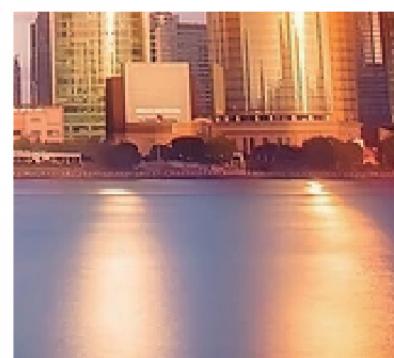
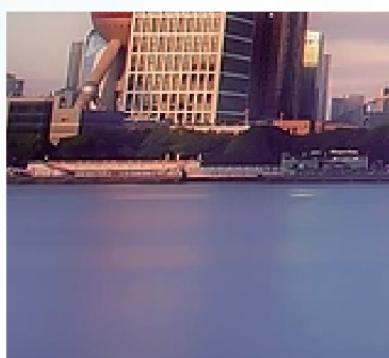




长宁人民调解  
CHANGNING MEDIATION



2023 / 上半年 期利

上海市长宁区人民调解协会

## 目录 Contents

● 迎新春送温暖慰问活动	01
● 慰问患病调解员	03
● 2023年调解协会第一次会长会议	04
● 2023年长宁区社会组织登记管理工作会议	05
● 公益风采好样的“平安卫士”莫平	07
● 公益风采为民排忧解难的好会长——钱秀珍	10
● 市司法局赴长宁区调研全面依法治市和司法行政工作	14
● 长宁区政法系统第五期政治轮训	15
● 长宁区人民调解协会赴诸暨杭州考察学习	17
● 2023年长宁区基层人民调解员业务培训	23
● 通报表扬长宁区2022年度人民调解工作先进集体和个人	25
● 授予李颖、李德梅2名人民调解员三星级称号	31
● 习近平向第十五届海峡论坛致贺信	32
● 共创中华民族绵长福祉,共享民族复兴伟大荣光	33
● 深化调解交流 共创和谐家园	37
● 长宁区人民调解员陈凤英交流发言	40
● 长宁区人民调解员陈凤英学习汇报	43



## 区司法局、区人民调解协会 开展“迎新春送温暖”慰问活动

2023年1月11日,为喜迎兔年新春佳节,感谢基层调解员的一年来的辛勤付出,区司法局党委副书记、副局长金喆勋,区人民调解协会会长钱秀珍等一行开展2023年“迎新春送温暖”慰问活动,为调解员们送上新春慰问品。

金喆勋副局长、钱会长一行先后走访10家司法所和区医调委、区联调委等专业调解平台,对调解员们一年的辛勤工作和调解成果予以了肯定,特别是在上海疫情防控工作最吃紧的关键阶段,各级调解员坚守岗位,书写服务为民的生动篇章。

在疫情新形势下,金喆勋副局长听取调解员们工作上的建议,嘱咐大家注意身体,做好个人防护,并希望调解员们继续以严谨扎实的工作作风,充分发挥人民调解深入基层的优势,筑牢维护社会稳定的第一道防线”。

最后,金喆勋副局长、钱会长给调解员们拜早年,祝调解员们新春愉快,在来年的工作中一切顺利,继续为长宁人民调解做出新贡献。





## 区人民调解协会慰问患病调解员

2023年2月3日下午,区人民调解协会会长、秘书长,以及区司法局促进法治科、区非诉讼争议解决中心负责人一行,走访慰问了患病在家休养的非诉讼争议解决中心调解员赵文旗,送上节日慰问品和新春的祝福,嘱咐他安心养病,早日康复。



6月26日下午,区人民调解协会会长、秘书长,以及区司法局促进法治科、区非诉讼争议解决中心负责人一行,走访慰问了患病在家休养的区联调委驻一中院的调解员邬小妹,送上慰问品,嘱咐她安心养病,早日康复。



## 长宁区人民调解协会2023年第一次会长会议

2023年2月10日下午,上海市长宁区人民调解协会在华阳路112号一楼召开2023年第1次会长会议,会议由协会的秘书长杨保勤主持,协会会长钱秀珍、副会长马路娣,以及非诉讼争议解决中心负责人陈凤英等参加会议。

会议主要讨论了,一是回顾2022年的协会工作的总结,谋划2023年人民调解协会的工作任务;二是商讨人民调解协会的年检、医患和涉诉两个项目评估的筹备工作;三是为预防疫情再次爆发,为区专业性、行业性调解员以及街镇骨干调解员购买力度伸等提高免疫力的物品;四是启动2023年面向就业年龄段的调解员招聘工作。

长宁区人民调解协会以5A为新起点,认真、扎实的落实好每一项制定的任务,力争在新一年里有更大的进步和取得新的成绩。



## 【社会组织】2023年长宁区社会组织登记管理工作会议暨社会组织评估、2022年度社会组织年检会议召开→



为进一步部署和落实长宁区社会组织各项重点工作,引领社会组织高质量发展,3月2日,区民政局(区社会组织管理局)召开2023年长宁区社会组织登记管理工作会议暨社会组织评估、2022年度社会组织年检会议。区民政局分管领导、各业务主管单位(行业管理部门)负责人、各街镇自治办主任和社会组织服务中心负责人等参加了会议。

区民政局社会组织管理科科长总结回顾了2022年长宁区社会组织工作。

区司法局、北新泾街道办事处、上海颐家养老服务中心3家单位分别从业务主管单位加强社会组织培育和管理,街镇引导社会组织发挥多元优势融入社会治理、社会组织以评促建等不同角度,进行了交流发言。



区司法局《坚持融合发展推进司法行政系统社会组织健康发展》



北新泾街道办事处《强基础树品牌不断推动辖区社会组织高质量发展》



上海颐家养老服务中心《以评促建结硕果踔厉奋发开新局》



区民政局副局长、区社会组织管理局局长史建骏就2023年区社会组织的重点工作、年度检查和评估工作做了重点部署和要求。

- 一是强化社会组织党建引领
- 二是发挥社会组织多元优势
- 三是优化社会组织登记审批
- 四是加大社会组织扶持培育
- 五是严密社会组织监督管理
- 六是夯实社会组织工作基础

# 【公益风采】好样的“平安卫士”莫平

2023年3月28日，上海天气放晴了，海棠花儿在阳光映衬下绽放艳丽，色彩十分斑斓，多姿多彩，给人有不一般的视觉享受。

当小草来到长宁区人民调解协会，参加上海申杰社会组织培育评估中心对该协会《医患纠纷人民调解购买服务》和《涉诉纠纷人民调解服务》的2个项目评审时，听了区医调委主任莫平的一番介绍后，对平安卫士肃然起敬。

其实，哪有什么岁月静好，只是有人为你负重前行。是他们默默无闻地奋发在第一线，为都市筑起了一道安全屏障。



莫平主任介绍说：去年7月的一天，临近下班时，有对外地夫妇来医调委咨询，调解员敏锐地发现来访的中年妇女神情恍惚，衣着上还沾有血迹斑点。

于是，调解员细心了解在她身上所发生的危机情况，临走前并与她加了微信，让问题能早日妥善解决。

过了几天，调解员还是未接到当事人问题解决的来电。于是主动与对方联系，询问事情处理情况。

旋即，对方连续发来数10条信息，以激动的心情再三感谢调解员，说她在绝望无助时，有人关心牵挂她，从助力中看到了生命中的光明和希望。



接下来的日子里,调解员一方面启动调解流程,一方面不断做当事人尊重生命的思想工作,让她放弃轻生、好好活着,负起妻子和母亲的责任。

原来,当事人在外地医院手术失败,来沪求医后未能如愿达到所求目的。期望值过高了,失望也就越大,她精神抑郁,导致割腕自杀未遂,可阴影还是不散。

调解员从人道主义、人文关怀、生命至上理念等方面,从情、理、法上积极引导,最终使医患双方达成共识,高效解决了纠纷。

当你看到服务对象露出的笑脸,就是对调解员最好褒奖。自2013年以来,莫平一直担任长宁区医调委主任、调解员,以他人性化服务,专业化方法、柔性化管理,高效化工作的这道光,化解了矛盾,温暖了人心。

