多方协同巧解天台漏水纠纷

老旧小区邻里心结解开

【参与嘉宾】

东西湖区吴家山街道怡景社区党委书记 江蓠

怡景社区工作人员 张敏

社区志愿者 王亚萍

小区物业公司代表 袁秀丽

社区驻点律师 李娇娇

【案例背景】

海景东路34号门面所属楼栋建成时间久,楼上住户自行开辟通道上天台,摆放花盆养花,还私自浇筑水泥加高平台、自行做防水。该住户早年自费数千元修缮天台,长期主动清扫天台及楼梯。近期天台出现渗水,水流渗漏至楼下门面,造成墙面发霉,影响门面出租经营。门面业主要求对天台整体翻新重做防水,双方在漏水成因、杂物清理、施工方案、平台复原、后期责任划分等问题上分歧较大,私下协商无果。社区党委接到诉求后,联动物业、驻点律师赴现场开展调解,借助专业法律意见,推动矛盾化解。



社区组织进一步调解座谈。


实地走访天台现场。

【治理办法】

党建引领统筹调度,明晰公共区域权责

江蓠:接到诉求后,社区第一时间启动矛盾调处机制,组织多方人员实地勘查。调解不能简单一刀切,既要体谅居民多年的投入与付出,也要严守公共空间管理和安全底线,尽量把矛盾化解在萌芽阶段。

王亚萍:现场我们向楼上住户逐一说明潜在风险。天台摆放花盆、浇水容易破坏原有防水层,加重渗水问题;花盆等重物露天堆放,大风天气存在高空坠物风险,一旦造成人员受伤,需要承担相应责任;平台搭建的塑料棚还存在消防安全隐患。同时告知住户,若后续封闭天台通道、不再使用该区域,天台的垃圾清理、高空抛物等管理责任,则交由物业负责。

厘清双方诉求,找准矛盾争议焦点

张敏:楼上住户态度理性,愿意配合维修、搬离花盆杂物,但仍有顾虑。他希望门面业主提供完整施工方案,明确施工方式,若是敲除原有水泥层施工,完工后需恢复平台原貌。他还表示自己多年自费打理天台,不愿邻里关系恶化,也担心维修后所有漏水责任都归到自己身上,考虑封闭天台通道不再使用。门面业主也有顾虑,本次由自己出资翻新防水,如果楼上继续在天台种花浇水,防水层极易再次破损,漏水问题反复出现,造成资金浪费。

现场调处斡旋,多方联动形成共识

袁秀丽:天台管理一直是物业工作难点,管松了业主不满意,管严了又容易被说不近人情。楼上住户主动修缮、打扫天台,我们都看在眼里。但天台属于全体业主共有,私自改造、堆放花盆,一旦发生安全事故,责任很难界定。本次防水维修由物业对接施工师傅,物业全程到场监督施工,严格按照商定方案实施。也希望双方各退一步,和睦相处。

李娇娇:现场我们对双方作了法律释明,天台属全体业主共有,不能私自改造占用;也引导大家换位想想,兼顾住户过往投入、门面业主财产损失以及各类安全隐患,在法理框架下友好协商。经过多轮沟通斡旋,双方最终达成一致调解协议。

【成效与启示】

江蓠:邻里调解,法理和情理都要兼顾。楼上住户主动维护天台的行为值得肯定,但不能以此为由私自占用改造公共区域;门面业主因渗水遭受损失,诉求合理。社区的作用就是搭建沟通平台,把双方的顾虑摊开说清,依靠专业力量厘清权责,引导大家理性协商。后续社区会持续做好回访跟进,每周四下午驻点律师在社区坐班,居民有法律疑问可以随时前来咨询。老旧小区的矛盾往往不是非黑即白,多一点换位思考,邻里之间就能少一些隔阂。

张敏:经过现场协商,双方达成一致意见,漏水维修、天台清理以及后续管护责任都商量妥当了,这件邻里烦心事顺利了结。今后我们也会继续用好多方联动调解机制,靠前化解老旧小区里的各类邻里摩擦。

通讯员王露 社区供图

讲文明 树新风 武汉晚报公益广告展播



孝老爱亲
孝心循环不止

中宣部宣教局 中国文明网