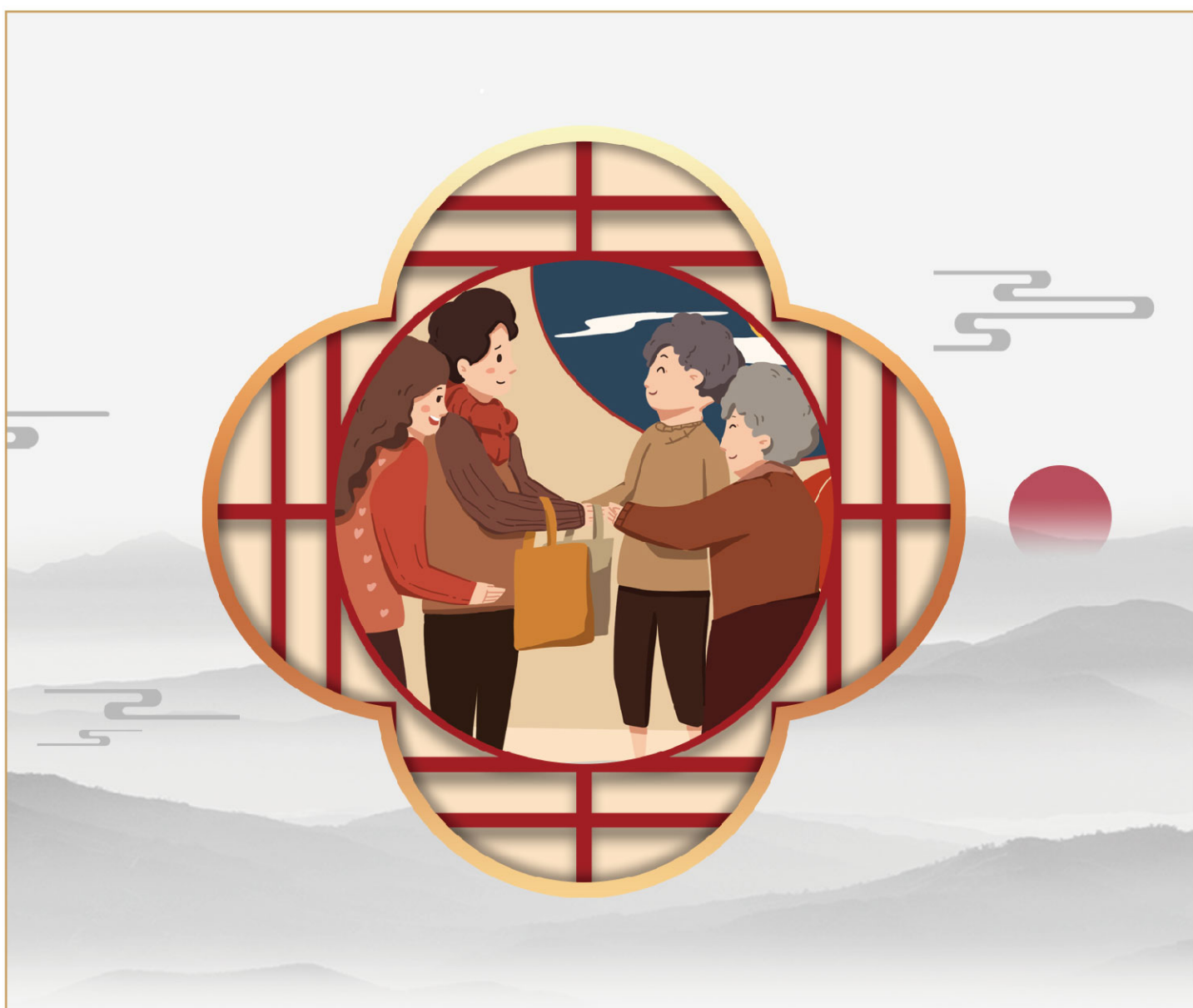


上海市长宁区人民调解协会



长宁人民调解
CHANGNING MEDIATION

期
刊



2018 下半年

目录

CONTENTS

● 关于通报表扬全市人民调解工作先进集体和先进个人的决定	01
● 【新时代典型】马路娣：用真情解民忧，让调解暖民心	08
● 从专业法官到“布衣法官”，《法制日报》走进全国十大人民调解专家陈凤英的“江湖”	11
● 【陈凤英的“江湖”】16名飞行员集体跳槽，是她止住了这一“辞职潮”	16
● 【陈凤英的“江湖”】她因怀孕被辞退，满心希望继续留用，陈凤英却劝她“散了吧”	19
● 【陈凤英的“江湖”】“讨薪案”背后另有隐情，她从蛛丝马迹中查明真相	22
● 【陈凤英的江湖】“明虾两吃”引发婚宴闹剧，她帮大家找回折了的“面子”	25
● 【陈凤英的江湖】春节前夕激情讨薪，她上演“奥特曼神技”	28
● 坚持发展“枫桥经验”长宁人民调解工作再出发	31
● 进博会中的新“老娘舅”——人民调解也有大作为	33
● 古北社区涉外法律服务“专注‘老外’的特色法律服务模式”	37
● 平安英雄候选人 陈凤英——“专业服人、真诚感人”展现布衣法官的调解艺术	42
● 《上海市行业性专业性人民调解规则》	44
● 长宁一桩房屋征收案历经两代调解员	49

主动公开

上海市司法局

沪司发〔2018〕91号

关于通报表扬全市人民调解工作 先进集体和先进个人的决定

各区局：

近年来，在市委、市政府和市委政法委的领导下，本市各级司法行政机关、广大人民调解组织和人民调解员认真贯彻落实党的十九大精神，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，按照中央、本市关于加强人民调解工作的决策部署，深入推进人民调解组织、队伍、制度、业务和保障能力建设，大力排查化解社会矛盾纠纷，涌现出一大批人民调解工作先进集体和先进个人，为维护人民群众合法权益、促进社会和谐稳定、服务经济社会发展作出了重要贡献。

为表扬先进，激励士气，充分发挥先进典型的模范带动和示范引领作用，推进新时代人民调解工作创新发展，市司法局决定，对浦东新区大团镇东大居委人民调解委员会等 100 个全市人民调解工作先进集体、浦东新区老港镇人民调解委员会调解员孙玉亭等 200 名全市人民调解工作先进个人予以通报表扬。希望受到表扬的先进集体和先进个人珍惜荣誉、再接再厉，不断取得新的成绩。

全市司法行政系统要认真学习、广泛宣传受到表扬的先进集体和先进个人的好经验、好做法、好作风，继续扎实工作，开拓进取，勇于担当，不断提高人民调解工作质量和水平，为推动上海人民调解工作走在全国前列、为上海建设“五个中心”作出更大的贡献。

- 附件：1. 全市人民调解工作先进集体名单（100个）
2. 全市人民调解工作先进个人名单（200名）



抄送：司法部办公厅、司法部基层司。

上海市司法局办公室

2018年7月4日印发



附件 1

全市人民调解工作先进集体名单

(100个)

浦东新区

浦东新区大团镇东大居委人民调解委员会
浦东新区司法局南汇新城司法所
浦东新区司法局三林司法所
浦东新区司法局航头司法所
浦东新区合庆镇人民调解委员会贤明调解工作室
浦东新区司法局洋泾司法所
浦东新区祝桥镇人民调解委员会
浦东新区司法局川沙司法所
浦东新区高行镇人民调解委员会“两个委托”调解工作室
浦东新区司法局金桥司法所
浦东新区司法局新场司法所
浦东新区司法局泥城司法所
浦东新区司法局高东司法所
浦东新区康桥镇周康居委人民调解委员会
浦东新区司法局周家渡司法所
上海市证券、基金、期货业纠纷人民调解委员会

浦东新区道路交通事故民事损害赔偿纠纷人民调解委员会
浦东新区知识产权纠纷人民调解委员会

徐汇区

徐汇区司法局漕河泾司法所
徐汇区枫林路街道人民调解委员会
徐汇区司法局龙华司法所
徐汇区司法局徐家汇司法所
徐汇区司法局长桥司法所
徐汇区医患纠纷人民调解委员会

长宁区

长宁区江苏路街道人民调解委员会李琴工作室
长宁区北新泾街道人民调解委员会
长宁区联合人民调解委员会信访纠纷人民调解工作室

普陀区

普陀区人民调解协会
普陀区医患纠纷人民调解委员会
普陀区万里街道人民调解委员会
普陀区曹杨新村街道人民调解委员会
普陀区长风新村街道中江居委人民调解委员会

静安区

静安区医患纠纷人民调解委员会
静安区劳动争议纠纷人民调解委员会

静安宝山路街道人民调解委员会
静安区芷江西路街道人民调解委员会
静安区彭浦镇人民调解委员会
静安区静安寺街道人民调解委员会

虹口区

虹口区司法局北外滩司法所
虹口区人民调解协会
虹口区司法局欧阳路司法所
虹口区司法局曲阳路司法所

杨浦区

杨浦区人民调解协会
杨浦区医患纠纷人民调解委员会
杨浦区知识产权人民调解委员会
杨浦区司法局殷行司法所
杨浦区司法局平凉路司法所

黄浦区

黄浦区工商联（商会）民商事人民调解委员会
黄浦区豫园市场人民调解委员会
黄浦区医患纠纷人民调解委员会

闵行区

闵行区古美路街道平吉二村居委人民调解委员会
闵行区司法局华漕司法所

闵行区司法局梅陇司法所
闵行区新虹街道人民调解委员会
闵行区浦锦街道景舒苑一居委人民调解委员会
闵行区人民调解协会
闵行区涉访纠纷人民调解委员会
上海市莘庄工业区人民调解委员会
闵行区莘庄镇人民调解委员会
闵行区司法局吴泾司法所

宝山区

宝山区医患纠纷人民调解委员会
宝山区庙行镇馨康苑居委人民调解委员会
宝山区顾村镇沈杨村人民调解委员会
宝山区月浦镇人民调解委员会
宝山区淞南镇淞南六村居委人民调解委员会
宝山区大场镇新华居委人民调解委员会
宝山区罗泾镇陈行村人民调解委员会
宝山区张庙街道人民调解委员会

嘉定区

嘉定区安亭镇人民调解委员会
嘉定区嘉定镇街道人民调解委员会
嘉定区新成路街道人民调解委员会
嘉定区司法局叶城司法所

嘉定区劳动争议人民调解委员会

嘉定区医患纠纷人民调解委员会

金山区

金山区人民调解协会

金山区司法局朱泾司法所

金山区亭林镇人民调解委员会访调对接工作室

金山工业区恒信居委会得民人民调解工作室

松江区

松江区联合人民调解委员会

松江区岳阳街道通波居委会人民调解委员会

松江区中山街道人民调解委员会

松江区泗泾镇江川路居民委员会“和风细雨”调解工作室

松江区司法局新浜司法所

松江区永丰街道玉乐居委会人民调解委员会

青浦区

青浦区盈浦街道人民调解委员会王老师工作室

青浦区徐泾镇宅东居委会人民调解委员会

青浦区交通事故争议人民调解委员会

青浦区夏阳街道人民调解委员会驻派出所人民调解工作室

青浦区金泽镇人民调解委员会

奉贤区

奉贤区人民调解协会

奉贤区医患纠纷人民调解委员会

奉贤区奉城镇人民调解委员会

奉贤区司法局金汇司法所

奉贤区西渡街道闸园居委人民调解委员会

崇明区

崇明区医患纠纷人民调解委员会

崇明区道路交通事故人民调解委员会

崇明区司法局港西司法所

崇明区堡镇人民调解委员会

崇明区三星镇人民调解委员会

崇明区绿华镇人民调解委员会

附件 2

全市人民调解工作先进个人名单

(200名)

浦东新区

孙玉亭 浦东新区老港镇人民调解委员会调解员

黄 海 浦东新区高桥镇人民调解委员会调解员

秦 静 浦东新区周浦人民调解委员会调解员

王永明 浦东新区三林镇人民调解委员会调解员

顾明虎 浦东新区北蔡镇人民调解委员会调解员

谢文倩 浦东新区司法局曹路司法所副所长

黄诞福 浦东新区唐镇虹四村人民调解委员会主任

徐定千 浦东新区川沙新镇人民调解委员会定千调解工作室主任

宋学华 浦东新区万祥镇万兴村人民调解委员会调解员

冯玉龙 浦东新区司法局陆家嘴司法所

周 蓉 浦东新区南码头路街道临沂七村居委人民调解委员会调解员

苏建国 浦东新区上钢新村街道上钢十村居委人民调解委员会调解员

封 磊 浦东新区司法局潍坊新村司法所所长

戴周峰 浦东新区司法局花木司法所所长

孙凯民 浦东新区浦兴路街道金泽苑居委人民调解委员会主任

李露德 浦东新区惠南镇人民调解委员会调解员

刘 琪 浦东新区司法局金杨新村司法所所长

周 刚 浦东新区张江镇劳动村人民调解委员会主任

张慎初 浦东新区沪东新村街道人民调解委员会调解员

郑少兰 浦东新区塘桥街道塘桥居委人民调解委员会主任

张菁菁 浦东新区祝桥镇人民调解委员会调解员

潘 磊 浦东新区大团镇金园村人民调解委员会主任

赵 敏 浦东新区东明路街道人民调解委员会调解员

祝勤官 浦东新区泥城镇人民调解委员会调解员

乔建光 浦东新区书院镇余姚村人民调解委员会主任

闵串华 浦东新区宣桥镇人民调解委员会调解员

严 虹 浦东新区消费者权益保护人民调解委员会调解员

陆 翔 上海市金融消费纠纷人民调解委员会副主任

刘勤芹 上海国际旅游度假区人民调解委员会调解员

翟华丽 浦东新区工商联民商事纠纷人民调解委员会调解员

张 炯 浦东新区医患纠纷人民调解委员会调解员

孟繁丽 浦东新区交通事故人民调解委员会调解员

潘益旗 浦东新区医患纠纷人民调解委员会调解员

孙 晔 浦东新区物业管理纠纷人民调解委员会副主任

徐汇区

狄正庆 徐汇区天平街道人民调解委员会调解员
丁和平 徐汇区劳动争议人民调解委员会调解员
韩登登 徐汇区消费者权益保护委员会人民调解委员会调解员
江少屏 徐汇区湖南路街道人民调解委员会调解员
梁 莺 徐汇区联合人民调解委员会调解员
刘巍嵩 上海市旅游纠纷人民调解委员会调解员
陆雅萍 徐汇区虹梅路街道桂林苑居委人民调解委员会调解员
罗艳红 徐汇区华泾镇人民调解委员会调解员
倪曙敏 徐汇区斜土路街道调解委员会调解员
潘立红 徐汇区康健街道人民调解委员会调解员
史良燕 徐汇区华泾镇人民调解委员会调解员
王景春 徐汇区田林街道人民调解委员会调解员
徐佩琴 徐汇区医患纠纷人民调解委员会调解员
叶孝同 徐汇区住宅小区物业纠纷人民调解委员会调解员
朱梅珍 徐汇区凌云路街道人民调解委员会调解员

