



长宁人民调解
CHANGNING MEDIATION

2024 下半年



调解期刊

上海市长宁区人民调解协会

目录

Contents

1、长宁人民调解队伍增添新生力量	01
2、喜报 长宁区5名人民调解员获评上海市首席人民调解员称号	02
3、为发展护航——长宁知识产权纠纷调解敢做“先行者”	04
4、知识产权纠纷调解理论与实务研讨会致辞讲话稿	06
5、区司法局、区人民调解协会开展“夏季送清凉”慰问活动	09
6、讲“术”论“道”：全国人民调解专家陈凤英受邀为长宁区司法行政系统 中青年干部专题辅导群众工作的沟通艺术	10
7、学习交流“走出去” 先进经验“引进来”	11
8、以商事调解完善长宁多元解纷体系的思考	12
9、便民高效！长宁助推矛盾纠纷在线申请“码上解”	16
10、黄庆伟带队开展“三所联动”专题调研	18
11、长宁区积极推动商事调解全链条升级优化	19
12、长宁区司法局、长宁区检察院联合开展2024年人民监督员任期培训	21
13、劳动争议巧化解，锦旗相赠表谢意——调解员陈凤英获赠锦旗	22
14、我在长宁非诉中心的100天——记大学生调解员工作100天感悟	23
15、长宁区人民调解协会举办首届全市调解员技能大赛 长宁区选拔考试	25
16、调解护航，共筑进博——记调解员陈凤英护航“进博会”之路	27
17、调解工作的技巧和方法	30
18、长宁“复调”对接 化解“官民”争议	31
19、交通类行政复议纠纷如何化解？	33
20、为了再婚，父亲迫使亲生女儿腾房！市首席调解员出马弥合父女情感纠葛	35

商事调解及相关案例

21、长宁诚邀您加入商事调解“和”计划！	37
22、商事调解“和”计划助推企业解纷——长宁圆满化解金融借款纠纷	39
23、商事调解+诉调对接：助推339件著作权纠纷案件高效化解	42
24、电商平台现盗版翻录网课 长宁商事调解助力高效维权	44
25、擅用动漫形象印制电商产品——长宁商事调解为知识产权撑起“保护伞”	46

“三所联动”案例

26、加梯遇瓶颈？他们有新招→ -----	48
27、房产纠纷遇亲情危机，“三所联动”促法情相融 -----	50
28、楼下门店油烟味太大 关窗都没有用！“三所联动”机制化“油烟”解“心结” -----	52
29、长宁区程家桥街道启动“三所联动”平台联手调解化“薪”愁 -----	55
30、一场意外引发纠纷，“三所联动”成功化解 -----	57
31、意外猝死引冲突，“三所联动”巧化解 -----	59

「长宁人民调解队伍增添新生力量」

为进一步充实长宁区人民调解员队伍专业力量,发挥人民调解在预防化解社会矛盾中的“第一道防线”作用,长宁区人民调解协会积极响应《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》中提高就业年龄段、法律专业背景调解员比例和优先选聘高校法学专业毕业生的相关精神,经上海政法学院推荐,通过筛选和面试,区人民调解协会招录两位上海政法学院法学专业应届毕业生,为长宁人民调解队伍增添新生力量。



7月1日起,这两位上政毕业生开始了在长宁区非诉讼争议解决中心的调解工作。区非诉中心负责人、全国人民调解专家、上海市首席人民调解员陈凤英发挥“传帮带”作用,亲自指导,传授调解经验和技巧。陈凤英老师勉励两位青年调解员要坚定法治信仰,立足岗位,敢于实践,扣紧职业生涯的“第一粒扣子”,在实践中学习成长,将所学知识服务于民。

长宁区人民调解协会将持续优化调解队伍结构,通过老调解员的经验传授、中坚力量的示范引领、青年调解员的培养锻炼,形成人才梯队,使队伍不断壮大,水平不断提升,让长宁人民调解工作的首创精神和创优品质更加发扬光大。

喜报 长宁区5名人民调解员获评 上海市首席人民调解员称号

近日，上海市人民调解协会发布了2024年度全市首席人民调解员评定结果，长宁区共有5名调解员上榜，获评名单如下：

首席人民调解员名单

调解员	单位
陈凤英	长宁区非诉讼争议解决中心
马路娣	长宁区北新泾街道人民调解委员会
钱秀珍	长宁区联调委驻一中院调解室
叶晓红	长宁区信访纠纷人民调解委员会
滕略菊	长宁区天山路街道人民调解委员会



○陈凤英

长宁区非诉讼争议解决中心负责人

陈凤英曾荣获全国模范人民调解员称号，并于2018年被司法部聘为首批全国人民调解专家。十几年来，她共成功调解各类案件5000余件，涉及劳动争议、房屋买卖、民间借贷、法定继承、婚姻家庭、行政复议等多个领域，成功率高达95%。



○马路娣

长宁区北新泾街道人民调解委员会主任（左二）

马路娣曾获评全国人民调解能手、上海市“三八红旗手”、上海市劳动模范、长宁区优秀共产党员等荣誉，从事人民调解工作近20年的她始终坚持克己奉公、无私奉献，用真情解民忧，让调解暖人心。



○钱秀珍

长宁区联调委驻一中院调解室负责人（左二）

钱秀珍曾荣获全国模范人民调解员称号，她带领驻一中院调解团队成功调解各类疑难、重大纠纷，收到当事人赠送的锦旗多枚，有效疏导矛盾并实现案结事了。



○滕略菊

长宁区天山路街道人民调解委员会主任（左二）

滕略菊曾获上海市优秀人民调解员。自担任人民调解员以来，主动加强法律法规的学习，敢于较真，筑牢了天山安全稳定的第一道屏障，近年来带领调解工作室化解纠纷案例总数始终居于全区首位。



○叶晓红

长宁区信访纠纷人民调解委员会主任（左一）

叶晓红同志系区四星级调解员，曾获评上海市调解先进个人、市优秀人民调解员。有着近20年调解经验的她，始终把维护社会稳定放在首位，用法律知识和调解技巧化解一件件信访矛盾。

下一步，长宁区司法局和调解协会将进一步加强调解员队伍建设，发挥“老中青”传帮带作用，通过领头人的经验传授和中坚力量的示范引领，不断提升调解员化解纠纷的能力和水平，形成人才优势，筑牢维护社会和谐稳定的“第一道防线”。

为发展护航

长宁知识产权纠纷调解敢做“先行者”

随着互联网经济的迅猛发展,网上购物平台、网络直播平台等在线经济大量出现,各类知识产权类案件数量逐年上升。为此,长宁区司法局积极培育商事调解组织,依靠其专业性推进前置调解,为经济社会高质量发展创造一流法治化营商环境。

专业引领,树立调解先行风向标



为应对知识产权纠纷属地管辖调整后的海量案件,长宁区司法局联合区人民调解协会指导设立了多家具有法律专业背景的商事调解组织,推动形成“业务主管部门指导、人民调解协会监管、商事调解组织调处”的运作模式。同时,积极引导新华路街道多元解纷调解中心、长宁区尚宁法律调解中心等商事调解组织入驻长宁区人民法院诉源治理中心,参与化解知识产权纠纷先行调解案件。今年上半年,长宁商事调解组织共受理知识产权先行调解案件3732件,调解成功3443件,调解成功率92.3%,达成协议金额共726.7万元。

纵横联动,构筑调解先行完善体系



“纵向”上,由区级延伸至街镇,通过巩固区级非诉讼争议解决中心枢纽型平台作用,在天山商圈创设金虹桥商事调解委员会,辐射商圈楼宇,着力帮助商圈重点企业化解矛盾纠纷。

“横向”上,结合长宁“诉调对接”机制二十年的实践经验和电商平台企业快速发展的区情,长宁区司法局与长宁法院签订《深化新时代“诉调对接”机制的合作协议》,进一步对接完善前置调解、委派调解程序。

创新引领,推动调解先行提质增效





“感谢调解员的辛苦付出,在平息这场互联网平台侵权风波后,我深感法律的公正与社会的温暖。”调解员针对案件“实际侵权人难找”、“法律意识弱难理解”、“受地域限制难碰头”的“三难”特征,以12368法网信息平台发送短信的方式与店铺实际经营者取得联系,用电话和微信等方式展开调解工作。调解员通过以法为据、以情感人、以理服人等方式,化解知产案件,实现案结事了,达到诉源治理的良好效果和示范效应。

下一步,长宁区司法局将充分发挥非诉中心枢纽性工作平台作用,进一步调动非诉讼解纷资源和力量,加强人民调解、商事调解等与诉讼的衔接配合,指导商事调解组织深度参与诉源治理,打通权益保障通道,打造长宁知识产权保护高地,为长宁企业高质量发展创造一流的法治化营商环境。

知识产权纠纷调解理论与实务研讨会致辞讲话稿

长宁区司法局副局长 郭斌

尊敬的各位领导、教授学者，各位同仁，以及来自社会各界的朋友们：

大家下午好！

一、祝贺会议召开

金秋十月，我们齐聚一堂，共同参加由上海政法学院调解学院主办的“知识产权纠纷调解理论与实务研讨会”。在此，我谨代表长宁区司法局，对本次会议的顺利召开表示热烈的祝贺！对长期以来关心和支持长宁区法治建设的各位朋友表示衷心的感谢！

此次研讨会的召开，不仅是对知识产权纠纷调解理论与实务的一次重要探讨，更是对知识产权保护工作的一次有力推动。我们期待通过这次研讨会，能够汇聚各方智慧，共同为知识产权纠纷调解的发展贡献更多的力量。

二、知识产权总体情况

(一) 重要性

知识产权是国家发展的战略性资源，也是国际竞争力的核心要素之一。总书记深刻指出，“创新是引领发展的第一动力，保护知识产权就是保护创新”。党的二十届三中全会审议通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》，作出“建立高效的知识产权综合管理体制”的重要部署，凸显了知识产权在现代化建设全局中的重要作用。知识产权保护不仅关乎企业的核心竞争力，更关系到国家的长远发展。

(二) 总体情况

根据国家知识产权局最近发布的《2024年全国知识产权服务业统计调查报告》，2023年我国知识产权服务业市场规模稳步增长，新业态新模式不断涌现，服务供给结构和行业环境持续优化，行业整体呈现“稳中有进”“稳中提质”的发展态势。截至2023年底，我国提供知识产权服务的机构数量约为8.9万家，同比增长2.9%。专利代理机构代理专利申请量占全部国内专利申请量的90.6%，商标注册申请代理率高达87.7%。开展涉外知识产权服务的机构比例持续提升，有40.3%的机构为我国市场主体“走出去”提供了知识产权服务，有32.2%的机构为境外企业进入我国市场提供了知识产权服务。知识产权服务业总营业收入约为2850亿元，同比增长5.6%，从业人员数量约为98.4万人。这些数据表明，知识产权服务业已经成为我国经济高质量发展的重要支撑。

(三) 知识产权争议及解决概况

尽管知识产权服务业的发展取得了显著成绩，但伴随知识产权数量的快速增长，相关纠纷也日益增多。特别是随着电商平台的发展，著作权、商标权侵权都大大激增。为此，最高

人民法院与中央宣传部建立“总对总”在线诉调对接机制,依托人民法院调解平台、中央宣传部版权管理局指导各级版权管理部门、行业组织、调解机构和调解员通过入驻的方式,畅通对接渠道,为当事人提供委派委托调解、音视频调解、调解协议制作、诉调对接等全流程在线解纷服务。2021年,上海市知识产权局与上海市高级人民法院也探索建立知识产权调解协议司法确认机制,在知识产权纠纷行政调解协议签署后,当事人可以依据该制度向法院申请强制执行,有效促进知识产权行政保护和司法保护的有机衔接,形成了知识产权侵权纠纷高质量高效率化解模式。

三、调解在知识产权纠纷解决方面的重要作用

(一)知识产权调解的优势

调解作为一种非诉讼解决方式,以其成本低、效率高、程序灵活等特点,在知识产权纠纷解决中展现出独特的优势。主要体现在:一是成本低,调解相比诉讼成本更低,可以减轻当事人的经济负担;二是效率高,调解程序灵活,可以在较短时间内解决,避免了诉讼的漫长;三是保密性,调解过程通常不公开,有助于保护当事人的商业秘密和声誉。

(二)长宁目前的工作情况和成绩

长宁位于上海中心城区西部,是上海辐射长三角、连接国内外的重要枢纽门户,是虹桥商务区范围内唯一的中心城区。去年年底数据显示我区6100余家数字经济企业税收同比增长18%,亿元以上电商交易平台29个,交易总额位居全市第一。随着经济发展新形势的出现,相关的纠纷也与日俱增。为应对全年预计2万件的知识产权纠纷,2022-2023年,我们先后指导设立了4家具有法律专业背景的商事调解组织,形成“业务主管部门指导、人民调解协会监管、商事调解组织调处”的运作模式。今年1-9月,长宁商事调解组织共受理知识产权先行调解案件4458件,调解成功4278件,调解成功率96.0%,达成协议金额856.7万元。

(三)对未来知识产权纠纷调解的展望

上海政法学院调解学院作为国内领先的调解研究机构,此次举办的知识产权纠纷调解理论与实务研讨会,正是对当前时代需求的积极响应,对于推动我国知识产权纠纷调解工作向更高水平发展具有重要意义。展望未来,我们有以下几个方面的设想:

1.找准知识产权商事调解的准确定位

知识产权商事调解应覆盖广泛的知识产权纠纷,特别是小额批量案件,通过调解及时化解矛盾,减少诉讼压力。例如,电商平台上的知识产权侵权纠纷、小型企业的商标侵权纠纷等,这些案件数量庞大,但单个案件金额较小,主要争议焦点在于赔偿损失的金额,通过调解可以高效解决和疏导。

2. 构建符合市场规律的商事调解组织运行模式

目前长宁的商事调解组织主要以两种方式获取运行经费,一是通过化解纠纷后领取案件补贴,二是承接政府购买服务项目,两者都属于政府财政保障,较难形成稳定发展。商事调解组织应逐步实现市场化运作,增强可持续发展能力,包括通过赋予商事调解组织收取费用和报酬的权利和幅度,建立透明的收费标准,加强自我造血功能,形成市场化的竞争环境。

3. 提升调解服务的专业性

商事调解的吸引力在于调解员所能提供的专业优质的调解服务。目前长宁区商事调解员团队以律师兼职为主,但实际投入调解的精力有限。下一步,可以运用好上海政法学院的学术资源,打造人才培育基地,开展多元化、全方位的培训发展,拓宽调解员职业化、专业化的道路,为市场化发展奠定坚实的专业化人才基础。在经济全球化的背景下,还需提升调解的国际化水平,加强对知识产权的涉外保护和调处,为我国市场主体“走出去”和境外企业进入中国市场提供高质量的知识产权服务。

希望商事调解能够进一步提升知识产权纠纷调解的效率和质量,为当事人提供更加便捷、高效、专业的纠纷解决途径,为我国知识产权事业和法治建设的发展作出积极的贡献。最后,预祝本次研讨会取得圆满成功!期待聆听各位嘉宾的真知灼见,碰撞出更多智慧的火花。

谢谢大家!



