



长宁人民调解  
CHANGNING MEDIATION

# 2025

/ 上半年

调解 期刊



上海市长宁区人民调解协会



# 目录

Contents

1、24长宁区人民调解协会召开第四届会员代表大会	01
25、长宁区司法局、区人民调解协会开展“迎新春送温暖”慰问活动	03
2、赞！长宁这名首席人民调解员提供解纷金钥匙	05
3、实践砺才干：上海政法学院大学生长宁调解实习启航	07
4、评估赋能，提质增效：长宁区人民调解协会开展2024年人民调解服务项目评估	09
5、司法部《人民调解》杂志刊发长宁调解协会工作经验	11
6、长宁区深化“三所联动”机制工作推进会举行	13
7、长宁区建立“三所联动”解纷专家库，发布首批专家名单	15
8、上海市长宁区全面依法治区工作简报	17
9、喜报！这36名公安民警、人民调解员、律师获评长宁区“三所联动”	
10、工作成绩突出的个人	21
祝贺！长宁的她荣获市级先进！	23
11、滕略菊：当好让群众信任的“和事佬”	26
12、党旗引领践初心 长宁解纷“一件事”架起党群连心桥	28
13、联建赋能 沟通增效：地铁2号线与长宁区人民调解协会党支部联合开展专题培训活动	31
14、从大学课堂到调解一线 上政学子在长宁调解平台的实习感悟	33
15、长宁区司法局专报	36
16、充电蓄能   2025年长宁区人民调解员、法治带头人、法律明白人业务培训成功举办	39
17、追寻建党初心，感悟光辉党史——长宁区人民调解协会党支部参观中共一大会址	42
18、聚焦多元共治，赋能调解创新——长宁区人民调解协会应邀参加第十三届	
19、全国调解理论与实务研讨会	44

## “三所联动”案例

20、航空服务困局巧化解 瘫痪旅客云端维权终落地	47
21、楼道改造老人滑倒多处骨折如何维权？启动“三所联动”机制助力圆满化解纠纷	49
22、七旬老人为老母亲赡养费引发纠纷“三所联动”温情调解弥合亲情裂痕	51
23、调解室里的年味“三所”暖风吹散冬日积怨	53

24、烟火气里守安心 “三所”护航团圆年	55
25、12名老员工的劳资诉求 80万赔偿这样达成	57

### 商事调解案例

26、178元会员60元贱卖！调解助力网易云音乐维权	59
27、从20000到1200巧解“地毯抄袭”风波	61
28、服装图案遭侵权！调解溯源破僵局	63
29、身份证借人开网店售假！调解“破局”借名开店危机	65
30、守护原创者权益！调解让盗版商家认责赔偿	68
31、童话书遭盗版翻印 调解破译版权困局	71

### 检调对接案例

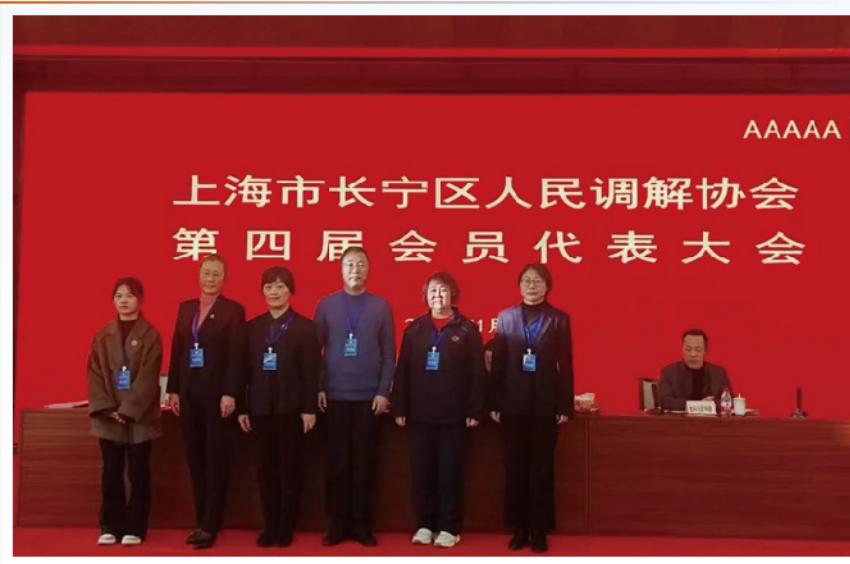
32、从艰辛维权到开心过年 “检调对接”破解十一年维权困局	73
33、15岁学生网购手机被骗3099元！ “检调对接”巧解诈骗困局	75

## 长宁区人民调解协会召开第四届会员代表大会

2025年1月16日下午,长宁区人民调解协会召开第四届会员代表大会,圆满完成换届选举工作。



会议听取和审议第三届理事会工作报告、财务执行情况报告、新修订的《上海市长宁区人民调解协会章程》和《上海市长宁区人民调解协会会费管理制度》(草案),并选举产生区人民调解协会第四届理事会、监事会,推选会长、副会长、秘书长、监事长。



经过10年的规范化建设,早在2021年,区人民调解协会就被评定为5A级社会组织,成为全市唯一一家5A级调解类社会组织。

据介绍,目前,区人民调解协会下属共有220个调解组织,其中,商事调解组织4家,区专业性、行业性调解组织14家,街镇调解组织13家,居委调解组织189家;调解员有近1000人,其中,国家级、市级、区级优秀调解员占调解员总数的20%。

不仅如此,2021年至2024年,区人民调解协会下属各级各类调解组织的调解成功率达90.9%,充分发挥出人民调解维护社会稳定的第一道防线的作用。

如今,人民调解工作已成为我国矛盾纠纷多元化解机制中的重要一环,是我国基层社会治理中不可或缺的重要组成部分。针对当前矛盾纠纷跨界性、关联性、复杂性增强的实际情况,区人民调解协会需要积极统筹各类调解资源,在充分发挥各类调解手段优势的基础上,深化推广“三所联动3+N”工作机制,不断增强整体解纷合力;在商事调解领域赋能商事调解组织专业化、品牌化发展,打造符合长宁区域经济需要和高质量发展要求的特色品牌。

人民调解是大调解体系的基石。随着换届选举工作的完成,新一届区人民调解协会将坚持和发展新时代“枫桥经验”,立足人民调解工作在基层治理中的新职责新使命,促进矛盾纠纷源头化治理。同时,区人民调解协会也将继续发挥广泛的群众性、便民的灵活性、平安建设的基础性作用,在更高层次、更广领域发挥好调解工作的基础性作用,为维护社会和谐稳定、推进依法治区建设作出新的更大贡献。



市司法局相关处室、区司法局和区社会组织管理局领导出席会议。区人民调解协会会员代表约160人参加会议。

## 长宁区司法局、区人民调解协会 开展“迎新春送温暖”慰问活动



瑟瑟冬日、暖暖温情，新春佳节临近，长宁区司法局和区人民调解协会开展2025年“迎新春送温暖”活动，慰问基层人民调解员。

1月21日，区司法局促进法治科和区人民调解协会领导班子一行先后走访慰问十个街镇司法所的基层人民调解员和区医调委、联调委、非诉中心等专业调解平台的调解员，送上新春祝福，对大家在过去的一年中维护社会稳定、化解矛盾所作出的工作表示肯定和感谢，希望大家新的一年中再接再厉，充分发挥好人民调解维护社会和谐稳定基础性作用，为长宁经济发展和平安稳定贡献力量。



调解员们感谢区司法局和区人民调解协会的关怀,表示新的一年将继续“用心用情用力”解决好每一起纠纷,切实提高人民群众的安全感、获得感、幸福感,为“平安长宁”建设贡献自己的力量。

1月22日,区司法局、区人民调解协会负责人走访慰问长宁区“终身首席人民调解员”李琴阿姨,送上新春问候和祝福,对李琴阿姨为人民调解事业作出的贡献表示由衷的感谢。2003年,以“李琴”命名的人民调解工作室,是全国首个街镇层面的以个人名字命名的专业化人民调解组织,开启了人民调解专业化、职业化和社会化的探索之路。



涓涓细语、暖暖温情,长宁区司法局和区人民调解协会坚持多年的“迎新春送温暖”活动做到了对基层人民调解员思想上关心、生活上照顾、精神上关怀,切实把对调解员的关怀落到实处、细处,不断增强基层调解员的凝聚力和向心力,在新时代为建设平安长宁继续发挥人民调解独特作用奠定坚实基础。

“赞！”



## 长宁这名首席人民调解员提供解纷金钥匙

近日，上海电视台新闻综合频道的《新闻坊》“民生一网通”节目聚焦“上海九旬老人昼夜喇叭求关注的噪音扰民”事件。长宁的这位上海市首席人民调解员马路娣提供破解纠纷的金钥匙。

调解员马路娣从事人民调解工作已近二十年，是上海市首席人民调解员。她曾获评全国人民调解能手、市“三八红旗手”、市劳动模范等荣誉。她对物业邻里、财产继承、婚姻家庭等矛盾纠纷的调处具有非常丰富的经验，是地地道道的调解“老法师”。



据了解，这个噪音的来源，是位96岁老人，其有三个儿子。2024年10月，长期独居的老人找到居委会，希望能帮助解决其与三个儿子之间的财产纠纷，但三个儿子电话都无法接通，因此老人采用了一种不理智的方式——持续两个多月在阳台用喇叭循环播放自己的诉求，甚至半夜还用喇叭表达诉求，严重影响小区安宁。



节目组电话连线马路娣老师,马老师表示,老人采取的方式是不可取的。这不是单纯的噪音问题,而是家庭纽带断裂引发的社会问题。老人的孤独感,缺乏安全感,这使得他走向了极端。虽然社区志愿者等周围人已经做了不少工作,但老人最渴望的还是亲情。马老师一语指出了解决问题的关键,为之后的调解指明了方向。



目前,老人态度已经转变,大儿子夫妇带着降压药上门照料,并解决老人的一日三餐。小儿子承诺每月探望老人。随着亲情回暖,老人再也没有用喇叭叫喊,邻居们终于睡上了好觉!

从刺耳噪音到温馨日常,这起纠纷的化解印证了基层治理的真谛:法在前、理跟上,既要坚守法律底线,也需呵护人性温度。当调解员摘下"纠纷终结者"的标签,转作"亲情修复师"时,那些看似无解的困局,往往就在情理法的交融中迎刃而解。

## 实践砺才干：

# 上海政法学院大学生长宁调解实习启航

为进一步加强调解人才队伍建设,推动调解工作的专业化、规范化发展,2月24日,在长宁区非诉讼争议解决中心举行上海政法学院大学生毕业实习见面会,这标志着2025年上海政法学院与长宁区司法局合作开展大学生毕业实习项目正式启动。

### 深化合作, 明确要求, 助力实习成长

根据长宁区司法局与上海政法学院签署的战略合作协议,区司法局安排7名大学生分别到区医调委、非诉中心、区法院诉调中心、互联网平台知识产权纠纷调处中心等专业平台开展为期两个月的毕业实习。

区司法局对大学生的到来表示欢迎,并介绍了长宁人民调解的基本情况,明确了实习期间具体要求、学习重点和注意事项。随后,大学生们介绍了各自的学习专业背景、实习期望以及感兴趣的调解领域。



### 入职培训, 夯实基础, 开启实习新征程

为确保大学生能够更好的完成毕业实习,达到实习的要求。区司法局特意组织培训,结合调解工作的理论和技巧以及具体案例,讲解了如何准确把握矛盾纠纷的争议焦点开展调处,使学生们对调解工作有了更加全面、深入的理解,为即将开始的毕业实习奠定了坚实的基础。



今年,长宁区司法局与上海政法学院将继续深化合作,持续打造“调解理论与实务研究基地”和“大学生实践基地”的合作品牌,共同培养更多“专业化”、“实战型”的高素质队伍,为长宁调解力量提供法治人才保障。

## ■ 评估赋能，提质增效：长宁区人民调解协会开展2024年人民调解服务项目评估

2025年3月13日，长宁区人民调解协会接受上海市申杰社会组织培育评估中心对协会承接的2024年区司法局人民调解服务项目的评估。区司法局相关科室、区人民调解协会班子成员以及专业平台负责人参加。