长宁区司法局副局长党委副书记、金喆勋深情道来:「莫平十年如一日,真不容易。2022年被评为上海长宁区第三届“平安卫士”,当之无愧,令人非常敬佩」。





长宁区医调委在莫平主任带领下,从四个方面不断发力,取得了显著成果:一是汇聚合力,持续完善多元化解工作机制;二是主动作为,发挥人民调解独特优势和作用;三是聚焦重点,推进医调创新工作;四是提高能力,加强医调队伍自身建设。

令人欣喜时刻来到了,上海市长宁区人民调解协会调解员荣获第一届、第二届、第三届的“平安卫士”同框合影。

时代需要标杆,奋进需要模范。好样的“平安卫士”莫平,是新时代长宁平安战线的杰出代表。他带领着一支特别能战斗服务团队,用公平正义托举起社会的稳定,为构建和谐平安长宁作出了不懈努力!



## 【公益风采】为民排忧解难的好会长 ---- 钱秀珍

今天介绍的公益人士，她叫钱秀珍，是长宁区人民调解员，被司法部授予“全国模范人民调解员”称号，长宁区人民调解协会会长。

钱秀珍如同她的名字那样仁德：“秀”外慧中，“珍”爱人民调解工作。在人们心目中，她爱民、亲民、为民，勇于担当，以那颗温暖的心善解人意，真诚倾听群众呼声，把百姓涉诉纠纷的事看得很重，是位为民排忧解难的好会长。

3月28日，上海申杰社会组织培育评估中心在对其领衔的协会开展“涉诉纠纷人民调解服务”项目评审中，欣喜地发现4个子项目完成率均为100%。在项目周期内开展的个案调解、指导、接待专窗咨询、回访、培训辅导等，完美地达到预期目标效果，并收到当事人赠送的锦旗11面，取得了显著绩效。

钱秀珍还担任长宁区联调委驻上海市第一中级人民法院调解室负责人、调解员，上海市第一中级人民法院“行政争议多元化调处中心”调处委员。

钱秀珍注重“诉调对接”机制创新，致力于“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”，真心实意为人民群众提供精准普惠的涉诉调解服务。





在长宁人民调解中，令人心悦诚服的是有一支特别能战斗的全国金牌调解员陈风英、长宁平安卫士杨保勤等人民调解员组成的调解队伍。在项目运作中体现出专业能力，且具丰富经验。

钱秀珍能与这支队伍融为一体，有效促进人民调解工作向专业化发展，注重协会充分发挥人民调解在矛盾纠纷多元化解机制中的基础性作用，努力为长宁经济社会发展构筑起安全稳定的第一道防线。

“诉调对接”工作已成为长宁人民调解的特色，他使更多的当事人在诉前诉中通过窗口委托调解的方式化解矛盾纠纷。

诉调平台通过协会引导，与访调、涉校、物业、消费争议、劳动争议、交通事故等其他专业调解平台进行联动，进一步拓展调解与仲裁、行政裁决、行政复议等有机衔接，完善了多元调解力量的衔接。



钱秀珍情系群众,既讲办事原则性,又讲方法灵活性。有一次,在调解一起八旬老人间共有纠纷申请再审案件时,她与主审法官一起,采用“1+1”听证模式,让听证与调解工作同时进行。

在劝导双方以和为贵的同时,又能从减少讼累的角度出发,让双方以均能接受的方式一揽子解决纠纷,最终签署了和解协议,申请人撤回再审申请,从而使双方当事人最大限度感受到公正和效率。

目前,协会受法院委托调解案件的范围已拓展延伸到房产物业、医疗纠纷、交通事故、消费争议、刑事附带民事纠纷等专业性、行业性疑难纠纷领域,开创了由当初部分委托变为目前除部分特殊领域外全方位委托调解的新局面。

“诉调对接”机制,有效地缓解了法院的审判压力,节省了宝贵的司法资源,降低了当事人的诉讼成本,取得了良好的社会效果,为维护社会和谐稳定做出了积极的贡献。



目前,协会受法院委托调解



长宁区人民调解协会在钱秀珍先锋模范带领下，荣获[2022年区“十优”示范性社会组织]的称号，在规范化建设等级评定中，获评5A级社会组织。



# 市司法局赴长宁区调研全面依法治市和司法行政工作

4月17日,市司法局党委书记、局长吴坚勇一行赴长宁区调研全面依法治市和司法行政工作,实地察看区社区矫正中心、公共法律服务中心、法律援助中心、非诉争议解决中心和行政复议局,并召开调研座谈会。区委副书记、区长张伟,区委常委、政法委书记孙嘉丰参加调研。

在区公共法律服务中心,吴坚勇详细了解中心行政复议、人民调解、法律援助、公证服务等对外窗口接待服务运行情况,并与窗口工作人员进行交流。

座谈会上,吴坚勇在认真听取区司法局党委书记、局长林子岳总体工作情况汇报和区司法局分管领导发言后重点表示,长宁全面依法治区和司法行政工作基础好、质量高、亮点多,要紧密结合本区实际,在现有工作基础上进一步强化深化、做强做优。要进一步强化系统观念,坚持条块结合,更好发挥块的作用,充分发挥全面依法治区平台作用,积极动员、协调、整合各方资源,着力破解跨部门、跨领域的重点难点问题,推动全面依法治区工作在稳预期、提信心、促发展等方面取得更好成效;要坚持服务大局,聚焦长宁区数字化产业发展有着良好根基与产业优势的特点,找准法治工作和服务企业的结合点,做优安商稳商法律服务,加强涉商主体矛盾纠纷化解,支持律师事务所等法律服务机构做大做强,为优化营商环境提供更加有力的法治保障和法律服务;要坚持内外融合,推动公共法律服务更好融入基层社会治理,结合社区事务受理提升公共法律服务的便利度、可及性、获得感,为基层社会治理提供更优法律服务保障。



# 长宁区政法系统第五期政治轮训

## 暨“踏寻红色印记 共筑平安长宁”专题教育

### 一、遵义会议会址

遵义会议是党的历史上一次对党的前途命运具有决定意义的会议。它结束了“左”倾教条主义在党内的统治,确立了毛泽东同志在红军和党中央的领导地位,为夺取长征胜利和开创中国革命的新局面奠定了最重要的基础,是中国革命由挫折走向胜利的伟大转折点。著名的遵义会议会址坐落在遵义市红花岗区红旗路80号,1935年1月中国工农红军到达遵义,中国共产党在这里召开了举世闻名的遵义会议,使中国革命转危为安,走上正确的道路。解放后,国家重新整修了遵义会议会址,旨在弘扬长征和遵义会议精神。

### 二、红花岗区红军山烈士陵园

红军烈士陵园位于遵义市红花岗区境内,坐落在国家级森林公园—凤凰山森林公园的小龙山丛林中。1958年,为纪念长征时期在遵义牺牲的红军烈士,遵义地、市委在凤凰山的小龙山上修建了遵义红军山烈士陵园,含烈士纪念碑、陈列室、邓萍墓、红军坟、女卫生员塑像等纪念体系,成为全市著名的全国爱国主义教育基地。每年约有120余万市民和外地旅游者前来瞻仰和游览观光。

