



长宁人民调解
CHANGNING MEDIATION

长宁人民调解案例汇编

CHANGNING RENMIN TIAOJIE ANLI HUIBIAN

2021-2023



—— 上海市长宁区人民调解协会 ——

目录

医 患

- 1、王某与某医院医疗纠纷调解案
长宁区医患纠纷人民调解委员会 —— 刘金根
----- 01
- 2、李某与某医院医疗服务合同纠纷调解案
长宁区医患纠纷人民调解委员会 —— 莫平
----- 04
- 3、周某某与某专科医院医疗纠纷调解案
长宁区医患纠纷人民调解委员会 —— 李颖/莫平
----- 07

专业平台

- 4、卢某某与某房地产公司劳动争议纠纷调解案
长宁区联合人民调解委员会 —— 陈凤英
----- 10
- 5、某房地产经纪公司与赵某的中介服务合同纠纷调解案
长宁区联合人民调解委员会驻法院窗口 —— 季立辉
----- 14
- 6、孙某某等与汤某三等法定继承纠纷调解案
长宁区联合调解委员会驻法院窗口 —— 朱玲
----- 18
- 7、某健身服务公司与陈某某服务合同纠纷调解案
长宁区联调委驻一中院调解室调解员 —— 钱秀珍
----- 22
- 8、严某甲、盛某甲与严某乙抚育费纠纷调解案
长宁区婚姻家庭纠纷人民调解委员会 —— 王俊
----- 26
- 9、高某与缪某某婚姻家庭纠纷调解案
长宁区婚姻家庭纠纷人民调解委员会 —— 王俊
----- 29
- 10、郭某与王某某婚姻家庭纠纷调解案
长宁区婚姻家庭纠纷人民调解委员会 —— 王俊
----- 33

社区基层

- 1、应某某与某物业公司物业纠纷调解案
新华路街道人民调解委员会 —— 陈庆
----- 36
- 2、章某和陆某损害赔偿纠纷调解案
新华路街道人民调解委员会 —— 汤岚
----- 40
- 3、朱某某与上海某物业有限公司物业纠纷调解案
新华路街道人民调解委员会 —— 陈炎
----- 43
- 4、黄某某、石某某与吴某某损害赔偿纠纷调解案
华阳路街道潘东居委会人民调解委员会 —— 尤井玥
----- 47
- 5、吕某某与上海某工程公司损害赔偿纠纷调解案
华阳路街道长二居委人民调解委员会 —— 朱依娜
----- 51
- 6、某建设工程有限公司和於某某、卞某某等人损害赔偿纠纷调解案
华阳路街道华五居委人民调解委员会 —— 朱艳丽
----- 55
- 7、戴某甲等与戴某丙殡葬纠纷调解案
华阳路街道华五居委人民调解委员会 —— 朱艳丽
----- 59
- 8、薛某某与李某某等相邻排水纠纷调解案
华阳路街道建宁居委人民调解委员会 —— 周婕
----- 63
- 9、杨某某与王某一等赡养纠纷调解案
华阳路街道华四居委人民调解委员会 —— 耿宏
----- 67
- 10、王某与某中介公司房屋租赁纠纷调解案
华阳路街道华五居委人民调解委员会 —— 朱艳丽
----- 71
- 11、蔡某与沈某相邻通行纠纷调解案
华阳路街道华二居委人民调解委员会 —— 王舒
----- 75



12、姚某与郭某邻里纠纷调解案 江苏路街道人民调解委员会 —— 李德梅	79
13、高某某与某物业公司物业服务纠纷调解案 江苏路街道人民调解委员会 —— 张晓文	83
14、张某某、李某某与王某某损害赔偿纠纷调解案 周桥街道人民调解委员会 —— 吴毅	86
15、张某某与李某某损害赔偿纠纷调解案 周桥街道人民调解委员会 —— 吴毅	89
16、张某某、王某某及李某某邻里纠纷调解案 周桥街道人民调解委员会 —— 吴毅	93
17、张某与上海某投资咨询有限公司劳动争议纠纷调解案 周家桥街道人民调解委员会 —— 李蓉贞	96
18、梁某某与龚某甲等其他婚姻家庭纠纷调解案 天山路街道人民调解委员会 —— 戴瑞骅	99
19、翁某某等与汪某某拖欠农民工工资纠纷调解案 天山路街道人民调解委员会 戴瑞骅	102
20、陆某某与盛某、徐某一、徐某二等损害赔偿纠纷调解案 天山路街道人民调解委员会 —— 戴瑞骅	106
21、肖某某与李某某损害赔偿纠纷调解案 仙霞新村街道人民调解委员会 —— 杨炜程	109
22、刘某某与胡某某房屋租赁合同纠纷调解案 仙霞新村街道人民调解委员会 —— 杨炜程	113

23、郁某某与张某某漏水纠纷调解案 仙霞新村街道人民调解委员会 —— 杨炜程	117
24、王某某与李某某其他征地拆迁纠纷调解案 虹桥街道人民调解委员会 —— 江文婷	121
25、王某某与李某某其他征地拆迁纠纷调解案 虹桥街道人民调解委员会 —— 江文婷	127
26、李某某与张某某、某物业公司损害赔偿纠纷调解案 程家桥街道程桥一村居委人民调解委员会 —— 林竞	133
27、邹某与上海某建设有限公司排除妨害纠纷调解案 程家桥街道上航新村居委人民调解委员会 —— 秦旻昊	136
28、张某与刘某某相邻权纠纷调解案 程家桥街道上航新村居委人民调解委员会 —— 秦旻昊	140
29、黄某一、黄某琴与黄某二房屋买卖纠纷调解案 北新泾街道人民调解委员会 —— 杨晔华	144
30、莫某一等与莫某四法定继承纠纷调解案 北新泾街道人民调解委员会 —— 杨晔华	147
31、徐某与余某某离婚纠纷调解案 北新泾街道人民调解委员会 —— 杨晔华	151
32、张某某与胡某某等损害赔偿纠纷调解案 北新泾街道人民调解委员会 —— 杨晔华	154
33、朱某某与葛某家庭其他纠纷调解案 北新泾街道人民调解委员会 —— 杨晔华	158



34、宋某某与曾某某财产损害赔偿纠纷调解案 北新泾街道人民调解委员会 —— 杨晔华	162
35、冯某某与张某某邻里纠纷调解案 新泾镇人民调解委员会 —— 陆晓静	165
36、徐某某与赵某某、杨某赡养纠纷调解案 新泾镇人民调解委员会 —— 陆晓静	169
37、王某与王某甲赡养纠纷调解案 新泾镇林泉居委人民调解委员会 —— 葛金华	172



王某与某医院医疗纠纷调解案

长宁区医患纠纷人民调解委员会 刘金根

【案件简介】

申请人患者王某，女，72岁，因腰椎间盘突出去某医院做微创治疗，因术前诊断分析无法微创，必须手术治疗。手术后双下肢酸胀麻木无力行走困难并伴有尿频尿痛尿急、尿失禁等症状，虽经康复医院康复治疗症状仍无改善，至今无法下床站立行走（术前是可以行走的），日常生活起居不能自理需要专人护理照顾。家属认为术前病人是可以行走的，之所以出现现在这样的状况完全是医院手术造成的，要求医院赔偿所有的医疗费、护工费、康复费以及病人今后的护理费等共计45万元。医院认为对病人的诊断、治疗、手术符合诊疗常规，是否可以请专家再一起会诊，看看是不是能通过再一次手术，使病人能站立行走。医患双方僵持不下，协商无果，故双方决定到医患纠纷人民调解委员会（以下简称“医调委”），希望调解纠纷。

【调解过程】

患者家属认为：患者手术前是可以行走的，但手术后双下肢酸胀麻木无力行走困难并伴有尿频尿痛尿急症状至今连下床站立都不行，日常生活不能自理需要人护理照顾。而导致病人现在这样的状况完全是医院的手术失误所造成，故要求医方承担责任，给予相应的经济赔偿。医院认为：医院在对患者的术前诊断、手术方式的选择、术后的处理及护理上均符合诊疗常规。患者目前出现的症状可能是由于术后水肿压迫神经所致的，故设想是否可以通过第二次手术缓解及改善病人的症状。

接到上述医患纠纷后，人民调解员首先就案件本身做了一下客观的分析，了解了事情的发生过程，整理了病情的相关资料，梳理了事件的经过，归纳了争议的焦点，分析了双方责任分担，拟定了调解计划。

1、了解情况。首先了解王某的病情及转归；其次了解了医生的诊疗过程，以及相关资料的真实性；最后，决定请相关专家，启动专家咨询会流程，希望对此次案件做一个客观专业的分析评估。

2、梳理难点。患者及家属的诉求与某医院的观点存在较大的差异，虽然院方将患者目前所出现的症状归结为是术后的水肿所致，但却无法解释患者至今肌力减退无法站立行走及泌尿系统出现的诸多症状的原因。所以，必须弄清还原事情的真相，找到问题的症结，才能真正的帮到他们，形成调解基础。

3、实施调解。调解员老师通过与患者家属的多次沟通，对患者目前的现状和家属的心情表示了理解和同情，并承诺一定会本着公平、公正、公开的原则来处理这起纠纷，取得了患者家属的理解和信任。在调解中他告知家属任何一项手术治疗都存在着一定的风险，医患双方对此都必须有一定的认识并要以此承担一定的责任，一旦出了问题要依据事实来解决。调解员老师动之以情晓之以理的思想工作使家属激动的情绪得到了平息，明白了解决问题必须有理有据。

在之后的专家咨询会上，患者家属态度平和并没有出现情绪激动等过激的言行，这也归功于之前调解员老师大量的解释安抚工作。专家咨询会上，专家首先倾听了患者家属的陈述，了解了患者术前及术后的身体状况，告知家属一定会依据事实做出判断。接着专家在听了院方的陈述之后，尽管院方一再声称在手术中没有损伤到神经，但专家依据所掌握的患者术前的病史及患者术后所出现的体征、症状及影像资料、肌电图等相关检查结果，指出了院方在对该患者的术前诊断、手术方案的制定、手术方式的选择及手术过程中的操作等方面存在的问题，明确指出患者目前无法行走、尿失禁的原因是由于手术中操作不当损伤到了周围神经所致，医方对此负有不可推卸的责任，应承担此次事件的主要责任。

【调解结果】

某医院承担此次事件的主要责任，愿于调解协议签订之日起一次



性补偿患者王某人民币叁拾万元整。双方就此纠纷处理达成了一致意见,彼此再无其他任何争议。

【案件点评】

当今社会,随着人们生活水平的不断提高,法律意识的日益增强及对自身健康的日益关注,人们对医疗质量及医务人员的要求亦越来越高,医患关系紧张,医患矛盾医患冲突层出不穷。形形色色医疗纠纷出现的原因多种多样,有患者自身的原因,也有医院方面的原因,当然也有一些其它的因素。

本案纠纷发生的原因是由于医方在为患者实施手术的过程中由于操作不当损伤了周围的神经导致患者致残而引起的。在这起案例中我们可以看到因为医生的医术不精导致的严重后果,对这样一个结果的出现,在对患者感到痛心和惋惜的同时更多的则是应该对医务人员在整个诊疗过程的行为的反思及应该在整件事件中所必须吸取的经验和教训。

作为一个医务工作者,必须“德才兼备”,良好的职业道德、高度的责任心和以人为本全心全意为人民服务的思想以及过硬高超的专业操作技术是一个合格的医务工作者所必须具备的,二者缺一不可,相辅相成才能为患者排忧解难、解除病痛。意识形态精神境界决定一个人做事的态度,而操作技能则是一个人的立身之本。因此作为一个医务工作者应该具有积极进取的精神,不断学习新技术新知识,刻苦专研,努力提高自己的专业技术水平和操作技能,工作中严谨求实,精益求精,才是对自己对患者最负责任的态度,也才能更好的服务于民、造福于民。



李某与某医院医疗服务合同纠纷调解案

长宁区医患纠纷人民调解委员会 莫平

【案情简介】

申请人李某,66岁,美籍华人,因看到被申请人某医院广告,去该院做脸部埋线整形手术,由于手术不理想,后经过卫监查实,涉嫌虚假广告,与某医院交涉后,在回美国前,某医院退还手术费用1万元。回国后,李某仍对院方未退还全部手术材料费用2万元不满,表示不退还全部材料费用就让媒体曝光。某医院也表示已经有过协议赔偿行为,坚持以司法途径解决,不愿意再与李某沟通。故李某协商无果后致电求助到了医患纠纷人民调解委员会(以下简称“医调委”)这个第三方的调解平台,由于双方之前已私下签署过协议,并且李某无相关发票,凭证不全,案件推进阻力较大。

【调解过程】

李某认为:卫监已经证实某医院虚假广告在先,既然手术费用已退,那么材料费用也必须全部退还,虽然目前无相关发票在手,但有付款事实,某医院不能抵赖。之前签订的协议,是由于回美时间紧急,未做过多思考,回国后细思,明显是某医院的问题,要求某医院全部退还材料费用2万元整。

某医院认为:虽其广告确实涉嫌虚假,但之前双方签订协议已经明确表示,李某接受了1万元整的补偿,就等于已经接受了结束这起纠纷,不该再继续纠缠。故不同意再退还患者材料费用2万元整。

医调委接到上述医患纠纷后,人民调解员首先就接通了远在美国的李某电话,了解了事情的发生过程,事后,耐心地听取了双方的陈述及意见后,整理了相关资料,梳理了事件的经过,归纳了争议的焦点,分析了双方责任分担,拟定了调解计划。

1、了解情况。首先了解了长宁区卫监查处某医院虚假广告的事实;

其次,审阅了医患双方私下签订的相关协议;最后,验证了当时李某与某医院的转账凭据。

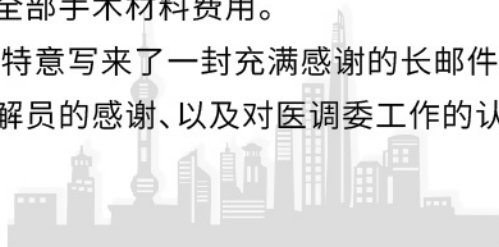
2、梳理难点。首先,李某身在美国,某医院在国内,缺乏当面的沟通与协商的条件。其次,之前双方私下已经签署过一份协议,一方重新主张赔偿款项,难免对彼此的信任度降低。最后,无论是李某扬言要动用媒体,还是某医院要走法律途径,都表达了彼此对立情绪,这个矛盾一定要及时疏解,才能形成调解基础。

3、实施调解。人民调解员依照之前梳理过的问题,制定了调解方案,展开协调,与李某保持积极有效地沟通,电联、电邮、传真资料,克服了中美时差,利用下班时间跟李某沟通案情,疏导李某的情绪,引导李某要抱着正面积极地态度去解决这件事情,不要采取激动、不理智的行为等等,几个月的时间,李某也看到了人民调解老师的认真以及努力,对人民调解老师的认同感也提升了,特别愿意倾听人民调解老师的意见以及看法。至于某医院,人民调解老师也指出了某医院的问题以及不足,并且作为一个医疗机构,应该让医院往正面的方向去发展,某医院也意识到了问题,并且感慨私下签订的协议问题较多,下次如果有问题也一定要在医调委这个平台上来解决。正当一切事情都往好的方向发展的时候,准备签订协议时,突发了一个新的问题,那就是李某当事人无法来中国亲自签订协议。人民调解老师提出李某在国内是否有信任的人,可以指定代理人来代理李某签署协议,就此,长达近半年之久的涉及虚假广告的医疗纠纷案件,在一次次的中美电联,邮件沟通,牵线搭桥下,终于彻底地协调解决了。

【调解结果】

经过人民调解员的反复劝说疏导,双方最终就纠纷处理达成了一致意见,在人民调解员主持下签订了人民调解协议书,约定由某医院对李某予以退还全部手术材料费用。

李某最后还特意写来了一封充满感谢的长邮件给人民调解老师,表达了对人民调解员的感谢、以及对医调委工作的认可。



【案例点评】

美容整形皆是时下流行的趋势所在,爱美之心,人皆有之,行业竞争,也无可厚非。但若涉及虚假广告、恶性竞争就会存在很多后续问题,作为医疗机构也应引以为戒,要以诚信为主,服务为上,提高自身的业务水平才是最好的广告。

由于特殊的地域原因,以及纠纷的本身问题,本例纠纷调解时间较长,并且当事人多次上访,在调解初期也表现了相当急躁的情绪,与院方的沟通也存在信任的问题,故导致这个案件几近终止。调解过程中,要积极找寻双方的诉求,形成调解基础。本案李某本意图动用媒体,对某医院进行曝光,双方形成对立情绪,这个矛盾点要及时疏解,协调申请人这样的行为对形成共识达成和解没有益处,反而激化双方对抗情绪。面对地域上不便的问题,人民调解员也是克服了申请人不在国内,提出代理的方式签署人民调解协议,避免了双方因为程序上的问题对调解结果的形成久拖未决。

人民调解员在整个过程中,制定了详尽的计划,有理有据的说服了双方当事人,充分地发挥了人民调解的作用,最终以公平、公正的态度,使双方达成了一致意见,成功的调处了一起棘手的医患纠纷。



周某某与某专科医院医疗纠纷调解案

长宁区医患纠纷人民调解委员会 李颖/莫平

【案情简介】

患者周某某，1938年生人，在2021年9月入住上海某专科医院行“飞秒辅助下左PHACO+IOL术”，住院期间跌倒致“右股骨粗隆间骨折”，当天被事发医院送往上海市某三甲医院骨科诊治行“右股骨粗隆间骨折切开复位固定术”治疗，后又进入上海某康复医院进行康复训练治疗，为此增加了家庭经济支出。患者家属因此事多次向院方索求赔偿，引发纠纷。

【调解过程】

患方认为：周某某受伤是在住院期间发生，事发医院须补偿周某某治疗、康复以及今后的生活所产生的相关费用；再则周某某之所以到事发医院手术是由其之前主刀医生从其服务的医院带到事发医院的，如事发医院不给予赔偿，家属就去主刀医生所服务的医院维权，在行业内影响主刀医生名誉，让其在所服务的医院无法工作。

医方认为：医方承认周某某受伤确实是在住院期间发生，但并不是院方相关设施不完善、护理执业不当造成，周某某作为一个有完全行为能力的人，是个人行为不当造成跌倒骨折致伤，但考虑到患者在本院住院期间发生此次纠纷事件涉及到院方外聘专家的名誉和院方今后行业内专家考量，愿意做出让步。患者要求与院方私了，但其曾多次以各种名目索要赔偿，院方恳请医调委作为专业调解第三方在不同阶段对达成的协议给予支持把关。

医调委建议：根据此次纠纷案件的特殊性，患者治疗康复时间漫长，过程中患者确实需要各种费用支出，但患者不断向院方索要赔偿不尽合理，医调委给出分步解决的意见：

第一步：医患双方拟定赔付款项的计算，在医患纠纷调解委员会（

以下简称医调委)做好备案明确流程;

第二步:就前期治疗与康复款项纠纷事宜,医患双方达成一致,签定协议一次性了结;

第三步:康复出院后根据伤残鉴定结果和相对应的过错等院方承担赔付总金额的95%款项,彻底了结此次纠纷。

伤残鉴定:复旦大学上海医学院司法鉴定中心根据案情、病例资料、进行检验阅片分析,认定周某某因外伤所致右股骨粗隆间粉碎性骨折,遗留右髋关节活动功能丧失的超过25%,构成十级伤残。

现场调解医患双方要在现场提交材料、填写申请、文员制作协议,如果遇到案件多,需等待排队时间较长。由上海市司法局牵头,全市17个部门和单位参与建设的多元化解矛盾纠纷信息化平台——解纷“一件事”于2022年12月在“随申办”和“一网通办”正式上线。平台整合了全市各类解纷资源,实现矛盾纠纷“一口申请”,为市民群众提供多种纠纷类型的化解服务。调解员指导院方其在随申办中进行解纷“一件事”在线申请。2023年2月,院方完成申请,医调委快速受理,提前制作协议,第二天医患双方现场带着各自需要存档的资料交付医调委,完成“协议书”签字,全程仅用不到5分钟,医患双方对调解员夸赞,不受工作日时间限制,申请方便,受理及时,工作效率高。

【调解结果】

2021年11月,医患双方拟定赔付款项的计算协议到医调委记备案明确调解流程;

2022年7月,医患双方达成一致,签定协议,医方分两次支付前期治疗与康复相关经费100000.00元,一次性了结。

2022年2月,根据伤残鉴定结果,双方签定协议,院方支付包括但不限于残疾赔偿金、精神损害抚慰金、交通费、住院伙食费、营养费等相关费用共计357972.13元,一次性彻底了结。

至此纠纷三年的案件最终完全彻底了结,再无任何其它争议。

【调解点评】



根据《上海市医患纠纷预防与调解办法》医患纠纷是指：医疗机构及其医务人员与患者之前因医疗护理执业行为发生的争议。

当今社会，随着人们生活水平的不断提高，法律意识的日益增强及对自身健康的日益关注，人们对医疗质量及医务人员的要求亦越来越高，医患关系紧张，医患矛盾医患冲突层出不穷。形形色色医疗纠纷出现的原因多种多样，有患者自身的原因，也有医院方面的原因，当然也有一些其它的因素。

本案纠纷发生的原因是住院期间患者发生受伤导致伤残，同时涉及到院方外聘专家介绍等问题，患者又有很强的维权想法。根据《民法典》中侵权责任的规定，赔偿金额应当以过错程度进行确定，调解员根据伤残鉴定结果和医方相对应的过错，协调赔付款项和前期治疗与康复款项，促进双方达成一致。

解纷“一件事”在“随申办”和“一网通办”的上线，免除了医患双方现场大排队的等待时间，提高了现场工作效率，降低了医患双方的因现场制作协议长久等待非而浪费的大量时间成本。

线上申请可以起到调解员督促医患双方达成协议进程，但对于一些突发情况，比如2022年年尾、2023年年初，新冠疫情封控、解封、感染等导致医患双方难以做到时空同步。某些复杂案例需要进行“专家咨询”，从受理调解到聘请专家咨询、再到调解各环节一个月的时间显然不够，如果再遇到长假日时间更显紧迫；有些信息需要反复填写，当事人产生焦躁等；这些都与工作的实际需要存在偏差。

希望解纷“一件事”平台医患双方可以在线提交相关核心要素，重复内容智能一键完成，增加电子签字解决更多的时空问题；申请人可以查询案件进展环节；调解员也能根据“突发”情况延长办理时间，提高调解成效。



卢某某与某房地产公司劳动争议纠纷调解案

长宁区联合人民调解委员会 陈凤英

【案件简介】

1978年12月，卢某某进入某百货公司工作，该公司在历史沿革过程中几经归并、调整，最后并入某房地产公司。1988年2月至1990年2月，卢某某曾办理停薪留职，但当时尚未涉及社会保险费的缴纳等问题。2021年4月，其发现1993年1月至2003年7月期间公司漏缴社会保险费、公积金长达9年2个月。卢某某多次与公司进行交涉未果。卢某某和公司又分别与社保局进行交涉，因公司多次归并调整，人事档案部分缺失，社保局不认可也不同意补缴。2021年9月，卢某某正式办理退休手续，发现退休养老金比同龄人少了2000多元。2022年5月，卢某某前往长宁区联合人民调解委员会提出调解申请，提出如下诉求：1、要求某房地产公司因工龄缺失导致养老金损失赔偿人民币100万元；2、要求某房地产公司赔偿公积金损失人民币20万元。

【调解过程】

该纠纷时间跨度大，申请人维权意识强，其已经通过多个部门沟通却无法解决，易转化成信访纠纷。调解员记下了被申请人联系人的电话，约请他们至调委会详谈。

一见面，被申请人承认卢某某是公司的员工，但由于几经归并、调整，员工的人事档案缺损厉害，证据不足，社保局不认可也不同意补缴社保，希望调解员帮助他们解决纠纷。

双方都有调解意愿。调解员召集双方共同计算卢某某经济损失。由于1993年1月上海市开始缴纳社会保险费时，某房地产公司没有为卢某某缴纳社会保险费，造成卢某某的工龄断裂，1992年之前的工龄少算5年零1个月；又因1993年1月至2003年7月期间公司漏缴

社会保险费长达9年2个月，现卢某某已经退休，每年领取的养老金比同龄人少人民币2300元左右，按照20年计算，损失就高达人民币552000元，还要考虑每年4.5%增资因素以及利息损失；公司同样时间段未缴纳公积金，计算下来，卢某某的请求尚且合理。某房地产公司表示，自身是国有企业，要回去向领导汇报后讨论。

调解员又找卢某某约谈，卢某某前期就已经多次走访了社保局，因政策限制补缴困难很多，其情况几乎无法补缴。况且，卢某某前期也已向上海所有的有关部门反映，无法解决纠纷，不如做出退让，由调解员尽最大的努力，最大程度上为卢某某争取补偿。

经过调解员多次的轮回劝说，卢某某的赔偿诉求从120万元降低到50万元，某房地产公司则同意赔偿30万元。最后，某房地产公司表示，需要咨询专业的法律部门，给最后的回复。

时隔一段时间，某房地产公司主动联系调解员，递交了律师的书面建议，即根据《上海市人力资源和社会保障局关于本市企业基本养老金计发办法的通知》《沪人社规(2021)32号》的规定推算出来的数额远远高于之前的粗算数额，和卢某某诉求的数额基本接近。某房地产公司希望能将赔偿数额压到最低。调解员则根据人社局规定，要求被申请人再增加数额。最后某房地产公司同意增加到37万元。

调解员又找卢某某约谈，卢某某希望能够增加到40万元。调解员表示自己已是尽力协调，否则只能通过法院诉讼。卢某某通过多次走访，已经知道类似这样的案件法院都不会受理，最后，同意了37万元的补偿。

【调解结果】

2023年1月，双方签署人民调解协议书，约定如下：

一、某房地产公司同意于2023年1月19日之前支付卢某某因未及时、足额向社会保险经办机构、住房公积金管理部门申报1992年之前的连续工作年限、未依法(含欠缴、未按卢某某实际收入申报)缴纳1993年1月至2003年7月期间社会保险费和住房公积金所引起的、



自卢某某开始享受基本养老保险待遇之日起所产生的经济损失，共计人民币37万元；

二、卢某某确认自开始享受基本养老保险待遇起所产生的相关经济损失包括公积金损失已由某房地产公司足额补偿，今后也不对后续可能产生的各类经济损失再向某房地产公司主张权利；

三、本协议体现的是双方当事人的真实意思表示，签订此调解协议书后，卢某某与某房地产公司就本案所涉纠纷已经全部解决，再无其他纠纷；

【案例点评】

1、漏缴社保谁之过

因公司1993年1月未为卢某某开户缴纳社保，造成卢某某1992年之前工龄断裂少算5年零1个月，又因1993年1月至2003年7月期间公司漏缴社会保险费长达9年2个月，现卢某某已经退休，每年领取的养老金比同龄人少人民币2300元左右。众所周知，自1993年起，相关养老保险费用的缴纳由用人单位及个人各自承担相应部分，且用人单位为养老保险的扣缴义务主体。公司不能以企业几经归并、调整，员工人事档案缺损为由，推卸本纠纷的责任承担。分清责任明是非，是本纠纷的重点。显而易见，某房地产公司在本纠纷中负有主要责任。故调解重点就应该放在被申请人处，让他们明确应该承担的责任。

2、算清损失是基础

本纠纷赔偿的不是小数额，此损失直接影响到卢某某终身养老金领取的减少和晚年的幸福。所以，要精确计算具体的损失是多少，以让某房地产公司明确，赔偿款37万元对卢某某来说，并非实际损失的赔偿，而是象征性的补偿。对申请人来说，该纠纷社保已经不能补缴，信访维权艰难，不如退让一步，接受37万元的补偿。调解需要双方知悉自身境遇，以防止当事人反悔，真正做到案结事了。

3、换位思考促调解



换位思考的关键在于理解他人，调解员多次和卢某某沟通，被申请人是国有企业，如何赔偿是一个未知数，被申请人愿意调解，要抓住机遇。调解员和被申请人沟通，假如自己是卢某某，是否愿意受到这样的对待方式。将心比心的换位思考，促成了本纠纷的调解。

4、调解协议展成果

纠纷虽然调解成功，但如何撰写人民调解协议，则是一个难题，文字的稍微不慎，将会给该纠纷留下后遗症。所以，既要说明37万元补偿款包括了本纠纷所涉的所有事项，又要考虑到卢某某今后领取养老金的预期损失，也就是卢某某后续可能产生的各类经济损失亦不能再向公司主张任何权利，明确好兜底条款，真正做到案结事了。



某房地产经纪公司与赵某的中介服务合同纠纷调解案

长宁区联合人民调解委员会驻法院窗口 季立辉

【案情简介】

2022年8月某房地产经纪公司向法院起诉卖房人赵某,要求赵某支付中介佣金余款5万元。人民法院受理该案件后,根据规定指派长宁法院诉调中心联合调解委员会派驻法院窗口人民调解员先行进行调解。

调解员接手该案后,首先通过电话方式与双方当事人取得联系,了解案件的大致情况:2020年12月25号,申请人某房地产经纪公司与被申请人赵某签订了房地产买卖居间协议,被申请人为出售方,约定出售上海市长宁区某房屋及车位,房屋及车位出售价1260万元,共计佣金单价为15万元,签订协议当日同时收到人民币十万元,剩余五万元佣金约定过户当日收取。

2021年1月27日,被申请人与买方就涉案房屋签订房屋买卖合同及补充协议后,被申请人意欲解除该房屋买卖合同,经上海市中级人民法院沪民终1205号和2293号判决确认,涉案房屋买卖合同继续履行。2022年7月涉案房屋完成房屋过户手续,然而被申请人赵某一直未支付剩余的佣金5万元。

【调解过程】

申请人一方聘请了某律师事务所律师,授权律师表示佣金确认书中已经明确佣金的支付时间和条件,涉案房屋买卖合同已履行,中介已完成全部居间业务,故中介公司要求获得全部佣金。授权律师同时表示愿意通过诉前调解解决该纠纷。

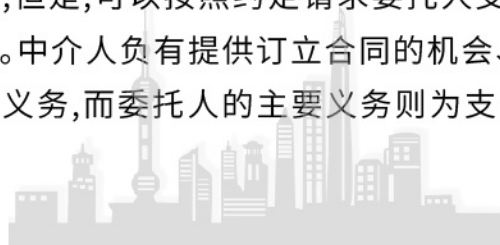
调解员同时也联系到了被申请人,被申请人赵某原来是两位年逾七旬的姐弟,当调解员询问赵某是否有剩余的佣金未支付时,赵某向调解员解释,最初他们并不想把自己的房子卖掉,可是听房产中介的人

说房子现在已经是高位了，建议老人们把房子卖掉，换到偏远的空气好的郊区，然后手里可以有更多的现金流，支付日常的生活开支，加之中介还热情的带他们去看了风景优美的青浦新开发的楼盘，这一切很是让两位老人动心，两位老人经不起房产中介的一番游说，最终他们决定卖掉市区的房子，与中介签订了卖房委托合同及佣金确认书。

由于市区的房子总价金额较大，买房人需要向银行贷款分批支付房款。在等待贷款的过程中，两位老人发现自己的房子价格比之前上涨不少，他们觉得很是不悔，于是想在对方款项未全部收到之前终止房屋买卖合同，遭到了买家拒绝。他们又起诉至法院，法院判决确认涉案房屋买卖合同继续履行。

2022年7月，申请人协助买卖双方完成房屋过户手续。之后申请人一直向被申请人赵某催讨剩余的佣金5万元，对于支付剩余佣金的事赵某一直有意见，认为房产经纪人在合同签订前和签订后服务态度大相径庭，在服务合同签订前每日嘘寒问暖，任何问题都有求必应。等到合同签字以后，中介公司经纪人就态度迥异，需要他们咨询帮助时就以各种借口推诿，敷衍了事。对于买家贷款到位的具体信息一概支支吾吾，直到法庭上要求举证时，两位老人才知道贷款的具体细节。房产中介经纪人趋利附势的工作作风，令两位老人不满，故此时至今日都不愿再支付任何款项给中介。

调解员在对两位老人的遭遇表示同情的同时，也正色指出居间服务合同的履行，居间服务工作人员的工作态度和工作瑕疵，不能作为拒付中介佣金的理由。既然享受了他方的居间服务，就应当支付相应的对价，所以赵某应当支付佣金。根据《中华人民共和国民法典》第九百六十四条【中介人必要费用请求权】中介人未促成合同成立的，不得请求支付报酬；但是，可以按照约定请求委托人支付从事中介活动支出的必要费用。中介人负有提供订立合同的机会、或者是提供订立合同媒介服务的义务，而委托人的主要义务则为支付相应的报酬，对



于中介人履行了自己的义务,但是对方却不予支付报酬的情形,中介人享有报酬请求权。

居间人为委托人之间达成买卖合同做出了积极努力,委托人赵某就应当依约向其支付报酬。受托人未按约履行其义务的,可以根据合同的约定向其索赔。至于有关经纪服务人员的服务瑕疵问题,调解员也愿意帮助被申请人在双方约定的服务费的基础上,根据实际情况进行核减。

调解员转而向中介公司委托代理人指出:中介公司发挥其专业优势,其行为不仅是单纯的牵线搭桥,促成买卖协议。在整个居间过程中作为专业人士的中介公司应持续、全面的履行其义务,这也包括履行根据诚实信用原则、合同的性质与目的以及交易习惯所产生的附随义务。中介方的义务除促成双方订立买卖合同外,还包括协助买卖双方履行买卖合同,尽通知,告知,保密等义务,为双方履行买卖合同继续提供服务直至“房款两讫”。

因中介公司存在过错,疏于进行调查、核实、报告、协助,导致产权无法过户或无法办理贷款等履行障碍的,中介公司应承担与其过错相对应的法律责任,无权收取报酬或应酌情减少报酬。

委托代理律师听完调解员的阐述后表示:回去之后向公司转达赵某的意见,改正工作作风,减少工作失误,并同时当庭表示,对于中介服务过程中的瑕疵问题愿意给予一定的让步,作出经济上的补偿,同意减免一万元。

赵某经调解员释明法明理后也表示接受调解员的观点,并重申自己并非恶意拖欠中介公司的佣金,现在既然中介公司肯赔礼道歉,改善服务,当庭表示可以马上全额支付佣金余款4万元。

【调解结果】

一起房屋买卖居间合同纠纷佣金之争在调解员不懈的努力下,经过调解员认真细致的工作,最终双方达成调解协议,并当场履行完毕。



调解员在短短不到一个月的时间里帮助当事人高效快捷地解决了纠纷,得到了双方当事人的赞誉,申请人一方更是寄来了感谢的表扬信。

表扬信极力称赞本案调解员作为一名优秀的共产党员,在法院退休之后仍然投身于调解工作,继续为我国的法治建设贡献力量,也为后辈树立了良好榜样,工作过程中,调解员认真负责的工作态度与细致入微的工作作风,真正做到了以人民为中心,为人民群众办实事的司法为民宗旨,站在人民立场上体现了法律的公平与正义,实质性的化解了纠纷,保障人民的合法权益。

【案件点评】

本案事实清楚,各方权利义务明确,但其中被申请人年岁已高,对相关法律问题存在不同理解和意见,面对上述情景,调解员保持了极高的专业度与认真负责的工作态度,多次面对面与当事人耐心沟通,就本案相关事实与法法律问题进行细致入微的阐述与解释。

在房屋买卖居间合同纠纷中,赵某在卖房过程中,由于房价的上涨,想取消买卖合同,但最终未能实现,于是把责任损失归咎于房产经纪人的工作失误,不愿全额支付佣金,这可以理解。而作为一家房屋买卖中介机构,熟知相关房屋买卖政策及手续流程,相应的也应该对其行为及可能产生的法律后果有明确的认知,不应有违诚信原则。《中华人民共和国民法典》第七条规定:“民事主体从事民事活动,应当遵循诚信原则,秉持诚实,恪守承诺。”二手房买卖居间合同中的服务瑕疵对于佣金的支付,可以不支持主张全额支付佣金。当事人行使权利,履行义务,应当遵循诚实信用原则,诚实信用是民法的基本原则,民事法律关系参与人在任何民事活动中都应当基于这一基本原则而为各项交易活动,否则将承担相应的法律后果。



孙某某等与汤某三等法定继承纠纷调解案

长宁区联合调解委员会驻法院窗口 朱玲

【案情简介】

2022年11月中旬原告孙某某和女儿汤某女向法院提起诉讼,起诉被告汤某三、汤某四、汤某五、汤某六、汤某七,要求继承被继承人汤某一名下的位于上海市长宁区法华镇路某弄某号1503室房产。原告是被继承人汤某一的妻子和女儿。被告汤某三、汤某四、汤某五是被继承人弟弟,汤某六是被继承人的妹妹。被告汤某七是被继承人弟弟汤某二的女儿。被继承人的父亲,汤某父生前与妻子杨某母婚后共同生育了汤某一、汤某二、汤某三、汤某四、汤某五,五个儿子和汤某六一个女儿,共6名子女。汤某父生于1918年4月,于2001年1月去世,享年82岁。被继承人的母亲杨某母生于1922年5月,于2022年9月去世,享年100岁。被继承人汤某一,生前与原告孙某某仅一次婚姻,共同生育了原告汤某女一个女儿,并且无婚生,非婚生子女和收养、领养、也无继子女。汤某一生于1944年11月于2001年1月去世,享年57岁。汤某一于2001年去世时,为怕汤某母伤心,汤家一直隐瞒了汤某一去世的消息,汤某一的遗产一直没有办理分割继承。被继承人的弟弟汤某二生于1947年7月,于2014年2月7日去世,享年66岁。汤某二生前有过两次婚姻,均离异,去世前是单身。汤某二的第1次婚姻,与案外人唐某某共同生育一女即被告汤某七。汤某二的第2次婚姻与案外人王某某没有共同生育子女,以上去世的汤家人,去世时都没有留下遗嘱。

【调解经过】

申请人起诉后,主动要求调解,并请调解员尽快安排调解确认,严明所有当事人都一致同意调解,而且意见统一,均同意放弃继承汤某一名下的房产,由汤某一的女儿汤某女一人继承且每人都写好了

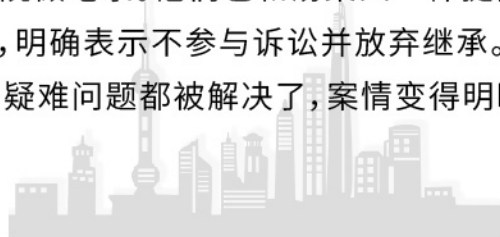
放弃继承声明书。快速调解更需要依法调解，调解员收到案件后首先分别电话联系所有当事人，初步了解情况，确定双方的调解意愿，其次迅速梳理案卷材料，因为涉案的当事人家族共有三代人，人员众多，并且涉及到转继承和代位继承，不能操之过急。做好清晰的人物表格图能够便于分析案情。该继承案件中涉及到三、四个不同家庭的亲属关系和材料，原告提供的证据材料远远不够，调解员多次与原、被告反复沟通，补充证据，投入了大量的时间和精力。

