

上海市普陀区甘泉路街道 居民区相邻关系纠纷矛盾 处置化解指引（草案）

上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处

2026 年 7 月

目录

第一章 总则.....	1
第二章 居民区相邻关系纠纷处置机制.....	2
一、 双方友好协商.....	2
二、 物业服务企业或小区业委会协调处理.....	2
三、 社区居委会调解.....	2
四、 人民调解委员会调解.....	4
五、 “三所联动”调解.....	5
六、 向人民法院提起诉讼.....	6
第三章 居民区相邻关系纠纷调解原则及方法.....	7
一、 相邻关系纠纷调解原则.....	7
二、 相邻关系纠纷通用调解方法.....	8
第四章 常见相邻关系纠纷具体处置化解指引.....	12
一、 房屋漏水纠纷.....	12
二、 噪音扰民纠纷.....	19
三、 空调外机安装纠纷.....	29
四、 摄像头安装纠纷.....	36
五、 公共楼道占用纠纷.....	40
六、 宠物饲养相邻关系纠纷.....	44
第五章 文书模版.....	50

第一章 总则

一、 为妥善化解上海市普陀区甘泉路街道居民区相邻关系纠纷，维护邻里和谐与社会稳定，营造亲仁善邻、安居和睦的社区环境，本指引以《中华人民共和国民法典》关于相邻关系的规定为主要法律依据，兼顾相关法律法规、地方性规章、行业规范及参考案例，结合本街道实际，制定本指引。

二、 本指引旨在为居民区相邻关系纠纷的处置化解工作提供参考与指导，明确各类相邻关系纠纷的处理路径与操作要点，为纠纷当事人、居民委员会、物业服务企业、调解组织及相关单位提供工作指引。

三、 本指引适用于上海市普陀区甘泉路街道辖区内居民之间发生的各类相邻关系纠纷的处置与化解工作。

四、 坚持源头预防、调解优先、多元化解、法治保障的工作思路，通过友好协商、物业协调、居委调解、人民调解、“三所联动”及诉讼等分层递进的化解体系，将矛盾纠纷化解在基层，切实提升居民获得感、幸福感、安全感，共同营造文明、和谐、安全、宜居的居住环境。

第二章 居民区相邻关系纠纷处置机制

一、 双方友好协商

纠纷当事人应秉持以事实为依据、以解决问题为核心的态度，主动与邻居沟通，清晰地表达自身合理诉求，换位思考，共同探讨、寻求双方都能接受的解决方案，从源头化解矛盾。

二、 物业服务企业或小区业委会协调处理

（一） 针对小区内常见的相邻关系纠纷，当事人可向小区物业服务企业反映，由物业工作人员、小区业委会成员出面，与纠纷双方沟通协调。

（二） 对于可即时整改的问题，物业服务企业应督促责任方当场或限期整改；对于造成轻微损坏的，可协调双方直接协商修补方案或承担相应费用，促使问题高效解决。

三、 社区居委会调解

（一） 当纠纷双方自行协商无果，且经物业、业委会协调仍未达成一致时，纠纷当事人可向社区居委会提交调解申请（甘泉路街道各居委会地址及联系方式详见表1）。

（二） 居委会接到申请后，应结合居民区实际生活情况、同类纠纷调解经验等优先条件，充分发挥人熟、事熟、情况熟的工作优势，及时介入对接纠纷双方，了解纠纷基本情况，全面梳理双方矛盾焦点。

表 1 甘泉路街道各居委会地址及联系方式

居委会名称	地址	电话
延长居委会	新村路 50 弄 11 号 1 楼	56055839
合阳居委会	宜川路 261 号	56062213
新宜居委会	宜川路 451 弄 28 号 102 室	56070892
新沪居委会	新村路 39 弄 27 号 105 室	56075165
子长居委会	子长路 77 弄 58 号 1 楼	56943310
长新居委会	新村路 349 弄 6 号 101 室	56063627
周家巷居委会	新村路 350 弄 12 号	56613389
志丹居委会	甘泉路 501 弄 5 号甲	56052203
名都居委会	黄陵路 200 弄 10 号-1	56063964
黄陵居委会	甘泉路 634 号	56613719
安塞居委会	黄陵路 251 号	56070996
汪家井居委会	交通路 2107 弄 13 号 101 室	56950935
章家巷居委会	延长西路 526 弄 39 号 101 室	56944395
东泉苑居委会	志丹路 400 弄 16 号	56619378
新长居委会	新村路 248 弄 21 号	56069924
甘泉苑居委会	平利路 41 弄 13 号 103-106 室	56955201
南泉苑居委会	西乡路 105 弄 8 号 103 室-106 室	56057323
悦达第一居委会	延长西路 677 弄 40 号	56069740
双山居委会	双山路 131 弄 21 号 1 楼	56610570

新灵居委会	灵石路 1620 弄 43 号 102 室、4 4 号 101-2 室	56062579
-------	--	----------

四、 人民调解委员会调解

（一） 纠纷当事人可以主动申请人民调解委员会介入调解，人民调解委员会得知纠纷情况后也可以主动介入调解（人民调解委员会地址及联系方式详见表 2）。

（二） 人民调解员在调解纠纷过程中，发现纠纷有可能激化的，应当采取有针对性的预防措施；对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，应当及时向属地公安机关或者其他有关部门报告。

（三） 人民调解员根据纠纷的不同情况，可以采取多种方式调解纠纷，充分听取当事人的陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，耐心疏导，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。

（四） 经人民调解委员会调解达成调解协议的，可以制作调解协议书。当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，人民调解员应当记录协议内容。

（五） 调解协议书应当载明下列事项：1. 当事人的基本情况；2. 纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；3. 当事人达成调解协议的内容，履行的方式、期限。

（六） 调解协议书自各方当事人签名、盖章或者按指印，人民调解员签名并加盖人民调解委员会印章之日起生效。

口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

（七） 经人民调解委员会调解达成调解协议后，当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人可以向人民法院提起诉讼。

（八） 经人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认。人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

表 2 人民调解委员会地址及联系方式

调解组织名称	地址	电话
上海市普陀区甘泉街道 人民调解委员会	甘泉路 66 号	56943763
上海市普陀区物业纠纷 人民调解委员会	铜川路 1809 号	62340072

五、“三所联动”调解

（一） 针对矛盾冲突较大、难以通过常规调解方式解决的相邻关系纠纷，当事人可申请进入由甘泉路街道司法所、普陀公安分局甘泉路派出所、律师事务所共同参与主持的“三所联动”调解程序（甘泉路街道“三所联动”纠纷调解室地址详见表 3）。

（二） “三所联动”纠纷调解室在接到申请后，应及

时统筹协调开展调解工作。调解时应充分发挥人民警察、人民调解员、律师等队伍各自专业优势，实现三支队伍“各用其强、以补其短”，形成化解矛盾纠纷的强大合力。

表 3 甘泉路街道“三所联动”纠纷调解室地址

名称	地址
普陀区甘泉路街道甘泉路派出所“三所联动”纠纷调解室	宜川路 351 弄 31 号

六、 向人民法院提起诉讼

（一） 此途径主要适用于纠纷已造成实际财产损失，或严重侵害当事人通风、采光、通行、排水等法定相邻权，且对方态度强硬、拒不配合，经友好协商、各类调解等途径尝试后仍无法解决的情形，纠纷当事人可以向人民法院提起民事诉讼。

（二） 相邻关系纠纷的管辖法院为不动产所在地的基层人民法院，在甘泉路街道辖区内发生的相邻关系纠纷在一般情况下应当向上海市普陀区人民法院提起诉讼。

（三） 当事人起诉前，需提前收集、整理包括现场照片、视频、与对方的沟通记录等相关证据，通过诉讼的方式要求对方停止侵害、排除妨害、赔偿损失、恢复原状等，以维护自身合法权益。

第三章 居民区相邻关系纠纷调解原则及方法

一、相邻关系纠纷调解原则

（一） 平等自愿原则：平等自愿是调解最基本的原则，当事人在意思自治前提下达成的合意，是调解成功的先决条件。调解时应充分尊重当事人对是否调解、找谁调解以及调解内容的决定权。

（二） 及时高效原则：在相邻关系纠纷调解工作中，应坚持及早响应、及时介入。各居民区调解组织可依托人熟、地熟、情况熟的优势，及时回应当事人需求，防止矛盾因拖延而激化。