上海申杰社会组织培育评估中心组成专家组，对项目完成情况进行全面评估。专家组首先明确了评估标准与流程，强调“资料核查+现场质询+财务审计”三位一体的评估机制。随后专家组听取协会的项目自评汇报，由协会和专业平台负责人从项目整体开展情况以及医患、行政复议、信访等纠纷案件调解工作进行汇报，重点介绍了项目实施过程中的成效、亮点和创新措施。项目专家认真听取汇报，仔细查阅项目资料，并就项目开展的相关情况进行提问。财务专家查看项目总帐及明细帐，从预算收支、往来款项、内部控制等方面，检查了项目资金专款专用使用情况与预算执行情况，并抽查了相关会计凭证、台账。



经过对项目整体情况的严格考核与综合评议，专家组肯定了人民调解服务项目所取得的成绩，并针对项目实施过程中的问题提出了整改建议。专家组一致认为，该项目整体运行达到预期目标，社会效益显著，并对项目成效给予了高度评价。

今年，长宁区司法局将进一步赋能社会组织规范化建设，继续发挥长宁区人民调解协会的平台枢纽作用，进一步调动人民调解、商事调解等非诉讼解纷资源和力量，在更高层次、更广领域加强调解工作，为维护区域社会稳定作出新的贡献。

## 司法部《人民调解》杂志刊发长宁调解协会工作经验

近日,由长宁区人民调解协会撰写的《加强协会规范化建设 推动调解高质量发展》一文,发表于中华人民共和国司法部主管的《人民调解》杂志(2025年第3期)。



自2011年成立以来,上海市长宁区人民调解协会在区司法局的指导下,始终坚持以人民为中心的发展理念,深耕矛盾纠纷多元化解机制建设,推动调解工作专业化、规范化、社会化发展。2021年,协会获评“5A级社会组织”,彰显其在推动人民调解高质量发展中的重要作用。

## 一、强化协会建设,提升整体效能

协会坚持“党建先行”,于2021年7月成立党支部,严格落实“三会一课”制度,常态化开展专题学习与志愿服务活动。通过“三八”妇女节普法宣传、“3·15”消费者权益保护等活动,党员调解员深入社区传递法治温度。同时,协会注重规范化建设,制定重大事项报告、档案管理等40余项制度,以民主议事确保科学透明。

此外,协会持续优化调解人才结构,通过“老中青”传帮带”模式、分层分类培训及与上海政法学院的战略合作,打造“调解理论与实务新实践”平台,培育兼具法律素养与实践能力的专业队伍,为基层稳定注入强劲动能。

## 二、统筹调解资源,做深行专调解

**医疗纠纷创新:**协会积极应对新时代医疗纠纷化解的新情况新要求,推动成立长宁区医患纠纷人民调解委员会,为妥善解决医疗纠纷提供了新平台。协会联动卫健委、医保局等建立“5+1”医调机制,2024年成功调解纠纷475件,赔付金额超1800万元。

**家事调解化解:**协会连续四年承接市妇联项目,以办理区法院委托的诉中复杂家事案件为主,区、街(镇)两级妇联移送以及长宁区婚调委直接受理的婚姻家庭纠纷为辅的项目运作方式,化解复杂家事案件,于2023年获评“上海市妇女权益保障先进集体”。

**商事调解突破:**协会先后指导成立4家具有法律专业背景的商事纠纷调解组织,以低成本、灵活便捷的调解方式预防和化解商事纠纷,形成“业务主管部门指导、人民调解协会监管、专业调解组织调处”运作模式,2024年知识产权纠纷调解成功4486件,成功率96.02%,助力优化法治化营商环境。

## 三、探索多元共治,促进联动解纷

协会深化“1+2+3+X”区域化调解体系,以非诉讼争议解决中心为枢纽,联动诉调、访调、行调等多元力量,实现矛盾化解“系统化、联动化、实效化”。2024年,通过智慧调解平台在线处理诉调对接案件1384件,成功率89.8%;联合公安、复议局探索行政争议调解,化解复议前置案件1214件;与检察机关协作,推动重大民事监督案件息诉罢访,彰显多元共治效能。

长宁区人民调解协会将始终以党建引领为旗帜,以专业能力为支撑,以协同共治为路径,持续探索新时代“枫桥经验”的长宁实践,在更高层次、更广领域加强调解工作,为维护长宁平安稳定、推进依法治区建设作出新的更大贡献。

## 长宁区深化“三所联动”机制工作推进会举行

2025年3月26日,2025年长宁区深化“三所联动”机制工作推进会举行。区委常委、政法委书记李震出席会议并讲话,副区长、区公安分局局长陈琦通报表扬2024年长宁区“三所联动”工作成绩突出的个人。



去年,长宁区在多元矛盾纠纷化解机制建设上取得了积极成效。各单位各部门主动对标市委、市政府部署要求,共同推动“三所联动”工作触角向各类矛盾纠纷易发部位延伸,实现从“解剖一个问题”到“解决一类问题”迈进,守住了社会稳定的第一道防线。



会议指出,要筑牢思想根基,在政治站位上再提升。切实从坚持和发展新时代“枫桥经验”的高度来把握“三所联动”机制的重要性;积极创新基层治理体制机制和手段方法;把参与“三所联动”作为践行群众路线的有力抓手,更好为人民群众排忧解难。要夯实专业支撑,在基层治理上出实招。强化综治中心“主阵地”作用,做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决;激活3+N“联动网”运转,推动专业领域排查化解落地落实;用好智慧调解“数字化”引擎,有效发挥科技赋能作用。要凝聚各方力量,在“三所联动3+N”机制上见实效。提升“三所联动”专业领域能力,推动更多法治力量和社会力量向引导和疏导端用力;加强工作体系保障支持,建立健全绩效考核机制,规范从纠纷受理到流转的全过程;强化先进典型引领,挖掘、选树一批矛盾纠纷化解能力强、群众认可度高的先进典型。





为了更好地发挥“三所联动3+N”中不同部门的专业优势,推动矛盾解纷由“终端化解”转向“源头预防”,今年,区卫健委、区人社局、区体育局、区总工会、区妇联5个职能部门和区众扶协会、止争调解事务所、尚宁调解中心、和讼调解中心、无诉调解中心5个社会组织也加入“三所联动3+N”工作机制,并签署合作框架协议。

今后,长宁区将进一步凝聚力量,推动邻里、物业、婚姻家庭等解纷合力,向劳动争议、消费争议、知识产权纠纷等新兴领域延伸,不断扩大“三所联动”解纷覆盖面,形成有效联动的良好工作格局。



会上,还发布了长宁区首批“三所联动”解纷专家库名单。来自政府部门、司法机关以及调解组织、律所、高校等领域的专家将为“三所联动”工作提供更加多元、专业、高效的服务保障。推出了长宁区“三所联动”十大典型案例,总结提炼“三所联动”“法、理、情”融合的工作经验,展现了高效解纷的长宁优势。



区公安分局、区司法局通报各自领域2024年“三所联动”工作情况;荣获先进的民警、律师、调解员代表接受表彰;周家桥派出所、华阳路街道司法所、上海瑞富律师事务所就“三所联动”机制在基层治理中的生动实践分别作交流发言。

## 长宁区建立“三所联动”解纷专家库，发布首批专家名单

为深入贯彻落实习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要指示精神，长宁区于3月26日召开深化“三所联动”机制工作推进会，会上发布首批“三所联动”解纷专家库名单。

- 长宁区劳动仲裁院一庭庭长，市劳动仲裁专家 华婷
- 长宁区卫健委办公室信访负责人 严碧瑜
- 上海市金牌劳动关系协调员 刘满春
- 上海市白玉兰开心家园家庭服务社社长 赵红娣
- 长宁区人民法院民庭庭长 陈宇琦
- 长宁区人民法院民庭副庭长 吴寅星
  
- 全国调解专家、上海市首席人民调解员 陈凤英
- 长宁区人民调解协会会长、上海市首席人民调解员 叶晓红
- 长宁区人民调解协会副会长、上海市首席人民调解员 滕略菊
- 长宁区联调委驻第一中级人民法院调解工作室负责人  
上海市首席人民调解员 钱秀珍
  
- 北新泾街道调委会主任、全国人民调解能手、上海市首席人民调解员 马路娣
  
- 上海严嫣律师事务所主任 长宁区人大代表 严嫣
- 上海瑞富律师事务所主任 长宁区人大代表 邵建波
- 上海润申律师事务所主任 石彬
  
- 华东政法大学教授，婚姻家庭法律专家 许莉
- 上海政法学院教授，调解学院院长 侯怀霞

## 构建复合型解纷团队

首批解纷专家库从政府部门、司法机关、调解组织、律所和高校等多领域,精选16位权威专家入库。入库专家不仅具有深厚的法学理论功底、丰富的矛盾调处经验,还在金融、消费、劳动关系等细分领域各有所长,形成“法学理论+实务经验+行业专长”的复合型专家团队,为长宁持续深化多元解纷提供全方位专业支撑。

## 打造协同化解纷体系

本次解纷专家库发布,是长宁完善“三所联动3+N”机制的新探索,逐步健全以公安派出所、司法所、律所为核心,职能部门协同参与,专业团队有力支撑的多元共治解纷网络。下一步,专家库将深度融入“3+N”体系,全流程跟进重点矛盾纠纷调处,通过提供专业解决方案,提炼标准处理范式,进一步推动“解剖一个问题”迈向“解决一类问题”。

## 提升法治化解纷效能

在全面深化改革的背景下,市场活力持续释放,商事纠纷愈发多元复杂,针对预付式消费、金融借贷、新业态用工等商事领域矛盾新焦点,长宁将发挥专家库的丰富资源优势,积极探索“专家会诊”“专项指导”“案例评估”等创新机制,着力推动“三所联动”从“经验主导”向“专业驱动”转变,积极营造更加公平、透明、可预期的法治化营商环境。

望进一步发挥“三所联动”机制机制作用。

最大限度地发挥矛盾纠纷化解机制作用。

内部资料

注意保存

3月 2025.4.6

## 上海市长宁区全面依法治区工作

# 简报

2025年第1期（总第49期）

中共上海市长宁区委全面依法治区委员会办公室编

2025年3月31日

### 长宁区“三链协同”推动“三所联动”机制全面升级

坚持和发展新时代“枫桥经验”，长宁区不断丰富拓展“三所联动”机制内涵外延，在突破创新中实现调解工作高质量发展，2024年共调处矛盾纠纷30737起，成功化解30672起，化解率99.79%，重大敏感案件、命案、重大交通亡人事故、火灾亡人事故、重大网络负面舆情“五个零发生”。3月26日，2025年长宁区深化“三所联动”机制工作推进会举行，区委常委、政法委

书记李震，副区长、区公安分局局长陈琦出席会议。会上，通报全区2024年“三所联动”工作情况、发布典型案例、进行经验分享、表扬先进，签订新一轮“三所联动3+N”合作框架协议，发布解纷专家库首批名单，为推动长宁多元矛盾纠纷治理迈上新台阶夯实基础。

一是加快扩链，构建“3+N”多元解纷体系。健全“3+N”立体组织架构，在原有的“三所联动”工作机制基础上，引入更多专业力量和社会资源，健全以公安派出所、司法所、律所为核心，区相关职能部门协同参与、专业团队有力支撑的“3+N”多元共治解纷网络。目前，全区已建成14个公安派出所“三所联动”纠纷调解室、10个街镇公共法律服务工作站和189个居委公共法律服务工作室，覆盖209名调解员和109名律师。不断拓展“N”的外延，新增区卫健委、区人社局、区体育局、区总工会、区妇联五个职能部门以及区众扶协会、止争调解事务所、尚宁调解中心、和讼调解中心、无诉调解中心五家社会组织加入，推动邻里、物业、婚姻家庭等解纷合力进一步向劳动争议、消费争议、知识产权纠纷等领域延伸，不断扩大“三所联动”解纷覆盖面，形成有效联动的良好工作格局。

二是赋能强链，提升纠纷化解专业领域能力。推动跨部门协同和专业力量融合，新建“三所联动”解纷专家库，发布首批专家名单，吸纳来自政府部门、司法机关以及高校、律所、调解组织的首批16名专家资源加入，形成“法学理论+实务经验+行业

专长”的复合型专家团队，为长宁持续深化多元解纷提供全方位专业支撑。强化商事领域专业调解，聚焦预付式消费、金融借贷、新业态用工等商事领域矛盾新焦点，发挥专家库资源优势，联动区市场监管局、消保委等部门组建顾问团队，提供精准解决方案。定期组织法律讲座和调解技巧工作培训，提高队伍专业素养。