### 三、娄山关战斗遗址

娄山关红军战斗遗址位于贵州省遵义市北部大娄山山峰之间,距市区50公里,这里正处于遵义、桐梓两地的交界处,是川黔公路和铁路交通要道。娄山关又名娄关、太平关,是大娄山脉的主峰,海拔1576米,娄山关上千峰万仞,重崖叠峰,峭壁绝立,若斧似戟,直刺苍穹,川黔公路盘旋而过,人称黔北第一险要,素有“一夫当关,万夫莫开”之说,自古被称为黔北第一险隘,历来为兵家必争之地。1935年1月7日红军长征途中占领遵义。贵州军阀王家烈、候之担闻讯,慌忙调兵遣将,在娄山关一带设防,以保老巢。1月9日红军以猛烈火力从关南发起总攻,迅猛杀上娄山关,战斗大获全胜。2月25日凌晨,红三军团在军团长彭德怀的率领下,与敌军为争夺关口展开激战,取得红军长征以来的首次大捷,为遵义会议的召开作出了重要贡献。1982年娄山关红军战斗遗址被列为贵州省重点文物保护单位。

### 四、息烽集中营

贵州省息烽县,是抗战期间国民党坚持“消极抗日、积极反共”的反动政策而设立的关押共产党人和爱国进步人士的最大秘密监狱,与重庆白公馆、渣滓洞集中营、江西上饶集中营同为抗战期间国民党设立的四大集中营。息烽集中营对内称“新监”或“大学”,对外挂牌是“国民政府军事委员会息烽行辕”,重庆白公馆、渣滓洞监狱和望龙门看守所则分别称为中学和小学。





## 五、苟坝会议会址

苟坝会议会址，位于贵州省遵义县枫香镇苟坝村马鬃岭山脚，距县城50千米，距遵义市56千米。

民国二十四年（1935年）3月10日-3月12日，中央红军在此召开会议。苟坝会议会址见证了改写中国命运的历史瞬间，作为全国爱国主义教育示范基，是爱国主义教育和革命传统教育的重要载体，成为培育和践行社会主义核心价值观的生动课堂。

2017年3月，苟坝会议会址被中宣部命名为全国爱国主义教育示范基地。2019年10月，苟坝会议会址被中华人民共和国国务院公布为第八批全国重点文物保护单位。

## 六、阳明文化园

中国阳明文化园是以全国重点文物保护单位、贵州重点名胜古迹“阳明洞”为核心的文化旅游园区。阳明文化园由“阳明洞”遗迹景区、龙场驿站综合区、梦回故里风情小镇、养心度假区等部分组成。其中“阳明洞”遗迹景区是整个阳明文化园的核心和灵魂。阳明文化园核心景区涵盖了知行合一牌坊、正心池、亲民台、阳明洞遗址、龙岗书院等景点，主要以乡土石作景观的方式来呈现阳明心学的精神风貌与历史价值。

中国阳明文化园于2017年9月30日被评为国家AAAA景区，是全省重点打造的“十大文化产业项目”、“100个旅游景区”、“100个城市综合体”、全国中小学生研学教育基地。

## 七、青岩古镇

青岩古镇位于贵州省贵阳市花溪区，是贵阳市首个国家5A级旅游景区，它是贵州四大古镇之一，是第二批中国历史文化名镇之一，一座建于600年前的军事古镇。古镇内设计精巧、工艺精湛的明清古建筑交错密布，寺庙、楼阁画栋雕梁、飞角重檐相间。悠悠古韵，被誉为中国最具魅力小镇之一。至今已有600多年的历史，人文历史底蕴深厚，地域特色颇具魅力。青岩古镇始建于明洪武十一年（公元1378年），因明朝屯兵而建镇，以青色的岩石而得名，是一座因军事城防演化而来的山地兵城，素有贵阳“南大门”之称。

# 长宁区人民调解协会 赴诸暨杭州考察学习

为深入学习贯彻习近平法治思想,进一步推进多元矛盾化解机制建设和行政复议规范化,5月30日至6月2日,长宁区司法局由局党委副书记、副局长金喆勋带队区行政复议局、促进法治科和区人民调解协会赴浙江诸暨市枫桥镇、杭州市上城区、余杭区调研考察长三角兄弟省市在多元矛盾纠纷化解、基层社会治理、行政复议方面的成功实践和宝贵经验。现将相关情况总结汇报如下:



## 一、调研考察的基本情况

今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年暨习近平总书记指示坚持发展“枫桥经验”20周年。长宁区司法局一行前往“枫桥经验”发源地——诸暨,参观学习枫桥经验陈列馆,全面了解“枫桥经验”的诞生、演进、发展、升华以及新时代“枫桥经验”在浙江的探索实践,并赴枫桥镇社会治理中心,考察当地社区治理经验,听取矛盾调解、公共法律服务建设、非警务类警情处置的先进做法。考察团一行还参观考察了上城区社会治理中心,上城区公共法律服务大厅、行政争议调解中心、互联网法庭等,长宁区人民调解协会与上城区人民调解协会签订《合作交流协议》,双方约定定期或不定期合作举办学术讲座、交流互访等活动,更好地发挥两家人民调解协会各自的优势。在余杭区司法局党委书记、局长俞丽月等领导陪同下参观余杭区司法局行政复议受理大厅、行政争议调解中心、听证室等。双方还就复议先行调解、服务营商环境等进行经验交流。长宁区司法局一行还前往阿里巴巴总部,考察共道互联网调解平台,了解杭州互联网平台知识产权纠纷的调解模式,借鉴有益经验和做法。



## 二、主要做法和先进经验

### (一) 聚力多方联动, 形成立体式调解合力

一是多元力量参与。浙江省善于推动城建、综治、人社、市监等涉及治理问题突出、矛盾隐患频发的政府多部门实现政府职能资源的有效整合,积极聘请全国性人民调解专家、省级调解能手,以组建工作室等方式进驻各类中心平台,如“加梯助力团流动调解工作室”、“三全劳动调解工作室”、“尚家和婚姻调解工作室”等,积极参与各类领域问题处置与矛盾化解,实现政府法治手段处置与社会专业力量主持调解化解的结合,据法据理处理各类纠纷。

二是多部门协力配合。在社会矛盾处置上,浙江省通过推动咨询、信访、复议、诉讼等多方治理手段的联动支持与后端支撑,分类分区设置信访类诉求前置受理、调解类纠纷中段化解,诉讼类化解终端处置的工作模式。依托社区治理中心,整合行政复议、婚姻家事、城建拆迁、劳动纠纷等功能调解资源,并通过与法院的合作联动,形成一站式“人民调解+司法确认”的工作机制,实现案结事了。

三是运用大数据信息化治理。通过推动“共享法庭”建设,除提供视频联系属地法院开展民事纠纷庭审功能外,还具有开展风险隐患隐性线索的排查挖掘功能,通过公安专业技术获取分析各类数据,发挥预警模型作用,研判各类风险情况,以攻代守,为妥善处置不稳定隐患、实现社区和谐稳定提供技术支撑。在互联网平台领域,杭州知产法院、阿里法务、共道科技三方联动,由共道科技作为中立第三方,为委托调处知产类纠纷提供技术支撑,在确保数据安全的前提下,有效减轻互联网头部企业的诉累。

## (二) 聚能榜样效应, 打造品牌标杆

上城区调解协会以“年轻化、专业化、精英化”为目标, 落实人民调解员阶梯型培养, 发掘“两代表一委员”担任调解员, 评定等级调解员, 设立专家库; 形成“136”调解模式, 即60%的矛盾纠纷化解在社区, 30%的矛盾纠纷化解在街道层面, 最后10%的疑难纠纷由区一级专家库进行“专家门诊”。