（三） 便利生活原则：以便利各方日常生活为基本宗旨，妥善平衡相邻各方的合理需求，防止一方因不当行为妨碍他人正常生活。

（四） 睦邻友善原则：调解时应倡导邻里之间相互尊重、相互体谅、互帮互助，鼓励当事人友好沟通、理性协商，营造和谐邻里关系。

（五） 公平合理原则：调解员要兼顾各方合法权益，审慎进行责任认定，公平确定权利义务，合理划定容忍限度，不得滥用权利损害他人合法权益。

（六） 尊重习惯原则：在不违反法律强制性规定的前提下，尊重长期以来形成的合理风俗习惯和邻里交往惯例，贴合居民区实际开展调解。

二、相邻关系纠纷通用调解方法

（一）前期准备

1. 识别适格主体

调解人员首先应根据纠纷类型，厘清基础法律关系，结合当事人的陈述及其提交的证明材料，先行判断纠纷主体是否适格。这一步骤可避免后续调解出现根本性纰漏，确保调解工作顺利推进，调解成功后也能切实解决问题。

2. 梳理纠纷过程

综合当事人陈述、双方提交的证据等要素，确认纠纷发生的时间、地点、原因，全面查明案件事实，客观、合理地还原纠纷过程，确保调解工作基于客观事实开展，为后续焦点提炼和方案设计打下坚实基础。

3. 明确争议焦点

调解人员要精准归纳出案件表层矛盾与核心分歧，只有从当事人的各项主张中提炼出真正的争议焦点，才能对症下药，找到各方利益的平衡点，给出最优化解决方案。要注意的是，即便属于同类相邻关系纠纷，当事人诉求、容忍底线、矛盾成因也存在差异，需结合案件实际总结出符合个案的争议焦点，才能定向制定化解思路。

（二）调处技巧¹

1. 耐心倾听梳理诉求

¹ 参考自《物业纠纷预防化解》第六章，最高人民法院民事审判第一庭、司法部人民参与和促进法治局编，人民法院出版社，2026年1月第1版。

相较于诉讼等其他解纷方式，调解兼具法、理、情的独特优势。相邻关系纠纷往往矛盾易激化、情绪冲突显著，更需要疏导当事人的心理郁结，调解人员应保持尊重与接纳的态度，不要在当事人倾诉时轻易打断对话，要鼓励其主动表达内心真实想法，并通过肢体语言传递专注与理解。调解人员在倾听后要及时将接收到的信息反馈给发言当事人进行确认，以回应建立信任。对于当事人表述杂乱、内容冗长的发言，调解人员可保持客观中立的立场适当帮助归纳梳理。

2. 引导双方换位思考

相邻关系纠纷多因只顾自身权益、忽视他人感受而起，换位思考是化解邻里矛盾的有效方式。该项工作不宜在双方情绪激动时开展，需待对立氛围初步缓和后推进。调解人员首先要自身学会换位思考，将自己居中调解的身份与纠纷双方对换，理性分析纠纷过程、研判双方处境、发现症结后，再分步引导当事人站在对方角度看待问题、体会难处。调解时，要重点引导过错方考虑受害方的损失与困扰，促使双方达成情感共情，摒弃对立心态，最终找到共同利益契合点，实现互利共赢。

3. 通俗解读法规法理

在情绪疏导、情感沟通的基础上，调解人员可以从各方诉求出发，立足案件争议焦点，结合诉讼裁判思路开展法律分析与法理释明。调解人员可以将通俗易懂的法理作为切入

点，适当运用《民法典》相邻关系处理原则及相关条款、物业相关法律法规规定等，引导当事人理解并自愿接受合理的调解方案。

4. 深度把握争议焦点

调解人员在纠纷处理过程中须具备洞察辨析能力。除了当事人最初提出的争议焦点外，更要透过当事人的言谈举止、情绪态度、行为表现，深挖矛盾本质，找到当事人真正的痛点。调解人员只有对各方诉求、心理状态、利益协调、责任划分等关键问题形成客观全面的判断，并在把握真正争议焦点的基础上，才能引导当事人达成成本低、耗时短、更便捷的调解方案，就地化解矛盾纠纷。

（三）多元施策

1. 多方协同参与

调解需要调解人员、双方当事人同向发力、合力解纷。此外，在征得当事人同意后，可以邀请其亲友、邻里、社区骨干等参与调解，发挥情感的正面作用开展规劝疏导；邀请执业律师、社区法官及有关社会组织人员参与，针对性解答法律适用、权责划分等问题；还可以邀请具备相关专业知识、行业经验的人员参与研判，就专业技术等疑难问题给出释明，帮助当事人及调解员客观分析评估案件，理性看待矛盾。

2. 多种调解形式

根据纠纷的不同情况，可结合纠纷远近、矛盾激烈程度、

当事人到场条件等，灵活采用现场调解、电话调解、线上视频调解等多种形式，提升调解便捷性。当双方矛盾分歧较大、对立情绪强烈时，调解团队可先采用“背对背”“一对一”的沟通方式，分别与各方单独对接，耐心倾听诉求、安抚情绪，梳理矛盾核心，缓和对立氛围，避免当面直接争吵导致冲突升级。待双方情绪平复后，再组织“面对面”调解，由调解人员介入，兼顾法律规定、政策要求、公序良俗与邻里人情，寻求既合法合规又贴合实际的解决方案。

（四） 达成调解方案

调解的最终目标是平衡双方权益、促成和解并保障方案落地，实现邻里和睦。只有找到各方当事人的利益平衡点，才能促使纠纷双方当事人自愿接受并自觉履行调解方案。调解人员应聚焦纠纷核心问题、围绕双方合理诉求、结合邻里相处常理寻找平衡点，引导双方达成调解，最终制定清晰明确、合理可行、贴合实际、双方均认可的解决方案，才能有效实现案结、事了、人和，促进亲仁善邻、安居和睦。

第四章 常见相邻关系纠纷具体处置化解指引

一、房屋漏水纠纷

（一）纠纷处理要点

房屋漏水纠纷是最常见的相邻关系纠纷，比如楼上漏水泡坏楼下、隔壁漏水渗到自家。此类纠纷的处理主要分为四步：

1. 证明存在漏水事实

受损当事人在发生漏水时及时通过拍照、录像或者请物业管理人员上门确认等方式留存漏水情况的相关证据。拍照、视频取证的内容需要清晰明确。

2. 确定漏水原因

调解人员可协调各方通过生活经验进行原因排除、请求相邻业主配合、联系物业排查等方式对漏水原因加以确定。漏水原因主要可分为以下三类：

（1）漏水房屋业主的原因

如相邻房屋业主装修房屋、改变管道、不当用水等行为，破坏地面防水设施；相邻房屋业主的地板、水管等防水材料因使用年限过长导致老化，造成用水时房屋漏水。

（2）物业公司的原因

如因连接房屋的公共管道或其他公共设施设备损坏发生漏水。

建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分

以及公共设施等为全体业主共有部分，由物业公司负责维修和养护。

（3）开发商的原因

如房屋在防水保修期内或房屋本身设计不合理、使用的防水材料不达标造成的漏水。

3. 确定责任主体

在查明实质渗水部位、锁定渗水原因后，可根据不同情况确定责任主体：

（1）漏水房屋业主或租户

只有涉及相邻业主原因导致的渗漏水问题才属于相邻关系纠纷，受损当事人应向漏水房屋业主主张权利。

如果相邻的漏水房屋对外出租给他人，且漏水是因为租户不当使用房屋导致的，租户为直接侵权人，受损当事人可以直接找漏水房屋的租户请求损害赔偿。此时受损当事人享有选择权，其亦可以要求漏水房屋业主承担赔偿责任，因为业主作为不动产所有人，对于因其房屋漏水造成其他住户损失的仍应承担赔偿责任，漏水房屋业主承担了赔偿责任后可向租户追偿。

（2）物业公司

若查明为物业公司的原因，受损当事人应基于物业服务合同向物业公司主张权利，物业公司需承担维修和赔偿责任。

（3）开发商

若为开发商的原因，受损当事人则应基于商品房买卖合同向开发商主张权利，开发商需承担维修和赔偿责任。

4. 确定损失范围

在相邻关系的漏水纠纷中，侵权人应当修复房屋漏水部位，并对受损当事人的房屋修复费用及物品损失承担相应的赔偿责任。

（1）关于漏水部位修复

调解人员可协调各方出具修复方案，在各方当事人对修复方案均无异议的前提下，由责任方根据修复方案进行修复直至不再渗漏水。

（2）关于损失金额估测

若受损当事人房屋的装修、家具等受损财物现状保存完整，可根据受损情况对损失金额进行估测。

若房屋受损现状已经消失，例如已被二次装修覆盖的情况下，可以结合渗水事件发生时的照片、视频对受损物品的价值进行估测，再依据受损当事人原装修的付款凭证、一定的使用折旧率对损失金额进行估测。