正在调解案件补齐材料的过程中，被告汤某四提出他本人常年居住在重庆，这次回来是来给母亲办理丧事的，一直借助在旅馆里面，已经离家两个多月了，现因家中有急事急需回重庆，不能再等了，再说自己跟本案继承无关，也写好了放弃继承的承诺书。调解员向汤某四阐明，被继承人汤某一的第一顺序继承人中，其母亲汤某母长寿，在汤某父去世后才死亡，所以属于汤某母的继承份额，应由他的子女继承，即汤某女的叔叔和小姑都是继承人之一了，他们全部明确表示放弃，还需要本人到场表态并当着法官的面在调解书上签字。汤某母的一众儿女全部都是65岁以上的老人了，聚在一起不容易。汤某四再婚的配偶是重庆人，他本人体弱多病，再婚后已经十几年没有回上海了，这次如果不是百岁老人去世，他可能也不会回来。调解员了解到汤某女父亲去世后，他家人为了怕汤某母伤心，一直对他隐瞒了长子去世的消息，所以他的房产一直没有办理继承，汤某女叔叔姑姑们的关系还是很融洽的，所以这次趁着给汤某母办丧事，大家聚集在一起，才来办理继承的，这突发的事件让原告和汤某四非常着急。调解员告诉汤某四可以先来法院，当着法官的面全权委托代理人代理参加诉讼，并明确向法官表示他放弃继承的意愿，提前做好笔录就可以不用等全家人一起来调解，先回重庆。汤某四和妻子一起提前来到法院，在法官面前全权委托他的弟弟汤某五作为他参与诉讼的代理人，并且在法官面前书写了放弃继承声明书，做好笔录，第2天就回了重庆。



在本案的诉讼被告中，汤某七是作为汤某二的唯一继承人，代为继承汤某二的遗产份额的，她提供了她母亲和汤某二一婚在黄浦法院的离婚调解书，独生子女证。然而汤某二第2次婚姻的材料，汤家只提供了一张民政局的离婚证复印件，并表示汤某二二婚以后没有再生育子女。调解员认为汤某二的亲属关系证据不足，因为汤某二再婚时人到中年，有没有生育子女，有没有继子女都无法证明，要求汤家进一步补充汤某二的再婚材料，婚姻状况和离婚协议书。汤某女觉得无法办到，因为二婚的婶婶王某某是与汤某二感情不和离婚的，从此与汤家再无来往，也不愿配合提供材料。调解员向汤某女阐明道理，继承案件是不能遗漏一个当事人的，也是不能隐匿任何证据的，如果王某某不愿意配合的话，调解员可以联系王某某，试着做做工作。汤某女向调解员提供了王某某的电话，调解中王某某告诉调解员实情，她与汤某二于1994年6月再婚，汤某二离异带着汤某七，她丧偶带着儿子王某四人组织了家庭，那时两个孩子都十七八岁了，他们婚后没有再生育子女，不久后他儿子就参军了，2011年和汤某二因为经济问题和长期感情不和，自愿到民政局协议离婚，离婚协议书上写明再婚后无子女，无共同财产和共同债务，她自此与汤家断了联系。调解员晓之以理，动之以情因为到涉及至关重要的继承人，王某是否是汤某二的继子，有无继承权还需确定。所以请求王某某配合提供其结婚离婚材料和儿子王某的材料。果然，根据王某某提供的材料，她和汤某二再婚的时候，她的儿子王某是1977年出生的，而他和汤某女结婚的是正是1994年，那时儿子王某只有17岁，离18周岁尚不满10个月，正在读高中还没有独立生活能力。所以王某是汤某二有抚养关系的继子，是有继承权的，是继承人之一。为了使汤家人能顺利的继承。经过调解员的耐心疏导，王某某母子不愿意面对汤家人，但是同意和儿子一起前来法院做笔录。他们也和汤某四一样提前来到法院，在法官面前做了笔录，明确表示不参与诉讼并放弃继承。

正当所有的疑难问题都被解决了，案情变得明晰。所有的当事人



只要到场确认签订调解书办理继承时，2022年12月，上海因新冠病毒影响，调解员、工作人员等因生病原因无法工作，调解很多工作被按下了暂停键。当通知汤某女一家可以来院调解确认时，汤家人纷纷感染新冠病毒无法前来。因为涉案原、被告人多，从感染阳性的到休息和恢复，一般需要10天左右。等汤家人此起彼伏的全部感染恢复以后已经是元旦以后了，调解的时限快到了。终于在一波三折后，顺利办结了这起分家析产法定继承纠纷案。

【调解结果】

顺利圆满完成调解工作，达成如下协议：

一、上海市长宁区法华镇路某弄某号1503室房产其中二分之一产权份额归原告1孙某某所有，另二分之一产权份额由原告2汤某女继承所有；

二、被告汤某三、汤某四、汤某五、汤某六、汤某七应于本调解书生效之日起三十日内配合原告1孙某某、原告2汤某女办理上述房屋产权变更手续。

【案例点评】

一波三折的分家析产法定继承纠纷案终于顺利圆满的完成了。为了使汤家人能顺利的继承遗产，调解员不厌其烦，一而再再而三的核对每一个证据材料，细心的分析案情，做到不急不燥。调解继承案件最重要的是不能遗漏每一个继承人，有些证据不能仅根据当事人的表达确认，必须要有确凿的事实证明。即便是当事人急于要求调解，调解员也要做到仔细审查，不能疏忽。调解案情时，尽量为当事人提供方便，急人所急，忧人所忧，互相配合，才能事半功倍。疫情无情，人有情，愿尽所能化解纠纷，为平安和谐出一份力。



某健身服务公司与陈某某服务合同纠纷调解案

长宁区联调委驻一中院调解室调解员 钱秀珍

【案情简介】

某健身服务公司因与陈某某服务合同纠纷一案，因不服一审法院的判决，要求依法改判或发回重审。

2020年9月，陈某某与上海某国际公寓签订了租住合同，租期为10个月，租金包含10%的服务费，包括了公寓公共区域和健身房的使用权，使用期为租住期，并给了一张公寓和某健身服务公司的联名卡。2020年10月，陈某某正式在某健身服务公司开卡且购买了第一笔18130元的49节私教课。此后，在教练推荐下陈某某又以定金加尾款的形式购买了四节课时金额为1670元。2021年6日，某健身服务公司以与公寓合作结束为由私自停止了陈某某的健身卡，禁止其使用剩余课程。

陈某某觉得无法完成剩余课程是某健身服务公司的原因，遂提出退课并填写了退课申请，还向12315平台进行了投诉。此后双方在某镇人民调解委员会进行过调解，因某健身服务公司提出退费和退课需支付30%的手续费而终止了调解。也向法院提起过诉讼（因原告陈某某未参加开庭，该案按撤诉处理）。

2022年3月陈某某再次起诉。陈某某认为：双方所签订的私教合同属格式合同，该合同由某健身服务公司提供，双方并未就合同内容进行过协商，某健身服务公司通过格式合同来免除己方责任，限制了消费者权利，既未提醒消费者注意重要条款，也没就条款做出明确解释，甚至连销售课程的教练和经理对所谓30%手续费的条款也一概不知，故该合同条款应属无效：故陈某某为维护自身合法权益诉至法院，请求判如所请。

为此，一审法院支持了陈某某的诉请，判决某健身服务公司退还

陈某某剩余课程费用。遂某健身服务公司不服一审法院的判决，向上海市第一中级人民法院提起上诉申请，并由调解员进行诉前调解。

【调解过程】

受理案件后，调解员在仔细的了解案件详情后第一时间与申请人进行了电话连线。

一、耐心倾听

申请人某健身服务公司认为：当初系因购课节数比较多，故才自愿在购课节数达标的前提下让渡每类课程单次单价的部分利益，即以该课程数量对应的较为优惠的课时费标准与陈某某订立合同，以“薄利多销”的方式以期获得服务报酬，而只有在陈某某依据合同上满约定的课时后，某健身服务公司才可以完全实现合同目的。现因陈某某提前解除合同，某健身服务公司合同目的以无法实现，产生的实际损失是陈某某基于合同约定课时数而让渡的课时费优惠总额即每类课的每节优惠差价*已上课的节数。具体为：1、常规课部分，已上课31节，已上课时数相应档次的应付单价为450元/节。合同约定单价为370元/节，每节课优惠差价为50元，差价小计1550元（50元/节*31节）。2、《私教购买协议》项下某健身服务公司为陈某某制定训练计划已支出的费用损失：该协议第14条明确约定，自付款之日起，款项的30%将一次性用于支付训练计划的设计、编排及计划册的费用。协议订立后，某健身服务公司已按约为陈某某制定私教训练计划并提供在职教练按照训练计划为陈某某进行授课，故该条款下30%的费用已实际产生。此费用未超出陈某某可预见范围，该费用损失金额合计为 $4070 \times 30\% = 1221$ 元。

除此之外，根据某健身服务公司内部制度，对销售课程的教练会一次性给予其当月销售总额一定比例的提成。本案案某健身服务公司已向教练全部支付了提成奖金为1554元，该已支付的提成奖金亦属产生的损失。综上，某健身服务公司因陈某某违约而遭受的损失共计4325元。应当按照实际损失赔偿，故最终退费金额为175元。再者



因疫情影响，某健身服务公司已经停业很久，资金链断裂，故要求法院能发回重审或依法改判。

二、释法明理

调解员倾听完申请人的叙述后告知：陈某某购买私教课程，并支付了课程费用，之后陈某某在某健身服务公司接受了部分课程，双方据此成立合法有效的服务合同关系。根据双方提交的聊天记录及通话录音，可以证明双方是以合作会员卡到期为由要求陈某某停止私教课程的进行。

再则，某健身服务公司与陈某某签订的协议中未提及合作会员卡的有效期限问题，也未提及合作会员卡与私教课的联系，故单方面停止陈某某课程的行为并无相应依据。陈某某此前在与你们公司工作人员的电话沟通中也已明确提出退费，即已明确要求解除合同。某健身服务公司此后并未积极回应，鉴于健身活动本身具有一定的连贯性及时效性，此前行为已经影响了陈某某应享有的合同权利，实际已构成违约，一审法院的判决在法律使用上没有错误。鉴于某健身服务公司的资金和经营困难，可以和陈某某协商酌减退还的金额。

另调解员向陈某某建议：基于疫情原因，某健身服务公司面临了倒闭的风险，能否在一审法院判决的基础上做出让步，使某健身服务公司减少一些支付金额。

最后该案件在调解员耐心的劝说下，双方当事人终于达成了和解协议。

【调解结果】

- 1、某健身服务公司于2022年11月30日前支付陈某某4,000元；
- 2、如某健身服务公司未按本协议指定期限内足额履行支付义务的，则陈某某即可按一审法院的判决申请执行；
- 3、一审案件受理费25元，二审案件受理费25元，均由某健身服务有限公司负担；

【调解心得】



4、双方就本案项下无其他争议。

本案中，调解员抓住矛盾纠纷焦点，找出双方争执的核心问题，并援引相关法律规定，向当事人仔细厘清法律关系。根据《民法典》中关于格式条款的规定，采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利益的条款。本案某健身服务公司与陈某某签订的协议中未提及合作会员卡的有效期问题，也未提及合作会员卡与私教课的联系。30%手续费的条款未采取合理方式提示陈某某注意，不应成为合同的内容。某健身服务公司单方面停止陈某某课程的行为并无相应依据。调解员分析各自在该案中应承担的法律责任，依法依规调解，引导当事人依法合理提出诉求。针对某健身服务公司面临资金困难的情况，调解员也耐心的劝导双方进行让步，促使纠纷得以圆满化解。



严某甲、盛某甲与严某乙抚养费纠纷调解案

长宁区婚姻家庭纠纷人民调解委员会 王俊

【案情简介】

严某甲、盛某甲是两兄弟。两人的父亲严某乙、母亲盛某婚后于2011年10月生下长子严某甲，2015年9月生下次子盛某甲。婚后双方感情尚可。2017年2月，双方去长宁区民政局协议离婚，离婚原因填写的是“感情不合”。严某乙称真实的离婚原因是，盛某于2015年起开始赌博，每月要还高利贷。严某乙得知后，双方便协议离婚。协议书约定，两个儿子的抚养权归母亲盛某，父亲严某乙每月给付两个儿子抚养费合计5000元。离婚后，严某乙、盛某还保持男女朋友关系，两个儿子随母亲盛某共同生活，严某乙时常会去盛某住处与前妻及儿子相聚。2018年9月，严某甲上小学，因学校离父亲住处近，就随父亲严某乙共同生活，双休日、节假日、寒暑假去母亲盛某处。经济上，严某乙和盛某也互有往来。离婚后，严某乙没有按照离婚协议支付儿子抚养费，2022年12月，因严某乙交往了新女友，双方终止男女朋友关系。盛某便向严某乙主张两个儿子的抚养费，双方没有谈拢。盛某聘请了律师，作为两个儿子的法定代理人向法院提起诉讼，要求严某乙补付2017年2月起的抚养费共计250000元。严某乙则抗辩称，离婚后，其向盛某共转账28万元，而且长子严某甲2018年9月后随自己共同生活，学费、补课费都由自己支付，只是周末回去母亲那里跟盛某甲玩。不同意补付抚养费。

【调解过程】

该案法院受理后诉调不成，进入诉讼程序。承办法官将案件委托区婚调委调解员进行调解。调解员收到该案后，先与被申请人严某乙进行电话沟通，听取他对本案的意见。严某乙表示，申请人诉状所述内容不实，离婚后他多次转账给盛某钱款，足以抵消抚养费。调解员

要求其整理好转账凭证，调解时带来。召集双方调解时，盛某本人没有到场，其代理律师表示，不认可严某乙提出的离婚原因，认可双方离婚后仍保持男女朋友关系，由于严某乙有了新女友，双方关系终止。并提出，离婚后，盛某也多次转账给严某乙。至于转账数额，双方说法不一。调解员决定休庭，给双方十个工作日时间核对转账情况。严某乙将转账记录整理好后发给盛某律师，律师将每次双方名下的转账明细制作成表格。经核对，双方离婚后，盛某给严某乙微信转账共计22896.68元，严某乙给盛某转账共计223540元。证据清晰后，调解员再次召集双方进行调解，由于双方转账的钱款数额相当，调解员拟定的调解方案是，严某乙补付两个儿子2017年2月至2018年9月的抚养费95000元。2018年9月后双方各抚养一个，互不支付抚养费。

第二次调解时，盛某仍没有到场，当调解员将调解方案提出时，双方出庭人员都表示可以接受，盛某律师提出要跟盛某本人打电话，听取她的意见。然而表示不同意该方案，大儿子严某甲的抚养费同意补付到2018年8月，小儿子盛某甲的则要求补付到调解时。调解陷入僵局。这时，调解员提出，自己跟盛某电话沟通。经过一通释法及入情入理的交流，盛某表示，同意调解员的方案。调解员也表示，再做对方工作，尽量为两个孩子多争取一些，以保护妇女儿童权益。电话挂断后，调解员又做了严某乙工作。

【调解结果】

最终促成双方达成调解协议：

1、严某乙补付严某甲及盛某甲自2017年2月至2018年8月的抚养费共计13000元。

2、本纠纷一次性解决，无其它异议。

【案例点评】

1.针对争议查明事实，以事实为基础进行调解。本案中，盛某作为两个儿子的法定代理人，诉请儿子父亲严某乙补付两个儿子的抚养



费，有协议约定和法律规定，应当得到支持。但是严某乙提出二点：一是大儿子2018年9月上小学后便随自己共同生活，二是离婚后其先后转账给盛某28万元。所以无需再补付儿子抚养费。第一个事实盛某代理律师当庭予以确认。但提出盛某也有转账给对方。双方对转账情况及金额说法不一。只有将这一事实查明清楚，案件才有调解可能。因此，调解员当即宣布休庭，给双方十个工作日进行对对账。2.提出合情合理合法的调解方案。双方对账后，互相转账的钱款数额相当，考虑到协议虽约定两个孩子都随盛某生活，但大儿子2018年9月起随严某乙共同生活，严某乙应补付离婚时起至2018年9月两个儿子抚养费（按每月5000计）共计95000元，之后父母一人带一个儿子，互不支付抚养费。该调解方案入情入理，提出后，盛某代理律师和严某乙都表示接受。

案件的启示：一是调解也应当查明事实，依法进行。调解并不等同于“和稀泥”，需要对争议的案件事实予以查明，使得双方当事人在事实面前，对案件走向有个合理预估，便于案件调解顺利进行。本案在查明儿子实际上随谁共同生活及双方互相转账金额后，为调解的顺利进行打下了基础。二是主动沟通，跟当事人产生法理情的共鸣。本案中，盛某代理律师跟她电话联系后，盛某表示不接受调解方案。调解员跟律师建议，由调解员跟她沟通。嗣后，调解员从法律规定、审判实务，以及同样生为人母对孩子的付出和感情精力投入等跟盛某进行了交流，盛某听后产生共鸣，表示听调解员的；调解员又从盛某甲节假日、寒暑假都去盛某处，盛某也在经济上和精神上付出较多等做了严某乙工作，最终严某乙同意将补付的抚养费数额增加为130000元，案件圆满结案。嗣后，严某乙按照协议将首期50000元汇入盛某账户。回访时当事人向调解员再三表示感谢。本案切实维护了妇女儿童的合法权益。



高某与缪某某婚姻家庭纠纷调解案

长宁区婚姻家庭纠纷人民调解委员会 王俊

【案例简介】

高某与缪某某在同一小区居住，2011年8月两人经邻居介绍相识，一个月后确立恋爱关系。恋爱期间，双方关系融洽，相恋甚欢。2012年10月两人领取了结婚证。2015年10月，两人生育了一个儿子。随着孩子的出生，两人也因孩子的抚养、教育及家庭生活琐事产生了矛盾。缪某某从事的职业是驾驶员，加班较晚就回父母家居住，高某认为，缪某某对家庭和孩子关心较少。2019年1月，高某带孩子借房居住，期间缪某某偶尔前去居住。2020年3月，缪某某前往高某住处，高某拒绝与其过夫妻生活，争吵中，缪某某提出离婚。双方开始分居。2021年4月，高某向法院提出离婚诉讼。由于缪某某坚持不同意离婚。法院于2021年6月9日作出民事判决：驳回高某要求与缪某某离婚的诉讼请求。判决以后，两人仍处于分居状态，夫妻关系未有改善。

2022年8月，高某又向法院提起诉讼。要求：1、依法判令双方离婚；2、依法判令婚生子随自己共同生活，缪某某每月支付儿子抚养费3000元，至其十八周岁时止。

【调解过程】

该案法院受理后诉调不成，进入诉讼程序。本案系第二次诉讼，调解有难度。调解员接手案件后，先查阅卷宗，了解案件情况。申请人高某诉状写得比较简单，请求也只有离婚和孩子抚养两项，未涉及到财产分割。如果缪某某同意离婚，案件调解难度应该不大。调解员决定下一步工作方案，与当事人电话沟通。

经与缪某某沟通，缪某某提出，双方有财产纠纷，婚前自家有动迁房在青浦，与高某结婚后，房产证上加了高某的名字，注明缪某某母

亲罗某某享有二分之一产权份额，高某和自己各享有四分之一产权份额。婚后经济由高某掌管，高某处有一笔夫妻共同财产的存款。两人结婚十年，现高某既要儿子抚养权，又要分割房产，不能接受。

调解员从法律层面解释了房子涉及到案外人，高某没有要求在本案中处理，符合法律规定的；缪某某主张的高某处有存款要求分割，需要提供相应证据。同时从情理上分析了双方夫妻关系的现状及双方即使离婚，也要从有利于孩子成长角度出发，把对孩子的伤害降低到最小。如果双方接受调解，可以一并处理房产问题。

接着，调解员与高某律师联系，反馈了缪某某的想法，高某的律师表示，双方判决不离后分居已满一年，如果缪某某坚持要处理房产分割，那就由法院进行判决。调解员随即做代理律师工作，希望代理律师能为双方儿子的成长角度考虑。就缪某某提出的存款分割问题，先统计存款数额，调解可以一并解决。律师表示愿意做当事人工作。调解时，缪某某表示同意离婚，孩子抚养权及财产问题希望双方能协商。本案的争议点主要在孩子的抚养（抚育费数额）及房产分割（高某去除四分之一房产份额，得多少折价款）。经过工作，结合夫妻共同存款情况及缪某某的工资收入情况，双方就上述争议达成了一致意见。由于罗某某也是产权所有人，变更共有人需征得同意，为及时解决当事人纠纷，避免累讼及当事人往返，调解员让缪某某通知其父母到场，作为第三人参加诉讼。其父母接电话后对调解结果满意并赶往法院，双方达成调解协议。

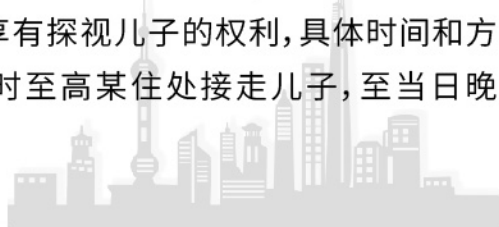
【调解结果】

经过调解，当事人就本案达成如下协议：

一、高某与缪某某自愿离婚；

二、离婚后，双方所生之子缪小某随高某共同生活，缪某某自2022年10月起按月支付缪小某抚养费2,000元，至其年满十八周岁时止；

三、缪某某享有探视儿子的权利，具体时间和方式为：缪某某应于每周周日上午9时至高某住处接走儿子，至当日晚上20时前将儿子



送回高某住处，高某负有协助义务；

四、上海市青浦区某房屋产权，缪某某享有二分之一产权份额；

五、缪某某应于2022年11月20日前支付高某经济补偿款200000元；

六、高某应在收到上述第五条钱款后十日内配合办理产权登记变更手续；

七、在双方各自处及各自名下的财产归各自所有；

八、双方就本案项下无其他争议。

调解协议达成后，双方当事人及代理律师都对调解员表示了感谢。当事人关系比之前缓和，互道再见。

【案例评析】

1.互相交底，理性预期案件结果。本案是第二次起诉，高某方认为自己已符合法定离婚条件，房子涉及到案外第三人，可以另案诉讼，只要解决离婚和孩子抚养问题即可，调解意愿不强。缪某某咨询过律师，认为如果另案诉讼房子问题，没有调解可能性的话，对自己不利。希望在本案中一并解决，同时也提出高某这里有存款也应该分割。调解员将跟双方沟通的情况分别反馈给对方，让他们了解对方的想法，考虑对方想法中合理合法性因素。高某最后提出的房屋折价款数额是考虑剔除夫妻共同存款后的价格。为调解解决本案打好基础。

2.法情理交融，解决孩子抚育争议。关于孩子问题双方存在两个争议，一是孩子跟谁共同生活，二是抚育费的数额；三是探视权问题。关于第一个争议，调解员从孩子意愿及有利于孩子生活、成长方面做双方工作，促使双方对达成孩子跟母亲共同生活的共识。关于第二个争议，调解员通知缪某某带来了工资明细及税单，孩子抚育费要结合缪某某现有收入情况，同时告知双方，《民法典》第一千零八十五条规定，离婚后，子女由一方直接抚养的，另一方应当负担部分或者全部抚育费，促使双方对孩子抚育费也达成了一致。三是探视权问题。从孩子需要一个稳定的学习、生活环境，合理确定探视时间和方式方面

做高某工作，孩子的成长需要父母的共同关爱，促使双方对探视权争议达成一致意见。

本案如果单看诉状，案件不难，高某本次起诉，已符合法定离婚条件，又没有财产纠纷。但通过跟缪某某沟通，情况并不这么简单。了解本案争议焦点后，调解员在组织双方调解前先做双方工作，让双方对案件结果有个合理预期。在促成双方达成调解协议后，当即通知缪某某父母作为第三人参加诉讼，提高解决纠纷效率，避免当事人来回往返。结案后，当事人均表示满意和感谢，处理结果和效率得到当事人和代理律师的首肯。



郭某与王某某婚姻家庭纠纷调解案

长宁区婚姻家庭纠纷人民调解委员会 王俊

【案情简介】

郭某与王某某原在某五星级酒店工作，2011年8月，两人确立恋爱关系。双方于2012年8月登记结婚。不久，郭某怀孕。为给家庭创造比较好的经济条件，作为厨师的王某某除在单位上班，还在外做兼职，因此陪伴郭某的时间减少，郭某产检基本上也是自行前往，双方关系产生了间隙。2014年1月，两人的儿子出生。此后，两人的关系每况愈下，经历了种种家庭矛盾。2019年7月王某某去泰国谋生，期间，回沪探亲。2020年2月再次赴泰国后，因疫情关系，无法回沪，与郭某分居至今。分居期间，王某某及其母亲不定期地将孩子抚养费打入郭某账户。2022年7月王某某回国，与郭某联系探视儿子之事，未果。王某某在泰国因涉嫌非法经营罪，现被取保候审，无法入职，没有固定收入，没有支付孩子抚养费。

2022年7月，郭某向法院提起诉讼。要求：1、依法判令双方离婚；2、依法判令双方婚生子随郭某共同生活，王某某每月支付儿子抚养费3000元，至其十八周岁时止。

【调解过程】

该案法院受理后诉调不成，进入诉讼程序。两个当事人表示，双方水火不容，无法调解。承办法官将该案委托长宁区婚调委的调解员进行调解。调解员接手案件后，先查阅卷宗，了解案件情况。申请人郭某诉状写得比较详细，罗列了被申请人王某某追求高消费、至其债台高筑，还有婚外情、家暴等情况，附上了王某某跟异性关系亲密及自己受伤的照片。调解员阅卷后与王某某电话联系，了解情况。王某某表示，是对方不知何故在外举债，借条和借款协议都是对方瞒着自己所为；郭也有婚外情，自己有证据。当问及孩子抚养费时，王某某表示

自己现在取保候审，开不出无犯罪记录证明，无法入职工作。调解员要求双方调解那天将证据带来。

调解时，王某某同意离婚，但要求儿子随王某某共同生活；如果孩子随郭某共同生活，抚育费需依法确定；对郭某指出的王某某在婚姻关系中的过错，表示不予认可。本案的争议主要是孩子抚养问题。调解员决定分别做双方工作。王某某拿出了郭某向个人及小贷公司的欠条及借款合同，出轨时写的保证书等，提出婚姻关系的过错并不在自己一方。调解员指出，既然双方都同意离婚了，而且双方还有孩子，应尽量把对孩子的伤害降低到最少。父母各曝对方的丑闻，对孩子是一种伤害。调解员还对郭某在婚姻关系中的不当行为进行了批评教育。经做工作，王某某同意儿子随郭某共同生活，提出探视权问题。郭某表示，不同意带过去过夜，孩子不愿意去。调解员指出，孩子的成长需要父亲和母亲的共同关爱，要让他觉得是父母不适合在一起分开了，给孩子营造一个健康快乐的成长环境。《民法典》第一千零八十六条第一款规定，离婚后，不直接抚养子女的父或者母，有探望子女的权利，另一方有协助的义务。作为母亲，也应做孩子的解释工作。最后，经调解员的协调沟通，双方达成了调解协议。

【调解结果】

经过调解员的工作，双方就本案达成如下协议：

一、郭某与王某某自愿离婚；

二、离婚后，双方所生之子王小某随郭某共同生活，王某某按月支付王小某抚养费1,500元，至王小某年满十八周岁时止，并于2022年9月30日以前，补付2022年7月、8月抚养费合计3,000元；

三、王某某享有探视儿子王小某的权利，郭某负有协助王某某探视的义务，具体方式为：每月第一、第三周周六下午3时，由王某某至郭某处，接走儿子王小某，次日下午6时以前送回郭某处；

四、双方一致确认，无夫妻共同财产需分割，无夫妻共同债务需处理。



调解协议达成后，双方当事人及代理律师都对调解员表示了感谢。双方当即表示，虽然现在离婚了，但有儿子，今后仍是朋友。

【案例点评】

1.淡化矛盾，减少对立。双方积怨较深，郭某在诉状中把王某某写得很不堪：虚荣心强，为购买奢侈品债台高筑，不尽丈夫和父亲的责任。王某某则提出郭某疑有不法行为私下举债，出轨并写下保证书，双方存在互殴等。调解员从双方既然都同意离婚，互相诋毁对孩子是一种伤害的角度，做双方工作，促使双方为了孩子放下恩怨。

2.法情理交融，解决孩子抚育争议。关于孩子问题双方存在两个争议，一是孩子跟谁共同生活，二是抚育费的数额；三是探视权问题。关于第一个争议，调解员从孩子意愿及有利于孩子生活、成长方面做双方工作，促使双方对达成孩子跟母亲共同生活的共识，运用情理解心结。关于第二个争议，调解员从孩子生活学习需要开支、王某某作为父亲，目前虽然无法正常工作，但并没有丧失劳动能力，应酌情承担。郭某也要从实际情况出发，待王某某今后有工作了，双方可以协商增加或依法诉请增加，促使双方对抚育费数额达成一致。三是探视权问题，从孩子需要一个稳定的学习、生活环境，合理确定探视时间和方式方面做王某某工作。

本案比较特殊，被申请人现在涉嫌犯罪被取保候审，在调解孩子抚育费争议时，调解员结合丰富的审判实务案例，从法理情角度，加上本案具体情况做当事人工作，促成双方达成调解协议。



应某某与某物业公司物业纠纷调解案

新华路街道人民调解委员会 陈庆

【案情简介】

2022年年底，法华镇路某小区居民应某某的女儿王某回国，准备搬回某小区居住，其名下有一辆轿车想停进小区却遭到小区保安的拒绝，原因是小区内车辆已停满。应某某多次与小区保安因停车问题发生矛盾。现应某某找到街道向街道人民调解委员会寻求帮助。

【调解过程】

街道人民调解委员会的调解员受理了此案，首先向双方当事人详细了解情况，找准矛盾焦点。该小区是老旧小区，停车位比较紧张，居住在19号的应某某因女儿搬回小区居住，其名下的一辆轿车想停进小区，联系小区物业安排停车位事宜却遭到拒绝。保安答复是小区内车辆已经停满，没有多余的停车位。应某某对此理由表示不满，多次与小区保安因停车问题发生矛盾，认为小区物业没有优先满足小区内居民的停车需求，外来车却可以出高价进小区停车。应某某为此找到街道寻求帮助。调解员了解此案的情况后，决定安排将纠纷各方安排到一处，以协商的方式达成和解。调解员联系应某某及王某、某物业公司、居委会、业委会、街道公益服务社一同参加协调会议。在此次调解会议上，调解员先从法理入手，对当事人双方详细讲解了《物权法》第七十四条规定：建筑区划内，规范用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。建筑区划内，规范用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。占用业主共有道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。调解员针对小区停车情况向某物业公司表明如小区没有车位供业主停放时，让非本小区的车辆进入小区就会破坏小区正常秩序，甚至使得一些车辆违法违规停放进消防通道这些禁区位置，小区停车位要优先满足业主的需求。但

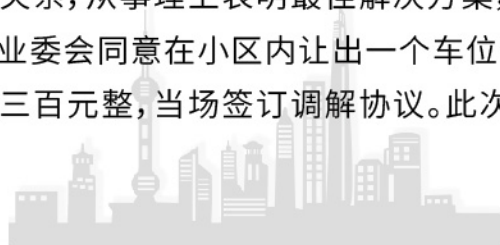
某物业公司代表表示小区内没有多余车位,无法满足应某某的诉求,双方未达成一致意见,此次调解未成功。

调解员考虑到应某某情绪激动,如果处理不当会加剧矛盾,坚持以调解优先的原则进行处理,调解员组织联动多方安排了第二次调解会议。在此次调解会议上,调解员耐心细致的对双方当事人做释法明理工作,本着以和为贵的原则给双方做思想工作,围绕着应某某家庭能在小区内申请一个停车位的诉求进行调解,但某物业公司来参与的4名保安不予配合,还是坚持小区内车位已停满,没有多余车位可以提供给应某某的家庭使用。某物业公司不配合的态度使此次会议产生较大分歧,双方各执一词,互不相让未达成调解。调解员针对小区停车位少的情况向某物业公司建议规范小区停车位的数量以及出租价格,制定统一标准,制定强制性规范,充分保护业主的权益。为了能化解矛盾解决问题,该小区居委会和业主委员会对小区内停车位再次进行统计排查,针对小区当前所有的停车资源进行整合,力求找到解决方式化解矛盾促成调解。

通过多方共同努力,调解员组织了第三次的调解会议。此次调解会议上,小区业主委员会通过对小区内停车问题进行排摸,清除了一辆非本小区的汽车。经查是小区一名保安私自放行进入,由此可以给应某某家庭提供一个停车位。某物业公司也对此表示同意。经过多方辛苦的付出找到了化解矛盾的方法,最终双方当事人握手言和,达成一致意见,停车位矛盾得以解决。

【调解结果】

通过调解员积极联动多方、多次组织沟通调解会议的形式,按照自愿、平等、合法、合理的调解原则,引导双方本着互谅互让精神,通过“借用外力”的调解方式,也通过多方的积极努力针对矛盾纠纷焦点,从政策上讲清利害关系,从事理上表明最佳解决方案,有效做到事了人和。终于,该小区业委会同意在小区内让出一个车位给应某某,停车费用为每辆车每月三百元整,当场签订调解协议。此次矛盾纠纷得以彻



底解决。

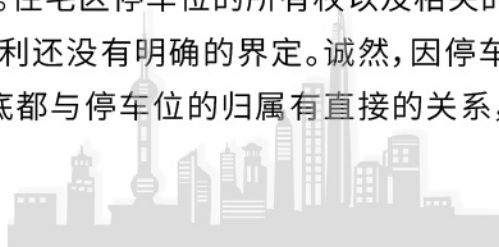
【案例点评】

物业公司是为业主服务的,帮助居民解决问题,不应该制造矛盾。物业与业主之间纠纷激化都有一个渐进的过程,绝大多数是因为相互之间缺乏沟通和理解,需要调解员善于抓住关键、通过晓之以理,动之以情让双方相互理解,最终达到各方面满意的调解结果。针对应某某表达的某物业公司服务不达标情况,调解员建议某物业公司重视业主意见,改进服务水平,提高服务质量和业主的满意度。同时,也苦口婆心地向应某某解释到某物业公司提供的安保卫生、景观绿化、设施维护等服务具有公共属性,不同的业主要求也不同,很难使每个业主都满意。某物业公司提供的物业服务与服务等级、服务标准的差距多与少,每个业主评价不同,难以准确量化。

随着人民生活水平的不断提高,私家车越来越多,小区停车难问题突出,老旧小区的停车位数量与居民车辆的数量严重不匹配,带来小区内交通秩序混乱、消防安全隐患及环境卫生等各种问题,使邻里矛盾不断加剧。每个小区的停车难题都各有不同,可以发动群策群力,因停车困难引发的纷争,涉事双方均应依法理性解决。

针对小区车多位少的实际情况,业委会走访排摸收集情况,直面矛盾不回避,督促物业管理公司对小区车辆停放秩序加以规范,提高小区停车位利用率,切实做好小区车辆通行和停放秩序的管理,同时要求物业采取有效措施限制外来车辆进入小区和停车过夜等行为,确保小区业主的停车便利。此举有效提升基层治理体系,推动高质量发展,创造高品质生活,实现高效能治理。

我国对小区停车位有关的权利以及归属研究还处在初始阶段,对小区停车位的相关权利主体还不十分明确,相关规范制定还缺乏实践基础和社会共识。住宅区停车位的所有权以及相关的用益权、使用权、管理权等相关权利还没有明确的界定。诚然,因停车位所产生的一系列纠纷,归根到底都与停车位的归属有直接的关系,但是依据现行法



律梳理出相关权利体系并借以规范各相关利益主体的行为更具有理论意义。

由于小区停车位的所有权归属不明,导致现在因小区停车位所引发的纠纷和冲突也愈加严重。如果能从理论上将小区停车位的相关权利体系明确,并对该权利的行使依不同主体的类型予以区分和限制,必将有利于开发建设单位、业主、物业服务企业各自履行职责,行使权利和承担义务,也有利于司法机关对该类型纠纷能依法公正处理和解决,更能够有效降低此类纠纷的发生,促进社会的和谐。



章某和陆某损害赔偿纠纷调解案

新华路街道人民调解委员会 汤岚

【案情简介】

2021年10月,72岁的章某受朋友59岁的水某委托,送饭给水某15岁的儿子陆某,送到后,章某遭到陆某无故殴打。章某伤情经司法鉴定为轻伤二级。事后,双方围绕可获得的赔偿事项进行协商,未达成一致,到街道人民调解委员会请求帮助。

【调解过程】

街道人民调解委员会受理此案后,首先听取了双方当事人的诉求。章某与加害人母亲水某是龙华寺烧香认识的朋友,2021年10月下午15时许,章某接到水某电话委托送饭至安顺路某小区给水某儿子陆某。因水某母子之间有矛盾,水某委托章某代其送达,水某则在楼下等待章某。章某进屋后,陆某让章某把饭菜放在厨房,章某告知陆某饭菜是其母亲让她送来的,陆某一听母亲名字情绪一下子激动起来,误以为章某是代其母亲来偷放窃听器观察他的学习情况。水某激动的推倒章某并骑在她身上开始对她进行殴打,章某挣脱无果开始呼救,在房间里的补习老师闻讯赶来拉开陆某,章某脱身后准备拿手机报警求助,陆某夺过章某手机从六楼窗口扔出阻止章某报警后,从口袋中拿出剪刀剪掉章某部分头发,补习老师见状夺过剪刀并将陆某拖到一边。章某逃出后报警求助,警方到达后将章某送至医院治疗。当天医学诊断结果为:左侧多发肋骨骨折,部分断端错位明显,第3腰椎椎体骨折,左侧少量胸腔积血。经司法鉴定结果为:“被鉴定人左侧第3-7肋骨骨折,第3腰椎椎体压缩性骨折,分别构成轻伤一级;左侧胸腔积血,构成轻伤二级。”就医后,章某当天回家卧床休息,在家修养了一个月。本次事件对章某身心造成了危害和伤痛,其要求加害人及其监护人给予自己5万元的赔偿。水某则认为已垫付了当时送医费用、请阿姨

的护工费、赔偿章某损坏手机的费用、还有给章某买的假发以及部分营养品等费用，应该予以扣除，再按照人身损害赔偿标准给予章某17000元的赔偿。

调解员仔细梳理了警方转交的有关材料，对案件有个初步的了解。调解工作正值新冠疫情期间，在不方便组织面谈调解的前提下，调解员多次致电双方当事人耐心沟通，细致听取双方的陈述后认为，双方当事人对事件产生的事实均无异议，接下来的调解工作需要理清如何确定赔偿金额。

此次调解中，在商讨具体赔偿金额这个问题上，双方意见未达成一致，分歧较大，各执一词，互不相让。调解员致电双方当事人耐心沟通，分别了解双方的诉求。受害人索要5万元的赔偿，而加害者监护人表示已垫付的医疗费、护工费、手机、假发及营养品等费用应该予以扣除，再给予章某17000元的赔偿。由于双方诉求不同，调解陷入僵局，调解员耐心多番与双方当事人及其家属沟通，明确告知加害人及其家属根据《最高人民法院关于人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第十七条 受害人遭受人身损伤，因就医治疗支出的各项费用以及因误工减少的收入，包括医疗费、误工费、护理费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、必要的营养费，赔偿义务人应当予以赔偿，并指出赔偿费用可以依据《民法典》及相关司法解释。章某表示对水某已经垫付的费用没有异议。调解员根据相关法律法规，参照轻伤二级赔偿标准，结合章某实际治疗产生的医疗费、被损坏的手机费用、护工费、营养费用以及水某已垫付的费用等，及时计算出赔偿费。调解员通过赔偿金数额的具体计算，采用“背对背”的调解方式，以情、理、法相结合的方式，分析双方利害关系，通过有理有据分析，在合理合法的范围内争取双方最大利益，使当事人双方都认识到再僵持下去对双方都不利。