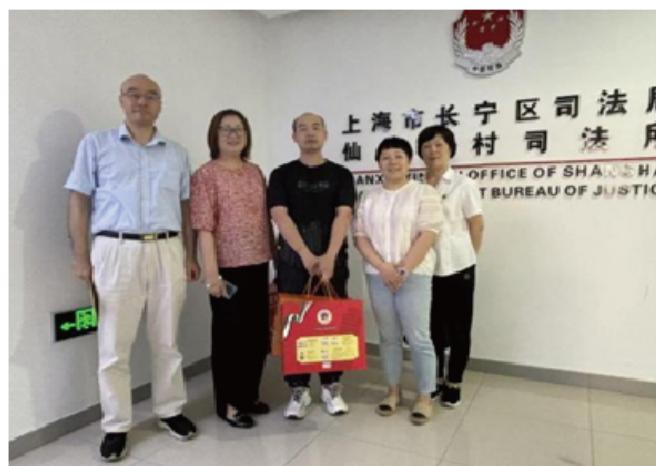
清凉一“夏”，关爱入怀

——区司法局、区人民调解协会开展“夏季送清凉”慰问活动

酷暑炎夏，高温热浪来袭。区司法局、区人民调解协会开展2024年“夏季送清凉”慰问活动。区司法局促进法治科、区人民调解协会一行于7月19日先后走访基层调解员队伍和区医调委、区联调委、区非诉中心等专业调解平台。

司法局促进法治科和区人民调解协会负责人为调解员们的酷暑“降温”，送去夏季清凉，对大家的辛勤工作和辛苦付出表示感谢，希望大家共同努力、团结一致，不断为群众排忧解难，充分发挥人民调解维护社会稳定的第一道防线作用，为长宁区域经济社会的可持续发展奠定良好的基础。

调解员们纷纷感谢区司法局和调解协会的关心和关爱，表示在未来的工作中会继续坚持和发展新时代“枫桥经验”，在更高层次、更广领域发挥好调解的基础性作用，为长宁区域经济发展营造和谐稳定的社会环境。



讲“术”论“道”：

全国人民调解专家陈凤英受邀为长宁区司法行政系统中青年干部专题辅导群众工作的沟通艺术



陈凤英老师授课所列举的现实案例丰富多样,所讲授的技巧和方法通俗易懂,引领区司法行政系统中青年干部进一步筑牢群众工作理念,坚持人民至上、践行司法为民,为区司法行政系统中青年干部开展群众工作提供了可操作、可借鉴的宝贵经验。

专题辅导结束后,区司法行政系统中青年干部受益匪浅,表示通过陈凤英老师具体案例的分享和方法技巧的讲授,不仅加强了群众工作的知识理论学习,牢固树立了群众利益无小事的理念,还进一步提升了开展群众工作的能力和水平,有助于提高群众工作的针对性和实效性。

7月25日,长宁区非诉中心负责人、全国人民调解专家、上海市首席人民调解员陈凤英老师受邀参加长宁区司法行政系统中青年干部培训班,专题辅导群众工作的沟通艺术。本次专题辅导全面聚焦群众工作,旨在深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,有效提升区司法行政系统中青年干部群众工作的能力和水平。

陈凤英老师结合自身丰富的工作经历和实践经验,通过经典案例分享的方式将理论与实践相结合,用生动具体的案例,从敢于、乐于、勤于、善于做群众工作四个方面分享群众工作的方法及体会。



学习交流“走出去” 先进经验“引进来”

2024年8月1日,长宁区司法局副局长郭斌带队一行五人参加第十二届全国调解理论与实务研讨会。本次会议在安徽池州隆重举行,有来自全国高校、司法实务界的近200余名专家学者参加了会议。

此次研讨会由上海政法学院主办,由中共池州市委宣传部、池州市司法局、池州市律师协会、池州市破产管理人协会承办,由上海市长宁区人民法院诉源治理中心、上海市长宁区尚宁法律调解服务中心协办。



开幕式由上海政法学院调解学院院长侯怀霞主持,上海政法学院党委副书记刘晓红、池州市常务副市长方能斌、安徽省人民调解员协会会长张敏、司法部人民参与和促进法治局调解处处长郭恒亮先后致辞。

研讨大会上,郭斌副局长围绕“以商事调解完善长宁多元解纷体系的思考”为题进行主旨发言,为开创法治化进程中的人民调解工作新局面积极贡献智慧和力量。

下午分组研讨中,全国人民调解专家陈凤英围绕“交通类行政复议纠纷如何化解”进行与谈,交流长宁区实行“1+3+N”的工作模式,通过及时、解难、为民等化解大量的行政复议纠纷,充分发挥人民调解行政争议的主渠道作用。



此次大会不仅汇聚了来自全国各地的调解精英与专家,更是对过去调解工作成就的总结与对未来方向的展望。长宁通过这次“走出去”,将“引进来”各地区、各单位的好思路、好做法、好经验,将调解工作全面嵌入多元共治大格局,不断提升司法行政和司法服务水平,为现代化美好城市建设贡献“调解”力量。

以商事调解完善长宁多元解纷体系的思考

长宁区司法局副局长 郭斌

法治是最好的营商环境，以法治软实力增强发展竞争力是法治建设的重要抓手。党的十八大以来，习近平总书记多次对调解工作作出重要指示，要求坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制。作为调解体系的重要组成部分，商事调解在社会治理中的地位日益重要。

长宁位于上海中心城区西部，是上海辐射长三角、连接国内外的重要枢纽门户，是虹桥商务区范围内唯一的中心城区。近二十年“数字长宁”的积淀，长宁跑出了数字经济创新发展的加速度，去年年底最新数据显示我区6100余家数字经济企业税收同比增长18%，亿元以上电商交易平台29个，交易总额位居全市第一。随着经济发展新形势的出现，相关的纠纷也与日俱增。早在2003年就在全国首创诉调对接机制，去年也是我区构建大调解体系20周年。20年来，长宁区司法局积极响应中央和市委关于推进全面依法治国的部署，落实长宁法治化营商环境建设的要求，我们从诉调对接机制建设、调解体系建设、发展社会调解机构多方面构建多元解纷体系，打造人民调解“一个体系一支队伍一张网络”，有效促进了区域平安和谐稳定，保障了长宁区高质量发展。



一、长宁多元解纷体系的发展现状

长宁调解工作经过20年的实践探索，形成以人民调解为中心的“一个中心”、以诉调和访调为“两个主翼”、从全区、街镇到居委的“三级网络”，以及医调、交调、婚调、复调、检调等“X个平台”为特色的“1+2+3+X”区域大调解体系。2011年成立的长宁区人民调解协会，带领着一支近千人的调解员队伍，发挥协会指导、管理、培育的作用，促进调解力量稳健发展。协会自身经过10年的规范化建设，于2021年被评定为上海市5A级社会组织，也是全市唯一一家5A级调解组织。我们积极融入“数字长宁”大战略，通过解纷“一件事”网络平台，实现人民群众在线解决争议新机制，构建起“枢纽化、集成化、多元化、数字化”的矛盾预防化解格局。

在商事调解方面,根据我区航空产业和涉外产业聚集的特征,近年来,我区建立了全国第一个“航空争议调解室”和上海第一个涉外民商事纠纷调解中心——“长宁区涉外民商事纠纷调解中心”,又先后成立了4家具有法律专业背景的调解类社会组织,其中2家深度参与拼多多等互联网平台知识产权纠纷的先行调解工作。

二、长宁多元解纷体系面临新的挑战

长宁区虽已建立了多元解纷体系,但是现有的各类商事调解中心和社会调解组织还远远不能应对日益增长的新类型纠纷,随着电商平台的发展,我区的知识产权纠纷、互联网商事纠纷、消费者权益纠纷、市场局的投诉举报纠纷、行政复议和行政诉讼纠纷以及信访量都大大激增,现有解纷体系面临新的挑战。随着《新加坡公约》生效,商事调解正发展成为商事纠纷解决的重要方式,因此我们认为有必要挖掘商事调解专业化、国际化、市场化的独特优势,探索商事调解体系的构建,进一步健全长宁多元解纷机制,增强我们的法治软实力。结合长宁商事调解运行情况,我们开展了广泛调研,当前我区的商事调解组织的运作主要面临以下问题:

(一)案件来源受限

目前长宁的商事调解组织案源主要依赖于法院的委派调解或委托调解,尚未形成独立案源。我区商事调解组织主要以参与法院互联网平台知识产权纠纷的先行调解为主,案件来源相对单一,也未形成商事调解服务市场的竞争机制。在不考虑仲裁的情况下,这一现象凸显出诉讼仍然是商事主体寻求救济的首选,适合商事调解生存的法律条件和社会环境尚未建立。

(二)经费依赖政府财政

目前长宁的商事调解组织主要以两种方式获取运行经费,一是通过化解纠纷后领取案件补贴,二是承接政府购买服务项目,但

两者都属于政府财政保障,较难形成稳定发展,不利于形成市场化竞争环境。而商事调解以市场化保障服务的中立性才是商事调解组织本质上的生命力。



(三)调解结果存在限制

目前只有经司法确认的调解协议才具有可执行性,但调解组织与法院尚未建立完善的衔接与协作机制,法院受制于人力资源及防止虚假诉讼等方面的压力,专门做司法确认的法官较少,同时法院在司法确认案件中审查标准较为严格,对调解协议的确认条件较高,商事调解配套的执行制度未能高效运

作。具有执行内容的调解协议,如不能产生执行的效果,仍属于当事人之间的债权文书,很大程度影响当事人选择调解、信任调解,客观上也将限制调解真正意义上成为解决商事争议的成熟机制。

三、商事调解发展的对策展望

商事调解既提供公共服务,具有事业属性;又提供专业服务,具有市场属性。我们认为短期内商事调解应以提供公共服务为主,探索推动专业服务,中远期应以提供专业服务为发展方向。商事争议应由商业化主导的组织开展调解,符合商事这一市场经济活动的本质和规律。同时,需要在国家层面启动商事调解的立法保障。商事调解协议如需司法审查确认,应设立更简单的程序和更原则的标准,收取更低的费用。可以参照新加坡公约的模式,探索部分类型或一定金额以下的调解协议,当一方当事人要履行时,可以直接申请法院强制执行。此外,要扶持商事调解组织。包括设立准入门槛、制定规范标准,对新成立的组织给予一定时间内减免税收的优惠,并建立保险制度,制定组织和从业人员的禁止性规定和违规行为的罚则。

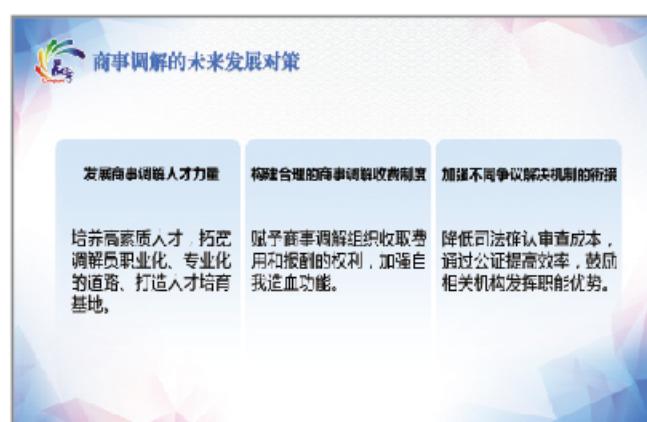
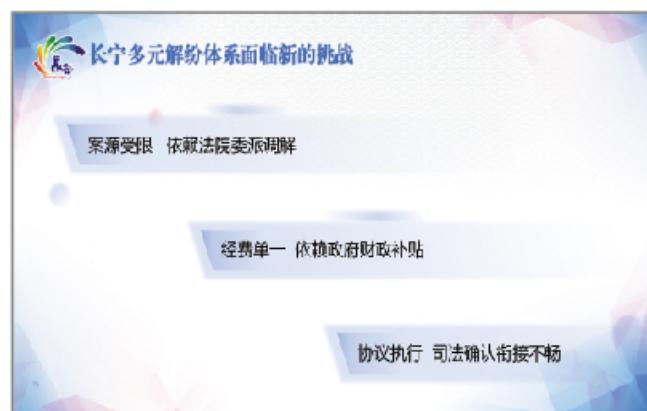
(一)发展商事调解人才力量