三是紧密合链，推动矛盾纠纷全链条解决。工作闭环强执行，持续规范源头防控、排查梳理、应急处置的全流程闭环管理工作流程，区司法局、区公安分局通过汇编工作制度、制定调解员和律师工作规范、制定工作手册、建立名册库、撰写分享调解案例、召开会商例会等十项举措，推动矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。数字赋能强响应，推出解纷码，线上线下双轨并行，拓宽当事人申请渠道，方便市民群众。主动对接市里“三所联动”纠纷调解室接入线上智慧调解平台工作试点，推动各街镇司法所、居委通过张贴操作流程图和解纷申请码，做到宣传全覆盖，有效发挥科技赋能作用，更好服务群众。品牌示范强引领，广泛开展优秀案例总结，宣传新举措新成效，推出长宁区“三所联动”十大典型案例，总结提炼“法、理、情”融合的工作经验，打响长宁特色品牌。

下一步，长宁区将进一步凝聚力量，持续推进长宁“三所联动”工作的新领域、新模式，以更高质量的多元解纷实践助力平安长宁建设。

(本页无正文)

---

报：区委全面依法治区委员会主任、副主任、委员，区委全面依法治区委员会办公室主任、副主任和其他组成人员，  
上海市委依法治市办

---

# 喜报！这36名公安民警、人民调解员、律师获评长宁区“三所联动”工作成绩突出的个人

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，充分发挥典型引领作用，推动“三所联动”走深走实，3月26日长宁区召开深化“三所联动”机制工作推进会，通报表扬了2024年长宁区“三所联动”工作成绩突出的个人。

汤镐成 新华路派出所

吴晓晨 江苏路派出所

孙淳 华阳路派出所

徐国光 周家桥派出所

孙礼钢 天山路派出所

吴哲昊 仙霞路派出所

谢文轩 虹桥路派出所

顾奈斯 程家桥派出所

张俊 北新泾派出所

黄璐秋 新泾派出所

袁骏涛 新虹桥治安派出所

倪星皓 临空经济园区治安派出所

陈庆 新华路街道人民调解委员会

顾芳婷 华阳路街道陶家宅居委人民调解委员会

李德梅 江苏路街道人民调解委员会

李蓉贞 周家桥街道人民调解委员会

孙姝凌 天山路街道人民调解委员会

陈超 仙霞新村街道虹仙居委人民调解委员会

江文婷 虹桥街道人民调解委员会

金梦卿 虹桥街道人民调解委员会

王芹 程家桥街道人民调解委员会

马路娣 北新泾街道人民调解委员会

陆晓静 新泾镇人民调解委员会

冯晓雯 新泾镇人民调解委员会

李莉萍	上海凯茂律师事务所
陆相忠	上海市华天成律师事务所
钟 俊	上海创同律师事务所
周士超	上海市新华律师事务所
邵建波	上海瑞富律师事务所
段崇雯	上海瑞富律师事务所
杨焱妮	上海瑞富律师事务所
洪稀涛	上海市君悦律师事务所
曾 珍	上海康明律师事务所
石 彬	上海润申律师事务所
方煜村	上海久事律师事务所
曾 嶙	上海森岳律师事务所

长宁区将坚持对标先进,推动人民调解队伍能级整体提升,以更优法治方式破题治理难题,以更强专业力量化解矛盾纠纷,以更高调解实效夯实平安根基,为法治长宁高质量发展贡献更大力量。

# 祝贺！长宁的她荣获市级先进！

由多元力量参与的“三所联动”工作为社区和谐稳定注入更多法治“因子”，其中，律师的专业优势得以充分展示，引导各方最大限度地运用法治思维解决问题。日前，上海瑞富律师事务所律师杨焱妮凭借扎实过硬的专业能力和敢于担当的职业精神荣获“上海市‘三所联动’工作成绩突出个人”。

由多元力量参与的“三所联动”工作为社区和谐稳定注入更多法治“因子”，其中，律师的专业优势得以充分展示，引导各方最大限度地运用法治思维解决问题。日前，上海瑞富律师事务所律师杨焱妮凭借扎实过硬的专业能力和敢于担当的职业精神荣获“上海市‘三所联动’工作成绩突出个人”。



“三所联动”工作全面推进只有一年多的时间,但是,杨焱妮参与纠纷调解、法律援助的案子可不少,仅去年就参与程家桥街道、北新泾街道、新泾镇及机场地区(虹桥)的矛盾纠纷化解工作,且这40多起案件都是“疑难杂症”。

从日常实践来看,“三所联动”工作能够充分发挥出依法、就地、高效的机制优势,将矛盾纠纷发现在早、化解在小。杨焱妮表示,其实,每一次启动“三所联动”机制,往往意味着案件的棘手、复杂,想要圆满解决并非易事。

医患纠纷时有发生,前因后果梳理起来费时费力。从一开始接受案件,杨焱妮会把律师的专业性放在首位,分析案情时注重做好记录,在复杂、琐碎的纠纷中帮助当事人迅速把握问题核心,并提出专业、合理的法律意见和解决方案,引导群众依法维权、理性表达诉求。

此前,在处理一起医患纠纷时,杨焱妮遇到了一位情绪激动的患者。原来,虽经多番协调,该案件迟迟未能得到解决,患者持续通过自媒体发布负面消息并多次做出过激之举。对此,杨焱妮耐心细致地与其沟通,用“法、理、情”兼顾的方式表达意见,全面考虑地提出解决方式,很快便得到了当事人的认可。于是,杨焱妮趁热打铁,运用专业知识和精准判断,为患者提供了及时、有效的法律帮助,这起错综复杂的案件顺利化解。

杨焱妮表示,“三所联动”的调解过程,民警、人民调解员和律师之间要紧密配合,共同研究案情、制定策略,才能有效提升矛盾纠纷化解的效率与效果。

一次次参与“三所联动”工作,让越来越多的人认识了杨焱妮,尤其是,对她高度的责任感、无私的奉献精神和勤勉尽职的专业态度十分认可。



杨焱妮坦言,于律师而言,业务能力的培养需要从扎实地办好每一起案件着手。熟悉她的长宁居民都知道,杨焱妮还是一名法律援助律师,她过硬的业务水平也是从每年几十起法律援助案件磨练出来的。

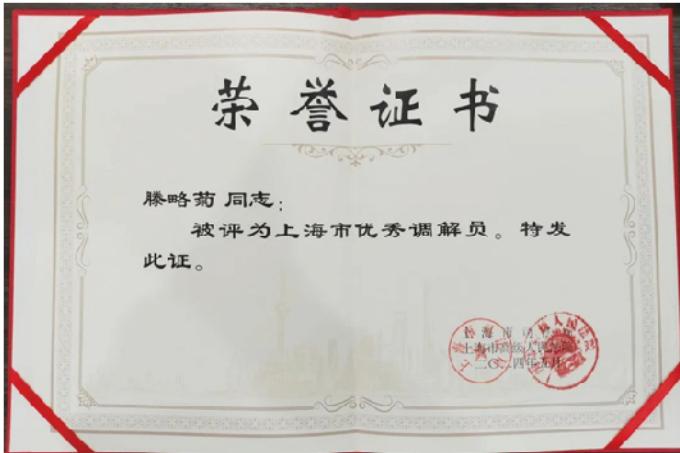
原来,自2019年进入上海瑞富律师事务所,杨焱妮就开始跟着“师父”李征连律师参与办理法律援助案件。她介绍,对于青年律师的成长,办理法律援助案件是一个良好的开端。由于法律援助案件的办案质量要求很高,无论是阅卷笔录还是结案报告,都需要律师事无巨细地记录和总结提炼,与形形色色当事人的沟通相处也需要一定的技巧,办理好法律援助案件,十分考验律师的耐心、细心与用心。

同时,杨焱妮还担任着街道的法律顾问,除了日常工作,她忙碌的身影也时常出现在社区、学校。她表示,作为全国公共法律服务先进集体,上海瑞富律师事务所积极承担社会责任,参与公共法律服务体系建设和公益法律服务,而她也是长宁公共法律服务发展和创新的参与者、见证者。

“不论是参与‘三所联动’工作还是法律援助工作,都需要年轻律师具有甘于奉献的工作态度和精神,不断提升扎实的理论功底和法学专业素养。”杨焱妮表示,在职场绽放芳华、用真情回馈社会,她在用实际行动回答“如何做好一名新时代党员律师和法律人”这一问题。

## 滕略菊：当好让群众信任的“和事佬”

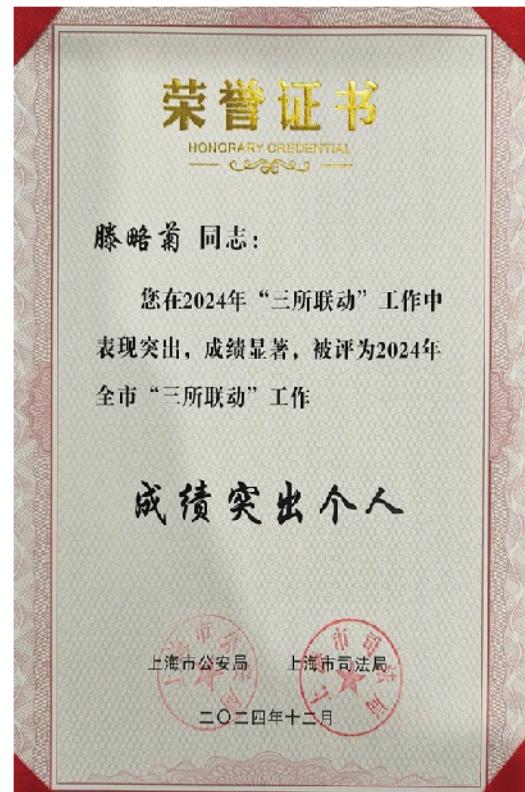
在长宁区调解员队伍中，滕略菊早已收获了知名度和影响力，她既是上海市首席（一级）人民调解员，是行业内公认的能手，更是居民遇到困难时想到的第一人。2024年5月，滕略菊喜获了“上海市优秀人民调解员”；今年3月，她又荣获“2024年上海市‘三所联动’工作成绩突出个人”。



“一般来说，居民主动‘找上门’的调解案件，往往错综复杂，即便面对面沟通，也是公说公有理、婆说婆有理，因此，人民调解员需要带着责任心、公正心，耐心、细心地开展工作。”滕略菊快人快语，洒脱的性格促使她常以“单刀直入”的方式调解矛盾纠纷，不拖泥带水。

既要做到爽气，又要讲究方式，面对不同类型的纠纷，滕略菊会及时调整思路、更换调解方法，对当事人以诚相待，站在当事人的角度为他们着想，做到对症下药。前段时间，一位高龄老人在出入小区时，不慎被车辆进出道闸栏杆门碰倒摔伤。当时，老人家属希望能够获得相应的赔偿，遂找到了滕略菊。

为了还原事情原委，滕略菊多次走访事发小区、探清缘由，为多方搭建沟通平台打下坚实基础。经过一个多月的数轮调解，双方都认识到自己的错误，愿意共同承担事故的责任并达成和解。没想到，调解结束后，老人家属制作了一面锦旗找到了滕略菊表达谢意。





面对这一份份荣誉和赞美,滕略菊总是淡然处之。她说,自己非常热爱人民调解工作,为居民解决急难愁盼问题,提高居民的获得感、幸福感和安全感,让她很有成就感。

每天奔走在天山辖区的大街小巷和各大商圈,调处大大小小的矛盾纠纷,滕略菊忙碌且收获着。

如今,滕略菊还担任着“蓝风铃”护老服务站法律服务队队长,为辖区老人默默奉献,提供力所能及的法律服务。她说,人民调解员就像“和事佬”,也是社区和谐的关键“因子”,找准调解纠纷的切入点,依法依规开展调解,大事化小,才能筑牢社区安全稳定的“第一道屏障”。

据了解,近年来,滕略菊所在的天山社区和健调解中心已参与调处多起群体性矛盾纠纷、数百起相邻纠纷,调解成功的案件总数在全区遥遥领先。

深耕矛盾纠纷化解领域近20载,滕略菊放弃了很多休息时间,即便是周末,只要居民有需要,她都会主动上门调解,她兢兢业业的工作态度也感动了不少调解对象。



“需要及时更新自己的知识库,保持与时俱进的学习态度,在持续积累调解经验的同时,进一步打造过硬的业务素质。”一有空闲,滕略菊就会抓紧时间学习政策法规,不断夯实法律基础。

近一年多,随着“三所联动”机制进一步在社区里发挥作用,滕略菊和民警、律师成为了社区矛盾纠纷调解的“黄金搭档”。滕略菊说,人民调解员具有亲和力,熟悉社区情况更是优势,可以用居民听得懂的“大白话”宣传法律法规,更方便运用法治思维和法治方式,守牢矛盾纠纷化解的“第一道防线”。