【调解结果】

经过调解员动之以情、晓之以理的调解沟通，按照自愿、平等、合法、合理调解的原则，引导双方本着互谅互让精神，通过“背靠背”的调



解方式成功化解这起纠纷。于2022年9月促成了双方对赔偿金额达成共识,当场签订调解协议,以现金支付形式,给付赔偿金合计人民币壹万柒仟元整。此次矛盾纠纷得以彻底解决。

本案的争议事实清楚,责任十分明确。纷争的焦点是赔偿金额的确定。调解员本着“人民调解为人民”的处理原则,抓住案件的矛盾焦点,有效化解矛盾,尽量控制双方不要激化矛盾,促进案件的妥善解决。排除万难,采用倾听当事人的心声,多交心、多沟通的调解方式,在感情上贴近当事人需求,有理有据分析,赢得当事人信任。在调解碰到难点时,调解员以法律为依据,以人为本。受伤者想争取较高的赔偿金,加害者的监护人想尽量减轻责任降低赔偿金额,如果没有法律作为依据,双方肯定各持己见,相持不下。调解员在调解过程中,根据有关法律法规及时计算出赔偿标准,同时在明法析理的过程中坚持以人为本,尽量照顾双方的利益,合理提出调解方案,得以时双方最终达成一致,平息了纠纷。

【案例点评】

本案中,根据《最高人民法院关于人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第十七条“因就医治疗支出的各项费用以及因误工减少的收入,包括医疗费、误工费、护理费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、必要的营养费,赔偿义务人应当予以赔偿。”计算出赔偿金额。在调解过程中,调解员不畏新冠疫情防控期间组织调解工作的困难,以电话沟通为主要沟通调解方式,抓住“依法”这个大前提,将此次事件依法依规划分责任、确定赔偿标准、计算赔偿金额。调解员作为调解工作的具体承担着者,肩负着化解矛盾、宣传法制、维护稳定、促进和谐的使命。调解工作要耐心细致,要倡导公平、公正、诚信等社会正能量,既要把合理合法作为知道原则,也要呼唤人性善良,才能成功调解各种矛盾纠纷。



朱某某与上海某物业有限公司物业纠纷调解案

新华路街道人民调解委员会 陈炎

【案情简介】

由于朱某某家阳台多次漏水,自2011年8月起,请上海某物业有限公司进行维修,但一直未彻底修复。经过某居委会了解,情况属实。后因朱某某自行修复多次,故向上海某物业公司提出补偿房屋漏水的修理费,但双方在修理费补偿金额上未达成一致,特申请某街道人民调解委员会进行调解。

【调解过程】

某街道调委会受理此案后,首先向双方当事人了解实际情况,并且听取了双方当事人的诉求。朱某某认为,十年来因为上海某物业有限公司不作为,导致家中不断漏水,天花板和墙面多处因为渗漏,起壳脱落,严重影响了自己的日常生活。曾多次向上海某物业有限公司反映情况,希望能够派专门维修人员上门进行修理,但是上海某物业有限公司一直找寻各种理由推拖,只能找到街道居委出面帮忙协调帮助修理。但是修理后不多久,又出现了漏水现象。最后,出于对上海某物业有限公司专业水平的质疑,朱某某专门到外面去找了维修师傅来修理,来来回回也修了好几次。因此,向上海某物业有限公司索赔,自2011年开始到现在,在外面找师傅进行维修的1500元。上海某物业有限公司经理陶某表示,朱某某家中的漏水问题公司也想过办法帮忙处理,但是由于房屋结构老化等各种原因,导致不断漏水也并非公司能够一下子解决,而且朱某某家里的漏水问题也属于历史遗留问题,公司尽可能帮助修理已经履行了公司的职责,但是朱某某这么多年以来一直不付物业管理费,只是单方面要求公司提供服务,把责任全部归咎到公司,也是不合理的。

调解员在认真听取了双方的陈述后认为,双方当事人对房屋漏水

维修补偿纠纷产生的事实均无异议,接下来需要解决两个问题:一.清双方当事人对于物业管理的法律关系,明确双方当事人应该尽到的职责。二.在目前僵局下,尽可能弥补双方当事人的损失,处理双方当事人的物业纠纷。

对此,调解员首先根据《物业管理条例》的规定,明确业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费,业主逾期不交纳物业服务费用的,物业公司应当督促其限期交纳;逾期仍不交纳的,物业服务企业可以向人民法院起诉。如遇到业主不交纳物业管理费,应当调查了解其原因,如果属于物业公司服务不到位,如:达不到供热标准,维修不合格,卫生不佳等原因,物业公司要及时采取改进措施,听取业主合理建议。其次,《物业管理服务合同》中有约定,物业企业负责的是小区内共有设施设备的日常维修,养护和管理工作,而不是业主专有部分的维修,养护,也不是设施设备的大修,更新改造工作。在本次漏水维修补偿纠纷中,上海某物业有限公司在接到朱某某的维修电话之后,第一时间派维修师傅上门检查漏水情况,并且及时找到漏点进行修理,履行了物业公司应尽的责任,但因为历史遗留问题,至今没有彻底解决漏水问题,而朱某某借此为由,常年不交纳物业管理费也确实违背了规定。双方当事人对当前的事实均表示没有异议。

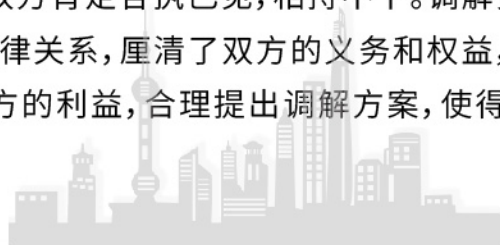
调解过程中,由于上海某物业有限公司在接到报修电话之后,委派维修师傅上门检查并提供维修服务,但由于房屋老化以及各种历史遗留问题,导致漏水未能完全修理完毕。朱某某迫于无奈,只能自己再去找维修师傅进行修理,前前后后大概花费1500多元维修费,并要求物业承担这部分的维修费,但遭到拒绝。因此,争议的焦点聚焦到了双方当事人的漏水维修补偿上来。据调查了解,上海某集团某物业有限公司经理陶某表示,自己也将朱某某家中漏水的情况汇报给公司,但是公司在漏水赔偿方面也有着明确的赔偿标准。按照目前的情况来看,1500元的漏水赔偿费已经超过了公司的赔偿标准,按照公司的赔偿标准进行核定之后,最多给予朱某某740元的赔偿金额。朱某某对此表示



不能认同,自己明明花费了1500多元才将漏水问题彻底解决,然而上海某物业有限公司只愿赔偿一半的金额给自己,显然缺乏一定的合理性。调解员根据双方所描述的事实依据明确了如下的事实:一.上海某物业有限公司在接到报修之后,第一时间进行上门检测维修,尽到了物业公司应尽的责任。朱某某没有理由因此作为长期不付物业管理费的理由。二.朱某某在自行修理漏水过程中所花费的1500多元,由于历时过长,各种凭证也灭失,无法提供相关证明来明确具体的维修金额,1500多元无法进行准确核实。三.上海某物业有限公司经理陶某表示,公司在进行漏水赔偿时有着明确标准。根据每次接到报修电话,委派维修师傅上门进行检查时的登记情况,以及师傅进行漏水维修的次数进行了一个核定,最终核算出740元作为一个赔偿金额,自己也是尽力帮朱某某争取过了。调解员依据该物业公司提供的依据,以及了解了该区域漏水维修市场价格,建议将740元作为本次漏水赔偿的金额。双方当事人就此表示认可,达成调解。

【调解结果】

经调解,双方就上海市某路某弄某号房屋漏水赔偿纠纷达成如下协议:一,上海某物业有限公司补偿朱某某个人财产损失费共计740元,以收条为支付依据;二,此纠纷一次性了结,今后双方再无异议。本案的争议事实清楚,责任明确。纠纷的焦点是双方的漏水赔偿纠纷。调解员本着“尽量减少双方经济损失”的原则,有效化解了僵局,解决了双方矛盾,促进案件的妥善解决。通过倾听当事人的诉求,多次沟通的调解方式,站在当事人的立场上考虑问题,有理有据分析问题,赢得当事人的信任。在调解陷入僵局时,抓住案件的本质,以人为本。朱某某希望能弥补自己1500元的维修补偿,某物业有限公司则依据公司的漏水赔偿标准,只能给予740元的赔偿费。如果不能客观分析双方当事人的利益诉求,双方肯定各执己见,相持不下。调解员在调解过程中,明确了双方的法律关系,厘清了双方的义务和权益,同时坚持以人为本,尽量照顾双方的利益,合理提出调解方案,使得双方最终达成一



致，平息了纠纷。

【案例点评】

本案中，调解员首先根据《物业管理条例》，《物业管理服务合同》中的约定及相关条款，解释了双方当事人之间的法律关系。明确告知朱某某，上海某物业有限公司已经根据条例及合同约定，上门检查并修理了管道漏水这一法律实事。朱某某不应该以漏水没有完全修复为由，长期拒绝支付物业管理费。明确了双方当事人的法律权利和义务。同时又通过上海某物业有限公司经理陶某所提供的上门服务登记表和维修次数记录，明确了物业公司关于漏水的赔偿标准，最终化解了双方关于赔偿金额的矛盾。其次，调解员本着以人为本原则，尽可能地减少双方当事人的经济损失，通过客观分析双方当事人的实际情况，分析当前市场因素，从而找到合理的赔偿金额。并通过协商，通过一次性的赔偿化解了纠纷。在人民调解工作中，“合法合理合情”，往往能缓解矛盾激化，建立沟通桥梁，找到结症所在，有效调解纠纷。



黄某某、石某某与吴某某损害赔偿纠纷调解案

华阳路街道潘东居委会人民调解委员会 尤井玥

【案情简介】

2023年7月某日凌晨,黄某某在外用餐醉酒后进入小区,小区里停驶的车辆比较多,黄某某在不清醒的状态下,对着停着一旁的两辆汽车进行踢踹,后摇摇晃晃回到家。第二天早晨车辆所有人石某某出门开车时发现自家的车辆后保险杠损坏,有明显的凹痕,于是叫来小区保安到现场查看。一旁二楼业主吴先生也发现停在石某某旁的自家车辆左前轮叶子板和前引擎盖也有不同程度的损坏。吴某某和石某某一起在保安的陪同下,调取小区监控录像寻找肇事者,监控运转正常,可以清晰的看见,当天凌晨3点半左右,车辆正常停放,见有一人围着石某某和吴某某的车辆转了一圈后进行踢踹。经过辨认,保安认定此人是本小区15号3楼租户黄某某。物业马上电话联系黄某某,无人接听,便联系社区民警一起上门去找。醉酒刚醒的黄某某起先认为自己不可能做出如此幼稚的事情,在确凿的证据面前,黄某某承认了自己的所作所为。民警对黄某某进行了批评教育,并委托居委调委会开展调解,协商赔偿事宜。经双方当事人同意,调解员接受调解委托,随即开展调解。

【调解经过】

调解过程中,石某某表示,小区里停了很多车辆,原来经常停车的地方基本上都被占满。第二天早晨若不是要出门办事,可能都没法及时发现车辆被损坏。调解员问石某某和吴某某是否认识黄某某,与黄某某以前是否产生过摩擦。吴某某回答说:“不太熟悉,虽然同住在一个小区,可照面都没有打过,印象中从来没有说过话。可以说跟他无任何交集,对他这一行为莫名其妙。”调解员问过石某某,也确认两人之前并不认识。调解员追问黄某某为何要做出这一举动。从与黄某某的

对话中,调解员发现黄某某情绪急躁,酒醒后精神状态不佳,身上有酒气可闻。多次询问后,调解员掌握到一些情况,黄某某系外地来沪人员,昨天有几个同乡好友约饭,酒席散场,大家各自回家。黄某某凌晨归家,脑子里胡思乱想,觉得妻子不理解自己,总是在家絮絮叨叨埋怨自己不如别人会挣钱,此时情绪上头,路过10号楼栋时,瞥见有一辆好车停在旁边,心里一股无名妒火涌上,绕了一圈后走到车头踹了两脚,后对着停在一旁的车辆也踢踹两脚,就回家了。听后,调解员对黄某某的行为也嗤之以鼻,说到:“有不好的情绪确实需要释放,但应该要选择正确地宣泄渠道,可以和家人倾诉沟通,希望得到理解,不管不顾地随意宣泄,只会徒增不快和麻烦。现在对他人的财产造成了损害,那么就应该要承担相应的赔偿责任。黄某某表示对自己的行为感到后悔,认可并同意赔偿。吴某某表示:“自己的车子刚买没多久,被损坏的有两处地方,这些修理费需要黄某某全额赔付。经询问修理厂,维修价格在3500元左右,而且碰到这种情况,不能报保险,无法得到理赔的,还好小区监控起了很大的作用,如果监控无法捕捉到真相找到肇事者,就只能找到物业讨要说法。石某某也表示:因为自己的保险刚好过期了,没有来得及续,他的损失主要是后保险杠有个凹陷,可以由黄某某帮他联系修理,但质量一定要石某某验收认可。

调解员又对黄某某说到:“因为自己不能把控情绪,借着酒劲就去破坏其他人的私有财产,这是违法行为,法律保护公民的私有财产不受侵犯,既然后果产生了就该承担责任。对于受害方提出的赔偿金额有什么想法?”黄某某表示对自己的错不逃避也不狡辩,认可调解员向受害方进行赔偿的处理结果,但赔偿金额,他需要联系修车行的朋友进一步确认。他告诉调解员:“吴某某车辆维修价格大约在2500到3000元之间,而石某某的维修费用不高,大概在500元,综合两人损失,自己愿意承担总共3500元的赔偿金额。”在黄某某给出赔偿范围后,调解员认为,双方在赔偿的价格上已经比较接近,建议吴某某适当的退让一下,维修费目前已基本上达成了共识,吴某某3000元,石某



某500元，二人是否接受？”听后，吴某某表示有些不满，还想增加一点。调解员对吴某某说：“对方有错在先毋庸置疑，赔偿也是理所当然的，但车辆维修费用，既然已问过修理厂，八九不离十，本着利于解决问题，妥善处理矛盾的宗旨，希望大家能尽快解决，平时用车的地方还很多，早点协商好，早点去修理，不要影响到自己的工作和生活。”吴某某听了调解员的话，虽然有些不情愿，但也点头表示认同，最后还是同意这个赔偿方案。黄某某见状答应一次性赔偿吴某某人民币叁仟元、石某某人民币伍佰元，并且表示可以现场付款，同时对自己的行为，向两位当事人进行了道歉。

【调解结果】

就此，一起赔偿纠纷案成功化解，当场签下人民调解协议书，协议书内容如下：

一、黄某某当场一次性赔付吴某某车辆维修费用共计人民币叁仟圆整。

二、黄某某当场一次性赔付石某某车辆维修费用共计人民币伍佰圆整。

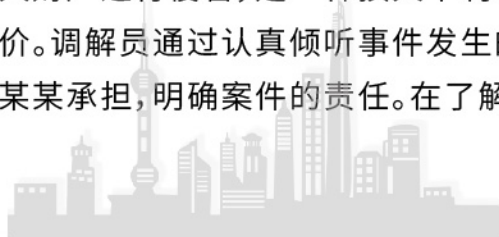
三、吴某某、石某某确认收到赔偿款项后出具收据给于黄某某。

四、吴某某、石某某就上述车辆维修赔偿款一事就此了结，不再向黄某某提出其它任何赔偿要求。

五、双方无其他异议，协议书签订之日黄某某以微信或支付宝转账方式立即履行赔偿款。本协议经双方当事人签字、人民调解委员会盖章后生效。

【案例点评】

在法治社会，当自己财产受到不法侵害，遭受损失时，首先要收集证据，然后通过合法手段进行维权。本案当事人黄某某由于自己酒后情绪失控而对他人财产进行侵害，是一种损人不利己的行为，也必然会付出一定的代价。调解员通过认真倾听事件发生的缘由及过程，判断责任完全由黄某某承担，明确案件的责任。在了解相关赔偿标准的



前提下,准确把握机会,给出合理建议,快速推动三方达成一致。并通过释法明理,循循善诱,让三方在短时间内对该起纠纷的责任明确无异议,为实现纠纷的快调快处打下基础。此类损害赔偿纠纷中,受害者一方通常会考虑到对方在协商的过程中,不会那么爽快,而对赔偿金额也会讨价还价,所以在一开始提出的赔偿金额,肯定会要价过高一些也在情理之中。而肇事方也会权衡,因此大家会进行拉锯战,这是此类纠纷调解的难点。因此,调解员在了解到赔偿标准后,对于要价过高的一方会及时地劝解。在报价差异不大的情况下给出合理建议。促使当事人尽快解决问题才能将纠纷成本降到最低,推动原本有些犹豫的当事人快速达成和解协议,实现案结事了。



吕某某与上海某工程公司损害赔偿纠纷调解案

华阳路街道长二居委人民调解委员会 朱依娜

【案情简介】

长宁某小区正在精品小区的改造，2023年某日晚，小区居民吕某某外出归家，当时因为路面施工，老旧小区灯光又昏暗，吕某某被家门口的窨井盖绊倒，惊叫声引来路过的邻居，看到吕某某受伤，急忙将其搀扶起，遂帮忙叫来其家人，找到居委会值班人员到达现场查看，通过居委联系到某工程公司的负责人告知情况。事后，吕某某前往医院就医，但后续和某工程公司在医药费及伤害赔偿上无法达成一致，居委调委会也为此事调解数次，却始终没有结果。吕某某当时摔倒并未伤及骨头，都是一些外部的擦伤，也已痊愈，但是磕掉的门牙需要补救，这次吕某某又来到调委会，希望居委帮助解决。居委书记表示，由自己作为调委会的成员，一起参与调解，可以帮忙再次联系某工程公司负责人，搭建平台和调解员一道出面主持调解，再次协商，把纠纷尽快解决。

【调解过程】

居委会调解工作室，吕某某，工程负责人、项目经理及居委的调解员和书记，共同坐到一起协商。调解员按照程序，告知双方当事人的权利和义务，以及调解过程中应当遵守的纪律，调解员首先指出赔偿要求有法可依，有据可寻。吕某某按照调解员的要求将就医的单据，以及牙防所的病例卡拿出，还将当天晚上摔伤的照片和视频展现给大家看，根据医生的综合评估，给出了25000元的赔偿标准。要求某工程公司尽快兑付赔偿金额，让其后续就医。此时调解员问及工程负责人：“根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第十七条，受害人遭受人身损害，因就医治疗支出的各项费用以及误工减少的收入、包括医疗费、误工费、护理费、交通费……赔偿义

务人应当予以赔偿。吕某某于今年4月某日晚摔伤,的确是某工程公司在施工后未将窨井盖归位导致,有居委工作人员和邻居作证,在本案中,某工程公司应当对吕某某的损失承担赔偿责任。”工程负责人表示:“确实是他施工人员工作疏忽导致,前几次调解会上也一再表示愿意对受害方给出相应的赔偿。但因为赔偿金额过高,对方提出的要求无法满足,故每次协商都不欢而散,而且就赔偿金额而言,还要报请上级领导核准,同时需要对方出具相关凭证,后续凭单据向财务支出。”业主吕某某对此说法不认同,情绪马上激动起来,指责某工程公司一直在拖延:“4月摔伤到现在过去快两个月了,首先对某工程公司的处理态度感到不满,从未曾派人上门慰问道歉,却一直在赔偿金额上讨价还价,甚至扬言协商不了,可以起诉处理。门牙掉落及周围牙齿松动,25000元的医疗费用是牙防所医生预测的金额,希望居委协调主持公道。”两方意见不一,沟通再次陷入僵局,调解员让吕某某先平复一下自己的情绪,进行耐心的劝解和安抚,建议吕某某能考虑到客观事实,适当降低一下自己的预期,寸步不让只会让调解困难重重,纠纷很难得到解决,指出可以要求某工程公司做出适当的赔偿,但是也要在合情、合理、合法的基础上,如果诉求恰当,调委会帮助尽力争取,但如果要求不合理,最后导致调解不成功,双方只能走司法途径,到时不仅费时费力,也难以取得理想的金额。为了帮助吕某某更好的确定最终金额,书记也将以前参与调解过的类似案例作为说服吕某某的一种方式,进行了坦诚沟通,希望通过类似案例为吕某某提供参照。经过书记长时间的劝解及疏导,吕某某表示愿意适当降低金额。另一面,调解员则将某工程公司负责人带出调解室表示:“纠纷已经来来回回调解了好几次,既然事情已经发生,还是需要工程方积极配合处理,如果久拖未决吕某某真的向法院提起人身损害诉讼,那对公司本身来说可能还要支付律师费和诉讼费,法院判决也要依据公司的过错程度,且诉讼如果一审判决不服、那还要经历二审、执行等程序,要耗费巨大的人力、物力和时间成本,希望工程方能考虑到这一点,吕某某现在提出了



25000元的赔偿金额，要价确实有点高，但毕竟未一锤定音，还存在商讨的空间。如果大家僵持不下，都不愿意让步，不利于矛盾的解决。核心问题还是赔偿数额，某工程公司原先几次调解中坚持的15000元赔偿金额，能否再上调一下，到20000元，表示出解决问题的诚意，调委会再努力疏导一下，让吕某某退一步降低金额，矛盾才有解决希望。当务之急，不是在金额问题上纠缠，一味浪费时间继续在金额上扯皮既耗时又耗力。调委会已经从中积极斡旋好多次，希望要从大局观出发，尽早完成该小区改造项目圆满收工，让老百姓的出行恢复正常。”调解员和书记轮番上阵，反复做双方思想工作，让矛盾由原本的争论不休转变成了商讨，调解氛围也融洽起来。

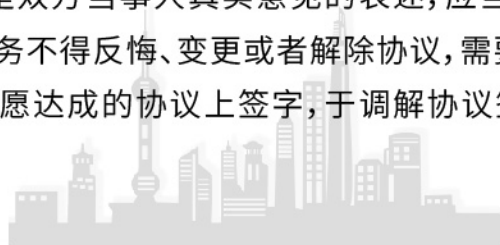
【调解结果】

吕某某软化了态度，同意做出让步，某工程公司负责人也电话请示领导提高赔偿金额，让矛盾化解出现转机，最终同意将一次性赔付金额定格在20000元人民币。在确认双方都有达成调解协议的诚意后，吕某某与工程负责人友好地协商了赔偿款的支付条件和履行方式，最终双方对达成的赔偿方案都表示满意，在大家的见证下签署了调解协议书，让这起矛盾纠纷得到了圆满的解决。

调解协议书内容如下：

一、上海某工程公司自愿赔付吕某某医药费，共计人民币二万元整，在此协议签订之日起4天（2023年6月28-2023年7月1日）内支付完成；

二、吕某某对上述损害赔偿一事确认认可，表示今后不再以此事为由向上海某工程公司提出其它任何要求。支付方按照协议约定之日内，以支付宝或微信转账方式结清赔偿款。本协议经双方当事人签字、人民调解委员会盖章后生效；协议一式三份，当事人、人民调解委员会各持一份。协议是双方当事人真实意见的表述，应当按照协议条款自觉履行各自的义务不得反悔、变更或者解除协议，需要承担法律责任。双方当事人在自愿达成的协议上签字，于调解协议签订完毕之后，握



手言和,并对调解结果表示满意。

【案例点评】

在日常生活中,人身损害赔偿纠纷是比较常见的一种纠纷类型,这种纠纷主要是人身损害而引起的争议,当事人可以通过诉讼或仲裁等方式来解决争议,但是这些方式通常需要花费大量的时间和金钱。因此,许多当事人都会选择通过调解来解决纠纷。本案纠纷事实清楚、责任明确,调解员思路清晰,通过耐心的劝说,更正受损方对于和解的态度。对于提出不合理的赔偿金额,调解员义正言辞、有理有据地告知。坚持赔偿诉求只会拖慢纠纷的解决。在与双方当事人沟通时,调解员秉持公正的态度,让双方清醒理智地回到调解正轨。最终在调解员的协调下,双方当事人自愿达成了和解。



某建设工程有限公司和於某某、卞某某等人损害赔偿纠纷调解案

华阳路街道华五居委人民调解委员会 朱艳丽

【案情简介】

长宁某路某小区有一幢楼的几户居民在精品小区的改造过程中，因小区水管老化，施工人员操作阀门关闭时用力不当损坏，导致无法正常关合，从而引发水箱内的水大量流出。前期，居民发现情况，立即向物业和居委反映，同时施工单位也迅速组织抢修。事后，施工方负责人通过实地勘察了解，该楼层一侧七楼至三楼居民屋内还是不同程度受到渗水的影响。因为事发突然，在和各位业主及租客沟通后，当天晚上先将这五户居民安置于酒店内休息，次日，居民回家继续清理打扫。305卞某某和705於某某在回家后多次与施工单位、居委联系沟通赔偿事宜，施工单位也愿意进行修缮和适当的赔偿，但同时表示受损的业主，需要将受损物品列出清单，目前双方在赔偿的方式上无法达成一致。而405的两位租户，在酒店居住了三四日不回家处理，也拒绝和施工方进行沟通，居委组织调解陷入困境。因此请求街道调委会协调此事。

【调解过程】

在街道牵头主持下，各个部门和单位对漏水调解事宜召开了研讨会，会上施工方负责人和居委主任将事发原因、处置过程、处理情况在会上进行了汇报，又将陷入谈判僵局的几户居民情况，进行了描述，目前705室只是在金额上有分歧，但也不排除情况有变。305室暂缓处理，但是405室情况比较复杂，租户在自媒体上发布了一些不好的信息，又拒绝沟通。会上律师建议，可以先发一个函，如果租户不出面接收，可以让酒店前台转送，同时自行保留好照片，函件上说明，房费于明日起停止支付，希望对方出面积极沟通，并将对方在自媒体发布的一些内容保留好。居委调解员、司法所调解员、居民区党组织共同搭建

平台，一起参与，让双方当事人面对面沟通，尽快解决问题。

次日上午，在居委会调解室内，705业主於某某，工程负责人、项目经理、司法所以及居委的调解员，共同坐到了一起。於某某根据房屋和部分物品的损失自己进行了综合评估，一共罗列出八项内容，并将当天漏水的视频展现。要求施工方想办法尽快帮助清洗衣物被褥、墙面要全部重新粉刷、橱柜受潮要拆除重新做。工程负责人表示需要清洗的物品可以列出清单，他们负责送洗衣店，业主也可以先送出去清洗，后续凭发票报销，墙面粉刷除湿施工方可以派专人来操作，至于衣橱受潮问题，问题处理小组后面几天返场查看，衣橱已干，并不影响使用，没有拆除重做的必要。业主於某某对此说法不认同，指责施工方推卸责任，并对施工方派出粉墙除湿的人员不信任，要自己请装修队处理。两方意见不一，争执不下，沟通再次陷入僵局。调解员让於某某先平复一下自己的情绪。表示大家聚在一起也不容易，既然事情已经发生，需要及时止损，於某某罗列的零零碎碎八项内容，其实最后还是落实到赔偿金额上，希望大家还是好好协商尽快把这件事处理掉，受害方的心情可以理解，毕竟谁也不愿意摊上这种糟心事，不要在细节问题上纠结，就算施工方同意按照业主要求操作，相信业主也不会完全放心的让他们处理，到最后还是会产生新的矛盾。双方不妨大气一些，不要浪费时间继续在小问题上扯皮，直接谈赔偿数额，一次性了断。居民区主任从中积极斡旋，极力劝说，要从大局出发，让施工单位能够分出精力，尽早完成对该小区的精品改造项目。

调解员轮番上阵，反复做双方工作，经过多轮激烈的争论，业主於某某慢慢放弃了以上的各种要求，让矛盾化解出现转机，最终同意将一次性赔付金额人民币定格在16000元人民币。看到於某某松口，调解员乘热打铁，立马拟定调解协议书，在各方的见证下达成了一致，让这起矛盾纠纷得到了圆满的解决。

与此同时接着上午的这股势头，司法所调解员在电话中亮明身份，约见了405租户卞某某，希望对方不要回避问题，任何矛盾都能协商。



调解员通过电话耐心的劝说,最终对方放下戒备心,同意下午到居委进行调解。调解按时举行,卞某某表示这两日因为漏水,引发自己感冒发烧,施工方从未表示过关心,因此对他们处理问题的方式深感不满,目前自己的身体还没恢复健康,不是调解员上午在电话中耐心的劝说,自己是不会同意过来沟通的。听到当事人说正在生病,调解员当场表示关心,同时劝说问题既然发生了,也无可避免,大家总是要协商解决。询问有何诉求,卞某某听后,拿出了一份打印好的文件,文件中列举了两套处理方案以及受损物品的清单,其中A套方案大致内容是,要求施工方赔付医药费、误工费、营养费,以及要对房屋进行修复,衣物需要干洗,被褥要重新购买,还要进行人文关心,对受害方进行道歉。B套:要求施工方对损坏的物品、衣物等按价赔偿,请人打扫维修房屋、赔偿精神损害费共计人民币20000元。在场所有人看完卞某某提供的方案后,调解员和施工方负责人短暂交换了意见,调解员表示,对于卞某某这两日身体不舒服,A套方案中提到,要求施工方赔付医药费、误工费、营养费,并不合理,提示当事人无法证明自己感冒发烧是因为漏水引起的,任何赔偿需要提供依据。而在B套方案中,所谓的精神损失费,按照法律规定只有侵害人身权益才可请求赔偿。一般来说对于物损,根据物品的新旧,以及损害程度来定夺赔偿的金额,也不是按照原价赔偿。虽然漏水的确对住户的生活造成了影响,也希望当事人能考虑到,对面施工方不是故意为之,而且在事发当天,施工方立即进行抢修,并且把大家安置到酒店过渡,不是放任不管,但405室的损失也是客观存在的,公司还是需要做出适当的赔偿。施工方负责人表态倾向于B套方案,但对于405室提出的20000元赔偿金额,公司认为金额过高,不能接受,最多只能赔偿10000元,调解又陷入僵局。双方一度都保持沉默,不愿再谈下去。调解员见此情况只能分别劝解,强调目前的主要焦点在赔偿金额上,如果想要解决问题,双方需要将心比心换位思考,降低点金额,施工负责人和总公司再商量一下,彼此僵持下去对谁也没有好处,调解是给大家搭建最有利的平台,在公平公正的前提



下,通过最便捷的方式来解决问题,希望双方能够珍惜这个机会,如果最终无法达成谅解,那也只能通过走法律途径来解决了。按照以往的经验,双方可能需要花费比赔偿金更高的诉讼费以及律师代理费来解决这个争议。最终经过讨价还价,赔偿金额折中确定在15000元,调解员立马拟定协议书,并同时要求卞某某撤下自媒体上发布的文案,消除影响。

【调解结果】

经过上午和下午两场调解,两批当事人都陈述了最终的意见和观点,并签订了人民调解协议书,内容如下:

一、上海某建设集团有限公司自愿赔付705业主於某某屋顶天花板、墙面、地板及橱柜等一些物品受潮受损,损失费共计人民币壹万陆仟元整,当场履行;

二、於某某对上述损害赔偿一事确认认可,表示今后不再以此事为由向上海某建设集团有限公司提出其它任何要求。

三、上海某建设集团有限公司自愿赔付405租客卞某某、岳某屋内各类物品受潮受损,损失费共计人民币壹万伍仟元整,当场履行;

四、卞某某、岳某对上述损害赔偿一事确认认可,表示今后不再以此事为由向上海某建设集团有限公司提出其它任何要求。

支付方上海某建设集团有限公司当场以支付宝或微信转账方式结清赔偿款。双方当事人自愿达成的协议上签字,于调解协议签订完毕之后,握手言和,并对调解结果表示满意。

【案例点评】

本案纠纷事实清楚、调解员思路清晰,通过耐心的劝说,更正受损方对于和解的态度。对于提出不合理的赔偿金额,调解员义正言辞、有理有据地告知。坚持赔偿诉求只会拖慢纠纷的解决。在与双方当事人沟通时,调解员秉持公正的态度,让双方清醒理智地回到调解正轨。最终在调解员的协调下,双方当事人自愿达成了和解。



戴某甲等与戴某丙殡葬纠纷调解案

华阳路街道华五居委人民调解委员会 朱艳丽

【案件简介】

2022年戴某甲等三人与戴某丙因母亲戴母落葬一事产生纠纷，该起纠纷实则牵涉到戴某甲等人于戴母在世时的一些积怨。戴母去世有些时日，骨灰盒始终无法寄放、落葬一事也未安排，兄弟中戴某乙和戴某丁对戴某丙的意见很大，根本不愿意当面交流，故委托戴某甲来和戴某丙协商由谁来办理戴母身后事宜，在多次协商无果后，戴某甲只能寄希望于居委出面搭建平台进行调解，寻求妥善解决问题的方案，让戴母在冬至到来时，能够入土为安。

【调解过程】

某居委调解委员会接到当事人申请，受理了此案。为了更好的掌握引发该纠纷的前因后果，调解员根据申请人戴某甲的要求，展开了对该纠纷情况的全面了解，在了解过程中得知了一些这个家庭的情况。戴家的父亲较早前在老家过世，后因清明上坟不便，就将父亲的坟迁回上海，在上海某陵园购买了双墓穴，打算在母亲百日后与父亲合葬。四兄弟都有各自的家庭，矛盾的产生始于父母第一次动迁，那时母亲和戴某丁住一起，动迁时，因为一些原因，戴某乙分到了房子，戴某丙和戴某丁没有分到。时隔两年父母另一套老房子也开始动迁了，因为上次动迁戴某乙分过房子了，不能再分。所以这次戴某丙分到了一套二室一厅，戴某丁分到了一套大的三室一厅，位置都在某小区。那些年戴母住在戴某丁家中，因为和戴某丁妻子关系不好，时常发生一些摩擦。第二次动迁后戴母就带着自己100万的动迁款，同在某小区买了一套一室一厅的房子和戴某丙住在了一起。有了以上的了解，调解员已经对矛盾的根源初步掌握。

在宣读了调解纪律且告知各自的权利和义务后。调解员又询问了

一些和案件相关问题，了解到当事人母亲的骨灰盒目前还在殡仪馆。接着调解员引导各方有序的各自陈述表达诉求。

戴某甲表示：戴母一生不容易，生养了他们四人，却落得死后骨灰盒在殡仪馆放置了数月，迟迟不能落葬，从第一次动迁开始，就主动放弃争取动迁利益，全是为了考虑家族和睦，做出点牺牲也无所谓，只要大家能够把戴母的晚年生活安置好，可事实并非如此。戴某乙和戴某丁一直猜测是戴某丙鼓动母亲动用自己的100万拆迁款，在某小区买的那套一室一厅，其实房产证上已经写上了戴某丙的名字，在戴母和戴某丙生活在一起的这段时间内，戴某丙还不让其他几人探望戴母，只有戴某甲进去过一次。

戴某丙反驳：其他三人根本没有来看过戴母，当初第二次动迁戴母就说过会补偿给戴某甲和戴某乙各10万元，而且还说去公证处做了公证，认为戴某甲和戴某乙其实已经拿到了钱，可后面却都否认没有拿到过，无法证实。

调解员听后先安抚情绪，并指出以前的矛盾不是此次调解的内容，应该先把戴母骨灰寄放和落葬的事情协商解决掉，至于动迁引起的利益分配不均以后再谈，骨灰安置并非小事，现在抛开其它一切因素不谈，如何妥善安置骨灰，不仅是对逝者人格的尊重，更是子女对戴母感情的延续，在协商处理骨灰安置的过程中，首先注重的是人伦情感和法律法规规定以外的公序良俗，不要以任何理由凌驾于我们社会普遍认可的伦理价值观，维护“死者为大”传统，让逝者安息。换一种解释，按照法律规定，对于骨灰的管理和保护不仅是义务，也是行使祭奠权利的过程，所有的子女、配偶、亲属都享有同等权利。因为以前动迁中产生的纠葛，影响到戴母身后事的安排和落实，大家不能为了一己之私，让戴某甲左右为难，增加他的痛苦，使他感情得不到安慰。当然，最终骨灰如何安置，还需要大家都能冷静思考，亲属之间共同友好协商达成一致，如果一味沉浸在过去的恩恩怨怨当中，不朝着努力解决问题的方向发展，即便坐在一起谈，也无法谈出任何结果。



戴某甲表示：戴母的事情，一直是自己的心结，自己也一直在劝解，希望能缓和关系，戴某乙和戴某丁的意思是母亲后期一直和戴某丙生活在一起，身后事他们觉得交由戴某丙处理比较妥当，戴母过世前，肯定在戴某丙这留了一些积蓄，这些费用足以将戴母安置好，希望将墓穴证书移交给戴某丙保管，委托他处理骨灰寄放和落葬事宜，办理过程中产生的费用从戴母留下的积蓄中支出。

调解员也谈了自己的一些看法表示，戴某甲这次虽然是受了戴某乙和戴某丁的委托，也将他们的意见进行了转达，但是从话语中可以清楚的感觉到，戴某乙和戴某丁的用意是将后事推托给戴某丙办理，其中不乏对遗留在戴某丙手上的积蓄耿耿于怀，应该由戴某丙一人承担。可对已故母亲安葬应该是所有子女都要参与的事，不该把私怨夹带其中。另一方面，戴某甲虽然做出了牺牲，未一起争夺动迁利益，但没有担负起“长兄为父”的角色，在几个兄弟间过于软弱的处理方式，不仅没有把事情往好的方向引导，反而让其他人忽略了多年的谦让。

戴某丙经过考虑也表明了态度，自己也希望戴母早日安葬，同意接收墓穴证书由自己来办理安葬手续的事宜，但需要戴某甲写一份委托书。最后戴某甲同意，将带来的墓穴证交到戴某丙的手里，并写下了委托书，并表示如办理期间需要帮忙，戴某甲也可以一起帮忙。到此为止，这起因为骨灰安置和落葬的纠纷得到了解决。

【调解结果】

经过调解员耐心细致的调解，双方自愿达成以下调解协议：

一、戴某甲受戴某乙、戴某丁委托，与戴某丙就母亲骨灰盒寄放、落葬一事达成协商，共同委托戴某丙处理母亲骨灰盒寄放、落葬事宜，墓穴证书已移交给戴某丙，各方明确产生费用先由戴母丧葬费以及剩余的积蓄中支出，如果超出部分，同意由兄弟四人各方均摊。

二、双方严格按照委托书上所述内容进行操作。

三、双方就此事无其他异议

【案件点评】



本案是因兄弟为了利益，长期不和导致母亲身后事拖着久而未决的纠纷。家事纠纷因为主观性较强，牵扯面广，往往很难裁定孰是孰非，各说各有理。本案中的几个当事人，只有戴某甲一直在努力的维护整个家族的关系和睦，其余几个兄弟对戴某甲的付出视而不见，因为兄弟间财产纠葛和个人争执，对母亲的后事置若罔闻，致使老人骨灰迟迟无法安葬，该行为违反了子女对父母应尽的安葬义务，也与一般的社会道德有悖，有违公序良俗。事有轻重缓急，根据国家相关法律规定，安葬老人是子女共同的义务，不能因为个别原因，怠于行使。本案在调解员介入后，凭借其深厚的法律素养，通过沟通挖掘纠纷的根结，引导当事人提出诉求，在倾听当事人诉说的同时，敏锐的指出问题的要害，对当事人提出自己的看法。最终促成双方达成协议，化解了纠纷。