长宁区

王 冠 长宁区司法局程家桥司法所
倪柏庆 长宁新华街道法华人民调解服务中心调解员
陈 敏 长宁区联合人民调解委员会驻一中院调解工作室调解员
戴瑞骅 长宁区天山路街道人民调解委员会调解员
楼玉芳 长宁区联合人民调解委员会调解员

莫 平 长宁区医患纠纷人民调解委员会调解员
李 红 长宁区新泾镇人民调解委员会调解员
浦亚萍 长宁区华阳路街道人民调解委员会调解员
崔树栋 长宁区仙霞新村街道人民调解委员会调解员
金梦卿 长宁区虹桥街道人民调解委员会调解员

普陀区

梁冬英 普陀区人民调解协会会长
梁 云 普陀区人民调解协会秘书长
李建军 普陀区联合人民调解委员会主任
杨新宁 普陀区医患纠纷人民调解委员会调解员
陈雪兰 普陀区劳动争议人民调解委员会主任
陶彩娣 普陀区联合人民调解委员会驻检察院人民调解工作室调解员
还 静 普陀区石泉路街道人民调解委员会主任
陈德芳 普陀区长征镇人民调解委员会主任
成 建 普陀区长风新村街道人民调解委员会主任
陈智琴 普陀区万里街道人民调解委员会主任

静安区

王震义 静安区天目西路街道华康居委人民调解委员会主任
张 圣 静安区北站街道人民调解委员会副主任
吴颜斌 静安区共和新路街道人民调解委员会副主任

邵开俊 静安区大宁路街道人民调解委员会调解员
童 立 静安区联合人民调解委员会陆金弟人民调解工作室调解员
戴旭娇 静安区临汾路街道场中路 1011 弄居委人民调解委员会主任
黄 鹤 静安区司法局曹家渡司法所
朱德成 静安区江宁路街道永乐居委会调解主任
韩慧琳 静安区石门二路街道人民调解委员会副主任
沈丹锋 静安区司法局南京西路司法所

虹口区

曹瞿国 虹口区旧改基地人民调解委员会
汤爽君 江湾镇街道沽源路居委人民调解委员会
王俊强 虹口区人民调解协会
王 薇 虹口区司法局凉城新村司法所
徐立山 四川北路街道人民调解委员会
张蓓蓓 虹口区司法局广中路司法所
郑 雷 嘉兴路街道香港丽园居委人民调解委员会

杨浦区

蔡军舰 杨浦区司法局延吉新村司法所所长
倪文勇 杨浦区司法局江浦路司法所所长
马祥飞 杨浦区司法局五角场司法所所长
徐家胜 杨浦区司法局大桥司法所所长

刘晶晶 杨浦区人民调解协会秘书长
王立夏 杨浦区联合人民调解委员会调解员
钟美芳 杨浦区人民调解协会理事
徐夏林 杨浦区联合人民调解委员会调解员
蒋小兰 杨浦区四平路街道人民调解委员会调解员
魏 璐 杨浦区定海路街道人民调解委员会调解员

黄浦区

江汉础 黄浦区外滩街道人民调解委员会调解员
严伟琦 黄浦区淮海中路街道人民调解委员会调解员
陈建丽 黄浦区老西门街道人民调解委员会调解员
姚晓蕾 黄浦区瑞金二路街道延中居委人民调解委员会调解员
茆爱华 黄浦区半淞园路街道车中居委人民调解委员会调解员
王佳伟 黄浦区司法局五里桥司法所所长
严立新 黄浦区司法局豫园司法所所长
王踰雄 黄浦区司法局小东门司法所副所长
唐绮芳 黄浦区司法局南京东路司法所副所长
付玉洁 黄浦区司法局打浦桥司法所

闵行区

曹丽莉 闵行区司法局虹桥司法所副所长
陈金忠 闵行区虹桥镇房地物业纠纷人民调解委员会调解员
范满春 闵行区交通事故人民调解委员会调解员
黄伟强 闵行区司法局梅陇司法所专职干部

李慧英 闵行区江川路街道人民调解委员会调解员
李文静 闵行区司法局七宝司法所专职干部
钱明权 闵行区浦江镇房地物业纠纷人民调解委员会调解员
盛建华 闵行区劳动人事争议人民调解委员会调解员
王 艳 闵行区联合人民调解委员会调解员
徐安江 闵行区浦锦街道房地物业纠纷人民调解委员会调解员
薛 瑾 闵行区司法局颛桥司法所科员
颜向东 上海市莘庄工业区申莘新村二居委会人民调解委员会主任

余志扬 闵行区司法局马桥司法所科员
张爱征 闵行区古美路街道房地物业纠纷人民调解委员会调解员
张学军 闵行区颛桥镇银都苑一居委人民调解委员会调解员

宝山区

鲍建龙 宝山区联调委劳动争议调解工作室调解员
杨秀芬 宝山区联合人民调解委员会商事纠纷调解工作室调解员
毛晓兵 宝山区司法局高境司法所
陈忠贤 宝山区庙行镇共和家园人民调解委员会调解员
倪 敏 宝山区顾村镇大唐花园居委人民调解委员会主任
竺冬森 宝山区司法局月浦司法所所长
费丽红 宝山区罗店镇罗南居委人民调解委员会主任

盛妮娜 宝山区司法局杨行司法所专职干部
刘 莹 宝山区淞南镇华浜二村居委人民调解委员会调解员
陈洁新 宝山区司法局大场司法所专职干部
陈良琴 宝山区罗泾镇合建村人民调解委员会调解员
崔袁青 宝山区吴淞街道海滨二村第二居委人民调解委员会调解员
吕春芳 宝山区张庙街道通河一村居委人民调解委员会调解员
杨 群 宝山区友谊路街道人民调解委员会驻公安派出所调解工作室调解员

嘉定区

王兴明 嘉定区华亭镇人民调解委员会调解员
周利民 嘉定区江桥镇人民调解委员会调解员
朱晓卿 嘉定区菊园新区人民调解委员会调解员
唐建平 嘉定区马陆镇人民调解委员会调解员
曹 敏 嘉定区南翔镇瑞林社区人民调解委员会调解员
刘 霞 嘉定区外冈镇人民调解委员会调解员
侯根娣 嘉定区劳动争议人民调解委员会工作室调解员
庄光远 嘉定区劳动争议人民调解委员会工作室调解员
吴 蔚 嘉定区人民调解委员会调解员
吴 云 嘉定区徐行镇人民调解委员会调解员
潘接娣 嘉定区真新街道人民调解委员会调解员

金山区

赵秋亚 金山区人民调解协会秘书长
黄诚毅 金山区司法局山阳司法所所长
凌 云 金山区司法局吕巷司法所主任科员
陈海忠 金山区枫泾镇人民调解委员会调解员
杨冬冬 金山区金山卫镇八字村人民调解委员会调解员
李欢军 金山区漕泾镇护塘村人民调解委员会调解员
俞继风 金山区张堰镇人民调解委员会调解员
马琴珍 金山区石化街道人民调解委员会调解员
金建玲 金山区医患纠纷人民调解委员会调解员
蒋轶心 金山区联合人民调解委员会调解员

松江区

谈增强 松江区道路交通事故损害赔偿纠纷人民调解委员会调解员
黄丽莉 松江区小昆山镇陆家埭村人民调解委员会调解员
陆培红 松江区洞泾镇人民调解委员会调解员
杨菊娣 松江区车墩镇人民调解委员会调解员
奚国强 松江区佘山镇人民调解委员会调解员
候金光 松江区方松街道安琪花苑居委会人民调解委员会调解员
姜凌洁 松江区九亭镇青春居委会人民调解委员会调解员
顾周丽 松江区九里亭街道朗庭居委会人民调解委员会调解员
周碧芳 松江区新桥镇人民调解委员会调解员

吴春风 松江区泖港镇腰泾村人民调解委员会调解员
郑靖霞 松江区司法局叶榭司法所

青浦区

徐新云 青浦区朱家角镇人民调解委员会驻张巷工作室调解员
王海荣 青浦区盈浦街道人民调解委员会调解员
戴伟军 青浦区司法局香花桥司法所
沈明敏 青浦区交通事故争议人民调解委员会负责人
金忠华 青浦区重固镇人民调解委员会调解员
钱春蕾 青浦区练塘镇浦南村人民调解委员会调解员
衣建兰 青浦区白鹤镇人民调解委员会调解员
郁纪根 青浦区华新镇人民调解委员会调解员
赵伯华 青浦区赵巷镇人民调解委员会驻派出所调解员
周 佩 青浦区徐泾镇人民调解委员会驻西虹桥社管中心调解室调解员
朱正兴 青浦区司法局夏阳司法所

奉贤区

王 群 奉贤区消保委人民调解委员会副主任
赵安青 奉贤区司法局柘林司法所
吴明官 奉贤区司法局海湾司法所所长
张亦弛 奉贤区司法局奉浦司法所
陈华杰 奉贤区司法局海湾旅游区司法所负责人
金永辉 奉贤区庄行镇马路村人民调解委员会主任

张 杰 奉贤区南桥镇育秀三居人民调解委员会主任
沈勤红 奉贤区奉城镇塘外村人民调解委员会主任
张文明 奉贤区青村镇桃园村人民调解委员会主任
朱建洲 奉贤区四团镇五四村人民调解委员会调解员
陈国华 奉贤区金海社区屠家村人民调解委员会调解员

崇明区

袁汉民 崇明区庙镇地区人民调解委员会调解员
王绪明 崇明区中兴镇地区人民调解委员会调解员
杨邦昌 崇明区房产物业纠纷人民调解委员会调解员
刘 琳 崇明区司法局向化司法所所长
张纪涛 崇明区司法局城桥司法所所长
费顺昌 崇明区竖新镇人民调解委员会调解员
何其荣 崇明区中兴镇人民调解委员会调解员
樊 敏 崇明区城桥镇人民调解委员会调解员
徐秀明 崇明区港沿镇人民调解委员会调解员
胡文龙 崇明区东平镇桂林居委人民调解委员会调解员
吴祖香 崇明区陈家镇裕西村人民调解委员会调解员

【新时代典型】

马路娣：用真情解民忧，让调解暖民心

—— 编者按 ——

“秉承初心·逐梦前行”，他们是上海市最具代表性的司法行政先进人物。6月28日-7月7日，“上海市司法局”微信公众号将陆续展播“**人民群众最满意的新时代上海司法行政人**”第二批社会类候选人的故事和事迹。谁才是您最满意的新时代上海司法行政人，请动手手指，在7月8日-11日为第二批社会类候选人投上您最宝贵的一票。

社会类

马路娣/
北新泾社区马路娣调解中心人民调解员

个人宣言/
用真情解民忧，让调解暖民心



马路娣，上海市长宁区北新泾社区马路娣调解中心负责人，她在社区人民调解工作岗位上十余年，始终坚持克己奉公、真情付出、无私奉献，全心全意为社区居民和企业服务，依法维护当事人的合法权益，是百姓身边的知心顾问，也是社区企业不可或缺的帮手。在十余年的工作过程中，以过硬的专业知识，暖心的服务方式，赢得荣誉无数，先后获得全国人民调解能手、上海市三八红旗手、上海市劳动模范、上海市社会治安综合治理先进个人、长宁区优秀共产党员、长宁区社会组织领军人物等称号。在她的带领下，调解中心获得了全国巾帼文明岗、上海市优秀人民调解委员会、上海市司法行政工作先进集体、上海市工人先锋号、上海市“五一”劳动奖状、长宁区“两新”组织五星级党组织等荣誉。

刻苦钻研，睿智突破 \ 甘当百姓信服调解大姐



针对当前社会矛盾凸显、复杂、多发，人民调解工作领域日益多元化的情况，基层人民调解组织被赋予了更多的职能。作为一名司法调解窗口的“老运动员”，马路娣却从不放松自身学习，经常利用业余时间，认真学习专业法律知识，带着问题向法官、律师请教，不断钻研调解业务技巧，不断拓宽调解业务的知识面；定期参与区司法局和街道司法所组织的实务培训，不断提高自身业务水平。

正是在她这种坚持以人为本的工作理念，认真负责的工作作风的带领下，社区司法调解窗口为居民提供的法律服务水平不断提高，很多社区中的难题、瓶颈问题，在她的情理结合、不懈努力下得以成功化解，得到了广大社区百姓的信服和尊重。

真情付出，依法维权 \ 为民排忧解难百姓点赞





来窗口求助的，有子女不孝晚年生活不幸的白发老人；有遭遇家庭暴力身带伤痕的中年妇女；有辛苦工作却拿不到报酬的务工人员……面对这些带着问题和苦恼而来的当事人，她总能热情接待，耐心聆听，用温暖的目光安抚他们的焦虑；她尊重事实，注重调查，用专业的分析理清案件的来龙去脉；她以理服人，循循善诱，用通俗易懂的语言解释复杂的法律关系；她以德服人，不偏不倚，用公正平和赢得当事人的信赖。