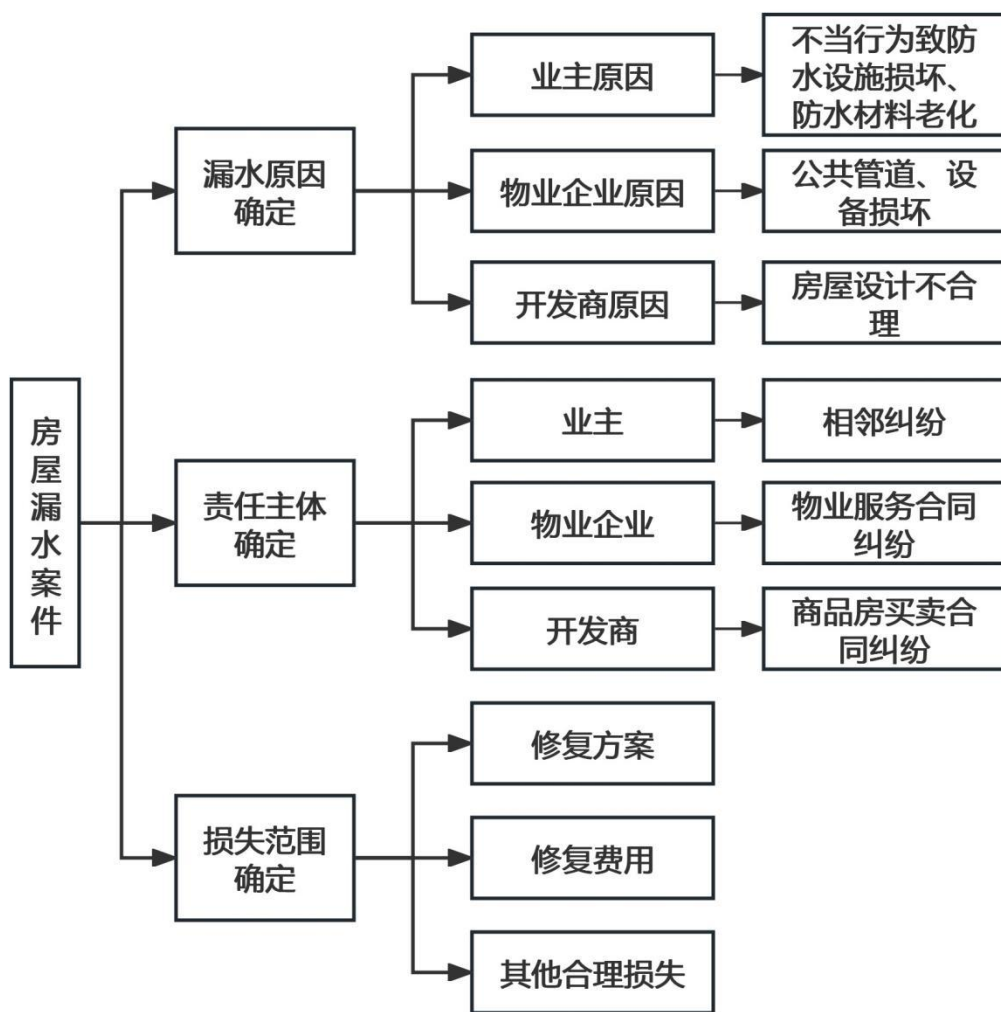


图 1 房屋渗漏水案件处理思路²

（二）相关法律法规

《中华人民共和国民法典》

第二百三十八条 侵害物权，造成权利人损害的，权利人可以依法请求损害赔偿，也可以依法请求承担其他民事责任。

第二百八十八条 不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻

² 参考自微信公众号“上海高院”发布的《相邻纠纷难化解？法官详解该类案件审理思路》中房屋渗漏水引起的相邻纠纷案件审理思维导图。

关系。

第二百九十六条 不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的，应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害。

第七百一十一条 承租人未按照约定的方法或者未根据租赁物的性质使用租赁物，致使租赁物受到损失的，出租人可以解除合同并请求赔偿损失。

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。

（三） 参考案例

案例一：楼上住户卫生间漏水纠纷

【基本案情】

原告邓某与三被告为上下楼邻居。多年前被告卫生间漏水至原告家，近期漏水情况加剧，导致原告 2.6 平方米左右

的卫生间受损。原告向被告多次提出异议，未果，故诉至法院。案件审理期间，被告修复了其卫生间的漏水部位，更换了新的坐便器，但原告认为被告未按照相应标准予以修复，漏水隐患仍存在。以上事实，有双方当事人陈述及照片等证据证实。

【裁判理由】

1. 修复漏水部位并排除隐患：被告已修复其漏水部位，原告对此亦予以确认，且自述自修复后至今不漏，法院认为原告诉称意见中认为修复不符合标准、不解决问题的说法仅系原告的自述，缺乏相应的证据予以证明，且在法院多次释明后仍坚持不申请鉴定，由此产生的不利后果应当由原告承担；

2. 赔偿房屋修复费及垃圾清运费：原告已明确不申请审价评估，双方均同意由法院依法酌情确定，法院为节省当事人的诉讼成本，将根据原被告确认的原告房屋受损范围和原告房屋的装修时间及房屋修复期间确会产生垃圾清运费等实际情况，酌情确定被告应当赔偿的具体数额；

3. 赔偿因漏水造成的衣物损失：原告虽未提供其衣物受损的依据，但被告房屋漏水期间，确会造成原告部分衣物受损，因本案系相邻纠纷案件，原被告互有相互容忍的义务，应尽量减少不必要的损失，原告的衣物应以清洗为主，现被告同意赔偿原告衣物损失 500 元，法院应予准许；

4. 赔偿修复期间的在外租房费用：法院认为，从修复范围来看，本案中未涉及卧室，根据原告明确其家中的情况和本案中需要修复的范围来看，原告可以在一定限度内克服卫生间装修期间所产生的不便，故法院对原告要求在修复期间一个月在外租房的说法，难以采纳；

5. 赔偿精神损害抚慰金、交通费及打印费：本案系因相邻关系所引发的纠纷，法院认为，原告要求被告赔偿精神损害抚慰金 10000 元及打印费和交通费的诉讼请求，于法无据，法院难予支持，但审理中，被告自愿赔偿原告交通费 45 元及打印费 70 元，无不妥，法院予以准许。

【法院判决】

判令被告支付原告因漏水造成的的房屋修复费及垃圾清运费共计人民币 3000 元、衣物损失费人民币 500 元、交通费人民币 45 元、打印费人民币 75 元，驳回原告的其余诉讼请求。

【案件提炼】

相邻关系纠纷的处理，应以修复实际损害、排除现实妨碍为首要目标。对尚存争议的隐患，应坚持“谁主张、谁举证”原则。对于损失赔偿的数额，应鼓励当事人协商确定，避免过度鉴定。邻里之间的合理容忍义务，包括对短期施工不便及轻微生活影响的接受，不宜轻易支持过高或扩大的赔偿请求。