当事人选择商事调解的源动力在于期盼调解员能够提供专业优质的调解服务,并期待争取事项能够通过调解予以解决。目前长宁区商事调解组织调解员团队以律师兼职为主,但实际投入调解的精力有限,较难吸引持续的客户源。我们认为必须先从源头上引入和培养一批高素质商事调解人才,提高纠纷解决能力以满足商事调解需求。可以参照世界通行标准对招聘的专职调解员进行调解

理论、调解心理和调解技能等多元化、全方位的系统培训,拓宽调解员职业化、专业化的道路,打造人才培育基地,为市场化发展奠定坚实的人才基础。

(二)构建合理的商事调解收费制度

商事调解组织若难以从提供的调解服务中收取一定比例的费用,商事调解服务的市场化就无从谈起。我们认为,从制度层面构建合理的商事调解收费标准,如赋予商事调解组织收取费用和报酬的权利和幅度,加强自我造血功能,以此为突破来破解现行商事调解组织业务模式对政府补贴的依赖。



(三)加强不同争议解决机制的衔接

调解的执行很大程度上决定了商事调解服务在当事人间的认可度,也关系到商事调解的市场化竞争。我们认为未来可以通过加

强各种争议解决机制之间的衔接来形成合力,一是引入法院在诉调对接过程中的指导,提高协议质量以降低司法确认审查过程中的“损耗率”;二是由公证机构对协议内容进行固定和确认,用好赋予强制执行力的公证债权文书这种方式,使协议得以迅速向执行对接;三是探索由仲裁机构、公证机构设立商事调解组织,发挥自身法律服务专业能力和机构本身的职业优势等。

以上是长宁的一些浅显思考,我们将不断探索、努力突破上述瓶颈,为长宁法治软实力的提升打下坚实基础,助力打造国际一流的营商环境。

谢谢大家。

便民高效！ 长宁助推矛盾纠纷在线申请“码上解”

为推动法律科技应用和发展，不断丰富数字化服务场景，提升多元矛盾纠纷化解机制效能，长宁区司法局不断加大解纷“一件事”平台宣传力度，推出解纷“一件事”二维码。10个街镇公共法律服务工作站现都已在醒目位置张贴解纷“一件事”二维码，市民前往就近的公服站，打开手机扫码就可完成纠纷调解服务的申请。婚姻家庭、邻里纠纷、医患矛盾等都可以线上轻松办理纠纷登记业务，实现数字化时代背景下的解纷新实践。

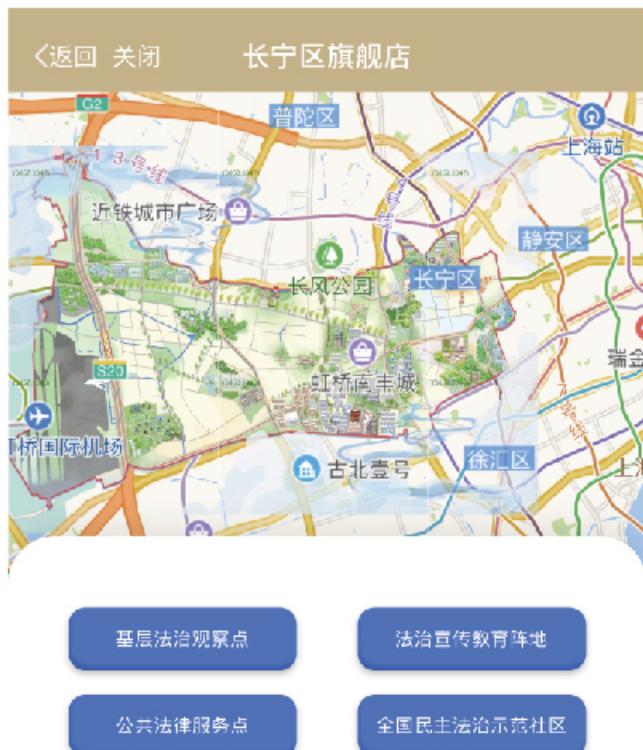


解纷“一件事”
扫描二维码线上申请

钟某是这一数字化平台的首批受益者。钟某因整形手术后出现鼻部炎症不适，认为医院应对此负责，而医院则坚持治疗程序无误。双方僵持不下，情绪升级。钟某通过解纷“一件事”平台线上申请后，工单迅速在线流转至长宁区医患纠纷人民调解委员会受理。通过医患纠纷联动工作机制，在北新泾司法所的见证下，调解委员会借助“北新泾数字化调解室”，搭建起医患对话的桥梁。双方使用线上功能交流证据、在线提交整形医学专家分析，远在马来西亚的钟某得以就医疗费用补偿达成一致，成功签署调解协议书。



除了扫码以外，市民还可以在“一网通办”长宁旗舰店窗口完成相关解纷调解申请。各级调解组织将实时跟踪、查看新收办件进度，联系并及时反馈办理情况。在24小时内接受派单，3个工作日内联系当事人，30日内完成办结。



截至今年7月底，长宁区共收到纠纷“一件事”工单336件，受理316件，已调解成功220件，调解成功率近七成。

下一步，长宁区司法局将根据市司法局《多元化解矛盾纠纷服务“一件事”平台运行管理办法》要求，强化指导，督促区专业平台、街镇、居委三级调解组织及时查收分派解纷工单，跟踪反馈办理情况。同时，立足居委公共法律服务工作室建设，将解纷资源延伸到全区189个居委，打通基层矛盾化解的“最后一公里”。



黄庆伟带队开展“三所联动”专题调研

9月12日下午,长宁区委常委、区纪委书记、区监委主任黄庆伟一行,赴华阳路派出所开展“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制专题调研。区公安分局党委副书记、政委范立华,区司法局党委书记、局长王伟琴,区公安分局党委委员、副局长张展宇,区司法局党委委员、副局长郭斌,以及区纪委监委相关部室负责同志,区司法局、区公安分局、华阳路街道相关同志参加调研。

围绕深化推广“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制和法治为民办实事等工作,黄庆伟一行实地查看华阳路派出所“三所联动”调解室,并举行了调研座谈会。



调研座谈会上,黄庆伟专题听取长宁区司法局、区公安分局以及三所(派出所、司法所、律所)相关工作汇报,对各方在深化推广“三所联动”机制、拓展“三所联动”内涵和法治为民办实事等方面的工作给予肯定,并对下阶段工作提出三方面要求:

一要坚守人民立场,把牢政治方向。要全面贯彻落实习近平法治思想,站稳政治立场,把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,坚持以人民为中心,践行为民服务宗旨。

二要服务重点领域,提高工作站位。要聚焦人民群众急难愁盼问题和区域社会经济发展重点领域工作,切实发挥法治保障作用,深化“三所联动3+N”工作机制,织密矛盾化解网络,以法治思维破解社会治理难题。

三要积极调动各方,勇于跨前担当。要鼓励干部担当作为,深入推进矛盾排查化解机制,发挥改革创新的精神,为建设国际精品城区和更高水平的平安长宁作出新的贡献。

长宁区司法局立足数字经济,聚焦优化营商环境,积极凝聚法治合力,构建商事矛盾纠纷调解链条,并通过补链、扩链、合链、强链等举措,推动全链条升级优化。

目前,长宁区商事调解组织已覆盖全区包括知识产权、网络服务、航空票务争议和信用卡金融等领域,今年1-8月,各商事调解组织受理各类纠纷4711件,成功化解4103件,成功率87.1%,达成协议金额4429.7万元。



补链--优化补充立体架构链

构建枢纽网。巩固区级非诉讼争议解决中心枢纽型平台作用,发挥统筹调度与监督指导,先后指导设立4家具有法律专业背景的商事调解组织。通过整合商事调解组织资源力量,构建区级非诉中心统筹推进,行业性专业性纠纷调解委员会、社会调解组织广泛参与、优势互补的立体化调解工作网络。



扩链--优化扩展新兴领域链

聚焦新业态。长宁区司法局结合新业态领域矛盾纠纷化解实际需求,在天山商圈创设金虹桥商事调解委员会,辐射商圈楼宇,着力帮助商圈重点企业化解矛盾纠纷。同时,积极与街镇商会、互联网企业、电商平台等对接直面企业需求,共同探索拓宽新业态领域纠纷多元化解决渠道。今年1-8月,调解成功互联网平台知识产权纠纷3765件,达成协议金额815.2万元,受益企业达258户。

长宁区积极推动商事调解全链条升级优化



合链--优化合成调解衔接链

深化诉调对接机制。长宁区司法局与长宁法院建立合作机制,形成“业务主管部门指导、人民调解协会监管、商事调解组织调处”运作模式。引导3家商事调解组织入驻区法院诉源治理中心,畅通对接渠道,完善诉前委派、诉中委托调解,深度参与各类诉前先行调解工作。今年1-8月,通过“诉调对接”,各商事调解组织受理案件4538件,调解成功3946件,成功率86.9%,达成协议金额4389.8万元。



强链--优化增强内生动力链

提升管理培训水平。为加强长宁新孵化的商事调解组织规范运作和财务管理,邀请专业机构结合社会组织规范化建设等级评估指标,从社会组织全生命周期角度出发,就党建引领、内部治理、工作绩效及财务管理等方面开展培训,助推商事调解健康有序发展。目前,我区4家商事调解组织及56名调解员都已纳入“智慧调解”系统管理,并向社会公布调解员名册和调解规则。

下一步,长宁区司法局将进一步整合非诉讼解纷资源和力量,以提高调解服务质量为核心,以规范化建设为主线,赋能商事调解组织,使之做大做强,打造符合长宁区域经济发展需要和高质量发展要求的商事调解特色品牌。

长宁区司法局、长宁区检察院 联合开展2024年人民监督员任期培训



为认真贯彻习近平总书记“不断发展全过程人民民主，更好保证人民当家作主”的重要指示，坚持把“人民群众监督司法”的要求落到实处，充分保障人民群众对检察工作的知情权、参与权、表达权、监督权，进一步提升人民监督员履职能力，9月19日，长宁区司法局会同区检察院联合开展2024年人民监督员任期培训。区司法局副局长郭斌，区检察院第六检察部副主任陆晨，以及相关科室同志和全区15名人民监督员参加了本次培训。

培训中，陆晨副主任围绕人民监督员履职工作情况，结合岗位职责和监督工作的主要特点，深入讲解了人民监督员在检察工作中应发挥的作用和需要注意的事项，并鼓励人民监督员积极主动地参与检务听证活动。随后，参训的监督员交流了在履职过程中遇到的问题并提出了合理的意见建议。

郭斌副局长对参训的人民监督员提出三点要求：

一要不断增强全局观念，进一步提高工作站位。人民监督员需要有强烈的责任感和使命感，确保每一项执法活动都符合法律的精神和原则，维护社会的公平正义。

二要不断增强责任意识，进一步提高工作质效。人民监督员监督的目的在于发现问题、解决问题。面对案件要保持清醒的头脑，依照法律作出客观公正的判断，确保监督履职的公正性。

三要不断加强业务学习，进一步提升专业能力。面对不断发展的法律知识和司法实践，每位监督员都应不断提升自身的业务能力和综合素质，努力成为既代表人民群众，又懂法律业务的合格人民监督员。

此次培训内容丰富、紧贴工作实际，不仅增强了监督员的责任感和荣誉感，而且坚定了监督员敢于监督、善于监督、依法监督的信心。

长宁区司法局和长宁区检察院将以此次培训为契机，以更大的力度、以更实的措施，全面保障人民监督员开展监督活动，并积极吸纳人民监督员的意见和建议，确保人民监督员制度有效落实。

劳动争议巧化解，锦旗相赠表谢意

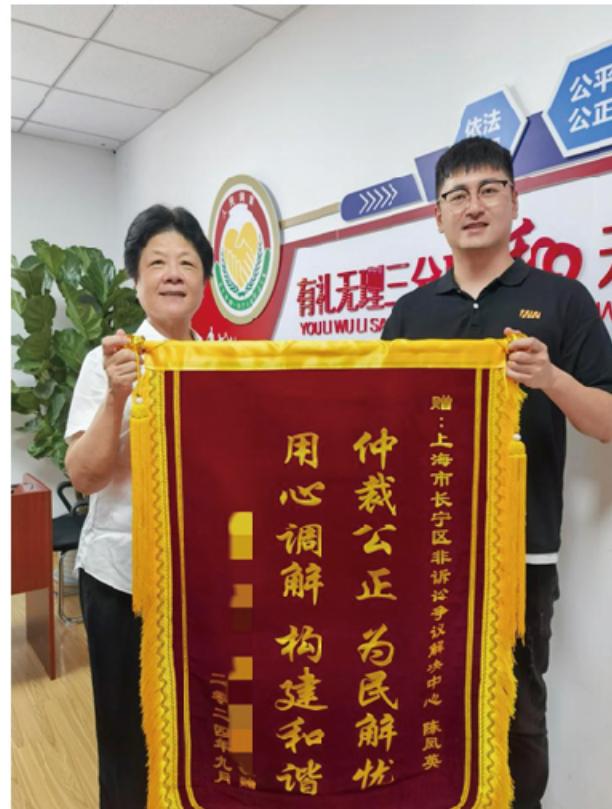
——调解员陈凤英获赠锦旗

2024年9月11日，长宁区非诉中心负责人、人民调解员陈凤英收到一面印有“仲裁公正，为民解忧；用心调解，构建和谐”字样的锦旗。据悉，一起追索劳动报酬纠纷案件的被申请人亲自送来这面锦旗，以此感谢调解员的倾力调解，化解了双方的劳动争议。