薛某某与李某某等相邻排水纠纷调解案

华阳路街道建宁居委人民调解委员会 周婕

【案情简介】

某居民楼是典型的上海老式公房，被某小区包围，是小区中的小区，房龄超过30年，与某小区分属不同物业公司管理。

薛某某是该栋楼一楼的业主，其居住在上海宝山，但他每个月都会因物业维修原因而返回长宁。这栋楼的污水管道结构较为奇特，水管维修都要在1楼住户家里完成。2楼至7楼的污水总管都得从一楼浴室检修，一旦发生堵塞情况，必须协助，给物业人员开门。

管道经多年使用和维修，已经不堪重负，疫情之后每个月都要疏通一次。临时疏通只能小修小补，并不能彻底解决堵塞问题。

维修师傅称铸铁管道内部生锈，管道口径十分狭小。另一方面，地下污水管道也长期堵塞，排污能力不足，根本的解决方法是改变管道材质和走向。

薛某某家夹在左右两个住户之间，原本的地下污水管道走线经过隔壁住户下方，再接入楼东面的小区污水总管。此次改建方案不能涉及邻居的居住范围，便捷的走线方案就是从厨房位置出发，通向楼幢门口，接入另一处污水总管。这个方案也并不是首例，1楼有户业主早前就因为地下排污管道堵塞问题，自行开辟出这样一个管道线路。薛某某认为，改建的费用应该由2至7楼的居民共同承担，并不是这根管道的受益者，仅由他承担改建所有费用不公平。再者，管道属于公共部位，整修需要所有业主同意。薛某某希望这次的改建费用由居民楼的住户们共同承担，带着以上的诉求，薛某某找到了长宁某街道调委会请求帮助。

【调解过程】

薛某某认为，改建的费用应该由2至7楼的居民共同承担。一方面，

管道本身是供2至7楼居民排污，并不是自家使用，但每次管道堵塞，都会导致2楼污水满溢，1楼浴室墙壁渗水；另一方面，遇到管道疏通，只能靠自己来处理，其他楼层住户无法感同身受。他并不是这根管道的受益者，仅由他承担改建所有费用不公平。再者，管道属于公共部位，整修需要所有业主同意。

该楼改造管道、公摊费用的消息在小区时有讨论，同样的管道设计在其他3个楼栋也存在。事实上，该居民楼的墙面已布满一面面pvc管道，居民早就各自为小区老化不堪的管道自行采取了整修措施。该居民楼1层有7户人家，一位住了20多年的住户表示，自己在装修时就自己出钱把所有的铁铸管道都替换为PVC材质，原来的管道生锈、渗水问题很常见，但像薛某某这样要求分摊费用的还是第一次，自己表示不能理解。

调解员了解完住户想法，明白一楼业主薛某某的诉求之后，没有因为怕麻烦就劝薛某某放弃筹集资金，而是在当天晚上就召集物业、业委会以及该居民楼的住户居民们开调解协商会。老小区的问题确实很多，由于维修资金缺乏，很大程度上靠居民之间互相协商、充分自治得以解决。至于经费是否应由整栋楼居民承担的焦点问题，调解员表示，可以先协助薛某某做征询工作，如制作民意调查表，附上管道照片和施工方案、报价明细，统计费用承担意向。

当天晚上，调解员已开始向各层楼居民询问初步意见。在第一轮沟通中，居民楼的租户不是还未回家就是让调解员找业主，而有的业主因为年龄大了则没有开门。回到调委会，调解员又开始和业主进行电话沟通，经过多番解释，有的业主终于同意分担整修费用。而一位住在高层的住户李某某在电话里则明确告诉调解员去找物业沟通。

第二天，调解员带着图纸、施工方案去找住在高层的李某某，说明来意后，李某某还是坚持让调解员找物业，调解员进一步和李某某解释正常的物业职责是保修、保安、保洁和保绿，老小区物业费仅0.5元/平方米左右，只能维持基本人工成本。所以物业只负责保修，整修工程



属于改造居民楼公共部分，需要业主支出费用。两天之后，调解员再次登门沟通协调，这一次他把施工的预算费用和方案也带过去了，告诉业主，修这样的管道，报价3200元是相对划算的，需要维修的管道属于公共部位，根据《民法典》第二百七十八条的规定，改建建筑物附属设施，筹集建筑物附属设施的维修资金，需要业主共同决定。各位业主都需要使用污水管道，因此也有义务维护，最终业主达成一致意见，同意出资。

【调解结果】

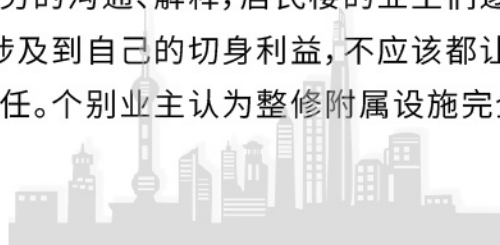
在协调征询意见的过程中，2-7楼的业主也理解了一楼业主的辛苦，小区公共部位的检修，会涉及到部分居民切身利益。该居民楼业主们达成调解协议，薛某某改建排污管道的费用共3200元，由2至7楼的居民共同分摊承担。

目前，管道整修工作已经全部完成，二楼的居民还为调解员送上了锦旗。

【案例点评】

和谐邻里关系是良好社会关系的基础，是良好社会文明的重要组成部分。“与邻为善、与邻为伴”的邻里精神是优秀传统文化的重要组成部分，随着经济建设的发展，城市化进程不断快速推进，传统的邻里关系发生了巨大改变，特别是在城市里，钢筋水泥下的邻里关系显得越发生分、疏远，邻里间的互相走动少，缺乏关联、联系和接触，一有矛盾，往往是一发不可收拾。

本案的申请人每个月都会因物业维修原因而往返，这栋楼的污水管道结构导致水管维修都要在1楼住户家里完成，2楼至7楼的污水总管都得从一楼浴室检修，一旦发生堵塞情况，薛某某必须协助。2-7楼的业主原本不了解申请人薛某某的处境，也不愿意分摊改建费用。经过调解员不辞辛劳的沟通、解释，居民楼的业主们逐渐意识到小区公共部位的检修，涉及到自己的切身利益，不应该都让底楼的薛某某承担这份压力和责任。个别业主认为整修附属设施完全是物业的职责，



与自己无关。调解员通过细致的解释,告知物业的职责和整修工程的性质,改造居民楼公共部分,筹集资金、收集意见都需要业主共同决定,促使最终业主达成一致意见,同意出资,解决了一项老小区的污水管道改造难题。



杨某某与王某一等赡养纠纷调解案

华阳路街道华四居委人民调解委员会 耿宏

【案情简介】

老人杨某某现年85岁，丈夫已过世，家中共有四个女儿，都已各自成家。现王某一等四人就杨某某晚年生活安排和赡养问题上产生分歧，不能达成一致。杨某某为此向调委会申请，要求调解王某一、王某二、王某三、王某四赡养老人的家庭纠纷。

【调解过程】

在某居委调解委员会接到杨某某的申请后，立即受理了此案。为了详细掌握赡养的矛盾焦点，调解员根据杨某某的要求，先逐一电话联系其王某一等四人。通过沟通，基本了解到，王某一等四人并非不愿意承担杨某某的赡养义务，只是在赡养方案和某些细节上无法达成意见统一，四人对如何安排母亲晚年生活均表达了自己的看法，基本上不存在很大的分歧，具备调解条件。在知悉王某一等人的真实想法后，调解员提议大家进行面对面协商，心平气和地将各自的诉求讲出来，对有争议的问题，大家一起来商谈解决。通过约定，开始正式调解程序。在陈述过程中，杨某某提出：“自己不愿意去养老院，原先住王某一处，现因王某一要置换房屋，现在不能居住了，只能搬离，搬离后要求由四人共同承担赡养义务”。调解员当即提出，子女赡养老人是法定的义务。也是回报父母的养育之恩。赡养人不但要履行对老人经济上的供养、还要对其在生活上进行照料和精神方面的慰藉，照顾老人的特殊需要，在家庭生活中各方面给予积极的扶助，如果拒不履行赡养义务的，被赡养人可以向法院提起诉讼，且《中华人民共和国民法典》和《老年人权益保障法》均明确规定了子女的赡养义务。第一种是共同生活赡养。即赡养义务人与赡养权利人共同居住生活，进行直接赡养。第二种是赡养义务人不与权利人共同生活，而以定期支付赡养费或给付

实物、定期探望、轮流照顾等方式供养权利人。鉴于杨某某向调解员陈述的情况和提出的诉求,对此王某一等四人均表示认可。调解员适时询问了各方意见,其中王某四告知:“杨某某陈述的情况均属实,没有多大出入,其余三人要照顾第三代,其中王某一和杨某某现同住一小区,王某一身体也不好,将来置换房屋无法继续照料母亲。”王某四是家中年纪最小的女儿,现在刚退休,有时间和精力安排杨某某的养老生活。王某四主张:目前杨某某在小区的1号楼3楼有一套房屋,建议处理这套1号楼的房产以获取杨某某晚年养老生活资金的最大利益化,出售后的房产款项按照房产证上的份额数先确认,暂不分配,所获得的钱款全部存入银行,以获取高于租金的收益,用于养老。卖得的房产款项可由王某四和王某二共同管理,其他人监管,并可随时查账。待杨某某百年之后,名下房款钱数除去养老时的花费,剩余的部分由四人均分,如若养老钱不够,也由四人共同承担。

调解员表示:今天先抛开百年后财产分配问题不谈,关键要讨论杨某某去留,以及如何安排养老生活。此时王某二提出:“现在可将杨某某养老资金存折保留拍照,杨某某搬离后交接存款”。王某一表示无任何疑议,先前委托她保管的养老账户中有63万多,在杨某某搬离原住处后,需要从存折里拿出部分钱款用于寻找合适的它处租房并请保姆住家照顾陪伴日常生活起居。等住房确定,保姆再进入和杨某某接触熟悉,在四人共同考察认可保姆后,在两个星期之内安排杨某某搬离原住处。其租住的房屋,需要靠近医院便于看病就医,步行在15分钟之内为首选。搬离后,平时杨某某的一切由王某四主要负责,其余三人可以经常探望问候。如果杨某某生病,四人必须轮流陪护。正常生活期间,如果碰到保姆空缺时,由四人轮流照顾,如果确实有困难,再协商解决。

同时王某三提出:“退休工资等一些收入作为日常吃喝开销不用一一记录,租房、保姆、就医、水电煤通讯等其它用于养老的费用均由其养老资金支出,并记录在册,其他人可随时查账,养老资金由王某



四、王某二管理，养老金的使用情况每月在微信群里公布一次。”调解员随即附和：“在还未搬离期间，老人继续保持现在的生活模式，还是由王某一负责照顾，搬离后，如果有问题产生，四人要共同商议负责处理，后续老人养老生活由王某四负责安排照顾，其他子女不得无理取闹，借故挑剔。如果今后王某四无能力照顾时，大家需要共同商讨应对方法”。对调解员的建议，四人无任何疑议。

【调解结果】

为了满足了老人“老有所养，老有所依”的愿望，希望姐妹四人平时能够积极沟通，碰到问题协商解决。至于出售房产作为母亲养老补充资金的问题，也可以认真考虑商议做出决定，不做推诿和刁难。通过王某一等四人和杨某某就养老方案等细节商讨措商，促使大家认识到积极沟通的重要性，解决问题也并非不能完成。与此同时，调解员适时提出相应的解决方案，供各方参考商讨。在调解员的见证下，各方当事人就上述内容自愿达成一致意见，签订了调解协议，协议内容如下：

1、杨某某6个月之内在四个女儿共同协助下搬离原住址。

2、搬离后委托王某四主要安排杨某某养老生活，其他子女共同协助承担杨某某的晚年生活，履行各自的赡养义务。

3、具体赡养方案细节，综上所述，养老资金由王某四、王某二管理，需要另行商议的可提出理由和具体解决办法，再商议。

事后，经回访，当事人都对调解结果表示满意，且调解协议内容，正在按照约定逐步实施推进，一场赡养纠纷得到了解决。

【案例点评】

“百善孝为先”，赡养父母是中华民族的传统美德，也是子女应尽的法定义务。我们支持老人要求子女承担赡养义务的诉求，老人日常生活照料和精神慰藉也需要依靠道德、社会进行约束。陪护老人、关爱老人，让老人“老有所依、老有所养”不是一句空话，需要社会、家庭共同承担，为人子女共同协商，让子女真正的尽赡养义务，而非仅仅是履行法律义务。本案调解员通过组织赡养义务人就母亲杨某某的养老方



案、资金管理等积极商讨，制定方案，妥善处理了一起赡养纠纷，为社会营造“尊老敬老”的良好风气，弘扬美德，让老年人享受到更为美满、更为和谐的晚年生活。



王某与某中介公司房屋租赁纠纷调解案

华阳路街道华五居委人民调解委员会 朱艳丽

【案情简介】

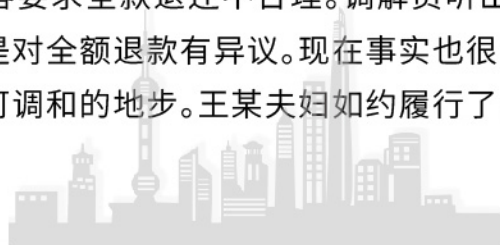
王某夫妇通过某中介公司租借了一套房屋。2023年3月王某来到某居委调委会，要求帮助调解与某中介公司房屋租赁纠纷一事。当事人王某告诉调解员，2022年与中介签订了租房合同，前期居住尚未发现问题，但在当年9月，上海受台风影响，下了一场大暴雨，在此期间发觉阳台的墙壁湿了一大片，隐隐约约有水渗出，随即电话联系中介，要求派人员上门查看，起先某中介公司一直找寻各种理由推拖，后王某亲自到门店，找其负责人理论。负责人看到墙面的情况，表示可能是小区年代久远，墙面酥松，下暴雨外墙就会涉水，在所难免。王某觉得这样的回答是不负责任，无法接受。事后某中介公司找人上门修理，但是修理后不多久，又出现了渗水现象。前前后后王某和某中介公司交涉多次，给出的答复就是已经做出维修措施。王某要求退租，对方说单方面终止租赁合同，押金不能退还。租房合同到期后，王某不愿意再续租，和中介办理了退租手续。王某提出，因为房屋渗水问题一直得不到妥善解决，给自己的生活造成困扰，要求退还当时支付的中介费1500元，作为赔偿。双方就此问题引发纠纷，现请求调委会进行调解。

【调解过程】

调解员了解到案件的相关情况，根据当事人王某提供的电话，联系到某中介公司，征得对方的同意，组织双方当事人来到居委会进行调解。按照调解的流程，先核对双方的身份，并宣读了调解纪律告知各自的权利和义务，根据租赁合同内容来看，双方是于2022年4月签署。合同中约定：王某夫妇承租中介位于某小区一套一室户的房屋，租赁时间为2022年4月至2023年4月，为期一年，月租金4500元，押一付三，合同到期后。若无变化，在双方协商同意的情况下，可以签订续租合

同,如承租人不续租必须在合同到期之日前两日将房屋退还中介,且承租人在租赁期间不得毁坏房屋的基本结构设施,否则有权要求进行赔偿,并恢复原貌,但同时如果因房屋自身设施损害,造成承租人无法正常生活的,中介需要履行职责,对设施设备进行维修或调换排除妨碍,确保承租人有效使用,双方均需按照合同所约定履行。从文本来看,合同还算规范,约定内容较为详细。调解员让王某先陈述发生纠纷的具体情况,然后询问中介王某讲述的是否属实,中介提出房屋渗水主要原因,是因为小区建于上个世纪90年代,时间久远,外立面酥松,容易吸收雨水,一般下小雨影响不大。调解员马上对其看法进行纠正,说:“小区年代久远,这是无法否认的事实,但当问题出现时,中介作为服务方,既然收取了对方的中介费,那么为租房人解决房屋问题排除障碍是中介应尽的责任,希望中介以专业的角度考虑问题”。中介回答道:“当初王某提出维修,他们也找人对室内墙面做了处理,后续下雨还有渗水的现象,也很无奈。不是不想彻底修复,因为进行大修,需要在窗外作业,现在小区正好进行精品改造,外立面在搭脚手架,乘机机会,希望居委能够协调让专业的施工方帮忙处理,做好室外防水层,材料等费用中介出”。

随即调解员询问王某,还有什么要求?王某表示:“这一年的租房,让他们夫妻俩深感不愉快,既然收取了中介费和房屋租赁费,对租客承租的房屋就要负责到底,这一年来因为某中介公司不作为,导致家中下雨就漏,并且解决问题的态度也很敷衍。现在合同到期,退租手续已经办好。现在的诉求是要求某中介公司退还房屋中介费1500元,就当是对他们进行补偿”。某中介公司当场否决王某提出的要求,也承认在处理此次事情上有所欠缺,但作为中介费,是租客支付房产公司的服务费和辛苦费、1500元中还包含了业务员的提成,提成公司已经给付了业务员,租客要求全款退还还不合理。调解员听出了中介话中愿意退款的意思,只是对全额退款有异议。现在事实也很清楚,双方矛盾不深,没有达到不可调和的地步。王某夫妇如约履行了合同,现在合同期



满,自行解约,并未对中介造成影响,相反中介在签约前未告知王某租赁该房可能存在的风险,在采取补救措施时,也未达成有效的结果,因此退还适当的中介费作为补偿,也在情理之中。但是,调解需要,双方当事人换位思考,调解员建议,王某夫妇需要做出退让,不要一味的追求全额退款,毕竟中介讲出了不能退全款的实际情况,在金额上做出适当的让步,另外,也建议某中介公司可以考虑一下,在其它方面做出一定的补偿,大家把事情解决掉,才是调解的主要目的。

【调解结果】

调解员通过对房屋租赁产生纠纷时使用的法律条款仔细的给双方当事人说明解析,释法明理结合实际情况,在双方争议的焦点上摆事实讲道理,最终某中介公司表态,公司在进行补偿时有着自己的考量,也尽力帮王某夫妇争取过了,经公司领导同意愿意退还一半,也就是750元中介费作为一个补偿,在合同到期后可以给租客延住6天,方便租客整理搬家的物品。调解员认为这个补偿方案还是比较合理的,最后征得王某夫妇的同意,双方自愿达成一致。至此,该起房屋租赁纠纷案件得以圆满化解,调解员拟定协议书,达成以下协议:

一、中介同意王某夫妇在房屋租赁期截止后可再延期居住6天

二、中介退还王某夫妇中介费750元整,当场履行。

三、双方就上述租赁纠纷一事,确认再无其它争议,表示不再提出其它要求。

【案例点评】

本案的争议事实还是比较清楚的,责任也十分明确。纷争的焦点就是补偿金额的界定,往往很多当事人在协商补偿时,只注重金额多少,在这个问题上争执不下,不肯退让。让调解无法进行下去。此事就需要调解员提出自己的观点,引导当事人补偿不光是在金钱上体现,其实补偿还有其它不同的方式可以同时实行,能然受侵害一方感受到对方的诚意。这个纠纷金额虽然不大,根据法律规定,事前在合同中写明的约定,需要双方自觉履行。中介在房屋出现问题的情况下,先由推



脱,再到敷衍,没有完全解决问题排除妨碍,严重影响了承租人日常生活,因此当事人提出补偿也合情合理。通过整个调解过程来看,调解员保持了基本的素养和技巧,既坚持原则,又具备调解灵活性,通过交流及时捕捉当事人心理,引导当事人,提出合理诉求,在考虑双方的实际情况下,实事求是的解决问题。

人民调解是具有中国特色的化解矛盾的非诉讼纠纷解决方式。一个成功的调解可以定分止争,有效的节约司法资源。往往促成一次成功的调解,除了要懂法律,还要有耐心和技巧。调解员介入后,凭借其深厚的法律素养,在厘清案件事实的基础上,引导当事人提出诉求,再针对双方争议的焦点逐一释法明理,有技巧有耐心地对当事人加以疏导,最终促成矛盾纠纷的化解。也充分展现了人民调解这一便民性、亲和性、和谐性和低耗性。



蔡某与沈某相邻通行纠纷调解案

华阳路街道华二居委人民调解委员会 王舒

【案情简介】

蔡某与沈某是某小区16楼的左右邻居，2023年的8月14日，蔡某拨打了12345，反映隔壁邻居沈某将家中的物品堆放于楼道之中，影响其通行，要求有关部门责令其清理，恢复楼道原样。居委工作人员接到投诉件后上门查看并劝解，虽沈某口头答应，但事后并未做出任何改变，蔡某则继续拨打12345，要求解决问题，至此双方因此事发生争吵，也拨打了110。社区民警接到警情后，对纠纷进行了评估。在征得双方当事人的同意下，将该案移交至小区所属居委调委会，进行联合调处。

【调解过程】

居委调委会接到该案后，书记和调解员商量了一下调解的策略，蔡某和沈某都是情绪比较容易激动，为了避免双方当事人在调解现场发生肢体冲突，将矛盾升级。决定由社区民警坐镇，书记辅助调解员开展调解工作。通过先前居委工作人员上门实地查看，调解小组先进行了信息沟通将情况摸排了一遍。调解现场沈某不否认其在楼道内堆放一些家中闲置物品的事实，但一口咬定只是局限于自家大门两侧，堆放面积不大，物品也不多。蔡某不断的投诉，称其占用公共楼道，影响其出行安全，就是无事生非。调解员随即反驳到，楼道堆物的陋习，无论是物业还是居委，也合力整治过。目前情况有所好转，沈某却率先打破局面，给大家形成了非常负面的榜样。现在不仅蔡某一家有意见，居委对沈某房屋所在楼层内的住户都做了上门调查：整个楼层位于十六楼共有八户居民，其中1601-1604居民的房屋，有三户长期对外出租，还有一户活动不便深居简出。在先前的调查中了解到，三户房屋长期出租的业主和租户均表示不参与此次纠纷和争议，而另一户老年夫妻

表示年岁已高不发表意见,剩下1605-1607右侧这三户居民,1607室蔡某和1608室沈某是隔壁邻居,也是此次矛盾意见最大的一方,1605和1606这两户通过电话联系,对于1608室在楼道内堆放杂物也颇有微词。两户人家认为,楼道堆物既有消防安全的隐患,也影响卫生,会滋生害虫,因此希望居委能妥善解决此事,大家一起维护楼道安全整洁的环境。沈某听后还是觉得家门口堆放点物品,别人没有理由干涉。调解员认为,通过对其它住户的走访,也反映了,楼道堆物的问题不是07室蔡某故意针对08室沈某,其它邻居也有意见,只是没有当着沈某的面直接表达出来,而蔡某是最直接的受侵害方。社区提倡邻里和睦,大家生活在一个楼层,今天的调解是用最温和的方式解决问题,将问题控制在小范围内化解,两户人家通过争吵是不能解决问题的,想要寻求解决办法,只能坐下来谈。书记表示物业和居委多次针对楼道堆物和占用楼道公共部位影响及后果进行过宣传,蔡某和沈某之间因楼道相邻通行引发的纠纷,今天社区民警也在场、居委一定会妥善调处,如果处置不当,可能会引起小区其它住户的效仿,楼道堆物的现象会返潮。

生活中,对于楼道,居民一般只是关注其通行功能,往往忽略了其紧急疏散通道的作用,加之,在许多人的观念里,家门口都是自家的范围内,没有想到的是这是公共面积,是大家共有的,不是私人领地。一些居民光明正大的将废旧物堆放在楼道里,还认为在自家门口有自主权,无权干涉。俨然将属于全体业主的公共区域,划成自家储物间,一旦发生火灾,堵塞的就是逃生通道,产生的后果无法估量,小区的安全是首要工作,必须防患于未然。根据《消防法》第二十八条之规定,“任何单位和个人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车道。”楼道作为火灾时重要的消防通道和安全出口,必须时刻保持安全和畅通。其次《物业管理条例》第四十六条规定,对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为,物业服务企业应当制止,并及时向有关行政管理部门报告。楼道是物业



区域内公用的设施,有着特殊的用途,业主不得将废旧家具等物品放在楼道内,一经发现,物业管理企业有权对此行为进行制止。换言之,就是物业可以管理楼道堆物和占用楼道的行为,让业主自行整改,如果不听劝告,拒绝整改的,可以上报有关部门,配合有关部门一起上门进行整改。因此,沈某在自己门口堆放物品,对1607业主蔡某通行和安全构成了影响,侵犯了他人的权利,同时也触犯了法律。如果沈某还是一意孤行,拿不出解决问题的态度,那最终管理部门会联合执法解决。沈某听后不再狡辩,随即转移话题,表示即使他在自家门口堆放物品影响到了蔡某,蔡某也应先知会他,直接拨打投诉电话,让居委找上门的做法让他有点气愤,闹到邻里皆知,因而发生了不愉快。调解员通过沈某表述的言语中,捕捉到了松动的意味。

【调解结果】

通过调解小组对沈某耐心劝解以及介绍相关法律法规,沈某不再坚持自己的观点,表示愿意清理堆放物品。同时蔡某也对自己未和邻居有效沟通,将矛盾升级的做法表示了歉意,希望以后还是好邻居,有事先沟通协商。最终,在调解员的劝导下,两位当事人握手言和,此次矛盾得到圆满化解,双方同意签订调解协议,协议如下:

一、沈某于2023年10月20日之前将公共走道内堆放物品全部处理完毕。

二、蔡某就上述一事,不再向沈某提出其它要求。

【案例点评】

近年来,邻里间因各种问题引发的纠纷时有发生,有些小矛盾居民不清楚依托调解平台用调解的方式解决,通过采用投诉、举报、拨打110、互相谩骂争吵的做法,既浪费了社会资源,又不能从根本上解决矛盾,而且极易激化矛盾,使矛盾升级。法律规定相邻关系给相邻方造成妨碍或者损失的,应当停止侵害,排除妨碍。人民调解在调处当事人矛盾中,采取的方法是释法明理,既有法律条款硬性的支撑,也有情理软性的辅助,两者相结合,耐心阐述解释,引导当事人理性沟通,互谅



互让，通过平等协商的方式来解决。最终，使得双方纠纷得以化解。在调解的过程中，需要本着贴心为民的理念，快速、准确、有效地调解纠纷。社区有矛盾很正常，只要矛盾双方肯各退一步，坐下来面对面沟通，打破隔阂，相信矛盾纠纷终能得到化解。



姚某与郭某邻里纠纷调解案

江苏路街道人民调解委员会 李德梅

【案情简介】

姚某与郭某系左右邻里关系。因郭某家2023年3月底整体装修房屋，在安装防盗门时郭某和装修公司商定将防盗门尺寸拓宽并朝外向右开启。姚某多次与郭某交涉，要求郭某将防盗门改装为朝内开启，双方在防盗门的重新安装问题上无法达成一致而发生纠纷。姚某情绪比较激动，认为郭某的防盗门开启有安全隐患，并严重影响其正常通行。双方多次争执，难以达成统一意见。

2023年4月，姚某到居委会求助调解。在此期间居委会调解员和物业上门查看了郭某家的防盗门安装情况并开协调会调解。但双方始终无法进行现场沟通，使此问题一直未能达成一致。经过装修公司评估，防盗门重新安装费用需要2500元。而郭某认这不是自己的责任，不愿意承担相应费用。

调解员经过多次上门，了解到装修公司在设计图纸时已将防盗门的设计成向外朝右开启，并交付图纸给郭某。在装修公司安装防盗门之前，装修工人也与郭某进行微信短信确认，所以郭某无法将责任推卸给装修公司。2023年4月某日，姚某再次要求居委调委会为双方开调解会解决此问题。

【调解过程】

2023年4月某日，居委会调解员及物业管理公司召集物业经理以及双方当事人姚某和郭某一起进行调解。自2023年4月起，郭某家的房屋开始装修，拓宽了大门的宽度，并改变防盗门的打开方向。对姚某家的出行造成不便，并存在安全隐患。姚某表示自己每天出门都很紧张，防盗门太宽太大，而且一开就把自己家的门完全堵住。如果头发生碰撞，会造成晕眩，有安全隐患。同时姚某认为郭某没有

诚意，每次找他协商都回避。希望调委会调解可以尽快解决这个问题。如果发生意外，郭某应该承担全部的责任。

郭某反驳到：“此次安装防盗门不完全是自己的责任，曾和装修公司反复沟通过这件事情，也问过装修工人，防盗门如果朝外开启是否会影响到隔壁邻居的出行。在得到装修公司确认后我才同意安装的。”姚某表示如果郭某同意改装防盗门并朝内开启，愿意多给郭某一点时间与装修公司沟通。调解员告诉郭某，防盗门安装方向确实造成隔壁邻居的出行困难，也存在一定的安全隐患，应该尽快重新改装防盗门并朝内开启。郭某当场表示确实自己应该承担相应责任，并尽快和装修公司沟通完成防盗门的重新安装。

姚某和郭某在多次协调沟通后，都表达了诚意。郭某承诺请装修公司将自己家的防盗门重新安装并朝内开启，并承诺在一周内完成。但是双方就重新安装防盗门的费用问题又发生了分歧。调解员马上分开双方进行单独沟通，对郭某进行耐心的开导和劝说。并同时约谈了装修公司，告知双方如果调解不成，另行起诉还要一笔不小的费用，而且时间越拖越久，不但拖延了装修进程，也更进一步造成邻里矛盾。能否请装修公司帮忙重新购买防盗门及负责安装，郭某考虑再三，最终同意与装修公司合作重新购买和安装防盗门，并尽快解决此问题。【调解结果】

在调解员的耐心及细致的劝导下郭某接受了此方案，双方当场签订了调解协议书。

一、郭某承担此次防盗门更换产生的费用并向姚某赔礼道歉；

二、此纠纷一次性解决，双方当事人再无其它异议。

当天郭某找装修公司商讨此事，双方都对调解员表示感谢。尤其是对调解员上门查看防盗门情况，并一次次为双方搭建平台进行调解表示感谢，意识到调委会为居民搭建平台的重要性。

【案件点评】

在此次调解过程中防盗门事件看起来是件普通邻里纠纷但是



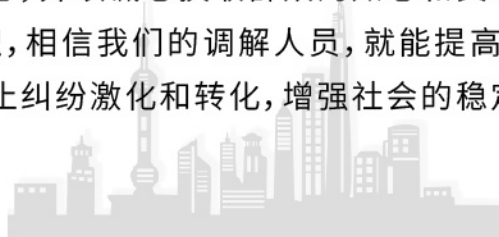
给居民的出行带来很大影响,也存在安全隐患。调委会的及时介入,在较短的时间里调解成功,是因为有司法所的指导和共同努力,体现了人民调解促和谐,人民调解为社区安定做出的努力和重要性。

作为一名人民调解员,要充分发挥自身的工作优势,有效地化解各类纠纷矛盾,调解委为维护社会稳定,构造和谐社会,营造一个安定祥和的小区环境,认真做好防止矛盾激化工作。以“最大限度地增加和谐因素,最大限度地减少不和谐因素,共同创建和谐社会”为宗旨,以“将矛盾纠纷排查化解在基层”为具体目标在工作中不断提高自己的综合素质。

调解员首先要具备为人民服务的思想品德和作风,乐于奉献,甘当邻里纠纷社会矛盾的化解员,学懂弄通法律和政策,使自己业务水平和工作能力能够驾驭纠纷的本身,调解人员提高自己的法律水平,会讲法律和政策的基本道理,在矛盾纠纷的调解过程中要始终贯穿和体现法律的精神,遵循社会公德,依法依规调解纠纷。

面对纠纷,要深入实地调查研究,及时了解群众反映的热点、难点问题,及时发现纠纷苗头,控制事态的扩大发展,杜绝和防止群体事件、聚众事件、民间纠纷转刑案件及恶性案件的发生,掌握纠纷的起因、特征、实质,以及纠纷双方当事人的性格,以此为依据,才能分清纠纷的是非,才能按照法律、法规、政策,对症下药,解决好纠纷。掌握纠纷的发生全过程,用事实说话,用证据说话,要善于动老筋,善于思考问题,找准解决问题的切入点。

在调解不同类型的纠纷时,除了要运用不同的调解方法,还要根据纠纷的具体情况采用不同的调解技巧,包括语言技巧、方法技巧等,掌握纠纷当事人的心里特征,对症下药,对纠纷当事人以诚相待,做耐心细致的工作。只要我们对群众的每一件求助都做到真心对待,为群众着想,并以诚心换取群众的知心和真心,群众就会相信我们的调解组织,相信我们的调解人员,就能提高纠纷的调解成功率,同时也能防止纠纷激化和转化,增强社会的稳定。把调解方法和



调解技巧有机结合起来,有助于达到事半功倍,顺利完成调解工作的目的。

只要我们在调解工作中坚持公正、公平、公开,“以事实为依据,以法律为准绳”,办事不徇私情,一心为人民服务,人民调解工作会在人民群众中树立很好的调解威望,人民调解组织在基层就会更好地解决纠纷和预防纠纷的发生,确实为保一方平安做出自己的贡献。



高某某与某物业公司物业服务纠纷调解案

江苏路街道人民调解委员会 张晓文

【案情简介】

高某某和王某某家住长宁某社区。某天高某某离沪外出时,接到了上海居住地辖区居委会干部的电话,称他家里有漏水情况。高某某即委托朋友去家中查看,因情况较严重,在社区民警和居委干部、小区物业公司管理员等在场的情况下,请开锁师傅进行开门。屋内大量粪便水涌了出来,整个房屋里积粪已达10公分左右。几日后,高某某夫妇闻之此事立即赶回,家中被污水浸泡过的地板、门框、家俱、放在床底下箱子内的羊绒大衣等都已严重受损,后在亲戚、居委干部等的帮助下立即将一些物品打包。物业公司领导得知此事后也派来青年志愿者协助高某某夫妇一起把红木家俱等搬出,一部分存放于居委会议室,另一部分存放在小区水泵间。

由于今年10月中旬上海一直处在雨季,因水泵间屋顶漏水,造成高某某家的部分衣物等又二次受损。高某某夫妇认为此事的发生是物业公司没有定期疏通污水管道所致,为此向物业公司提出了赔偿要求,而物业公司只承认在长效管理上有些有欠缺,在居委召开协调会时,只派了两名一般管理人员参加,同意赔偿的金额是15000元。高某某所列出要求赔偿的金额是78000元,为此高某某无法接受,与物业人员发生了较激烈的争执,双方的协商为此僵持。

【调解过程】

在外已借住近20多天的高某某,找到了长宁某街道调委会请求帮助,调解员以非常理解的心情进行了安抚,会尽全力就此事进行调解。调解员立即电话联系高某某居住辖区的居委,在详细了解情况的基础上,并与居委书记一起,经过近一个小时地打电话,终于联系到了物业公司的总经理许某某,调解员以诚恳地语气,恳请许某某能亲自出面

解决此事，并能在赔偿金额上给予提高，还希望在调解此事时，说话语气方面能尽多一些安慰，在得到许某某的同意回复后，就约定双方择日召开协调会。

在10月的最后一天上午，许某某亲自出面参加了协调会，并在协调会前和居委书记、调解员等一起先到高某某家实地查看。从现场可以看出高某某家原先的装修是较新的，厨房还是刚装修的，厨具、橱柜材料还都是新颖和较好的，经过两天粪水浸泡过的房间带来的损失数额是较大的。回到调解会上，许某某首先因物业公司在长效管理上的欠缺，间接造成本次事件的发生，向高某某夫妇表示了诚恳的歉意，随后又表示就此事的处理一定会象对待自己父母的事来尽心。许某某的承诺让高某某夫妇和在场的调解员等很感动，更使之后的调解会气氛宽松了一些。许某某仔细看阅高某某列出的要求理赔清单后，当即同意给予5万元的赔偿。高某某夫妇对此不能接受，因为他们提出的78000元赔偿只是包括了受损没法再使用的冰箱家电、衣物等，尚且没包括要整修的全套红木家具和他们在外住宿等的费用。许某某对此虽然认可，但表示5万元已是他们的最大限度，而且最后赔偿数额还要通过公司领导班子成员讨论最后决定。看到调解会处于僵持状态，考虑到高某某夫妇在此事件中受到的伤害和实际损失，调解员和居委书记一面劝慰高某某夫妇，一面为他们力争，希望许某某能在增加一些补偿金额，直至许某某松口答应再公司与班子成员商量。

第二天一早心情焦急的高某某夫妇又来到街道调委会等待消息，调解员一面捧上热茶安抚他们，一面电话联系许某某。上午十点，许某某来电，告知调解员同意将高某某家的赔偿金额提高到62000元，得知此信息高某某夫妇表示，虽然62000元还没达到他们希望的数额，但这已经是调解员争取得来的，调解员已尽力，所以也愿意接受了。此外，许某某希望许某某能派人将他们家受损的地板和地砖等清理出去，然后让居委帮助联系消毒人员对家中进行全面消毒，对此调解员又与许某某和居委书记沟通协商，在得到同意的肯定回复后，转告高



某某夫妇，双方达成一致意见。

【调解结果】

11月2日下午许某某亲自带着62000元现金来到调解工作室与高某某签订人民调解协议书，并当场兑现了现金补偿。让调解员感动和没想到的是高某某夫妇在调解会结束后就将事先准备好的两面锦旗分别赠送给了调解员和辖区居委会。

高某某夫妇表示，其实当初先前到调解委员会只是想咨询一下，后续去法院走诉讼程序的，这次虽然碰到了灾难，但在灾难中遇到了好人，自己非常暖心满意。数天后调解员到高某某家回访，看到家中已在消毒后进行重新装修。

【调解心得】

该社区老公房多，居民楼下水道、污水道堵塞后漏水等情况时有发生，因此事而引发的邻里纠纷、居民和小区物业公司的纠纷已占到所有纠纷的50%以上，其中大多数是通过调解解决的，但不凡也有一定比例是通过诉讼程序解决的，但也判决书下达后却无法执行的案件。本案中的高某某夫妇都是较通情达理的，之前就是物业公司没有设身处地为受害方着想，而使他们几乎走向诉讼程序。在这起突发、棘手的案件调解过程中，调解员始终以理解之情帮扶受灾一方，并借助案件发生地居委的力量，在了解案情的基础上，从当事人实际损失情况出发，与作为国企一方的物业公司沟通协调，让当事人在困境中感受社区关怀的温馨，本案的调解结果即赔偿金额虽然没有达到受害方所期望的，但调解员和社区书记的尽情之心慰藉了高某某夫妇的心，让他们在“灾难中感受暖心”。这起案件的调解成功，也告知我们社区第一线的调解员，在调解工作中，一定要为民所想，讲究语言艺术，情、理、法相结合、认真调解每一起纠纷，让社区居民感受人民调解为人民的柔性。



张某某、李某某与王某某损害赔偿纠纷调解案

周桥街道人民调解委员会 吴毅

【案情简介】

2021年5月，年近60岁独自一人居住的李某某，称家里的洗衣机下水管坏了，便联系小区附近的王某某修理。王某某在修理的过程中，不小心将手里的工具失手从窗口掉了下去，碰巧砸到了路过的张某某。对于张某某的医药费赔偿问题，张某某、李某某和王某某三方协商未达成一致，到长宁区某街道人民调解委员会请求帮助。

【调解过程】

调解委员会受理此案后，首先听取了三方当事人的诉求。张某某与老伴两人住在上海市长宁区某小区。王某某为受雇于李某某在李某某家修理洗衣机下水管的修理工。2021年5月，张某某出门散步，回家经过李某某楼下时被她家掉落的工具所砸到，所幸李某某家住在二楼且因角度问题只砸到右膀臂。事发后及时去医院治疗，医生诊断为：右臂擦伤，肌肉损伤。出院之后，张某某及其家属找到李某某家里要求李某某赔偿医疗费损失。李某某告知张某某及其亲属，从他们家掉落的工具是因为自己家的洗衣机下水管坏了，找到了王某某修理，王某某修理洗衣机下水管的时候处理不当，导致工具掉落砸伤了张某某。李某某及其家属认为，王某某虽系受雇于自己，确是为其修理洗衣机下水管时发生的意外，所以本次事故是由王某某自己不小心导致的工具掉落，跟自己无关，所以自己不应该负责任，本次张某某受到的损伤应该由王某某来负责和赔偿。而王某某则认为，自己是受雇于李某某的，这个意外是自己在李某某家修理李某某家洗衣机下水管的时候发生的，所以王某某认为本次张某某受到的损害应该由雇主李某某负责任，应该由雇主李某某去赔偿张某某所有费用。

在认真细致地听取了三个人的陈述后,调解员认为三方当事人对本次事故产生的事实没有任何异议,接下来需要重点关注的问题是:本次意外的产生过程是在王某某向李某某提供劳务的过程中产生的,那么本次张某某受的伤害应该由李某某承担还是由王某某承担?

