过排查横幅安全性、加固或拆除松动横幅等措施预防损害发生，未能及时处置即存在过错。同时，唐老伯下坡未推行、骑行未减速的行为，也对事故发生存在一定责任。律师还详细阐释了合理赔偿金额的计算依据，以及若双方持续僵持可能面临的诉讼成本与时间成本，让双方对责任与权益有了清晰认知。

经过多轮耐心细致地调解，双方最终在赔偿金额等方面达成了一致，签订了人民调解协议书，至此，这起纠纷在“三所联动”下得以圆满化解。事后，调委会调解员还对协议的履行情况进行回访，均得到了满意反馈。

### 【案件点评】

所谓不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。台风是我国沿海地区较为常见的灾害性天气，随着天气预报技术的发展，气象部门在台风、大风过境前会发布预警信息，对大风的运动路径、风力等进行跟踪预报，公众也有多种途径了解台风动态和预警信息。从责任划分来看，物业公司以“不可抗力”为由推脱责任的主张难以成立。物业公司未及时排查加固存在明显过错；而唐老伯也需承担一定责任，这种责任划分符合“过错与责任相适应”的法律原则。

此外，“三所联动”机制在调解中展现出优势。尤其考虑到唐老伯年事已高的特殊情况，快速化解纠纷让老人能安心治疗，真正实现了法律效果与社会效果的统一，也为基层处理类似人身损害纠纷提供了可借鉴的范例。