9月4日，调解员陈凤英接受长宁区仲裁委的委托，调解该起追索劳动报酬纠纷案件，为快速有效化解矛盾纠纷，调解员陈凤英与双方当事人多次电话沟通，掌握和了解案件情况及争议焦点，确定初步的调解方案后，通知当事人开展面对面调解。但调解当日双方情绪激动，言语不和，互不退让，矛盾不断激化，逐渐演变为争吵和冲突，调解员陈凤英见状立即决定终止本次调解，后续事项另行通知。第一次调解无疾而终，调解工作也陷入了僵局。但调解员陈凤英并未气馁，安抚好当事人情绪后，从各方当事人的角度出发，在保障申请人权益的基础上，从情理和法理两方面入手，化解双方当事人的矛盾。在多次电话沟通和交流后，促使双方当事人再次坐下来面对面调解，心平气和地解决矛盾纠纷。

最终，调解工作顺利完成，形成了可行的调解方案。快速高效的调解，避免当事人的诉累，申请人及时拿到了钱款；被申请人不仅心甘情愿支付了钱款，还特意制作锦旗表心意，一起矛盾激化的纠纷在陈凤英的调解下，快速化解。

一面锦旗，是一种鼓励和认可，更是一份责任与担当。下一步，长宁人民调解将继续坚持和发展新时代“枫桥经验”，在更高层次、更广领域发挥好调解的基础性作用，切实把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽，依法保障人民群众的合法权益，为中国式现代化营造和谐、稳定的社会环境。



我在长宁非诉中心的100天

——记大学生调解员工作100天感悟

我叫孙辰玥，是上海政法学院2024届毕业生。今天是我大学毕业踏上工作岗位入职长宁区非诉讼争议解决中心工作的整整100天。在过去的三个多月里，我主要参与了交通处罚行政复议的前置调解，参与窗口接待咨询以及旁听劳动争议调解。这让我对调解工作有了一定的理解，同时也提升了我的沟通和应变能力。回顾这100天的工作，我有以下三方面的感受。

一、非诉中心：职业启航与温馨的家

第一天上班，长宁区非诉中心专门召开欢迎会，欢迎我们新入职的大学生调解员，并组织学习《人民调解法》《人民调解行为规范》，让我对调解员的行为规范、调解员的职业操守有了认识。从全国人民调解专家、长宁非诉中心主任负责人陈凤英老师手中接过调解员的徽章，佩戴在胸前，我心里有种不一样的感觉，“沉甸甸的。”我暗暗告诉自己：“一定要努力工作，做好人民调解工作。”在这100天的工作中，调解前辈们手把手教我怎么与当事人沟通，告诉我每个案件的关键点在哪儿，让我有的放矢开展调解。我很幸运走进这样的大家庭，我认为“自己当初的就业选择没错！”

二、成功与挑战：在实践中成长

在独立调解案件之前，我在非诉中心开展了两周的窗口值班接待，在熟悉业务流程的同时，也跟着经验丰富的调解员老师学习沟通技巧。然而，当我真正面对案件时，我才意识到大学书本上学到的、听到的与自己做的不是一回事。

我接手的第一个案件调解并不成功，自己也差点被申请人投诉。当时，申请人要求撤销《交通责任事故认定书》，但这个请求并不在行政复议的受理范围内，需要告知申请人在规定的时间内向交警事故受理科提出书面复核申请。然而，电话打通后，我才了解到申请人已经去过事故受理科，但是尝试未果，复议当天已是时效的最后一天，且申请人不在上海无法再次向交警部门递交材料，申请人坚持要求行政复议部门代为其转交。面对这



种情况，我只能一再与申请人强调该请求不是行政复议的受理范围，只能他亲自前往。申请人十分焦急，一气之下说想通过12345投诉来解决问题，坚决不肯按照我的引导去做。第一次调解以失败告终，这次失败的调解经历让我意识到，调解不仅要准确传递信息，还要学会缓解申请人激动的情绪。



另一个是我调解成功的案例，我对此印象深刻。这是一起交通处罚行政复议案件，虽然事实清晰，但是申请人对路面标识的存在提出了质疑。我通过电话详细了解了申请人的行驶轨迹，并根据地图进行分析，为确保信息的准确性，下班后我特地到路口实地查看了标识，面对着车水马龙的街面，我在脑中模拟申请人的行驶路线。做到心中有数后，我与申请人进行了第二次沟通，但申请人表示还要亲自去查看交通标识。如此前前后后经历了四次沟通，终于让申请人认识到逆行标识的含义以及正确的行驶方法，不懈的努力换来了调解成功。

三、调解的艺术：平衡与共情

在调解交通处罚行政复议案件之余，我也有幸旁听了劳动争议调解。劳动争议涉及到的法律法规更加复杂，在调解这类案件时，调解员不仅要考

虑劳动法律法规的适用，还要兼顾社会保障和雇佣双方的利益。在调解中，调解员不仅是法律的诠释者，更是社会公正的守护者。

旁听劳动争议调解，让我学到了更加细致和专业的调解技巧。不同于交通处罚行政复议案件调解中以事实为主的沟通方式，劳动争议纠纷调解更强调情感疏导和利益协调平衡，调解员需要在双方激烈的对峙中寻找和解的机会，制定各方都能接受的解决方案。

这种调解不仅要求调解员具备扎实的法律知识，还需要有较强的社会经验与同理心。调解的艺术不仅在于法律的应用，更在于如何化解矛盾、平衡情感和利益。

四、未来的路：持续学习与奉献

作为刚入职的大学生调解员，这100天的调解工作让我逐渐意识到调解工作不单单是摆事实讲道理，它强调的是与申请人建立情感联系。这100天，让我从一个调解新人渐渐入门，这100天中我成功调解32件纠纷。调解成功后，听到一声声“谢谢”，让我更加深信调解工作的社会价值与责任，更加坚定地走在调解这条道路上。

未来，我将继续保持学习的态度，提升专业素养，为更多的当事人提供更好的调解服务，调解之路道阻且长，我愿持之以恒，砥砺前行。

长宁区人民调解协会举办首届全市调解员技能大赛 长宁区选拔考试

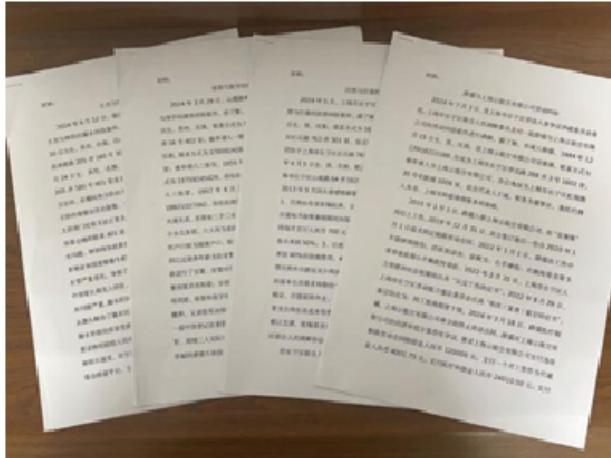
为深入学习贯彻党的二十届三中全会精神,坚持和发展新时代“枫桥经验”,进一步提升人民调解员专业水平,加强人民调解员队伍建设。10月15日,长宁区人民调解协会按照首届全市人民调解员技能大赛的通知要求,开展长宁区选拔考试,全区专业平台、街镇和居委调委会的十多名调解员报名参加。



本次选拔考试以书面作答的方式进行,采用闭卷形式,考试内容为知识产权纠纷、劳动争议纠纷和社区纠纷三个专业领域,着重考察调解员结合案例材料规范撰写《人民调解协议书》的能力和水平。长宁四位全市首席人民调解员参与考试命题。



调解员考试



试题



答卷

10月16日，区调解协会负责人和全国人民调解专家共同评阅考卷，选拔出三名优胜者代表长宁参加12月份举办的首届全市调解员技能大赛。此次考试通过“以赛促学”的形式，不仅提升了调解员的专业水平，也展现了长宁人民调解的实干精神和专业水准。



下一步，区人民调解协会将开展各专业领域调解理论和实务培训，努力提升各平台调解员化解纠纷的能力和水平，传承发展新时代“枫桥经验”，助力“三所联动”工作机制走深走实，持续提高人民调解工作质量和效率，持续推动矛盾纠纷源头化解，筑牢人民调解的“第一道防线”，不断为建设平安长宁、法治长宁提供坚实保障。

调解护航，共筑进博

——记调解员陈凤英护航“进博会”之路

>>>

对标全球卓越城市引领东方之花

上海弘扬枫桥经验构建新型纠纷多元调解机制

坚持发展枫桥经验
» 创新实践亮点展现

□本报记者 余东明
□本报实习生 张海燕 文/图

“上海金融纠纷多元化解决机制研究中心”近日成立，其发起者是上海融学律师事务所，支持单位是中国金融信息中心、上海

市法学会、上海市律协和上海银行业纠纷调解中心。近年来，像这样一些致力于研究解决前沿性、新型性、专业性矛盾纠纷的机构在上海不断成立。

随着经济快速发展，利益结构的深度调整，

下转第三版



图为全国人民调解专家陈凤英和团队成员在进博会现场研究调解案例。

D454 本报中继线：(010) 84772288 广告中心：(010) 84772299 84772857 发行中心：(010) 84772866 编辑：杨燕生 郭文青 校对：孔令玲

陈凤英，全国人民调解专家、上海市首席人民调解员、长宁区非诉讼争议解决中心主任。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。2018年6月份，陈凤英因出色调解业绩，被司法部聘为全国十大人民调解专家。作为进博会法律服务团队的资深成员，陈凤英以人民调解员的身份，做好进博会的法律保障，用优质的服务、过硬的能力、真诚的奉献，展示人民调解员昂扬向上的良好面貌。

五载相约，护航进博的“老大姐”

陈凤英从首届进博会开始连续五年参与了进博会法律服务工作，是进博会法律服务团队里的“老大姐”。在进博会期间，陈凤英发挥人民调解优势作用，凭借丰富的调解经验和深厚的知识积淀，积极调处纠纷，为进博会提供优质法律服务保障。“老法师”陈凤英带领年轻调解员在展馆中主动巡查，排查纠纷苗头，消灭矛盾隐患，确保进博会期间各类矛盾纠纷得到快速高效化解，提供一站式非诉讼争议解决平台，为参展商及采购商创造平安、和谐的参展环境。



随时随地，护航进博的“消防员”

有矛盾就找调解员，调解员就像“消防员”，随时随地展开服务。“比如，民事纠纷的调解，包括损害赔偿纠纷、消费纠纷等；商事纠纷的调解，包括知识产权纠纷、合同纠纷等；还有治安纠纷调解及其他适合人民调解委员会调解的纠纷。”陈凤英说。凡是进口博览会的组织者、参展者、参观者、采购者、服务者等各类主体在进口博览会各个阶段遇到的法律纠纷，都可以在进博会调解中心找到合适的调解方案。

陈凤英在进博会期间调处过一起欠款纠纷。真是“不是冤家不聚头”，两名参展观众在展厅里偶遇苦寻三年未果的欠款人。仇人相见分外眼红，当事人情绪激动，为保证会场秩序，工作人员将三人请到了派出所，并邀请调解员前往处理。陈凤英与其他调解员得知后急忙赶到派出所，欠款人一言不发，调解员只好采取“背对背”调解，了解案件的前因后果，探寻其中隐情，追债人手机中存有一张借条，但记载的金额并非全是借款，其中还包括当事人约定的投资款，因此欠款人只愿意还一部分，但追债人坚持重新签订欠条并出具调解协议书。双方僵持两个多小时，陈凤英凭借多年的调解经验，将局面稳定下来后，灵活运用“情、理、法”开展调解，最终双方同意重写欠条，并附上情况说明，成功化解了这起欠款纠纷。调解员们努力做到“矛盾不出展、服务不缺位”，确保了进博会期间各类矛盾纠纷“有人管”“有人调”。

专业精细，护航进博的“布衣法官”



进博会期间，会展内短时人员高度密集，突发状况防不胜防，矛盾纠纷也呈几何级数增长，且类型渐趋多样化和复杂化，主要涉及劳资纠纷、消费纠纷、知识产权纠纷、人身损害纠纷等。为更好的服务进博会，调解员们通过“入驻场馆”和“场外响应”相结合的方式，建立信息交流平台，为参展商和观众提供更专业、更精细的法律服务，使纠纷当事人能得到专业而有效的处理。

陈凤英在服务进博会期间碰到过一起农民工讨薪案件。那是一天辛勤工作结束后，场内场外的调解员正在工作群中汇报当天工作情况。此时，有农民工因工程款拖欠来到了国家展览中心外，这引起了陈凤英的注意，她明白进博无小事，“农民工讨薪，处理不当容易引发群体性事件，不能轻视。”为了不影响正常的进博秩序，陈凤英主动提出加入调解，帮助加快案件完成的进度，让劳资双方都安心。第二天一大早，陈凤英与其他调解员邀请二十多位农民工当事人和相关公司就近来到了徐泾司法所纠纷调解室。调解时，农民工情绪还有些激动，陈凤英努力让当事人冷静下来，用法律解决问题。了解案件的前因后果后，陈凤英与农民工进行了一对一沟通。这桩案件人数众多，涉及了多方法律主体，法律关系错综复杂，农民工讨薪也变得难上加难。将近七个半小时的漫长调解过程，陈凤英用通俗易懂的方式与农民工摆事实、讲道理，终于实现案结事了。