积极选树行业标杆, 做强调解品牌, 上城区建立以“调解明星”命名的社区“尚法工作室”51个; 服务个体经营户的“中国服装第一街老李工作室”; 调处道路交通纠纷的“孙赞赞”调解工作室。既扩大了人民调解的社会影响力, 也形成榜样效应, 以点带面地提升各调解委员会业务水平。



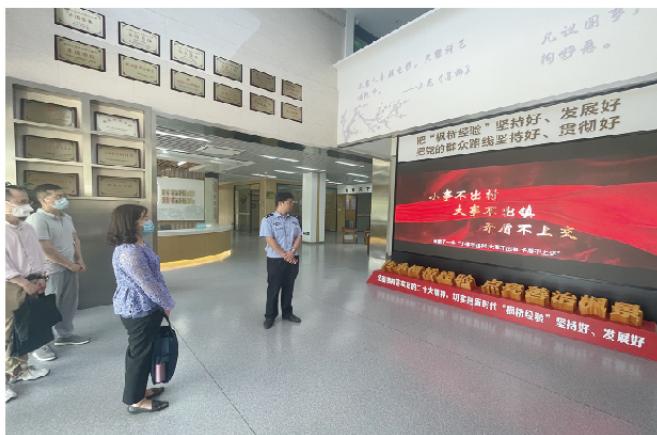
### (三)强化靠前调解,推动源头治理

浙江省对行政复议工作的考核目标,包括复议案件增长量,经调解结案的案件可不纳入统计,故上城区、余杭区均对复议案前、案中的调解工作尤为重视,形成“繁简分流”的行政复议新型办案模式,简案快办、难案精办。上城区通过立行政争议全过程分类预防化解机制,完善行政复议申请受理前调解工作,开展全程调解,减少复议申请。通过多元化调解专家团,引入律师等第三方专业力量参与调解,情理法交融并举“化干戈为玉帛”。余杭区通过征询申请人意见做到应调尽调,在缩短申请人等待时间的同时也为案件承办人员分流部分案件压力。根据案件特征制定调解策略,适当选择以时间成本和诉讼成本等因素劝说申请人调整心理预期。对于申请人系职业打假人或诉求明显不合理,缺乏调解基础的,及时转立案处理。

### 三、启示与思考

浙江主要通过“大整合”、“大联动”、“大数据”三大法宝,形成一套行之有效的社会治理方案,无论是社会治理中心,还是社会力量参与新型领域社会矛盾纠纷化解(如阿里巴巴总部共道互联网调解平台),都显现出多元力量参与、多元方式支持的特点,对我区在多元矛盾纠纷化解机制建设、建立行政复议调解等方面具有借鉴意义。

余杭区为阿里巴巴总部所在地,我区为拼多多电商平台寻梦总部所在地,两区在诉调对接案件、行政复议案件中申请人主体、申请理由、实际诉求及审理思路均有相通之处,今后可以加强案件审理的联动及审理思路的交流借鉴。



#### 四、下一步举措

##### (一) 优化公共法律中心建设

对于即将动工的全新长宁公共法律服务中心项目,在优化对外功能,实现司法行政功能集聚的同时,适当考虑涉及法院、劳动争议、民政、咨询等功能于一身的综合功能窗口,参考杭州一站式“人民调解+司法确认”的工作机制,提升人民调解公信力以及调解协议的执行率。

##### (二) 加大数字化服务功能力度

借鉴浙江“共享法庭”项目,通过视频连线、大数据分析研判、预警模型等方式,实现法律服务供给的全天候,做到突发情况的及时预警和处置。参考余杭区复议局AI智审系统,与市监执法系统、电商平台数据贯通,自动调取网络交易信息、执法案卷材料,对于我区目前涉“拼多多”调解案件触达当事人困难,无法与平台商家进行有效沟通联系的问题具有较大帮助。

##### (三) 积极打造长宁特色调解品牌

我区既有诞生全国首个以个人命名的调解工作室“李琴工作室”的历史背景,也有“全国人民调解专家”陈凤英,“全国人民调解能手”马路娣的人才资源。下一步我区要利用好辖区内资源,挖掘树立“调解榜样”、“调解明星”,形成调解的社会影响力、社会公信力,形成遇到纠纷先找调解的社会信赖感,将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽。

##### (四) 加大行政复议与人民调解衔接

借鉴优秀工作经验,在规制职业打假人的基础上,借助人民调解专家、律师等第三方调解力量,建立行政争议全过程分类预防化解机制,完善行政复议申请受理前调解工作,为复议审理减压。对调解不成的案件采取简单案件快速审理,复杂案件精细审理的模式,通过案件繁简分流,实现行政复议案件轻重分离、快慢分道,有效提高办案效率和办案质量,优化办案资源配置。



上海市长宁区人民调解协会 杭州市上城区人民调解协会  
合作交流协议

甲方：上海市长宁区人民调解协会  
乙方：杭州市上城区人民调解协会

为发挥上海市长宁区人民调解协会和杭州市上城区人民调解协会各自的优势，提高人民调解工作水平，双方在平等、自愿的基础上达成以下友好合作交流协议：

- 一、甲乙双方定期或不定期邀请对方调解工作人员举办学术讲座、专题报告，介绍人民调解工作发展动态和人民调解工作技能。
- 二、双方根据情况定期或不定期开展交流互访与研讨活动；双方组织的有关学术会议优先邀请对方参加。
- 三、举办学术讲座、专题报告或组织学术交流活动等的有关费用由双方协议解决。
- 四、甲乙双方建立沟通机制，就合作事宜进行磋商。双方实行联络员制度，由协会秘书长作为联络员，负责日常合作事宜的沟通与落实。
- 五、本协议自双方签字盖章之日起生效。
- 六、本协议有效期为三年，协议期满后，双方如需继续合作，可续签协议。
- 七、未尽事宜，双方协商解决。
- 八、本协议一式两份，甲、乙双方各持一份。

2023年5月31日



# 充电续航

## 2023年长宁区基层人民调解员暨法治带头人、法律明白人业务培训班成功举办

为贯彻落实习近平总书记“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示精神,学习和发扬新时代“枫桥经验”,进一步加强人民调解员队伍建设。6月14日,区司法局联合区人民调解协会举办2023年长宁区基层人民调解员暨法治带头人、法律明白人业务培训班。全区各街镇司法所调解专职干部、调解窗口负责人、基层人民调解员约220人参加此次培训。区司法局党委副书记、副局长金喆勋出席并作动员讲话。



金喆勋对全区人民调解员在去年疫情防控中辛勤付出、无私奉献表示感谢,并希望全区调解员对标新时代人民调解工作的任务和要求,发扬“枫桥经验”,努力把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态,构筑起守护长宁社会安全稳定的“第一道防线”。



培训会上,对2022年度人民调解工作暨“百日三无”活动先进集体和个人进行通报表扬,并宣布授予李颖、李德梅2名人民调解员星级晋升的决定。

在为期一天的培训中,市司法局人民参与和促进法治处处长商忠强、促进法治科副科长王冠、浙大城市学院教授胡洁人、全国人民调解专家陈凤英、区三星级调解员常元丰分别对与会调解员进行了纠纷化解、公共法律服务工作室建设、调解实务技巧方面的培训,内容充实丰富,针对性强,令调解员们受益匪浅。



