



# 房屋漏水造成损失如何索赔?



## 律师说法

本报讯(记者 郭晓华 通讯员 干果)“你好，楼上邻居家漏水流到我们家，之前我找过对方，但问题一直没得到解决，咱们社区能不能协调解决一下。”近日，家住五龙口街62号院9号楼的阎女士，向五龙口一社区网格员倾诉了家里漏水的烦心事。网格员了解情况后，认真分析《民法典》和相关法律法规，将双方叫到一起进行协调，终于化解了矛盾。

楼上住户卫生间漏水，导致楼下阎女士家的墙面都是水渍，热水器也无法通电，生活受到影响。阎女士与楼上户主交涉，楼上王先生表示漏水是因为管道老化，且他是租户，先前房东并没有做防水，不是他的原因。而房东

吕先生则表示，管道没有问题，且房子在租赁期间，出了问题应该由租户承担。

网格员了解事情经过后，认真分析《民法典》和相关法律法规。根据《民法典》第一千一百八十四条，侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。随后，网格员组织当事人进行调解，耐心细致地讲事实、讲情理、讲法律。听到《民法典》相关解释后，房东和租户表示愿意合力出钱维修，邻里矛盾得到及时化解。

针对此事，山西得天利律师事务所李伟红律师给出详细解读：

1.首先应当保护现场，并进行证据固定。例如拍照、录像录音等证据收集。

2.进行协商，可先找小区物业或社区，让他们给出意见，或让他们去找楼上的邻居，进行协商修补。

3.若协商不成，可以向法院起诉，并申请有评估资质的鉴定中心，到现场对损失进行鉴定。

二、对于漏水造成的损失，该如何索赔？

根据《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条“行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。依照法律规定推定行为人有过错，其不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任”；第一千一百六十七条“侵权行为危及他人人身、财产安全的，被侵权人有权请求侵权人承担停止侵害、排除妨碍、消除危险等侵权责任”；第一千一百八十四条“侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算”之规定，进行如下工作：

1.找楼上业主：如果确定是

楼上业主原因造成楼下住户“受水”，楼上住户应及时查找漏水原因并进行维修，还应当就其不当行为给楼下住户造成的损害承担赔偿责任。

2.找开发商：如果不是人为破坏，房屋在保修期内，不管是受损业主还是楼上邻居业主，都应及时让开发商进行修补处理。当开发商派人来修补后，仍未解决漏水问题或维修不到位，业主可以自行找人进行维修，费用由开发商来出。当开发商不予理会时，受损业主可以到当地质监部门进行投诉，或将开发商起诉至法院。

## 大门损坏有隐患 社区协调保安全

本报讯(记者 韩睿

通讯员 张旭珍)东校尉营街柳南小区北区的两扇铁门不同程度损坏，给居民生活带来安全隐患。经海西社区协调，10月27日，该小区更换了两组电动伸缩门，可有效确保小区居民的安全。

柳南小区北区地处繁华的柳巷商业区，人流密集，但小区无物业管理，外来租户较多，管理难度大。该小区南北通道上两扇大铁门因年久失修，夜间无法上锁，带来了安全隐患。居民们反映，大门无法关闭，导致小区人员杂乱，给大家的正常生活带来不便，甚至正常

生活也受到了影响。

近日，海西社区网格员在走访中发现这一问题后，社区立即着手解决此事。社区多次就此事召开居民代表会，听取大家意见。经商量，社区决定拆除原有铁门，申请使用老旧小区改造专项费用，为小区安装两组电动伸缩门。另外，社区还组织成立了小区物管会，号召退休老党员、热心居民等作为志愿者轮流值守，共治共建。

10月27日，两组电动伸缩门“上岗”。居民刘女士高兴地说：“这下我没了后顾之忧，感谢社区为大家办的实事。”

## “敲门”送关爱 温暖老人心

本报讯(记者 郭晓华

通讯员 干果)“大爷，最近天冷温差大，下楼活动一定要注意御寒，有啥事联系我！”“大娘，别总一个人在家呆着，可以多来参加社区活动。”冬日临近，五龙口一社区网格员在辖区巡查时，加大对独居、空巢老人的关注，成了老人家中常客，给老人以亲人般的关怀和温暖。

10月26日中午，五龙口一社区网格员王姣姣，上门看望九十多岁的独居老人王大娘时，发现老人身体不舒服，还没做饭，便撸起袖子进了厨房。

起锅、烧油、下锅，滋滋响的油花、热腾腾的香气，让孤单寂寞的王大娘感受到了久违的烟火气。王姣姣做事干练，不一会就做好午饭。王大娘吃着热气腾腾的饭菜，眼圈微红，心中温暖。“大娘，有啥事就给我打电话，这几天冷注意身体！”王姣姣离开时不忘叮嘱王大娘。“真是好闺女，谢谢你的关心！”王大娘握着王姣姣的手，一脸不舍。在五龙口一社区，像王姣姣这样的网格员还有很多，他们用实际行动关怀老人，不是亲人却胜似亲人，让老人们感受到社会的温暖。

