

从配送骑手到社区“移动网格员”，巡隐患、助邻里、救险情……

这群骑手的订单自带备注“守护街巷”

奔跑的人



扫码看视频

何阳在配送顺丰同城订单。



一楼漏水起诉楼上五户 为何法院只判二楼赔偿



扫码看视频

一楼商铺天花板漏水，损失惨重，而楼上住户在给卫生间重新做了防水后拒绝赔偿，称漏水与其无关，受损商户把该栋二至六楼全部住户起诉到法院索赔。8月6日，记者从湖南省湘乡市人民法院获悉，该院审结了这起财产损害赔偿纠纷案，法院判决二楼业主赔偿全部损失8万余元。

一楼漏水受损，起诉楼上五户

2024年4月14日，湘乡市某灯具店的老板张某发现店内天花板大面积漏水，店里堆放的灯具、开关、水电材料的包装箱被水浸泡，地面一片狼藉，损失惨重。

因漏水位置正对楼上湘乡某公司的机房卫生间，张某当即联系该公司。几天后，湘乡某公司对卫生间进行维修，更换蹲便器排水管并重做防水处理。但当张某找到该公司要求赔偿时，该公司却称其使用的房间为机房，没有水源，漏水与他们无关。

协商无果，张某认为这栋楼的管道系统复杂，不能排除其他漏水点的可能，他将包含二楼该公司在内的二至六楼全部住户起诉到法院，要求他们承担本次漏水引起的损失。

法院判决二楼承担全部责任

法院经审理认为，民法典规定，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。本案漏水位置位于湘乡某公司卫生间正下方，该公司作为房屋使用人对其房屋内设施负有管理、维护义务，但其在事发前并未对卫生间做防水处理，致使卫生间积水经由楼板、墙体渗入一楼商铺，造成该灯具店财产损失，该公司作为直接侵权人应当承担赔偿责任。

庭审中，湘乡某公司称“使用的房间没有水源”，但未提供证据证明其房屋内部管道系统不存在残余水源，亦未证明漏水系由其他原因所致，法院对其抗辩理由不予采纳。

法院根据湘乡某公司的漏水成因鉴定申请，先后委托两家鉴定机构进行鉴定，但两家鉴定机构均以现场已重修、不具备勘查条件为由退回鉴定。因无证据证明三至六楼住户存在用水不当等情形，三至六楼住户无需对灯具店的损失承担民事赔偿责任。

法院据此判决湘乡某公司赔偿该灯具店各项损失8.7万余元。一审宣判后，湘乡某公司不服判决，上诉至湘潭市中级人民法院。湘潭中院二审驳回上诉，维持原判。该判决现已生效。

法官介绍，在日常生活中，因楼上漏水造成的纠纷并不少见。如果无法确定具体责任人，法院会根据证据来判断各方是否存在过错。房屋使用人对自己房屋内的设施负有管理义务，一旦因疏于管理导致他人受损，就要承担赔偿责任。同时，主张权利的一方也要注意保护现场，进行证据固定，及时拍照、录像收集证据，并及时告知漏水住户，避免损失进一步扩大。

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 魏灿
通讯员 田英姿 蒋慧婷 伍嘉珊

“小何，这几天怎么没来跑单？”8月6日上午10时，长沙银鸿社区一栋安置房前，70多岁的王奶奶远远看见何阳，拿着几个橘子递给他。几个月前，老人家门口有颗钉子松动，何阳顺手帮她重新固定。从那以后，老人就对何阳有了惦记。

一年前，何阳从益阳老家来到长沙，成为一名顺丰同城骑手。一年后，他依托社区“小鸿队”平台，化身流动的“移动网格员”，巡隐患、助邻里、救险情。一次次驻足、一回回伸手相助，他慢慢走进社区，也收获了城市归属感。

■文/图/视频 三湘都市报全媒体 见习记者 宋科铖

熟悉的不只是路线，还有越来越多的人

清晨，随着手机订单提示音响起，何阳便开始一天的配送工作。“多劳多得，一天最少骑一两百公里。”从银盆岭到观沙岭，从望月湖到坡子街，再到湘江边，一年多里，他跑遍了辖区的每一条道路。

跑得久了，哪栋楼住着独居老人，哪条路容易积水，哪里井盖破损……这些原本与配送无关的细节渐渐成为他留意的事。渐渐地，辖区居民主动和他打招呼，不少老人记住了他的名字，商户遇见他也会递上一瓶水。“我慢慢感觉到，自己送出的不只是一份份订单，更是人与人之间沉甸甸的信任。”

加入“小鸿队”，让奔跑有了新的意义

去年夏天，银鸿社区面向骑手招募志愿者组建“小鸿队”，何阳第一时间报名加入，“加入‘小鸿队’，我第一次感受到，善意并非孤军奋战，而是可以汇聚成合力。”

骑手在配送途中发现护栏倒塌、井盖缺失、道路破损、飞线充电等安全隐患，只需拍照发到工作群，社区、派出所、交警等部门便会第一时间联动处理。“最快十几分钟就有人回应，基本24小时内都能处理完。”

银鸿社区党总支书记杨帆介绍，骑手每天穿梭在街头巷尾，是天然的“移动网格员”，“能第一时间发现问题、反馈问题，这是社区治理的重要补充力量”。

如今，“小鸿队”已有80余名稳定成员。巡查隐患、文明劝导、帮扶老人、防汛巡逻……骑手们送单途中“顺手而为”的一件件小事，汇聚成为基层治理的新生力量。

一次次伸手相助，让他被更多居民记住

一年时间，何阳对社区的感情悄然发生改变。一件件不起眼的小事，让何阳和社区之间建立起一份难以言说却真切可感的联结。

社区一名老人曾因楼道路滑而摔倒，何阳和队友们利用空闲时间清扫楼道、铲除青苔、搬运杂物。“我们在前面干活，老人就在后面送水、送零食，像对待自家孩子一样。”

去年秋天，何阳在居民楼下等待接单，突然发现二楼一户居民家中不断冒出白烟。他立即联系房东拿到密码锁密码，同时在“小鸿队”工作群呼叫附近骑手支援，并组织楼内居民紧急疏散。几分钟后，几名骑手带着灭火器赶到。从发现火情到控制火势，仅用了15分钟。“当时没时间想害不害怕，一心只想阻止火势蔓延。”接受过消防和应急救援培训的何阳说，“遇上这种事情首先就是保持冷静，再加上‘小鸿队’的快速联动机制，才能在最短时间集结救援力量。”

一份归属感，让他爱上了这座城市

来长沙之前，何阳对长沙的印象只停留在“网红城市”。成为骑手、加入“小鸿队”后，他开始真正走进这座城市。冬天，社区送来手套、暖手袋；盛夏，发放防暑物资；参与志愿服务，还能兑换生活用品、获得荣誉激励；社区的居民也总会惦记，他今天有没有来跑单……

顺丰同城长沙、武汉山姆云仓负责人黄文斌告诉记者：“‘小鸿队’带给骑手的，不仅是一次次志愿服务，更是一种身份认同。成立‘小鸿队’后骑手内部的氛围都有了变化，大家觉得自己不仅是配送员，也是社区治理的一分子。”

“很多人觉得骑手只是一座城市的过客。”何阳感慨，“但加入‘小鸿队’之后，我觉得自己真正融入了这里。”

车轮不息，善意不止。日复一日穿梭在城市街巷，何阳与众多“小鸿队”骑手早已不只是奔波谋生的配送从业者，更是守护邻里、扎根基层的城市微光。