下一步,长宁区司法局和区人民调解协会还将持续开展各类理论和实务培训,传承发扬新时代“枫桥经验”,努力提升人民调解员在基层一线的纠纷化解能力。

# 上海市长宁区司法局

## 关于通报表扬长宁区 2022 年度人民调解工作暨 “百日三无”活动表现突出的集体和个人的通知

各司法所、各级调委会、各专业人民调解组织：

2022 年，我区各级人民调解组织在区委、区政府和区委政法委的正确领导下，在市司法局的关心指导下，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义法治思想，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”，充分发挥人民调解的职能作用和长宁区域化大调解的优势，深入开展矛盾纠纷“大排查、大调解”暨“百日三无”竞赛活动，尤其在新冠疫情防控期间扎实有效地预防和化解了大量社会矛盾纠纷，为长宁经济社会发展营造了和谐稳定的社会环境，涌现出了一批表现突出的集体和个人。

为发挥示范作用，树立典型，激励我区广大人民调解员再创佳绩，区司法局决定对新华路街道人民调解委员会等 29 个集体和陈庆等 39 名个人予以通报表扬。

希望受到表扬的集体和个人珍惜荣誉、再接再厉，为人

民调解再立新功。全区广大人民调解员要以受到表扬的集体和个人为榜样，学习他们服务大局、维护稳定的责任意识和任劳任怨、拼搏开拓的奉献精神，将化解社会矛盾、创新社会治理的理念落实到人民调解工作的各个方面，为推动长宁人民调解工作再上新台阶，为长宁区域经济发展、社会稳定提供坚强保障。

附件：长宁区 2022 年度人民调解工作暨“百日三无”活动表现突出的集体和个人名单



附件

## 长宁区 2022 年度人民调解工作暨 “百日三无” 活动表现突出的集体和个人名单

### 一、表现突出的人民调解委员会

( 29 个 排列不分先后 )

新华路街道人民调解委员会  
新华路街道幸福居委人民调解委员会  
新华路街道东镇居委人民调解委员会  
江苏路街道曹家堰居委人民调解委员会  
江苏路街道江苏居委人民调解委员会  
华阳路街道人民调解委员会  
华阳路街道华三居委人民调解委员会  
华阳路街道华四居委人民调解委员会  
周家桥街道新天地居委人民调解委员会  
周家桥街道武夷居委人民调解委员会  
周家桥街道三泾南宅居委人民调解委员会  
天山路街道人民调解委员会  
天山路街道仙霞居委人民调解委员会  
天山路街道遵义居委人民调解委员会  
仙霞新村街道人民调解委员会  
仙霞新村街道茅新居委人民调解委员会

仙霞新村街道虹纺居委人民调解委员会  
虹桥街道人民调解委员会  
虹桥街道虹梅居委人民调解委员会  
虹桥街道荣华居委人民调解委员会  
程家桥街道南龚居委人民调解委员  
北新泾街道新泾六村居委人民调解委员会  
北新泾街道新泾八村居委人民调解委员会  
新泾镇人民调解委员会  
新泾镇淞四居委人民调解委员会  
新泾镇林泉居委人民调解委员会  
新泾镇新渔东路居委人民调解委员会  
长宁区医患纠纷人民调解委员会  
长宁区联调委驻区法院人民调解窗口

## 二、表现突出的人民调解员

(39名 排列不分先后)

陈 庆	新华路街道人民调解委员会
张海鹰	新华路街道人民调解委员会
童玲玉	新华路街道西镇居委调解委员会
徐骁庆	江苏路街道愚三居委人民调解委员会
寿婵娟	江苏路街道西浜居委人民调解委员会
朱艳丽	华阳路街道华五居委人民调解委员会
王卫林	华阳路街道徐家宅居委人民调解委员会
朱依娜	华阳路街道长二居委人民调解委员会
刘晓燕	华阳路街道天诚居委人民调解委员会
范丽娟	周家桥街道仁恒河滨居委人民调解委员会
张立明	周家桥街道沈家郎居委人民调解委员会
李 元	周家桥街道大家源居委人民调解委员会
戴玉珍	天山路街道人民调解委员会
孙姝凌	天山路街道人民调解委员会
滕略菊	天山路街道人民调解委员会
朱辞源	天山路街道茅台居委人民调解委员会
孙维娜	天山路街道友谊居委人民调解委员会
崔树栋	仙霞新村街道人民调解委员会
缪 娟	仙霞新村街道茅新居委人民调解委员会
李 晖	仙霞新村街道古宋居委人民调解委员会
余萃彦	仙霞新村街道虹纺居委人民调解委员会

黄 亮	仙霞新村街道五一居委人民调解委员会
江文婷	虹桥街道人民调解委员会
冯勘慧	虹桥街道中山居委人民调解委员会
沈炜钰	虹桥街道长虹居委人民调解委员会
林 竞	程家桥街道程桥一村居委人民调解委员会
孙 涛	程家桥街道机场新村居委人民调解委员会
杨暉华	北新泾街道人民调解委员会
王 伟	北新泾街道新泾五村居委人民调解委员会
冯晓雯	新泾镇人民调解委员会
陈 震	新泾镇怡景苑居委人民调解委员会
袁 捷	新泾镇绿十二居委人民调解委员会
薛海靖	新泾镇绿五居委人民调解委员会
张盛华	新泾镇南洋新都居委人民调解委员会
朱兰芳	新泾镇程桥居委人民调解委员会
刘金根	长宁区医患纠纷人民调解委员会
钱祥萍	长宁区联调委驻一中院人民调解工作室
陆长庆	长宁区联调委驻区法院人民调解窗口
葛绍明	长宁区非诉讼争议解决中心

# 上海市长宁区人民调解协会

沪长调协〔2023〕1号

## 关于授予李颖、李德梅2名人民调解员 三星级称号的决定

近年来，长宁区人民调解协会坚持习近平总书记“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的指示精神，坚持和发展新时代“枫桥经验”，全面贯彻实施《中华人民共和国人民调解法》，不断加强人民调解员队伍建设，推进人民调解员队伍专业化、职业化、规范化发展，持续发挥人民调解在多元化纠纷解决机制中的作用。

为进一步培育优秀人民调解员，激发广大人民调解员的责任感和使命感，推进人民调解工作提质增效，经各司法所和调委会初评，区人民调解协会会同区司法局审核认定，决定：授予区医调委调解员李颖和江苏路街道调委会调解员李德梅2名同志“三星级人民调解员”称号。

希望以上同志珍惜荣誉、戒骄戒躁、再接再厉，充分发挥星级人民调解员的领军作用，为人民调解工作再立新功。全区广大人民调解员要以他们为榜样，自觉弘扬求真务实、开拓创新的敬业精神，以饱满的工作热情投身人民调解工作，努力争当星级人民调解员，为平安长宁建设做出新的更大贡献。

上海市长宁区人民调解协会  
2023年5月22日

# 习近平向第十五届海峡论坛致贺信

厦门广电 2023-06-17 11:48 发表于福建

6月17日,中共中央总书记、国家主席习近平向第十五届海峡论坛致贺信。

习近平指出,海峡论坛是促进两岸各界广泛交往、推动两岸民间交流合作的重要平台。两岸同胞通过海峡论坛交流交友交心,厚植情谊、增进福祉,越走越近、越走越亲。希望海峡论坛为扩大两岸民间交流、深化两岸融合发展不断增添生机活力。

习近平强调,中国式现代化新征程前景光明,国家好,民族好,两岸同胞才会好。我们将一如既往尊重、关爱、造福台湾同胞,持续促进两岸经济文化交流合作,深化两岸各领域融合发展,共同弘扬中华文化,促进两岸同胞心灵契合。希望两岸同胞共同把握历史大势,坚守民族大义,为推动两岸关系和平发展、推进祖国统一大业作出贡献,共创中华民族绵长福祉,共享民族复兴伟大荣光!