## 老人有困难 多亏网格员

本报讯(记者 韩睿 通讯员 王晋珍)10月27日，九丰路39号院的居民李绪章、任元香、刘梅凤，先后通过居民微信群，向属地汇丰苑社区网格员王俊萍表示感谢。据了解，王俊萍在实际工作中每天奔波跑腿，帮助辖区老人看病抓药、买菜购物、料理家务，成了一些老人生活中不可或缺的帮手。

家住九丰路39号院3号楼的八旬老人李绪章，卧病在床，行动不便，老伴孟建新患脑梗和糖尿病，生活中两人面临的困难较多，

子女因工作忙，不能经常回家照顾。了解情况后，王俊萍每周数次登门看望，并与社区卫生服务站沟通预约，由她帮助两位老人前往看病和抓药。并且，在她的协调下，社区卫生服务站还为两人建立了健康档案，还有了专门对接的家庭医生。

小区八旬独居老人任元香，患多种疾病，长期吃药，腿脚还不好，几乎不出外。王俊萍每周几次上门为老人买菜买药，帮忙打扫房间，洗碗做饭，与老人聊天解闷，给

予精神慰藉。老人感动地说：“我一有事你就跑前跑后，就和我的女儿一样，多亏你的帮忙。”

刘梅凤老人也在九丰路39号院居住，常年独居，行动不便，日常采购成了难题。同样是王俊萍一趟趟帮助采买，送货到家，大大减轻了老人的负担。在刘梅凤的手机呼出记录里，和王俊萍的通话数量是最多的。

记者了解到，不仅上述3位老人，平时该小区其他老人在微信群聊天时，话题都离不开这位网格员，大家都很感谢王俊萍的辛苦和付出。



## 结果反馈

①10月16日市民反映真武路幸福家园小区有住户唱歌扰民。市公安部门回复，民警已赴现场告知降低音量，避免扰民。

②10月16日市民反映山右巷上马街到府东街路段凌晨有大型车辆扰民。市交警部门回复，已安排夜巡民警加强管理，加大巡逻力度。

③10月17日市民反映同熙路道路两侧每天有大量车辆违停。市交警部门回复，已指令辖区民警加强疏导。

④10月17日市民反映东岗路与体育北街交叉口有商贩占道经营。小店区政府回

复，执法人员前往现场对此处违规行为进行清理整顿，后续执法人员将加大对该区域的巡查管控力度。

⑤10月17日市民反映体育西路与亲贤北街交叉口往南50米道路坑洼影响通行。市城乡管理局回复，工作人员已处理。

⑥10月18日市民反映北肖墙25路公交车站台附近便道地砖翘起。市城乡管理局回复，市政公共设施建设管理中心工作人员已处理。

⑦10月18日市民反映南内环街与并州南路交叉口往南100米道路中间护栏破

损。小店区政府回复，区园林中心工作人员已修复。

⑧10月19日市民反映南内环东街与东中环路交叉口往西400米路北有树木倾斜。迎泽区政府回复，工作人员已通知养护单位到现场处理。

⑨10月20日市民反映迎泽西大街与西中环路交叉口红绿灯故障。市交警部门回复，工作人员已修复。

⑩10月20日市民反映大化时代花园小区北侧义井街上有不少垃圾。晋源区政府回复，已转办至城乡管理局，该局相关部门已对垃圾进行清理。

⑪10月23日市民咨询，万柏林区西中环路太原恒大雅苑对口哪所小学？

⑫10月23日市民反映，迎泽区东中环路与东景街交叉口西侧南向北车道中央有水泥袋，希望相关部门尽快清理。

⑬10月23日市民反映，小店区坞城北街亲风苑16号楼底商皓雅口腔全天高音喇叭扰民。

⑭10月24日市民反映，杏花岭区享堂南街小学西侧享堂南街上，商贩占道经营影响通行，希望相关部门尽快取缔。

⑮10月24日市民反映，迎泽区东峰路赵北峰街至南内环东街路段，道路中间隔离栏倒地影响通行。

## 问题反映

⑯10月25日市民反映，晋源区干峰南路与义井街南三巷交叉口西南角生活垃圾无人清扫。

⑰10月25日市民反映，小店区亲贤北街王府井百货东侧便道共享单车乱停放影响市容。

⑱10月26日市民反映，迎泽区东中环路与长风东街交叉口下穿通道北向南车道有钢板影响通行。

⑲10月26日市民反映，杏花岭区精营东二道街26号院西门外，有柳树遮挡居民采光，希望相关部门修剪。

⑳10月27日市民反映，杏花岭区新建路柳溪街至北大街路段路灯不亮。

郭晓华 整理