二、 噪音扰民纠纷

（一） 邻里生活噪音

1. 纠纷处理要点

（1）调解人员可劝导制造生活噪音的住户：

主动采取有效降噪措施，通过加装隔音棉、吸音板、消音垫、静音脚垫等方式做好隔音、吸音、消音处理；

合理规划日常活动、乐器练习、家务作业等行为的开展时段，避开清晨、午休、夜间等居民休息时间；

自觉控制各类设备外放音量，杜绝长时间高声外放，减少震动噪音、持续性声响对邻里造成干扰；

主动换位思考，日常行为要兼顾邻里生活安宁，承担起居住环境中相应的注意义务，最大限度降低自身行为对周边住户的影响。

（2）调解人员可劝导受噪音影响的住户：

理性表达自身诉求，通过友好沟通、平和协商的方式化解矛盾，配合调解人员开展调解工作，避免采取过激行为激化邻里冲突；

注重收集、固定噪音扰民的相关证据，如噪音时段记录、录音录像、聊天记录、证人证言等；

因建筑物隔音问题，相邻住户间互相受到一定声音的影响是不可避免的，应秉持互谅互让原则，在合理范围内适度包容邻里正常生活产生的声响。

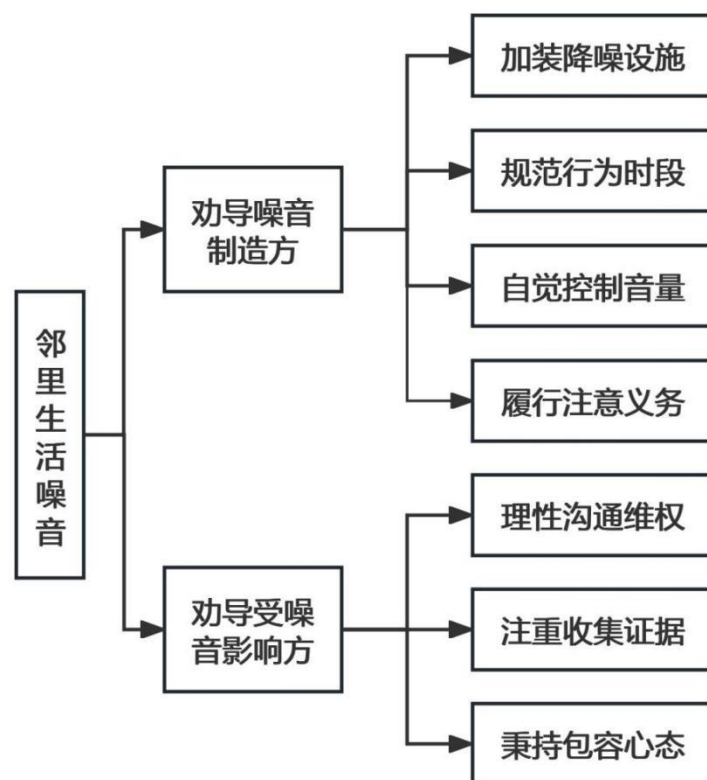


图 2 邻里生活噪音纠纷处理要点

2. 相关法律法规

《中华人民共和国民法典》

第二百八十八条 不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。

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。

3. 参考案例

案例二：邻居弹琴时间过长产生的噪音纠纷

【基本案情】

原告与被告为邻居，两室共用一堵墙。原告诉称，被告每日弹奏钢琴时长超过十小时，音量过大，且弹奏时段不合理、持续时间久，几乎天天如此，部分时段甚至持续至凌晨深夜，致使原告及其家人、周边邻居无法正常生活、休息。故原告诉至法院，请求判令被告于住宅内弹奏钢琴时采取有效降噪措施，同时限定被告仅在不影响原告休息的时段弹奏，并限制弹奏时长。

【裁判理由】

法院认为原告提供的证据可以证明被告弹奏钢琴时间确实过长对邻居生活产生影响，原告要求限定被告弹琴时间段和时长的诉求，合理有据，本院予以支持。被告提出因工作需要的抗辩意见，本院认为，案涉房屋系居民居住小区，本非工作场所，若因工作需要被告应采取积极有效的降噪措施以满足自身需求，而不应以个人工作需求要求邻居增加容忍义务。原告提出被告必须采取降噪措施的诉求依据不足，本院不予采纳，但被告在弹奏钢琴时应尽量注意音量。

【法院判决】

判决被告弹奏钢琴限制于 9 时以后 13 时以前、14 时以后 19 时以前，且每日累计时长不得超过 3 小时。

【案件提炼】

相邻关系中的噪音纠纷，应以是否超出正常生活容忍限度为判断核心。持续性、高频次且发生在休息时段的噪音，即便来源于合法活动，也可构成对他人生活安宁的妨碍。处理此类纠纷时，应优先保障相邻各方的正常休息与生活秩序，行为人以个人工作或学习需要为由，要求邻居承担过高的容忍义务，一般不予支持。

案例三：儿童居家活动噪音纠纷

【基本案情】

被告系本市案涉小区 503 室住户，该房屋由夫妻二人及两名子女共同居住，原告为楼下 403 室住户。原告诉称，被告自入住 503 室以来持续发出锯木头、拍皮球、砸钉子、做家具、跑步、跳跃等各种噪音，影响到了原告的正常居住生活，故诉至法院，请求判令被告在任何时间内都不得制造噪声、向其公开赔礼道歉，并赔偿精神损害抚慰金及因噪音侵扰引发失眠所产生的医疗费用。被告称，其已通过在家铺设隔音垫、购买静音鞋等方式，尽力避免影响楼下邻居，但是案涉房屋建成年代较久、墙体隔音效果较差，发出的声响均为日常居家产生的正常生活噪音，不存在故意扰民行为。

【裁判理由】

相邻各方在依法维护自身合法权益的同时，还应承担一

定程度的容忍、克制义务。在日常生活中，因老旧建筑物隔音差等问题，相邻住户间互相受到一定声音的影响是不可避免的，而且，每个人对声音的敏感程度有所差异，建筑物隔音效果差、精神紧张、过度关注等原因亦会增加声音对个体的实际影响程度。

被告应体谅楼下住户喜静的生活习惯，对可能发生的噪声污染负有注意义务，身体力行地教育未成年人，尽量将生活噪声控制在合理音量内，在夜晚尤其应保持安静，避免对邻居的休息造成不利影响。考虑到 503 室住户的家庭结构，生活中发出较多杂音属于较正常现象，原告也应理解建筑物现状与楼上住户实际情况，对邻居因正常起居发出的一般生活噪声以及儿童偶尔发出的异常声响予以适度的容忍。

【法院判决】

对原告的全部诉讼请求不予支持。

【案件提炼】

处理居家活动引发的噪音纠纷，应充分考虑建筑物的隔音条件、家庭正常生活规律以及家庭成员活动特点。邻里之间应本着互谅互让的精神，在合理范围内克制自身行为，同时理解对方对安宁环境的合理期待，避免过度主张权利而破坏和睦相处的根基。

（二） 家用生活设备噪音

生活设备噪音纠纷多发生于邻里之间，主要因燃气热水器、洗衣机、排风扇等家用设备运行产生持续性噪音而产生纠纷。

1. 纠纷处理要点

（1）调解人员可实施现场勘查，使用检测仪器对案涉房屋家用设备运行产生的噪声进行分贝检测，区分昼间（6:00-22:00）、夜间（22:00-次日 6:00）噪声数值。若噪声在昼间不高于 60 分贝，夜间应不高于 50 分贝，则属于日常生活合理范围内的轻微噪声，相邻权利人负有合理容忍义务；若噪声超标，设备使用方需承担降噪、整改责任。

（2）调解人员可劝导设备使用方采取多重减噪手段，例如加装隔音棉、隔音板等降噪配件；

调整设备使用时间，避开对方休息、静养时段，尤其避免夜间高频使用；

设备出现老化、故障、噪音异常增大时，及时检修、维护或更换，从源头尽可能地降低噪音对邻里的干扰；

若噪音长期超标、持续干扰正常居住生活，可依法要求设备使用方整改、迁移设备。

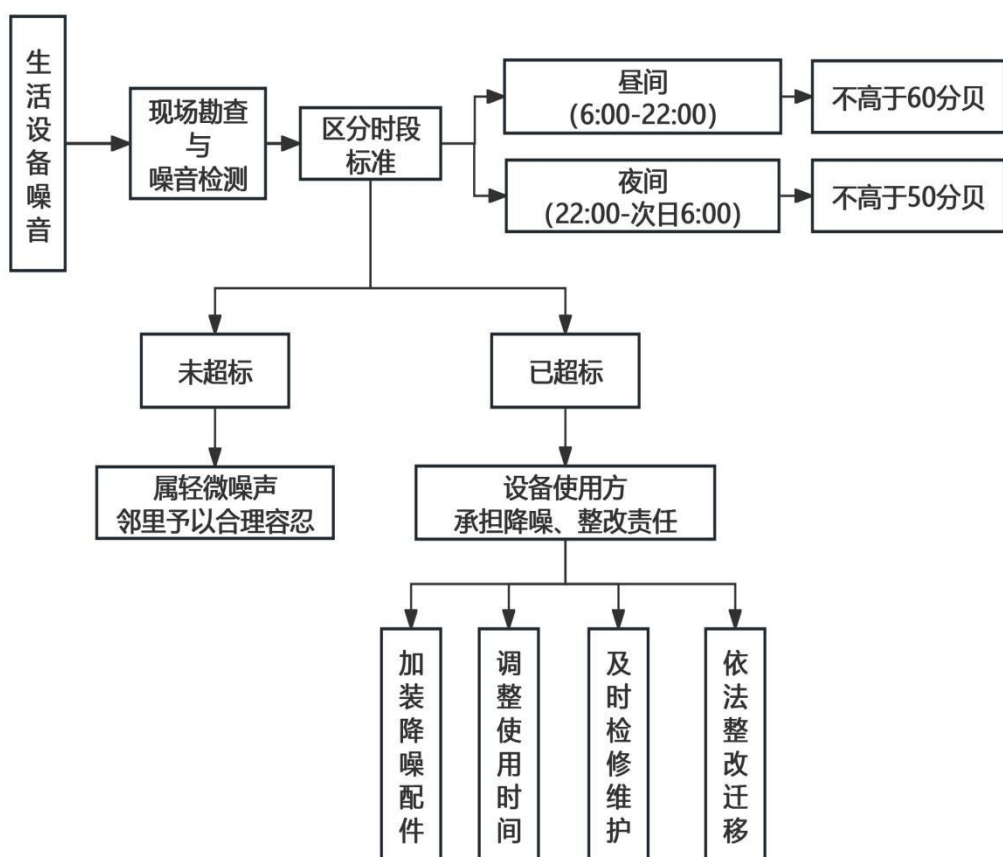


图 3 家用生活设备噪音纠纷处理要点

2. 相关规范标准

(1) 《上海市环境噪声标准适用区划（2011 年修订）》

2.1.9 普陀区

2.1.9.1 2 类区：3 类区及交通干线两侧区域以及附属站、场、码头、服务区等 4 类区以外的区域为 2 类区

2.1.9.2 3 类区：

- 1) 桃浦工业区：南何支线—沪宁铁路—外环线—沪嘉高速
- 2) 西北物流园区：中槎浦—沪宁铁路—嘉定、普陀区界
- 3) 未来高新技术产业园区：沪杭铁路—外环线—沪宁铁路