第十五届海峡论坛由国务院台湾事务办公室与福建省人民政府会同两岸82家机构、组织共同主办,主题为“扩大民间交流、深化融合发展”,17日在厦门举办论坛大会。

# 共创中华民族绵长福祉，共享民族复兴伟大荣光

## ——习近平总书记致第十五届海峡论坛的贺信鼓舞两岸同胞凝心聚力

司法部 2023-06-18 20:25 发表于北京

“希望两岸同胞共同把握历史大势，坚守民族大义，为推动两岸关系和平发展、推进祖国统一大业作出贡献，共创中华民族绵长福祉，共享民族复兴伟大荣光！”

6月17日，中共中央总书记、国家主席习近平向第十五届海峡论坛致贺信，阐明了“国家好，民族好，两岸同胞才会好”的大道至理，宣示了持续促进两岸经济文化交流合作、深化两岸各领域融合发展、共同弘扬中华文化、促进两岸同胞心灵契合的政策主张，充分体现了对广大台湾同胞的深情牵挂和关心关怀。两岸同胞倍感振奋、深受鼓舞。大家表示，要以习近平总书记贺信精神为指引，共享中国式现代化广阔机遇，凝心聚力推动两岸关系回到和平发展的正确轨道，乘时乘势致力国家统一、民族复兴千秋伟业。

### 扩大两岸民间交流、深化两岸融合发展

习近平总书记在贺信中指出，两岸同胞通过海峡论坛交流交友交心，厚植情谊、增进福祉，越走越近、越走越亲。希望海峡论坛为扩大两岸民间交流、深化两岸融合发展不断增添生机活力。

“习近平总书记的贺信字字发自肺腑，体现了对两岸民间交流的高度重视，饱含对台湾同胞的深情厚爱与殷切期望。”北京大学博士生、台湾青年林彦辰在论坛大会现场聆听了贺信，他深受感动地说，岛内同胞要多来大陆交流，才能客观真实地了解大陆。两岸同胞不断走近走亲，就能化解隔阂、增进理解，实现心灵契合。

“习近平总书记的贺信，让我更加坚定了扎根大陆发展的信心。”厦门航空乘务员苏家榆从台湾来大陆工作已经6年，对于两岸青年加强交流、携手圆梦的“1+1>2”效应深有体会。她说，台湾青年应该更积极参与两岸交流，自己将在做好本职工作的同时，积极为两岸年轻一代往来互动贡献力量。

习近平总书记的贺信深深触动了全国青联常委、福建青年雷希颖的心。雷希颖和台湾合作伙伴范姜锋正是通过海峡论坛活动相遇，8年来一同打造朱子文化卡通IP，用新媒体方式积极弘扬传播中华优秀传统文化，探索文旅产业深度融合，助力乡村振兴。他说，相遇才有机会相知，相知才能携手，携手才能聚力向未来。两岸同胞特别是青年必须把握机遇，扩大交流、热情交友、深入交心，携手打拼，共同开创美好未来。

厦门大学台湾研究院院长李鹏说，习近平总书记高度肯定海峡论坛促进两岸各界广泛交往、推动两岸民间交流合作的重要作用。扩大两岸交流合作是亲情所系、人心所向，符合两岸同胞利益福祉，有利于深化两岸融合发展、促进同胞心灵契合，为推动两岸关系和平发展、推进祖国统一大业夯实民意基础。

## 国家好，民族好，两岸同胞才会好

习近平总书记在贺信中指出，中国式现代化新征程前景光明，国家好，民族好，两岸同胞才会好。我们将一如既往尊重、关爱、造福台湾同胞，持续促进两岸经济文化交流合作，深化两岸各领域融合发展，共同弘扬中华文化，促进两岸同胞心灵契合。

“纸短情长，情深意切，习近平总书记的贺信让台商倍感暖心，继续在大陆投资兴业的信心更足了、决心更大了。”厦门台协荣誉会长吴家莹表示，台胞台企经历了两岸经贸往来的历史进程，享受了大陆发展的红利和诸多惠台利民政策的利好，也为大陆经济社会发展作出了重要贡献。两岸融合发展是台商的好机遇，一家人不说两家话，两岸同胞要共护和平、共谋发展、携手进步。

台湾导演薛颖穜来大陆创业多年，对“国家好，民族好，两岸同胞才会好”深有体会。他希望通过作品告诉更多台湾青年：“大陆发展日新月异，生机勃勃，祖国大陆为我们提供了强大后盾。台湾青年要好好把握时代发展趋势，跨过海峡，建功立业。”

台资企业旺旺集团北京首席代表林天良说，习近平总书记的贺信体现了对台胞台企的重视与关心，更为大家指明了方向、增强了信心。台胞台企应积极响应和投身中国式现代化新征程，进军新产业，作出新贡献。两岸经济合作空间巨大，大家要乘势而上。

福州市台胞权益保障中心主任魏沛农表示，我们要认真贯彻落实习近平总书记贺信精神，聚焦台胞台企关切，提升工作水平，在深化两岸融合发展、优化台胞台企发展环境、促进两岸同胞心灵契合等方面发挥应有作用。

上海台湾研究所所长倪永杰表示，习近平总书记高瞻远瞩，指明了中国式现代化新征程的光明前景，阐明了“国家好，民族好，两岸同胞才会好”的深刻道理，必将有力感召广大台湾同胞，与大陆同胞一道走好两岸关系和平发展、融合发展之路，共同迈进在中国式现代化的壮阔征程中。

## 共同把握历史大势，坚守民族大义

习近平总书记在贺信中强调，希望两岸同胞共同把握历史大势，坚守民族大义，为推动两岸关系和平发展、推进祖国统一大业作出贡献，共创中华民族绵长福祉，共享民族复兴伟大荣光！

“两岸年轻一代要肩负起历史责任，共同为中华民族伟大复兴而努力奋斗。”台湾青年张立齐表示，民族复兴、国家统一是大势所趋、大义所在、民心所向。习近平总书记的贺信让自己的目标更加明确、信念更加坚定。

台湾律师沈杰来大陆多年，工作之余常常参加两岸交流活动。他说，世界正面临巨大变化，习近平总书记的贺信让自己更深切体认到，民族复兴进程中，台胞不应也不能缺席。两岸同胞有割不断的血缘亲情，命运与共，应当一条心、一条路，共创民族无限美好的明天。

“贺信不但感动人心，更催人奋进。”台湾《观察》杂志发行人纪欣说，习近平总书记的殷切期望将激励岛内爱国统一力量积极为推动两岸关系和平发展、推进祖国统一大业鼓与呼，团结凝聚台湾同胞，站在历史正确的一边，坚决反对“台独”分裂和外部势力干涉，与大陆同胞更紧密携起手来，共担民族复兴责任，共享民族复兴荣耀。

请长宁区林局长支持为盼  
陈凤英  
5/31

## 司法部人民参与和促进法治局

### 关于邀请参加第十五届海峡论坛·两岸 基层调解员联谊交流会的函

上海市司法局：

根据第十五届海峡论坛组委会和国台办工作安排，并经部领导批准，第十五届海峡论坛·两岸基层调解员联谊交流会定于6月17日（16日下午报到）在福建省厦门市举办。今年的主题是：深化调解交流，共创和谐家园。根据工作需要，特邀请全国人民调解专家陈凤英参加会议，并做好发言准备，交流调解体会、方法技巧。