“在调解过程中,我愿意多听、多问、多想,当事人来干什么,遇到了什么困难,我能为他做什么、怎么做,都是我常常思考的问题。”滕略菊表示,她十分热爱人民调解工作,今后,也将初心不改,以事实为依据、以法律为准绳,遵循社会公德、依法依规做好每一次的调解工作。

## 党旗引领践初心 长宁解纷“一件事”架起党群连心桥

解纷“一件事”平台是人民群众面对矛盾纠纷时的“掌上申请窗口”，在“随申办”上轻点解纷“一件事”，即可进入智能化服务界面，按照指引完成线上人民调解申请。在长宁党员调解员先锋引领下，全区调解队伍展现出良好的工作成效，今年以来通过解纷“一件事”平台累计受理各类纠纷386件，调解成功302件，成功率达78.2%，特别是在劳动争议、医患、物业等民生领域的纠纷化解成效明显。



### 彰显责任与担当巧破无固定期限劳动争议

全国人民调解专家、长宁区非诉争议解决中心党员调解员陈凤英依托“解纷一件事”平台，成功化解一起历经法院一审、二审和检察院抗诉等程序仍未化解的疑难劳动纠纷。本案当事人系某航空公司安全员，虽具备14年连续工龄却未获企业续签劳动合同。针对企业对《劳动合同法》无固定期限条款的认知偏差，陈凤英充分发挥专业优势，精准梳理争议焦点，系统解析法律要义，通过“背对背”沟通厘清诉求、“面对面”协商平衡利益，引导双方回归理性协商轨道最终促成企业依法支付经济补偿金8.2万元。陈凤英用实际行动诠释了新时代党员调解员“为民解忧、为企业纾困”的责任担当，更凸显了人民调解在化解社会矛盾、优化营商环境中的关键作用。”





### 启动“党员陪诊”机制智解种植牙冲突医患纠纷

长宁医患纠纷调委会党员调解员李颖依托解纷“一件事”平台,成功化解一起医患纠纷。面对患者种植牙失败引发的与医疗机构的冲突,李颖实施“双线纾解法”开展调解,线上依托医疗数据共享,同步核验手术全程合规记录:线下启动“党员陪诊”机制,陪同患者进行二次诊疗评估,切实做到让群众少跑腿、快办事。李颖始终坚守初心,勇担责任面对情绪激动、矛盾尖锐的双方,她凭借扎实的专业素质,精准把握纠纷关键,彰显了党员在基层矛盾化解中的先锋模范作用。

### 第一时间介入破解房屋退租社区矛盾

上海市首席人民调解员、北新泾街道调委会党员调解员马路娣面对当事人梁某通过解纷“一件事”平台申请的房屋租赁纠纷,第一时间联系对口管辖的居委调解员,联合开展结算问题纳入调解范畴,考虑到梁某已经搬离,工作繁忙,还巧用“数字化调解室”,组织双方线上签约。马路娣以党员的高度责任感和使命感,全身心投入调解工作,最终圆满解决该起纠纷。



## 发挥先锋模范作用化解台风坠物损害赔偿

上海市优秀人民调解员、虹桥街道荣华居委调委会党员调解员常元丰,在智慧调解平台上接到一起小区高空坠物致车辆损坏纠纷的解纷“一件事”工单。他充分发挥党员的先锋模范作用,主动跨前,协调小区物业,详细了解事件发生的经过,并对受损车辆的维修费用及保险理赔进行了细致调查。在综合权衡责任认定、保险理赔规定以及公平原则等多方因素后,常元丰从法、理、情多角度出发,凭借扎实的专业知识与耐心细致的沟通技巧,逐步消除双方分歧,经过多轮的协调,最终促使双方达成补偿协议。,

这一件件成功调处的解纷“一件事”工单,生动诠释了党员调解员“民有所呼、我有所应”的初心使命。长宁调解员队伍在党员引领下,扎根基层倾听群众诉求、依法为民纾解解难,让人民调解的温度更加可感可触。”



← 关闭 我的评价

人民调解(当事人申请人民调解)

办结评价

| 总体满意度

★★★★★ 非常满意

| 评分理由

办事规范	★★★★★	非常满意
办事便利	★★★★★	非常满意
办事效率	★★★★★	非常满意
系统操作	★★★★★	非常满意

评价时间: 2025-03-19 11:12:09

评价内容

好

返回

# 联建赋能 沟通增效：

地铁2号线与长宁区人民调解协会党支部联合开展专题培训活动

为深化地铁服务效能,强化团队协同能力,4月18日,地铁2号线与长宁区人民调解协会党支部开展"打破沟通障碍,实现高效协作"党建联建专题培训活动。活动邀请全国人民调解专家陈凤英、上海市首席人民调解员滕略菊授课,将专业调解经验与轨道交通服务场景有机融合,着力提升一线人员沟通技能,为打造高品质地铁出行服务注入新动能。



## 聚焦矛盾化解 传授沟通技巧

陈凤英以《读懂人心,化解矛盾:心理学在人际交往中的妙用》为主题,围绕地铁工作实际,系统阐释心理学原理在服务场景中的应用。课程通过解析典型案例,讲授如何有效倾听、精准表达、情绪管理等实用技巧,帮助参训人员掌握矛盾预防与化解的有效方法,切实提升服务过程中的沟通质效。



## 强化自我认知 促进团队协作。

滕略菊以《共振的边界:在理解与自我之间织就韧网》为主题聚焦“自我认知与他人理解”的平衡艺术。课程深入剖析团队协作中的认知边界与互动机制,引导参训人员突破部门壁垒,找准沟通共振频率,为提升运营效率、优化服务流程提供方法论指导。



培训期间,参训人员认真聆听、积极互动,现场学习氛围厚。大家纷纷表示此次培训内容丰富实用,不仅掌握了许多实用的沟通技巧和调解方法,更深刻认识到良好沟通对提升工作效率和促进团队合作的重要性。

此次活动是长宁人民调解与地铁2号线深化"党建+业务"融合发展的创新实践,双方将以此为契机,持续深化合作,拓展党建联建形式,推动矛盾纠纷化解联调联处,实现“矛盾不出站、服务有温度”为市民轨交出行提供坚实的解纷保障。

## 从大学课堂到调解一线 上政学子在长宁调解平台的实习感悟

根据长宁区司法局与上海政法学院签署的战略合作协议,区司法局精心组织安排7名大学生分别前往区医调委、区访调委、区非诉中心、知产纠纷调处中心、街镇司法所开展为期两个月的毕业实习。从校园理论学习迈向司法行政实务前沿,上政学子将法律知识融入调解实践,充分彰显新时代法律人的责任与风采。随着两个月的实习生活圆满结束,让我们一同探寻他们在这段毕业实习经历中的收获与感悟。

### ▼ 文卓达法律学院 (民商法专业)

在信访调解工作室的实习让我深刻认识到,调解工作不仅是化解矛盾的过程,更是倾听与理解的艺术。两个月的实习经历让我明白,基层调解员的角色不仅是“灭火者”,更是群众心声的“传递者”。未来我会继续提升专业能力,为构建社会平安稳定贡献自己的力量。



### ▼ 舒奕瑄法律学院 (民商法专业)

在非诉中心实习的两个月中,我跟随着调解员在法条中探寻和解的可能,我逐渐领悟调解并非催促妥协,而是守护当事人“慢慢来”的底气,每一次释法说理都成为公民法治意识的基石,看似微小的调解实则在构筑更坚实的法治根基。



## ▼ 赵媛媛 法学院 (民商法专业)

我在医调委的实习中体会到了调解工作的不易与艰辛,也明白了调解工作的意义和价值。调解老师们专业的调解能力,丰富的调解技巧和温和的情绪处理,是我在这段实习中获得的最大的收获。



## ▼ 易李迟睿 法学院 (人民调解专业)

在实习期间,我深刻体会到了商事调解员工作的责任重大与不易,调解员需要调处大量的纠纷且情况复杂多变,需要高度的责任感和专业能力。通过整理和撰写调解案例,让我有机会深入了解每个案例,探寻调解技巧。



## ▼ 刘岱青 法学院 (民商法专业)

在天山路街道司法所实习期间,我对调解工作以及法治宣传、公共法律服务等司法所业务工作有了一定的了解。我深深体会到人民群众对于法律的需求,这激励我日后成为一名合格的法律人而努力。



## ▼ 张珀笙 法学院 (民商法专业)

此次实习让我对商事调解有了全新的认识,我学习到了"权属审查-侵权认定-赔偿测算-合规整改"的专业调解流程,也见证了线上调解如何实现节约司法资源。这段经历让我认识到,优秀的调解员需要兼具法律专业素养与人文关怀的能力。



▼ 戴雨乐 法律学院（体育法专业）

实习期间,我了解到知识产权纠纷的复杂性和多样性。通过向资深调解员请教,我学习了调解的基本原则和技巧,掌握了相关法律法规,学会了如何在申请人和被申请人之间建立沟通桥梁,锻炼了我的实务技巧和解决问题的能力。



法律的生命在于实践,理论知识需从书本走向现实。调解制度作为东方智慧,既是中华法系"无讼"传统文化的传承,也是新时代"枫桥经验"等当代法治思想的生动体现。未来,长宁区司法局与上海政法学院将继续携手,通过理论与实践相结合的方式,培养更多专业化、实战性的高素质调解人才,为调解事业的进一步发展提供坚实的法治人才保障。

# 长宁区司法局

# 专 报

2025年第3期

上海市长宁区司法局办公室编

2025年6月11日

## 长宁区司法局助推商事调解“全链条”升级优化

长宁区司法局立足服务数字经济高质量发展,聚焦优化营商环境,积极凝聚法治合力,推动商事调解全链条升级优化。2025年,长宁区商事调解组织化解纠纷已覆盖知识产权、网络服务、航空票务争议和信用卡金融等领域。2025年1-5月,各商事调解组织共受理各类纠纷7923件,成功化解2635件,调解成功率高于本市同类调解10%左右,达成协议金额430.8万元。



**一是赋能强链，构建商事调解枢纽网。**巩固枢纽型平台，发挥区级非诉讼争议解决中心统筹调度与监督指导作用，先后指导设立6家具有法律专业背景的商事调解组织。通过整合资源力量，构建非诉中心统筹推进，各专业组织广泛参与、优势互补的立体化调解工作网络。**推动商事调解“和”计划。**发动区工商联、十个街镇商会，在商事领域倡导立行“调解优先”理念。目前长宁区包括商会、律所、企业共计130家单位已完成“和”计划承诺书签署，承诺在商事活动中优先考虑以调解方式解决争议。



**二是积极扩链，聚焦新业态企业需求。**设立商事调委会，结合新业态领域涉企纠纷化解实际需要，在天山商圈创设金虹桥商事调解委员会，着力帮助商圈重点企业化解矛盾纠纷。**建立纠纷调解平台**，针对涉电商平台知识产权纠纷批量商业维权问题，建立“虹桥智和互联网纠纷调解平台”，优先将知产纠纷引导到平台进行调解。今年2月平台试运行以来，先后有4家商事调解组织入驻，目前平台已成功调处涉企知识产权纠纷案件473件，有效促进涉电商平台诉讼案件降量。



**三是紧密合链，推动各类机制对接。**深化诉调对接，区司法局与区人民法院建立合作机制，引导区内商事调解组织入驻多元调处中心，畅通诉调对接渠道，完善先行委派和诉中委托调解。**创新试点“调解+公证”，**由长宁公证处与区内调解组织达成合作共识，签订合作共建协议，结合公证机构的公信力和调解组织的灵活性，为企业提供更加高效经济的纠纷解决途径。



**四是精准补链，提升管理和服务规范。**加强运作和财务管理，邀请专门机构从社会组织全生命周期角度出发，开展覆盖党建引领、内部治理、工作绩效及财务管理等全方位培训。**制定服务承诺书，**规范商事调解组织收费、结算、服务标准，推动市场化合规发展。目前，我区6家商事调解组织均已纳入智慧调解平台系统管理，合计规模已达68名调解员，并向社会公布调解员名册和调解规则。

下一步，长宁区司法局将进一步调动非诉讼解纷资源，汇集各类优质调解力量，以提高调解服务质量为核心，以规范化建设为主线，以本市促进和创新商事调解组织发展目标为导向，打造长宁商事调解特色品牌，助力区域经济高质量发展。