(2) 《社会生活环境噪声排放标准》GB 22337-2008

3.8

昼间 day-time、夜间 night-time

根据《中华人民共和国环境噪声污染防治法》，“昼间”是指 6:00 至 22:00 之间的时段；“夜间”是指 22:00 至次日 6:00 之间的时段。

4 环境噪声排放限值

4.1 边界噪声排放限值

4.1.1 社会生活噪声排放源边界噪声不得超过表 1 规定的排放限值。

表 1 社会生活噪声排放源边界噪声排放限值 单位：dB(A)

边界外声环境功能区类别	时 段	
	昼 间	夜 间
0	50	40
1	55	45
2	60	50
3	65	55
4	70	55

(3) 《声环境质量标准》GB 3096-2008

5 环境噪声限值

5.1 各类声环境功能区适用表 1 规定的环境噪声等效声级限值。

表 1 环境噪声限值 单位：dB (A)

声环境功能区类别		时段	
		昼间	夜间
0 类		50	40
1 类		55	45
2 类		60	50
3 类		65	55
4 类	4a 类	70	55
	4b 类	70	60

3. 相关法律法规

《中华人民共和国民法典》

第二百九十四条 不动产权利人不得违反国家规定弃置固体废物，排放大气污染物、水污染物、土壤污染物、噪声、光辐射、电磁辐射等有害物质。

4. 参考案例

案例四：燃气热水器运行噪音纠纷

【基本案情】

原、被告均为普陀区房屋业主，系邻居关系。原告房屋卧室与被告房屋厨房相邻，被告在厨房西侧与原告卧室相邻的隔墙上安装有燃气热水器一台。原告诉称，该台热水器因使用日久逐渐老化，运行产生的噪音持续增大，原告因患有心脏疾病已行手术治疗，术后需静养休养，上述噪音对其正常生活、康复休养造成不利影响，要求被告整改或者移走热水器装置，并赔偿原告精神损失费。

【裁判理由】

根据 2011 年修订的《上海市环境噪声标准适用区划》，普陀区最高为二类区。根据环境噪声限值，二类区域昼间应不高于 60 分贝，夜间应不高于 50 分贝。本院组织双方当事人至现场查看，双方分别提供相应仪器对噪音进行检测，被告热水器使用时产生的噪音，未超过二类区域的噪声限值。虽被告的热水器安装在与原告房屋相邻的隔墙上，使用时有噪声，给原告的生活环境带来不便和影响，但综合双方房屋及热水器实际情况，被告房屋的热水器所产生的噪音尚未达到一般人难以容忍、必须移除的程度，故原告要求被告将热水器移至他处，并要求被告赔偿精神损害抚慰金及律师费的诉求，本院难以支持。

原告作为相邻方对轻微的噪声有一定的容忍义务。同时需要指出，被告作为产生噪音的责任方，也应理解和体谅两原告作为老年人对安静的生活环境的需求，最大限度做好减噪措施，适当调整使用热水器时间，在设备老旧、噪声增大时及时更新和维护，尽可能将噪声对原告的影响降到最低。

【法院判决】

驳回原告全部诉讼请求。

【案件提炼】

相邻噪音纠纷中，经检测未超过规定的环境噪声限值的，即使对相邻方造成一定影响，亦不宜强制要求移除或更换设备。相邻各方对因设备老化、房屋结构等原因产生的轻微噪声负有一定程度的容忍义务。同时，噪声源一方应体谅邻居对安静环境的合理需求，主动采取减噪措施、调整使用时段，并在设备老旧时及时更新维护，以尽量减少对他人的影响。

三、 空调外机安装纠纷

（一） 纠纷处理要点

1. 为充分掌握、核实基本情况，调解人员可开展现场勘查，实地了解空调管线排布走向，空调外机安装位置等情况，感受设备运行时的噪音及振动影响程度。可通过测量数据、拍照、录音、录像等方式固定证据，记录空调外机方位、距离、高度等关键信息。

2. 调解过程中，调解人员可结合空调设备的参数、实际安装距离等因素，依据《上海市空调设备安装使用管理规定（2010 修正）》中对于空调设备安装距离、使用义务的相关要求，劝导空调设备使用人遵守规定、规范安装，优先将空调设备安装在统一设置的空调设备座板上。

对未按规范安装、妨害相邻方正常生产生活的，调解人员可督促空调设备使用人整改、排除妨害，造成实际损失的，承担相应赔偿责任。

因客观条件所限，空调外机无法达到法定安装标准、或需安装于统一预留点位之外的，调解人员可劝导空调设备用户本着尊重他人相邻权的原则，以不妨碍相邻方的合法权利为考量；存在多安装点位可选时，选择与相邻方固有门窗距离最大或对相邻方影响最小的方案，所选安装位置应尽量避免给相邻方的居住生活造成不良影响；若空调设备无更适合、更优的安装位置可供选择的，空调设备使用人需采取降噪、

隔热等保护相对方权益的防护措施，使空调外机运行产生的噪音与热气影响尽量降到最低，减轻对相邻方造成的不良影响。

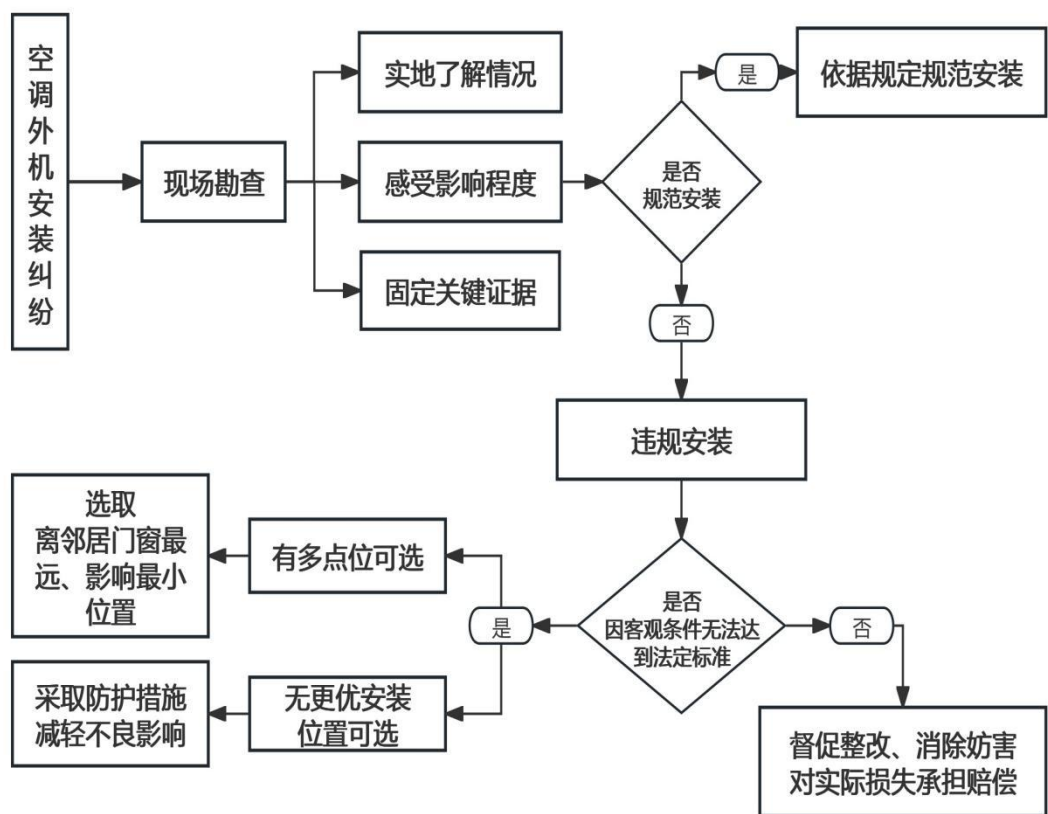


图 4 空调外机安装纠纷处理要点

（二）相关法律法规

《上海市空调设备安装使用管理规定（2010 修正）》

第十二条 （空调设备与相邻方、相对方的距离）

空调设备安装应当选择尽可能远离相邻方门窗的部位。

空调设备排风口中心与相对方房屋固有门窗的最近距离不得小于下列规定：（一）制冷额定电功率不满 2 千瓦的为 3 米；（二）制冷额定电功率 2 千瓦以上不满 5 千瓦的为