进博会的驻场调解员，负责展会现场纠纷排查、调处及法治宣传工作。通过多方联动、精准调解，推进矛盾纠纷多元化解，为优化营商环境、护航进博会提供了坚实有力的法治保障。在进博会期间调解员们创新发展新时代的“枫桥经验”，把好解决矛盾纠纷的第一环节、第一关口，确保进博会各类矛盾纠纷得到便捷、快速、高效的化解，切实维护进博会的秩序和稳定。

进博无小事，调解员们及时发现并积极介入每一起突发纠纷，将矛盾化解在萌芽状态，将专业的法治服务带给每一位参与盛会的个人和企业，助力进博会顺利举行。进博会的台前幕后，还有许多像陈凤英一样的调解员，他们如同“星星之火”点亮了进博会的璀璨灯火。

今年，长宁区司法局将继续紧紧围绕进博会“越办越好”的总要求，不断整合解纷资源，凝聚工作合力，在展会前沿提供持续性、及时性、专业性的矛盾纠纷化解服务，为优化营商环境、护航第七届进博会顺利举办提供坚实有力的法治保障。

全国人民调解专家陈凤英受邀参与“四大员”培训会 专题辅导调解工作的技巧和方法

为落实信访工作法治化的总体要求，持续深化长宁区信访“家门口”服务体系建设，提升长宁“家门口”信访代理员、人民调解员、心理咨询师和律师业务能力，11月1日下午，长宁区信访办组织召开2024年长宁区信访“家门口”服务体系建设暨“四大员”培训会，全国人民调解专家陈凤英受邀参会，以“浅谈做调解工作的技巧和方法”为题进行专题辅导，区信访大厅驻厅职能单位及各街镇信访干部、全区信访“四大员”队伍共计200余人参加培训。

陈凤英结合自身丰富的实战经验，通过调解工作的具体案例，深入浅出地讲解了调解工作的基本原则和方法，并分享了在调解实践中积累的宝贵经验和成功做法，授课内容既有理论深度，又贴近实战需求，引领全区“四大员”进一步筑牢调解工作理念，牢固树立为人民服务的意识，不断提升化解群众矛盾纠纷的能力，为全区“四大员”开展日常工作提供了可操作、可借鉴的宝贵经验。



长宁“复调”对接 化解“官民”争议

长宁区非诉讼争议解决中心坚持和发展新时代“枫桥经验”，在区司法局的指导下，自2023年10月起，积极探索实践“行政复议+人民调解”模式，开展行政复议案件前置调解，推动简易类交通处罚行政复议案件化解在初始、化解在复议。2023年10月至2024年10月，长宁非诉中心共受理了1426起涉及简易类交通处罚的行政复议纠纷案件，成功调处1142件，调解成功率80.08%。

多措并举，强化调解技能



调解优先，前端化解纷争



自办理行政复议案件前置调解以来，区非诉中心的调解员积极参加业务培训，努力提升调解复议案件的能力和水平。一是加强行政复议法学习，做到能深刻理解并正确应用行政复议法及相关法律法规；二是提升调解技能水平，定期由行政复议局的办案能手开展业务培训，规范调解答复口径；三是鼓励非诉中心的调解员之间分享调解成功的心得体会，相互学习，提升调处案件的能力和水平。

坚持调解优先原则，在复议受理阶段，通过释法说理、类案指引等方式，力求当场化解申请人心结。立案后，迅速查明案件情况，准确把握争议焦点，深入了解当事人诉求，通过电话、视频等沟通、谈话等方式，努力使当事人“知法、明理、心顺”，促成申请人撤回复议申请，最大程度降低争议解决成本。

多元联动，凝聚调解合力



在案件办理过程中，人民调解员针对复杂案件，启动与区行政复议局、区公安分局的联动工作机制，邀请区行政复议局办案人员、区公安分局交警支队的民警一同调解，形成程序衔接、优势互补、协同配合的行政争议化解机制。此外，前移复议调解阵地，在全区10个街镇司法所设立行政复议咨询服务点，就近为群众提供复议咨询引导和调解服务。

今年以来，长宁区非诉讼争议解决中心持续发挥人民调解在行政复议案件中的优势，持续优化“行政复议+人民调解”纠纷解决机制，发挥“法、理、情”相统一的司法行政力量，推动各类行政争议实质性化解。

交通类行政复议纠纷如何化解？

尊敬的各位领导、各位专家老师大家好！

我是上海市长宁区调解员陈凤英，首先要感谢侯院长每年不辞辛劳搭建这样一个平台，让来自全国各地的领导、专家、老师济济一堂，参与全国调解理论和实务的研讨，更要感谢池州市司法局、池州市律师协会、池州市破产管理人协会提供这样好的环境让我们大家能静下心来，学习交流，畅所欲言。我今天借此机会，与大家分享的题目是：交通类行政复议纠纷如何化解？

上海市长宁区行政复议调解工作室于2023年9月底成立，共有四名调解员，由我担任负责人。至2024年7月，共受理各类交通行政复议纠纷1205件，化解成功942件，纠纷调解率高达78.17%。

我们的具体做法是：实行“1+3+N”的工作模式。

一是：一个理念即坚持和发展新时代“枫桥经验”，以人民为中心，按照合法、自愿的原则进行调解；

二是：三个功能即充分发挥行政复议培训、学习相关的法律知识、开展一帮一带教功能；和公安局建立沟通协调功能，建立微信群，方便调阅视屏监控等；三是对疑难复杂案例及时开展研讨、统一认识、统一调解口径的功能。

N个方法：包括认真研判法、释明法律法、经典案例法、倾听意见法、设身处地法、多重路径法、上门调解法等等。

在调解行政复议案件中，我们努力做到六个字，即及时、解难、为民。

及时：按照规定，我们收到行政复议的案件，只有五个工作日必须结案，这就要求我们无论工作多忙，都是及时清理案件，不能拖延超期，更不能把不属于行政复议的案件拖到过了法定期限后再告诉当事人。例如，有次我们收到一个案件，是对“违章停车告知单”的不服，按照规定，当事人对“违章停车告知单”的不服，必须在五天之内到交通事故处理地去提出异议，而不是申请行政复议。于是调解员就第一时间打电话给当事人，谁知电话打了无数次就是不接，时间一天天过去怎么办？到了第三天，调解员实在按捺不住了，就在下班之前赶往当事人家，谁知吃了闭门羹，调解员就把事先准备好的书面通知塞进他家门缝里，让他看见通知联系我们，到了第二天还是没有电话，第三天就要到期了，正当我们一筹莫展时，当事人电话来了，开口就对我们表示十分的感谢，说他有两个手机，这个电话平时是不看的，没想到这么小的事情，你们调解员还冒着酷暑，赶到他家，这个案件我认处罚了，我撤回行政复议申请。

解难：在调解行政复议案件中，如何积极推动双方在法律规定范围内达成和解协议，最大限度实现定分止争，案结事了，不但彰显法律权威，更体现复议温度。

2023年11月行政复议调解工作室来了一位十分焦急的申请人。通过接待沟通了解到原来申请人刘某在驾驶泥罐车时因未随车携带行驶证而被交警扣留了车辆,由于泥罐车中的水泥停止搅拌会出现风干凝固的现象,如未及时取回泥罐车,将给刘某所在公司带来巨额财产损失。所以刘某在交警执法过程中,存在抵触心理,拒不配合,被扣车之后刘某曾多次来到交警部门吵闹,也曾去过信访部门投诉,交警部门认为该处罚事实情况清楚,需要10个工作日之后才能取回车辆。

调解员随即拨通了刘某的电话,将事实情况告知申请人,并提醒刘某在执法人员执法过程中拒不配合,可能会被追究更大的责任。通过劝说,刘某也意识到自己的错误,深感后悔,但是因为考虑到车辆10个工作日之后存在报废的风险,所以焦急万分,希望调解员老师能帮助他早一些拿到车辆。

调解员不敢懈怠,随即联络了交警部门,将申请人情况如实阐述,并告知申请人已意识到当时的错误,以后不会再发生类似的情况,希望交警部门能酌情宽大处理。交警部门也对于申请人的情况表示理解,并称如申请人当时配合将相关材料补充给交警部门,也将不会造成现在的严厉处罚。并希望调解员转告申请人,如果将需要提供的材料准备齐全,随即到交警部门处理,可以取回车辆。

在多方的共同努力下,三天后申请人即取回了泥罐车,也撤回了行政复议申请,刘某与行政机关之间的“纠纷”得以成功化解。

为民:其核心就是人民利益至上。无论在哪个领域、从事何种工作,为民都要把人民的利益放在首位,这是我们做调解最基本的出发点和落脚点。

2024年7月1日我们收到姓顾的申请人的申请,他提交了有3张《公安交通管理简易程序处罚决定书》,不同的时间,不同的地点,当事人提出的事由是:都是电子眼的误拍,违章的均不是本人。

调解员联系交警通过监控比对,交警没有明确给出是否存在误拍的情况,需要更多的证据材料进行核实。调解员要求顾先生证据加强,顾先生提供了家里的监控视频,证明在被电子眼误拍时,其本人正在家中休息的监控录像和照片,该监控视频上都有时间显示,并打印出来邮寄给了调解员老师。调解员老师拿到新的证据材料又联系了交警。交警支队老师收到当事人证据加强材料后,通过比对监控,发现很有可能是电子眼出现误拍。但需要申请人带好身份证件去交警处进行一次现场人脸识别,来最后确认当事人身份。

顾先生感到很烦,明明是电子眼误拍还要自己抽出上班时间去交警支队,调解员耐心解释,并亲自陪同当事人到交警支队,通过交警系统的识别,验证下来确实不是顾先生本人违章。交警支队为此感到歉意,解释电子眼出现了错误的判罚。并及时通过正常撤销程序撤回这3张《公安交通管理简易程序处罚决定书》。顾先生和交警对我们调解员的为民服务均表示真诚的感谢,顾先生也随即撤回了自己的行政复议申请。

随着新修订的行政复议法于2024年1月1日起实施,行政复议调解被赋予更多期待。

我们要把调解优先的理念贯穿行政复议全过程,让中华优秀传统法律文化和东方智慧在新时代法治的框架下为行政争议实质性化解提供更多的现实可能性,充分发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用。

为了再婚，父亲迫使亲生女儿腾房！

市首席调解员出马弥合父女情感纠葛

近期，上海市人民检察院第一分院、长宁区司法局、长宁区联合人民调解委员会深入践行新时代“枫桥经验”，充分发挥人民调解在检察机关法律监督过程中化解纠纷矛盾的积极作用，三方依托“检调对接”机制，联手成功化解一起父女间的财产损害赔偿纠纷案件。当事人在三方的共同见证下，现场签订人民调解协议书，当场达成和解。

父女积怨，对簿公堂

涉案房屋原系父女共同共有财产，父女两人相依为命共同居住。2017年，父亲意欲再婚，但女儿出于对家庭财产和未来生活的顾虑，反对父亲再婚，双方由此产生矛盾。父亲认为自己的晚年幸福生活不应受到限制，将女儿赶出房屋，剥夺了女儿的居住权。于是，女儿就该房屋的居住、使用权等向某区法院提起诉讼，以维护自身权益。纠纷案件经过一审、二审、再审，当事人仍然不服生效判决，最终向市检察院一分院提起民事监督申请。2024年12月，依托“检调对接”机制，长宁首席人民调解员陈凤英带队接受检察院委派对该案纠纷进行调解。



明法析理，情感触动

考虑到本案时间跨度长、复杂程度高以及当事人之间的特殊关系，调解员逐个给当事人做思想工作，在父女矛盾激烈的情况下，本着消除矛盾、解除心结、弥合亲情的原则，调解员安抚双方情绪，从法律法规、伦理道德入手，循循善诱讲明“事理”，感同身受讲明“情理”，找到双方利益平衡点，巧用、善用“情感线”修补“嫌隙”，用“法”“理”相结合的调解方式化解矛盾。

刚柔并济，冰释前嫌

依托“检调对接”机制，“法律监督”与“人民调解”有效对接，经过调解员情理法结合的多轮努力，父女之间的紧张氛围逐渐缓和，利益分歧慢慢弥合，最终促成双方达成一致。女儿免除父亲占用房间期间的租赁费，同时撤回民事监督申请；父亲则返还该房间的占有、使用、收益权利，并为其出入系争房屋提供便利。至此，双方的矛盾纠纷得到温情化解，父女关系得到修复。这起纠纷的成功化解体现了法律监督与人民调解的刚柔并济，既解决了当事人之间的利益诉求，也化解了父女之间的情感纠葛，最大限度实现矛盾纠纷实质性化解，维护社会和谐稳定。

