今年春节长假本市发生居民阳台火灾142起，记者以案说法给出提醒——

受烟花爆竹之害如何有效维权？

本报记者 **姚丽萍**

今年除夕，本市共发生居民阳台火灾97起，占当夜火警总数的43.7%；初四到初五凌晨，共发生居民阳台火灾45起，占火警总数的31.7%，有业主因为火苗由阳台蹿入室内，财产损失严重。

只要还未全面禁放，因燃放烟花爆竹引发的人身财产伤害事故，就在所难免。同样是阳台火灾事故受损方，原告为何有的获赔、有的败诉？事故一旦发生，又该如何有效维权？本报记者通过前两年的典型案例审判情况和结果，给市民一些借鉴与提醒。

原告败诉 起火只顾自救，当时未打119报案

2010年农历除夕，19时30分，市民杨先生家中突然停电，阳台起火。阳台没有封闭，放有旧木柜、旧竹竿，还有连接空调室内、外机的管线。杨先生和妻子马上泼水灭火，再用地毯覆盖扑火，火势稍缓后，杨先生到一楼按响对讲器联系物业。不久，物业保安人员来到杨先生家中，将余火熄灭。

20时后，杨先生妻子向市公安局报警，陈述火灾情形，并说明丈夫脚部烧伤。但杨先生家阳台着火后，一直未向119报警。

接下来的2个月里，杨先生花费诊疗费近3000元。其间，因为找不到肇事者，杨先生便将物业公司告上法庭，要求赔偿医疗费。

法院调查表明，春节前，小区物业公司在小区各门号入口处张贴了友情提示，提醒业主到指定地点燃放烟花爆竹，注意安全。但杨先生家楼门口的监控摄像显示，事发当天18时30分至20时30分，有多人多次在楼门通道附近燃放烟花爆竹。

法院审理认为，起火当天是农历除夕，原告所属小区有人燃放烟花爆竹，因此推论阳台起火是因为附近燃放烟花爆竹所致；但起火后未能发现、查实肇事者，以致阳台起火的起因推论不具有唯一性；同时，在火灾起因不明时，应主动联系火警119，由消防机构作出火灾事故认定，确认起火原因和灾害成因，但原告当时并未拨打119报案。因此，法院不能采信火灾起因推论。

此外，原告脚部灼伤虽是在灭火过程中发生，但由于起火原因不明，如果以被告未尽管理服务职责为由，要被告承担赔偿责任，缺乏依据。依照《民法通则》第106条第二款，法院判决不支持原告要求被告赔偿医疗费的诉讼请求。

【提醒】一旦发生火灾，应及时打119报警。火情突然发生，自救固然重要，但更需要向专业部门援助，既是安全避险的必须，也是为事故责任认定、索赔提供最有力的证据。

原告获赔 除了消防认定，还有三份专业鉴定

同样在2010年春节，浦东新区东方路一小区，被告住户在楼门口燃放烟花爆竹，烟花蹿入高层阳台。当时，原告家中无人，大火在阳台上燃起，高温烟气流经客厅向厨房、卫生间、卧室蔓延，造成原告财产损失。此外，因为损坏房屋暂时无法居住，原告在别处租房半年。一场诉讼之后，依照《民法通则》第106条第二款和第134条，法院做出判决——

■ 被告赔偿原告房屋阳台结构损坏费用4419元；

■ 被告赔偿原告房屋装饰和安装的损失101772.7元；

■ 被告赔偿原告物损费186336元；

■ 被告赔偿原告租房损失65000元。

在这起诉讼中，原告依法得到了赔偿，除了关键的消防认定，还有三份权威鉴定，也必不可少。审理中，原告提供了区公安消防支队出具的《火灾事故认定书》。经原告申请，法院委托三家专业鉴定单位对原告的各项损失进行了鉴定、评估，分别出具了房屋质量检查报告、审价报告，以及评估咨询报告，“三份专业鉴定”成为原告获赔的技术支持。