执着追求，甘于奉献 \ 平凡岗位成就百姓英雄

马路娣平均一年要调处纠纷200多件，接待居民法律咨询1000多件，她收到的锦旗和表扬信塞满了整整一个橱柜。为了窗口的工作，为了居民每一次求助都能得到满意的服务，她付出了许多汗水，无数个夜晚、双休日，她都坚守在岗位。比如为一名刑释解教人员能顺利回乡安置，协助其向原单位提出补偿，帮迁户口并作担保，帮助看房购房，让他老有所居……这样的例子太多太多，作为一名人民调解员，她时时处处心里装着群众的利益，这种奉献精神让她在人民调解这个平凡的岗位上作出了不平凡的成绩，得到广大居民的真心认可，成为百姓心中真正的英雄。

作为一名共产党员，马路娣时时处处以党员的标准要求自己，她思想作风正派，为人谦虚，模范遵守各项规章制度。作为社区司法调解窗口的负责人，她带领自己的团队以优质服务满足居民的法律需求，为社区的和谐稳定发光发热！



从专业法官到“布衣法官”，《法制日报》 走进全国十大人民调解专家陈凤英的“江湖”



手里随时拿着计算器、调解卷宗、老花镜，走路风风火火，遇到麻烦事，总喜欢用手拍拍额头……这就是现年63岁的陈凤英，上海市长宁区的一名人民调解员，今年6月1日，她因出色的表现和骄人的业绩被司法部聘为全国十大人民调解专家。



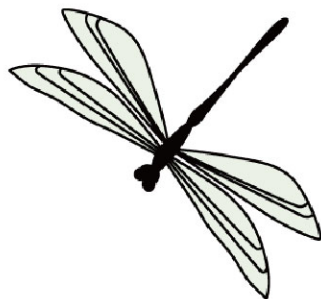
▲ 司法部部长傅政华与全国十大人民调解专家合影（右二为陈凤英）

陈凤英退休前是长宁区人民法院劳动争议合议庭的审判长，退休后成为一名人民调解员，是长宁区司法局和长宁区人民法院联合人民调解委员会驻法院调解窗口负责人。8年来，她共成功调解各类案件4417件，涉及劳动争议、房屋买卖、民间借贷、法定继承等多个领域，成功率高达98%。

那么陈凤英在退休后的短短八年间，如何从一位“专业法官”华丽转身成为一名“布衣法官”，又如何从一位普通的人民调解员成长为全国人民调解专家，她手里到底有着怎样的“两把刷子”？

近日，《法制日报》记者多次走进她的工作和生活，翻开尘封的案卷，探寻她的工作秘诀和处世之道。

从“多判少调”到“只调不判”



这是一个仲夏的中午，天气格外炎热，窗外知了聒噪个不停，调解室里三个女人和一个男子争吵不休。

“爸生前这套房子，我们也有继承权，房产证上不能只写你一个人名字。”年纪大一点的中年妇女嚷着说。

“妈，你不能就这样，手心手背都是肉。”年纪小一点的中年妇女也不甘示弱。

陈凤英听得头皮有些发麻。她仔细阅读了遗嘱，然后加重语气说：“你们都静静，听我说说。根据遗嘱和现行法律规定，其中的确有1/8的房产，三位女儿具有继承权。”

她接着说，你们如果相信我，这事儿好调解，如果不行只能走诉讼渠道，但你们要知道，诉讼有风险，而且结果可能还是一样。

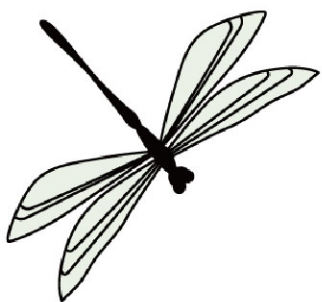
“换成在法庭上，看他们这么吵，我只要查清事实，就可以直接作出判决。”陈凤英告诉记者，但作为调解员，就不能光进行合法性判断，同时还得兼顾合理性与合情性。

在陈凤英的调解生涯中，曾经有19个医院护工到法院起诉劳务派遣公司，一方说自己全天候上班，加班工资是《劳动法》所赋予的；另一方则说，护工额外接业务，和公司无关。

“这案子不是单一的用工关系，两边各有理。”陈凤英说。

为此，她主动联系区卫生局、区劳动仲裁院，讨教专业知识，了解行业背景，最终她对护工的诉请作出了清晰的核算。

“从法官到人民调解员，工作环境变了，原本庄严的法庭变成了普通调解室，气场大打折扣；工作方式也变了，原本‘多判少调’，而现在‘只调不判’，所以更应该懂得依法调解、以理服人、以情动人。”陈凤英说，还有一个更重要的变化是法官手中有司法权力，而人民调解员没有，那就只能想办法整合资源，借助外力，最终让老百姓握手言和，案结事了。”更重要的变化是法官手中有司法权力，而人民调解员没有，那就只能想办法整合资源，借助外力，最终让老百姓握手言和，案结事了。”



从“单一选手”到“多能选手”

采访中，陈凤英向记者讲述了一件讨薪案子，案件涉及35名工人，他们被一家劳务公司派到一家餐饮公司上班，劳务公司拖欠了几个月的工资。

当时看着他们焦虑的神情，陈凤英深感同情，她没有耽搁，第一时间拨通了劳务公司的电话，老总一听是法院打来的，语气一下子就缓和了。

“工资确实拖欠了，原因是最近资金紧张……对，同意调解，我们愿意全额支付，只是给我们几天时间……好的，我马上过去，调解协议可以签掉。”老总在电话里诚恳地说。

当工人得到这个消息后，都很高兴。但就在这个时候，陈凤英捕捉到一个细节：其中一个工人嘀咕了一句，“老总来了会不会穿帮？”

“穿帮？”陈凤英心里咯噔一下。后经核实，原来餐饮公司早给劳务公司支付了员工工资，但后来又迫于讨薪压力，另外又拿出一笔钱来垫付给了员工。

“这个事情还真是挺后怕的，当时要是不明就里，后果不堪设想，不但闹出大笑话，还直接影响调解的公信力。”陈凤英深有体会地说，“当一名人民调解员就得眼观六路、耳听八方，错过一个细节有可能全盘皆输，还有可能酿成大错。”

在尘封的案卷中，记者还找到了一个颇具传奇色彩的故事，这是一个春节放假前一天的“激情讨薪”案。当时在调解现场，由于双方当事人情绪激动，其中一方随手抄起一个玻璃杯就扔了过去。眼看着杯子就要砸到对方身上，陈凤英说时迟那时快伸手一挡，玻璃杯应声而落，在地上被摔得粉碎。

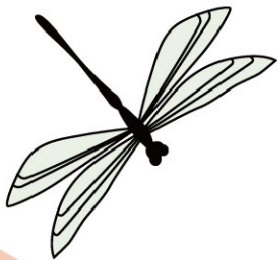
事后，她也颇感后怕，那个玻璃杯要是砸伤了人，矛盾激化尚且不说，自己作为现场的调解员，无法向组织和当事人交代。

陈凤英开玩笑说，当人民调解员真的不容易，除了是一名具有法律专业素养的“布衣法官”外，还得是一名“业余演员”，是“福尔摩斯”，更得是万能的“奥特曼”。

她说，八年的调解生涯，自己练就了一些在法官岗位上无法练就的本领。

比如说，为了能够走进当事人心里，打开他们的心结，她特意考取了全国二级心理咨询师证书，厚厚的心理学书本，她花了两个月，硬是啃了下来，一次考过，与此同时她还学会了心理疏导技术，为那些有心理障碍的当事人做好及时疏导；为了能够用传统美德故事引导、感染当事人，她又特地阅读了众多中国传统经典作品。

而这一切，让这位从法官成长起来的人民调解员，具备了“多能选手”的素养，成为老百姓敬佩的“知心阿姨”。



从“法言法语”到“群众语言”



陈凤英把自己如何做好人民调解工作的心得体会总结为“陈氏调解心得”

除了计算器、调解卷宗和老花镜，陈凤英还随身携带一包餐巾纸。她说，这是随时给当事人准备的，他们有时痛哭流涕，有时唾沫横飞，一张餐巾纸既可以表示尊重，也能有效缓解他们紧张或激动的情绪。

就拿那个“激情讨薪”案来说，当事人在离火车发车前三个小时找到她，鼻涕眼泪一大把，说是老板不但不给工资，还打了她。

陈凤英又是倒水，又是递餐巾纸，硬是让当事人冷静了下来，才问清原委。

陈凤英算了算时间，觉得可以在她回家过年的最后一刻帮她把工资要回来，然后就向领导申请要了车，专门赶到浦东，问老板拿到了工资，然后又在火车启动前20分钟把她安全送到火车站。

陈凤英深感欣慰地告诉记者，“尽管离上车只有20分钟时间了，这位当事人硬是拉着我的手不放，说回去就给我立‘长生牌’，最后还是我一把把她推进了候车室。”

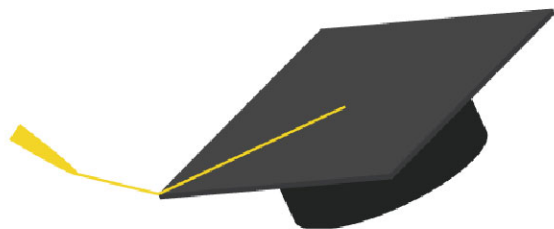
她说，自己当法官时，人越多越亢奋，而当人民调解员时，人越多则越紧张。因为以前作为审判长，坐在高高的审判长位置上，掌握着至高无上的审判权力，具有独一无二的气场，人越多气场越大；而现在作为人民调解员，老百姓就在我身边，你如果不学会和他们打交道，就没法做到公平公正处事。

她解释说，做好人民调解工作，**一要具备政治敏感性和法律专业性**，既能够主动适应新形势需要，为维护社会政治稳定发挥更大作用，还能在法律规定的基础上，充分运用法律专业知识，灵活运用各种方法和途径化解矛盾纠纷；**二要少说法言法语，多说群众语言**。人民调解员如果总是以一副高深莫测的面容示人，就无法与群众打成一片，无法取得群众的理解和支持，调解工作也就成了镜中花、水中月。**三要善于换位思考，多替人着想**。唯有换位思考，才能进一步了解问题的深层次原因，才能明确病灶之所在；多替人着想，才能走进当事人心里，获得他们的共鸣，这样才能事半功倍。**四要掌握心理学知识，善于心理疏导**，只有这样才能了解当事人藏在心底深处的想法和意图，处理好敏感问题，在最短的时间里找到矛盾纠纷症结所在，找准化解双方矛盾纠纷的平衡点。

结束采访时，陈凤英乐呵呵地告诉记者，不论是当法官，还是当人民调解员，自己要做就是多替党和政府分忧，多帮人民群众解忧，这是她多年来作为一名法律人的初心，即便现在被聘为全国人民调解专家，这个初心也是不能忘记的。

■ 为保护当事人隐私，本文涉及姓名、地名均为化名。

【陈凤英的“江湖”】16名飞行员集体跳槽，是她止住了这一“辞职潮”



编者按

她退休后由一名专业法官成为一位“布衣法官”，8年来，共成功调解各类案件4417件，涉及劳动争议、房屋买卖、民间借贷、法定继承等多个领域，成功率高达98%。

她就是全国十大人民调解专家、上海市长宁区司法局和长宁区人民法院联合人民调解委员会驻法院调解窗口负责人陈凤英。近日，《法制日报》记者通过寻访当事人，翻开尘封的案卷，去还原那些真实感人的调解故事，写成了《“布衣法官”陈凤英的江湖》系列报道。



“当年上海市第一例飞行员离职跳槽案还记得吗？”诉调中心主任出现在陈凤英办公室时，显得有些讳莫如深。

“当然，案子敏感嘛。”陈凤英说。

“怎么样？再发挥发挥余热和特长？”主任还是卖着关子。

陈凤英立刻警觉了起来：“又有案子来了？”

“是的，不只一个，是32个案件，16名飞行员状告航空公司，航空公司又反诉飞行员，你得有心理准备，不好弄啊！”

陈凤英深知飞行员离职案件非常敏感，当年审判的时候就是顶住巨大压力才依法作出判决。

第二天，16名飞行员齐刷刷地来到诉调对接中心，本不宽敞的调解室被挤得满满当当。

“自由择业权是法律所赋予的，我们要离职，他们不能不放啊！”

“现在既不让离职，也不让上岗，我们只拿着上海市最低工资，时间长了日子怎么过！”

飞行员们虽然人多，但并不嘈杂，良好的职业素养让这群男人有着非常沉稳的性格。这一点让陈凤英非常欣赏，她说，“你们可能不知道我曾经是一名法官吧？上海第一起飞行员离职跳槽案就是我判的。”听她这么一说，飞行员们纷纷投来敬佩的眼神。

“这样吧，你们如果相信我，就选一个代表和我对接，其他人回去耐心等待，我会尽早给你们一个交待。”

吴震，高高大大，轮廓分明，申请离职前他是一名机长。他被众人推举为与陈凤英对接的代表。

“大姐，国营航空公司给我们的年薪非常有限，只有民营航空公司的三分之一，这是我们打算离职的主要原因。”吴震说，“原东家提出让我们赔偿几百万的培训费和飞行经历费，新东家也愿意出，现在再这样卡着我们没有道理啊。”

对此，陈凤英甚为理解和同情，但作为调解员，她深知没那么简单，纠纷背后一定还有巨大的隐情，自己面对的将是一个非常敏感的烫手山芋。而且她也明白要处理好这样的纠纷，必须把控好平衡之术。

陈凤英连续约了几次，航空公司都因各种原因没有赴约。深秋的上海天气已经转凉，秋风吹过，金黄的梧桐叶纷纷扰扰地飘过头顶。陈凤英的心情却无法轻松起来，她被这个案子压得有些喘不过气来。