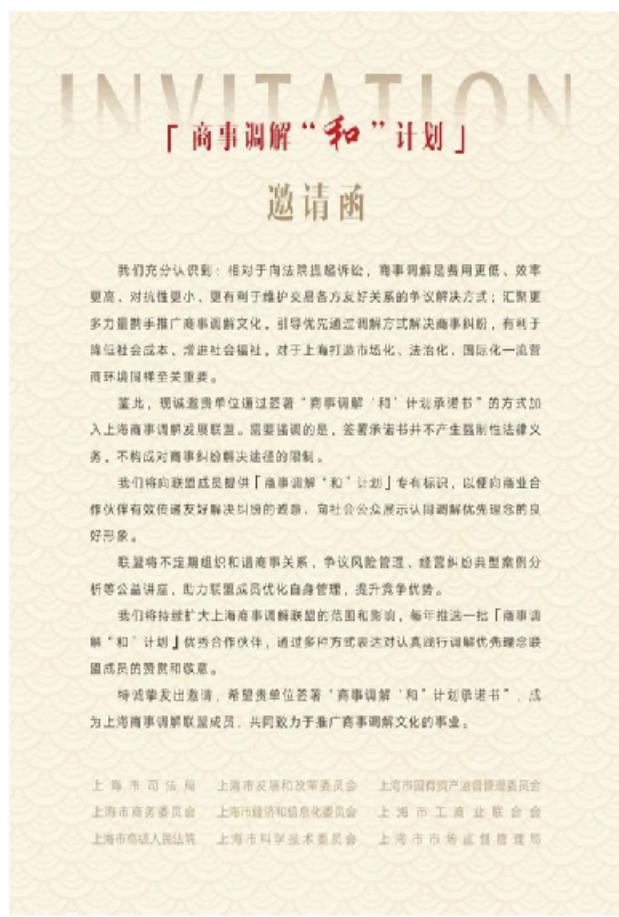
今年以来，长宁调解以人民为中心，从每一件纠纷个案着手，不断健全完善检调对接工作机制，持续打造长宁调解品牌。从“法”上规范，在“调”上着力，从“情”上融合，在“和”上问效，实现办案政治效果、社会效果、法律效果有机统一，持续完善社会矛盾纠纷多元化解调处机制，不断提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。



长宁诚邀您加入商事调解“和”计划！

为在商事领域倡导和立行“调解优先”理念，鼓励市场主体优先选择商事调解途径化解经营纠纷，降低解纷成本、节约解纷时间，市司法局等九家单位共同推出商事调解“和”计划。

一、内容介绍



1. 邀请范围

企业、律师事务所、商会及行业协会。

2. 邀请形式

签署“和”计划承诺书。

3. 邀请内容

(1) 企业承诺积极秉持调解优先理念，在商事活动中优先考虑调解方式解决争议；

(2) 律师事务所承诺积极践行调解优先理念，向所代理的企业积极推荐优先通过调解方式解决商事争议；

(3) 商会及行业协会承诺在本行业积极推广调解优先理念，并积极促成所属企业加入“和”计划。

4. 会员权益

通过签署“商事调解‘和’计划承诺书”，加入上海商事调解发展联盟，即可获得以下权益：

① 获得商事调解“和”计划专有标识，以便向商业合作伙伴有效传递友好解决纠纷的诚意、向社会公众展示认同调解优先理念的良好形象；

② 有机会参加和谐商事关系、争议风险管理、经营纠纷典型案例分析等公益讲座；

③ 对认真践行调解优先理念的单位，将被推选为“商事调解‘和’计划”的优秀合作伙伴。

二、进入方式

请扫描文末二维码自行下载并打印《商事调解“和”计划承诺书》(简称《承诺书》),选择相对应类别的《承诺书》填写并签名、盖章。同时,扫描《承诺书》右下角二维码,选择“长宁区”,并填写相关信息,完成申请。

三、调解机构

目前,注册在长宁区的共有4家民办非企业商事类调解组织,以下为调解组织服务时间、地址、联系电话及调解组织简介。

○ 上海长宁区止争调解事务所

服务时间:工作日09:00-17:00

办公地址:长宁区延安西路1088号2903室

电话:021-60193255

简介:上海长宁区止争调解事务所于2022年6月成立,主要调解公民、法人和其他组织间的民商事纠纷;调解司法部门、行政部门、仲裁机构和其他社会机构委派、委托的纠纷和开展法制宣传工作。

○ 上海长宁无诉法律调解中心

服务时间:工作日09:00-17:00

办公地址:浦东南路256号华夏银行大厦16层1601

电话:021-50600081

简介:上海长宁无诉调解中心成立于2023年4月,主要从事民商事纠纷调解,为自然人、法人等民事主体提供民商事调解服务。

○ 上海市长宁和讼调解中心

服务时间:工作日09:00-17:00

办公地址:浦东新区张杨路500号22楼H

电话:18017665071 ; 021-23571790

简介:上海市长宁和讼调解中心成立于2023年7月,主要调解公民、法人和其他组织间的民商事纠纷,调解司法部门、行政部门、仲裁机构委派、委托的纠纷等。

○ 上海长宁区尚宁法律调解服务中心

服务时间:工作日09:00-17:00

办公地址:长宁区天山路600弄同创大厦18楼

电话:021-52666181

简介:上海长宁区尚宁法律调解服务中心成立于2023年11月,主要提供包括调解民事、商事、知识产权、金融消费、劳资等纠纷;开展调解课题研究及授课咨询。

四、《承诺书》下载

[《商事调解“和”计划承诺书》](#)



商事调解“和”计划助推企业解纷 长宁圆满化解金融借款纠纷

“和为贵，善为本，诚为先”是中国传统文化中的重要思想，这不仅是处理人际矛盾的基本准则，更是追求社会和谐安宁的崇高境界。随着市场经济蓬勃发展，商事领域争议日益增多，这一传统智慧成为推动商业伙伴合作发展、互利互赢的重要途径。商事调解“和”计划正是基于这样的理念，旨在商事领域力行推广“调解优先”，致力于平等保护企业合法权益，搭建沟通的桥梁，帮助企业重建信任，寻求共赢。

成功调处商事纠纷案例简介

近日，上海市长宁和讼调解中心（以下简称“和讼调解中心”）成功调解了一起某企业与某银行之间的金融借款合同纠纷。某企业因资金周转需要，向银行申请贷款。然而，由于投资失败，企业未能按期归还贷款本息，累计欠款达到200万元。银行方面多次催收无果后，准备采取法律手段追讨债务。考虑到

诉讼可能会对企业声誉和法人信用造成负面影响，企业主动向和讼调解中心寻求帮助，希望通过非诉讼方式解决问题。

接到申请后，和讼调解中心迅速响应，指派具有丰富经验的调解员介入。调解员首先与双方进行了深入沟通，了解各自立场和顾虑。针对企业的还款能力，调解员提出了分期付款的建议方案，既保证了银行的资金回收，又减轻了某企业的即时经济压力。同时，调解员向银行解释了通过调解达成协议的优势，不仅可以降低双方当事人之间的时间与诉讼成本，又能够最大限度的缓和矛盾，息诉止争。银行考虑到企业陷入运营困难，并非恶意拖欠银行借款，同意企业在提供相关经营困难材料的基础上，延长还款期限至24期。最终双方达成一致意见，对还款的时间、金额、方式等方面制定了详细可行的方案。至此，该起金融借款合同纠纷得到了妥善处理。



“和”计划护航商事主体行稳致远

此前,上海市司法局联手市高院、市发改委、市经信委、市商务委、市科委、市国资委、市市场监管局以及市工商联,共同发出倡议,鼓励市场经营主体优先选择调解方式解决商事争议,并邀请本市广大商行业协会、律所以及各类企业,加入“商事调解‘和’计划”。

商事调解的优势在于费用更低、效率更高、对抗性更小。加入商事“和”计划,一方面为企业提供了高效便捷的解纷服务,另一方面也提振了企业健康、稳定可持续发展的经验信心。

“和”计划助力商事调解宣传推广

长宁区为商事主体多元、经济活动活跃的中心城区,长宁以开放的商业环境吸引了海内外众多优秀的企业和人才。长宁区司法局积极响应市司法局等部门的号召,推动商事调解组织专业化、品牌化发展,配合做好商事调解“和”计划宣传推广。通过发动区工商联、十个街镇商会和司法所力量,在商事领域倡导和力行“调解优先”理念,鼓励市场主体优先选择商事调解途径化解经营纠纷,降低解纷成本,并倡议各商事主体积极加入商事调解“和”计划,逐步增强了商事调解在市场经营主体中的知晓度、认可度。目前,长宁区的商会、律所、企业共计130余家单位签署“和”计划承诺书。随着“和”计划的深入推进,越来越多的企业开始认识到调解在解决商业纠纷中的独特优势,愿意选择调解作为首选的争议解决方式,共同为构建和谐有序的市场环境贡献力量。



签署承诺书的照片



下一步，长宁区司法局将进一步整合非诉讼解纷资源和力量，以提高调解服务质量为核心，以规范化建设为主线，赋能商事调解组织做大做强，打造符合长宁区域经济发展需要和高质量发展要求的商事调解特色品牌。

长宁区商事调解机构一览表

序号	社会组织名称	专业领域	设立时间	地址	联系人	联系方式
1	上海长宁区止争调解事务所	涉外民事纠纷	2022.6	延安西路 1088 号 2903 室	王戈	60193255
2	上海长宁无诉法律调解中心	民商事、知识产权纠纷	2023.4	浦东南路 256 号华夏银行大厦 16 层 1601 室	薛登毅	50600081
3	上海市长宁和讼调解中心	金融借贷、信用卡纠纷	2023.7	浦东新区张杨路 500 号 22 楼 H	汤真萍	23571790
4	上海长宁区尚宁法律调解服务中心	金融消费、知识产权纠纷	2023.11	天山路 600 号 18 楼	严岗	52666181

长宁诚邀您加入商事调解“和”计划！《商事调解“和”计划承诺书》下载

[《商事调解“和”计划承诺书》](#)



商事调解+诉调对接： 助推339件著作权纠纷案件高效化解

近日,上海长宁区尚宁法律调解服务中心(以下简称“尚宁调解中心”)成功调解一起群体性涉著作权(摄影作品)的知识产权纠纷。本案通过诉调对接机制,由长宁法院委派区尚宁调解中心参与先行调处,最终实现案结事了。

【案情简介】

彭某系一组内容为腌制生姜的摄影作品的著作权人,该组作品的主体元素为腌制生姜片,背景均为纯黑色,彭某就其中五幅作品单独申请了版权登记证书,并向长宁法院提起了339件著作权侵权纠纷案,被告均为电商平台售卖腌制生姜的自然人或腌制调味品的个体工商户。被告在其经营的网店商品链接中使用了原告的作品用于宣传介绍商品,商品销量普遍不高,利润微薄。原告起诉的每个案件的诉请金额在1万至3万之间,其在调解阶段就每幅作品主张1000元的赔偿,被告则认为相较于其获得的收益原告诉请畸高。部分被告或拒绝支付赔偿金额或至多愿意支付100至200元的赔偿金。至此,调解陷入僵局。



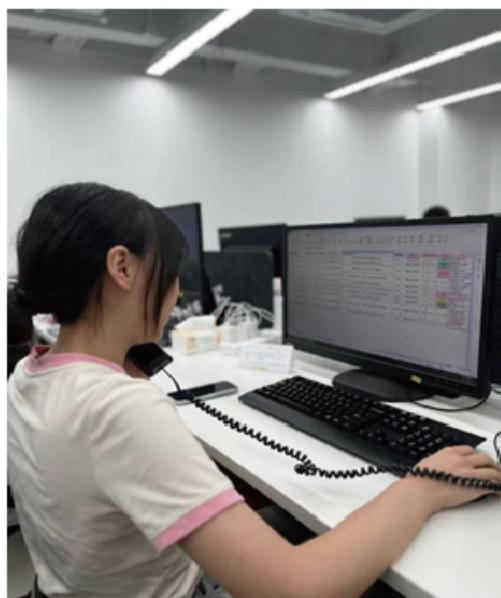
【调解过程】

2024年4月,尚宁调解中心多次组织双方当事人进行调解。调解从“法、理、情”三层次沟通。

“法”:《著作权法》是为了保护权利人的著作权,以及与著作权有关的权益。法律的制定既要维护权利人的合法权益,也要保障公平合理。调解员在调解中引导原告以法律为基础,合理使用诉权,告知其不能突破合理维权的边界,应当综合权利作品独创性程度、销售商品的贡献度,以及被告末端侵权的恶意程度、销量等侵权情节以及原告支出的开支确定合理的赔偿诉求。据此,原告主张一副作品1000元的调解金额(数百件案件基础上)明显偏高。

“理”:原告以不同版权登记号诉求一图一赔偿。从图片的实际效果来看,画面高度相似,且都是用于网店的美化修饰。调解员建议原告可先告知侵权人要求其下架侵权产品,再就侵权行为所造成的损害协商赔偿金额。如侵权人拒不改正,或调解金额无法达成一致,再诉法维权。

“情”:调解组织在沟通过程中了解到,被告多数为网店开设者,主要经营小本生意,补贴家用,同时又缺乏知产保护意识,对侵权后果难以预见。原、被告双方的矛盾,表面看是著作权纠纷,实质是双方的供需错位引起的配套错误。被告群体有版面设计方面的需求,原告有摄影美术作品方面的供给,双方有市场面的合作需求,原被告双方存在接触沟通的良好基础。



【调解结果】

经过尚宁调解中心与彭某和近40名侵权人的释法明理、反复沟通、耐心讲解,双方对在调解过程中的各项工作表示了理解和支持。被告群体加深了对《著作权法》理解,增强了版权意识,并愿意就案涉作品进行300至1000元数额不等赔偿。部分被告对于继续使用案涉作品愿意支付版权使用费。原告彭某向调解组织表示其决定优先使用沟通化解的维权方式,合理使用诉权,对余下的近二百件著作权侵权纠纷撤回了起诉。