报名回执请于6月9日前同时传真司法部促进法治局和福建省司法厅。参会人员往返交通费用请予协助解决。

司法部促进法治局联系人：侯望

电话：010-65153148 18518059545

传真：010-65153159

福建省司法厅联系人：王佳敏

电话：0591-83571655 18605919896

传真：0591-83714999

司法部人民参与和促进法治局

2023年5月30日

## 深化调解交流 共创和谐家园 | 第十五届海峡论坛·两岸基层调解员联谊交流会在厦门举办

福建司法 2023-06-17 22:25 发表于福建



6月17日,第十五届海峡论坛·两岸基层调解员联谊交流会在福建省厦门市举行。本次联谊交流会延续“深化调解交流,共创和谐家园”这一主题,交流两岸调解员在调解纠纷的经验体会,共同探讨调解工作的创新发展。



国台办法法规局副局长宗政先生讲话



司法部台办副主任尹雪梅女士讲话



司法部人民参与和促进法治局副局长闫晋东先生讲话



中华全国人民调解员协会副会长刘跃新先生讲话



福建省司法厅副厅长林德明先生致辞



两岸调解员在座谈会上发言

国台办法规局副局长宗政、司法部台办副主任尹雪梅、司法部人民参与和促进法治局副局长闫晋东、中华全国人民调解员协会副会长刘跃新、台湾调解联合协会秘书长林森斌，福建省司法厅副厅长林德明等出席并致辞讲话。来自台湾台中、台南、新竹、屏东、云林等市县调解会的台湾嘉宾，来自北京、上海、四川、江苏、山东、辽宁、福建等地的全国人民调解专家，以及在福建厦门、龙岩、漳州、泉州积极参与调解事业的台胞调解员等共计50人参加座谈。交流会上，8名两岸调解员代表分别与大家分享了各自的调解经验与心得，交流场景热烈，气氛活跃，引起了与会人员的强烈共鸣。会后，两岸调解嘉宾将前往安徽省继续深化调解交流，共商调解协作。

自2011年第三届海峡论坛开启两岸基层调解交流之路以来，今年已是第13个年头。13年来，两岸调解嘉宾一年一聚，畅谈调解经，共叙两岸情，无论遇到什么困难，不停不断，从不失约；13年来，两岸调解嘉宾敞开心扉、交流互鉴，彼此分享经验体会，联系沟通的平台和机制不断顺畅；13年来，两岸调解嘉宾携手并进，厚植信任，以心灵的契合推动了两岸调解事业的融合发展、互助共赢。福建省司法厅积极为台胞搭建矛盾纠纷化解平台，近年来先后在厦门、泉州、漳州、平潭等台商、台企、台胞聚集地，指导设立了41个涉台调委会，选聘120名热心调解工作、具备专业知识和调解能力的台胞担任特邀调解员，由两岸调解员共同调解涉台矛盾纠纷，为台胞台商台企营造安定和谐的生产生活环境，促进两岸同胞互信融合，共同发展。

# 长宁区人民调解员陈凤英在第十五届海峡论坛 — 两岸基层调解员联谊交流会上的交流发言

各位领导、各位老师：

我是上海市长宁区人民调解员陈凤英。首先感谢第十五届海峡论坛组委会和国台办的安排，感谢司法部领导的大力支持，感谢福建省司法厅提供这么好的场所，为我们海峡两岸人民调解提供了一个这么好的学习交流平台，也是一次加深互相了解、互相学习的极好机会。

调解在我国有很长的历史渊源。在中华民族几千年的历史长河中，“调解”作为纠纷解决的一种方式，一直得到延续不断的运用和发展。虽然我没到过台湾，但我对台湾的调解非常关注，台湾有很多的调解艺术值得我们学习。

人民调解遍布上海220个街镇，近2万名调解员中有博士硕士、退休法官、退休检察官等。近年来，上海市人民调解协会制定并发布《上海市行业性专业性人民调解规则》、《人民调解员调解医患纠纷操作指引（试行）》、《上海市知识产权人民调解操作指引》等文件。出台《上海市人民调解员行为规范》，是全国首个由省级人民调解协会发布的行为规范等等。年均调解纠纷35万件以上，将大量纠纷吸附在基层、化解在萌芽状态做出了积极的贡献。目前，医患、交通、物业、劳动争议、知识产权等十大行业性专业性领域，调解案件数已占人民调解案件总数的60%以上。

我原来是一名高级法官，退休后，本着对法律的挚爱，我加入了人民调解员的队伍，转身成为一名“布衣法官”，我现在是上海市首席人民调解员，主要从事劳动争议、赔偿、婚姻、继承等民事纠纷。多年来的调解经历使我深深体会到，社会的和谐稳定、矛盾纠纷的化解，都离不开“布衣法官”的辛劳。调解工作虽然辛苦和麻烦，但却光荣和充实。十五年来，我共调处化解成功矛盾纠纷5千余件，得到了领导和当事人的好评。如果有人问我怎样才能做好调解工作？我的体会有三点那就是：调解员必须要有奉献精神，调解员必须要有专业知识，调解员必须要有调解方法。

## 一、调解员必须要有奉献精神。

奉献精神是社会责任感的集中表现。奉献是一种态度，是一种行动，也是一种信念，更是我们调解员必须具备的基本素质。在我们日常调解工作中，碰到疑难、矛盾激化的纠纷，调解员根本没有时间概念，放弃休息时间，调解至晚上8~9点钟都是家常便饭。

特别是在疫情肆虐的三年，奉献精神激励着我们每一位调解员，坚持做到抗疫、调解两不误。大家除了网上开展调解、电话调解、居家办公之外，主动加入志愿者队伍，不仅是小区的守门员、核酸的扫码员、保供的拣菜员、居民的配药员、信息的收集员，团购的搬运员，更是居民的贴心人等等，有纠纷、有困难找小兰，找大白已经成了居民的“口头禅”，这就是我们调解员的奉献精神。（或许是我们的不经意付出，或许是我们的一个微笑，或许是我们的一个赞许，亦或是我们的一个举手之劳，都会让他人感到温暖甚至欣喜。）调解虽然非常繁心，可又情系万家。每当看到双方当事人因矛盾纠纷像仇人一样前来，经我的耐心调解后，又像朋友一样离开时，那种光荣感、充实感、价值感就把一切辛苦、疲劳、烦恼都抛之脑后，我觉得值了。

## 二、调解员必须要有专业知识

随着形势的发展,重大的突发性事件甚多,有公民和公民之间的、有公民和法人之间的,还有跨地区、跨行业的各类复杂疑难纠纷,所有这些决定了我们人民调解员必须应该具有法律专业知识,掌握一定的政策法规,还要有一定的文化水平,以此来处理、调解纠纷,化解矛盾。

我至今清楚记得在《第三届中国国际进口博览会》的最后一天,各项工作已接近尾声,展商们都在准备最后的收尾和撤展工作,而我们的调解中心却迎来了剑拔弩张的两拨“客人”。原来就在前一天,王小姐作为专业观众在进博会观展期间,意外发现某国际酒店集团的展位设计和他们公司此前跟进3个月却最终“流产”的项目设计方案高度相似,在和设计团队反复确认后,该公司认为这个展位设计侵犯了他们的著作权,并要求王小姐代表公司与对方沟通维权事宜。

调解中心接到申请后,指派我负责主持这起知识产权纠纷的调解工作。因为知识产权纠纷比较复杂,有些事实需要证据来证明,经过近三个小时的调解,在我和另外一位律师的专业劝说下,双方逐渐恢复理性,诉求差距越来越小,最终达成一致。下午5点,双方终于在调解协议书上签字并握手言和。