这一天，她再也等不住了，给航空公司去了电话后直接骑着自行车找上门去。航空公司人事干部刘大军看着她满头大汗的样子，被深深感动。

“阿姐，这么多飞行员一起离职跳槽，严重影响正常飞行任务，要是这次全部放他们走，后面就会形成示范效应，以后不仅我们，其它国有航空公司也会受到波及，不能放啊！”

陈凤英有些明白背后的隐情了。她问：“那现在既不让放又不让飞，也不是件事吧？要不先让他们飞起来？”

“不行不行，我们不能冒这个风险，飞行员岗位可不比普通岗位，他们既然心生去意，又和我们打着官司，怎么还能让他们上岗？万一发生意外谁也担不起这个责。”

陈凤英这下明白了，原来不让这些飞行员上岗是这个原因。



那到底该怎么办呢？谈话一时间陷入僵局。突然，陈凤英用手拍拍脑门问：“你们航空公司按照正常的人才流动，一年允许多少人离职？”

“10人，这是《飞行员流动管理办法》规定的，年均流动人数不得超过1%，我们总共有1000余名飞行员，按比例只能是10人。”

听刘大军这么一说，陈凤英眼睛一亮，追问道：“你看这样行不行？要不先放10人，其他的再考虑。”

“阿姐啊，现在提出申请离职的有16人啊，你说让谁先走？”

谈话再次陷入僵局。

“对，对……你看这样成不成？”陈凤英再次用手拍拍脑门道：“考核计分，用这个办法给他们排序……”

刘大军的眼睛为之一亮：“阿姐，这个办法好！不过你知道，我们国有航空公司出台制度是很严谨的，我们需要时间，你能不能想办法稳住那些准备离职的飞行员？”

陈凤英想了想说：“可以，但你们要抓紧时间，否则我也没辙。”

此后两个多月，陈凤英陷入焦灼的等待中，这些飞行员几乎隔天就给她打电话询问进展情况，她也只能在电话中尽量做好安抚工作。还有人不知道通过什么途径得到了她家地址，经常在她下班的时候等在楼下。

就在大家都快失去耐心的时候，这天刚刚上班刘大军就打来了电话，“阿姐，经过层层论证和审批，新办法终于出台了！”

陈凤英大喜过望，事不宜迟，当天下午就把双方叫在了一起作调解。刘大军带来了新出台的飞行员离职考核制度，同时还带来了16名飞行员的离职考核排名。

此后一切进展顺利。一周后，所有32个案子都撤诉了，排在前面的10名飞行员顺利离职，而剩下的6名则再次上岗飞行，等待着来年的离职排名。

一年后的一天，她在外面办完事后回单位，发现一个高高大大的男人等在门口，仔细一看，原来是那个飞行员代表吴震，一年前他离开了国有航空公司，到一家民营航空公司继续当他的机长。

“阿姐，我想起诉离职，这家民营企业没有完全兑现承诺，达不到预先谈好的年薪标准，你看行吗？”吴震说明来意。

陈凤英听了有些不高兴了，她说：“这山看着那山高，何时是个头？我劝你一句，好好安心工作吧。你也不想如此频频跳槽，以后还有哪家单位会要你，到时就是搬起石头砸自己的脚。”

吴震低下了头，脸涨得通红……

调解手记：

从表面看，这一系列案件就是指向单一的劳动争议案件，只要严格按照劳动法和相关法律规定作出判断即可。但作为人民调解员，必须具备政治敏感性和大局意识，必须搞清楚其中利害冲突和深层次原因，唯有如此，才能像老中医那样，通过望闻问切，弄清病因后药到病除，才能为维护社会政治稳定、营造平安和谐的社会环境发挥更大作用。

■（文中当事人皆为化名）

—— 编者按 ——

今天刊发第二篇：一次“劝离不劝合”的调解。

不舒服啊，没问题吧？”陈凤英担心地问。

“布衣法官”陈凤英的江湖

[illegible]

“不好意思，让你们久等了，一大早就感觉不舒服，去医院做了检查，耽误了些时间。”王娟有些愧疚。

“你看看，她都这样了，还怎么来上班，万一出了事谁来负责？”公司代理人有些嘀咕。

“你还好意思说，明明是你们看我老婆怀孕，找的借口开除她。”王娟的丈夫有些愤怒。

但双方显然还是非常克制的，估计怕刺激到王娟。

陈凤英心里很不是滋味，等双方平静些以后，就把双方分别安排到不同调解室，背靠背做工作。

其实案子到法院之前，双方就已经经过劳动争议仲裁，仲裁的结果是维持劳动关系，但用工单位不服，就起诉到了法院。

调解室里，王娟小声抽泣，丈夫、婆婆在一旁唉声叹气，一家三口，相对无言。

“无权无势，他们仗势欺人，您可要帮帮我们，唉！”婆婆打破僵局，长长叹了口气。



陈凤英迟疑一会儿，然后问：“早上检查的结果怎么样？”

“医院说，有先兆流产的迹象……”王娟的泪水又往外流。

陈凤英皱了皱眉说，“作孽啊！依照法律规定，维持劳动关系是没问题的，但你们有没有想过这样的一条路？”她故意顿了顿，环视了三个人一眼。

“什么路？”王娟丈夫有些迫不及待。

“就是解除合同。”

“那不行。”

“这或许对你更好。”陈凤英看着王娟说。

“不行，我们来这里是想让您帮我们主持公道，您怎么也和我们一起欺负我。”王娟幽幽地说。

“王娟，你有没有想过，现在你回去上班，如果有人故意刁难你，或者给你穿小鞋，会是什么感受，你不为自己着想，也要为肚子里的孩子考虑，万一有个三长两短怎么办？”

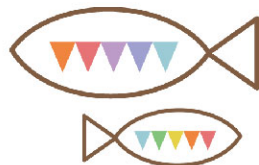
一家三口再次陷入沉默。

“不过你们放心，即便解除了劳动关系，经济补偿方面我一定会为你们据理力争。”

“我们问了律师，解除劳动关系补偿很低……”婆婆说出了心里话。

“我会帮你们尽量争取，该有的一分不能少！”

……



“我已经劝服了王娟，她愿意解除劳动关系。”陈凤英来到另一间调解室如实告诉公司代理人。

“真的？他们同意了？”公司代理人又惊又喜。

“解除劳动关系可以，但除了协商解除劳动合同的经济补偿金外，孕妇生育后的休产假补贴也要一并结算。”

“这个……恐怕不行……”

“你换位思考一下，王娟如果是你的妹妹，你忍心看着她大着肚子被开除，一分钱都拿不到吗？”

公司代理人有些不好意思：“那让我们再考虑一下吧。”

两天后，陈凤英接到双方电话，都表示愿意调解，但对具体补偿金额却没能达成一致。

陈凤英拿着计算器，按照王娟的实际工资以及上海市生育保险规定，一笔笔核算孕妇应该获得的经济补偿。空白的A4纸写满了5张，双方电话打了不下10次，终于确定了补偿金额。

调解再次启动，过程却是异常地顺利，公司当场就支付了劳动补偿金，双方握手言和。



一年后的一天，陈凤英忙完工作正准备歇口气，突然有人找上门来，这不是王娟一家吗？

“阿姨，我们带孩子来看您了。”

“大胖小子，好可爱！”陈凤英从王娟手上接过了孩子，脸上洋溢着幸福的笑容……

调解手记：

有人说，人民调解就是“捣糨糊”，这句话只说对了一半，因为要就地解决矛盾纠纷就得灵活运用法、情、理各种手段，在法律上该是非分明的时候绝对不能含糊，而在讲情讲理的方面有时就得装装糊涂。在这起案件中，是聚是散，不能光从法律规定来判断，还得从实际出发，因为只有更多地了解群众的诉求和痛点，才能找到最佳方案。



■（文中当事人皆为化名）



【陈凤英的“江湖”】“讨薪案” 背后另有隐情，她从蛛丝马迹中查明真相

—— 编者按 ——

她退休后由一名专业法官成为一位“布衣法官”，8年来，共成功调解各类案件4417件，涉及劳动争议、房屋买卖、民间借贷、法定继承等多个领域，成功率高达98%。

她就是全国十大人民调解专家、上海市长宁区司法局和长宁区人民法院联合人民调解委员会驻法院调解窗口负责人陈凤英。近日，《法制日报》记者通过寻访当事人，翻开尘封的案卷，去还原那些真实感人的调解故事，写成了《“布衣法官”陈凤英的江湖》系列报道。

今天刊发第三篇：蝉鸣聒噪中她发现了“破绽”。

诉调中心的调解室原本就不大，35名讨薪工人的出现，立马把这里挤得水泄不通。

三伏天，外面烈日高照，蝉鸣喧嚣，令人颇为烦躁。

“大姐，你可要给我们做主。”

“他们真不要脸，拖欠工资还理直气壮。”

“我们要告他们。”……

相对于蝉鸣的聒噪，35名工人你一言我一语的争吵声更令人头疼。这种情形陈凤英并不陌生，她强压住心中的烦躁，等着这群人稍稍泄去些怒火。

“好了，你们静一静。”陈凤英适时地提高了声音，“你们人多话杂，事情说不清楚，我建议推选三名代表留在这里，其他人退到立案大厅里去。”

□ 本报记者 余东明
□ 本报实习生 李楠楠

蝉鸣聒噪中她发现了『破绽』

「布衣法官」陈凤英的江湖（三）

诉调中心的调解室原本就不大，35名讨薪工人的出现，立马把这里挤得水泄不通。
三伏天，外面烈日高照，蝉鸣喧嚣，令人颇为烦躁。
“大姐，你可要给我们做主。”
“他们真不要脸，拖欠工资还理直气壮。”
“我们要告他们。”

……
相对于蝉鸣的聒噪，35名工人你一言我一语的争吵声更令人头疼。这种情形陈凤英并不陌生，她强压住心中的烦躁，等着这群人稍稍泄去些怒火。

“好了，你们静一静。”陈凤英适时地提高了声音，“你们人多话杂，事情说不清楚，我建议推选三名代表留在这里，其他人退到立案大厅里去。”

工人们你看我，我看你，最后把目光聚集到了一位叫周志伟的工人身上。

“大姐，这是他们的欠条，现在钱一分都拿不回来。”周志伟说，他们原本与某劳务派遣公司签订了月工合同，后来根据统一安排，被派遣到一家餐饮公司工作，但辛苦了几个月，除了支取了一点生活费外，工资一直拖欠至今。

于是他们决定先由5人把劳务派遣公司告上法院，其他30人等判决后另作打算。法院在接到诉调后，将他们介绍到了诉调中心，希望陈凤英解疑难题，于是就有了开头一幕。

“我先和公司联系一下吧，如果可以调解就好了，不行的话还是只能通过诉讼解决。”听到陈凤英这么一说，周志伟和其他两名工人代表似乎有些失望，生怕这救命稻草就此失去。

拨通电话，劳务派遣公司的老总语气倒挺诚恳，他说：“工资确实拖欠了，原因是资金紧张……对，可以调解，我们愿意全额支付，只是给我们几天时间……好的，我马上过去，调解协议可以签订。”

现场的三名工人代表一直竖着耳朵听着，等到陈凤英拿出调解委托书让他们签字时，他们似乎一下子如释重负，三人同时站起来，急着想走出调解室，将好消息带给其他工人。

“老周，老总来了会不会穿帮？”就在他们快走出调解室的一刹那，其中一名工人代表在周志伟耳边嘀咕了一句。没想到却被陈凤英听到了。

“穿帮？”陈凤英心中琢磨了一下，什么情况？她心思飞快地转了起来，“对了，差点忘了跟餐饮公司了解一下情况。”

“拖欠的工资昨天就付清了。”餐饮公司老总在电话里明确回答。

“那他们怎么还来法院起诉？”

“这个工资其实是劳务派遣公司拖欠的，我们早就将费用支付给贵公司了，后来又工人闹到我们这里，没办法只能再拿出一笔钱垫付给他们。”

“什么？你们付了两次工资？”陈凤英此时似乎明白了真相，额头上渗出了薄薄的眼汗。

“这件事情有些复杂，现在他们都在这，请你们也赶紧来一趟，我们争取一次性把问题解决了。”听到陈凤英这么说，餐饮公司老总一口答应。

会议室里，三方坐定，周志伟和另外两位工人代表的声音明显弱了，而两位老总却一个劲地向陈凤英道谢。

桌子上摆放着一张劳务派遣公司的工资欠条和一张餐饮公司的工资签收单。

“周志伟，你先说说怎么办吧？”陈凤英问。

“大……大姐，我错了，我让周工撤诉吧。”周志伟一脸的惭愧，舌头有些打卷。

“两位老总，你们怎么说？”陈凤英接着问。

“既然他们都已经把工资都付了，我们就把餐饮公司支付的钱退了吧。”劳务派遣公司老总说。

“可以，我们没意见。”餐饮公司老总说。

就这样，一份三方协议形成了，看着他们三方相继签了字，陈凤英长长地舒了一口气。

此时夕阳早已西下，南风吹过，树叶发出轻快的“沙沙”声，蝉鸣似乎也累了，也许是随着陈凤英心情的舒缓，原本撕心裂肺的聒噪听起来似乎也平息了下来……

调解手记

调解结束，但也总指出了一些经验。在多年的法官生涯和人民调解工作中，我从未遇到过这样的“危机”，庆幸的是尽管天气炎热，蝉鸣聒噪，我并没有急躁，反而找到了隐藏在案件背后的秘密。我想，作为一名人民调解员，尤其要时刻保持清醒的头脑，不能被任何因素和内心情感所干扰，唯有如此，才能客观公正地判断问题，公正公平地处理问题，还当事人双方一个满意的结果。

（文中当事人均为化名）

工人们你看我，我看你，最后把目光聚集到了一位叫周志伟的工人身上。

Summer / 夏天

“大姐，你看这是他们欠条，现在钱一分都拿不回来。”周志伟说，他们原本与某劳务派遣公司签订了用工合同，后来根据统一安排，被派遣到一家餐饮公司工作，但辛苦了几个月，除了支取了一点生活费外，工资一直拖欠至今。