## 充电蓄能 | 2025年长宁区人民调解员、法治带头人、法律明白人业务培训成功举办

为全面贯彻习近平法治思想,认真落实习近平总书记“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的指示精神,发展新时代“枫桥经验”,深化推广“三所联动”机制,进一步加强人民调解员队伍建设,6月12日长宁区司法局在华东政法大学举办2025年长宁区人民调解员、法治带头人、法律明白人业务培训。区司法局党委书记、局长王伟琴,副局长郭斌,区人民调解协会会长叶晓红出席会议。来自全区各调解专业平台(诉调、访调、医调、非诉)及街镇司法所的调解专职干部和街镇、居委调解员共220余人参加培训。



王伟琴局长作培训动员讲话,系统回顾了2024年调解工作取得的显著成效,向长期奋战在矛盾化解一线的调解员表示感谢,并传达2025年度全市司法行政系统深化“三所联动”机制推进会的会议精神,介绍各区调解工作特色与创新做法,着重强调深化“三所联动”机制是重要政治任务,全体人员要提高政治站位,将工作任务落实到位,发挥机制优势,深化资源协同,融入基层法治资源,推动“三所联动+”模式发展。

**一是要深化思想引领,激活“三所联动”创新动能。**“三所联动”机制是新时代“枫桥经验”的创新实践,要深刻认识到其在基层治理中的重要战略意义,主动适应新形势新要求,加强沟通协作,不断探索“三所联动”机制的新路径、新模式。



**二是要强化专业支撑，精准赋能基层治理实践。**各街镇要立足辖区特点，因地制宜整合资源，将专业力量下沉到矛盾化解一线，运用法治思维、法治方式，紧密依靠人民群众，提升矛盾化解质效，为长宁经济社会发展营造和谐稳定的社会环境。

**三是要加强队伍建设，培育调解事业新生力量。**青年调解员是调解队伍的未来和希望，要开展青年调解员培训与评优活动，推动青年调解员健康成长，打造调解新“星”，为调解事业的长远发展奠定坚实基础。

培训会上，长宁区2024年人民调解工作暨“百日三无”活动中表现突出的集体和个人、等级晋升的人民调解员受到表彰颁证。培训内容丰富，深度融合前沿理论与实务经验。市司法局促进法治处副处长彭森围绕解纷“一件事”工作展开深度讲解，结合政策导向与实际案例，系统阐述解纷流程优化与协同治理模式创新；全国人民调解专家陈凤英、上海政法学院教授侯怀霞和赵园园以《人民调解协议书规范化制作培训》、《纠纷调解的法律思维与调解技艺》、《调解的基本理论及社区纠纷调解》等为主题，紧扣调解工作实际需求，兼具针对性与实用性。参与培训的调解员纷纷表示，课程干货满满、收获颇丰，对今后更好地开展调解工作充满信心，切实提高矛盾纠纷化解效能。此次培训的成功举办，为长宁区调解队伍注入强劲动能，也为新时代基层治理创新实践提供了有益探索。



今年以来,长宁区司法局和区人民调解协会持续锚定“提升调解技能、强化专业素养”目标,常态化开展多层次、多样化的调解业务培训,着力打造一支政治坚定、业务精通、作风过硬的调解队伍,筑牢人民调解的“第一道防线”,为法治长宁建设贡献力量。

## 追寻建党初心，感悟光辉党史

### ——长宁区人民调解协会党支部参观中共一大会址

为扎实开展中央八项规定精神学习教育,让党员干部深刻了解和感悟党的光辉历程及优良传统,6月25日,长宁区人民调解协会党支部组织全体党员和入党积极分子参观中共一大会址及纪念馆。



调解协会党员步入纪念馆,在珍贵的历史文物、详实的图片影像和逼真的复原场景前驻足凝视,沿着“历史选择 伟大起点”、“前仆后继 救亡图存”、“民众觉醒主义抉择”、“早期组织 星火初燃”、“开天辟地 日出东方”、“砥砺前行 光辉历程”等展陈脉络,学习了解共产党人历久弥坚的建党初心和波澜壮阔的发展道路。在参观和聆听讲解的过程中,党员时而驻足凝望,时而讨论交流,感悟我党从弱小逐步发展壮大、在血雨腥风中绝境重生、在攻坚克难中砥砺前行的厚重历史。



在重温入党誓词环节,调解协会党支部书记李章华领誓,支部党员重温入党誓词,汲取誓词中不忘初心、牢记使命、砥砺奋进的前进力量。



本次浸润式参观学习进一步坚定政治信仰,砥砺精神品格,在感悟建党百年历史中不忘初心,牢固树立“四个意识”,坚定“四个自信”,坚决做到“两个维护”,踔厉奋发,笃行不怠。

## 参观心得体会

党支部书记李章华：走进会址，回顾历史，铭记奋斗历程，不忘初心。在中共一大旧址重温入党誓词，用实际行动再次感受入党的原动力，不能忘记初心。一路参观，细节中储储标注着党孜孜以求的奋斗精神，让我感受到一种来自历史的信念和激情，深知“没有共产党就没有新中国”的真理。事业发展永无止境，初心永远不能改变，唯有不忘初心，方可告慰先辈，告慰历史，方可善作善成、以往无前。

党员叶晓红：从石库门到天安门，从兴业路到复兴路，这条荆棘之路上的每一个脚印，都印证着初心的力量，革命的队伍也越来越壮大。在那个特别的年代，革命人士克服了重重困难，冒着枪林弹雨，几经波折成立了中国共产党。结合习近平总书记的讲话精神，发扬新时代枫桥经验，发挥余热和特长，在信访调解岗位上继续努力工作，为保一方平安作出我的一份贡献。

党员李颖：一大会址是中国共产党为建立新中国历史性的第一步，虽不是惊天动地却也足以堪称开天辟地。从建党到新中国成立，从改革开放到如今的敏荣昌盛，每一次历史的变革无不体现了党的英明决策。我们在党旗下重温了入党誓言，更加坚定不忘初心，永远跟党走的信念，脚踏实地努力工作，对待现在的人民调解工作也要有一份热情，投入十分的爱，对每一起纠纷都要努力投入热情，运用专业知识努力化解矛盾。为维护辖区内医疗卫生安全，预防控制医患矛盾纠纷发挥每一份光和热。

党员吴玲燕：“我们党的历史是从中共一大开启的，我们走得再远都不能忘记来时的路。”宣誓是一种形式，更是一种激励，一种鞭策，一种对信仰的强化。“其作始也简，其将毕也必巨。”事业发展永无止境，共产党人的初心永远不能改变。我们要提高自身的政治觉悟，时刻铭记自身的党员身份，秉承初心如磐、使命在肩，践行党的教育方针政策，以实际行动践行党章。

入党积极分子袁洋：参观完一大会址，我仿若穿越回那个风雨如晦的年代。珍贵文物与历史照片诉说着革命先辈的英勇，他们为理想牺牲一切，无私奉献令人动容。我深知党与人民紧密相连是胜利之源。作为青年，我定传承传统，为中国梦贡献力量。

# 聚焦多元共治，赋能调解创新

## ——长宁区人民调解协会应邀参加第十三届全国调解理论与实务研讨会

为全面贯彻落实习近平法治思想，创新调解机制体制，2025年6月28日，第十三届全国调解理论与实务研讨会在河南郑州的警察学院学术交流中心隆重召开。研讨会由上海政法学院主办、河南财经政法大学承办，会议以“深化调解机制改革与科技赋能，构建新时代多元共治新格局”为主题，围绕完善调解体系、发挥调解在多元解纷中的功能作用展开深入研讨。长宁区司法局副局长郭斌带队相关科室和区人民调解协会一行5人应邀参会。来自全国各地调解研究、实务的专家学者、工作者约150人出席会议。



本次研讨会包括开幕式、主旨发言、分组研讨和闭幕式等四个环节。开幕式由上海政法学院调解学院党委书记史立月主持,河南财经政法大学党委书记、校长司林胜,上海政法学院党委书记葛卫华,河南省司法厅二级巡视员黄兴士,司法部人民参与和促进法治局副局长、一级巡视员闫晋东分别致辞。

主旨发言和分组研讨各分两个单元进行,先后有六十余位来自高校和研究机构的专家学者,以及来自公检法司系统、调解中心和律师事务所等实务部门的人员发表了自己的观点或者做了精彩的与谈。

长宁区司法局副局长郭斌主持分会场一的研讨,引导与会人员围绕主题深入交流,营造良好氛围。在闭幕式上,对分组研讨情况进行了全面深入的总结发言,精准提炼关键观点与主要成果,并对各类观点进行了系统梳理整合。



长宁区司法局人民参与和促进法治科科长王冠围绕《多元化解消费纠纷机制的太仓实践》展开与谈,紧密结合长宁区营商环境现状,从实际案例出发,提出了针对性观点。▼



长宁区人民调解协会会长叶晓红就《新时代多元解纷机制的实践与立法路径完善》与谈发言,分享了长宁区在多元解纷机制实践中的宝贵经验,同时对当前立法路径存在的问题进行深入剖析。▼



长宁区非诉讼争议解决中心主任陈凤英就《浅论调解实务发展改革方向与科技赋能》展开与谈,凭借深厚的专业积累和多年的调解经验,讨论了新时代下调解工作的机遇和挑战。▼



在社会转型发展的关键时期,我国社会矛盾呈现新特点、新趋势,社会治理体系与治理能力现代化建设正蹄疾步稳推进。调解工作作为基层社会治理的“前沿阵地”,在防范化解矛盾风险、守护社会和谐稳定中扮演着不可替代的角色,承载着筑牢平安根基的重要使命。此次研讨会搭建起一座联结调解实务工作者与理论研究者的坚实桥梁,成为智慧共享、经验互通的高效平台。

下一步,长宁区人民调解协会将以研讨会为契机,推动更多理论成果转化成实践效能,构建更具韧性、更高效能的新时代多元共治调解格局,为社会治理现代化、法治中国建设注入强劲调解力量。

## 三所联动 |

### 航空服务困局巧化解 瘫痪旅客云端维权终落地

2025年3月,一场持续近两年的航空服务纠纷,随着某航空公司与高位截瘫旅客陈某在新泾镇纠纷调解室内达成和解协议,这场曾引发肢体冲突的矛盾纠纷通过“三所联动”机制终获圆满化解。



#### 案情回溯：航班途中摔伤引发赔偿争议

事件回溯至2023年8月的航班,陈某从石家庄飞往长春时,因行动不便需特殊照护,在客舱轮椅移位时意外跌落,后续医疗救治及赔偿诉求引发双方激烈对抗。在一年半的时间中,赔金额不断上涨,还引发多次肢体冲突,这场纠纷能否成功化解考验着基层治理的能力。

#### 协力化解：“三所联动”精准破题

2025年1月,新泾镇司法所决定启动三所联动”机制,由派出所、司法所、律所共同参与、协同作战,在首次调解未果后,调解团队采取“刚柔并济”调解策略:派出所依法规范过激维权行为,律所专业解析航空运输法规,司法所更在持续开展情感疏导,逐步消解当事人对抗情绪。

## 调解智慧：多方引导促进共赢

春节后，新泾镇司法所和派出所看准时机，决定再次启动“三所联动”机制开展调解。律师援引法律定责，明确航空公司安全保障义务；调解员核算医疗自费部分和营养费标准，明确赔偿范围；民警维持调解现场秩序，引导航空公司换位思考陈某所处的困境。经过两个多小时的协商拉锯，最终促成航空公司支付合理补偿、陈某承诺息诉罢访的双赢方案。



本案成功调处凸显“三所联动”机制延伸到航空服务领域的化解纠纷的价值：人民调解员柔性沟通弥合认知差异，专业律师的法律支撑守住法治底线，派出所民警刚性保障调解秩序。该起案件的成功调处实现法律效果与社会效果统一。

今年以来，长宁持续深化“三所联动”机制，通过刚性法律与柔性调解相结合，为新时代“枫桥经验”注入新的长宁活力，为更多的社会矛盾找到解决之道，为社会的和谐稳定贡献更多的力量。

## 三所联动！

# 楼道改造老人滑倒多处骨折如何维权？ 启动“三所联动”机制助力圆满化解纠纷

近期,长宁区仙霞新村街道依托“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制,成功调处一起因小区基础设施升级改造导致老人滑倒摔伤骨折的民事损害赔偿纠纷。当事人在民警、律师、调解员三方的共同见证下,现场签订人民调解协议书达成和解。