【案例点评】

在矛盾纠纷调解工作中,“调”只是手段,“解”才是目的。该批纠纷的化解以“法、理、情”为切入点,通过以案说法、以情感人、心理缓和、角色互换等方法,让纠纷“有解”更“优解”。本案通过诉调对接机制,调解组织及时介入,最终彭某同意对自己申请的批量维权案件撤回起诉,既维护了当事人的合法权益,又有效节约司法资源,达到了诉源治理的良好效果和示范效应。

电商平台现盗版翻录网课 长宁商事调解助力高效维权

近日,上海长宁区尚宁法律调解服务中心(以下简称“尚宁调解中心”)成功调解一起涉非法复制并销售网络课程的知识产权纠纷。本案双方在赔偿金额及道歉方式上存在显著差距,调解过程中,调解组织逐渐弥合双方分歧,缩小双方诉求的差距,最终促成和解。

【案情简介】

北京某网络科技公司是一家专注于儿童美术课程开发与销售的知名企业,其系列课程在市场上享有较好的声誉。电商平台商户王某在未经授权的情况下,在其开设的网络店铺中非法复制并销售相关课程,给北京某网络科技公司带来了经济损失和客户流失。为此,北京某网络科技公司诉至长宁法院,要求被告王某立即停止侵权行为,下架并删除店铺内所有侵权课程,赔偿损失总计20.6万元。长宁法院遂通过诉调对接机制委派至尚宁调解中心进行先行调解。经初步沟通,被告认为自己已经采取主动下架链接等补救措施,原告提出的赔偿金额过高无法承担,双方的分歧使得案件陷入了僵局。



【调解过程】

在正式调解之前,调解员进行了充分的准备工作。首先,调解员深入研究了著作权法、侵权责任法,查阅法院生效裁判案例,特别是明确赔偿数额的计算。其次,调解员仔细分析了原、被告的主张和证据,试图找出双方争议的焦点和潜在利益诉求。同时,调解员还了解了双方的经营状况、市场地位以及可能面临的压力和挑战,以便在调解过程中能够更好地把握双方的心理动态。

在调解初期,双方情绪激动,难以冷静沟通。调解员首先耐心倾听双方的诉求,给予充分表达情绪的空间,注重运用开放式提问,鼓励双方坦诚交流,逐步建立起信任基础。

随后,调解员提出多个备选解决方案,包括赔偿金额的调整、道歉方式的选择等,并邀请法律专家提供专业意见。根据著作权法的相关规定,侵权人应当按照权利人受到的实际损失或者侵权人的违法所得予以赔偿,赔偿数额还应当包括权利人为制止侵权行为所支付的合理开支。被告销售课程的利润不是赔偿金额的上限,应当以给原告方造成损失为依据。

调解员指出,虽然被告的行为侵犯了原告的合法权益,但原告也应考虑到被告的实际情况和难处。被告方是电商平台个体工商户,知识产权保护意识淡薄。在原告维权后,被告已经下架并删除店铺内所有侵权课程,销售量不大,20.6万元的赔偿金额已远超被告所能承担范围。结合法律刚性与人情柔性,调解员通过“情、理、法”相结合的方式,逐渐缩小了双方的差距,为最终达成和解奠定了基础。



【调解结果】

经过多轮协商和不懈努力,双方终于达成了和解协议。被告同意支付2万元赔偿金给原告。虽然赔偿金额低于原告最初的要求,但考虑到诉讼成本和时间等因素,原告同意做出一定的让步。同时,被告还公开发布了道歉声明,承认其侵权行为并承诺今后将严格遵守知识产权法律法规。这一结果既维护了原告的合法权益又体现了法律的公平合理。

【案例点评】

成功的调解不仅需要扎实的法律知识、良好的沟通能力和深厚的人文关怀,还需要具备敏锐的洞察力和灵活的应变能力。调解过程中,不仅要善于倾听双方的心声、理解当事人的需求和困境,而且要注重平衡各方利益关系。本案通过诉调对接先行调解,搭建商事调解平台为双方提供在诉讼前解决争议的机会。通过沟通,双方清晰地了解彼此的立场和诉求,找到利益平衡点,避免了长时间和高成本的诉讼过程。

商事调解作为一种灵活高效的纠纷解决方式,在充分尊重当事人意愿的前提下,高效快捷地解决了这起知识产权纠纷,体现了其对抗性小、开放包容、互商互惠的独特优势。

擅用动漫形象印制电商产品 长宁商事调解为知识产权撑起“保护伞”

近日,上海长宁区尚宁法律调解服务中心(以下简称“尚宁调解中心”)成功调解一起涉动漫形象的著作权侵权纠纷。本案调解员把握双方当事人的核心诉求,有效阻止侵权动漫产品的流通,保护了著作权人的智力劳动成果,也维护了动漫形象应有的商业和品牌价值。

【案情简介】

原告是一位设计师,曾创作一组憨态可掬、特点鲜明的动漫形象,并且已进行版权注册。被告未经授权,擅自将这组动漫形象印制在茶杯上,在某电商平台进行销售。原告得知此事后向法院提起诉讼,要求被告立即停止侵权行为,并赔偿经济损失10万元。长宁法院通过“诉调对接机制”,委托尚宁调解中心进行先行调解。

【调解过程】

尚宁调解中心调解员首先对案件的相关材料进行了全面的审核,包括起诉状、版权归属证明以及侵权行为的证据等。

随后,调解员分别与原被告双方取得联系,了解他们的实际需求。在证据验证和阐述相关法律规定的过程中,被告意识到自己的侵权责任,调解员劝说被告从节约争议解决成本的角度尽量通过调解了结此案。被告承认侵权事实,但只愿意赔偿6000元金额。



另一边,原告律师了解到被告的态度后,降低了心理预期,从10万元降至4万元的赔偿金额。双方的赔偿金额差距仍然较大,这对调解员构成了挑战。调解员联系电商平台查阅被告相关销售数据,与原告再次沟通,使其根据实际情况调整了赔偿金额至2.5万元。被告基于对调解员的信任和对原告方诚意的认可,表示愿意将赔偿金额提高到1.2万元。虽然双方差距在逐渐缩小,但一时依然难以达成一致。在此基础上,调解员还通过引用类似的判决案例,明晰赔偿金额的计算标准,最终促成了双方的和解。

【调解结果】

经过反复协商,双方最终以2万元的赔偿金额达成了调解协议。被告表示,虽然付出了一定的赔偿费用,但此次案件迅速解决,也未正式进入诉讼程序,一定承担上减轻了心理负担,也避免了更多的负面影响。原告考虑到诉讼成本和时间等因素,对调解结果表示满意,也对调解员的专业精神表示赞赏。



【案例点评】

该案件是一起典型的著作权侵权案例,侵权产品的流通反映了当前电商环境下知识产权保护意识仍有待加强的现状。调解员的积极主动和专业素养是使案件顺利解决的关键因素,强调了证据在案件处理调解中的重要性,通过准确把握双方当事人的核心诉求,适时提出合理建议,最终促成高效快捷的化解纠纷,有力保护了互联网交易环境下的知识产权。

随着近年来对知识产权保护力度的加大,此类纠纷在互联网经济中愈发常见,妥善处理此类案件不仅有助于提升电商经营者的法律意识,充分保护知识产权;同时也是依法治理网络空间、保护智力成果和促进社会创新发展的重要保障。

加梯遇瓶颈？他们有新招→

近日天气炎热，长宁区程家桥街道宝北居民区里一楼栋的加梯开工现场同样热火朝天。伴随着挖掘机的轰鸣声，居民们期盼已久的时刻终于到来，其背后是程家桥街道司法所运用“三所联动+X”模式助推基层治理的有益尝试。

加梯动工的消息传开了，吸引不少居民前来围观，大家纷纷感叹，“终于开工了，真不容易啊。”知情的居民们缘何这样说？到底发生了什么？

其实，宝北居民区的这栋楼有点特殊，老年人比例大，90岁以上居民有2人，可以说加梯需求迫切。

前期加梯工作推进有序，但在准备开工之际出现了变故，“本来同意加梯的一楼两户居民突然提出了反对意见和赔偿要求，令加梯工作陷入僵局。”其实，在加梯实践中，底楼居民反对的情况并不鲜见，只要找准症结，矛盾并非不可化解。于是，程家桥街道司法所立即展开摸排并牵头启动“三所联动”工作机制进行介入，以期及时为该矛盾纠纷提供有力的专业支撑。

然而，专题协调会开了一次又一次，事情丝毫未见进展，居民的加梯愿望要搁置多久，一时间，大家心里似乎都没了底。



“一件事情是不是合法合理，关键是看是不是符合法律规定。”在一次次咨询中，司法所的公职律师、专业律师尝试为相关居民解释并普及民法典和上海市相关法规的详细条款，以保障他们对于救济手段的自由选择权。等来等去，矛盾纠纷未能调停，居民们也达成了一致意见，那就是通过诉讼的途径向法院寻求帮助。

开工会不会再有意外发生？能否将矛盾纠纷提前化解？程家桥街道司法所打算试试“三所联动+X”模式的效果。

那么，“三所联动+X”模式中的“X”指的是什么？程家桥街道司法所相关工作人员介绍，“X”指的是在解决矛盾纠纷的过程中主动引入除“三所”以外的部门或组织，同时也是指矛盾纠纷顺利解决后，由司法所牵头开展后续跟踪服务，比如普法咨询或者民生保障服务等后续服务，旨在公平公正地保护当事人双方的合法权益。

在开工前的几天里，司法所利用诉调对接绿色通道主动对接到长宁区人民法院执行局的承办法官召开碰头会。会上，“三所联动+X”模式充分发挥作用，无论是法院执行局、加梯公司，还是业委会、居民自治小组，大家都主动参与进来，发挥各自特长，法官现场“普法律”、民警宣讲“邻里情”、司法所计算“经济账”，为居民集中解读加装电梯政策、惠民条款，提供技术咨询……有法说法，有情说情，有理说理，反对的居民终于表示了理解，矛盾纠纷得到有效缓解。

加梯的破土动工，让居民们吃了一颗“定心丸”。

“‘三所联动+X’工作模式是一次全新的尝试，期待在实现民事纠纷解决迅速化的同时保障当事人方无调解后或诉后‘后遗症’。”程家桥街道司法所相关负责人表示，今后，将持续运用“三所联动+X”工作模式，尤其是在加梯工作中，为矛盾纠纷化解提供有力法治保障，提升居民的法治获得感和幸福感。



房产纠纷遇亲情危机， “三所联动”促法情相融



张阿姨和继子王某一家同住一间屋檐下，近期因为房屋权属、居住权纠纷，张阿姨被继子一纸诉状告上法院。在开庭时，王某表示无调解意愿，诉讼期间，双方因各类琐事争吵不休，也曾多次报警。张阿姨不堪其扰、身心俱疲，在寻求多方帮助依然无法妥善解决之后，希望长宁区虹桥街道能施以援手维护其合法权益。

一个“名字”扰乱家庭安宁

经了解，张阿姨与王某的父亲系重组婚姻关系，与继子王某、儿媳徐某、孙子王某某共同居住。由于该房屋系王父和前妻（已去世）的共同财产，张阿姨在和王父结婚前曾与其继子王某、儿媳徐某四人共同签订《家庭财产协议》，约定张阿姨自愿放弃该房屋的产权，约定房产产权属于孙子王某某一人。

后来，王父在王某一家不知情的情况下，在房产证上加了张阿姨的名字，王某知晓后认为王父和张阿姨的行为严重侵害了自己和其儿子的合法权益。于是，王某一纸诉状将张阿姨告上法院，冲突升级矛盾一触即发。



启动“三所联动”尝试打破僵局

在了解基本案情后，虹桥司法所会同虹桥路派出所、康明律所事务所、荣三居委会，通过“背靠背”的方式多次开展调解工作，倾听双方诉求，厘清法律关系。虹桥社区法官工作室也积极参与其中。

首次调解问题重重，双方各执一词，不愿退步。

张阿姨表示，王父添加名字的行为只是为了给自己一个保障，并非有意和继子争夺房产。但是，她希望继子能够搬离目前住所，让其和王父单独居住不受打扰，同时保留王父对于房屋的少部分份额。

王某一家则认为，张阿姨应该遵守之前的协议内容无条件去掉名字，并要求王父应立即将房屋产权变更至孙子名下。王某一方表示，在前提条件达成下，他们可以搬出房屋，对于违约金数额、搬离时间节点等均无法认同，同时坚持不撤销诉讼。

双方诉求不一，调解一度陷入僵局。司法所决定先暂停现场调解，由司法所、律所、居委会再次深入了解双方诉求，寻找更合适的契机开展调解。

各司其职全力解纷终冰释前嫌

在充分了解双方诉求后，司法所、律所、派出所均认为该案件虽复杂困难但仍有调解的基础。

社区民警对双方开展普法教育，告知双方不可一时冲动越过法律红线；居委会多次上门了解两位老人的想法，同时与继子王某深入沟通；律所和司法所与张阿姨反复沟通，康明律所律师吴新慧据此草拟出一份《房屋财产协议书》，并根据双方诉求不断调整协议书内容，为实际解决提供了良好的条件。

前前后后忙了一个多月，司法所主动跨前一步和“虹桥社区法官工作室”的法官多次沟通调解进展和协议内容，协议对房屋权属、居住权、使用权等问题都进行了约定，在“三所一室”的共同努力下，双方最终达成家庭和解协议。