于是他们决定先由五人把劳务派遣公司告上法院，其他30人等着法院判决后再另作打算。法院在接到他们的诉讼后，将他们介绍到了诉调对接中心，希望陈凤英帮他们解决难题，于是就有了开头一幕。



“根据劳动合同，劳务派遣公司确实拖欠了你们工资。我先和他们联系一下吧，如果可以调解最好了，不行的话还是只能通过诉讼解决。”听到陈凤英这么一说，周志伟和其他两位工人代表似乎有些失望。

“大姐帮帮我们吧，最好能够调解解决，这样能省去很多麻烦。”三个人生怕这根救命稻草就此失去。

拨通电话，劳务派遣公司的老总一听是法院打来的电话，语气一下子就和缓了起来。

“工资确实拖欠了，原因是最近公司资金紧张……对，可以调解，我们愿意全额支付，只是给我们几天时间……好的，我马上过去，调解协议可以签掉。”老总在电话里诚恳地说。

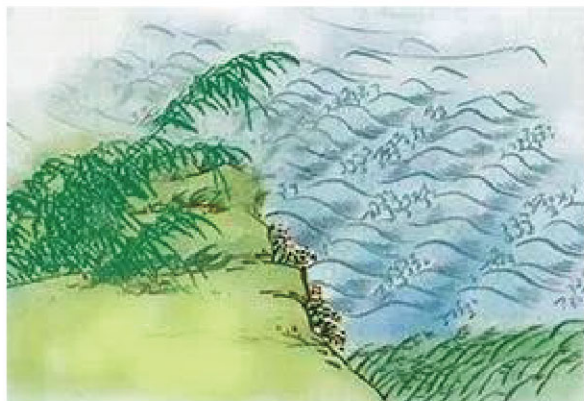
现场的三位工人代表一直竖着耳朵听，等到陈凤英拿出调解委托书让他们签字时，他们似乎一下子如释重负，三人同时站起来，急着想走出调解室，将好消息带给其他工人。

“老周，老总来了会不会穿帮？”就在他们快走出调解室的一刹那，其中一位工人代表在周志伟耳朵边嘀咕了一句。没想到却被陈凤英听到了。

“穿帮？”陈凤英心中咯噔了一下，什么情况？她心思飞快地动了起来，“对的，差点忘了，应该打个电话跟餐饮公司了解一下情况。”

“拖欠的工资昨天就付清了。”餐饮公司老总在电话里明确回答。

“那他们怎么还来法院起诉？”



“不清楚。哦！对了，这个工资其实是劳务派遣公司拖欠的，我们早按时将工资结给了他们公司，后来工人闹到我们这里，还停了工，到地铁站门口拉横幅。我们没办法，只能再拿出一笔钱垫付给他们。”

“什么？你们付了两次工资？”陈凤英到此时似乎明白了什么，额头上渗出了薄薄的细汗。



“这件事情有些复杂，现在他们人都在我这里，请你们也来一趟，我们争取一次性把这事情了了。”听陈凤英这么说，餐饮公司老总一口答应。

会议室里，三方坐定，周志伟和另外两位工人代表的神情明显蔫了，而两位老总却一个劲地向陈凤英道谢。

桌子上摆放着一张劳务派遣公司的工资欠条和一张餐饮公司的工资签收单。

“周志伟，你先说说怎么办吧。”陈凤英问。

“大……大姐，我错了，我让他们撤诉吧。”周志伟一脸的羞愧，舌头有些打卷。

“两位老总，你们怎么说？”陈凤英接着问。

“既然他们已经把工资都付了，我们就把餐饮公司支付的钱退了吧。”劳务派遣公司老总说。

“可以，我们没意见。”餐饮公司老总说。

就这样，一份三方协议形成了，看着他们相继签了字，陈凤英长长地舒了一口气。

此时夕阳早已西下，清风吹过，树叶发出轻快的“沙沙”声，鸣蝉似乎也累了，原本撕心裂肺的聒噪声终于渐渐平息了下来……

调解手记：

调解结束，但也总结出了一些经验。在多年的法官生涯和人民调解工作中，我从来没遇到过这样的“危机”，庆幸的是尽管天气炎热，蝉鸣聒噪，我并没有犯浑，反而找到了隐藏在案件背后的秘密。我想，作为一名人民调解员，尤其要时刻保持清醒的头脑，不能被任何因素和内心情感所干扰，唯有如此，才能客观全面地判断问题，公正公平地处理问题，还当事人双方一个满意的结果。



■（文中当事人皆为化名）



【陈凤英的江湖】“明虾两吃”引发婚宴闹剧，她帮大家找回折了的“面子”

——编者按——

她退休后由一名专业法官成为一位“布衣法官”，8年来，共成功调解各类案件4417件，涉及劳动争议、房屋买卖、民间借贷、法定继承等多个领域，成功率高达98%。

她就是全国十大人民调解专家、上海市长宁区司法局和长宁区人民法院联合人民调解委员会驻法院调解窗口负责人陈凤英。近日，《法制日报》记者通过寻访当事人，翻开尘封的案卷，去还原那些真实感人的调解故事，写成了《“布衣法官”陈凤英的江湖》系列报道。

今天刊发第四篇：“明虾两吃”引发婚宴闹剧。

02

综合新闻

双延伸破除壁垒共促改造

温州瑞安法院携手司法所落地共融共促六年

温州瑞安法院携手司法所落地共融共促六年

双延伸破除壁垒共促改造

温州瑞安法院携手司法所落地共融共促六年

双延伸破除壁垒共促改造

温州瑞安法院携手司法所落地共融共促六年

双延伸破除壁垒共促改造

温州瑞安法院携手司法所落地共融共促六年

双延伸破除壁垒共促改造

温州瑞安法院携手司法所落地共融共促六年

双延伸破除壁垒共促改造

温州瑞安法院携手司法所落地共融共促六年

双延伸破除壁垒共促改造

天蒙蒙亮，陈凤英就悄然起床了。“怎么起这么早？”尽管动作很轻，还是把老伴惊醒了。“你睡你的，我去海鲜市场逛逛。”“太阳西边出来了，要给我买海鲜打牙祭啊？”老伴半开玩笑地问。

市场里人头攒动，空气中弥漫着独有的海鲜味。“大明虾怎么卖？”陈凤英一摊一摊地问，却并不买，很多摊主都投来异样的眼神。

一大早来海鲜市场，并不是她一时心血来潮，头一天刚刚从立案庭转过来一个因“明虾两吃”引发的服务合同纠纷。陈凤英在约好双方第二天调解后，就决定先要弄清明虾的价格。

上午九点，薛柯出现在了调解室的门口，头发蓬乱，胡子拉碴，眼袋黑黑的，显然长时间没睡好觉。



“妈，小晴，你们来了。”薛柯对着随后赶到的岳母和妻子打了声招呼，神情中流露出讨好的样子。

“哼。”岳母转过了身，连正眼也没瞧他一下，小晴站在一边，显得有些尴尬。

陈凤英从案卷中了解到，半个月前，薛柯和小晴的婚礼安排在了A酒店，这个酒店素以高档奢华闻名。然而就在婚宴接近尾声时，岳母突然发现自己“钦定”的主菜“大明虾两吃”没有上。酒店经理随后答复说，这道菜事前就已经从菜单里被划掉了。

薛柯平时本来就是一个节俭之人，岳母由此认定是女婿太过抠门，折了她的面子，于是当着一众亲朋好友把他好好地训斥了一顿。

然而薛柯却认为自己根本没有划掉“大明虾”，是酒店疏忽造成的，于是一场婚礼变成了一场闹剧，从吵闹到动手，直至双方都拨打了110，才算告一段落。

当天晚上，妻子就被岳母带回了娘家。薛柯恼怒万分，半个月来多次找酒店理论，要求退回一半婚宴费用，被拒绝后又去区市场监管局投诉，在得知酒店的餐饮服务证照过期的情况后，又以无照经营欺诈消费者为由把酒店告到法院，要求全额退婚宴费用。

看着薛柯和妻子形同路人的样子，陈凤英既觉得好笑，又觉得难受。



待到双方落座，陈凤英便开始主持调解。

“事情闹到今天这地步，酒店必须全额退款！”薛柯黑着一张脸，率先表达了自己的想法。

“薛先生，您是不是想钱想疯了？”经理不无讽刺地回应。

陈凤英从案卷中抽出那张原始菜单说：“‘大明虾’这道菜多次被划划改改，整张菜单被涂改得面目全非，这是引发纠纷的关键。你们对此怎么看？”

薛柯说：“我承认当时的确很犹豫，所以涂改较多，但酒店出错终究是事实。”

“我们承认有责任，但他的索赔要求实在是太过分了，我们无法满足。”酒店经理说。



紧接着，陈凤英把双方安排到了不同调解室，开始背靠背做工作。

陈凤英对薛柯说：“这是服务合同纠纷，你要索赔精神损失费于法无据。另外，酒店餐饮证照不全是事实，但不符合‘商业欺诈’的要件，所以你起诉本身是有问题的。”

薛柯听了非常失望，但还是坚持说：“如果不能全额退款，一半最起码要退。”



“我一早去海鲜市场看过了，大明虾30元左右一只，算上加工费和酒店利润，也不会超过80元一只。你索赔的金额不符合实际情况，得饶人处且饶人吧！”听陈凤英这么一说，薛柯和他岳母明显软下来了，也不再坚持退一半的意见了。

“我再找酒店说说吧，尽量帮你们多争取点。”陈凤英说。

酒店经理一听薛柯不再坚持全额退款后，似乎看到了希望。但陈凤英说：“一道菜乱了一场婚礼，大家将心比心，要是发生在你身上会是什么感受？”

酒店经理无言以对。

“这样吧，你们尽量多补偿点，全当是给这对新人的贺礼，大家握手言和，让坏事变好事，怎么样？”陈凤英紧紧地盯着酒店经理。

酒店经理迟疑了一会儿，终于点了点头……

待到双方签完调解协议送走酒店经理，陈凤英又把岳母和薛柯两口子留了下来，“小薛，给岳母道声歉吧，这事情主要责任在你。男人要稳重为好，遇事不要冲动，对待家人更要如此。”

陈凤英又对岳母说：“我们都是做父母的人，都希望自己的孩子幸福，小两口和和睦睦才叫好，你就原谅他吧，让他们今天就回新家。”

等到送走薛柯一家子，陈凤英突然想起来，早上光顾着问大明虾价格了，啥也没买回来。这不，老伴还在家里等着她买回海鲜打牙祭呢！

想到这里，她无奈地笑了笑。



调解手记：

这起纠纷的根本原因在于“面子”二字，“大明虾”让丈母娘折了面子，丈母娘又让女婿折了面子。于是体现在案件上变成了巨额赔偿。因此，解铃还须系铃人，从面子上折了，再从面子上找回来。有了这个做底子，问题也就迎刃而解了。



■（文中当事人皆为化名）

【陈凤英的江湖】春节前夕激情讨薪，她上演“奥特曼袖技”

——编者按——



她退休后由一名专业法官成为一位“布衣法官”，8年来，共成功调解各类案件4417件，涉及劳动争议、房屋买卖、民间借贷、法定继承等多个领域，成功率高达98%。

她就是全国十大人民调解专家、上海市长宁区司法局和长宁区人民法院联合人民调解委员会驻法院调解窗口负责人陈凤英。近日，《法制日报》记者通过寻访当事人，翻开尘封的案卷，去还原那些真实感人的调解故事，写成了《“布衣法官”陈凤英的江湖》系列报道。

今日刊发最后一篇：春节前夕的“激情讨薪”

“大姐，帮帮我，他们不但不付我工资，还打我。”刘梅撸起袖子，指着几处淤青向陈凤英哭诉，“您看看，这里还有这里，都被打伤了，您要给我做主。

春节长假前一天，街上挂满了红灯笼，到处洋溢着春节的喜庆，行人步履匆匆，都想早点回家准备过年。这时已是下午4点，陈凤英把手头的材料整理整理就准备下班了。然而，就在这时，刘梅出现了。

刘梅的讨薪案子是前一天递进来的，立案庭法官第一时间就把材料转给了陈凤英，由于离过年时间紧，陈凤英便和刘梅说好等春节过后给她想办法调解，没想到刘梅还是来了，而且还被打伤了。

“我买了晚上7点半的火车票回家，本来想在走之前再去讨要一下试试，结果……”刘梅是安徽人，此前在浦东一家公司做保洁，被欠下了两个月的工资。

刘梅的遭遇让陈凤英有些恼火。她掰着手指头算了算，离开车还有不到三个多小时时间，她想试试，能否在最后一刻帮刘梅要回工资。

“她现在在我这里，你要知道恶意欠薪是要追究刑事责任的，更何况你还打了她。你自己看着办吧？”陈凤英拨通了公司老总的电话，语气颇为严厉。

这人一听是法院打来的电话，神情一下子就紧张了起来。他回答说，“我又没说不给她钱，她骂我了，让我很生气，我才把她赶走的。”

“那你同意调解吗？同意的话，我帮你们说和说和，你把工资付了，她也好回去过个安心年。”陈凤英趁热打铁。

“可以的，你让她来拿吧。”老总迟疑了片刻，答应了。

放下电话，陈凤英就让刘梅赶紧去公司拿工资。就在刘梅快要出门的一刻，她又叫住了她：“等等，还是我陪你跑一趟吧。”她在想，自己一起去的话，一来可以当场把调解手续办完，二来万一双方又言语不和，动起手来，自己也好当场喝止。

于是，她又开始盘算，怎样才能最快把事情办了，不耽搁刘梅上火车。“主任，这里有件急事，具体情况来不及说了，请允许派车送我们到浦东……”这是陈凤英退休当了人民调解员后第一次申请用公车。