对此,调解员一方面做张某某的劝说工作。跟张某某讲明,根据《民法典》的有关规定,本次的案件,李某某和王某某是劳务关系。另一方面,调解员做李某某的劝说工作,与她讲明,在劳务关系中,根据《民法典》第一千一百九十二条“个人之间形成劳务关系,提供劳务一方因劳务造成他人损害的,由接受劳务一方承担侵权责任。接受劳务一方承担侵权责任后,可以向有故意或者重大过失的提供劳务一方追偿。提供劳务一方因劳务受到损害的,根据三方各自的过错承担相应的责任”的规定,个人之间形成劳务关系,提供劳务一方因劳务造成他人损害的,由接受劳务一方承担侵权责任。另外,还明确告知:根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第十七条,受害人可以请求因就医治疗支出的各项费用以及因误工减少的收入,包括医疗费、误工费、护理费、交通费、住院伙食补助费、必要的营养费,受害人继续治疗实际发生的必要的护理费、后续治疗费。另一方面,调解员又对王某某明确指出,接受劳务一方承担侵权责任后,可以向有故意或者重大过失的提供劳务一方追偿。

调解时,在进一步商讨具体赔偿金额这个关键问题的时候,三方又产生分歧,张某某索要各类费用合计2万元(医药费仅6000元),李某某回应金额过高,最多答应给3000元。王某某那边则提出最多500元。三方互不相让,有退出调解的举动,调解再次陷入了僵局。调解员见状,只能耐心多次与三方当事人及其家属沟通,晓之以情,动之以理,向大家讲述《民法典》及其司法解释的具体规定,通过有理有据分析,摆事实,讲道理,在合理合法的范围内争取三方都能满意的结果,使他们都认识到如若再僵持下去,将对三方都很不利。

【调解结果】

调解员以情、理、法相结合的方式，按照自愿、平等、合法、合理调解原则，引导三方本着互谅互让精神，促成三方就责任归属、赔偿金额达成共识，签订了调解协议：李某某以现金一次性向张某某支付赔偿金合计人民币6000元整；而王某某以现金一次性向张某某支付合计人民币1000元整作为营养费。

本案的争议事实清楚，纷争的焦点是赔偿责任的确定。调解员本着“人民调解为人民”的处理原则，抓住案件的矛盾焦点，有效化解矛盾，尽量控制三方当事人的情绪，不要激化矛盾，促进案件的妥善解决。调解员采用倾听当事人心声的方式，用心和当事人沟通，在感情上始终贴近当事人需求，有理有据分析，赢得当事人的信任。在调解碰到难点时，抓住两个关键点，就是以法律为依据、以人为本。受伤者张某某想争取较高的赔偿金，李某某想减轻责任降低赔偿金额，如果没有法律作为依据，肯定是各持已见、相持不下。调解员在调解过程中，根据有关法律法规及时劝说，在明法析理的过程中坚持以人为本，尽量照顾三方的利益，出调解方案，得以使三方最终达成一致，平息了纠纷。

【案例点评】

本案中，调解员根据《民法典》第一千一百九十二条“个人之间形成劳务关系，提供劳务一方因劳务造成他人损害的，由接受劳务一方承担侵权责任。接受劳务一方承担侵权责任后，可以向有故意或者重大过失的提供劳务一方追偿。提供劳务一方因劳务受到损害的，根据三方各自的过错承担相应的责任”的规定，在调解过程中，抓住“依法”这个大前提，调解员首先明确了李某某和王某某的雇佣关系，依法划分责任，赢得三方当事人的信任。要先稳控当事人情绪靠的是热心、耐心、细心、公心和真心，现场调解中除要掌握必要的法律法规知识以外，还要善于组织调解语言，巧妙利用当事人的心理特点，采取适当的调处形式，灵活机动，多措并举。



张某某与李某某损害赔偿纠纷调解案

周桥街道人民调解委员会 吴毅

【案情简介】

某日,某小区高层窗户玻璃脱落,砸中正常停放在小区的机动车,造成机动车引擎盖和左侧叶子板严重损毁、左侧大灯支架断裂。事故发生后,车主张某某通过物业联系到该窗户的主人业主李某某,然而该业主李某某以玻璃脱落属于意外事件为由拒绝赔偿,双方协商不成,为了妥善处理此事,到上海市某街道某居委会调解委员会请求帮助。

【调解过程】

某街道居委会调解委员会受理此案后,首先调解员听取双方当事人诉求。车主张某某及窗户的主人李某某皆为上海市某街道某小区的业主,张某某的车辆在正常停在停车位的情况下,楼上李某某的窗户玻璃脱落,导致张某某的车辆受损。车主张某某车辆维修结算清单材料费:前保险杠左侧撑条203元、发动机盖分总成5,966元、左前翼子板分总成2,651元、左侧前大灯组件总成19,164元、油漆辅料*2各115元;工时费:前保拆解报料450元、更换左前叶、机盖、左前保支架450元、左前叶子板喷漆1,485元、发动机盖喷漆1,485元,共计32,084元。此外,车主因前往维修公司来回共花费交通费205元。车主张某某认为自己的车子正常停放在自己小区的停车位,是由于业主李某某的窗户玻璃脱落砸到了自己的车子,致使自己的汽车引擎盖和左侧叶子板严重受损、左侧大灯支架断裂,自己因此而出的维修费用应该由窗户玻璃的主人即业主李某某全部负责,应该赔偿自己全部维修费用及自己为了维修车辆而导致的来回交通费用。业主李某某则认为,自己的窗户玻璃脱落完全是由于玻璃本身有问题,不是自己及家人的原因导致的,此次事件完全是

意外事件，自己不应当承担赔偿，拒绝赔付相关维修费用及因维修产生的来往交通费用。为此，调解员也与物业人员一起前往现场进行勘查，到现场之后发现车主张某某的汽车在事情发生的时候停放于物业规定的停车位上，这次脱落的玻璃为该业主李某某封阳台自行安装的玻璃窗。

调解员在细致听取了双方的陈述后及在现场勘验之后认为，此次纠纷争议的焦点在于：1、这次事故的责任到底如何划分？2、确定事故责任划分之后如何确定赔偿金数额？

对此，调解员一方面做车主张某某的劝说工作。跟张某某讲明，业主李某某自行安装的玻璃窗所有权归业主所有，业主理应对其安全性负责，现因该玻璃窗玻璃脱落导致车主车辆损害。另外，还明确告知业主李某某：根据《民法典》第一千一百六十五条第一款“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。”根据《民法典》第一千一百八十四条“侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。”车主维修车辆所选公司具有相应资质，业主可以选择另行委托第三方公司进行评估，但评估费用需其承担。因此车主张某某可以根据这条法律要求业主李某某赔偿车辆维修费用及因此而产生的交通费用。

调解时，在进一步商讨具体赔偿金额，这两个关键问题的时候，双方又产生纷争，受害方索要“打包不少于3万元”，雇主方回应说：“最多答应给1.5万元，理由是窗户脱落也有意外原因，不能全部归结在自己的身上。”双方互不相让，有退出调解的举动，调解再次陷入僵局。见双方分歧较大，调解员耐心多番与双方当事人及其家属沟通，以情、理、法相结合的方式，分析双方当事人应持有的姿态，并指出赔偿费用可以依据《民法典》及相关司法解释，合理合法的范围内争取双方最大的利益，通过赔偿金数额的具体计算，采用“背对背”的调解方式，通过有理有据分析，摆事实，讲道理，使当事双方都认识到再继续僵持下去，将对双方都很不利。



【调解结果】

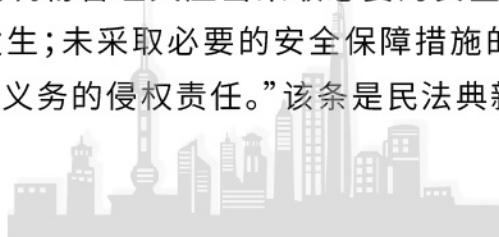
经调解员动之以情、晓之以理，按照自愿、平等、合法、合理调解原则，引导双方本着互谅互让精神，促成双方就事故责任、赔偿金额达成共识，签订了调解协议：

- 1、李某某以现金的方式当场一次性给付车主张某某赔偿金合计人民币32000元整；
- 2、李某某与张某某就上述纠纷，不再提出其它要求，双方再无其他争议。

【案例点评】

本案的争议事实清楚，责任十分明确。纷争的焦点是赔偿金额的确定。调解员本着“人民调解为人民”的处理原则，抓住案件的矛盾焦点，有效化解矛盾，尽量控制双方不要激化矛盾，促进案件的妥善解决。采用倾听当事人的心声，多交心、多沟通的调解方式，在感情上始终贴近当事人需求，有理有据分析，赢得当事人的信任。在调解碰到难点时，抓住两个关键点，就是以法律为依据，以人为本。受损者想争取较高的赔偿金，业主想尽量减轻责任降低赔偿金额，如果没有法律作为依据，肯定是各持己见，相持不下。调解员在调解过程中，根据有关法律法规及时计算出赔偿标准，同时在明法析理的过程中坚持以人为本，尽量照顾双方的利益，合理提出调解方案，得以使双方最终达成一致，平息了纠纷。

调解员根据《民法典》第一千二百五十四条规定“禁止从建筑物中抛掷物品。从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害的，由侵权人依法承担侵权责任；经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。可能加害的建筑物使用人补偿后，有权向侵权人追偿。物业服务企业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施防止前款规定情形的发生；未采取必要的安全保障措施的，应当依法承担未履行安全保障义务的侵权责任。”该条是民法典新规，明确了物业



公司的安保义务，要加强对安保人员工作的监管。在调解过程中，抓住“依法”这个大前提，调解员首先依法划分责任、确定赔偿标准、计算赔偿金额。赢得双方当事人的信任，是基础。之后的“情理”，更是从人情出发，以真实的情感，真诚的劝导和理性的分析，让双方当事人消除隔阂，不激化矛盾，让他们能够平静对话、沟通，相互理解。“合理合法”是人民调解工作中最基本的调解技巧，却恰恰是化解矛盾纠纷最有效的方法。



张某某、王某某及李某某邻里纠纷调解案

周桥街道人民调解委员会 吴毅

【案情简介】

在上海市某区某街道某商业广场边上的小区是近年来新造的中高档商品住宅。搬家入住首先是房屋装修，每位业主都想把自己的新家装饰得功能齐全，为贪图舒服方便，因此常常导致会出现违法、违规进行装修的现象。今年7月，上海市某区某街道某小区内12号1402室业主张某某王某某反映楼上1502室业主李某某装修中擅自更改房屋通水管道走向，将水管穿越楼板引入到阳台导致向下漏水渗水的情况，引起楼下居民张某某王某某强烈反映，双方围绕此事宜进行协商，未达成一致，到本市某区某街道居委人民调解委员会请求帮助。

【调解过程】

某居民区人民调解委员会受理此案后协同物业公司工作人员亲自走访了涉及到的楼上楼下二户业主，了解具体情况，听取双方当事人的诉求。首先，调解员了解到1402室的住户张某某和王某某是一对夫妻，系本市人，张某某因之前腰部受伤目前坐在轮椅上，生活不能自理，日常生活主要是靠王某某照顾，王某某的年纪大，生活也是不便。王某某和调解员详细说了目前漏水的情况以及对生活造成的不便。王某某认为，自己房子的漏水渗水是由于楼上1502室李某某私自改造房屋通水管道走向引起的，所以自己家的损失应当由楼上李某某来承担，并且要求马上把李某某私自改造的通水管道恢复原位。同时，调解员也听取了1502室居民李某某通水管改造的实际情况，并且调查目前他们家的通水管道走向和漏水情况以及如果之后调整工作可能带来的不便和复杂情况。李某某认为自己改造自己的房屋不需要向别人承诺，并且楼下的漏水状况也不严重，只是有点渗

水，自己会做出赔偿，但是通水管道已经改道，如果现在调整的话代价太大，会导致之前的装修都有问题，代价太大。

调解员在细致听取了双方的陈诉后，与城管、物业等相关部门反映、商讨意见，双方当事人对纠纷产生的事实均无异议，接下来需理清：1、楼下邻居的通水管道更改是否导致漏水的原因？2、是否需要把已经更改的管道恢复？

对此，调解员一方面对1402室的老夫妻张某某王某某明确指出，依据《民法典》第1165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。”关于漏水渗水的隐患楼上已经知道问题所在，但他们在整改的问题上确实有困难，希望给他们时间。另一方面，调解员又做1502室业主李某某的劝说工作，对1502室李某某上门进行法制宣传、引导业主依法、依规装修，明确告知如要改变相关部位功能、走向必须要得到相关部门的审查同意，不得擅自改动。如果因为楼上居民自家房屋装修而擅自改动管道走向造成相邻业主或居民的人身和房屋安全受到损害，将要承担法律责任和经济赔偿责任，严重的还要承担刑事责任。希望他们在顾及自装修的同时也要从相邻居民的利益和居住安全的角度出发考虑。在法律、法规规定的范围内规划、安排装修，避免导致房屋结构损坏和引起整幢房屋的居住安全问题。

【调解结果】

经调解员动之以情、晓之以理，按照自愿、平等、合法、合理调解原则，引导双方本着互谅互让精神，同时，在相关职能部门的沟通、协调和帮助下，促成双方就整改意向达成共识，签订了调解协议，1502室业主李某某同意在一月内进行整改恢复，避免了矛盾的进一步扩大和激化。

新建小区，虽不像老旧小区时常会因为房屋渗水等问题而产生纠纷，但在每家每户的装修中时常也会为了个人的利益而损害到他人的利益，甚至违反法律、法规规定，损坏房屋结构，擅自改变管道走



向等等问题，给房屋安全留下了隐患。也很容易引起邻里纠纷，影响到社区居民的和睦相处及正常的学习和生活环境。

本案的争议事实清楚，责任十分明确。纷争的焦点是因为装修导致可能产生的漏水渗水隐患对楼下邻居的生活产生侵害和困扰。居民区调解委员会本着“人民调解为人民”的处理原则，协同物业通力合作有效化解矛盾，尽量控制双方不要激化矛盾，促进案件的妥善解决。采用倾听当事人的心声，多交心、多沟通的调解方式，在感情上始终贴近当事人需求，并以专业事实为依据以法律为准绳有理有据分析，赢得当事人的信任，使双方最终达成一致，平息了纠纷。

居民区人民调解委员会积极宣传和引导在法律、法规的前提和范围内规划、安排自己的装修，不能产生安全隐患，不能留下矛盾纠纷。通过此次的调解，促进了社区安定团结，居民和睦相处，减少司法成本和社会资源的支出。

【案例点评】

依据《民法典》第1165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。”如果因为楼上居民自家房屋装修而擅自改动管道走向造成相邻业主或居民的人身和房屋安全受到损害，将要承担法律责任和经济赔偿责任。现在随着人民的生活水平提高，对自己的住房环境需求日益增加，因此装修改造的情况在我们身边越来越多，但是为了自己的居家环境舒适、居家使用方便不顾甚至损害左邻右舍的利益是损人不利己的事情，不仅影响左邻右舍之间的感情，而且在某种程度上触犯了法律。

和谐生活要靠居民的支持和配合，和谐小区也要靠业主的呵护和关爱。本案之所以能够平息，是因为人民调解委员会、物业能够第一时间能够对居民主动要求予以帮助的请求，在法律、法规的范围内予以积极支持和帮助，宣传正能量，对居民群众要求调解的意愿，能够就近、尽快的化解矛盾。根据调解员的回访，李某某已经将私自改造的通水管道恢复原位，1402室业主李某和王某某也表示已经不再渗水漏水，问题圆满解决。



张某与上海某投资咨询有限公司劳动争议纠纷调解案

周家桥街道人民调解委员会 李蓉贞

【案情简介】

34岁的张某系上海某投资咨询有限公司的正式职工，2021年6月，突然被告知公司将解除与自己的劳动合同，并要求立即办理工作移交手续。张某不明究竟，公司人事部门告知其因半年前的一起与公司客户之间的纠纷，违反了公司的管理制度，被解除劳动关系。但张某回忆，该纠纷发生在正常工作中，且并没有任何不当行为，事后公司也未进行任何纪律处分。同时，公司也不存在任何规章制度规定发生此类纠纷的结果是要解除职工的劳动合同，更加没有将相关制度文件告知过张某，或进行过相关的入职培训。张某认为公司存在违法解除劳动合同，但和公司协商未果，寻求调解帮助。

【调解过程】

接到此案后，调解员首先听取了张某自述的情况，包括入职、被解除劳动合同的过程，以及被公司作为解除理由的某次与客户之间的纠纷经过，详细询问了公司有关规章制度的建立和培训情况。调解员发觉，若张某所述属实，则公司确实涉嫌违法解除。然经询问张某诉求，其表示希望恢复劳动合同，并不急于寻求赔偿金。如此，调解员认为张某应当在与公司接触中稳妥地维护自己的权利。同时，调解员也感到公司做出如此仓促的决定，冒着被判违法解除的风险也要辞退员工，必然出现特殊原因。于是，调解员向公司去电，多番沟通后，公司行政负责人孙某向调解员透露了公司面临的经营困难和近期出现主要管理人员失联等紧急情况，公司面临清算等不确定因素，辞退员工实属无奈，公司也在积极自救。调解员表示理解公司的难处，但也详细告知其《劳动合同法》的相关规定，公司单方解除与劳动者的劳动合同，要符合《劳动合同法》第三十九条规定的情形：（一）在试用期

间被证明不符合录用条件的；(二)严重违反用人单位的规章制度的；(三)严重失职，营私舞弊，给用人单位造成重大损害的；(四)劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成本单位的工作任务造成严重影响，或者经用人单位提出，拒不改正的；(五)因本法第二十六条第一款第一项规定的情形致使劳动合同无效的；(六)被依法追究刑事责任的。或者符合第四十条规定的情形：(一)劳动者患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由用人单位另行安排的工作的；(二)劳动者不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；(三)劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行，经用人单位与劳动者协商，未能就变更劳动合同内容达成协议的。同时，“用人单位单方解除劳动合同，应当事先将理由通知工会。”没有工会的单位，也应当向当地劳动管理部门报备。用人单位若没有充分合法的理由并经过严格规范的流程而单方面解除劳动合同，将面临支付高额赔偿金的风险。若辞退张某并非个案，则容易引发集体诉讼，影响公司实际经营。调解员告知张某耐心等待公司进一步的答复，若公司经营困难短时间内能有缓和，恢复劳动关系尚有可能；如果公司确实走向清算，则还需尽早发起司法流程，争取获得应有的赔偿。同时，调解员也努力试图约见公司人事或行政负责人。一个月后，公司联系调解员告知经营出现缓和迹象，询问张某是否同意降薪20%的前提下，继续恢复劳动合同。当然，若张某发起劳动仲裁或诉讼的，公司会履行仲裁裁决或诉讼判决。

【调解结果】

调解员约见双方进行了当面沟通，并分析了当前的形势，按照自愿、平等、合法、合理调解原则，引导双方本着互谅互让精神，促成双方达成恢复劳动关系的共识，公司也按照原劳动合同约定的工资标准付清了发生矛盾的2个月期间的工资共计人民币53000元，并双方重新约定之后按照人民币20000元/月的标准支付工资，工作内容仍是原岗位。公司承诺，若之后全面走出困境，仍然会增加劳动者的报酬。至此，双方用工矛盾得以化解。



【案例点评】

本案的争议事实清楚,责任十分明确。纷争的焦点是公司是否涉嫌违法解除。调解员本着“人民调解为人民”的处理原则,抓住案件的矛盾焦点,有效化解矛盾,尽量控制双方不要激化矛盾,促进案件的妥善解决。采用倾听当事人的心声,多交心、多沟通的调解方式,在感情上始终贴近当事人需求,有理有据分析,赢得当事人的信任。在调解碰到难点时,抓住两个关键点,就是以法律为依据,以人为本。公司经营困难希望通过辞退员工解决公司难处,员工希望继续工作,如果没有法律作为依据,肯定是各持己见,相持不下。调解员在调解过程中,根据有关法律法规及时判定公司辞退行为涉嫌违法解除,同时在明法析理的过程中坚持以人为本,尽量照顾双方的利益,合理提出调解方案,得以使双方最终达成一致,平息了纠纷。

本案中,调解员根据《劳动合同法》第三十九条规定的情形:(一)在试用期间被证明不符合录用条件的;(二)严重违反用人单位的规章制度的;(三)严重失职,营私舞弊,给用人单位造成重大损害的;(四)劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系,对完成本单位的工作任务造成严重影响,或者经用人单位提出,拒不改正的;(五)因本法第二十六条第一款第一项规定的情形致使劳动合同无效的;(六)被依法追究刑事责任的。或者符合第四十条规定的情形:(一)劳动者患病或者非因工负伤,在规定的医疗期满后不能从事原工作,也不能从事由用人单位另行安排的工作的;(二)劳动者不能胜任工作,经过培训或者调整工作岗位,仍不能胜任工作的;(三)劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,致使劳动合同无法履行,经用人单位与劳动者协商,未能就变更劳动合同内容达成协议的。同时,“用人单位单方解除劳动合同,应当事先将理由通知工会。”没有工会的单位,也应当向当地劳动管理部门报备。指出了公司存在违法解除的问题,也结合当前疫情发生后不少企业单位面临经营困境的现状,站在互帮互助,共度难关的角度,在劳动者和用人单位之间架起了沟通的桥梁,从人情出发,以法理为据,化解矛盾,促进和谐。



梁某某与龚某甲等其他婚姻家庭纠纷调解案

天山路街道人民调解委员会 戴瑞骅

【案情简介】

天山路某公有租赁房承租人为龚某甲，目前有四个户口在内，分别是袁某某、龚某甲、龚某、龚某乙。此屋之前由龚某乙与其父龚某丙实际居住。现龚某丙过世，龚某乙本人是未成年人，需要法定监护人照顾，故其母梁某某打算住进上址房屋。但这一行为招致袁某某、龚某甲、龚某的一致反对，双方为此发生激烈冲突。

【调解过程】

天山路某小区的多名居民发生激烈冲突，起因是龚某乙的母亲梁某某打算住进上址。而房子的承租人一家坚决反对，双方为此发生激烈争吵，冲突可能进一步升级。邻居拨打了“110”，随后双方被警方制止。为了防止矛盾进一步激化，也为了更好的解决这起民间纠纷，在得到公安的“110”非警务警情案件申请后，某居委会调解主任主动跨前，介入了进来。她首先找到梁某某了解情况。梁某某在离婚后，搬离了原房屋。其独生子龚某乙则一直与龚某丙住在公租房内。最近因为突发疾病，龚某丙过世，龚某乙变成了无人照顾的状态。考虑到孩子还未成年，梁某某就打算搬进公租房照顾他。梁某某表示自己的孩子可怜，父亲刚去世，母亲要照顾却被叔叔故意阻挠。调解员随即安慰当事人，自己完全能理解她的心情。随后，待当事人情绪稳定，调解员提出，照顾孩子的事是目前头等大事，为了达成这个目的，是否梁某某愿意与龚某甲一家坐下来好好协商解决。最后，在得到梁某某的同意后，调解员与龚某甲一家取得了联系，约定双方当面于调解庭协商。

袁某某来到调解庭，她表示因为龚某甲、龚某都有事无法出席，自己作为代表参与协调此事；随后梁某某也来到调解庭。调解员首先

向双方介绍了调解程序和要求，随后要求梁某某阐述自己的诉求。梁某某表示，自己要住进天山路某室，理由是自己的儿子的户口在上址，并且因为是未成年人，自己作为他的法定监护人，自然要照顾他的日常生活。袁某某听完后随即表示拒绝，她表示，自己一家户口都在此地址，袁某甲是承租人，自己一家住进去才合理。之前一直是考虑龚某乙与父亲确实生活困难，才暂时让他们居住。针对这一说法，梁某某表达了不满，她称当初这房子承租人是龚某丙的父亲龚某丁，后让龚某丙直接报户口在这里。龚某丁过世后，是袁某某的丈夫龚某甲联合母亲伪造其他人的意见将户口报入。承租房本来就是国家给没有住房的人福利房，袁某某一家之前已经动迁过，享受过国家福利政策，就不应该再来争夺龚某乙的份额。袁某某听完，指责梁某某是意图抢夺房产。

见到双方又要开始正面冲突，调解员随即将双方分开，将面对面调解变成背对背协商。她找到袁某某，让她站在梁某某的角度，考虑一下作为龚某乙的母亲，是否能接受自己的孩子没人照顾、甚至无家可归的情况。随后调解员表示，不管出于何种目的，龚某乙在上址居住没有任何问题。袁某某表示同意。调解员解释道，公有租赁房没有份额一说，现在最关键的应该是小孩子的生活如何继续。如果是诉讼途径，结果也是进行占用房屋补偿，但亲人的关系遭到破坏。袁某某听后表示说的有道理，但是就这样白白让梁某某住进来，却又担心房屋被她挪作他用。调解员看到事情还有转机，就顺势表示，可以下一步继续协商，先搁置争议，让梁某某能照顾自己孩子。随后，调解员又将梁某某找来，告知她继续冲突并不能解决问题，现在需要解决的大事是孩子有人照顾，为此是否可以不着急着住进争议房屋。梁某某听后也表示同意。双方最终终于在调解庭达成了一致。

【调解结果】

各方当事人就上述内容自愿达成一致意见，经调解，自愿达成如下协议：



- 1、双方停止争吵，通过自行签订家庭协议解决纠纷；
- 2、家庭成员之间和睦相处；
- 3、双方就本案再无其他任何争议。
- 4、申请人均接受调解，认可调解结果。
- 5、本纠纷一次性解决，无其他异议。

事后，经回访，当事人都对调解结果表示满意，双方搁置争议，让梁某某能进屋照顾自己孩子，同时梁某某也暂不搬入屋内居住，双方已经按照约定实施推进，一场家庭纠纷得到了解决。

【案例点评】

此案是一起复杂的家庭矛盾。涉案当事人是从严格上来讲，已经是无关的两家人。但是因为之前的婚姻以及孩子，依然有一些关系。又因为涉及到一些陈年旧事，包括最原始的房屋所有、以及捏造事实改变承租人等双方矛盾点相当多。并且因为已经没有法律上的实际关系，都以最坏的角度猜测对方想法，这进一步将矛盾的化解逼入死局。针对这一情况，调解员采用“切萝卜”似的分段解决，将孩子照顾优先解决。不但将面临的首要问题化解，更为后续进一步彻底解决矛盾打下坚实基础，只有一步一步互相信任和妥协，才能最终达成彻底解决矛盾。而这类婚姻家庭，特别是涉及很多年的问题，绝不是一朝一夕就能彻底解决，千层之塔起于累土，它需要调解员有技巧、有耐心、有担当地一点点解决。



翁某某等与汪某某拖欠农民工工资纠纷调解案

天山路街道人民调解委员会 戴瑞骅

【案情简介】

2021年11月,汪某某承接了某街道辖下某居民区精品化建设工程。期间因为工程需要找来了翁某某等人参与工作。2022年3月,因新冠疫情影响,至四月初,开始静态化管理,该工程为此停工。翁某某等12名工人在得知停工消息后,担心没有收入,并且担心封控期间生活无着落,故申请离开工地。汪某某与总包方考虑人员变动问题可能会对后续施工进度造成影响,故要求翁某某等12名工人继续留在工地,并承诺封控期间支付工资,同时提供工棚居住等生活保障。翁某某等12名工人遂继续待在工地。2023年初,工程完工,翁某某等12名工人要求汪某某支付承诺的封控期间工资,汪某某不予支付,双方为此发生纠纷。因临近年关,翁某某等12名农民工急于返乡,情绪十分激动,于是多人同时到某街道信访办寻求帮助。信访办工作人员在了解情况后,委托某街道人民调解委员会介入调解。

【调解过程】

某街道人民调解委员会知悉此事后,立即安排对相关纠纷化解有丰富经验的调解员处理。从对话中得知,汪某某在2022年上海封控期间,要求翁某某等12人留在工地,待封控结束以后立即复工。为此汪某某与总包方愿意依据上海最低工资,每月人民币2590元的标准,支付这12人封控期间的工资;同时给予他们这些农民工在封控期间充分的生活保障;为此,翁某某等12人留在了工地,在封控期间一直待在工棚内。汪某某承诺的生活物资保障因为各种原因一直处于欠缺的状态,而且居住条件相当艰苦。完成了工程后,却发生迟迟不支付相关工资的情况,翁某某等情绪异常激动。听完他们的诉苦,调解员首先表达了理解,表示:特殊时期,所有在上海的人都不容易,快

过年了，这一年辛辛苦苦在外头打工，现在却被欠付工程款，情绪激动完全可以理解。待当事人因为得到理解，情绪变得较为平稳后，调解员开始释法说理，依据《中华人民共和国民法典》第四百六十九条的规定，当事人订立合同可以是口头的形式。虽然翁某某等没有与汪某某签订书面合同，但是要求不离开工地，同时承诺支付工资的行为，可以理解为是口头合同。据此，汪某某依法有履行合同的义务。调解员接着看完翁某某等提供的其他材料后，调解员表示工人们要求支付报酬的行为是合理合法的，调委会依据接受调解申请，协助翁某某等与汪某某协调解决此事。

调解员与汪某某进行沟通。汪某某首先表示无奈，之前封控期间的工资，无论是标准还是支付时间等都是总包方答应的，现在总包方没有将相关款项支付给自己；加之完工的工地有部分工程款没有结算，自己手头资金紧张，所以无法支付工人们要求的款项。工程因为疫情造成周期延长，结款等很多程序都发生了拖延，加之年关将近许多款项都需要结算，资金确实会发生紧张，这是正常情况而不是汪某某故意拖欠农民工工资。调解员向汪某某解释，依据《中华人民共和国民法典》第五百零二条和第五百零九条之规定，依法成立的合同已经生效，而且应当履行。翁某某等12名工人当初是接受了你的口头合同，并且履行了自己的义务，那么你就应该履行自己的义务，支付相关的费用。依据上述情况，翁某某等12人通过诉讼也有很大概率胜诉。汪某某听完表示自己愿意解决此事，但是现在资金真的比较紧张。同时，汪某某认为农民工工资问题一直是政府重点解决的领域，所以希望政府能够帮助一起处理。调解员解释，就算相关部门使用垫付资金等方式解决，因为与这些工人存在有劳务关系，依然无法免除本来的义务。听到这样的回复，汪某某表示希望调解员能通过政府的渠道协助给总包方一定压力，让其支付当初承诺的款项并结算工程款。调解员随即找到了负责群体性劳动关系矛盾预警的某街道联络员。联络员随后将相关信息整理后汇报给了分管的领导，在领导的指导下，联



系了总包方，转达了某街道作为工程的甲方，希望总包方能够依据分包合同或协议，及时履行自己的结算工程款的义务。同时，总包方作为国企，能提高站位，结合专项工作的要求，同意协助解决农民工的工资问题。总包方随后表示，他们会尽快协调解决上述问题。在得到了总包方的承诺后，调解员联系了汪某某，告知了他相关的情况，并表示会继续协助他解决后续问题。汪某某首先表达了感谢，然后开始与翁某某等12名工人就支付款项等细节进行协商，并且最终达成了一致。

【调解结果】

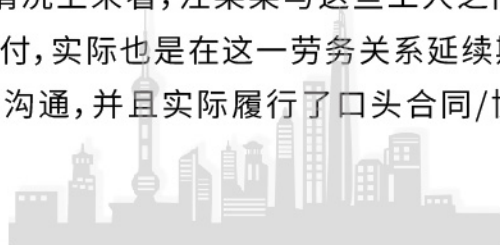
翁某某等12名工人分批分别与汪某某达成了人民调解书面协议，由汪某某在2023年1月20日前，通过转账的方式支付翁某某等12名工人封控期间相关工资款项。在2023年2月初，调解员分别回访了12名当事人，得知他们封控期间的工资在扣除相关支取费用后，已经全部收到，他们与汪某某的纠纷得到了妥善化解。同时，街道预警联络员则致电了汪某某，得知他已经收到了全部的工程尾款以及总包方承诺的封控期间工人的部分的工资款。这起涉及多人的群体纠纷得到了妥善的化解，真正做到了案结事了。

【案例点评】

此案是发生在疫情背景下的农民工工资纠纷，因为疫情的特殊情况下，这些农民工的工资支付标准、是否支付、由谁支付等都成了成了一个疑难问题。结合当事人自认的情况，以及提供的材料，此件纠纷最困难的两个点在于：

一、工资款由谁支付

汪某某认为农民工的工资支付标准（上海市最低标准）、计算时间（最终认定50天）、以及最终支付都应该由当初承诺的总包方来履行。但是从实际情况上来看，汪某某与这些工人之间有劳务关系，疫情期间的工资支付，实际也是在这一劳务关系延续期间发生的。所以工人只与汪某某沟通，并且实际履行了口头合同/协议（疫情期间不



离开工地)，那他们要求汪某某履行合同，汪某某就有义务履行支付。同时如果总包方拒绝支付相关款项给汪某某，他也可以依据合同要求总包方履行支付。

二、汪某某的实际困难

虽然汪某某有支付的义务，但是结合疫情造成的公司资金实际情况等因素，提高汪某某的履约能力也是一个很关键的点。通过政府的居间协调，多部门的通力合作，最终使汪某某的履约能力得到了保证。这一复杂的群体纠纷案件也终于不只是达成了人民调解协议，而是协议内容也得到了实际履行。不但节省了司法资源，同时体现了效率与现实效果的相统一，体现了法治公平的前提下，使得所有的当事人获得感和满足感得到了体现，完成了法治的终极目标。为依法治理提供了很好的范例，为践行新时代枫桥精神，落实将人民调解顶在前头做出了良好的表率。



陆某某与盛某、徐某一、徐某二等损害赔偿纠纷调解案

天山路街道人民调解委员会 戴瑞骅

【案情简介】

2020年9月陆某某的女儿胡某某上6年级,开学没多久她陆陆续续的丢失了7本书。后续又遭到盛某、徐某一、徐某二的侮辱霸凌,造成其产生了精神健康问题。为此,申请人多次与学校和盛某、徐某一、徐某二的家长王某和李某沟通,但未能取得妥善解决。校方也以原班主任老师的调动为由进行推脱,未能就班级中学生的不当行为做出公正处理。申请人陆某某也因此与被申请人盛某、徐某一、徐某二的家长王某、李某发生激烈冲突。

【调解过程】

2023年5月中旬,陆某某在妇联同志的陪同下来到街道公共法律服务工作站的接待窗口。陆某某称,2020年9月自己女儿胡某某上6年级,开学没多久就遭遇同班同学盛某、徐某一、徐某二的霸凌,不但偷偷拿走了胡某某先后7本书,并且还将她的眼镜扔进厕所造成了毁损;后续又诬陷胡某某偷盗其他人的钥匙,造成其被同学误解、被学校处罚。这样多次的霸凌行为,对胡某某造成了严重的伤害,以至于让其心理出现健康问题,对学校产生了抵触,随后发展成抑郁症。面对这一情况,陆某某多次找到学校领导和学生家长进行协商,但是一直没有得到妥善解决。

听完这些情况后,调解员老师当即表示,希望妇联能联系校方,并随后由校方联系其他涉事家长。只要所有人能坐下来接受调解,自己愿意协助陆某某妥善处理此事。在联系到校方,得到了肯定的答复后,双方约定了具体协调的日期。

调解当天,学校方面的人员就来到了调解庭,她对调解员表示,当初发生这件事情,负责该班的班主任是个新人,对工作不是很熟悉,太着急

处理,给陆某某的女儿确实造成了伤害,但是随后该老师已经调离原班级,现在的班主任完全不知道这件事,由她来赔礼道歉不太合适。调解员表示,由现在的班主任赔礼道歉确实不是最合适的,但学校在这件事情上对于原先的班主任培训不足,发生相关事情后,也没有调查完全并且给予处罚,让陆某某一直对此耿耿于怀。为此,现班主任代表学校赔礼道歉也未尝不可。学校代表表示接受,并且表示随后现任班主任与学生家长王某、李某会随后会一同来调解。因为此次事件发生时,所有当事人都属于限制民事行为能力人,所以分别由他们的家长代表。

陆某某讲了一下整件事情的前因后果以及具体情况。王某表示其子女只是与胡某某开玩笑,闹着玩,不存在真正意义上的霸凌。陆某某不能接受,当即表示,是家长们的态度和教育就造成了他们子女们的恣意妄为。眼看双方要发生激烈争吵,调解员及时劝说陆某某,并且表示,从行为上看,实际已经对胡某某造成了伤害。李某则表示,能够为自己孩子的行为赔礼道歉。陆某某回应,光赔礼道歉不够,还需赔偿损坏的物品以及支付医疗等的费用。王某不予认可,认为陆某某只是为了索要赔偿。陆某某情绪激动,有发生冲突的可能,调解员及时中止了调解,将当事人分开,开始采取“背靠背”方式劝说双方。

调解员先来到校方一边,希望他们能安慰一下陆某某,站在学校的立场上劝说。随后,调解员与被申请人们沟通,依据《民法典》的相关规定,当事人的名誉及财物是受到法律保护的,随意损坏别人的财务,侮辱别人的人格确实是一种违法行为,基于相关侵权责任,陆某某完全有权利通过诉讼主张自己的权利。今天之所以进行调解,是因为所有涉事当事人都是未成年人,有望通过一种较为平和的方式解决问题。王某、李某表示自己可以接受赔偿损坏的物品,但是对于医药费,还是担心陆某某会故意抬高。调解员当即表示,接下来会依据相关材料去协调核查。最后,调解员通过同样作为母亲的换位表达,让陆某某情绪也得到了平复,并且愿意继续协调。



再一次开始调解后,得益于之前的工作,各方情绪都比较稳定。调解员要求陆某某出具其女儿治疗的相关单据,明确了其他损失物品的实际价值,王某、李某都表示接受。随后,在基于每个被申请人的承担比例进行了沟通,最终达成了一致。

【调解结果】

最后,陆某某与被申请人以及校方分别签订了人民调解协议书。

1、盛某向陆某某及胡某某道歉,承担包含但不限于精神损失、物损、就医等补偿款人民币 7500 元;

2、徐某一向陆某某及胡某某道歉,承担包含但不限于精神损失、物损、就医等补偿款人民币 4500 元;

3、徐某二向陆某某及胡某某道歉,承担包含但不限于精神损失、物损、就医等补偿款人民币 3000 元;

4、陆某某在收到盛某、徐某一、徐某二补偿款之日起,本次事件包含但不限于眼镜、书本、医疗费等一次性解决,各方就本案再无其他任何争议。

在得到了相关赔付以及赔礼道歉后,胡某某精神状态恢复不少,医生也确认了这一变化。陆某某赠送了锦旗以表达对调解员的感谢。

【案例点评】

此案是一起不太多见的霸凌事件调解,涉及多方,而且因为这起事件,当事人的精神受到了不小的损害。因为施害人都是未成年人,处理起来十分困难,不但需要让她们及其家长意识到自己对错误并受到教训,同时又要保护她们幼小的心灵。最终,在调解员的妥善协调下,将这一困境巧妙化解。最重要的是,此次纠纷的妥善解决也打开了受害人胡某某的心结,为她以后的健康成长提供了极大帮助。



肖某某与李某某损害赔偿纠纷调解案

仙霞新村街道人民调解委员会 杨炜程

【案情简介】

肖某某为芙蓉江路某弄某号507室房屋产权人，李某某为芙蓉江路某弄某号606室房屋产权人。肖某某所持房产为自住，与丈夫女儿同住。606室则为李某某之父李某所居住。

2023年1月，606室发生火灾，实际居住人未及时发现火灾，邻居发现异常后报警。消防到场后，进行喷水施救，最终成功灭火，不幸的是实际居住人因未及时撤离，吸入过量浓烟导致窒息而亡。此次火灾过火面积8余方，606室房屋内设施部分焚毁。消防勘验后认定，火灾系屋内火源引燃易燃物引发。

火灾发生当日，肖某某即到某街道人民调解委员会请求帮助。其声称，当时救火进行大量喷水作业，由于房屋为预制板结构，消防水渗漏导致其所居住的507室房屋出现漏水，部分财产泡水变形，部分毁损。财产遭受严重损失，要求李某某进行赔偿。

【调解过程】

某街道人民调解委员会受理此案后，首先听取了当事双方的陈述及诉求。

肖某某自述，事实清晰，自身毫无过错，火灾发生时，自己和女儿都在家里，第一反应是逃生，根本不可能抢救财务，自己在逃生过程中受到了严重的惊吓。

房屋内肉眼可见地板泡水起壳，墙体渗水之后也是痕迹。春节来临，现在这个房子的状态，短期之内肯定是不能住人了。楼上606室应当首先解决目前自己在外租房的费用，具体的后续情况，还需进一步估算。

李某某对火灾事实没有异议，向肖某某及其家人表示了歉意；但

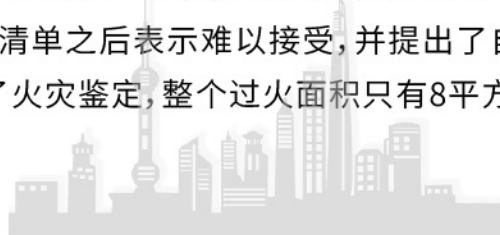
对火灾造成的损失情况提出了自己的看法。李某某认为肖某某实际的损失没有那么多，赔偿额要价过高。自己虽然实际并不居住在这里，但是每周都来这里看望自己的父亲。肖某某的装修与早年并无不同，这么多年的装修早已老旧，自然损耗产生的折旧，不能转化为此次火灾造成的损失。李某某举例称，一部手机用了五年多，这个时候摔碎了，显然是不会按照当年买这部手机时候的价格来计算赔偿，应该是折旧摊销法，计算残值。现在里面的这些装修其实也是类似，不接受按照当年装修的费用，进行赔偿。

调委会工作人员建议双方共同到肖某某家中查看，以便更好进行沟通，努力达成一致。双方立即在调解员及物业人员陪同下，一同前往肖某某家中查看情况。现场发现507室的客厅天花板、四周墙壁、厨房及卫生间吊顶等，未出现过水后的起皮起壳现象。客厅、几个卧室、储物空间和阳台都没有地面渗水痕迹。未出现电路无法通电，未发现家用电器短路现象。双方都现场拍照，作为留存证据。

双方都认为，眼前就要过年，等年后再来处理，比较妥当。606室李某某为表歉意，也承担了507室肖某某一家在外租房的费用。双方约定于2月继续调解。

2月，双方来到调委会继续调解时，肖某某列出了一长串装饰装修工费清单，总金额为叁万余元，且还附带了火灾当日“误工费”。肖某某强调，由于预制板楼层结构原因，其实仍然有大量积水留存在楼层中，未来势必将继续渗入家中。目前所见的天花板、四周墙壁包括厨房、卫生间、客厅、大房间、小房间以及阳台的渗漏是肉眼所看不见的，自己的诉求就是重新装修粉刷。当天因居家办公，在开会，着火之后一起跑出去，当天是按照请假来算的考勤，如果没有火灾，请假的损失应该是楼上来承担。只要没有达成一致，自己肯定是不搬回去的，会一直在外租房居住，这个费用也一直将由楼上李某某承担。

李某某看过清单之后表示难以接受，并提出了自己作为606室的业主，已经拿到了火灾鉴定，整个过火面积只有8平方米，8平方米内的



物品都没有完全烧毁,可想而知消防实际只出了一点水。自己考虑到春节原因,父亲因为火灾过世,也不想和楼下纠缠,就已经给付了楼下在外租房的费用。如果继续如此无理取闹、纠缠不清,自己势必不会妥协,愿意诉讼奉陪。

调解员在细致听取了双方的陈述后认为,当事双方对火灾产生的民事侵权关系均无异议,接下来需理清:第一,赔偿究竟在怎样的一个范围内?第二,因不能居住造成的相关损失如何界定和赔偿?第三,所谓的“误工费”是否应当支付,有否依据?