### 小区设施改造,老人意外滑倒

茅台路上一小区正在进行基础设施升级改造施工,居民吴阿婆外出办事,不料刚走出家门,就脚下一滑摔倒在楼道内,不仅身上沾满了未干的油漆,整个人都疼得无法起身。经120急救后,吴阿婆手臂和肋骨多处骨折,不仅需要花费上万元的医疗费用,更是需要长时间康复治疗,由此老人与施工方引发纠纷。施工方表示,已在施工楼道的刷漆区域放置警示标志,不应承担责任。双方各执一词,不愿妥协,一度陷入僵局,甚至影响到了小区改造的工期。当双方协商陷入僵局之际,仙霞新村街道按照把各类矛盾纠纷“发现在早、化解在小”的原则,启用“三所联动”机制将这件“闹心事”管到底。

### 走访还原事实,奠定调解共识

为了能更加全面细致地了解整个事情的全貌,社区民警和调解员先后走访当事双方。经了解,吴阿婆家庭情况特殊,老伴大病初愈刚出院,需要长期卧床,女儿也患病需要专人照料;而在施工过程中,工人都在醒目地点放置了警示标志,并有工作照片为证。在做足了充分准备后,启动“三所联动”机制,邀请当事双方至“三所联动”纠纷调解室开展调解。



## 明晰法律责任，实现就地化解

律师结合相关法条对事故责任认定给出了专业性的意见，明确了施工方对老人的摔倒负有不可推卸的责任，但老人没有注意到警示标志误入施工区域也应当承担部分责任。考虑到吴阿婆家庭实际情况，家人聘请护工以及后续康复确实需要相当一笔费用，但先前提出的10万元赔偿金额缺乏事实依据。在调解员的协调下，根据实际需求和赔付能力，施工方最终向老人赔付4.5万元，双方签订人民调解协议书达成和解。后续的走访中，吴阿婆一家的生活已重新回到正轨，小区各项改造升级工程也如期完成了竣工验收，一起因意外引发的矛盾纠纷至此实现就地化解。



今年以来，长宁区深化推广“三所联动”机制，不断延伸“三所联动”触角，织密纠纷网络，最大限度将矛盾纠纷发现在早、化解在小。上述案例是“三所联动”机制向居民社区延伸成功化解的一起人身损害赔偿纠纷，取得了很好的社会效果和法律效果，展示了调解员、民警和律师合作的互补优势。

## 三所联动 |

### 七旬老人为老母亲赡养费引发纠纷 “三所联动”温情调解弥合亲情裂痕

前段时间,长宁区新华路街道依托“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制,成功调处一起因高龄老人赡养费用多年未调整而引发兄弟姐妹之间的赡养纠纷。刘氏兄弟姐妹四人在民警、调解员、律师三方的共同协调下齐聚一堂,现场签订人民调解协议书达成和解。



#### 【多方联动, 共解难题】

刘老先生年近七十,家庭条件一般,独自赡养九十岁高龄的母亲,期间曾与其兄弟姐妹就母亲的赡养费达成协议,明确该赡养费每二年调整一次,但是如今多年过去了也未变动,兄弟姐妹之间由此产生纠纷。刘先生多次向新华街道人民调解委员会求助,调解员启动“三所联动”机制,联合新华路派出所、凯茂律师事务所开展调解。



#### 【释法明理, 打破隔阂】

经了解,兄弟姐妹中,刘先生是老三,哥哥和妹妹长期在国外,姐姐也长期在外地。此次兄弟姐妹恰逢回沪,他们虽对刘先生常年照顾母亲表示感谢,但是对于他提出的要求补偿十几万元却无法接受,认为是以照顾母亲为借口向他们要钱。调解员和律师强调,赡养父母不仅是法定义务,更是中华民族的传统美德;这种义务不仅仅是经济上的供养,还包括生活上的照料和精神上的慰藉,不能仅仅以金钱支出的多少来衡量。

#### 【以情动人, 达成共识】

经过不懈的释法明理,刘家兄弟姐妹终于被认识到金钱无法衡量亲情的价值,被刘先生多年来无微不至照顾母亲的行为所打动。他们最终同意一次性支付给刘先生自2018年以来的老母亲生活费补偿,并从当月起每月按时支付一定数额的费用,确保母亲能够继续获得良好的生活照料。



本案例体现了我国传统文化中“百善孝为先”的核心价值观念,也展现了“三所联动”机制基层治理创新的活力,为解决类似的家庭内部矛盾提供了样本。此次成功调解不仅解决了刘先生的赡养老母亲的经济问题,更促进兄弟姐妹之间的理解和团结,让爱与责任重新凝聚。

今年以来,长宁区持续深化推广“三所联动”机制,不断延伸“三所联动”工作触角,织密解纷网络。上述案例是一起社区高龄老人赡养费用纠纷,“三所联动”机制充分发挥派出所、司法所、律所三方优势,最大限度将矛盾纠纷发现在早、化解在小,用实际行动传承中华民族尊老敬老的美好传统,为新时代“枫桥经验”在长宁生动实践注入新的活力。

## 三所联动 |

# 调解室里的年味 “三所” 暖风吹散冬日积怨

春节前夕，长宁区北新泾街道通过“三所联动”机制，成功化解了一起人身损害赔偿纠纷。六旬老人陈某在杂货店意外摔伤，经调解员、民警、律师三方耐心调解，最终达成赔偿协议。

### 事件回溯：意外摔伤引发赔偿争议

去年8月，陈某在某日用杂货商店试戴假发时，因地面湿滑从座椅跌落，导致腰椎压缩性骨折，住院治疗半月。治疗期结束后，9月进行了首次调解，家属主张6.5万元赔偿，商家以部分费用属于医保支付为由仅愿赔付1万元，多次协商未果，双方僵持不下。



### 三所联动：三方联手打破僵局

在今年春节前夕，见双方仍有调解意愿，北新泾街道启动“三所联动”机制，街道司法所、公安派出所及律师事务所三方协力介入。律师援引法律规定，明确经营者安全保障义务；调解员核算医疗自费部分和营养费标准，明确赔偿范围；民警维持调解现场秩序，引导商家换位思考老人所处的困境。

## 调解智慧：以情化怨达成共识

调解员采取“背靠背”沟通方式，一方面劝说老人家属理性主张赔偿，另一方面建议商家体恤老人实际困难。依据治疗费用标准，调解员提出申请人不应将医保统筹支付的纳入赔偿金额中，其他营养费则按照相关标准执行。通过律师说法、调解员说理、民警融情，最终商家同意折中方案，愿意支付1.8万元赔偿金，双方达成调解协议，商家按照协议当场转账并履行完毕。



本案系一起典型的人身损害赔偿纠纷，因未进行司法鉴定，赔偿标准存在争议。调解员、民警、律师三方联手立足法律、兼顾情理，通过多次沟通平衡双方诉求，实质性化解了矛盾纠纷，彰显了“三所联动”机制基层治理创新的活力。

长宁区持续推进“三所联动”机制，通过调解前置妥善化解社区不稳定因素。法律刚性约束与调解柔性疏导相结合，既减轻司法压力，又维系社区和谐，为同类纠纷提供可借鉴的化解路径，诠释了新时代“枫桥经验”的实践价值。

## 三所联动 |

# 烟火气里守安心 “三所”护航团圆年

春节前夕，长宁区华阳路街道通过“三所联动”机制，成功化解了一起消费者就餐时引发的损害赔偿纠纷。谢某因就餐时被炭炉烫伤引发纠纷，经调解员、民警、律师三方耐心调解，最终达成赔偿协议，实现案结事了。

### 案情回溯：就餐烫伤引发赔偿争议



春节前夕，谢某在火锅店用餐时，因炭炉锅底未做完全防护，其腿部不慎被烫伤。谢某当场向店长反馈情况，因觉得伤势无大碍，自行购药处理。但次日烫伤部位出现水泡溃烂，经医院诊断为二度烫伤，治疗费用累计1609.9元。后谢某多次与商家协商赔偿未果，遂在店门口静坐维权，影响商家正常经营，导致矛盾升级。

### 协力化解：“三所联动”精准破题

调解中，谢某主张赔偿医疗费、误工费12000元及后续祛疤治疗费7500元；火锅店则质疑误工费合理性，指出谢某收入证明缺失且目前谢某已辞职，仅愿承担部分费用，双方均不肯让步，调解陷入僵局。为化解纠纷，华阳路街道司法所启动“三所联动”机制，司法所调解员、派出所民警、律师事务所三方协同介入化解纠纷。

## 调解智慧：专业引导促进共赢



调解员采用“背靠背”调解策略,一方面,建议谢某聚焦实际损失,避免过度索赔;另一方面,引导商家其正视管理疏漏,合理担责。律师明确法律底线,指出医疗费、合理误工费及必要后续治疗费均属法定赔偿范畴,而祛疤费用可实报实销但需保留鉴定权利。民警从经营秩序角度劝导商家权衡诉讼成本与商誉影响,敦促双方务实解决。

经多轮协商,双方终于达成协议,火锅店一次性赔付谢某10000元,并承担后续激光祛疤治疗费用;谢某删除网络差评并承诺不再干扰经营。协议签署当日,赔偿款项即时履行,纠纷圆满化解。

本案系消费者权益保护典型纠纷,双方对责任认定及赔偿标准分歧较大。通过“三所联动”机制,律师以法明责、调解员以情纾困、民警以理析案,既维护消费者合法权益,又督促商家规范经营,实现法律效果与社会效果统一。今年以来,长宁区持续深化“三所联动”机制,通过刚性法律与柔性调解相结合,高效化解矛盾,降低司法成本,维护社会稳定,为新时代“枫桥经验”提供长宁样本。

## 三所联动 | 12名老员工的劳资诉求， 80万赔偿这样达成

### 企业调岗引争议 员工维权陷僵局

去年下半年，扎根长宁十余年的某连锁餐厅因经营战略调整，陆续关闭市内7家分店，将12名工龄超5年的老员工从全市各地集中调岗至总店。调岗后，总店高强度工作模式与管理人员的不当言辞，使得这些曾经的老员工倍感寒心。员工们认为总店经理的目的是为逼迫员工主动离职，解除合同。于是气愤的老员工们就到餐厅门前聚集讨要说法，要求支付违法解除劳动合同的赔偿款和补足欠缴社保等费用。企业认为员工们的集体维权已严重影响餐厅的经营秩序，遂拨打110报警。



### 三所联动破困局 “法理情”交融促和解

虹桥司法所意识到如果不能妥善处理这起群体性的劳资纠纷，可能会影响到社会面的稳定，于是联合公安派出所启动“三所联动”机制，由民警、调解员、律师组建专项调解工作组。工作组采用“三步工作法”：首先民警固定监控视频、工资流水等关键证据链确定劳动关系；其次律师现场解读《劳动合同法》关于合理调岗的认定标准；最后调解员通过“圆桌会议+个别疏导”模式，让双方面对面厘清争议焦点。



## 80万补偿化干戈 法治意识又提升

调解过程中,律师向双方严肃指出各自的问题:“管理人员确有言语失当,但员工们聚集维权也涉嫌扰乱经营秩序。”调解员则带着员工逐页核算36个月的社保欠缴金额,“企业应当补缴的87万元不是小数目,但我们维权也得讲究方法”。

经过多轮调解,企业同意向一次性支付“经济补偿金”80万元,由老员工们自行决定分配,老员工们承诺后续不再追究企业其他责任,配合恢复经营秩序。在调解现场,企业负责人主动表态:“这次事件给我们上了深刻一课,未来会加强管理人员法治培训。”员工代表也坦言:“现在明白了理性维权的重要性,不该用影响经营的方式解决问题。”

此次纠纷的圆满化解,秉持“法在前,理跟上”的理念,彰显了“三所联动”机制在处理新型劳资矛盾中的独特优势。在这场情、理、法交织的调解中,我们既看到了基层治理的温度,也见证了法治建设的力度。正如参与调解的调解员所说:“赔偿数字不是终点,让双方在纠纷解决中共同成长,才是社会治理的真正价值。”

今年,长宁区将持续深化推广“三所联动”机制,通过刚性法律与柔性调解相结合,高效化解矛盾,降低司法成本,维护社会稳定,为新时代“枫桥经验”提供长宁样本。

## 导语：

习近平总书记多次指示要坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制。作为调解体系的重要组成部分，商事调解在社会治理中的地位日益重要。

商事调解是一种非诉讼的纠纷解决机制，通过第三方调解组织居中调解使得争议双方达成和解协议，适用于商业合同、知识产权、跨境贸易等各类商事纠纷。近期，长宁法宣将开设商事调解专栏作系列宣传。