来到公司楼下，陈凤英并没有急着上楼，而是沿着大楼转了一圈，然后和驾驶员刘师傅说，“老刘，请您帮忙在这道后门守一下，万一有人想从这里溜走，你要想办法拦住。”这是她一路上苦思冥想设计好的方案。

“你……你好，还……还真来了。”看到陈凤英带着刘梅进了办公室，老总

略感意外。他说：“我以为你只是说说的，吓吓我而已，我都准备下班走了。”

说着他从抽屉里拿出一个信封随手扔在了办公桌上。显然这个动作刺激了刘梅，她咧嘴就骂：“你这个流氓，你以为我是要饭的……”说着就随手抄起一个玻璃杯扔了过去。

眼看着杯子要砸到老总身上，陈凤英说时迟那时快伸手一挡，玻璃杯应声而落，在地上被摔得粉碎。

这个意外完全超出了陈凤英预想的计划，她当场脸就憋得通红，呵斥道：

“刘梅，你这是什么意思？你是来调解的还是来打架的？”

“对……对不起……”刘梅哑然了。

“你看看，你看看，这就是个泼妇，之前就是因为她上来就骂，我才叫人把她赶出去的。”老总火气也上来了。

“你也消消火，一个大男人，别跟一个小女子一般见识。过年了，碎碎（岁岁）平安吧。”陈凤英拿过信封交到了刘梅手中，“点点。”

经过这么一闹，双方平静了下来，签完调解协议，老总主动伸出了手：“刘梅，对不起，新年快乐！”

“你也新年快乐！”刘梅幽幽地说。

“老刘，请‘依法’加快速度，刘梅要赶着回家过年呢，别误了火车！”一路上陈凤英半开玩笑地催促着刘师傅



“大姐，我和家里人一辈子都感谢您，一辈子都记住您的恩德。”虽然离开车只有20分钟时间了，但刘梅拉着陈凤英的手久久不放。

“去吧，去吧，以后遇到事情千万不要这么冲动，记住啊！”陈凤英一把将刘梅推进候车厅，就在她转身的一刹那，陈凤英分明看到刘梅滑落的两行泪水。

调解手记：

我为自己3小时里的决断和处置既感庆幸又感后怕，庆幸的是虽然时间如此紧张，但终于帮刘梅要回了工资，还顺利地送她上了火车后怕的是那个玻璃杯万一砸伤了人，矛盾激化不说自己在现场也无法向领导和当事人交待。这起案件让我明白，不论是在判断案情的真实客观方面，还是在调解方式方法的决断方面，都需要具备快速机智的反应能力，因为对于一名人民调解员来说，解决问题的机会窗口非常短暂，稍纵即逝。



■（文中当事人皆为化名）

坚持发展“枫桥经验” 长宁人民调解工作再出发

——长宁区区委常委、区委政法委书记张磊率队赴黑龙江省大庆市
学习考察社会矛盾纠纷多元化解工作

以人民为中心的“4543”大庆人民调解模式被誉为新时代黑龙江版的“枫桥经验”，已经成为全国司法行政工作学习的焦点。为进一步坚持发展好“枫桥经验”，积极打造长宁人民调解工作升级版，8月14日至17日，区委常委、区委政法委书记张磊率队赴大庆市考察学习社会矛盾纠纷多元化解的经验和做法，区司法局党委书记陆奇峰、区司法局副局长崔莉霞、区信访办副主任朱强华和司法局相关职能科室、部分街镇党工委书记、司法所长及区人民调解协会有关人员共18人参加了考察。

考察组先后前往大庆市人民调解中心（大庆市信访法律服务中心）、大庆市公共法律服务中心（大庆市司法局）、高新区信访矛盾调处中心（高新区司法局）、龙凤区司法局兴化司法所和杜蒙县一心乡司法所，通过实地参观、听取介绍、座谈交流、查阅台账的“看、听、谈、阅”方式，全面了解学习“4543”大庆模式的精髓。



为做好新时代的社会矛盾纠纷多元化解工作，大庆市司法局在坚持发展“枫桥经验”、坚持为了群众、依靠群众、坚持自治法治德治相结合、坚持重在预防、坚持党建引领的思想指导下，着力构建以人民调解为基础的社会矛盾纠纷多元化解格局，积极打造“纵向贯通四级平台、横向互联五方力量、四化标准定纷止争、三重保障固本强基”的“4543”工作模式，做到“积极防、主动调、盯紧事、用好法”，小矛盾在基层调解，大难题有平台支撑，实现矛盾不上交，最大限度把矛盾解决在基层，化解在萌芽。同时依托各级公共法律服务平台，引入律师、公证员等第三方社会力量参与访调对接工作，着力化解诉讼法等群众最关注的疑难复杂纠纷，取得良好的政治效果、法律效果和社会效果。

考察组还与大庆市司法局开展了深入座谈调研。座谈会上，首先观看了“大庆市人民调解工作专题片”，随后大庆市司法局局长刘勇专题通报了大庆近年来围绕坚持发展“枫桥经验”，在社会矛盾纠纷多元化解、访调对接、公共法律服务体系建设等方面的探索创新。考察组就工作中碰到的困惑做了互动交流。

最后长宁区委常委、区委政法委书记张磊在总结讲话中高度肯定了“大庆模式”对长宁人民调解工作的启发借鉴意义，同时对今后长宁的司法行政工作及人民调解工作提出了“三个变”的工作要求：

一、阵型要变。要改变公安“110”、信访维稳冲在前面的现状，人民调解工作要跨前作为，力争把稳定工作和平安建设防线前移。

二、重心要变。公共法律服务各类力量

要下沉社区和居委，切实发挥好司法所、派出所、律师事务所三结对、185个居委法律顾问、街镇（居委）公共法律服务站（室）作用，让全社会共享精准、普惠、便捷的“家门口”法律服务。

三、策略要变。坚持单兵作战向多元参与转变，在党委政府支持下，整合各方资源，调动社会力量全维参与矛盾纠纷的化解。

长宁结合区域特点探索出以人民调解为基础、多元调解力量相衔接、区域资源整合联动的“1+2+3+X”的大调解体系，实现了矛盾纠纷化解“系统、联动、有效”的社会治理效果。下阶段长宁的人民调解工作将以此次考察学习为契机，在坚持发展“枫桥经验”基础上，在机制创新、制度深化、举措完善和队伍建设等方面再探索、再出发，积极打造具有持久续航优势的长宁人民调解工作升级版。



进博会中的新“老娘舅”

——人民调解也有大作为

——提起“老娘舅”，大家首先想到的大概都是走街串巷化解邻里矛盾、家庭纠纷的居委会大爷、大妈形象。

可你们知道吗？在首届进博会法律服务团中，除了专业的涉外律师、资深公证员和鉴证专家外，还活跃着一支平均年龄35岁，100%拥有大学本科学历、掌握多国语言的精英人民调解员队伍。下面，就让我们随机走访几位，听听他们的故事。

翟华丽

“刚做调解时，同学朋友都说我疯了，年纪轻轻去做‘老娘舅’。”

翟华丽大学时学的是日语专业，毕业后又专门到日本学习了一年，回国之后从事过日语教学和翻译工作。机缘巧合，2012年翟华丽转行进入浦东新区专业人民调解中心，一干就是六年。谈到刚转行时遭遇的种种非议，翟华丽仍然记忆犹新。



“现在啊，他们早就把我当成专业人士了，有什么法律问题都第一时间问我，有矛盾纠纷也是首选通过调解解决。”翟华丽已经是东方调解中心商调部驻外高桥法庭工作点的负责人，今年以来主持调解了149个民商事纠纷，调解成功率超过95%。

“这几天走访了几十家日本展商，宣传介绍进博会法律服务工作”，谈到参与进博会法律服务团的感受，翟华丽难掩激动，“太自豪了，人民调解越来越高大上。”

孙立达

虽然正式入职只有1年，但90后的孙立达已经是调解经验颇丰的“资深娘舅”了。

原来，孙立达毕业于上海政法学院人民调解专业，而且早在毕业前一年，就已经在浦东新区专业人民调解中心实习了。“我和翟华丽是同事，也是老搭档了”，孙立达去年正式入职后的第一项任务，就是和翟华丽一起着手组建浦东新区专业人民调解中心驻六里法庭工作点，“真的是从无到有，特别有成就感。”



孙立达现在是调解中心驻周浦法庭工作点的负责人，也是迪士尼调委会的人民调解员，今年以来主持调解了138个民商事纠纷，调解成功率达93.5%。“前段时间网上炒得火热的迪士尼‘摸臀’事件，就是我们这里成功调处的”，孙立达笑着说，“这次在进博会，我也运气爆棚，有幸和全国人民调解专家陈凤英老师一起成功调处了一件参展商和交易团之间的采购纠纷，双方都特别满意”。民调解专家陈凤英老师一起成功调处了一件参展商和交易团之间的采购纠纷，双方都特别满意”。

史良燕

在做人民调解员之前，法科出身的史良燕曾经做过5年律师。

2014年，她的父亲在处理一起群体性纠纷过程中，操劳过度而突然离世。史良燕被父亲留下的工作日志所感动，毅然辞去律所工作，转身成为一名“老娘舅”，现在她已经是华泾镇人民调解委员会主任了，今年又被评为上海市人民调解先进个人。

“能在全市三万多名人民调解员中被选中参与服务进博，真的非常幸运，也非常骄傲”，谈到这次参与进博会法律服务团，史良燕说，“服务展商的过程，也给了我们一次很好的学习机会。如果明年还能服务进博，我想我会做得更好”。

民调解专家陈凤英老师一起成功调处了一件参展商和交易团之间的采购纠纷，双方都特别满意”。

蒋黎清

“以前从来没想到过，‘老娘舅’也能这么专业”，英语专业毕业的蒋黎清谈到人民调解时一脸惊叹，“我们闵行调解中心就分了知产调解、医患调解、物业调解、环境调解等12个部门。”

虽然是英语专业八级，但蒋黎清还不能从事调解业务，“听说浦东还有金融和商事调解。做调解可是门大学问，我要学的太多了”。

在这次进博会法律服务团中，蒋黎清的英语派上了大用场，几天下来她拜访了几十家展商，介绍上海的法律服务和人民调解。“我现在特别希望能够早点出师，独立做调解案件，成为一名真正的人民调解员。”



陈凤英

“我一个人至少把团队平均年龄拉高了5岁”，陈凤英幽默地说。

现年63岁的陈凤英曾任长宁区人民法院劳动争议庭审判长，退休后成为一名人民调解员。今年6月，因出色表现和骄人业绩，陈凤英被司法部聘为全国十大人民调解专家。

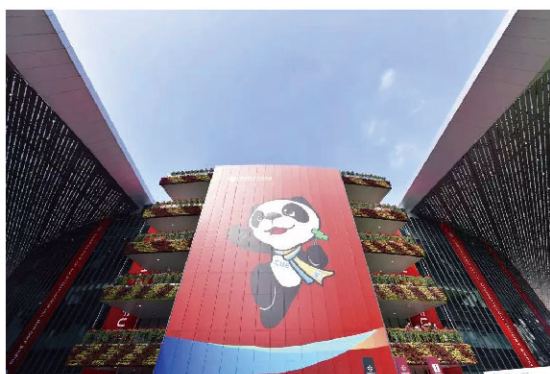
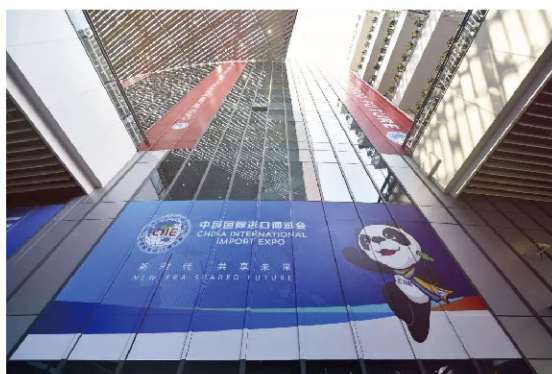
这次参与进博会法律服务团，陈凤英也不负众望，带领年轻的调解员孙立达一起成功调处了一件参展商和交易团之间的采购纠纷。

“双方都特别满意，展商还要把他们的参展商品送给我和小孙作为酬谢礼品”，陈凤英笑着说，“虽然婉拒了，但得到了认可心里还是挺温暖的。能为进博会做出一点小小的贡献，我就觉得特别满足。”

“我都六十多岁了，还能有机会为进博会服务真的很开心”，陈凤英感慨到，“让我更开心的是，这次和年轻调解员一起工作，感觉到他们有学历、有专业、有活力，也有不怕吃苦的精神，让我看到了人民调解未来的希望！”

“这次的进博会与以往的世博会以及其他展会不同，参展商、交易团和专业观众都是经过严格筛选的，所以和我们之前预计的一样，展会期间并没有发生大量的矛盾纠纷”，市司法局基层处处长商忠强谈到，“但是，最后两天有普通观众入场参观，也可能发生一些消费纠纷，所以我们法律服务团的人民调解员，在展会结束后两天仍然驻场工作。”

进博会现场



“同时，这个设在国家会展中心的人民调解中心和徐泾镇国家会展中心治安派出所人民调解工作室都是常设的，我们的法律服务团也不会解散。未来，只要是在国家会展中心举办的展会，我们都会提供服务”，商忠强处长介绍。

古北社区涉外法律服务

“专注‘老外’的特色法律服务模式”

“专注‘老外’的特色法律服务模式”