调解过程中,调解员对肖某某表示,据以往的火灾事故案例来看,没有直接造成的损失都是间接损失,间接损失的赔偿请求,很难得到法院支持。如果不理解,可以上网查询,能看到很多这样的例子。

李某某对此非常认同,自己绝对不认可“误工费”这种要求。并表示,现场看过其实心理都清楚,有没有必要装修都是两说,赔偿是损失,如果没有损失何来赔偿。

调解员建议,双方都不要拘泥于一些细节,可以取一个折中偏下的价格,一次性给予赔偿,尽早解决居住问题。如果问题没有解决,肖某某就一直以此为由,在外长期租住,则会被司法实践认为是一种主动扩大损失的行为,法院大概率不会支持。李某某作为退休人员,态度积极主动,刚发生火灾,就给付了在外租房的费用,也应当考虑他的实际情况。大家各退一步,今天想不通,可以回去和家里人商量一下。

当日的调解无疾而终,但是我们的调解员仍然不放弃沟通,经过多轮电话沟通,单向说理协商,双方各自展现了最大诚意,最终就赔偿金额达成了一致。

【调解结果】

经调解员动之以情、晓之以理,按照自愿、平等、合法、合理调解原则,引导双方本着互谅互让精神,促成双方就民事侵权责任赔偿达成共识,签订了调解协议。李某某同意要求就房屋失火造成肖某某物损,装修等费用进行赔偿。现场通过银行转账支付人民币21000.00元(贰



万壹仟元整)了结此事。肖某某于2023年3月中旬前按时搬离租住的房屋。

本案事实清楚,争议的焦点是侵权赔偿的范围及数额。调解员本着“人民调解为人民”的处理原则,抓住案件的矛盾焦点,有效化解矛盾,尽量控制双方不要激化矛盾,促进案件的妥善解决。采用倾听当事人的心声,多交心、多沟通的调解方式,在感情上始终贴近当事人需求,有理有据分析,赢得当事人的信任。在调解碰到难点时,抓住两个关键点,就是必须严格依据现行法律法规。如果没有法律作为依据,肯定是各持己见,相持不下。调解员在调解过程中,根据有关法律法规,根据火灾事故的特殊情况,结合实际的情况地域环境情况,当事人自身诉求和承受能力,以人为本,尽量照顾双方的利益,合理提出调解方案,得以使双方最终达成一致,平息了纠纷。

【案例点评】

本案中,调解员根据《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条,行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的,应当承担侵权责任。依照法律规定推定行为人有过错,其不能证明自己没有过错的,应当承担侵权责任。第一千一百六十六条,行为人造成他人民事权益损害,不论行为人有无过错,法律规定应当承担侵权责任的,依照其规定。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方式计算。

在调解过程中,抓住“平安稳定”这个大前提,调解员首先明确产房屋权人作为物权侵权法律关系主体,应当承担赔偿。赢得双方当事人信任,是基础。之后的“情理”,更是从人情出发,以真实的情感,真诚的劝导和理性的分析,毕竟都是同一大楼的业主。邻里之间应当互相体谅,互相扶持,能够用经济方式解决问题。让当事双方消除隔阂,不激化矛盾,让他们能够平静对话、沟通,相互理解。“合理合法合情”是人民调解工作中最基本的调解技巧,却恰恰是化解矛盾纠纷最有效的方法。



刘某某与胡某某房屋租赁合同纠纷调解案

仙霞新村街道人民调解委员会 杨炜程

【案情简介】

刘某某为长宁某路100弄某号506室房屋承租人，胡某某为长宁某路100弄某号506室房屋产权人，亦是出租人。双方于2022年10月30日签订了为期一年的房屋租赁合同，约定租期自11月5月起。租金每月4500元，付三押一。刘某某所租房屋为自住，与母亲同住。

2023年1月13日清晨9时许，长宁某路100弄某号606室发生火灾，邻居发现异常后报警。消防到场后，进行喷水施救，最终成功灭火。此次火灾过火面积8平方，506室房屋内设施部分焚毁。消防勘验后认定，火灾系屋内火源引燃易燃物引发。

火灾发生当日，刘某某即与出租人胡某某取得联系，告知其楼上发生火灾。因救火，消防进行喷水作业，其承租的506室房屋出现漏水，已经显然不能继续居住。胡某某表示自己不在上海，无法到场了解情况，无法居住的问题可以与产权人李某某解决。刘某某向胡某某提出了解除租赁合同，胡表示既然已经发生火灾漏水，自己的物权受到了损失，要收回房屋重新装修，同意解除租赁合同但不是即刻。双方对合同的解除发生了争议，遂来到到某街道人民调解委员会请求帮助。

【调解过程】

某街道人民调解委员会受理此案后，首先听取了当事双方的陈述及诉求。

刘某某自述，火灾发生时自己已经去上班，母亲一人独自在家。自己完全是一个无辜的受害者，也第一时间把相关情况一五一十的记录下来，告诉了出租人。按照出租人的要求，自己也联系了楼上的火灾业主，住到了外面的酒店。整个春节期间，自己并没有居住在房屋

内，在出租人同意解除合同后，就去过几次承租房，只是把东西搬走。目前新的居住地已经找好并搬入，外面的酒店已经于2月5日退租。自己对火灾漏水及房内财产损失没有任何责任，希望出租人能够解除合同退还1月13日之后的全部租金，并退还押金。

胡某某对灭后后漏水致使部分财务受损与刘某某无关的事实，没有异议。但是对合同本身的租期和刘某某实际获得房屋的使用权日期提出了自己的看法。胡某某称，自己实际上在2021年10月30日签订合同的当日，就已经向刘某某交付了房屋的钥匙，合同上也备注了从10月30日至11月5日之间，是免租期。刘某某事实上获得了房屋的使用权。这个免租期是基于刘某某整个1年的租赁合同而言。现在整个租赁合同实际履行了2个多月，那免租期也应该等比例缩减。

其次，火灾之后的这段时间，自己并没有收回房屋的使用权，房屋使用权实际上仍然在刘某某手中。直到调解此刻，自己仍然没有收回钥匙，对于这部分时间应当认为是租赁期，刘某某应当支付房租。

调解员在细致听取了双方的陈述后认为，当事双方对第三方侵权导致的合同履行不能而解除，均无异议，接下来需理清：第一，“免租期”是单方豁免，可否反悔？第二，因第三方侵权导致的居住不能实际空置，承租方是否仍然应当承担租金？

调委会工作人员建议双方共同把合同拿出来，逐一阅读，逐字理解，逐行确认，以便更好的来进行沟通，努力达成一致。

调解过程中，调解员对刘某某表示，从法理常识来思考。其2023年1月13日起至2023年2月5日期间居住在酒店的原因，是承租了因火灾导致漏水的506室房屋。若刘某某不承担此期间的房租费用，那其在该期间就不拥有房屋的使用权，则无权要求案外第三人支付其酒店租住费用，案外第三人的侵权关系则变为与出租人之间。

刘某某对此表示不理解，调解员举了个很简单的例子，如果合同到1月12日为止，租金也支付到1月12日，1月13日上午搬入了另外一个人，那么因灾住酒店的应该是另外一个人，住酒店本质上是因为租



房人无房可住而进行的补偿。

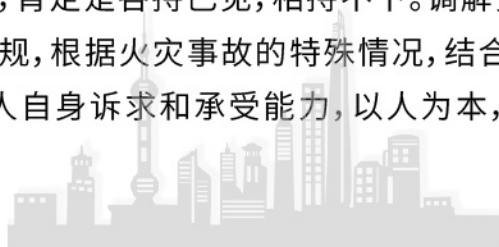
另一方面,调解员则对胡某某表示,合同的免租虽然是手写的,已经是明确的约定,双方的合同上都有。这个约定是一种明确的意思表示,并没有附带任何的条件。现在解除合同的时候,提出要折算这几天的免租,改变原本的意思表示,显然是没有依据的。经过多轮背对背调解,闭门协商,双方各自展现了最大诚意,最终就赔偿金额达成了一致。

【调解结果】

经调解员动之以情、晓之以理,按照自愿、平等、合法、合理调解原则,引导双方本着互谅互让精神,于2023年2月10日促成双方就合同解除达成共识,签订了调解协议。双方认可2022年11月5日至2023年1月12日期间房租按合同履行,2023年1月13日起至合同约定日2023年2月5日期间房租共计3600(叁仟陆佰元整)人民币。胡某某同意退还申请人押金及多余费用共计5400元(押金4500元,部分租房退还款900元)。刘某某房屋租住期间产生的水电煤费,按实际支出由其本人承担。胡某某现场通过微信转账方式支付了退还款项,了结此事。

本案事实清楚,争议的焦点是“免租期”可否反悔,租赁房屋获得的使用权被第三方侵权而导致实际未使用房屋是否应当继续支付房租及数额?

调解员本着“人民调解为人民”的处理原则,抓住案件的矛盾焦点,有效化解矛盾,尽量控制双方不要激化矛盾,促进案件的妥善解决。采用倾听当事人的心声,多交心、多沟通的调解方式,在感情上始终贴近当事人需求,有理有据分析,赢得当事人的信任。在调解碰到难点时,抓住两个关键点,就是必须严格依据现行法律法规。如果没有法律作为依据,肯定是各持己见,相持不下。调解员在调解过程中,根据有关法律法规,根据火灾事故的特殊情况,结合实际的情况地域环境情况,当事人自身诉求和承受能力,以人为本,尽量照顾双方的



利益,合理提出调解方案,得以使双方最终达成一致,平息了纠纷。

【案例点评】

本案中,调解员根据《中华人民共和国民法典》第七百零三条,租赁合同是出租人将租赁物交付承租人使用、收益,承租人支付租金的合同。第七百零四条,租赁合同的内容一般包括租赁物的名称、数量、用途、租赁期限、租金及其支付期限和方式、租赁物维修等条款。第七百二十九条,因不可归责于承租人的事由,致使租赁物部分或者全部毁损、灭失的,承租人可以请求减少租金或者不支付租金;因租赁物部分或者全部毁损、灭失,致使不能实现合同目的的,承租人可以解除合同。第一千一百七十五条,损害是因第三人造成的,第三人应当承担侵权责任。

在调解过程中,抓住“平安稳定”这个大前提,调解员首先明确案外第三人侵权导致合同履行不能,从而产生了解除合同的法律关系,而案外第三人已经对部分侵权行为进行了赔偿。在解除合同的前提下,调解员重点沟通细节,阐述法理,赢得双方当事人的信任。有了信任的基础之后,调解员从“情理”出发,更是从人情出发,以真实的情感,真诚的劝导和理性的分析,毕竟都是曾经的租约关系,双方之间没有本质的利益冲突,此前也合作愉快,应当互相体谅,互相扶持,能够用经济方式解决问题。让当事双方消除隔阂,不激化矛盾,让他们能够平静对话、沟通,相互理解。“合理合法合情”是人民调解工作中最基本的调解技巧,却恰恰是化解矛盾纠纷最有效的方法。



郁某某与张某某漏水纠纷调解案

仙霞新村街道人民调解委员会 杨炜程

【案情简介】

郁某某为茅台路某号503室房屋产权人，张某某为茅台路某号603室房屋产权人。郁某某与张某某两户为同一室号楼上楼下邻居。张某某于2023年8月初开始装修房屋。

郁某某称，楼上张某某家装修自己起初并不知情，至看到楼里有装修工人上楼敲砸。后来其家中厨房和客厅天花板就开始反潮，也以为是客厅空调与厨房烧菜，冷热交汇引起的。直到近两日，厨房大面积开始漏水，客厅也开始漏水，自己上楼查看，才发现楼上装修。该房屋是上世纪八十年代末预制板结构房屋，楼层板之间缝隙很大，距今年代久远楼体老化。这次装修造成家中的客厅和厨房严重漏水，造成墙顶、墙面过水，起壳。郁某某到街道人民调解委员会请求帮助，要求张某某进行赔偿。

【调解过程】

街道人民调解委员会受理此案后，首先听取了当事双方的陈述及诉求。

郁某某自述，事件事实非常清晰，自己住在这里有些年头了，之前没有发生过漏水情况，与楼上素无瓜葛。这次漏水，自己上楼找了楼上的施工队了解情况，装修的施工队态度非常傲慢，爱理不理。这次漏水造成了不小的损失，厨房的吊顶都打开了，重新通风吹干；吊顶灯已经不亮了，厨房部分橱柜出现了变形。部分墙面渗水痕迹明显，损失完全是因为漏水所产生的。根据相关法律，应当由楼上房屋产权人张某某承担赔偿责任。郁某某提出两点诉求，一是要求603室张某某赔偿这次漏水的损失，二是要求确保工程质量，并赔礼道歉。

张某某表示是施工队不负责任，造成了这次漏水事故，应当找施

工队来负责。自己和施工队签订的是全包装修协议，施工中间发生的所有问题，都是施工队承担的，装修合同里已经明确，自己也可以把合同拿过来给郁某某看。

调委会工作人员现场给张某某进行了基础普法，“合同仅具有相对性，只约束合同直接的双方。郁某某与合同本身无关，漏水是从603室漏到了503室，侵权责任主体就是603室，承担责任的应当是603室产权人，至于603室漏水是谁造成的怎么造成的，可以由603室产权人再行追究”。

调委会工作人员建议双方共同到503室实地查看一下情况，也希望能让装修施工队一起前来，找准“病因”，在装修过程中“对症下药”，解决问题。郁某某表示，自己不想和装修施工队打交道，更不想让他们到自己家中来查看情况。经过沟通后，双方同意在调解员及物业人员陪同下，一同前往郁某某家中查看情况。现场发现503室厨房间吊顶打开，内部有水渍。客厅天花板、周边墙壁、房顶墙角处确实出现了过水后的起壳脱落现象，部分未脱落的墙体有明显的水蚀色差。厨房间的部分橱柜有鼓包，部分柜门关上时有异响，吊顶灯也确实无法点亮。物业工作人员表示，这应该是楼上装修施工队做地面防水的时候，局部没有处理好，做两层地坪防水就可以彻底解决。

双方继续调解时，郁某某提供了一组赔偿费用明细，包括装修粉刷涂料、工时和其他物料清单，吊顶灯及变压器，部分柜门更换，总金额约人民币8600元。

郁某某还表示，目前房屋的状况自己住着，厨房间也一直在使用，吊顶敞开着，油烟不可避免会侵入。张某某看过清单之后表示不认可，如果要刷墙，装修公司也表示愿意给郁某某直接粉刷，自己可以支付材料费。柜门出现变形异响也是正常，不一定与这次漏水有关；本次漏水是个瞬时过程，漏水是漫长过程的情况才会出现泡发式鼓包。这么高的金额，自己不接受，装修公司也不会接受。

调解员在细致听取了双方的陈述后认为，当事双方对漏水造成民



事侵权关系均无异议，接下来需理清：屋损和物损赔偿究竟在怎样的一个范围内？

调解过程中，调解员对郁某某表示，据以往的漏水事故案例来看，十赔九不足是一种常态。一个厨房间的面积不到五个平方，就粉刷一下后再把吊顶复位，另外加一个灯。如果郁某某同意，楼上装修公司直接来维修确实是一个更好的解决方式。其他的一些橱柜门之类的，用了这么多年，颜色发黄是事实，怎么算都是要折旧的，按照伍佰多元一扇的价格算，可能会伤了邻里和气。

调解员进一步建议郁某某可以现场与其丈夫联系，自己家里再协商一下。毕竟楼上不是故意造成的，大家都是年龄相仿的邻居，未来以后还是会长期居住在一栋楼里面，能让一点，大家早点解决问题，对双方都有利。郁某某现场与丈夫联系，经过闭门协商，双方各自展现了最大诚意，最终就赔偿金额，维修方式达成了一致。

【调解结果】

经调解员动之以情、晓之以理，按照自愿、平等、合法、合理调解原则，引导双方本着互谅互让精神，促成双方就民事侵权责任赔偿达成共识，签订了调解协议。张某某同意要求就房屋漏水造成郁某某的损失用进行赔偿，支付人民币6500.00元（陆仟伍佰元整）。

本案事实清楚，争议的焦点是侵权赔偿的范围及数额。调解员本着“人民调解为人民”的处理原则，抓住案件的矛盾焦点，有效化解矛盾，尽量控制双方不要激化矛盾，促进案件的妥善解决。采用倾听当事人的心声，多交心、多沟通的调解方式，在感情上始终贴近当事人需求，有理有据分析，赢得当事人的信任。在调解碰到难点时，抓住两个关键点，就是必须严格依据现行法律法规。如果没有法律作为依据，肯定是各持己见，相持不下。调解员在调解过程中，根据有关法律法规，根据漏水事故的特殊情况，结合实际的情况地域环境情况，当事人自身诉求和承受能力，以人为本，尽量照顾双方的利益，合理提出调解方案，得以使双方最终达成一致，平息了纠纷。



【案例点评】

本案中，调解员根据《中华人民共和国民法典》第二百九十条，不动产权利人应当为相邻权人用水、排水提供必要的便利。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。合同仅具有相对性，只约束合同直接的双方，张某某不能以全包装修合同为由免除责任的承担。

在调解过程中，抓住“平安稳定”这个大前提，调解员首先明确产房屋权人作为物权侵权法律关系主体，应当承担赔偿。赢得双方当事人的信任，是基础。之后的“情理”，更是从人情出发，以真实的情感，真诚的劝导和理性的分析，毕竟都是同一栋楼的业主。厨房漏水是意外事件，涉及相邻权关系，邻里之间应当互相体谅，互相扶持，能够用经济方式解决问题。让当事双方消除隔阂，不激化矛盾，让他们能够平静对话、沟通，相互理解。“合理合法合情”是人民调解工作中最基本的调解技巧，却恰恰是化解矛盾纠纷最有效的方法。



王某某与李某某其他征地拆迁纠纷调解案

虹桥街道人民调解委员会 江文婷

【案情介绍】

李某某和王某某曾为夫妻，育有一儿(李某甲)一女(李某乙)，于1999年调解离婚，约定双方当时居住的位于上海市长宁区某房屋(下称涉案房屋)由王某某居住，随后李某某搬出了涉案房屋。

2012年，李某某称自己在外居住成本较高，希望王某某、李某甲和李某乙以每月600元的价格将涉案房屋出租给他和现任妻子白某某居住。当时王某某、李某甲和李某乙出于血缘关系的考虑表示同意，遂搬出涉案房屋，迁入他处居住。李某某和白某某每半年向他们支付一次房租3600元，一直支付到2021年年底。

2022年，涉案房屋被列入征收范围。李某某在未告知王某某、李某甲和李某乙的情况下和征收人上海市长宁区住房保障和房屋管理局、征收实施单位上海市长宁区第二房屋征收服务事务有限公司签订《征收协议》。

王某某、李某甲和李某乙认为他们的户口都在涉案房屋，对征收补偿利益享有权益。他们认为李某某早在1999年和王某某离婚时就放弃了对涉案房屋的权益，现在居住其中是因为他们好意出租给李某某，因此，李某某无权享有涉案房屋的征收补偿利益。李某某认为涉案房屋是自己原单位分给他的公房，他户口也在涉案房屋，并且和白某某在涉案房屋内居住多年，有权享有征收补偿利益。双方爆发剧烈冲突，且多次协商未果。

为处理涉案房屋的动迁利益，李某某、白某某、李某甲和李某乙来到长宁区某街道司法所调解窗口，希望调解窗口能够搭建调解平台，组织双方进行调解，化解双方之间的矛盾。

【调解过程】



调解员耐心倾听双方的描述后,指出解决这起公房拆迁利益纠纷的前提就是确定谁是涉案房屋的承租人和共同居住人。经过调解员的普法教育,双方陆续拿出了相关证据。调解员仔细检查了双方提供的证据材料,并作出以下法律分析:

一、被征收房屋情况

涉案房屋性质为公房。填表日期为1982年1月的《上海某厂职工住房审核表》上载明:户主为李某某,工作单位为上海某厂,家庭主要成员为妻王某某、子李某甲、女李某乙,居住人口两大两小;拟配住房为涉案房屋,分配原因为居住困难。

上海某物业公司填写的《租用公房凭证》上记载:涉案房屋的租赁户名为李某某。

二、当事人关系、户籍登记及迁移情况

李某某与王某某于1971年1月登记结婚,李某甲和李某乙系两人之子女。两人于1999年4月经一审法院调解离婚,民事调解书中载明:离婚后,李某某暂住本市河南北路某号,王某某居住涉案房屋。

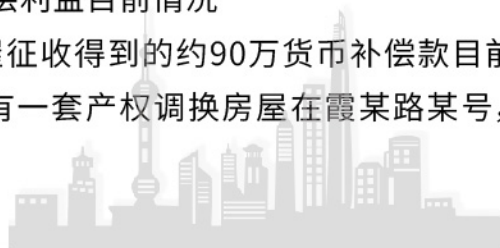
王某某与白某某于2013年10月登记结婚。2022年3月,涉案房屋被列入征收范围;被征收时,李某某、王某某、李某甲和李某乙的户籍均位于涉案房屋内;白某某的户籍位于重庆市。涉案房屋有两本户口簿,其中一本的户主为李某乙(2012年3月签发),当中有李某甲、王某某的户籍;另一本的户主为李某某(2018年9月签发)。

三、征收补偿利益组成情况

2022年4月,李某某与征收人上海市长宁区住房保障和房屋管理局、征收实施单位上海市长宁第二房屋征收服务事务有限公司签订《征收协议》,征收补偿利益由一套产权调换房屋和货币补偿款约90万组成。经计算,涉案房屋的征收补偿利益共计约270万。

四、征收补偿利益目前情况

因涉案房屋征收得到的约90万货币补偿款目前在李某某名下的银行账号中,另有一套产权调换房屋在霞某路某号,该产权调换房屋



尚未办理选购入户手续。

五、被征收房屋居住情况

王某某一方在调解中称：1999年王某某和李某某离婚之前，涉案房屋由王某某、李某某、李某甲、李某乙四人居住。1999年离婚之后，李某某搬离，涉案房屋由王某某、李某甲、李某乙三人居住；李某甲居住在涉案房屋至2006年购买虹桥路的房屋后搬离，虹桥路房屋购买后，李某甲因要照顾母亲和看望妹妹，在涉案房屋和虹桥路房屋两头居住，期间李某甲睡在阁楼卧室。2008年之后，王某某因身体不好经常生病住院，有时居住在李某甲的房屋，2012年以后，涉案房屋出租给李某某居住，李某某自此一直居住至征收。关于白某某的居住情况，王某某一方不清楚。

李某某一方在调解中称：1999年以前，涉案房屋由李某某、王某某、李某甲、李某乙四人居住。1999年以后，因王某某拿刀逼李某某搬走，所以《民事调解书》中才会写李某某暂住河南北路房屋，但因李某甲和其当时的女朋友也居住在河南北路房屋，故李某某没有办法住进去。刚离婚时，王某某和李某乙是居住在涉案房屋内，但在1999年李某乙购买商品房后，两人一同搬离了涉案房屋。1997年至1999年期间，李某甲在服刑，但李某甲在1999年服刑结束后并未搬回涉案房屋内居住，故李某甲自1997年起就没有在涉案房屋内居住。2010年左右，李某某通过邻居知晓涉案房屋已被出租，故找到王某某协商，后王某某同意李某某住到涉案房屋内，之后李某某还对涉案房屋进行了装修，装修后李某甲找到李某某要求其每月支付600元补贴给王某某，李某某同意后自再婚起一直每月支付王某某600元直至征收。白某某自与李某某结婚后一直居住在涉案房屋内至征收。

六、其他双方认定的事实

1、李某某、白某某、王某某、李某甲和李某乙均未享受过福利分房。

2、王某某由于身体原因，目前在养老院居住，由李某甲和李某乙



代表其参加调解,对调解方案作出表决。

3、李某某、白某某和王某某在本市名下均没有房屋产权。

4、李某甲和李某乙在本市名下各自均有一套房屋产权。

根据相关规定,公有房屋承租人所得的货币补偿款归公有房屋承租人及其共同居住人共有。《上海市国有土地上房屋征收与补偿实施细则》第五十一条规定:“共同居住人,是指作出房屋征收决定时,在被征收房屋处具有常住户口,并实际居住生活一年以上(特殊情况除外),且本市无其他住房或者虽有其他住房但居住困难的人。”

本案中,涉案房屋是公房,登记的承租人为李某某,但王某某一方认为,李某某已经放弃涉案房屋承租人的权利,王某某才是实际承租人,仅是未办理承租人变更手续。然《民事调解书》中并无对承租人予以变更的内容,且承租人的认定应以公房管理单位登记为准,故王某某一方以《民事调解书》否认李某某承租人的身份依据不足,即使到法院也是很难被采纳的。鉴于涉案房屋来源于李某某单位的福利分房,且自分配起承租人一直登记为李某某,故调解员认为李某某作为涉房屋的承租人享有涉案房屋的征收补偿利益。调解员对其他调解当事人是否系共同居住人逐一分析如下:

1、关于李某甲,其在2014年4月户籍最后一次迁入涉案房屋后未在内实际居住,在法律上难以被认定为涉案房屋的共同居住人。

2、关于李某乙,其在1997年11月户籍最后一次迁入后在涉案房屋内稳定居住一年以上,且其余调解当事人均认可其未在他处享受过住房福利,应认定为涉案房屋的共同居住人。

3、关于王某某,其在1982年2月户籍最后一次迁入涉案房屋后在内稳定居住多年,且其余调解当事人均认可其未在他处享受过住房福利,应认定为涉案房屋的共同居住人。

4、关于白某某,其虽为李某某的配偶,并在涉案房屋内居住,但其之所以在涉案房屋内居住是因为李某某每月向王某某缴纳租金补贴,故其并非因为婚姻关系在涉案房屋内居住,且白某某也不是涉案房屋



的原始受配对象,与涉案房屋来源无关,故其在法律上难以被认定为涉案房屋的共同居住人。

李某甲在得知自己不能被认定为共同居住人,难以接受。同时,李某某在得知自己的配偶白某某不能被认定为共同居住人,也表示无法接受。双方发生了激烈争吵,调解员苦口婆心劝说双方一定要理解法律对于“共同居住人”的认定,同时,李某某和王某某都已经是年过古稀之人,李某甲和李某乙念及亲情,多考虑两老的身体健康,无尽的争吵不能解决问题,一定要好好珍惜这份亲情缘分。

【调解结果】

为了促成双方达成调解,调解员分别与李某某、白某某、李某甲和李某乙做了多次的思想工作,并提出双方各让一步,由李某某、王某某和李某乙三人平均分割涉案房屋拆迁利益,即每人可得约90万元的拆迁补偿利益。由于李某某和白某某没有其他住所,因此,涉案房屋拆迁后所分配的房屋归李某某所有,而王某某一方可以获得货币补偿款约90万以及李某某需支付王某某一方约90万元,共计可获得货币约180万元。

在调解员耐心的劝导下,李某甲首先作出了让步,表示理解父亲李某某年事已高,除了涉案房屋没有其他居住地方,除了微薄的退休金以外没有其他收入来源,自己多年陪伴母亲,对父亲没有尽到多少孝道,表示同意调解员的调解方案。李某某听后深受感动,感谢理解,也表示同意调解员的调解方案。双方握手言和,达成一致意见。

【案例点评】

近年来,由于老房拆迁产生了许多家庭对于拆迁后的利益纠纷。

调解员对自己在调解中涉及老房拆迁利益分配的法律问题进行了分析和总结,罗列整理了当事人的各项事实,发现出现争议较大的在于公房拆迁中对于“共同居住人”法律适用和理解。例如:未成年人是否是共同居住人、配偶是否是共同居住人、房屋承租人权利的认定等等。



调解员认为应当在社区内做好普法宣传,建议居民在发生纠纷后,多咨询律师、司法调解员等专业的法律服务工作者,同时考虑到这样的纠纷多发生在家庭内部,年轻的家庭成员应多考虑年长的家庭成员在老房拆迁后的居住问题,为年长家庭成员的生活起居提供条件,发扬孝道。



王某某与李某某其他征地拆迁纠纷调解案

虹桥街道人民调解委员会 江文婷

【案情介绍】

李某某和王某某曾为夫妻，育有一儿（李某甲）一女（李某乙），于1999年调解离婚，约定双方当时居住的位于上海市长宁区某房屋（下称涉案房屋）由王某某居住，随后李某某搬出了涉案房屋。

2012年，李某某称自己在外居住成本较高，希望王某某、李某甲和李某乙以每月600元的价格将涉案房屋出租给他和现任妻子白某某居住。当时王某某、李某甲和李某乙出于血缘关系的考虑表示同意，遂搬出涉案房屋，迁入他处居住。李某某和白某某每半年向他们支付一次房租3600元，一直支付到2021年年底。

2022年，涉案房屋被列入征收范围。李某某在未告知王某某、李某甲和李某乙的情况下和征收人上海市长宁区住房保障和房屋管理局、征收实施单位上海市长宁区第二房屋征收服务事务有限公司签订《征收协议》。

王某某、李某甲和李某乙认为他们的户口都在涉案房屋，对征收补偿利益享有权益。他们认为李某某早在1999年和王某某离婚时就放弃了对涉案房屋的权益，现在居住其中是因为他们好意出租给李某某，因此，李某某无权享有涉案房屋的征收补偿利益。李某某认为涉案房屋是自己原单位分给他的公房，他户口也在涉案房屋，并且和白某某在涉案房屋内居住多年，有权享有征收补偿利益。双方爆发剧烈冲突，且多次协商未果。

为处理涉案房屋的动迁利益，李某某、白某某、李某甲和李某乙来到长宁区某街道司法所调解窗口，希望调解窗口能够搭建调解平台，组织双方进行调解，化解双方之间的矛盾。



【调解过程】

调解员耐心倾听双方的描述后，指出解决这起公房拆迁利益纠纷的前提就是确定谁是涉案房屋的承租人和共同居住人。经过调解员的普法教育，双方陆续拿出了相关证据。调解员仔细检查了双方提供的证据材料，并作出以下法律分析：

一、被征收房屋情况

涉案房屋性质为公房。填表日期为1982年1月的《上海某厂职工住房审核表》上载明：户主为李某某，工作单位为上海某厂，家庭主要成员为妻王某某、子李某甲、女李某乙，居住人口两大两小；拟配住房为涉案房屋，分配原因为居住困难。

上海某物业公司填写的《租用公房凭证》上记载：涉案房屋的租赁户名为李某某。

二、当事人关系、户籍登记及迁移情况

李某某与王某某于1971年1月登记结婚，李某甲和李某乙系两人之子女。两人于1999年4月经一审法院调解离婚，民事调解书中载明：离婚后，李某某暂住本市河南北路某号，王某某居住涉案房屋。

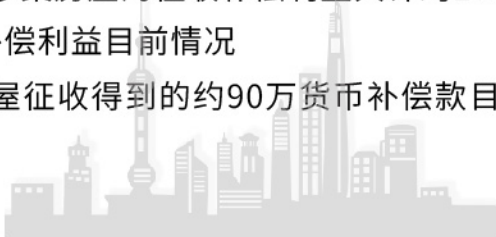
王某某与白某某于2013年10月登记结婚。2022年3月，涉案房屋被列入征收范围；被征收时，李某某、王某某、李某甲和李某乙的户籍均位于涉案房屋内；白某某的户籍位于重庆市。涉案房屋有两本户口簿，其中一本的户主为李某乙（2012年3月签发），当中有李某甲、王某某的户籍；另一本的户主为李某某（2018年9月签发）。

三、征收补偿利益组成情况

2022年4月，李某某与征收人上海市长宁区住房保障和房屋管理局、征收实施单位上海市长宁第二房屋征收服务事务有限公司签订《征收协议》，征收补偿利益由一套产权调换房屋和货币补偿款约90万组成。经计算，涉案房屋的征收补偿利益共计约270万。

四、征收补偿利益目前情况

因涉案房屋征收得到的约90万货币补偿款目前在李某某名下的



银行账号中，另有一套产权调换房屋在霞某路某号，该产权调换房屋尚未办理选购入户手续。

五、被征收房屋居住情况

王某某一方在调解中称：1999年王某某和李某某离婚之前，涉案房屋由王某某、李某某、李某甲、李某乙四人居住。1999年离婚之后，李某某搬离，涉案房屋由王某某、李某甲、李某乙三人居住；李某甲居住在涉案房屋至2006年购买虹桥路的房屋后搬离，虹桥路房屋购买后，李某甲因要照顾母亲和看望妹妹，在涉案房屋和虹桥路房屋两头居住，期间李某甲睡在阁楼卧室。2008年之后，王某某因身体不好经常生病住院，有时居住在李某甲的房屋，2012年以后，涉案房屋出租给李某某居住，李某某自此一直居住至征收。关于白某某的居住情况，王某某一方不清楚。

李某某一方在调解中称：1999年以前，涉案房屋由李某某、王某某、李某甲、李某乙四人居住。1999年以后，因王某某拿刀逼李某某搬走，所以《民事调解书》中才会写李某某暂住河南北路房屋，但因李某甲和其当时的女朋友也居住在河南北路房屋，故李某某没有办法住进去。刚离婚时，王某某和李某乙是居住在涉案房屋内，但在1999年李某乙购买商品房后，两人一同搬离了涉案房屋。1997年至1999年期间，李某甲在服刑，但李某甲在1999年服刑结束后并未搬回涉案房屋内居住，故李某甲自1997年起就没有在涉案房屋内居住。2010年左右，李某某通过邻居知晓涉案房屋已被出租，故找到王某某协商，后王某某同意李某某住到涉案房屋内，之后李某某还对涉案房屋进行了装修，装修后李某甲找到李某某要求其每月支付600元补贴给王某某，李某某同意后自再婚起一直每月支付王某某600元直至征收。白某某自与李某某结婚后一直居住在涉案房屋内至征收。