## 商事调解 | 178元会员60元贱卖！调解助力网易云音乐维权

2025年3月，长宁区某商事调解中心成功化解一起由电商平台商家低价售卖“网易云音乐”黑胶会员引发的不正当竞争纠纷。通过线上调解，该纠纷得以高效解决。

### 低价会员背后显市场乱象

杭州某科技公司系知名数字音乐平台“网易云音乐”的运营方。2024年11月，杭州某科技公司发现福州某科技公司在某电商平台低价销售“网易云音乐”黑胶会员VIP年卡，定价仅60余元/年，远低于官方售价178元/年。经调查，福州某科技公司未经授权，批量获取88VIP年卡附赠的黑胶会员VIP年卡并转售牟利，导致大量消费者转向非官方渠道购买，扰乱了市场秩序、损害了经济利益。原告杭州某科技公司遂向上海市长宁区人民法院提起诉讼，要求被告福州某科技公司停止侵权并赔偿损失。



## 线上调解为纠纷提供“高效解法”

商事调解中心接受案件后,迅速委派调解员开展调解工作。为便捷高效地调解纠纷,针对双方处在不同地域的实际情况,调解员采用“线上调解”模式,建立微信调解群,在线上查阅案件相关材料、与双方当事人进行沟通交流。



调解过程中,调解员查阅证据材料后,明确指出被告公司通过非正当手段获取并转售会员权益的行为违反了《反不正当竞争法》,构成对原告公司的不正当竞争。此外,调解员还结合同类案件的法院判例,阐明侵权行为的法律后果。被告深刻认识到自身行为的违法性,承诺立即下架涉案商品链接,并赔偿原告经济损失及合理维权支出。

然而,在赔偿金额的具体确定上,被告对原告提供的销售数据存在异议,对此,调解员及时出示了电商平台披露的真实销售数据。在调解员的耐心调解下,双方最终就赔偿的具体金额达成了一致意见。随后,双方通过在线平台签署了和解协议,并随即履行了赔偿款项,而原告也向法院提出了撤诉申请。

本案作为“售卖数字平台会员不正当竞争纠纷”的典型案例,具有双重示范意义,一方面保障了企业的合法权益,另一方面也警示了电商平台商家须严守法律底线。调解员采用“线上调解”模式,既突破了地域限制,也降低了纠纷解决的时间成本与经济成本。此外,该纠纷的成功化解也彰显了商事调解在互联网平台知识产权保护、促进数字经济健康发展中发挥的重要作用,为处理类似纠纷提供了可复制、可推广的范例。

## 商事调解 | 从20000到1200巧解"地毯抄袭"风波

近日,长宁区某商事调解组织妥善化解一起原创设计遭遇网络抄袭侵权,且侵权店铺背后存在未成年人冒名经营的知识产权纠纷,在保护原创价值的同时传递法治温度。



### 原创设计遭抄袭 权利人依法维权

青年设计师杨某的原创设计的系列艺术地毯在获得贵州省版权局《作品登记证书》后,被电商平台某家居店铺以高度相似的图案低价销售。经公证取证,该店铺累计售出侵权商品707件,销售额近7200元。为维护合法权益,杨某于2025年1月向上海市长宁区人民法院提起诉讼,要求停止侵权并索赔2万元,法院受理案件后,委派给长宁某商事调解组织进行调解。

### 抽丝剥茧明真相 情理兼顾促和解

调解员深入核查发现:店铺登记人莫某为"挂名店主",实际经营者系其未成年妹妹莫小某。这名在校学生因未达开店年龄,冒用兄长身份完成工商登记。面对侵权指控,当事人莫小某及其法定代理人起初以"销量少""非独家侵权"为由辩解。调解员则精准释法:一方面出示平台销售数据打破侥幸心理,严正指出冒用身份属违法登记;另一方面阐释著作权绝对权属性,明确每个侵权者都需担责。经三轮磋商,结合侵权方经济能力及实际获利,赔偿金额从初始2万元,最终调降至1200元。



### 高效调解化纠纷 权益保护获双赢

经调解,双方达成"立即停止侵权+赔偿"的和解方案。侵权商品即时下架,1200元赔偿款当场履行,权利人杨某撤回起诉。本案既严格贯彻《著作权法》保护创新成果,又充分考虑《市场主体登记管理条例》中"禁止冒名登记"的立法本意,同时对未成年人体现司法关怀。调解员在保障原创者核心权益与教育涉事店主之间找到最优解。

本案系新业态下知识产权保护的典型范例,彰显多个法治价值:一是精准锁定电商平台冒名登记乱象,为市场主体登记真实性审查敲响警钟;二是适用"侵权所得+主观过错+履行能力"三维调解模型,破解小额侵权赔偿标准难题;三是贯彻未成年人特殊保护理念,通过非诉调解机制实现法律效果与社会效果统一,为类案处理提供可复制的"长宁方案"。

## 商事调解 | 服装图案遭侵权！调解溯源破僵局

近日，长宁某商事调解组织成功化解一起服装图案侵权引发的纠纷，为构建全链条版权保护做出贡献。



### 拿货采购亦侵权，法律明责止纷争

2025年1月，插画师周某发现某电商平台上的店家赵某在售服装上印有周某自行设计并已登记版权的图案。在保存相关侵权证据后，周某向法院提出诉讼，要求赵某停止侵权并赔偿损失。赵某辩称其商品系从上游厂家采购，对图案侵权并不知情，仅是拿货采购，且没有赚取多少利润，不愿过多赔偿，案件由此陷入僵局。

调解员受理案件后，依据《著作权法》第十条、第五十二条及第五十四条展开工作。经核查，周某的权属证据真实可信，周某对涉案作品享有著作权，而赵某销售侵权商品的行为已构成对周某复制权、发行权的侵害。《电子商务法》第五条也明确规定了电子商务经营者从事经营活动应当履行知识产权保护的义务，避免销售知识产权侵权产品。

## 理法结合降诉求，调解溯源促和解

调解员第一时间联系双方厘清诉求：周某提出“停止侵权+赔偿1万元”的主张；赵某则坦言经营规模小、利润有限，仅愿立即下架商品，并承担5000元赔偿。

调解员建议双方以“止损优先、适度补偿”为原则，推动责任溯源至生产环节，实现纠纷源头化解。在调解员的引导下，被告配合追查上游责任，披露进货凭证及厂家信息。鉴于赵某提供了完整进货链条信息，虽未完全尽到合理审查义务，但其积极配合态度为调解奠定基础。

针对赔偿金额，周某强调原创作品市场价值及维权成本，坚持高额赔偿；而赵某则称实际利润不足千元，难以负担。调解员采取“背对背”沟通策略，一方面向周某展示平台销售数据，说明被告实际经营情况，并强调其主动下架，配合披露上游的积极态度；另一方面，向赵某详解《著作权法》第五十四条，指出即便无主观故意，仍需承担停止侵权及补偿合理维权开支的责任，且拒不调解可能面临更高诉讼成本。经多轮磋商，双方最终达成和解协议：赵某立即下架并销毁库存侵权商品，承诺不再销售并向周某支付赔偿金6000元，并于协议签订当日履行。

## 全链治理护原创，小案诠释大价值

调解员秉持“溯源治理”理念，既刚性捍卫知识产权法律底线，又柔性考量小微经营者实际困难，实现权益平衡与社会效果统一。对权利人而言，通过高效调解避免较长的诉讼周期，快速止损并维护创作热情；对商家而言，以低成本纠正经营疏漏，强化“先授权后使用、销售”意识，为其合规发展注入法治动能。

本案通过引导被告披露上游信息，将追责链条延伸至生产端，推动侵权治理从终端销售聚焦至源头生产环节，助力构建全链条版权保护，彰显商事调解在优化营商环境、促进社会和谐中的独特价值，为构建和谐有序的创作生态注入了更多温度与智慧。

## 商事调解 | 身份证借人开网店售假! 调解“破局”借名开店危机

近日,长宁区某商事调解中心成功调解一起因身份证被借用开设电商店铺销售盗版书籍的纠纷,为化解冒用身份引发的侵权纠纷提供了参考样本。



### 身份出借埋隐患, “被开店”引侵权风波

2025年1月,杜某某收到法院通知,其名下某电商店铺因销售盗版书籍被某文化传媒公司提起著作权侵权诉讼。经核实,原告某文化传媒公司为涉案书籍作品的独家出版发行方。侵权店铺为杜某某两年前将身份证出借给朋友李某开设,且配合李某完成人脸识别验证,由李某实际经营。杜某某虽未参与经营,但因身份登记信息被冒用,面临民事赔偿及信用风险。李某在案发后不仅拒绝出面,甚至拉黑杜某某联系方式。



## 法律穿透定责任，平台角色厘清争议

调解员介入后，首先厘清平台、李某与杜某某之间的法律关系：根据《电子商务法》第二十七条，平台方已履行经营者身份核验义务，并在侵权行为发生后及时下架商品、配合司法取证，防止侵权后果扩大化，故不承担侵权责任；根据《居民身份证法》第十六条，居民不得随意出租、出借、转让自身居民身份证。杜某某出借身份证件的行为在客观上为他人冒用提供了便利，已经构成违法行为。杜某某虽未实际经营，但根据《著作权法》及《民事诉讼法》相关规定，其作为登记主体需承担连带责任。注销店铺仅系终止经营行为，不能免除侵权责任。



## 线上联动破僵局，“教育+协商”促和谐

调解员采取原被告“多方连线+证据示明”的策略：首先，向杜某某指出其随意出借身份证件的过失，并对其进行相关知识的教育和科普，向其释明未参与经营、注销店铺并非免责事由。即使杜某某保持沉默、坚称对侵权不知情，由于店铺侵权证据链完整，且其为店铺登记主体，仍然需要承担不利的诉讼后果，并将面临强制执行和信用惩戒。其次，调解员与原被告分别沟通联系，了解双方的调解意愿与方案。在调解员晓之以理、动之以情的斡旋下，排除刷单等行为后，根据平台披露的盗版书籍销售额，双方最终达成了一致。同时杜某某保证后续不再侵权，双方于线上签订和解协议，协议履行后，原告向法院提出了撤诉申请。

## 信息安全意识需重视，身份证件安全应筑牢

本案涉及“公民信息安全”，具有一定的典型性，提示公民升级风险意识和信息使用防护意识，避免受到如杜某某因随意出借身份证，导致多年后“被开店”，侵犯他人知识产权，最终被追责。除此之外，若是公民丢失身份证，应当按《居民身份证挂失申报流程规范》及时挂失。一旦发现身份被冒用，应当保留身份证挂失回执、平台沟通记录等关键证据，形成完整举证链条，同时通过法律途径维权。

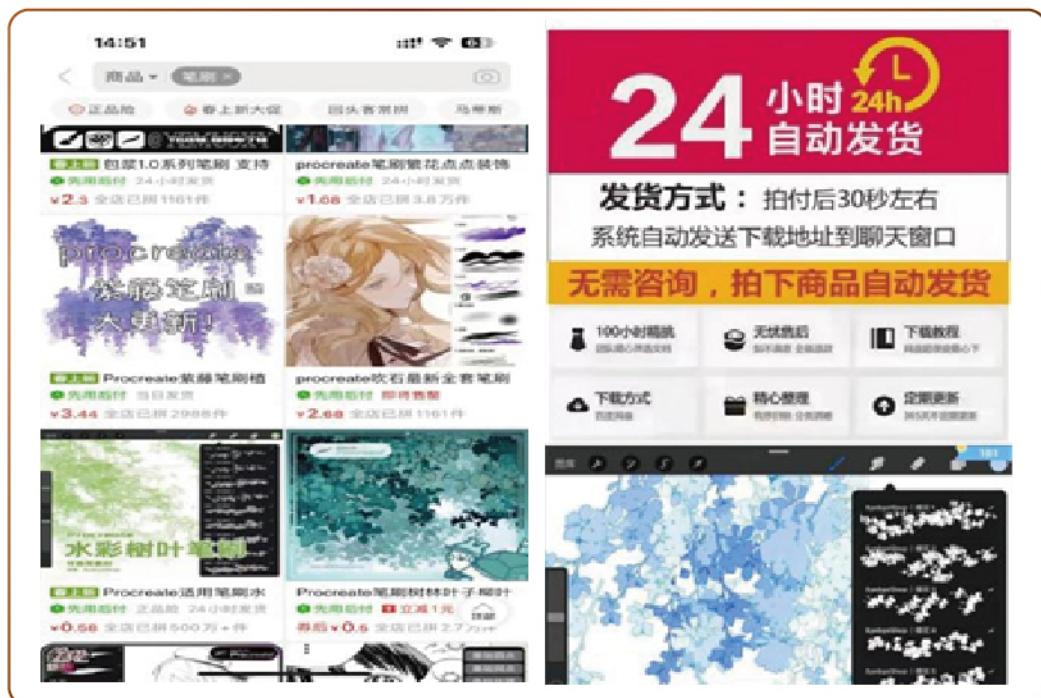
身份证不是一张静态卡片，而是需要动态守护的“数字分身”。唯有筑牢意识防线，方能在数字化浪潮中守住身份安全的生命线。