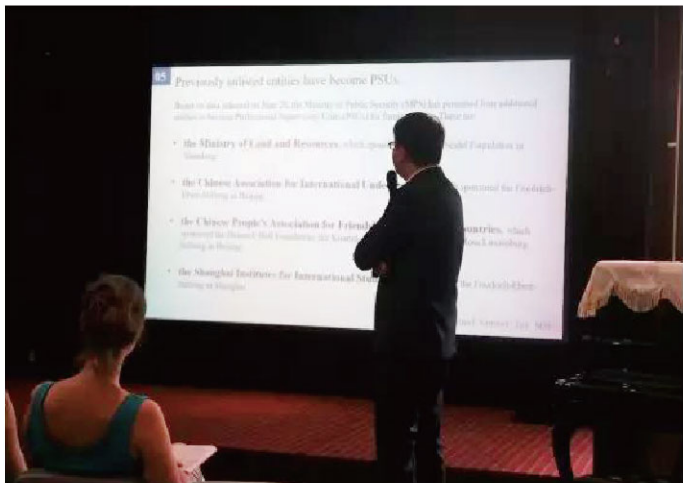
01 背景 - 沪上老牌涉外社区的特别与困扰

复恩法律的全称是上海复恩社会组织法律研究与服务中心。复恩法律于2012年9月在民政部门登记成立，是中国第一家也是目前上海唯一一家民间发起的从事非营利法律研究与服务的民间智库及服务机构。

复恩法律在2014年通过长宁区政府招投标的方式，承接了古北社区涉外法律服务的工作，在其后至今长达四年的时间里，复恩法律在古北社区开展了一系列创新形式的社区法律服务。

位于上海长宁区虹桥街道的古北社区居住着来自83个国家近2万名外籍居民，占实有人口比的25%，是上海老牌的涉外知名社区。特别的社区，也会存在一些特别的问题，例如外籍居民在社区生活中，如何融入社区自治、如何处理与本地社区居民的关系，发生法律问题时，如何通过调解这一温和的争议解决方式，打造涉外和谐社区，以及如何跨越语言障碍和文化差异等鸿沟。

政府渴望为民办实事，但外籍居民的“心门”始终难以开启。



复恩法律的职员律师在为古北社区的人民调解员教授基础调解实用英语

02

做法和成效 — 创新形式搭好政府与外籍居民的桥梁

一、以需求带动服务

在这个项目的执行过程中，我们需要满足当地政府服务外籍居民的需求，同时也要深入社区，了解社区外籍居民的需求，找到涉外服务的最佳切入点。

我们在项目初期，多次拜访虹桥街道的司法所、自治办以及相关涉外社区的主要负责人，收集和记录目前涉外社区主要存在的、较为突出的法律问题，思考这些问题之所以存在且尚未得到解决的原因是什么。

从政府角度出发，我们了解到社区存在许多涉外的物业相关的纠纷。但人民调解员由于文化差异，语言障碍，无法有效地为外籍居民提供法律咨询服务。一方面，大量外籍居民的法律咨询需求需要有人消化，另一方面，人民调解员在接待涉外调解案件时的语言能力亦有待提升。

如何了解外籍居民的需求是摆在我们面前一个难题。复恩法律的团队使用了很多方法。我们通过在市民中心的周末集市活动中，收集外籍居民的法律需求；我们甚至有一名法律志愿者，连着在古北的酒吧里“泡”了一个礼拜，收集到了一个完整的外籍居民法律需求清单。这个法律需求清单，是后来第一版《古北涉外法律服务三十问》的雏形。

对于需求的精准把握是解决问题，满足需求的重要和必要前提。

二、有效处理外籍居民的法律咨询 — 线下咨询向线上咨询的转变

首先，我们着眼于有效地解决外籍居民的法律咨询问题。起先，根据我们的项目要求，是比较传统地每周两次在古北市民中心设置双语法律咨询柜台。但令我们失望的是，整整一个月也接不到一单法律咨询，有人过来，看看就走了。我们的专业律师志愿者资源没有起到预期的作用。

经过我们内部讨论，我们认为传统的咨询方式，可能很难保护外籍居民的隐私（因为咨询柜台是一个开放柜台，人来人往都可以看到谁坐在那里咨询）；其次，接待咨询的律师，也并不一定专业对口，正好能够回答所咨询的法律问题。律师志愿者需要缓冲的时间来消化法律问题，给出最准确的答案。

由此，我们与街道领导讨论，申请将现场咨询改为咨询热线。同时，安排一名职员律师接听第一站的咨询电话。在经过后台处理后，转给职员律师认为最擅长的志愿者律师。

街道领导协助我们，把卡通律师头像和我们的热线电话，放在了社区的电梯厅和其他外籍居民聚集的公共场所。

这一尝试得到了成功。咨询量陡然上升。我们甚至还接到了一名14岁的美国小女孩的电话，控诉她的家人对她进行家暴。我们对相关案件进行了妥善的处理。

三、提升人民调解员处理涉外咨询的能力—授人以渔的可持续性发展

在我们项目的第四个年度，也就是2018年，我们开始思考，我们驻点提供英文法律咨询的方式，仍然是“授人以鱼”的模式。古北社区的专业人民调解员，一方面调解经验更丰富，另一方面扎根社区深谙社区的社情民意。为何不设计一个项目活动，用以提升人民调解员的涉外咨询能力。用“授人以渔”的方式，实现高品质涉外法律服务的可持续发展。

我们在2018年度的项目中加入了涉外人民调解员的实用英语能力建设内容。由我们的一名美国留学归来的职员律师和一名英国留学归来的职员律师，分别给涉外人民调解员讲授西方文化背景、调解接待基础英语和法律英语初级。

由于古北社区的日籍居民众多，我们邀请了复恩法律的一名日籍律师志愿者山根基宏律师为人民调解员讲解日本文化，和与日本居民交流时，应注意的文化差异。

四、充分调动境外社群的积极性

为了实现项目伊始跟虹桥街道说的一个笑话“如何让外国人走出家门”，我们可谓煞费苦心。

虹桥街道的传统方式是筑巢引凤。经常举办一些诸如外国人唱昆曲、啤酒节等活动。但一提到法律咨询，往往参加的外国人寥寥无几。

为了实现“让外国人走出家门”，我们跟外籍圈的“流量”社群Shanghai Community Centre合作，打造了系列活动“中国法律传播大使活动 Ambassador of Legal Communication”。活动包括了：

- 1、涉外纠纷调解
- 2、外语翻译
- 3、社区巡回法制讲座
- 4、反电信（金融）诈骗讲座
- 5、“3.15”消费者权益保护宣传
- 6、“5.1”劳动者权益保障宣传
- 7、“我志愿”涉外企事业单位法律志愿者实训
- 8、法律志愿者招募

通过中国法律传播大使活动，我们弘扬中华友好文化，推动中国法治文化传播，构建公共法律服务平台，为外籍居民提供有针对性的服务。有了成熟外国人社群的助推，我们充分调动了外国人参与活动的积极性。

2017年8月4日在古北市民中心进行的涉外法律讲座

说到社群，没有比国家领馆更有号召力，在2017年和2018年连续两年，复恩法律都与加拿大驻沪总领馆合作，在古北市民中心，为外籍人士带来全英文的法律讲座。

五、直击外籍居民法律需求—《古北涉外法律服务三十问》洛阳纸贵

2014年，为了精准了解外籍居民的法律需求，我们的志愿者连着在古北的酒吧里“泡”了一个礼拜，收集到了一个完整的外籍居民法律需求清单。这正是一份详实的清单，改变了我们原来的一页纸普法传单（flyer）的打算，撰写了《古北涉外法律服务三十问》。《古北涉外法律服务三十问》覆盖了签证、税收、工作及其他等四大类共计三十个问题。值得一提的是，《古北涉外法律服务三十问》的第一语言是英文，且没有中文公开版本。这是因为我们要把有限的志愿者工作时间充分发挥（手册的目标群体没有中文语言读者）。其次，我们认为若用中文作为第一语言，其他的几个版本必定带有翻译腔，从而影响读者的理解。第一版的《古北涉外法律服务三十问》由元达律师事务所的志愿律师书写英文初稿，之后由复恩的志愿者翻译成了日文和韩文。

古北社区帮助我们将《古北涉外法律服务三十问》发放到各个外籍居民的家中。32个涉外居民区作为分发区域，仅仅二周便已取阅一空，取得了不俗的反响。分发一周后的一天早上，有一个某领馆的中国官员说，他们的总领事在家中发现了一本手册，仔细地翻阅完毕后，觉得太实用了，带到了领馆，让同事复印后，广为发放。他们觉得只有一份原件不利于保存，故来电向我们索要电子版本自行印刷。

2018年，我们觉得有必要对《古北涉外法律服务三十问》进行增补，原来的三十个问题，虽然突出，但不够齐全。《古北涉外法律服务三十问》第二版改名为《涉外社区法律服务一本通》，语言仍旧是英文、韩文和日文三种语言。这次的编写，我们用了双语言推进，即英文和日文都是第一语言，日文版本是由志愿者山根律师亲自审阅并和英文版本的志愿律师紧密沟通，统一问题和答案后形成的。

除了问题数量上的增加，从大类上，除了原有的签证、工作、税收之外，增加了生活大类，包括了领养中国子女、饲养宠物、医疗救济、电信诈骗等多个日常常见问题。

此外，我们增加了一个新的章节“中国政府支持资源”（包括劳动争议、交通事故、电信诈骗、遭遇家暴、物业纠纷、消费者权益、食品安全），指导外籍人士有效、合理地利用中国现有的公共资源，来解决自身在中国遇到的法律问题。



03 思考

在社区自治项目中，往往存在多个需求需要顾及，包括需求方（往往是地方政府的治理需求）和实际服务接受方（社区居民）的需求。

古北涉外法律服务案例的亮点在于，有效地将两者的需求无缝衔接在了一起。通过专业、创新、灵活的方式，将专业枯燥的法律知识，通过讲座、工作坊、手册、社群推广、线上讲座、热线咨询等多种形式，精心精准地传递到外籍居民。

同时，我们采取“服务服务者”和“授人以渔”的方式，对服务外籍居民的社区干部、人民调解员进行法律、语言及文化等全方位的培训。一方提高了日后对社区提供法律咨询和调解服务的质量，间接满足了社区居民的需求，另一方面，实现了项目的可持续性，满足了地方政府的治理需求。

项目整合了法律、多语种、多国文化等各项专业内容。凭借复恩法律志愿者的多样性和专业性，使得这一看似难以由一个单一机构承接的工作任务得以完美的完成。



平安英雄候选人 | 陈凤英—— “专业服人、真诚感人” 展现布衣法官的调解艺术

现年63岁的陈凤英，退休前她是区法院劳动争议合议庭的一名法官，退休后成为一名人民调解员，是区联合人民调解委员会驻法院调解窗口（简称“窗口”）负责人，曾荣获全国模范人民调解员称号。

今年6月1日，被司法部聘为全国十大人民调解专家。8年来，她共成功调解各类案件4417件，**涉及劳动争议、房屋买卖、民间借贷、法定继承等多个领域，成功率高达98%**。区联调委驻法院调解窗口连续多年被评为市、区司法行政系统先进集体。

以情动人、以诚待人、以理服人、以法育人，这是当事人给予陈凤英的评价。专业、严谨、耐心、真诚，这是她对自己的要求。正是这份执着和坚持，陈凤英屡屡成功调处多起重大有影响力的纠纷，成为业内富有声誉的劳动争议专家型人民调解员，发挥着引领示范作用。



她对每一起经手的纠纷始终保持高度的专业和严谨，从事实的角度理顺事件发展的来龙去脉，从情理的角度分析事件产生的利与弊，从法律的角度预测可能产生的诉讼后果，内心的确定让她犹如手擎天平的正义女神，有着别样的威严和正气。然而在调解过程中，她又像是慈祥的老妈妈，通过拉家常来缓解第一次来法院诉讼的当事人的紧张，通过开玩笑让剑拔弩张的当事人收敛怒气会心一笑，通过静静的聆听与不时“共情”让当事人渐渐吐露心声。

在陈凤英的调解生涯中，曾经有19个医院护工到法院起诉劳务派遣公司，这案子不是单一的用工关系，两边似乎都有理，很难说服对方。为此陈凤英主动联系区卫生局、区劳动仲裁院，讨教专业知识，了解行业背景，最终她对护工的诉请作出了清晰的核算。从第一次调解时的群情激愤，到对A公司始终一毛不拔的痛骂，再到被感动后的配合，19名护工亲切称呼陈凤英为“陈大姐”，当成自家人全心信赖支持调解。

多年的法官经历和二级心理师资质，让她面对疑难复杂纠纷也一贯游刃有余，化繁为简，把调解变成一门艺术，将调解事业变为实现人生新飞跃的更大舞台。

有人说人民调解工作就是受气工作，调解员有时就是当事人的“出气筒”，听冤枉话，受冤枉气。陈凤英对此有不同的看法。

她总结的调解心得四方面：一是要具备政治敏感性和法律专业性，既能主动适应新形势，充分运用法律专业知识，灵活运用各种方法和途径化解矛盾；二是少说法言法语，多说群众语言。三是关于换位思考，多替人着想；四是掌握心理学知识，善于心理疏导。

她一直对窗口调解员说，做人民调解工作需要使用巧劲，要少说法言法语但是纠纷处理的每个环节中，更需要的是一颗诚心。有了诚心，才能“受得住气”，才有可能“察言观色”并“对症下药”，真正做到换位思考，把每起调解个案当成自己家里的事来办，调成当事人信任和认可的“民心案”，实现政治效果、社会效果和法律效果的高度统一。

2017年窗口共受理纠纷9803件，成功调解9157件，完成庭前准备652件，网上调解54件，未发生1起当事人反悔和信访投诉。

陈凤英认为自己推崇的“专业和严谨”必须成为整个调解员队伍的共同追求。“一人强”不过是使自己参与的调解案子完美结案，“队伍强了”才能提高整个窗口、甚至整个区域调解员队伍的能力和水平。

在陈凤英的倡议和推动下，长宁区形成较为成熟有效的人民调解员培训和轮训机制。陈凤英定期为区内各级调解员进行业务授课和实务指导，帮助了解掌握最新法律法规和新类型纠纷的调解技巧，“有疑惑找陈法官”成为区内每位人民调解员的行动自觉。

陈凤英还充分利用法院的资源优势，积极将调解窗口打造成全区骨干调解员的轮训实训基地，通过 **跟案调解、庭审观摩、法官评案、调解文书制作指导** 等形式，切实提升参训调解员的综合能力和水平。在陈凤英的悉心带教下，培育和涌现了一批调解能手，悉数成为相关领域调解的带头人。