审理中，被告曾提出，作为“第三人”的物业公司疏于管理，未在被告居住房屋的布告栏内张贴小区划定烟花爆竹燃放区域的告示；被告在非指定区域燃放烟花爆竹时，物业公司也未及时制止；消防人员灭火时，消防龙头没有水压延误救火时间，因此，物业公司也应承担一定的赔偿责任。法院审理认为，被告燃放烟花爆竹造成原告财产受损，被告应承担侵权责任。“第三人”不是原告财产受损的侵权人，即使在管理上有瑕疵，也仅对被告的赔偿责任承担相应的连带责任；但原告只要求被告承担赔偿责任，并未起诉“第三人”，因此，被告要求“第三人”承担赔偿责任的主张，不予采纳。

【提醒】火灾事故发生后，不要急于恢复现场，这时最要紧的是通过专业鉴定机构“锁定”证据，为赔偿提供法律依据。另外，很多烟花爆竹引起的居住区火灾，物业管理不到位受到普遍质疑。上述案例也提醒了市民，遇到类似情况，应该把不负责任的物业公司一起起诉，请求其承担连带责任。

收费标准严重滞后 业主物业两败俱伤

市政府参事建议获肯定，申城物业价格机制有望小面积调整

物业费和集中供热、供冷费到底要不要涨？物业公司到底要不要更换？在上海首批“四新成果集成示范小区”之一的中鼎豪园，这几个问题从去年年中一直纠结到现在，悬而未决，结果是业主和物业公司两败俱伤。

矛盾重重导致小区管理陷入僵局

去年下半年，管理中鼎豪园的亚大物业公司先后两次发出告居民书称，物业费欠缴率长期超过四成，且集中供热、供冷费用入不敷出，公司已亏损300余万元，因与业委会协商涨价方案未果，将撤出小区。虽经政府部门协调，亚大物业暂未弃盘，然而，由于和业主、业委会矛盾重重，近半年来小区管理陷入僵局。

以集中供热为例，中鼎豪园不允许业主在家中安装空调，冬天取暖全靠中央空调集中供热，然而，亚大物业表示，因费用多年未进行调整，中央空调每开启一个月，物业要赔20万元，所以，去年12月未按约定供暖，导致一些居民只能买取暖器甚至迁居他处避寒，意见很大。经政府部门多次协调，业委会与物业才就新的收费方案达成部分一致，2013年起恢复供热。

不过，双方矛盾并未因此消除。目前，业主要求撤换物业的呼声很高，要求尽快举行原计划在春节前举行的业主大会，选聘新物业，然而，大家心里也都明白，如不理顺价格机制，就没人敢接这个烫手山芋。

症结在于十几年不变定价机制

中鼎豪园业主和亚大物业公司的纠纷，是时下上海不少商品住宅小区的缩影：康桥水都、古北首席、云山星座苑等小区陆续被物业弃盘；实力雄厚的陆家嘴物业也陆续撤出几十个小区……近来，有关物业公司弃盘的新闻不绝于耳。记者近日获悉，由市政府参事李正、葛剑雄、包起帆、彭镇秋、张泓铭提交的《关于理顺物业价格机制，促进上海低端住宅物业管理市场健康发展的建议》，已获市领导肯定批示，物业价格机制有望小面积试行调整。《建议》认为，近年来许多小区的物业服务质量下降、物业公司频频弃盘导致管理出现真空、居民和物业公司为涨价与否产生激烈矛盾等问题，症结都在于十几年不变的定价机制。

上海市物业管理行业协会第十工作委员会副秘书长方宇清指出，上海约八成小区物业生存艰难，不愿继续在居民区亏本经营，改做商务楼宇业务。李正等参事通过调研发现，住宅物业特别是低端住宅物业收费价格低廉有其历史背景。

目前，上海的低端住宅主要包括三类，即国有不可售公房、房改时按优惠政策出售的售后公房以及1996年前建造的低标准商品房。以全市180多万平方米售后公房为例，当时为鼓励居民购买已租公房，物业管理费标准定得很低，且16年不变，直到去年9月才调整为多层住宅每户每月5-9元，高层住宅每户每月6-12元，另收每户每月保洁费6元、保安费9元。

相对于物业公司管理成本的大幅上升，新标准的增幅依然是杯水车薪。仅以占总成本三分之二的人力开支而言，1996年初上海月最低工资标准为270元，2012年则为1450元，仅此一项就上升了四五倍，如继续按照个位数标准征收物业费，显然不合理。再加上，即使收费如此低廉，还有不少居民拖欠物业费。例如，浦东张杨路羽北小区，个别居民从1997年入住后拖欠至今，催缴物业费成为物业人员的老大难问题，牵扯了大量本应用于服务居民的精力。