随着事件的尘埃落定，张阿姨为街道、司法所、派出所、居委会和律所送来了感谢信和锦旗，同时表示自己和继子王某一家的关系在逐步恢复正常。

矛盾纠纷预防化解的关键词是“预防在前、调解在先、运用法治、就地解决”，“三所联动”之所以行得通、能管用，就是因为它注重“法、理、情”的融合，让三者能够同向、同时、同台发力。

自“三所联动”工作启动以来，虹桥街道积极发挥联动合力，充分整合法院、居委会等职能部门的专业优势与人民调解紧密联系群众、擅长做群众工作的优势，就近、及时化解矛盾纠纷，快速平稳处置涉未成年人侵权矛盾纠纷、个人购房维权纠纷、医疗美容纠纷等二十余起案例，有效维护了虹桥区域平安稳定，更好地保护了当事人的合法权益。

楼下门店油烟味太大 关窗都没有用！ “三所联动”机制化“油烟”解“心结”

“感谢民警和调解员，难闻的油烟味终于没了，还给我们小区一个清洁的环境。”看到烟道改造完成后，长宁区锦屏社区居民脸上终于露出了笑容，由衷地向调解员和民警表示认可和感谢。一桩由油烟味而引发的纠纷，在长宁公安分局周家桥派出所、司法所、律师事务所等部门的共同努力下，最终被妥善解决。

油烟味引发“居民吵吵”

今年10月的一天，长宁区某社区的一居民楼楼组长突然找到了周家桥派出所社区民警陈逸，“陈警官，我们小区现在是真的住不了，楼下那个门店烧饭的油烟味实在太大了，我们关窗都没有用！”

原来，该公司门店之前在今年9月因业态调整进行了装修，门店内为方便员工日常餐食，安装了大功率灶台。10月正式开工营业后，公司在日常办公期间产生的油烟味久久无法散去，严重影响到了居民的日常生活。

了解情况后，周家桥派出所民警立即协同居委会调解干部来到该公司办事处现场了解情况。经勘查发现，公司一楼灶台的排烟管安装在楼房南侧，且连接下水道向下水道进行排烟，导致油烟味从下水道反上至居民家中，严重影响居民正常生活。

针对发现的问题，民警与居委会共同研判分析是否存在排污不规范的情况，并联系物业同工商、城管、环保等部门共同上门开展核查工作。然而在调查过程中，公司负责人拿出相关检测材料和排污规范称自己的排污完全符合要求，不存在不规范的情况。工商、城管、环保等部门也表示该公司一切设施设备也属于合法合规的，导致解决工作陷入僵局。



(油烟管改建前)

针对发现的问题，民警与居委会共同研判分析是否存在排污不规范的情况，并联系物业同工商、城管、环保等部门共同上门开展核查工作。然而在调查过程中，公司负责人拿出相关检测材料和排污规范称自己的排污完全符合要求，不存在不规范的情况。工商、城管、环保等部门也表示该公司一切设施设备也属于合法合规的，导致解决工作陷入僵局。

调查期间，社区居民群众对此公司的不满情绪也愈演愈烈，业主群内牢骚和不满接连不断。看到门店依旧没有整改行动，有不少居民表示要上门讨要说法，双方“火药味”十足，矛盾一触即发。



(油烟管改建前)

三所联动找寻最优方案

面对此情况，民警与居委会再次商讨是否有将双方一起调解的概率。为了避免矛盾纠纷进一步升级，周家桥派出所立即联系司法所、律师事务所等部门启动“三所

联动”机制，由居委会邀请对此公司行为不满的居民代表，民警邀请公司负责人一起到居委会的“三所联动”前沿站“初馨工作室”开展调解工作。

10月末，社区民警联合人民调解员和律师组织公司负责人和居民代表对该起纠纷开展调解，但在调解工作中双方各持己见。一边关乎居民的日常生活，一边是企业公司的正常需求，为此，周家桥派出所专门召集物业、居委等，通过寻找专业工作人员，在尽可能减少对双方影响的同时，找到解决途径。

通过对小区图纸的反复研究和实地走访，物业工作人员发现可将烟道改为楼房北侧与居民家厨房烟道一起集中排放，但方案需要得到该公司和居民双方的认可。



(三所联动商议改造事宜)

顺利改造化干戈为玉帛

看到问题解决的希望，民警和调解员立即开始为双方做“思想工作”。民警将居民们的真实想法逐一传达给公司负责人，同时为其提出并讲解方案的可行性。人民调解员和律师也分别从自己的“情理”和“法理”的角度，对事情的原委及未来可能的影响进行分析。在各方的疏解下，民警、人民调解员和律师将心比心的工作得到了该公司负责人的认可。公司负责人也承认虽然自己的排油烟完全合法，但是一定程度的味道给居民造成了生活上的困扰。



(多方实地考察)

在得到该公司负责人的认可后，民警和居委工作人员又一一为居民进行了说明，讲清改造方案在解决当下问题的同时，不会造成后续的隐患，为居民消除后顾之忧。最终，公司负责人和居民代表在“初馨工作室”达成协议，改建工程也随之启动。

经过一个星期的烟道改造，居民向民警和居委反映家中的油烟味终于没有了，小区恢复了往日的清爽、洁净，同样位于一楼的公司也能正常经营和工作。



(油烟管改建后)

汇聚基层社会治理合力、融合法理情，让矛盾纠纷及时有效化解，这一直是周家桥街道“三所联动”前沿站“初馨工作室”建设的初心所在。周家桥街道将持续践行新时代“枫桥经验”，全力打造矛盾纠纷“终点站”。

长宁区程家桥街道 启动“三所联动”平台联手调化解“薪”愁



日前，程家桥街道借助司法所、派出所、律师事务所“三所联动”平台，合力化解了一起因工程款拖欠引发的农民工讨薪纠纷。该起纠纷是程家桥街道“三所联动”机制建立后一件成功调解的纠纷，是一次“枫桥经验”在基层的生动实践。

前不久，程家桥街道城运中心持续接到了“12345市民服务热线”发来的农民工讨薪工单，便转交到程家桥街道事务受理服务中心劳动争议调解中心调处。该劳动争议调解中心接收工单后尝试调解，但因差距过大未能成功。

无奈之下，该劳动争议调解中心只能将该起棘手纠纷移交司法所调处。经过仔细研判后，工作人员认为，如若多方坐下来好好谈，具备调处成功的可能性。

由于该纠纷涉及两层法律关系，即分包方与施工方的工程履行关系和施工方与工人劳务报酬支付关系；同时，作为两起关联纠纷，欠薪的解决取决于工程款的结算，故调解的方向转为首先要调处分包方与施工方的矛盾。

于是,由程家桥司法所牵头,提请“三所联动”平台,再次启动了该起纠纷的调解,并探索“三所联动+”模式,引入街道其他部门参与调处。

很快,在程家桥司法所的牵头下,调解员、民警、律师等多方从自己的业务角度,耐心宣讲法律政策,希望双方都要在符合法律规定的情况下妥善解决矛盾,避免因工程款延迟支付引发讨薪次生矛盾。

经过长时间面对面沟通,分包方和施工方最终放下了心结,同意就分歧进行协商。在律师的指导下,人民调解员也当场草拟调解协议书,交双方讨论修改通过,最终就剩余工程款支付达成一致意见。在双方签订协议后,民警再次提醒施工方收到款后,即刻发放拖欠工人的劳务报酬。

最终,依托“三所联动”平台,程家桥街道将这起可能一触即发的群体性矛盾成功遏制在萌芽状态,收到了良好的政治效果、社会效果和法律效果。

在调解员随后的回访中,得知讨薪的农民工已顺利拿到了应得的劳务报酬,农民工再三感谢街道各方的帮助。

一场意外引发纠纷，“三所联动”成功化解

因电表箱电气故障意外着火，导致楼栋多层居民遭受损失，从而引发了一系列的矛盾纠纷。面对居民的调解意愿，长宁区北新泾司法所牵头，依托“三所联动”平台成功化解该棘手难题。

火灾发生当天，哈密居委会第一时间上门查看受灾情况，幸好无人员伤亡，但是7户人家受损严重。

从火灾事故认定书中看出，火灾原因是电表箱电气故障导致，因此，居民认为应该由上海市电力公司市区供电公司（以下简称“电力公司”）赔偿所有损失。然而，在电力公司看来，楼道的燃气管道引燃导致火势增大，燃气公司也应该要负起责任。

为了有效防止矛盾激化，司法所及时请来调解员、律师、民警全力解决纠纷。到底谁该对这场意外负责，竟然演变成了一场“马拉松式”的调解。

11月初，在哈密居委会的组织下，“三所联动”机制正式启动。北新泾街道平安办、防火办、调解员、民警、律师和电力公司工作人员召开了火灾善后沟通协调会。

调解现场，居民情绪激动，双方无法达成一致意见。针对这种情况，调解员建议受灾居民先对自己房屋、财物等情况进行评估后再行协商，大家均表示赞同。

在受灾居民初步评估后，“三所”成员决定分头开展协调工作。由司法所调解员、律师向居民解说有关火灾赔偿涉及的法律法规，引导受灾居民依法依规解决问题；同时，民警运用“情理交融法”与电力公司展开沟通。

一次次调解下来，眼看着“拉锯战”难以真正解决问题，调解员决定让双方中止调解，“冷却”双方情绪，再寻调解时机。

公说公有理，婆说婆有理。后续调解仍在继续，在一次联系中，调解员敏锐发现，双方都认为目前的状态耗费精力，便趁热打铁组织面对面沟通。



在司法所人民调解员、派出所民警、结对律所律师共同努力下，双方愿意作出一定让步。电力公司表示愿意承担所有受灾损失赔偿，也会安排相关工作人员处理后续具体的赔付事宜。

随后，在调解员的带领下，电力公司工作人员对受灾家庭的受损情况进行实地查看并拍摄相关照片、预估赔偿金额，调解员依据居民填写的受损清单和电力公司拟定的初步理赔金额与受灾家庭进行逐户沟通。

然而，对于受灾情况比较严重的101室和201室来说，电力公司的赔偿金额与居民心理价位差距较大，调解再次陷入僵局。

为打破僵局，调解员再次协同律师从《民法典》相关的法律规定进行释法明理，从情感及法律的角度阐明利弊关系，并告知赔偿方案的合理性。



最终，101室和102室两户同意电力公司给出的赔偿方案，并让施工队抓紧完成维修方案的制定。至此，因火灾遭受损失的7户居民均和电力公司签订调解协议，矛盾纠纷得到一次性化解。

“‘三所联动’机制形成合力，让基层法治力量拧成一股绳，构建起多元调解格局”，北新泾司法所工作人员表示，该案涉及居民较多，如果不能尽快解决，很有可能演变成群体信访案件。正是借助了“三所联动”平台，多元调解力量能够发挥各自主观能动性，多次和双方当事人进行“背靠背”“面对面”沟通，无论是律师通过对法条的精准阐释、消除双方的法律盲点，还是民警积极化解各方抵触情绪，让当事人能够换位思考、互相理解，让“三所联动”机制充分发挥优势互补，凝聚力，最终圆满化解这起群体矛盾纠纷。

意外猝死引冲突，“三所联动”巧化解

程家桥街道司法所成功化解一起涉人员“工亡”纠纷

近日，程家桥街道司法所联合虹桥机场候机楼派出所、瑞富律师事务所通过“三所联动”机制，成功化解了一起国庆长假期间突发的外来务工人员“工亡”事件，有效避免了群体性矛盾发生，有力维护了辖区的和谐稳定。

【案情简介】

国庆假期后期，虹桥机场某工地发生1名绿化养护工人宿舍猝死案件，死者亲属十余人情绪激动围堵工地讨要说法。为防止纠纷激化失控引发恶性事件，程家桥街道司法所联合虹桥机场候机楼派出所立即启动“三所联动”机制，连夜组织涉案企业和死者家属开展调处。

【调解过程】

鉴于死者当地的丧葬习俗，“头七”要入土为安。时间紧迫，司法所第一时间向街道主要领导进行汇报，选派专业素养最强的律师和调解员赶赴工地展开调解工作。调解员采用背对背轮次调解方式，充分了解死者方实际需求。在明晰纠纷性质、责任基础上，调解员提出合理赔付金额，努力让双方达成共识。

然而，死者家属认为企业方未采取有效措施，延误救治导致死亡，应承担高额赔偿。企业则坚持死者系休息期间猝死，只能给予人道主义补偿。在双方僵持之际，民警从死者室友口中得知，当天下午未见死者上工，下班返回宿舍后发现其死亡。律师聚焦死者在工作期间未能被发现救治的事实，立足《工伤保险条例》的法规标准，历经9个多小时的调解，最终促成双方就补偿金额达成一致，圆满调处该起纠纷。



【调解结果】

在调解员、律师、民警共同见证下，双方当场签订调解协议，协议明确写明企业和实控人承担连带责任，“双保险”确保协议事项履行；并详细确认签署方系死者第一顺位继承人身份，切实维护双方当事人的合法权益。

调解员、律师、民警的辛勤付出以及一系列“暖商”行为感动了涉事企业，企业主动提出报销死者来沪亲属的各项费用，并对自身安全管理疏漏做了反省。死者家属也表示将珍惜生命，积极面对未来。

【案例点评】

该起纠纷是程家桥街道司法所自“三所联动”机制建立以来成功化解的最艰难复杂的一起纠纷案件，取得了很好的社会效果和法律效果，再次展示了调解员、律师和民警合作的互补优势。“以心换心”、“以情感人”是这起突发事件得以成功调处的致胜法宝。

下一步，长宁区将继续推广深化“三所联动”机制，不断延伸“三所联动”触角，织密纠纷网络，最大限度将矛盾纠纷发现在早、化解在小。



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