陈凤英

专业、严谨、耐心、真诚，努力做人民满意的调解员。

不管身为一名法官还是一名调解员，陈凤英的这一初心从未改变。

《上海市行业性专业性人民调解规则》

“近日，市司法局印发了由上海市人民调解协会研究制定的《上海市行业性专业性人民调解规则》，全文如下：

第一章 总则

第一条 为保护当事人合法权益，规范调解活动，发挥调解优势，提高调解质量和效率，根据《中华人民共和国人民调解法》等有关法律、法规、规章的规定，结合本市工作实际，制定本规则。

第二条 本市人民调解组织调解行业、专业领域矛盾纠纷，适用本规则。

当事人可以根据实际需求，在人民调解组织主持下，参照本规则另行约定调解规则。

第三条 人民调解员及相关人员应当充分尊重当事人的意愿，保障当事人依法自主行使实体性权利和程序性权利。

第四条 人民调解组织调解纠纷不得违反法律法规的强制性规定，不得违背国家政策和公序良俗。

第五条 人民调解员及相关人员应当平等对待各方当事人，平等尊重各方当事人的表达权，平等维护各方当事人的合法权益。

第六条 未经当事人一致同意，调解活动和调解协议一律不予公开。

人民调解员及相关人员不得泄露当事人的个人隐私、商业秘密，法律法规另有规定或当事人一致同意公开的除外。

第二章 申请与受理

第七条 当事人向人民调解组织申请调解时，一般需要提交书面申请及有关证明材料。

口头申请的，人民调解组织工作人员应当及时填写纠纷登记表，并由申请人签字确认。

当事人也可以通过传真、网络等方式提交调解申请。

第八条 一方当事人申请调解的，人民调解组织应当及时征询其他当事人的调解意愿。

第九条 人民调解组织可以接收调解其他组织移送的纠纷。

第十条 人民调解组织获悉纠纷信息，可以指派人民调解员主动与纠纷当事人沟通，并引导当事人申请调解。

当事人明确拒绝的，不得强迫调解，同时做好心理疏导、普法宣传等工作。

第十一条 纠纷具有下列情形之一的，人民调解组织不予受理：

- (一) 当事人已向人民法院提起诉讼的,但人民法院委派、委托人民调解的除外;
- (二) 当事人已向行政部门申请处理的,但行政部门委派、委托人民调解的除外;
- (三) 当事人已向仲裁机构提起仲裁的,但仲裁机构委派、委托人民调解的除外;
- (四) 当事人拒绝调解的;
- (五) 依法只能由专门机关管辖处理的,或者法律、法规禁止采用人民调解方式解决的;
- (六) 其他不适合人民调解的纠纷。

第十二条 人民调解组织自收到调解申请之日起5个工作日内,作出是否受理的决定,并告知当事人。

人民调解组织决定受理的,在受理通知中载明调解秘书的姓名及联系方式,并告知人民调解员名册、调解规则以及其他有关信息的获取途径。不予受理的,说明原因并告知解决纠纷的其他合法途径。

第三章 前期准备

第十三条 人民调解组织受理调解申请后,指定1名调解秘书协助开展调解工作,主要办理以下事项:

- (一) 办理信息登记;
- (二) 协助选派人民调解员;
- (三) 安排调解时间和地点;
- (四) 参与调解并记录调解情况;
- (五) 协助起草人民调解协议书;
- (六) 引导当事人申请司法确认;
- (七) 调解回访;
- (八) 人民调解员交办的其它事项。

第十四条 每件纠纷一般由1名人民调解员进行调解。

如遇重大、疑难纠纷,经当事人同意,可安排多名人民调解员进行调解,并确定其中1名人民调解员主持调解。

第十五条 人民调解组织可根据实际情况指定人民调解员。

当事人如有异议,可以通过随机抽选等方式确定人民调解员。

第十六条 确定的人民调解员要向当事人充分披露可能影响公正调解的有关情况。

当事人可根据人民调解员的披露情况,接受或重新选择人民调解员。

第十七条 人民调解组织一般自受理之日起5个工作日内开展前期调查,包括审核证据、询问当事人以及向有关单位核实情况等。

第十八条 人民调解员及相关人员要认真分析各方当事人的诉求及理由，梳理纠纷的争议焦点。

第十九条 人民调解员及相关人员可以参考“智慧调解”等信息化平台推送的法律法规、类似案例等制订具体调解方案。

第二十条 调解秘书一般提前3个工作日将调解时间和地点通知当事人，并做好书面记录。

第四章 调解

第二十一条 人民调解员应当向当事人告知其享有的权利以及承担的义务，并充分告知人民调解组织的职责和人民调解的法律后果，可视情况作详细解释。

第二十二条 当事人及其法定代理人可以委托律师或其他代理人进行调解活动。委托律师或其他代理人进行调解活动的，要向调解秘书提交载明具体权限的授权委托书。

第二十三条 人民调解员根据调解纠纷的需要，在征得当事人的同意后，可以邀请当事人的亲属、邻里、同事等参与调解，也可以邀请具有专门知识、特定经验的人员或者有关社会组织的人员参与调解。

人民调解组织支持当地公道正派、热心调解、群众认可的社会人士参与调解。

第二十四条 人民调解员可以同时会见各方当事人及代理人，也可以单独会见一方当事人及代理人。

人民调解员可以通过电话、在线视频、即时通讯等方式开展调解活动。

第二十五条 调解秘书应当记录调解情况并制作书面调解记录，并由人民调解员签字确认。

调解秘书使用“智慧调解”、录音笔等信息化方式进行调解记录的，应当妥善保存相关设备或存储介质。

第二十六条 调解申请人经通知，无正当理由不出席调解的，视为撤回申请；被申请人经书面通知，无正当理由不出席调解的，视为拒绝调解。

第二十七条 调解纠纷一般自受理之日起60日内调解完毕。

各方当事人就调解期限另行约定的，从其约定。

第二十八条 人民调解员在调解纠纷过程中，发现纠纷有可能激化的，应当采取暂停调解、批评教育、责令改正等具有针对性的预防措施。

第二十九条 对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，及时向当地公安机关或者其他有关部门报告。

第三十条 有下列情形之一的，调解应当终止：

- （一）经多次调解，人民调解员认为无调解成功可能的；
- （二）调解期限届满，仍未达成调解协议的；
- （三）当事人撤回申请或拒绝调解的；
- （四）其他导致调解程序终止的情形。

调解终止，人民调解员应当向当事人说明情况，并出具书面证明。

第三十一条 调解终止的，人民调解员要依据有关法律、法规的规定，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

第三十二条 人民调解员或调解秘书要适时进行调解回访。

第五章 事实认定

第三十三条 当事人要对自己的诉求或主张提供相关证明材料。

第三十四条 当事人应当尽量向人民调解组织提供证据原件。确实无法提供原件的，当事人应当对证据复制件的真实性作出书面承诺。

当事人需要对证据的来源、证明对象和内容作简要说明。

第三十五条 人民调解组织可以通过复印、拍照、扫描等方式留存当事人提供的证据。

人民调解组织不得留存当事人提供的证据原件。

第三十六条 人民调解员可以根据纠纷调解需要，组织当事人相互之间展示证据。

人民调解员可视情向当事人普及诉讼活动及证据规则等相关法律知识，提示诉讼风险和成本，介绍类似案例。

第三十七条 人民调解员可以组织当事人围绕关键证据的真实性、关联性、合法性，针对证据证明力有无以及证明力大小，进行质疑、说明与辩驳。

第三十八条 人民调解员可以就纠纷中涉及的专门性问题进行专家咨询；当事人也可以向人民调解组织申请启动专家咨询程序，由人民调解员决定是否启动。

专家咨询意见可作为调解纠纷的参考依据。

第三十九条 人民调解员可根据当事人的要求，协助当事人选择鉴定机构、提交检材等。

鉴定费用应当由当事人承担。

第四十条 经咨询专家或鉴定人同意，人民调解员可邀请咨询专家或鉴定人参与纠纷调解。

咨询专家或鉴定人也可以通过电话、在线视频等方式向当事人说明解释纠纷中的专门性问题。

第四十一条 人民调解员应当全面、客观地审核证据，遵循人民调解员职业道德，运用逻辑推理和日常生活经验，对证据有无证明力和证明力大小独立进行判断，并向当事人说明理由。

第四十二条 除非当事人另有约定，当事人不得在之后的仲裁、诉讼或者其他任何程序中援引对方当事人、人民调解员、调解秘书、咨询专家在调解过程中的陈述、意见、观点、建议等作为证据。

第六章 人民调解协议

第四十三条 当事人经调解达成协议的，一般应当制作人民调解协议书。能够即时履行的或当事人一致同意不需要制作调解协议书的，调解秘书应当记录协议内容。

第四十四条 当事人、人民调解员和调解秘书应当在人民调解协议书上签字、盖章或按手印，并加盖人民调解组织印章，调解协议自此生效。人民调解协议书由当事人各执一份，人民调解组织留存一份。

第四十五条 生效的人民调解协议具有民事合同性质，对当事人具有法律约束力，当事人应当自觉履行。人民调解组织要督促各方当事人自觉履行调解协议。

第四十六条 达成调解协议后，人民调解员或调解秘书要主动告知当事人人民调解协议可以向人民法院申请司法确认。

未能即时履行的调解协议，人民调解员或调解秘书应当主动引导当事人向人民法院申请司法确认。

第七章 附则

第四十七条 本规则由上海市人民调解协会负责解释。

第四十八条 本规则自发布之日起施行。



长宁一桩房屋征收案历经两代调解员

据长宁区消息，社会组织、专业组织参与社区治理已经成为普遍趋势，而如何将专业运作化为直击老百姓需求痛点的实在服务，是上海基层政府和各类专业组织正在探索的重点课题。

记者在9月5日上午举行的长宁区第九届公益伙伴月—益善长宁“中华慈善日”活动上了解到，长宁通过引入上海申杰社会组织培育评估中心等“外脑”，已经为全区703家社会组织提供了供需对接、项目转换、多方协作服务，其中就包括252家扎根社区的社会组织。活动现场，来自长宁的社会组织专业人士分享了两则社会组织有效解决社区棘手难题的鲜活案例。

天山社区和健调解中心曾经手过一个历经两代调解员的案例。2013年，天山路680弄地块房屋征收开始后，一幢有着5本产证的私房却迟迟没有签约。原来，2005年该幢房屋进行析产时，旧区改造尚处于“数人头”时代，居住在房屋内的虽是一家人，但其中一位家庭成员却因为某些原因没有房产证。根据当时法院的调解结果，这位身患残疾的大嫂具有其中两间房屋的居住权，允许居住到房屋动拆迁为止。谁料，2008年上海开展旧区改造事前征询和“数砖头加套型保底”试点。2013年房屋征收时，没有产权的大嫂担心自己没有居住保障，于是求助和健调解中心。

和健中心的负责人戴玉珍对这件事了如指掌，因为2005年她就曾经参与过这栋房屋析产的调解。2013年，这桩陈年旧案变成了新案，接手调解的年轻调解员恰好也姓戴。熟悉法律的小戴一下子抓住了该案的“牛鼻子”：2005年调解协议书中，对大嫂“居住到动拆迁前”这一关键点涉及协议的法律效果，而这个“效果”就是房屋征收后大嫂仍要有居住地。在为该户人家调解法律账、经济账、人情账的过程中，小戴知道“打开天窗说亮话”比什么都重要。而这，也是一桩看似无望解决的矛盾瞬间化解的关键。

天山路街道内还“藏”着一处令人五味杂陈的社会组织大本营，这便是天山社区悦阳大重病人关爱服务社。走进服务社办公室，靠墙的“爱心书柜”上排列整齐的癌症治疗、癌症预防图书都在悄悄提醒到访者，这里有一群普通又特殊的“常住民”：康复患者，又称“康友”。

服务社墙上有一面写着“温暖大家庭”锦旗，是2015年8月康友中的骨干成员老沈赠送的，一同送来的还有他多年来收藏的一千多册图书。在悦阳服务社参与康复期间，退休前曾担任中学化学老师的他主动设计了一张“康复体检动态表”，方便康友们将每次体检后的数据填入表格，正常或病变情况从此变得一目了然。

但是，这样一位热心肠的老人心中也有自己的挂念。身患肿瘤的他担心自己无法安然度过5年康复期，更不知自己何时又会倒下，希望能提前向康友们告别。于是，服务社和全体康友们为老沈举办了一个暖意融融的聚会，大家一同唱歌、表演节目，仿佛不是在做

告别而是在迎接一个开始。不幸的是，2016年初，老沈病情恶化，在程家桥社区卫生服务中心舒缓病床上度过了最后的时光。康友们不断结伴而来，轮流探视陪护，让老沈心中的遗憾少一些、再少一些。

中国社会科学院今年初发布的《中国社会组织报告（2018）》显示，截至2017年底，全国共有社会组织80.3万个，其中上海1.7余万个社会组织位居第一名。据悉，长宁区现有注册志愿服务团队824个，负责全区5796个志愿服务项目，服务总时长达到340万小时，志愿者队伍总人数已经达到14.76万人。不断壮大的志愿者队伍背后离不开社会组织活跃的身影。目前，长宁区在“公益上海”平台上登记在册的公益基地就有178家，已经基本形成慈善救助长效机制。

与此同时，长宁区民政部门已累计募集相关公益资金1.32亿元，其中用于助老、助学、助困、助医等各项救助的支出达到8400万元，受益人次近10万人次。通过政府购买社会组织服务、公益招投标、社区公益创投等项目化运作平台，构建了老公房加装电梯、垃圾分类投放等一批优质的社区微治理项目，通过社会组织纽带将公益服务力量不断向社区神经末端延伸。





上海市长宁区人民调解协会

地址：上海市长宁区华阳路112号2号楼一楼

电话：021-6212 9936

邮编：200050