4 米；（三）制冷额定电功率 5 千瓦以上不满 10 千瓦的为 5 米；（四）制冷额定电功率 10 千瓦以上不满 30 千瓦的为 6 米；（五）制冷额定电功率 30 千瓦以上的，按每增加 20 千瓦距离相应增加 1 米计算。

确因客观条件所限，无法达到前款规定距离的，应当采取其他保护相对方权益的措施，并征得相对方同意，方可安装。

第二十一条 （对空调设备用户违反安全使用义务的处罚）

违反本规定第十条第二款、第十四条、第十六条，空调设备用户有下列行为之一的，由市或者区、县房屋管理部门责令限期改正；逾期不改正的，可处以 500 元以上 5000 元以下的罚款：（一）未将空调设备安装在统一设置的空调设备座板上，或者未将空调冷凝水的排放纳入空调冷凝水排水管道的；（二）在建筑物内的走道、楼梯、出口等共用部位安装空调设备的；（三）在空调设备上增加其他负载造成安全隐患的；（四）空调设备超过设计使用期限，或者空调设备安装架和紧固件出现松动或者严重锈蚀等情况，未及时采取措施消除安全隐患的。

第二十二条 （对空调设备用户危害环境行为的处罚）

违反本规定第十条第三款、第十一条第二款、第十二条第二款、第十二条第三款、第十七条，空调设备用户有下列

行为之一的，由市或者区、县环保部门责令限期改正；逾期不改正的，可处以 500 元以上 5000 元以下的罚款：（一）空调冷凝水的排放不符合规定的；（二）违反安装高度规定安装空调设备的；（三）违反相对方安装距离规定且未征得相对方同意而安装空调设备的；（四）违反噪声污染防治规定的。

（三） 参考案例

案例五：违反规定的空调安装距离且未征得相对方同意

【基本案情】

原、被告系楼上、楼下的邻居关系。原告诉称，被告安装的空调距原告客厅落地门门檐上端仅约 23 厘米，该空调运行产生的噪音及热风回流，对原告日常生活造成不良影响；被告强制安装后，原告与其沟通协调是否可移机，均遭到被告的拒绝；城管部门以被告违反相对安装距离规定且未征得对方同意而安装为由对被告出具限期整改书，被告逾期拒不整改，城管部门依据《上海市空调设备安装使用管理规定》第二十二条第（三）项对被告作出罚款 500 元的行政处罚，但被告经处罚后仍未整改，原告遂诉至法院，请求判令被告拆除安装于原告客厅门檐处的空调外机，以及部分架设至原告客厅外墙正立面的空调外机固定支架，并要求被告赔偿原告精神损害抚慰金。

【裁判理由】

本案中，被告在原告客厅落地门上方安装空调，根据行政处罚的相关材料和原告提供的照片，可以反映被告的空调安装距离违反《上海市空调设备安装使用管理规定》的安装高度规定，结合被告空调的参数、具体的安装距离等因素，其运行时产生的噪音、热风势必会对屋内人员产生一定影响，也会给原告正常生活造成不便。现原告要求被告拆除空调及固定架，于法有据，本院予以支持。至于精神损害抚慰金的诉讼请求，依据不足，本院依法不予支持。

【法院判决】

判令被告拆除位于原告房屋客厅门檐上的空调及部分位于原告房屋客厅外墙正立面的空调固定架。

【案件提炼】

相邻关系中，空调外机等设施的安装应当遵守相关规定中关于距离、高度等具体要求。违反法定安装规范，且实际运行产生的噪音、热风等已对相邻方正常生活造成不便的，一般情况下应被认定为构成妨碍，并承担排除妨碍的责任。

案例六：预留位置以外的空调外机安装

【基本案情】

原、被告为本市某小区同楼层相邻业主，该小区于 2003 年竣工。原告系 302 室权利人，被告系 301 室权利人，两室北向房间外墙之间建有一处公共平台，该平台相连的外墙未

开设窗户。原告诉称，该公共平台为物业共用部分，并非开发商预留的空调外机安装位置，且被告安装的中央空调外机体积大、运转噪音强，运行时产生的噪音、震动、热浪等已对原告的正常居住生活造成不利影响，遂诉至法院。被告辩称，其最初将中央空调外机放置于公共平台靠近己侧外墙中部位置，因原告提出异议，被告在充分考量原告权益后，将外机位置向己侧迁移2米，因开发商预留的空调外机位置已无法满足业主实际需要，现外机摆放位置紧靠301室北向房间外墙及公共平台北侧边沿，已尽可能靠近自身住宅一侧，已是目前的最佳方案。

【裁判理由】

涉案小区房屋竣工时间较早，房屋在建造、设计安放空调外机位置时无法预见到如今业主对空调配置的品质提升及对安装需求的实质性变化，导致被告的中央空调外机无法安装在开发商预留的壁挂式空调外机位置。被告宥于房屋建造、设计的具体情况，已将中央空调外机尽量摆放在远离302室房屋外墙及窗户的部位，尽量减少对原告的影响。经现场勘察，从被告目前摆放中央空调外机的位置来看，并依据日常生活经验判断，被告已尽到相邻关系的合理注意限度，原告对此当负有一定的容忍、克制义务。

【法院判决】

原告要求被告拆除安装在外墙公共平台上的中央空调

外机，将公共平台恢复原状的诉讼请求，不予支持。

【案件提炼】

相邻方对于因客观条件限制而无法完全合规、但已采取合理措施尽力减少影响的安装方式，负有一定程度的容忍义务。是否构成妨碍，应结合房屋现状、设备位置、实际影响以及行为人是否已主动调整至最小损害方案等因素综合判断。

四、 摄像头安装纠纷

（一） 纠纷处理要点

1. 调解人员开展调解工作时，应综合考量摄像头的安装位置、拍摄角度、安装高度，以及该设备客观上对相邻方隐私权益造成的妨碍程度，以此判断摄像头安装行为是否合理、是否超出必要限度。

2. 摄像头包含独立监控设备、可视门铃、电子猫眼等具备摄录功能的装置。若摄像头存在下列情形之一，则涉及侵害相邻方的隐私权，调解人员应劝导设备安装人拆除摄像头：

（1）拍摄范围足以覆盖到相邻房屋入户区域或住户必经通道；

（2）能够拍摄、记录到相邻方日常进出住宅的信息。

3. 调解人员可向摄像头安装方释明，摄像头所拍摄到的他人日常行踪、居家状态、进出轨迹等信息具有私密性，依法属于公民个人隐私及个人信息范畴。即便安装摄像头初衷为维护自身财产安全、保护自身权益、防范风险，且主观上不存在刻意窥探、监视相邻方生活的故意，但该安装及拍摄行为不得超出合理、必要限度，不得侵犯邻居的合法权益，劝导其主动配合拆除，消除对相邻方的侵权影响。