对于中高端住宅来说，物业费调价相对容易，虽也有一个比较滞后的指导价，但只要超过半数的居民表决同意，仍可在一定空间内上调价格。只要物业公司服务到位、账目公开，调价方案一般可获业主理解，2012年上海万科物业在七个小区成功调价并增收1000万元便是佐证。但对于由政府部门刚性定价的上述三种低端住宅来说，物业自主调价却几乎不可能。

建议物业服务推向市场定价

物业公司长期处于亏本状态运营，自然会压缩人力物力，降低服务品质，最终受伤的仍然是居民。鉴于政府定价和实际成本严重脱节的现状，参事建议，要形成良性循环，首先应呼吁市民树立物业服务也是一种市场行为的观念，愿意为物有所值的物业服务埋单。其次，有关部门应逐步将物业服务推向市场定价，改变政府对低端住宅刚性定价的现状，改为柔性定价，允许物业公司在政府监管调控下自主定价。

对于调价给一部分困难人群带来的经济负担，参事建议可实行一定保障措施。例如利用各区县维修中心等资源，依靠规模经营降低物业管理成本，同时，归集物业补助资金，改变补助结构和渠道，或可在住房公积金中提取一定比例，建立专项资金，补贴退休及低收入人群。

本报记者 **孙云**

围观 法院微博

银行违法提供出售信息将面临五十万罚款

【消息发布】

@市高院：违法提供或出售信息，银行将面临最高50万罚款。国务院近日颁布的《征信业管理条例》，凸显在征信业务活动中切实保护个人信息安全，剑指不当采集和滥用公民信息现象。《条例》将于今年3月15日起施行。

@浦东新区法院：人民法院报推出“2012年度人民法院十大亮点人物”，我院陈惠珍入选。该报以重温典型人物事迹并配发记者的采访心得或者法官心声的形式对十大亮点人物进行报道，陈惠珍被誉为“打造精品案件的‘工程师’”。

【案件聚焦】

@市高院：电子干扰车主锁门，窃取车内财物近万元。被告人利用电子干扰器，干扰在超市停车的车主锁门，待车主离开后实施盗窃。日前，浦东法院依法对此案开庭审理并当庭宣判。据被告人交待，干扰器并非所有车型都能干扰，哪几款车型容易中招呢？详见视频：http://t.xinmin.cn/index.php?m =blog&a =detail&mbid=1371064。

@长宁区法院：一当事人来补缴拖欠长达一年的物业费，面带愠色地拿出纸袋，里面竟装满了1元硬币与纸币。长宁区法院工作人员“照单全收”，四五个人花费半小时才将一千多枚零钱清点完毕，全程对当事人微笑服务。

@市高院：开发商在收取业主维修基金后，迟迟不将款项解入专用账户。此后交涉，因业主们大多已拿不出当时缴款单据，开发商竟以此为由拒绝归还。日前，法院判决开发商在判决生效之日起十日内将维修基金汇入业主大会账户，并支付利息。

@市高院：上海10·15崇启大桥肇事司机被公诉，已认定为自首。去年10月15日毛某驾驶轿车，沿G40沪陕高速下行线行驶至道路里程碑54.2公里处时，在撞及绿化隔离栏后，又撞及正在锄草的8名养护工，造成5名护路工当场死亡，另有3名护路工受伤。崇明县检察院以涉嫌交通肇事罪提起公诉。

@长宁区法院：朱女士在公交车上摔倒受伤，起诉公交公司要求赔偿16万余元。经长宁区法院公开开庭审理，朱女士自愿承担20%责任，公交公司应赔偿朱女士12.3万余元。

@市高院：父亲欠下百万元巨额债务，债主却拿着他女儿写的“保证书”将父女俩告到法院。近日，法院对该案作出判决，原告因不能证明所持“保证书”是债务人女儿的真实意思，连带清偿的诉讼请求被法庭驳回；父亲所欠债务应由其本人偿还。

@浦东新区法院：乘车购物路上，免费班车的拉环突然断裂，顾客贾先生被狠狠摔在地上，手肘受伤，鲜血直流。浦东新区法院主持调解后，超市方赔偿误工费等共计2199.10元。而针对免费班车设施陈旧多次导致乘客受伤的问题，法院也向超市发出了司法建议。