**商事调解** | 守护原创者权益！调解让盗版商家认责赔偿

随着电子商务的蓬勃发展,创作者的著作权保护愈发重要。无论是尊重原创设计,还是保护知识产权,都是保障创作者合法权益的关键所在。近日,长宁区某商事调解中心成功调解了一起某电商平台上的著作权纠纷案件,有效维护了原创制作者的合法权益,促进了电商平台的健康和谐发展。

## 原创笔刷遭网络盗卖

2024年1月,创作者韩某在社交平台发布原创笔刷作品并标价出售。(注:在数字绘画、图形设计或图像处理软件中,笔刷是一种虚拟工具,用于模拟真实绘画工具,如铅笔、毛笔、油画笔、喷枪等的笔触效果。用户通过输入设备操控笔刷,在画布上绘制线条、纹理或色彩。)一年后,韩某发现某电商平台低价销售同款笔刷,经比对确认系未经授权的盗版。韩某与商家沟通未果,遂向长宁区人民法院提起诉讼,某商事调解中心接受委托后进行调解。



## “背对背” 调解突破僵局

调解员受理此案后,迅速展开调查。调解员第一时间与韩某和商家取得联系,深入了解双方的诉求和争议焦点。韩某要求商家立即停止侵权行为,下架侵权产品,并赔偿经济损失。而商家则辩称早已主动下架相关产品,且不认可自身存在侵权行为。双方各执一词,调解陷入僵局。



为有效化解矛盾,调解员采用“背对背”的调解策略,分别与双方沟通逐步缩小分歧。调解员向商家详细解读《著作权法》的相关法律规定,明确指出未经授权擅自使用他人作品属于侵权行为,即便事后商家主动下架产品,仍需承担相应的法律责任。同时,调解员向商家展示了韩某提供的完整证据链,证实其确实存在侵权行为。在充分的事实和证据面前,商家最终认识到自身错误,表示愿意承担侵权责任。随后,调解员就赔偿金额组织双方进行多轮协商。在综合考虑侵权持续时间、产品销量、损害程度并参考同类司法判例等因素后,双方达成一致赔偿方案。

## 线上速调实现高效双赢

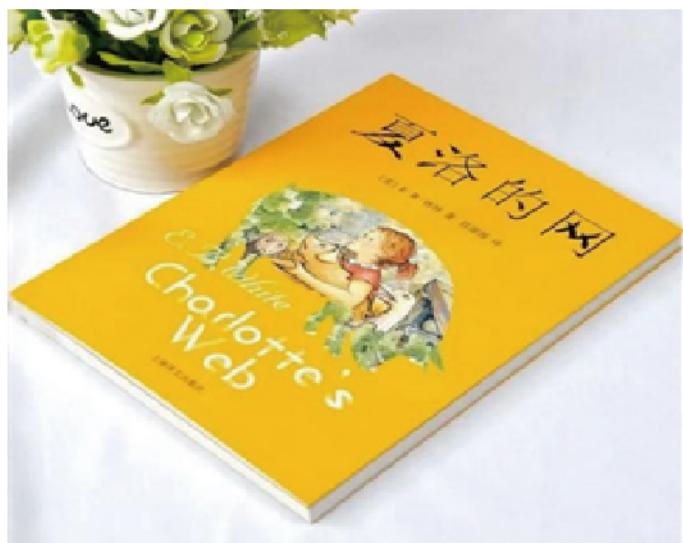
经过商事调解中心的调解,双方达成和解协议:商家在规定时间内一次性支付韩某经济损失赔偿并保证不再侵权,韩某承诺收到赔偿款后即提交撤诉申请书。调解周期较诉讼程序大幅度缩短,共为当事人节省诉讼费、律师费等成本超万元。

本案的成功调解展示了通过非诉讼方式解决知识产权纠纷的高效性和可行性,为电商平台处理类似纠纷提供了可复制、可推广的范例。在尊重法律的前提下,通过平等、自愿的协商,双方能够达成互利共赢的结果。本次调解双方在平等、自愿的基础上达成协议,避免了诉讼程序中可能出现的复杂对抗,减少了当事人的诉累和司法成本。

## 商事调解 | 童话书遭盗版翻印 调解破译版权困局

### 【案情速览：知名译作遭盗版，调解平台显身手】

上海某出版社作为经典童话《夏洛的网》中文译本著作权人，发现某网店在某电商平台擅自销售盗版书籍。经公证取证，该社遂向上海市长宁区人民法院提起诉讼索赔1万元。为促进矛盾源头化解，法院委托长宁某商事调解组织介入调解，通过非诉途径实现著作权保护与商家权益的平衡。



### 【破冰之路：以法明理消歧见，双向沟通筑共识】

调解员依托委托翻译合同、销售数据等关键证据精准把握案情。首次沟通中，网店负责人以“已下架商品”为由推诿责任。调解员援引《民法典》第123条及《著作权法》第13条阐明：作品下架不免除侵权责任，翻译作品著作权受法律保护。面对商家对“维权成本”的质疑，调解员出示同类判例，揭示盗版书籍跨区域流通对正版市场的冲击，并解析侵权方应承担的合理赔偿范围。同步，调解员与版权方协商，结合平台销售数据（实际获利不足百元）建议调整索赔预期。经过多轮“背对背”沟通，最终促成双方接受2000元赔偿方案。



### 【典型价值：小案件大启示，构建知产保护新生态】

该案实现多重法治效益：一是经济维度，以诉讼成本20%的代价妥善化解纠纷，版权方节省讼累，商家也避免商誉损失；二是教育维度，破除“下架即免责”认知误区，引导电商经营者建立版权审核机制；三是机制维度，形成“证据固化-释法说理-类案参照”调解流程，为同类著作权侵权案件提供可复制解决方案。调解成功后，被告即时履行赔偿并签署下架承诺书，原告同步撤诉，实现“案结事了人和”的治理效果，生动诠释了新时代“枫桥经验”在知识产权领域的创新实践。

## 从艰辛维权到开心过年 "检调对接"破解十一年维权困局

2025年春节前夕,上海市人民检察院第一分院、长宁区司法局、长宁区联合人民调解委员会充分发挥人民调解在检察机关法律监督过程中化解纠纷矛盾的重要作用,依托“检调对接”机制成功化解一起由工伤赔偿引起的劳动合同纠纷案件。当事人在三方的见证下现场签订调解协议及和解协议,当场达成和解。

### 工伤致残索赔难,十一年维权路漫漫

2014年,王某在工作中不幸受伤,经鉴定为工伤致残八级,公司否认与其存在劳动关系,拒绝承担赔偿责任。无奈之下,王某踏上了漫长的维权之路,先后经历了劳动仲裁、一审、二审、再审等程序,法院判决确认双方存在劳动关系,并判令公司赔偿王某各项损失。然而,公司仍不服判决,王某也对赔偿数额有异议,双方均向市检察院一分院提起民事监督申请。市检察院一分院接到该案后,考虑到案件历时较长、矛盾尖锐,决定启动“检调对接”机制,委托长宁区联合人民调解委员会进行调解,长宁首席人民调解员陈凤英带队接受委派对该案进行调解。



### 检调对接破僵局,人民调解促和谐

在调解过程中,调解员了解到,公司的营业执照被吊销,目前已停止经营,王某虽申请了强制执行,但并未拿到任何赔偿款。而王某作为家中唯一劳动力,因工伤失去劳动能力,家庭生活陷入困境。面对这一复杂情况,调解员始终保持耐心,耐心细致地做双方的思想工作,寻找双方的“共鸣”点。调解员一方面向公司释法明理,阐明其应当承担的法律责任,并

告知其王某家庭的实际困难；另一方面，劝导王某体谅公司的实际困难，在赔偿金额上适当让步。经过调解员多次沟通协调，最终促使双方达成一致意见：公司承诺尽快筹措资金支付赔偿款，王某也同意在赔偿金额上做出一定让步。双方现场签署和解协议，当场履行了部分赔偿款，并同时撤回民事监督申请。至此，这起历时11年的工伤赔偿纠纷案件终于画上圆满句号。



### 通力合作显成效，多元解纷维安稳

本案的成功化解，是检察机关和人民调解践行新时代“枫桥经验”，积极探索矛盾纠纷多元化解机制的一次成功实践。检调对接机制充分发挥了检察机关的法律监督优势和人民调解的群众工作优势，有效整合了司法资源和社会资源，为化解社会矛盾、促进社会和谐稳定提供了有力保障。

今年，长宁区司法局将继续坚持和发展新时代“枫桥经验”，持续打造长宁调解品牌，推动“检调对接”工作机制常态运行，积极构建矛盾纠纷多元化解格局，在积极化解检察院法律监督中多年老案的同时努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，为维护社会和谐稳定做出积极贡献。

# 15岁学生网购手机被骗3099元！ “检调对接”巧解诈骗困局

王某通过短视频平台以“低价”“特殊渠道”为诱饵，对未成年人李某实施诈骗。案发后，长宁区人民检察院与长宁区司法局运用“检调对接”工作机制，妥善化解该起涉未成年人网络购物诈骗案件，为轻微刑事案件的多元治理与构建未成年人司法保护体系提供了创新范本。

## 检调对接：构建矛盾化解“双轨制”

2024年11月，15岁学生李某在浏览短视频平台时，被王某（21岁，无业）发布的“特殊渠道购买低价手机”广告吸引。王某通过虚构手机商家身份，诱导李某通过微信支付3099元。在收款后，王某不仅拒绝发货退款，还对李某实施网络暴力并拉黑联系方式。李某监护人在发现异常后立即向公安派出所报案。经侦查，王某行为已触犯《刑法》第266条诈骗罪，涉案金额超过3000元刑事立案标准。

## 案情回溯：未成年人遭遇“低价陷阱”

案件移送检察机关后，承办检察官认为王某认罪认罚且犯罪情节轻微，但其提出的赔偿方案与被害人诉求存在明显差距，未充分考虑《未成年人保护法》第101条确立的“最有利于未成年人”原则。为此，长宁区人民检察院启动“检调对接”机制，将案件委派长宁区联合人民调解委员会调解，推动纠纷实质性解决。

长宁联调委组建调解团队，实施“三步调解法”：首先向未成年人及其监护人解析赔偿标准及法律程序，引导建立合理预期；其次对王某进行法治教育，使其认清网络诈骗的法律后果；最终提出“总额让步+分期履行”方案，既保障未成年人权益，又考量王某履行能力。经过十余日耐心调解，双方达成协议：王某书面道歉并赔偿5000元（含精神损害赔偿），首期支付3000元，余款分期履行。调解协议作为司法裁量重要依据，由长宁联调委负责监督执行。



## 听证程序：公开透明彰显司法公信力

2025年3月20日,长宁区人民检察院就王某诈骗案召开不起诉听证会。听证会由承办检察官主持,被害人的法定代理人、犯罪嫌疑人及其辩护律师、人民调解员、公安民警及特邀听证员共同参与。听证会严格按照法定程序举行,首先承办检察官通报了案件基本事实及调解情况,随后调解员现场出示调解协议书、赔偿支付凭证等关键证据,被害人的法定代理人表示谅解,犯罪嫌疑人王某深刻反省自身行为。听证员围绕赔偿履行情况、悔罪表现等核心问题进行了针对性质询。经听证员独立评议,一致认为本案调解成效显著,犯罪嫌疑人认罪悔罪态度诚恳。检察院综合全案情况,当场作出不起诉决定,并依法将案件移送公安机关给予相应行政处罚。

本案是检察机关与人民调解组织协同化解矛盾纠纷的典型案例,具有多重示范意义:一是通过"检调对接"机制,检察机关在初次调解未果后,及时将案件移送专业调解组织,通过司法与调解的优势互补,最终促成实质性和解。二是体现了"惩戒与教育相结合"的法治精神,既确保受害人获得实际赔偿,又通过履行过程对违法者进行持续性的法治教育。三是检察机关后续作出不起诉决定并最终移送公安给予行政处罚,形成"调解-司法-行政"的全链条处置闭环,实现了法律效果与社会效果的统一。





## 上海市长宁区人民调解协会

地址：上海市长宁区长宁路626号201室

电话：021-2218 7958

邮编：200050