六、其他双方认定的事实

- 1、李某某、白某某、王某某、李某甲和李某乙均未享受过福利分房。
- 2、王某某由于身体原因，目前在养老院居住，由李某甲和李某乙代



表其参加调解,对调解方案作出表决。

3、李某某、白某某和王某某在本市名下均没有房屋产权。

4、李某甲和李某乙在本市名下各自均有一套房屋产权。

根据相关规定,公有房屋承租人所得的货币补偿款归公有房屋承租人及其共同居住人共有。《上海市国有土地上房屋征收与补偿实施细则》第五十一条规定:“共同居住人,是指作出房屋征收决定时,在被征收房屋处具有常住户口,并实际居住生活一年以上(特殊情况除外),且本市无其他住房或者虽有其他住房但居住困难的人。”

本案中,涉案房屋是公房,登记的承租人为李某某,但王某某一方认为,李某某已经放弃涉案房屋承租人的权利,王某某才是实际承租人,仅是未办理承租人变更手续。然《民事调解书》中并无对承租人予以变更的内容,且承租人的认定应以公房管理单位登记为准,故王某某一方以《民事调解书》否认李某某承租人的身份依据不足,即使到法院也是很难被采纳的。鉴于涉案房屋来源于李某某单位的福利分房,且自分配起承租人一直登记为李某某,故调解员认为李某某作为涉房屋的承租人享有涉案房屋的征收补偿利益。调解员对其他调解当事人是否系共同居住人逐一分析如下:

1、关于李某甲,其在2014年4月户籍最后一次迁入涉案房屋后未在内实际居住,在法律上难以被认定为涉案房屋的共同居住人。

2、关于李某乙,其在1997年11月户籍最后一次迁入后在涉案房屋内稳定居住一年以上,且其余调解当事人均认可其未在他处享受过住房福利,应认定为涉案房屋的共同居住人。

3、关于王某某,其在1982年2月户籍最后一次迁入涉案房屋后在内稳定居住多年,且其余调解当事人均认可其未在他处享受过住房福利,应认定为涉案房屋的共同居住人。

4、关于白某某,其虽为李某某的配偶,并在涉案房屋内居住,但其之所以在涉案房屋内居住是因为李某某每月向王某某缴纳租金补贴,故其并非因为婚姻关系在涉案房屋内居住,且白某某也不是涉案房屋



的原始受配对象,与涉案房屋来源无关,故其在法律上难以被认定为涉案房屋的共同居住人。

李某甲在得知自己不能被认定为共同居住人,难以接受。同时,李某某在得知自己的配偶白某某不能被认定为共同居住人,也表示无法接受。双方发生了激烈争吵,调解员苦口婆心劝说双方一定要理解法律对于“共同居住人”的认定,同时,李某某和王某某都已经是年过古稀之人,李某甲和李某乙念及亲情,多考虑两老的身体健康,无尽的争吵不能解决问题,一定要好好珍惜这份亲情缘分。

【调解结果】

为了促成双方达成调解,调解员分别与李某某、白某某、李某甲和李某乙做了多次的思想工作,并提出双方各让一步,由李某某、王某某和李某乙三人平均分割涉案房屋拆迁利益,即每人可得约90万元的拆迁补偿利益。由于李某某和白某某没有其他住所,因此,涉案房屋拆迁后所分配的房屋归李某某所有,而王某某一方可以获得货币补偿款约90万以及李某某需支付王某某一方约90万元,共计可获得货币约180万元。

在调解员耐心的劝导下,李某甲首先作出了让步,表示理解父亲李某某年事已高,除了涉案房屋没有其他居住地方,除了微薄的退休金以外没有其他收入来源,自己多年陪伴母亲,对父亲没有尽到多少孝道,表示同意调解员的调解方案。李某某听后深受感动,感谢理解,也表示同意调解员的调解方案。双方握手言和,达成一致意见。

【案例点评】

近年来,由于老房拆迁产生了许多家庭对于拆迁后的利益纠纷。

调解员对自己在调解中涉及老房拆迁利益分配的法律问题进行了分析和总结,罗列整理了当事人的各项事实,发现出现争议较大的在于公房拆迁中对于“共同居住人”法律适用和理解。例如:未成年人是否是共同居住人、配偶是否是共同居住人、房屋承租人权利的认定等等。



调解员认为应当在社区内做好普法宣传,建议居民在发生纠纷后,多咨询律师、司法调解员等专业的法律服务工作者,同时考虑到这样的纠纷多发生在家庭内部,年轻的家庭成员应多考虑年长的家庭成员在老房拆迁后的居住问题,为年长家庭成员的生活起居提供条件,发扬孝道。



李某某与张某某、某物业公司损害赔偿纠纷调解案

程家桥街道程桥一村居委人民调解委员会 林竞

【案情简介】

2023年8月初,因暴雨的影响导致某小区居民家中下水管造成堵塞,污水从厨房水槽溢出后,渗漏至301室、201室。201室居民王某某发现漏水后,联系到人在外地的301室房主李某某,等301室房主李某某从外地赶回发现家中已水漫金山,源头在401室,而401室租客张某某人也在外地,他们委托其朋友打开家门疏通了水管,问题得到了暂时的解决。301室李某某和201室王某某也各自清扫了家中积水。国庆节期间,301室李某某回到空置的房子才发现厨房橱柜门因受潮变形无法关闭、部分橱柜的贴面损坏脱落,大理石挡水条开胶,吊顶的线条开裂,因和401室张某某对责任的认定存在分歧,李某某要求居委调委会协调解决。

【调解过程】

居委调委会接到李某某的诉求后,首先联系了物业一起去301室和401室查看。经物业修理工查看,认定是由于一个月前的漏水导致301室厨房的木板等物品因长时间浸水后膨胀才引起变形等问题。张某某对漏水产生的原因提出质疑,认为是由于物业未定时上门疏通管道才使得居民家中水管产生堵塞,在平时用水量不大的情况下不明显,由于台风暴雨使得下水量急剧增加,才导致污水溢出,他们家橱柜也浸水受潮了,他们也是受害者,他们要求小区业委会负责人出面为业主维权,追究物业责任。

居委调委会于是联系了业委会主任、物业经理一起出面和两家业主协商,寻求解决的办法。业委会主任亲自去两户居民家中实地查看受损情况。经查看,301室厨房的电器因为家中一直空置,漏水时处于断电状态,幸而未遭损坏。鉴于301室的房屋也是10多年的老装修,业

委员会主任建议简单修理一下,恢复原有的使用功能,如贴面脱落、开胶等问题只需购买胶水补一下胶就能解决,橱柜门让修理工矫正一下,也能正常开关,再购买一些吊顶线条进行更换,李某某认可了此方案。业委会主任同时分析了漏水事件产生的最大原因可能是由于前几年房屋大修时未能将排污水管外接至室外,她将在明年精品小区改造时提出外接污水管的要求,这样就可以避免此类事件的再次发生。因为401室在事发时家中无人,未能及时处置,负有一定责任,把此事的责任全部归咎于物业也是不合理的。一番话说的几方都心服口服。居委调委会适时提出由物业承担修理费用,401室张某某负责承担购买修理材料费用,两方面也都表示愿意接受。一件因为漏水损害造成的纠纷,在矛盾即将激化的时候,通过调委会及时出面、联系、沟通、调解,最后双方化干戈为玉帛,和平友好的解决了问题。

【调解结果】

根据双方诉求及情况,在双方当事人互谅互让的基础上自愿达成如下协议:

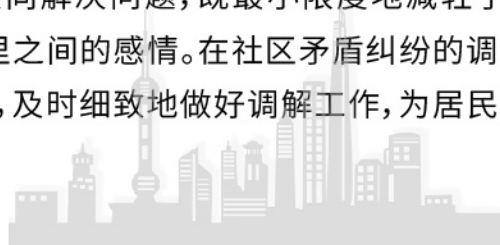
一、某物业公司、张某某就此次漏水事件造成的损失向李某某赔礼道歉;

二、某物业公司承担301室因漏水事件造成的室内贴面脱落、开胶家具破损等问题的维修费用,张某某承担301室因维修所产生的各类修理材料费用,相关金额依据实际进行结算。

三、此纠纷一次性解决,双方当事人再无其它异议。

【调解心得】

在调处矛盾时,调解员先通过了解矛盾发生的前因后果,再通过了解当事人双方的邻里关系,以情说理,以理服人,同时借助物业和业委会的多方力量参与到调解的过程中,希望两家能够相互谅解,换位思考,各退一步,共同解决问题,既最小限度地减轻了双方的矛盾和损失,又不伤害邻里之间的感情。在社区矛盾纠纷的调解中,必须要本着公平公正的原则,及时细致地做好调解工作,为居民排忧解难,帮居民



处理好纠纷。

此次案件的成功解决,主要有以下几点经验可供参考:

1.预先调查充分准备。接到调解纠纷后,应当核实纠纷情况,进行必要的调查取证工作,向各方当事人询问纠纷的事实和情节,了解双方调解诉求和理由,根据需要可以向物业、业委会居委会、邻里等调查核实,收集审查相关证据。对于有争执赔偿的可现场实地调查,在纠纷事实进行充分调查分析的基础上,根据调查结果制定调解方案,拟定调解时间,地点,参加人员并通知各方当事人。

2.营造良好协商气氛。社区邻里纠纷往往有时发生时间久远,当事人积怨深,调解过程中,当事人一旦受情绪支配,就容易拘泥于某一立场或解决方案而不能自拔,从而拒绝对话解决纠纷。调解员必须拥有良好的沟通技能,使用恰当的语言促使纠纷早日和解,针对不同的当事人运用不同的言语风格对待。

3.借力调解事半功倍。对邻里间的侵权类纠纷可邀约德高望重的基层组织人员如楼组长、业委会主任等和邻居参与调解,这些人说话比较有分量,当事人容易接受,有些纠纷矛盾的结症不在当事人,而在于家属等,做通他们工作,对症下药,可起到彻底平息纠纷的效果。

4.换位思考促进信任。调解员应当站在当事人的立场角度,想他们所想,急他们所急,思考矛盾产生原因和解决问题关键,让当事人感觉调解员是从他们的利益出发,建立信任。便于纠纷的调解。

5.相似纠纷制定模式。比较典型的是楼层漏水现象造成的损害赔偿纠纷,可以制定由双方及维修查勘单位共同参与的格式调解协议,协议内容对漏水原因的查勘认定,到修复施工的规范,以及相关费用的承担作合理的安排。利用这种调解模式可以快捷有效化解类似纠纷。



邹某与上海某建设有限公司排除妨害纠纷调解案

程家桥街道上航新村居委人民调解委员会 秦旻昊

【案情介绍】

案涉小区是建于1990年的售后公房小区，共16栋6层住宅，今年开始了为期一年的精品小区改造工程。上海某建设有限公司在精品小区改造工程期间，在初次搭建外墙脚手架时因施工人员操作不当导致邹某家的外墙瓷砖损坏，后面重新搭建脚手架的时候，邹某不让施工队再次进入家中天井处搭建脚手架，因此双方发生纠纷，影响了邹某的日常生活，邹某与施工队矛盾激化，造成邹某与施工队无法就此事进行正常沟通，现邹某要求上海某建设有限公司更改搭建外墙脚手架方案、消除影响，特向某居委调委会申请调解。

【调解过程】

居委会调委会接到邹某的电话后，调解员第一时间与工程队取得了联系并了解实际情况。次日，调解员和居委会主任一起上门了解情况，实地听取邹某家的情况，邹某详细地介绍了他们家的情况与诉求。邹某表示工程队在第一次施工的时候，允许让施工队进入天井，但由于他们施工队施工时野蛮施工，将邹某家中的天井中的瓷砖给损毁了，出现了多块瓷砖有损坏的情况。因此，施工队再次搭建脚手架的时候，邹某不让施工队进入家中进行施工，邹某与其丈夫方某情绪激动。同时，某调委会调解员也与工程队了解情况，施工队负责人胡某表示最好是能够在天井中搭建脚手架，因为这样所搭建出来的脚手架最为牢固，如果搭在天井外面或更换其他方案可能质量不牢导致钢管掉落可能会对邹某家中造成二次毁坏。双方争执不下，最终在居委书记、主任和调解员的调解下，邹某与施工队达成初步的和解，由施工队更换方案在天井外搭建脚手架。但是在搭建完成的后一天，施工队来到了居委会反映脚手架已经有向下掉落的情况，继续向上搭建会有安全隐

患,实地就情况进行核实查看后,发现邹某天井外的脚手架确实有向下塌陷的情况,钢管有随时掉落的风险。居委调解员又就此情况去到邹某家里和她进行协商,但是邹某态度强硬,强烈表示不愿意让施工队进入施工。

居委调解员看到邹某态度强硬的情况下,也与邹某的丈夫方某进行调解,动之以情、晓之以理。同时,对邹某与丈夫方某进行劝解,精品小区建设作为一项长宁区的实事项目,是一项为民办实事的项目,居民也要对于施工队多一丝关心和理解,退一步海阔天空。

此外,调解员也和施工队进行协商,表明居民的态度。同时,根据《民法典》第二百三十六条和第二百三十七条,妨害物权或者可能妨害物权的,权利人可以请求排除妨害或者消除危险。工程队造成不动产损毁的,权利人还可以请求修理和损害赔偿。现居民态度强硬不愿意再让工程队进入天井施工,调解员和工程队协商寻找有没有其他的办法在不对居民家中造成影响的情况下进行搭建。最终,通过业委会和居委会调委会的晓之以理、动之以情,双方达成和解。

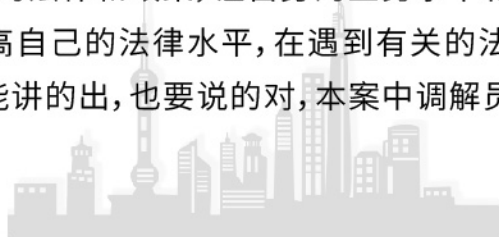
【调解结果】

根据双方诉求及情况,在双方当事人互谅互让的基础上自愿达成如下协议:

- 一、上海某建设有限公司就此次事件向邹某赔礼道歉;
- 二、上海某建设有限公司同意更改外墙搭建脚手架方案,消除对邹某家的影响;
- 三、此纠纷一次性解决,双方当事人再无其它异议。

【调解心得】

人民调解员要具备为人民服务的思想品德和作风,乐于奉献,敢当社区矛盾的化解员。“要以法律为准绳”,也要具备一定的法律知识,学习一些简单常用的法律和政策,让自身的业务水平和工作能力能够驾驭纠纷本身,提高自己的法律水平,在遇到有关的法律知识以及相关政策的时候,要能讲的出,也要说的对,本案中调解员向施工队释明了



《民法典》的相关规定，直击问题和矛盾的关键点，做到一针见血，直击命门。

调解是事实之间的碰撞，“以事实为依据”，就必须清楚的了解事件的事实情况，对于现场的实际情况进行分析，了解清楚事实情况，用事实说话，用证据说话。以法律为准绳。

在此次调解过程中，重点听取当事人的讲述，并根据现场情况进行分析。在本次案例中，邹某与施工队双方各执一词时，找合理的平衡点化解矛盾，而非说出谁对谁错，也要善于动脑筋，善于思考问题，找准解决问题的切入点。

在面对面与调解对象进行沟通时，说服教育是重点，晓之以理、动之以情，也要通过法律知识的宣传，使他们认识到自身存在的片面想法，真正达到“以理服人，以情感人、以法律人”的效果。就以此案为例，以小区居民与施工队和睦为出发点，共同维护小区和谐，让精品小区建设工程真正的成为长宁区的实事项目，一项为民办实事的项目，真正的为民办实事。

【律师点评】

在上述调解案例中，通过居委调委会的调解，邹某家和上海某建设有限公司双方快速达成和解，解决了双方之间的争议。从法律的角度来看，调解作为一种争议解决方式，具有以下几个优势：

首先，调解具有节约时间和费用的优势。相比于诉讼程序，调解通常能够更快速地解决争议。在该案例中，居委会及时与双方取得联系，并进行实地了解，有效减少了争议解决的时间。此外，调解过程中无需支付费用，减轻了双方的经济负担。

其次，调解更具灵活性，当事人在调解过程中得以充分表达自己的需求。在案例中，双方得以直接参与解决方案的制定，向居委会表达自己的意见和需求。双方最终根据实际情况进行协商和妥协，达成更为切实可行的解决方案。

最后，调解达成的结果符合双方的利益，双方的满意度更高。在该



案例中,通过居委会的引导和劝解,双方最终达成了和解协议。和解协议的内容能够符合双方的实际需求,促使双方达成切实可行的协议,真正从根本上解决了双方的矛盾。

综上所述,调解作为一种争议解决的方式,在上述案例中体现了调解的简便、高效、经济等显著优势。调解的使用在争议解决中起到了积极的作用,为当事人提供了一种有效、便捷且满意的解决途径。



张某与刘某某相邻权纠纷调解案

程家桥街道上航新村居委人民调解委员会 秦旻昊

【案情简介】

双方当事人居住的小区位于虹桥路某高层楼栋。刘某某在装修时，因为自身原先的设计并没有考虑到邻居的情况，空调外机直对着张某家的窗户。因为两家相邻较近，空调的风直吹张某家。同时，张某家又将原来的厨房改成了孩子的小房间，空调外机的声音对孩子的学习也造成了不小的影响。因此，张某家与刘某某家进行了多次的沟通，但是刘某某家不仅仅因为自身工作太忙，而且还因为家里的装修已经完毕，再次改动家中的空调位置则需要对家中的管道、线路等方面进行大规模调整，所以并没有对家中的空调的位置采取调整。张某又将此告知物业，但此事也并未得到刘某某的反馈且刘某某也没有整改的意向，随后张某投诉到业委会及小区居委会。至此，矛盾激化造成张某与刘某某无法就此事进行正常沟通，需要业委会和居委会的协助和调解。

【调解过程】

居委会接到某小区物业的电话后，调解员第一时间赶到现场，并与物业经理一起核实实际情况。调解员发现刘某某家中的空调外机的确直对着张某家的窗户，且两家的位置的确较近，会对张某家造成影响。就此情况，调解员和物业王经理首先是了解双方当事人的想法和意见，并进行了简单的口头调解，将对方的想法和建议告知对方，并劝解双方作为邻居也各退一步。而后，刘某某也同意了张某的建议将空调外机进行移位。

但是，此事短暂平息后，因刘某某再次无视调解口头协议内容，迟迟未将协议落实，没有将空调外机进行移位。在2022年10月，居委会再次接到电话反映问题，并得知刘某某并未将空调移位。在这种情况下

下, 张某提出要求双方开展调解会议, 由物业牵头, 居委会进行调解并作为第三方认证。

调解员们协同某小区物业、业委会以及刘某某、张某在某小区业委会工作室, 开展调解会议。调解员和居委主任一起参加了会议。在会议上首先由双方当事人, 就自己的实际情况以及对于此项事件处理的要求及看法进行了阐述。张某表示空调外机已经严重影响自身的生活, 需要刘某某空调外机的风向进行调整。然后, 业委会主任从自身角度观点出发, 谈谈自身的建议, 远亲不如近邻, 作为邻居抬头不见低头见, 多一丝关心和理解, 退一步海阔天空。同时, 物业提出了如果需要完全移动到另一边的墙, 会有安全隐患。因为刘某某的空调外机属于大型的空调外机, 而另一边的墙体只有60公分, 远远小于刘某某家的外机大小, 完全置于这堵墙上, 一开始新外机时可能没有安全隐患, 而时间一长, 经常风吹日晒, 必然加速支架的腐蚀且置于低于外机高度的墙上, 必然会有严重的安全隐患。最终, 通过业委会和居委会的晓之以理、动之以情, 双方各退了一步, 达成了共识。

【调解结果】

根据双方诉求及情况, 在双方当事人互谅互让的基础上自愿达成如下协议:

- 一、刘某某就此次事件向张某道歉;
- 二、刘某某同意在一个月对空调外机风向进行调整并做好安全防护措施, 加装防震条, 减少对张某家的噪音影响;
- 三、此纠纷一次性解决, 双方当事人再无其它异议。

【调解心得】

此次正式的调解会议, 让调解员有颇多感受、体会与反思:

- 一、调解是事实之间的碰撞, 首先必须清楚的了解事件的事实情况, 对于现场的实际情况进行分析, 了解清楚最清晰明确的事实情况。
- 二、调解也是人与人之间的博弈, 首先要清楚双方的直接述求是什么, 在双方各执一词时, 找合理的平衡点化解矛盾, 而非说出谁对谁错。



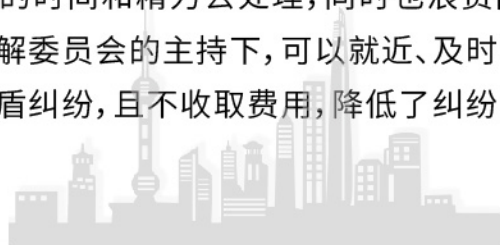
其次,也是对人心的揣摩,双方的直接述求可能只是为了潜在间接述求而服务的。例如本案例中,张某的直接述求是将刘某某的空调外机风向进行调整,而间接的述求则是因初期张某直接找刘某某讨论协商后,刘某某的置若罔闻不作为的一种质疑。

四、说服教育是重点:本案中调解员通过反复上门做工作,面对面与他们沟通,列举大量的事例及自身相同的经历,特别是通过法律知识的宣传,使他们认识到自身存在的片面想法,真正达到“以理服人,以情感人、以法律人”的效果。以邻里和睦为出发点,共同维护小区和谐。

【律师点评意见】

一、本案属于因空调外机安装引发的相邻权纠纷。根据《中华人民共和国民法典》第二百八十八条之规定,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。在相邻关系中,一方在使用或者经营自己的不动产时负有不得妨碍对方合理使用权利的义务,同时也有权要求对方不妨碍和侵犯自己权利的合理行使,本案中,刘某某安装空调外机,本属于其物权支配自由的范畴,但权利的行使是有边界的,即不得侵害他人的合法权益。刘某某安装的空调外机直对着张某家的窗户,且两家的位置的确较近,空调外机工作时的排气以及释放的噪音,必然会对张某家的生活、休息造成影响,损害了张某家的合法权益,超出了其在相邻关系中应负的容忍义务范围。因此,基于保护张某家的合法权益,刘某某有义务调整空调外机的风向。

二、相邻权纠纷具有特殊性,和民事诉讼相比,人民调解在解决此类纠纷中具有民事诉讼所不能比拟的许多优点。因为相邻关系纠纷看似简单,标的也不大,但因当事人双方都是邻里关系,矛盾尖锐,双方情绪对立,问题解决难度大。此类小纠纷如果通过民事诉讼解决,需要当事人付出极大的时间和精力去处理,同时也浪费国家司法资源。相邻权纠纷通过调解委员会的主持下,可以就近、及时地化解纠纷,以最短的时间解决矛盾纠纷,且不收取费用,降低了纠纷解决的成本,减轻



了当事人的负担。本案中刘某某和张某通过上航调解委员会的主持协调,最终双方矛盾圆满解决,正体现了人民调解高效、便捷和经济的优点。



黄某一、黄某琴与黄某二房屋买卖纠纷调解案

北新泾街道人民调解委员会 杨晔华

【案情简介】

2023年7月中旬,司法所人民调解窗口成功调解了一起兄妹因将房屋继承份额通过房屋买卖形式转卖的争议。黄某一、黄某二、黄某琴三人系兄弟姊妹关系。纠纷是因三人母亲曹某某于2019年8月8日去世,被继承人曹某某享有的长宁某号四分之一财产由申请人黄某一和黄某琴继承,已经过法院民事调解确权。现申请人黄某一和黄某琴念及兄弟姊妹之情,将继承的房屋份额以房屋买卖形式出售给被申请人黄某二时发生争议,故向街道人民调解委员会申请协调解决。

【调解过程】

2023年7月下旬,调解员在与黄某二的沟通中得知,目前他们家想要以市场价折价买下其余二人的某号某室的继承房屋财产份额,三方在购买金额上以及买卖手续上产生了争议,希望调解员能够从中调解此纠纷,同时希望调解员做一个见证者,将房屋买卖手续顺利完成。事情不算复杂,但矛盾的焦点较为激烈,调解员在大致了解原委后,答应咨询人,其会单独再与另外两方进行的电话沟通,待三方都进行过确认后,如果都有调解的意愿,再择日开展三方调解工作。调解员第一时间联系到了黄某一、黄某琴,两人也不约而同地也希望有调解员见证,三方都想要调解,调解员随即和他们约定好了正式调解的时间。

7月某日下午,在中心调解室,黄某一、黄某二和黄某琴纷纷来到调解室。调解员请几人坐定后,把心静一静,再将人民调解的相关规定告知三方当事人后,宣布调解正式开始。调解一开始由申请人黄某一和黄某琴各自将事情原委简单介绍。三兄妹的母亲曹某某于2019年8月8日去世,被继承人曹某某享有涉案房屋四分之一的份额,由黄某一和黄某琴继承,已经过法院民事调解确权。现被申请人黄某二想折价

购买黄某一和黄某琴继承的财产份额，几方在金额上存在出入，故希望调解员可以让几位达成一致。之前几人在协商的时候约定的金额为黄某二支付给黄某一、黄某琴各人民币肆拾伍万元整，调解员认为按照市场价，该金额已达到目前的市场行情。经过调解员的分析，几个人终于对于房屋买卖的金额无异议。

接下来还存有矛盾争议，在办理房屋买卖手续的过程中产生的费用几方应该如何承担？几方都各执一词，申请人黄某一和黄某琴希望在房屋买卖过程中产生的相关费用均由买方黄某二承担，但黄某二并不同意，现场也产生了一定的冲突。调解员适时制止了几个人的争闹，并把黄某一和黄某琴拉到了隔壁的房间进行沟通，调解员认为在房屋买卖过程中产生的相关费用应由三人各自承担相关的部分，任何一方全部承担，那是不符合情理的。经过调解员的耐心沟通，黄某一和黄某琴也冷静了下来，表示愿意承担相关费用，调解得以再次进行。回到了调解室的两人表达了自己的意思，也得到了黄某二的同意。调解到这里，似乎矛盾已全部化解，调解员开始斟酌协议内容，并约定了三方的违约责任，三方达成了一致。

【调解结果】

经调解，自愿达成如下协议：

一、申请人黄某一和黄某琴同意将继承的房屋财产份额以房屋买卖形式卖给被申请人黄某二。

二、被申请人黄某二同意以房屋财产份额折价款支付给申请人黄某一人民币肆拾伍万元整（45万元整），申请人黄某一人民币肆拾伍万元整（45万元整）。

三、申请人黄某一和黄某琴配合被申请人黄某二至长宁区房产交易中心办理房屋买卖手续。

四、在办理房屋买卖手续过程中，申请人黄某一、黄某琴和被申请人黄某二各自承担房屋买卖过程中的税收等相关费用。

五、如申请人黄某一、黄某琴和被申请人黄某二任何一方违约，将承担



房屋折价款的3‰的违约责任。

六、本纠纷一次性解决,无其他异议。

黄某一、黄某二和黄某琴继承份额后,拿到了新的产证。后黄某二以房屋买卖形式将黄某一和黄某琴份额买下,并支付相应的房屋财产份额折价款支付给两人。过程中,黄某一和黄某琴想要先得到价款,这令黄某二发了愁,再次来到调解窗口,调解员在得知情况后,表示接下来的办理房屋买卖手续和进行款项支付时,调解员都会在现场做一个见证,也避免发生突发情况。8月某日,调解员和三方在附近的农业银行碰头,黄某二将两人各自的折价款人民币肆拾伍万元整分别打入了相应的账户。待完成交易后,调解员又和三方一起前往长宁区房产交易中心办理房屋买卖手续。至此,本起纠纷圆满解决。

【案例点评】

血浓于水,这个词特别贴切,常用来形容亲情的浓厚和深远。兄弟姊妹之间的关系是独特而珍贵的,他们共同经历了童年的欢笑和泪水,一起度过了成长的岁月,即使辗转成泥兄弟姐妹的血脉和记忆仍然将他们紧密地联系在一起,然而,随着各自成家,待父母百年后,大家都对父母的遗产虎视眈眈,也出现了许多对簿公堂的家庭纠纷产生。这一次,调解窗口成功调解的便是这样的一起涉及购买房屋继承份额的纠纷调解。

本纠纷涉及的矛盾点并不复杂,调解虽说是一波三折,但好在结局是圆满的。首先,黄某一和黄某琴,他们将同意将自己继承的房产份额通过房屋买卖的方式给予黄某二,将黄某二变为产权人,是对自己财产份额的处置,让黄某二能够拥有完整的房屋产权,体现了一定的大度。其次,黄某二通过市场价折价方式购买兄妹手头的份额,相当于对黄某一和黄某琴进行经济补偿,体现了黄某二的诚意。三方各自退让,得以让调解能够顺利进行,把一场家庭矛盾纠纷化解在萌芽状态。



莫某一等与莫某四法定继承纠纷调解案

北新泾街道人民调解委员会 杨晔华

【案情简介】

2023年6月中旬,某司法所人民调解窗口成功调解了一起因法定继承而产生的纠纷。老大莫某一、老二莫某二、老三莫某三和老四莫某四系兄弟姊妹关系。纠纷是因某小区某室为四人父亲莫某和母亲赵某某夫妻共同财产,母亲赵某某于2017年7月7日去世,父亲莫某于2022年5月20日去世,根据2021年3月29日签订的家庭协议要求,被申请人莫某珍在父亲百年之后,于2023年5月30日将该套房屋出售。所得款项人民币贰佰壹拾贰万元整,扣除中介费人民币贰万元整,计人民币贰佰壹拾万元整。另被继承人莫某和赵某某留下的动产总计人民币肆拾万柒仟玖佰陆拾肆元,被继承人遗产总计人民币贰佰伍拾万柒仟玖佰陆拾肆元。现四人因继承被继承人的遗产产生纠纷,故向某街道人民调解委员会申请协调解决。

【调解过程】

2019年11月,当时莫家四兄弟姐妹在调解员的调解下,签订了第一份的家庭协议。其中约定了各自的义务和责任:一、某小区某室房产等父亲莫某百年之后走继承程序。二、父亲莫某主要由被申请人莫某珍照顾其起居,每月从莫某工资卡中支出人民币叁仟元整作为生活费用,剩余部分做好支出明细账。三、父母亲现有存款人民币贰拾玖万元整由莫某珍保管,如有支出做好明细账。四、现父亲莫某名下产证及户口簿在老人神志清醒之际由其本人自行保管,如莫某失去行为能力,由四兄弟姐妹商量后推荐一人保管。

2021年3月,莫某一等四人与莫某又在调解员的见证下,签订了第二份家庭协议,主要是针对关于某小区某室房屋的处置:一、莫某自愿将某小区某室房屋以买卖形式过户转卖给被申请人莫某四。二、房屋

买卖过程中产生的所有费用由四人共同承担。三、待莫某百年之后，莫某四必须将该套房屋出售，房屋买卖所得款项由四人平均分配。四、该套房屋产权变更为莫某四后，莫某四及其丈夫江某某必须出具承诺书，以便于本协议顺利履行。

2023年6月，莫某一等四人来到调解窗口，其四人的父亲莫某已于2022年5月20日去世，根据2019年签订的第二份家庭协议约定，待父亲百年之后，被申请人莫某四须将房屋出售。莫某四告诉调解员，其已将该套房屋出售，今天来此希望在调解员的见证下，将父母亲的遗产再做一次合理的分配。待四兄弟姐妹都抵达调解室后，调解正式开始。因有之前签订的两份家庭协议作为基础，此次调解的核心就是最终确定被继承人父亲莫某和母亲赵某某留下的遗产总计多少金额，再根据金额进行合理的分配。调解开始，整体的氛围还算融洽。首先，由申请人老大莫某一陈述，其表示父亲莫某留在其这边的还有三笔款项，分别为父亲莫某工资卡余额人民币伍万叁仟元整(53000元)，社会保障卡余额人民币壹万肆仟元整(14000元)和交通补贴剩余人民币壹仟贰佰陆拾元整(1260元)，合计人民币陆万捌仟贰佰陆拾元整(68260元)。莫某二和莫某三并未持有父母生前的任何财产，调解员询问被申请人莫某四，莫某珍表示，房屋已通过中介出售，所得款项于5月底已到账，房屋售价为人民币贰佰壹拾贰万元整(2120000元)，扣除中介费人民币贰万元整(20000元)，实际所得为人民币贰佰壹拾万元整(2100000元)，被继承人父母亲留下的存款尚余人民币贰拾捌万元整(280000元)。莫某的丧葬费为人民币柒万壹仟肆佰贰拾伍元(71425元)和养老院退回的押金人民币玖仟玖佰陆拾肆元(9964元)，合计人民币捌万壹仟叁佰捌拾玖元(81389元)，务工费、养老院、物业费、医疗费和香烟等支出费用合计人民币贰万壹仟陆佰捌拾伍元(21685元)，故剩余人民币伍万玖仟柒佰零肆元(59704元)。被申请人陈述结束后，调解员拿出了计算器，认真开始计算被继承人的遗产总额：不动产(房屋)和动产(资金)。不动产房屋售价为2100000元，动产由前面



申请人和被申请人分别陈述的三块组成：分别为莫某一手持的68260元、莫某四手持的父母存款280000元和剩余的59704元，故动产总计为人民币肆拾万柒仟玖佰陆拾肆元（407964元）。因此，每个子女应得的遗产为人民币陆拾贰万陆仟玖佰玖拾壹元（626991元）。经过详细的计算后，几位当事人对金额并无异议。2019年签订的家庭协议中有这样写道“父亲莫某主要由被申请人莫某四照顾其起居”，因此，理应被申请人莫某四可以酌情多分一点遗产，但遭到了老大莫某一的强烈反对，调解室的气氛一下子降到了冰点，这时，莫某三发声，其表示，妹妹莫某四的确在老人在世时照顾得较多，按照情义理应多分一点，决定将自己所分得遗产中拿出人民币伍万元整赠与给妹妹莫某四。莫某二也呼应，同意将自己所得份额中的人民币伍万元整赠与给莫某四，毕竟大家还是亲人，父母均已离世，能留下遗产，只有感念。随着莫某二、莫某三表态，莫某一也表示接受，调解终于迎来了收尾。被申请人将款项一一通过银行转账给其余三人后，最终四兄弟姐妹签订了人民调解协议书，案结事了。

【调解结果】

经调解，自愿达成如下协议：

一、莫某四同意以银行转账形式支付给莫某一人民币伍拾伍万捌仟柒佰叁拾壹元（558731元）（扣除莫某一手上的人民币陆万捌仟元整），支付给莫某三人民币伍拾柒万陆仟玖佰玖拾壹元（576991元）（扣除人民币伍万元整），支付给莫某二人民币伍拾柒万陆仟玖佰玖拾壹元（576991元）（扣除人民币伍万元整）。

二、被申请人莫某四转账给莫某一、莫某二、莫某三，莫某四还剩余人民币陆拾贰万陆仟玖佰玖拾壹元（626991元），加上莫某二、莫某三各自赠与的人民币伍万元整，合计实得人民币柒拾贰万陆仟玖佰玖拾壹元（726991元）。

三、申请人和被申请人自愿达成本继承协议后，任何人不得以任何理由向任何部门再提出诉求。



四、本纠纷一次性解决,无其他异议。

【案例点评】

本纠纷涉及的年数比较长,调解员通过两次家庭协议的签署,为最终的案结事了打下了扎实的基础。金钱有价,亲情无价,调解的表面只是把老人的遗产进行分割,但是深层里,调解需要的是温度,是重新唤醒每个人心底的那份家人情。本案之前签订的家庭协议中明确了照顾起居人,理应莫某四可以酌情多分。在莫某一反对的情况下,莫某二、莫某三决定将自己所分得遗产中拿出人部分赠与,考虑到亲情、放下了个人的利益。老人给自己的子女留下了一笔丰厚的遗产,这是他们省吃俭用了一辈子换来的,他们并不希望自己的子女因为家产分割而闹矛盾,甚至对簿公堂,亲情破裂。调解员不厌其烦联系各方,认真核对账目材料,一场时间跨度较大的法定继承纠纷案终于顺利圆满的完成。



徐某与余某某离婚纠纷调解案

北新泾街道人民调解委员会 杨晔华

【案情简介】

2023年3月，某司法所调解窗口成功调解了一起徐某与余某某的离婚纠纷调解案。经了解，徐某和余某某系夫妻关系。双方于2007年12月登记结婚，婚后于2009年4月生育一女余某，今年已14岁。双方因闪婚和婚后生活及各自性格上的巨大差异，常因家庭琐事争吵，最终导致感情破裂。现双方均要求离婚但自行协商无果，故余某某向某街道人民调解委员会申请协调解决。经过调解员的工作，征询女儿余某的想法后，夫妻双方约定协议，完成了此次调解，就离婚后的生活及女儿的抚养问题上达成了一致。

【调解过程】

2023年3月，徐某带其女儿余某来到某司法所调解接待窗口申请调解，其丈夫余某某提出要与其离婚。两人于2007年12月登记结婚，在互相并没有深入了解的前提下，闪婚就领了证。婚后于2009年4月生育一女余某。在夫妻生活过程中，两人因性格及生活习惯上的巨大差异，原本感情基础就薄弱的两人产生矛盾。因余某某及其家中重男轻女的思想严重，当徐某生了一个女儿后，余某某就一直看不起徐某，也不喜欢女儿余某。余某从小到大都是由徐某外公外婆抚养。余某出生后，徐某为了更好的照顾，自己没有在外工作，用自己之前的积蓄和父母的补贴来抚养女儿长大。徐某与余某婚后住在余某某婚前购买的房子内，两人的户口都在同一小区不同楼栋。余某某还曾存在家暴行为。双方在很早之前就有了想要离婚的念头。余某某每月四千多元的工资也仅供自己开销，未补贴家用。徐某称，前一天当余某某再一次提出离婚的想法后，将门锁换了，钥匙并未给到徐某，还将徐某房间里的床、杂物等清空。调解员待其叙述后，对其循循善诱做工作，心理疏导，

分析原因,解决目前面临的问题。随后,调解员与徐某来到了其居住的小区,走访居委会以便了解更多的具体情况,并为后面更好的开展调解工作打下基础。

隔日,余某某认为调解员向其工作单位领导反映了情况,向调解员表示不愿自己的纠纷被工作单位知晓。调解员表示,其中存在误会,可能是其他方面与其单位做了沟通,并让其稍安勿躁。调解员也详细询问了余某某的想法,余某某表示一定要离婚。调解员就与徐某、余某某约定,双方共同来调解室进行调解,双方都答应了下来。

调解员将人民调解的相关规定告知双方当事人后,调解正式开始。双方因性格和生活习惯上的差异经常引起纷争,调解的目的就是要让双方在离婚后的生活上及余某的抚养问题上达成一致。调解过程进行较顺利,双方无债务上的纠纷,居住的房屋属于余某某得婚前财产,也无财产经济上的分歧,仅有余某与谁共同生活,抚养费如何确定的问题。经过一个半小时的调解,双方在调解员的帮助下拟定了一份协议,约定了抚养费的给付比例。但因为协议内容牵涉到女儿余某,且离婚也势必对余某的成长造成巨大的影响,所以调解员还需了解余某的想法。调解员的这一举动得到了双方当事人的认同。因当日是工作日,余某下午五点多才能放学,虽将影响到调解员的正常下班。但调解员表示可以接受加班,请当事人联系余某于放学后来调解中心。