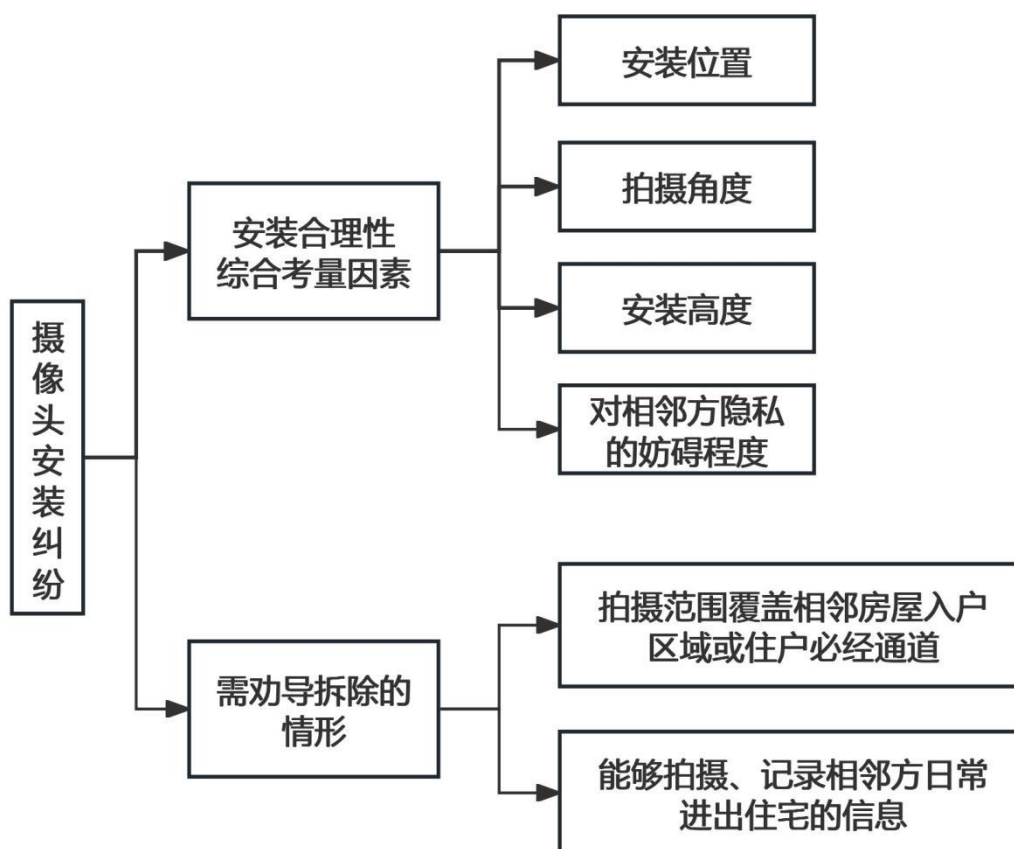


图 5 四、摄像头安装纠纷处理要点

（二）相关法律法规

《中华人民共和国民法典》

第二百八十八条 不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。

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。

（三） 参考案例

案例七：入户门猫眼摄像头安装纠纷

【基本案情】

原、被告为本市某小区同楼层相邻业主，原告为 404 室产权人，被告为 405 室产权人。原告诉称，被告入户门位于走廊尽头，原告入户门与其呈 90 度夹角，两门间距约 4 米。被告在其入户门锁处安装带视频监控功能的摄像头，可通过手机实时查看监控画面，还可以录频抓拍，该设备可拍摄到原告家门口区域，侵害原告隐私权，遂诉至法院，请求判令被告拆除其房门上的摄像头。被告抗辩，涉案智能猫眼功能合法合规，并未侵害原告隐私权益。

【裁判理由】

405 室入户门智能锁上的摄像头虽未正对 404 号房屋，但摄录范围包括门前的公共走道，相对于社会公共空间，该公共走道系 404 室房屋居住人进出时的必经通道，结合该猫眼摄像头的功能，原告及其家人出入的相关信息作为个人信息可能被 405 室入户门智能锁上的摄像头摄录留存，亦可在手机 app 上进行查看。对原告在通道至进入个人房屋前的所有活动进行监控，会对居民的心理自由感造成一定的束缚，而不压抑、不束缚的生活状态亦是私人生活安宁的重要组成部分。在此情形下，被告安装摄像头的行为均可能会记录和存储对方不愿为他人知悉的个人信息，对 404 室房屋居住的

安宁造成了侵扰，在事实上也对另一方当事人的隐私权构成了威胁，其行为已构成侵权，故本院对原告要求拆除摄像头之诉讼请求予以支持。

【法院判决】

判令被告将入户门上的摄像头拆除。

【案件提炼】

公共走道虽不同于完全私密空间，但作为特定住户进出家门的通道，其日常活动信息仍属于不愿为他人随意知悉的个人信息范畴，长期监控会对居民的心理自由感造成束缚。处理此类纠纷，应优先保护相邻方的隐私期待与生活安宁，一般应要求拆除或调整设备至无法摄录对方必经通道为止。

五、 公共楼道占用纠纷

（一） 纠纷处理要点

1. 在发生此类纠纷时，调解人员可联合物业服务企业、社区居委会、业主委员会，先行向公共区域物品占用人开展普法释明，告知其占用楼道、消防通道、电梯间等公共区域存在的安全隐患及相关治理规定，通过口头劝导方式，督促占用人自行清理堆放物品、拆除违规加装设施。

2. 经口头劝导后占用人仍拒不配合整改的，可由物业服务企业向占用人送达书面清理告知书，明确物品、违规设施的清理时限、整改标准及相关要求，以书面形式劝导、督促占用人按期完成清理拆除。

3. 对逾期未完成清理拆除，且占用情形较重、堵塞疏散通道或安全出口、拒不配合整改的占用人，调解人员可联合物业服务企业、社区居委会、业主委员会、辖区派出所、街道综合行政执法队（城管中队）对占用人进行现场针对性教育，督促其及时改正、主动配合清理拆除。

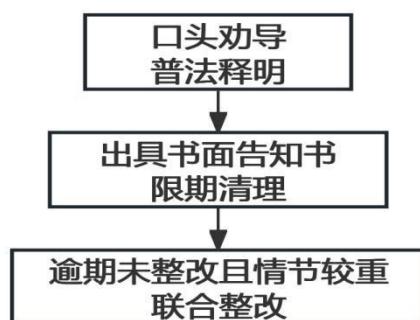


图 6 公共楼道占用纠纷处理步骤

（二） 相关法律法规

1. 《中华人民共和国民法典》

第一百三十二条 民事主体不得滥用民事权利损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

第二百七十一条 业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

第二百八十八条 不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。

2. 《上海市消防条例》

第四十三条 单位和个人应当做好消防设施的保护工作，禁止下列行为：（一）损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材；（二）埋压、圈占、遮挡消火栓；（三）占用防火间距，破坏防火防烟分区；（四）占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。

人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。

禁止指使、强令他人从事违反消防安全规定的生产和作业。

（三） 参考案例

案例八：在公共通道内放置私人物品

【基本案情】

原、被告为邻居，原告系 306 室业主，被告系 305 房屋业主。原告诉称，被告长期将大量杂物放置于楼层唯一通道内，其中包括洗衣机，且被告在楼道内私拉电线、安装水管，在楼道内使用该洗衣机。被告的占用使得原本仅有 1.2 米的公共通道仅剩 70 厘米左右可供通行，存在极大的消防安全隐患，且被告上述行为还严重影响 306 室的通行便利，导致原告带幼儿出入时无法与孩子牵手并行，孩子曾险些摔倒并碰撞到被告放置于通道内的柜子。原告就此多次向有关部门投诉，但被告拒不配合整改、拒不清理。现原告诉至法院，请求判令被告清除其在公共走道上堆放的洗衣机和柜子，保持走道通畅。

【裁判理由】

对于公共区域部分，一方不得私自占用，妨害相邻方利益。给相邻方造成妨碍的，行为人应予排除。根据房屋的实际情况，该公共通道是原、被告双方正常进出的唯一通道，被告在其 305 室外的公共通道中摆放洗衣机及柜子等私人物品，占用不宽敞的公共走道，对原告的正常使用、自由通行及消防有一定影响，已经损害了其他业主对公共部位的使用权利。

【法院判决】

判令被告清除其放置在房屋外公用走道上的洗衣机及柜子，保持公共走道通畅。

【案件提炼】

公共通道属于全体业主共用的区域，任何一方不得私自占用、堆放私人物品，妨害相邻方的正常通行权利。处理此类纠纷，应保障公共通道的通畅与安全，责令清除障碍物、恢复原状，以维护邻里基本的通行便利与居住安全。

六、 宠物饲养相邻关系纠纷

（一） 纠纷处理要点

1. 调解时，调解人员应向纠纷双方普及《中华人民共和国民法典》《上海市养犬管理条例》《治安管理处罚法》等相关法律法规，告知饲养人饲养宠物应当遵守法律法规、公共秩序及小区管理规约，尊重社会公德；不得干扰他人正常生活，不得破坏环境卫生和公共设施；饲养时要充分兼顾未饲养宠物居民的合法权益与生活安宁，不得滥用自身权利损害相邻方利益。

2. 调解人员需向饲养人明确告知，以下三类动物属于法律、法规明令禁止个人饲养范畴³：一是《国家重点保护野生动物名录》中列出的珍稀野生动物；二是《中国外来入侵物种名单》中明令禁止饲养的外来物种；三是《上海市禁止个人饲养烈性犬只目录》内列明的烈性犬只。

调解人员应告知饲养人，饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任；但是，能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的，可以不承担或者减轻责任。