五点半左右,余某来到调解中心。调解员与其进行了20分钟左右的背靠背沟通,主要征询了余某的一些想法,其表示愿意跟着母亲徐某生活。

经过与女儿余某的沟通交流后,调解员把徐某、余某某叫进调解室,双方顺利签订上午拟定的协议,待其双方拿到离婚证后,把离婚证复印件交一份给调解中心留档。

【调解结果】

经调解,自愿达成如下协议:

一、双方自愿离婚。



二、双方离婚后，余某随母亲徐某共同生活。余某某承担每月余某的抚养费工资总额的百分之三十。

三、余某某每月月中和月底探视余某两次。

四、余某某和徐某均同意在余某满十八周岁以后，余某读书求学期间发生的费用，以发票为准双方各承担一半。

五、如余某与母亲徐某共同生活期间发生矛盾，不愿与母亲徐某共同生活，由居住地居委会出面了解情况后协调。

【案例点评】

“抚养费”指离婚的家长支付给未成年人，供其保障生活健康水平的费用。一般情况，子女抚养费的问题大多由离婚当事人双方共同协商，但我国《民法典》对子女抚养费也作出了一些规定，《民法典》第一千零八十五条规定：离婚后，子女由一方直接抚养的，另一方应当负担部分或者全部抚养费。负担费用的多少和期限的长短，由双方协议；协议不成的，由人民法院判决。又根据《关于人民法院审理离婚案件处理子女抚养问题的若干具体意见》第7条规定，根据子女的实际需要、父母双方的负担能力和当地的实际生活水平确定。有固定收入的，抚养费一般可按其月总收入的百分之二十至三十的比例给付。

本案调解员法情理交融，解决子女抚育争议。关于该问题双方存在三个争议，一是孩子跟谁共同生活、二是抚育费的数额、三是探视权问题。关于第一个争议，调解员从尊重孩子意愿及有利于孩子生活、成长方面做双方工作，促使双方对达成孩子跟母亲徐某共同生活的共识。关于第二个争议，调解员通知余某某提供了工资明细及税单，抚育费要结合余某某现有收入情况。同时告知了双方关于子女抚养费的相关法律和司法解释，促使双方对孩子抚育费也达成了一致。针对探视权问题，从余某需要一个稳定的学习、生活环境，合理确定探视时间和方式方面疏导了余某某，孩子的成长需要父母的共同关爱，促使双方对探视权达成一致意见。



张某某与胡某某等损害赔偿纠纷调解案

北新泾街道人民调解委员会 杨晔华

【案情简介】

2023年4月至5月，历时一个半月时间，某街道司法所人民调解窗口成功调解了某小区1001室住户与同幢楼其他3户及物业财产损害赔偿纠纷调解案。通过长宁区消防救援支队出具的火灾事故简易调查认定书来看，起火事件为2023年3月某日晚9时许，起火地点集中在1001室的东南侧阳台西南角处，原因为家中放在阳台处的拖地机锂离子电池故障引燃周边可燃物，由此造成了该栋楼1001室上下层3户家中和楼栋电梯及楼道外墙等不同程度的损害，从而引发矛盾纠纷。街道调委会同居委人民调委会通力协作，最终制作4份人民调解协议书。

【调解过程】

居委干部和街道调委会调解员沟通了本次火灾发生后的情况后，把受到影响的几户家庭填写的火灾直接财产损失申报表给到调解员，为后续调解工作的开展奠定了基础。

同幢楼801室业主胡某某首先前往街道司法所调解室，据财产损失申报表上的记录，胡某某的诉求为家中晾衣架损坏，阳台钢窗玻璃上有残留物及家中清洁打扫。1001室业主张某某表示，自家正要请专业人员上门清洁卫生，可一并帮801室打扫。至于晾衣架损坏赔偿方面，胡某某提出自己请人安装完新的晾衣架，到时由张某某依据发票金额赔偿损失，张某某表示同意。

同日，受影响的另一户1101室业主袁某某和调解员进行沟通协商，其表示，因为受火灾影响，家中三菱立式空调外机受损，阳台顶部发黑，晾衣架发黑等。调解员表示，因空调等还未请厂家专业人员上门检测维修，所以具体金额目前无法确定，也无法进行下一步赔偿金

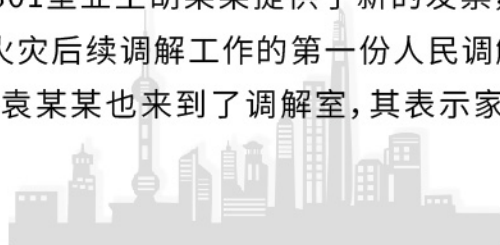
额的协商,等袁某某请厂家上门检测后再进行第二次的调解工作。

次日上午1001室下层的901室业主陈某某来到了调解室,目的是对受损情况再做一下统计及沟通,虽此户在财产损失申请表上填写的金额为大约6000元,但调解员明白实际损失不会只有这个金额,因申请单是火灾后的大致统计,时间已过去了近两周,会有新的损失或问题产生。陈某某表示,不仅是家中客厅吊灯损坏,家中的净水器也损坏,加上其他零碎的损失,初步估计在12000元左右。调解员表示,希望陈某某回家后重新列一份受损清单,过几天再来进行调解工作。物业公司经理张某某也前来与调解员进行第一次背靠背沟通。物业方面在前期已预设了两种维修方案,其中10F-13F楼道重新粉刷,1001室业主张某某表示楼道内的粉刷工作可以他去请施工人员粉刷。对于外墙粉刷,物业提供了两种方法,一种是搭脚手架(费用贵,但安全系数比较高),另一种是吊篮(费用相对较低却不太安全)。1001室表示希望采用吊篮的方式,物业也表示认可,至于电梯维修费用,张某某希望物业再去询问一下电梯是否有保险、也希望总的赔偿费用再下降一些。物业经理表示可以在一周后给到调解员及张某某答复。

901室业主陈某某和张某某再一次来到调解室,陈某某拿出了其所列受损清单,总金额达到了39386元,这让调解工作陷入了僵局,双方所能接受的赔偿金额差距甚远。

物业经理张某某来到调解室进行第二次沟通,回答了上一次1001室张某某的诉求,表示已咨询过电梯维保单位后给到答复并没有电梯保险,同时,张某某提出因楼道内粉刷工作比较大,还是希望由物业粉刷,但是金额能否在原先基础上减少,物业经理张某某需和总公司进行沟通。

同日上午,801室业主胡某某提供了新的发票,双方依据发票金额,签订了此次火灾后续调解工作的第一份人民调解协议书。同日午间,1101室业主袁某某也来到了调解室,其表示家中的三菱立式空



调已请专业人员上门检修，费用为人民币1400元，其余受损的金额共计人民币4000元，总计人民币5600元，张某某表示无异议，双方也爽快地签订了调解协议书。

五月中旬，901室业主陈某某主动提出想进行再一次的沟通协商，调解员见当事人主动开口，似乎看到了成功调解的希望，进行了再一次的调解，但调解现场双方始终就金额达不成一致，基于此，调解员还是采用背靠背的调解形式，用心用情，讲事实摆道理，告知陈某某，即使法院诉讼，法院还是会依据你的装修年限进行折旧，装修超过十年，折旧费已经很低，最终在调解员的斡旋下，双方达成了金额上的一致。陈某某一次性赔偿人民币14000元，案结事了。

物业方面，双方搁置了一段时间后，终于达成了一致，1001室一次性赔偿人民币25000元，使得物业方面能顺利推进外墙的粉刷，至此，受火灾影响的三户及物业的调解工作顺利完成。

【调解结果】

经调解，自愿达成如下协议：

一、张某某同意一次性赔偿给胡某某（801室业主）人民币陆佰伍拾元整，作为其购置新晾衣架赔偿费用，并向其表示歉意。

二、张某某同意一次性赔偿给袁某某（1101室业主）人民币伍仟陆佰元整，作为空调及阳台玻璃窗损坏等的赔偿费用，并向其表示歉意。

三、张某某同意一次性赔偿给陈某某（901室业主）人民币壹万肆仟元整，作为家中天花板、阳台钢窗和客厅吊灯等财物损坏的赔偿费用，并向其表示歉意。

四、张某某同意一次性赔偿给某物业公司人民币贰万伍仟元整，作为墙壁粉刷及电梯维修的赔偿费用，并向其表示歉意。

五、申请人均接受调解，认可调解结果。

六、本纠纷一次性解决，无其他异议。

【案例点评】



俗话说：“水火无情、火善用之则为福，不善用之则为祸。”有多少例子可以证明，火灾大多是在不经意间就发生了，香薰未灭尽、飞线充电等引起的火情，结果都可能酿成悲剧。此次火灾损失，虽然受火灾影响的业主不多，但是调解工作却拖了近两个月之久，这是开始调解的时候始料未及的，不过，调解员用其慧心，情理法三管齐下，最终使得火灾后的调解工作圆满完成。根据《民法典》1184条，财产损失按照损失发生时的市场价格或其他合理方式计算，本案中调解员向当事人解释装修年限需进行折旧，从而让其减少心理预期，下调了赔偿金额的诉求，合法合理。



朱某某与葛某家庭其他纠纷调解案

北新泾街道人民调解委员会 杨晔华

【案情简介】

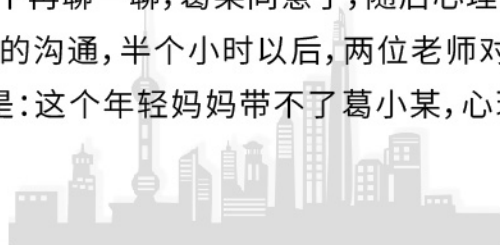
某司法所调解窗口成功调解了一起朱某某与葛某的家庭其他纠纷调解案。经了解，朱某某和葛某系祖孙关系。纠纷是因朱某某和葛某因家庭琐事经常发生争吵。并在重孙葛某某的抚养、教育问题上存在较大分歧，从而引发争议。在本次调解成功之前，朱某某已两三次来到人民调解窗口，一是为了述说心中的苦闷，二是希望调解员可以帮忙调解，由于葛某的工作时间安排，导致调解推迟了几日，好在最终在调解员的耐心调解下，祖孙二人打破前嫌，把更多的爱和精力放在重孙葛某某身上，照顾好、呵护好他，使之有一个完整的、快乐的童年，健健康康的成长。

【调解过程】

一日下午，司法所人民调解窗口接待了一对咨询者——一老人带着一小孩。调解员先前化解过这位老人的其他家庭矛盾，对其家庭的情况比较了解。老人朱某某已年近耄耋，今天带来的孩子葛小某刚满26个月，是朱某某的重孙。朱某某的孙子葛某和他女朋友王某，也就是葛小某的父母双亲是非婚生子，且未到法定结婚年龄，现在又拒不履行抚养义务，把葛小某往朱某某这边一扔。每次父母见到葛小某，就会打骂葛小某，葛小某是无辜的，目前的状况也非常可怜，朱某某因年纪越来越大，在照顾葛小某上越来越力不从心，实在没有办法靠她一人来抚养这个可怜的葛小某。葛小某又因为特殊原因，报不了户口，眼见葛小某快到了上幼儿园的年纪了，进不了幼儿园，非常无助。葛小某也没有医保，看病都是自费。带着这诸多问题，朱某某赶过来咨询，因为先前调解员已成功化解其家庭矛盾，对我们的调解员非常信任，所以特地过来寻求调解员帮助。

接着,朱某某叙述了近期为了葛小某的抚养问题等,和孙子葛某闹得不可开交,家庭矛盾不断升级,朱某某因此多次拨打110求助,还去了居委和妇联等。听完朱某某的叙述后,调解员感觉此次的事情比起先前的家庭矛盾要更为棘手,越早能够化解越好。因此,调解员第一时间要了葛某的联系方式,并和葛某约定当晚就去其单位与其沟通。在当晚的沟通中,调解员发现了解到的信息和朱某某的叙述有些出入。为了尽快尽好尽善地帮助到他们一家,考虑到葛某的工作时间,调解员约定朱某某、葛某及其女朋友王某一起来调解中心进行双方面对面的沟通调解。

当天,为了能够更好地了解朱某某和葛某及其女朋友王某存在的问题,邀请了中心心理咨询师参与一起化解纠纷。首先、通过背靠背调解,调解员第一个先和葛某及其女朋友王某沟通,在其进一步的陈述中,我们得知,王某同样是父母非婚生育的,其父亲现在监狱服刑,其母亲在安徽老家再婚后,就再也没抚养过王某,从小到大没有得到过父母的爱,也因不合法导致其是一个黑户,没有身份证,两年前意外怀孕又因没有身份证而无法做流产。我们能感受到这两个年轻人心里对葛小某是充满了厌恶的,尚未拥有成为一对合格父母的心智和能力,两人的表情都很冷漠。在调解员的再三劝说下,葛某表示他愿意承担抚养起葛小某的义务和责任,也愿意花时间去陪伴葛小某,只是提出他一个人做葛小某的监护人,与王某无关,因为王某没有身份证不能结婚,也有比较严重的心理疾病,不适合带葛小某,至于葛小某的户口问题他准备去亲子鉴定中心做好鉴定以后,再去帮葛小某报户口,一步一步解决目前所存在的问题。葛某还提出朱某某参与他的生活太多,管得也太多,希望自己的骨肉自己去养,请朱某某放手。听完葛某的叙述我们对他们的家庭情况有了一个全新的了解,心理咨询师提出能不能和王某私下再聊一聊,葛某同意了,随后心理咨询师、调解员和王某进行了单独的沟通,半个小时以后,两位老师对沟通信息进行了交流反馈,结论是:这个年轻妈妈带不了葛小某,心理疾病较重,后续



还需要进行更多的心理干预疏导。

接下来,调解员和朱某某进行了背靠背沟通,就目前存在的问题:比如葛小某的抚养及今后的教育、干涉过多葛某的生活等都一一剖析给老人家听,大家都知道她的心是好的,但帮带重孙的做法,葛小某的教育可能会有严重的代沟,好心不一定办好事。葛小某有其亲生父母,须承担负起他们应负的责任,快乐的童年会影响一辈子,不快乐的童年要用一生去治愈,希望引起老人家的重视,朱某某听了频频点头。眼看时机成熟,调解员把葛某也请进了调解室,在与两位当事人作进一步的沟通后,最终达成了协议。

【调解结果】

经调解,自愿达成如下协议:

一、双方在生活过程中要互相尊重,注意言语文明,不利于团结的话不说,双方和睦相处。

二、葛某应在近期抓紧时间到相关部门与葛小某进行亲子鉴定,鉴定结果出来后,确系自己亲生孩子,需帮葛小某办理户口申报手续;反之,如葛小某没有血缘,属地派出所也就不会为其办理户口申报手续。

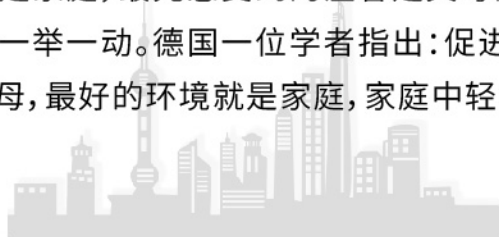
三、关于葛小某的抚养问题,今后需由葛某承担起做父亲的责任,朱某某不宜过度干预。

四、协议签订后,双方当事人、王某一旦发生矛盾,不能迁怒于葛小某,也决不能擅自殴打葛小某,需以文明教育葛小某。

五、本协议体现的是双方当事人的真实意思表示,签订此调解协议书后,双方就家庭其他纠纷已解决,案结事了,双方无其他争议。

【案例点评】

家庭是孩子主要的生活场所和赖以生存的地方。孩子一出生,最先接触的环境就是家庭,最先感受到的温馨是父母的关爱。最先受到的影响是父母的一举一动。德国一位学者指出:促进孩子健康成长最重的因素就是父母,最好的环境就是家庭,家庭中轻松、无拘无束的活



跃气氛有助于孩子各方面潜能的提升。时常给孩子一个拥抱，一个热吻，一声鼓励，一句表扬。创造一个良好的家庭环境，营造一个快乐和睦、温馨甜蜜的家庭氛围，对孩子的身心健康发育和成长至关重要。

本案中的这位老人与一对小年轻，因老人过多的干预年轻人的生活，而年轻人又逃避做父母的责任和义务，加上两代人的不良沟通，最后受到伤害最多的还是可怜的葛小某，一个孩子他什么都不懂，也不能决定自己的出生。所以当葛小某出生后，我们做大人的要尽可能多的照顾好、呵护好他，使之有一个完整的、快乐的童年，在教育问题上我们不能马虎大意，更不能拿孩子出气，随意打骂。



宋某某与曾某某财产损害赔偿纠纷调解案

北新泾街道人民调解委员会 杨晔华

【案情简介】

2023年1月,某司法所调解窗口成功调解了一起宋某某与曾某某的财产损害赔偿纠纷调解案。经了解,宋某某和曾某某系同幢楼同一楼层左右邻居关系,纠纷是因2022年12月,曾某某堆放在户外的杂物起火,引发火灾,造成了宋某某家的财产不同程度的损坏。为此,宋某某与曾某某多次沟通,协商赔偿,但双方自行协商无果,故宋某某向居委调解委员会申请协调解决。但居委调委会认为自身能力不足,且由于被申请人为社区矫正对象,无法独立完成本次纠纷的化解工作,需要街道调委会出面帮助调处此次纠纷。经过多次的沟通,完成了此次调解,调解结果令双方当事人感到满意。

【调解过程】

2022年12月,宋某某向居委调委会反映,其新房402室所在的楼层,因隔壁邻居家(404室)堆放在门口处的杂物起火,引发火灾,造成了财产损失,和对方交涉赔偿问题,未能达成赔偿方案。调解员听完宋某某的叙述后,为其联络了所在居委,希望他们能联系到对方,双方坐下来协商,明确责任,帮助宋某某讨回一些经济补偿。

几日后,居委表示希望调解员能来居委,帮助调处此次纠纷。与居委干部的交谈中,调解员得知,引发火灾的404室住户曾某某,是司法所的社区矫正对象,比较难以沟通。在知悉了这些情况后,调解员表示,居委出面,与双方当事人敲定调解时间,调解员会去调解此次纠纷。

调解时间定在了2023年1月,待所有人到齐后,开始了此次矛盾纠纷的化解调解工作。参加此次调解工作的不仅有街道调解员及居委治保调解主任,还邀请了此居委的公共法律顾问、管辖小区的物业工作

人员和社区民警到场。首先,由居委治保调解主任进行了开场白,介绍了一下到场的人员,请申请人简单叙述事情的发生经过及自己的诉求。事件的起因其实已很明确,2022年12月,404室曾某某堆放在门口的杂物起火,消防并未出水,由居民合力扑灭了火情。此次火灾虽未造成人员受伤,但是影响到了402室,造成了402室的进户网线被烧断,墙壁被熏黑,家政上门清理打扫等,产生了一笔不小的费用。宋某某当场拿出了一张清单,上门清晰的写明了每一项的金额,我们看到,有发票的总金额为1107元,墙壁需重新粉刷,按照市场价来说需要2659元,另有一些难以估价的,赔偿总金额应在5200元左右。听完宋某某的陈述后,被申请人曾某某表示,堆放在门口的杂物中有一些并非属于他的物品,因消防并未出水,所以没有出具火灾事故认定书,起火原因不详,且自己参与扑火,故不愿赔偿。调解员为打破僵局,找到其他的突破口,对曾某某询问,火灾发生当天的情况,且据居民了解,整个四楼只有曾某某一个人吸烟,火灾不会无缘无故的发生,是要有着火点的。曾某某表示需先出去和家人沟通。大家都耐心等待,大约过了十五分钟,曾某某回来了,表示自己的态度和先前一致,且做出了想要结束此次调解的意愿,并扬言通过法律诉讼程序解决。随着现场气氛逐渐紧张,调解员请曾某某到调解室外进行背靠背调解,在经过二十多分钟的沟通后,曾某某又松口了,其表示,申请人提出的赔偿金额着实有点多,自己是社区矫正对象,最近欠了很多外债,身上只有1000多块钱,最多只能接受赔这些。调解员表示金额和申请人的诉求偏差较大,对曾某某说道是否可以再上升一些。调解员表示,这点金额是不足以去和申请人沟通的。曾某某随即说道最多2000,不能再多了。调解员又与宋某某沟通,听到这个金额,宋某某也很为难,因为和他们提出的赔偿金额差距太多。居委法律顾问表示如果走法律诉讼程序,费时费力,尤其是金额不算太大的前提下,而且到时曾某某可能更加不愿配合。宋某某考虑了一会,表示自己了解曾某某的情况,同时又是作为邻居,不必继续折腾,答应了曾某某提出的2000元赔偿,要求当场赔



付。曾某某表示其现在即收集钱款赔偿,15分钟左右,2000元由曾某某转给居委干部,再由居委干部转给宋师傅,双方签订人民调解协议书,案结事了。

【调解结果】

经调解,自愿达成如下协议:

一、曾某某同意一次性赔偿给宋某某人民币贰仟元整,作为保洁费和财产损害的赔偿费用,并向其表示歉意。

二、宋某某接受调解,认可调解结果。

三、本纠纷一次性解决,无其他异议。

【案例点评】

远亲不如近邻,远水难解近渴。从古至今,中国都秉持着以和为贵的理念。邻里之间怎会有深仇大恨,不过是隔夜仇,转眼就可以忘怀。整天低头不见抬头见,可见拥有一个相处融洽的好邻居是非常重要的。和睦的邻里关系不仅有益于促进彼此的身心健康,还有助于增强小区居民的安全感和归属感,提高社会信任度,对构建和谐社会具有重要意义。

邻里关系虽然比不上自己与家人、亲戚的血缘关系,但因共同居住于一个地域彼此容易产生亲情、友情,同时也容易发生摩擦。因此,邻里之间以礼相待显得尤为必要。好的邻里关系对家庭的影响很大,会带来彼此安定、和谐的生存空间和环境。

本案中的申请人从“和为贵”的角度出发,答应了被申请人的赔偿金额,虽离原本心理预期差了很多,但最终退让一步。因本案被申请人是社区矫正对象,能这样稍微圆满的解决此次纠纷已属不易。调解员及律师所发挥的作用在本案中体现得淋漓尽致,努力促使大家都积极的往前跨出一步,妥善沟通解决。这是街道调委会配合居委调委会以及在多元化解矛盾纠纷机制的大背景下成功调解的典型案例之一。



冯某某与张某某邻里纠纷调解案

新泾镇人民调解委员会 陆晓静

【案情简介】

冯某某回家途经张某某家门口时(当时张某某本人不在家中),被其饲养的一条宠物狗咬伤。当时邻居王某某路过,立即将受伤的冯某某送到附近的社区医院进行临时包扎,同时电话向公安派出所报警,并电话告知冯某某的儿子吴某某和宠物狗主人张某某。吴某某和张某某同时赶到社区医院,将冯某某送到某医院注射了狂犬疫苗,进行了消炎治疗。当天的所有费用均由张某某支付。

在后续治疗(后续治疗均在某医院进行)期间,张某某经常去看望冯某某。经过近半个月的治疗,冯某某已基本康复,而此时冯某某已花去后续医疗费近千元。为赔偿一事,吴某某数次到张某某家协商,张某某始终只认可受伤当天的费用并称已全部支付,其它的不予认可。吴某某找到居委,请居委调委会出面协调数次,均无果。于是,吴某某来到人民调解委员会申请调解。

【调解经过】

接到吴某某的调解申请后,调解员向吴某某了解了案情发生的具体经过,听取了吴某某提出的医药费、交通费、营养费、误工费以及精神抚慰金等共计一万三千八百余元的赔偿要求,并安排民警做了详细的记录。接着又向新泾派出所、冯某某所在居委会和医院进行了认真核实,并查阅了冯某某在社区医院和某医院的相关资料以及公安干警调查时拍摄的照片材料。

接着,调解员通知张某某到司法所,询问了纠纷的一些细节。从张某某陈述的情况来看,双方对事实的描述无太大的出入。张某某认为当时她本人和丈夫都不在家,自己的狗咬伤了冯某某,她已支付了当天的交通费和狂犬疫苗费用共计四百余元,还有后来去看望冯某某时

也买了不少水果和营养品等等，认为自己已经尽到了责任。至于吴某某提出的赔偿款项，特别是精神抚慰金的要求，自己不予认可。调解员首先肯定了在这件事中，张某某的态度。但调解员同时指出：这是一起民事侵权纠纷，事实部分已由公安派出所调查清楚。本案对冯某某的伤害确实不小，按照《民法典》侵权责任编的规定，作为宠物狗饲养人的张某某理应承担相应的侵权责任，依法给予适当的赔偿。在调解员的耐心劝说下，张某某答应回家与家人商量后再定。调解员还将《民法典》和文明养宠的相关文本赠送张某某，要她回家后与家人一道认真翻阅学习领会，正确对待，依法赔偿，调解员将择日进行再次调解。

过了几天，吴某某来到司法所询问调解进展情况，调解员建议对冯某某的伤势进行司法鉴定，以确定伤残级别，否则她所提出的精神抚慰金标准亦无法确定。因进行司法鉴定需要一定的费用，吴某某表示考虑后再做决定。当晚，吴某某电话答复调解员：不做司法鉴定，放弃先前提出的一万元精神抚慰金的诉求。

此后的数日内，调解员联系张某某及其丈夫，均未得到明确答复。调解员与居委干部一道专程到张某某家进行协调。调解员言明冯某某已放弃精神抚慰金的请求，只要求他们赔偿相关费用共计三千八百元。张某某仍然拒绝，仅仅答应再赔偿几百元营养费，其余不承担，并直言如果冯某某不接受，就终止调解，通过诉讼途径解决。眼看调解即将陷入僵局，调解员也就没再坚持，告诫张某某夫妇“要用合法途径来解决矛盾，不得采用过激方式使矛盾升级”，并电话向吴某某进行了反馈。过了几日，吴某某再次来到调委会，要求继续调解，并答应在张某某所提的赔偿数额的基础上适当提高即可。

【调解结果】

时隔3个月的冷静期，调解员通知张某某到镇调委会，再次向其宣传法律法规，并出示冯某某的伤势照片，辅以社会道德和情感层面的说服教育。终于，张某某答应适当提高赔偿数额。于是调解员立马通知冯某某和吴某某到场，将双方集中进行调解。经过数小时的协商，双方



终于达成一致意见，现场签订并履行了协议。一起饲养动物损害赔偿纠纷，由于调解员的耐心认真调解，就此画上了圆满的句号。

【案例点评】

本案的典型性主要表现在以下几个方面：

（一）案情的普遍性

在本辖区，以前虽也发生过这类案例，但大多数受害人因种种原因不愿意依法提出赔偿诉求，而是仅仅要求动物饲养人赔偿狂犬疫苗费用。这样，虽然未发生明显的纠纷，却也使受害人的合法权益未得到合理主张。本案中的受害人儿子吴某某的依法维权意识较强，才能够按照法定程序申请调解。饲养动物在社区居民中已是十分普遍的现象，饲养动物对人们特别是对未成年人及老年人造成伤害也很常见。尤其在居民区及周边地区，不规范饲养的动物较多，未来的一个时期内，预计此类纠纷还会发生。本案的成功调解，对今后解决此类纠纷具有一定的指导意义。

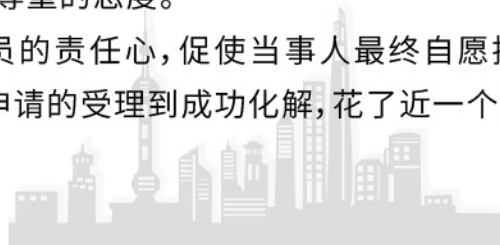
（二）适用法律的广泛性

本案饲养动物损害赔偿的责任认定，依据了《民法典》中饲养动物致人损害的相关规定；在具体标准上，依据了《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见》第74条等等；根据案情及调解工作中所遇到的具体情况，适用了《人民调解法》第3条第3款，即“尊重当事人的权利，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利”等等。

（三）调解方式的灵活性

首先，调解员对当事人，不仅采用了法律法规的宣传和讲解（包括向当事人赠送法律文本），还适度运用了道德层面与情感层面的说服和教育；在语言使用方面，自始至终极少使用批评语言，更多的是使用了协商的语气和尊重的态度。

其次，调解员的责任心，促使当事人最终自愿接受调解，握手言和。本案从调解申请的受理到成功化解，花了近一个月的时间。在张某



某家中遇到当事人不配合调解的情况下，调解员并未感情用事，而是理智地采取了正确的方法，使调解工作得以顺利开展下去，直到成功化解。



徐某某与赵某某、杨某赡养纠纷调解案

新泾镇人民调解委员会 陆晓静

【案情简介】

徐某某今年82岁，共生育一儿一女，老伴、儿子已过世，自己独自居住在动迁分得的小套间里，且身边有23万元动迁款。过完年以后，徐某某感到身体一天不如一天，孤独感与日俱增，虽媳妇杨某与女儿赵某某经常来看望她，但她还是希望住到养老院，为此她多次找到媳妇杨某表达自己的意愿，但杨某还是希望徐某某能居家养老，身体不行，可请钟点工帮忙做家务。可是徐某某不同意，认为请钟点工费用高，且没人做伴，婆媳俩自此经常为此事发生矛盾。徐某某感到十分委屈，于是又找到女儿赵某某诉苦，女儿觉得杨某没有满足母亲的要求，一怒之下把徐某某带到媳妇杨某处讨要说法，双方为此发生纠纷。之后徐某某希望去养老院养老的愿望越来越强烈，最后跑到居委及调委会哭诉，说媳妇、女儿虐待她，要求居委及调委会为她主持公道。

【调解过程】

调委会受理了这起调解申请，在了解情况后，调解员首先劝说徐某某回家，告知其要控制情绪，冷静下来不要急，在双方纠纷没有解决的情况下，先维持原状。其次根据徐某某提供的姓名和地址，找到了其媳妇杨某。据她反映，婆婆年纪渐老后，思想经常摇摆不定，想到什么就要做什么，没有考虑小辈们的难处。最后，在走访其女儿赵某某时得知，徐某某现在所居住的房屋已经过户给他人。在听取她们对徐某某的养老意见时，调解员一一做好笔录。媳妇杨某认为：徐某某最好能居家养老，生活上如果不能完全自理，可请钟点工帮忙做家务烧饭。女儿赵某某则认为：妈妈的房产已过户到侄子的名下，应当由大嫂杨某照顾徐某某。

在接下来的几天，调解员为了配合媳妇杨某及女儿赵某某的时间，

利用晚上及休息日，会同居委调解干部多次上门做杨某和赵某某的工作，告知她们现在养老院开设已经很成熟，很多老年人都选择在养老院生活，那里既能保证老人的生活所需，又能在老人们的互动中，丰富老年人的精神生活，独居的徐某某主动提出想去敬老院，作为子女在条件允许的情况下应当支持老人的意愿，让老人“老有所养”“老有所乐”，是为人子女应尽的义务。从法律规定讲到中国优良传统美德，从身边“家和万事兴”典型进行启发，使她们认识到作为儿媳、女儿照顾好老人，让老人开开心心安度晚年也是一种责任。调解员通过释法说理明辨是非、分清正误、减少误解，打开纠纷双方的“法结”和“心结”，消除积怨，化解矛盾。这起涉老纠纷案中，调解员多次释法说理的辛苦协调下，终于使徐某某一家意见得到了统一，在调解干部的共同努力下得到了圆满的解决。

【调解结果】

在调解员的调解下，婆婆、媳妇、女儿三方终于达成了调解协议：

一、徐某某在入住养老院之前，自愿把其中8万元存款分配给女儿，另外15万元交给媳妇代为保管，防范徐某某将来的突发状况；

二、徐某某同意把现在的居住房屋进行出租，用于养老院的费用支出；

三、杨某、赵某某同意在徐某某的余款用完之后共同承担老人的赡养义务。

这起婆婆、媳妇、女儿三方之间的矛盾纠纷终于彻底得到了解决，消除了老人的后顾之忧。

【调解心得】

调解讲究的是方法和效果，是对调解员工作能力和工作热情的检验。对每一起矛盾纠纷，只有认真做好调解工作，杜绝使用教条和生硬的做法，居民才能拥护、配合和支持。在生活中家庭纠纷往往是由于家庭成员之间的理解和沟通不够，相互之间缺乏谅解礼让，所产生的摩擦。调解纠纷一定要找到纠纷的根源，矛盾的焦点，做到情、理、法和谐



统一。法官判决案件首要依据是法律，但人民调解就远不只用法律，尤其是涉老的家庭纠纷一定要用情感，用当地当时的道德标准，用矛盾双方共同接受的理由才能调和。调解作为一种方便高效、经济实用的纠纷处理方式，在处理家庭关系、邻里矛盾等纠纷中发挥着越来越重要的作用。人民调解委员会分布在城市的大街小巷，贴近百姓的生活；人民调解员是生活在百姓身边的人，他们了解百姓的生活。家庭矛盾、邻里纠纷等大多是琐碎纠纷，不至于发生冲突，更不至于闹上法庭，而人民调解就很快捷方便的满足了百姓的需要，维护了家庭、邻里等关系的和谐稳定，促进了社区的健康与文明，是基层构建和谐社会的重要力量。

调解要合法、合情、合理。赡养老人是我们中华民族的传统美德，也是每个公民应尽的法定义务。根据《中华人民共和国婚姻法》规定“父母对子女有抚养教育的义务，子女对父母有赡养扶助的义务。子女不履行赡养义务时，无劳动能力的或生活困难的父母，有要求子女付给赡养费的权利。”当前，在我们身边不可避免地引发了很多有关赡养老人方面的纠纷。究其原因，主要是一些人法律意识淡薄，在赡养老人方面存在着许多误区，比如说嫁出去的女儿可以不尽赡养义务，不继承财产的子女可以不赡养父母等等。对此，我们作为人民调解员应努力践行自己神圣的工作职责，要当好法律宣传员，努力开展法律知识宣传，使有关赡养的法律规定在居民区能得到普及，使权益受到侵害的老年人能运用法律武器维护自身合法权益，使大家认识到赡养老人是每个公民应尽的义务，是法律规定的责任。



王某与王某甲赡养纠纷调解案

新泾镇林泉居委人民调解委员会 葛金华

【案情简介】

2023年3月某日,某街道管辖的某小区的6楼居民王某致电居委调解委员会求助,说需要调解。调解员了解情况后,原来是王某与王某甲发生了矛盾,起因王某是年龄已过70,身体状况日益变差,最近在外面又因被车碰撞,身体受伤行动不便,生活不能自理,需要王某甲的照顾。王某几次打电话给王某甲,让王某甲来看望,但王某甲电话里答应会来照顾,但人一直迟迟不来。王某身体状况不好,急需要人照顾,若王某甲不愿意抚养,王某若想前去养老院休养,自己的退休工资不能承担因所产生的费用,这就涉及到以房养老,处分房产以获得养老金的补充。目前房产产权人为王某甲,处分房产需要王某甲的同意,王某多次联系无果之后只能求助居委调解员的帮助。

【调解过程】

调解员了解完事情的来龙去脉后,马上致电联系给王某甲,打了几次电话,王某甲都不接听。调解员没有放弃,更换手机、座机等方式多次尝试再次拨通电话,终于与王某甲取得了联系,跟王某甲说了她王某王某的现状,王某甲说会去看望王某,但不想调解。调解员指出目前王某状态很不好,作为子女有赡养老人的法律义务,应当要关心关乎老人的,而且又牵涉到房产处分的事宜,必须要来调解协商。王某甲听了调解员的劝说,答应了调解。此次调解因又牵涉到赡养义务和房屋处分等问题,调解员于是又联系了社区律师顾问,约定了时间,让父女两到居委调解室调解。调解员于调解室中分别与王某和王某甲背靠背沟通了解他们的情况。王某说了自身身体的情况,居委干部们也看到了王某确实是行动不便,生活不能自理,需要有人照顾。王某是再婚的,因在再婚的时候,将房产产权人更换为女儿王某甲的名字,所以现

在身体状况变差后，其再婚的妻子以自己年龄也大了，身体不是很好为由，不肯再照顾搬出了房屋，不住在此套房产中。王某想跟王某甲一起住，让王某甲来照顾。王某甲解释说，自己现患有肺癌，最近又有抑郁症的病症，精神上有较大压力，每月领取2000元的病假工资，自己是由丈夫在照顾，租房居住，没有条件能够一起居住照顾。目前王某甲的身体状况尚且不支持照顾父亲王某，同时也不适合让王某甲的丈夫照顾，所以同住这一方案是不可能的。

调解进入了僵局，调解员和律师再次与王某的沟通解释，告诉了他王某甲的实际情况，和王某甲同住，让王某甲照顾不具备条件的，即使由王某甲提供支付赡养费用也是不够的。王某提出，自己现生活难以自理，急需要人照顾，不能与王某甲同住，可以选择养老院，自己的退休工资不能承担养老院所产生的费用，可以选择以房养老。现因房产产权人是王某甲，那养老院所产生的费用就由王某甲来承担。调解员再次与王某甲沟通，把王某的诉求告知了王某甲，王某甲表示自己的收入低，承担费用确实存在困难。就王某提出的以房养老方案，调解员咨询了律师，子女对父母有法律上的赡养义务，王某甲应当要承担这些费用，最后根据双方的实际情况，王某甲答应在7天内帮王某找好养老院，房屋出租的房费全部用于养老院所产生的费用，王某表示接受。王某甲还说王某住进养老院后，自己会定期去看望王某。此次调解双方都感到满意，王某说没想到居委调解的作用这么大，解决了后顾之忧，能幸福养老，而且缓和了与王某甲之间的关系。调解员感到无比欣慰。王某甲说王某的脾气很倔强，根本不能沟通，此事能这样圆满解决，而且缓和了与王某之间的关系，表示非常感谢，再次对居委调解员在调解中秉持公平、合理、以人为本的原则表示感谢。亦对此次的调解表示满意，对人民调解员的所做工作表示感谢。

【调解结果】

为了满足了老人“老有所养，老有所依”的愿望，在调解员的见证下，各方当事人就上述内容自愿达成一致意见，签订了调解协议，协议



内容如下：

1、王某甲在7天之内为王某安排找寻养老院入住，解决生活问题，费用由王某甲承担。

2、王某搬出房屋入住养老院后，王某甲将某小区601室出租，所获租金用于支付养老院各项费用。

3、王某甲需每个月定期探望王某，从生活上和精神对王某进行关心关爱。

事后，经回访，当事人都对调解结果表示满意，且调解协议内容，已经按照约定实施推进，一场赡养纠纷得到了解决。

【案例点评】

俗话说：清官难断家务事。家庭间发生一些矛盾和纠纷本属正常，关键是如何对待矛盾以及解决问题。“和谐”是现代社会追求的目标，而家庭和谐是社会和谐的重要一环。上述案例中，就王某和王某甲的纠纷，调解员根据实际情况，在调解家庭纠纷时，发挥了主观能动性，不怕麻烦，并花费了时间和精力做双方的工作，不厌其烦的进行调处，得到双方的理解和信任，为调解成功创造了条件。“百善孝为先”，赡养父母是中华民族的传统美德，也是子女应尽的法定义务。我们支持老人要求子女承担赡养义务的诉求，老人日常生活照料和精神慰藉也需要依靠道德、社会进行约束。陪护老人、关爱老人，让老人“老有所依、老有所养”不是一句空话，需要社会、家庭共同承担，而非仅仅是履行法律义务。本案调解员通过协商养老方案、资金支出等积极商讨，制定方案，妥善处理了一起赡养纠纷，为社会营造“尊老敬老”的良好风气，弘扬美德，让老年人享受到更为美满、更为和谐的晚年生活。





长宁人民调解
CHANGNING MEDIATION