³ 参考自微信公众号“上海一中法院”发布的《饲养动物的常见法律问题 | 法通识》。

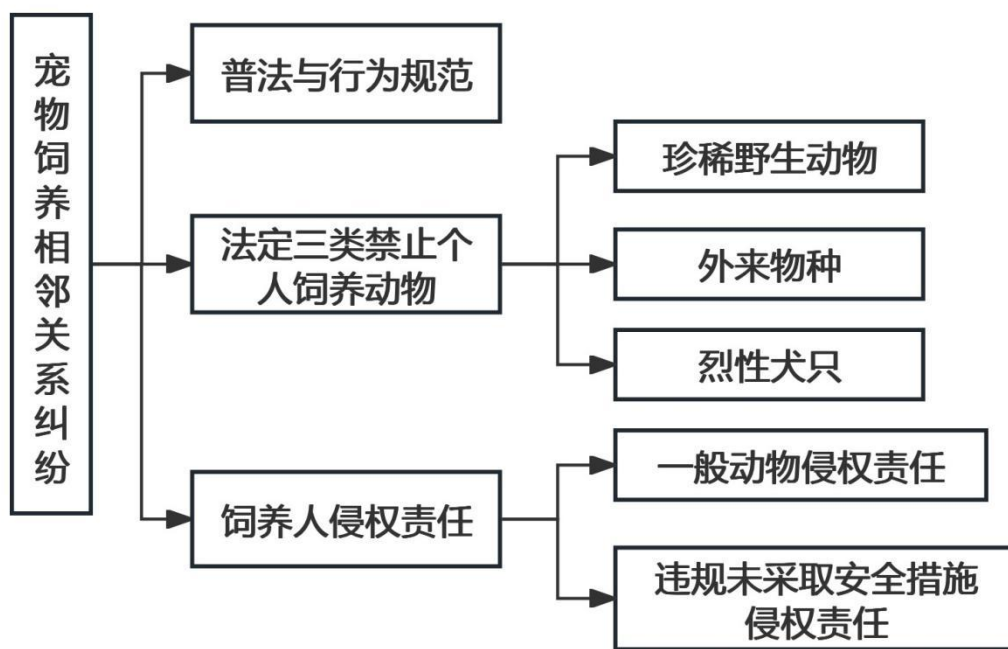


图 7 宠物饲养相邻关系纠纷处理要点

（二）相关法律法规

1. 《中华人民共和国民法典》

第一百七十九条 承担民事责任的方式主要有：（一）停止侵害；（二）排除妨碍；（三）消除危险；（四）返还财产；（五）恢复原状；（六）修理、重作、更换；（七）继续履行；（八）赔偿损失；（九）支付违约金；（十）消除影响、恢复名誉；（十一）赔礼道歉。

法律规定惩罚性赔偿的，依照其规定。

本条规定的承担民事责任的方式，可以单独适用，也可以合并适用。

第二百七十二条 业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的

安全，不得损害其他业主的合法权益。

第一千二百四十五条 饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任；但是，能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的，可以不承担或者减轻责任。

第一千二百四十六条 违反管理规定，未对动物采取安全措施造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任；但是，能够证明损害是因被侵权人故意造成的，可以减轻责任。

第一千二百四十九条 遗弃、逃逸的动物在遗弃、逃逸期间造成他人损害的，由动物原饲养人或者管理人承担侵权责任。

第一千二百五十一条 饲养动物应当遵守法律法规，尊重社会公德，不得妨碍他人生活。

2. 《上海市养犬管理条例（2016 年修正）》

第二十二条 养犬人携带犬只外出应当遵守下列规定：

（一） 为犬只挂犬牌；（二） 为犬只束牵引带，牵引带长度不得超过两米，在拥挤场合自觉收紧牵引带；（三） 为大型犬只戴嘴套；（四） 乘坐电梯或者上下楼梯的，避开高峰时间并主动避让他人；（五） 单位饲养的烈性犬只因免疫、诊疗等原因需要离开饲养场所的，将其装入犬笼；（六） 即时清除犬只排泄的粪便。

第二十四条 犬吠影响他人正常生活的，养犬人应当采取措施予以制止。

第四十五条 违反本条例第二十四条规定，犬吠影响他人正常生活的，由公安部门处警告；警告后不改正的，处二百元以上五百元以下罚款。

第五十五条 饲养犬只影响他人生活、造成他人损害的，被侵权人可以依法向调解组织申请调解或者向人民法院提起诉讼。

3. 《中华人民共和国治安管理处罚法（2025 修订）》

第八十九条 饲养动物，干扰他人正常生活的，处警告；警告后不改正的，或者放任动物恐吓他人的，处一千元以下罚款。

违反有关法律、法规、规章规定，出售、饲养烈性犬等危险动物的，处警告；警告后不改正的，或者致使动物伤害他人的，处五日以下拘留或者一千元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留。

未对动物采取安全措施，致使动物伤害他人的，处一千元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留。

驱使动物伤害他人的，依照本法第五十一条的规定处罚。

第五十一条 殴打他人的，或者故意伤害他人身体的，处五日以上十日以下拘留，并处五百元以上一千元以下罚款；情节较轻的，处五日以下拘留或者一千元以下罚款。

有下列情形之一的，处十日以上十五日以下拘留，并处一千元以上二千元以下罚款：（一）结伙殴打、伤害他人的；（二）殴打、伤害残疾人、孕妇、不满十四周岁的人或者七十周岁以上的人的；（三）多次殴打、伤害他人或者一次殴打、伤害多人的。

（三） 参考案例

案例九：在房屋内大量饲养猫

【基本案情】

原、被告系相邻关系。原告诉称，被告在101室房屋内大量饲养猫，数量约三四十只，被告本人实际居住在距该房屋步行约两分钟路程处，每日凌晨前往101室投喂。被告夜间开关房门、敲击喂食盆声响很大，猫叫声此起彼伏，严重干扰周边邻居正常休息；饲养产生的猫屎、猫尿散发浓烈臭味，被告还开启排风扇将室内臭气持续排至室外，并将猫的排泄物随意排入小区下水管道；因饲养环境恶劣，滋生大量跳蚤，致使楼上住户无法正常晾晒衣物，严重影响邻居的日常生活。期间，居委会工作人员、派出所民警多次上门沟通劝导，被告均拒不配合整改。现原告诉至法院，请求判令被告立即将案涉房屋内饲养的猫全部迁出，清除室内异味，排除妨害。

【裁判理由】

首先，根据被告运送的猫粮数量、每天清理出的猫排泄物等情形可以看出，被告在 101 室饲养的猫现有数量远超十只，难以避免产生超量的异味和噪声等污染。

其次，从在案证据看，被告对猫的排泄物等清理不及时、不到位，还将异味对外排放，且其每天半夜或凌晨喂猫制造出新的噪声，可以认定被告的饲养行为破坏了房屋所在住宅环境的卫生和安宁，对相邻权人的影响已超出合理的容忍义务范围。

另据原告及证人陈述，被告本人并不居住于 101 室，而将 101 室专门用于饲养大量的猫。虽被告辩称其养猫系救助流浪小动物的爱心之举，但其将居住房屋作为专门饲养多只猫的场所，系违反相邻权人生活习惯和善良风俗的行为，其在行使专有权利的同时损害了其他相邻权人的合法权益。

【法院判决】

判令被告将其饲养的猫全部迁出 101 室房屋，消除影响，排除妨碍。

【案件提炼】

饲养行为产生的异味、噪声等污染，若在数量、频率、清理方式等方面明显超出正常家庭养宠范围，对相邻方的环境卫生和生活安宁造成持续性妨害，即可认定超过合理容忍义务。行为人是否实际居住于该房屋内，不影响其作为业主或管理人应承担的相邻关系义务。

第五章 文书模版

文书模版一：

纠纷调解申请表

申请人				申请日期	
性别		年龄		联系方式	
住址				所属居委会	
纠纷类型					
是否曾尝试协商或其它调解	☐ 否 ☐ 是，_____				
申请调解类型	☐ 社区居委会调解 ☐ 人民调解委员会调解 ☐ “三所联动”调解（司法所+派出所+律师事务所）				
具体申请调解事项描述					

文书模版二：

调 解 笔 录

事项：_____纠纷

时间：_____年 ____月 ____日 ____时

地点：_____

调解人员：_____记录员：_____

调解申请人：_____

被申请人：_____

主要内容

调：首先核对当事人身份。

申：_____

被：_____

调：各方当事人对其他当事人主体资格、代理人资格有无异议？

原/被：无异议。

调：_____接受申请人 _____的
申请，经过被申请人_____的同意，对于_____事
项进行调解处理。当事人是否自愿接受调解？

申/被：自愿参加调解。

调：请申请人陈述具体纠纷事项及诉求。

申：纠纷的具体事项是_____

我的诉求是_____

调：被申请人对申请人的事实理由及诉求有无异议？

被：我方认为_____

调：申请人请提供证据，并说明证明目的。

申：我方提供证据如下：

1、_____。证明_____。

2、_____。证明_____。

调：被申请人请发表对上述证据的质证意见。

被：_____。

调：被申请人请提供证据，并说明证明目的。

被：我方提供证据如下：

1、_____。证明_____。

2、_____。证明_____。

调：申请人请发表质证意见。

申：_____。

调：各方当事人有无补充？

申：_____。

被：_____。

调：各方有无调解方案？

申：我方的调解方案如下：_____。

被：我方的调解方案如下：_____。

调：经调解，双方当事人自愿达成如下协议：

一、_____。

二、_____。

三、双方就本纠纷再无其他争议。

调：各方当事人是否同意以上调解协议内容？

申/被：同意。

调：今天调解到此结束，请当事人阅读笔录，如果无误，请在笔录上签字确认。

申/被：听清，确认无误。

申请人：

被申请人：

日期：

日期：

调解人员：

记录员：

日期：

日期：