这个案例成功之一,在于专业,其实知识产权对我来说并不是很熟悉,在进驻进博会之前,我在网上查了很多有关知识产权的案例和相关的法律规定,并不断请教有知识产权专业知识的律师,事先做足了功课才得以调解成功。我记得很清楚,刚开始调解的时候,双方都很强势,不断刁难我们,在我们的专业术语调解下,到最后他们自己也说,你们好专业呀。所以,我们人民调解员必须要有法律专业知识才能无往而不胜。

## 三、调解员必须要有调解方法(由于时间关系,就说三点)

(1)以诚待人,拉近和当事人的距离,是做好调解工作的良好开端。

有人说调解工作就是受气工作,调解员有时是当事人的“出气筒”,听冤枉话,受冤枉气。我觉得,在调解工作中,不仅要“受得住气”,而且还要善于“察言观色”并“对症下药”。如果我们在调解中,严然以一副朝南坐的面孔示人,当事人是绝对不会理睬我这个调解员的,更不要说谈接下来的调解方案了。我们调解员口袋里一般都会放着餐巾纸,碰到离婚案件当事人哭的稀里哗啦,我们适时递上一张餐巾纸;碰到年纪比较大的老年人,我们马上起身递上一杯热茶水,这样可以做到和当事人拉近距离,当事人愿意把心里话告诉你,便于调解。(我们努力做到五声:即当事人来了有欢迎声;当事人进门有问候声;当事人表扬有感谢声;当事人批评有道歉声;当事人离开有送别声。我们要让当事人把我们调解员当作朋友、家人,这样你说的话他就听的进去,也愿意听,便于调解成功。)

(2)以理服人,让当事人知道自己存在的不足,是做好调解工作的关键。

要想说服他人,强词夺理是不行的,这样只会激怒他人,使事情往坏的方向发展,那么,怎样说服他人最有效呢?以理服人就是其中之一。以前我做法官,判多调少。记得我们有位领导在开会时经常说这样一句话,判决的判,是一半边上一把刀,刚性,冷硬,有法律的威慑力;调解的调,是语字旁边一个周到的周,也就是周到的语言。例如,在一起赡养纠纷案中,张奶奶起诉已经退休儿子老王要求“常回家看看”,老王却表示长期以来母亲偏袒女儿,最近又因动迁款分割不均要和母亲断绝关系。这时我向老王释明,父母与子女关系绝非说断就断,赡养父母更是法定义务。

紧接着,我又对相关法律规定做了详细介绍。老王自觉理亏,且意识到法律不会支持自己与母亲断绝来往,遂同意和母亲坐下来谈谈。在调解的过程中,我又向老王释明,赡养父母不仅包括经济上支付费用,还包括精神上陪伴与支持,比如定期看望。又释明若因动迁款分割产生纠纷可另案解决,但无论动迁款如何分割都不能成为子女拒绝赡养的理由。最终老王同意定期看望母亲并与母亲达成调解协议。

有这样一句老话:“不看你说什么,只看你怎么说。”同样的一个意思,不同的人有不同的说法,不同的说法有不同的效果。我们在调解中必须向当事人指出,让他知道自己在本纠纷中的不足之处,让他自己想办法来考虑如何弥补,这样调解工作就好做了。

(有人说,以理服人,是使语言最大魅力化的技巧之一,我觉得有一定的道理。)

(3)以法育人,适时进行法律宣传,是人民调解员的责任和义务所在。

在调解工程中,往往会碰到有些当事人蛮不讲理,提出的调解方案远远超出了法律的范围,或者是矛盾纠纷的发生有时是由于当事人一方或双方当事人对法律、法规不了解而引发的,这时需要我们调解员适时进行法律宣传,把相关规定耐心细致地向不懂法律政策的当事人宣传解释,使之清楚、明了,促成调解,从而自觉履行义务。例如:2022年3月下旬,新冠疫情再次袭来,上海一段时间处于封控静默状态,停工停产。期间,各单位发放员工工资不一,有的发基本工资,有的发生活费,还有的以单位没有效益干脆不发,6月份开始逐步复工复产复市后,员工申请仲裁,要求发放封控期间的工资或发放工资差额。那么疫情期间的工资到底是发还是不发,怎么发?发多少?不是我们调解员说了算,而是有相关的法律规定。在调解中,我们会拿出2022年4月28日,上海市高级人民法院和上海市人力资源和社会保障局联合制定的《关于处理涉疫劳动争议纠纷若干问题的解答》,俗称12个问答,里面对疫情期间如何处理劳动关系、如果支付封控期间的工资以及用人单位受疫情影响导致生产经营困难,是否可以缓发工资等等,都有明确的规定,我们再根据纠纷的性质针对性地进行释明,调解效果还是蛮好的,有些人事还会主动要求复印,带回公司给老板看,说服老板接受调解。当然调解方法因当事人的不同也会不同,我们要不断善于总结提高,做一名受老百姓欢迎的人民调解员。

由于时间关系,我不能详细叙说,我是上海市人民调解协会副会长,今天借此机会,我以上海市人民调解协会的名义,真诚邀请、欢迎在座的各位调解精英到我们上海来传经送宝,共同交流、探讨人民调解工作的现在和未来,谢谢大家。

以上是我的发言,如有不当,请批评指正。

# 长宁区人民调解员[陈凤英] 参加第十五届海峡论坛·两岸基层调解员 联谊交流的学习汇报

## 一、基本概况：

2023年6月16日,我顺利到达厦门,向会务组报道,领取有关会议资料。参加这次会议大陆全国人民调解专家的有8名,即刘跃新(北京)、周晓红(南京)、王兴华(四川)、李荣凯(山东)、陈凤英(上海)、文需雁(辽宁)、廖喜玉(江西)、林庆元(福建)。台胞调解嘉宾有12名(略)。

6月16日晚上,司法部人民参与和促进法治局调解工作指导管理处熊飞处长、人民调解杂志社副总编辑孟婷婷请参会的8名大陆全国人民调解专家共进晚餐。

6月17日上午,第十五届海峡论坛大会在厦门举行。中华全国人民调解协会副会长、全国人民调解专家刘跃新在主会场参加会议。本届论坛由两岸84家机构共同主办,坚持“民间性、草根性、广泛性”定位,延续“扩大民间交流、深化融合发展”主题,设置基层交流、青年交流、文化交流、经济交流四大板块,安排系列活动37场,有关涉区市活动14场,共计51场。

6月17日上午,我们其余7人包括12名台胞参观海丝中央法务区思明示范区和自贸先行区,其中的“云平台”,以涉外、涉港澳台法律服务为重点,以泛法务资源云聚合统领线下产业集聚发展,通过聚集涉法政务机构,法律服务机构及金融、税务、会计、知识产权等专业服务机构,打造覆盖法律服务全链条的“一站式”泛法务大厅。一条龙服务平台相当完备,全面引导当事人更高效地进行调解,避免了长时间的等待,能得到当事人的更好信赖。

6月17日下午,在厦门牡丹国际大酒店5楼纽约厅举行两岸基层调解员联谊交流会。参加交流会的有:国台办法规局副局长宗政、司法部台办副主任尹雪梅、司法部人民参与和促进法治局副局长闫晋东、司法部人民参与和促进法治局调解工作指导管理处处长熊飞、司法部人民促与和促进法治局一级主任科员侯望、中华全国人民调解协会副会长刘跃新、《人民调解》杂志社副总编辑孟婷婷、杂志社高级行政主管陈亮亮、杂志社编辑张宏梅、福建省司法厅副厅长林德明、福建省司法厅促进法治处处长胡中才、福建省司法厅促进法治处四级调研员王佳敏、厦门市司法局局长丁贤志、厦门市司法局副局长石德明、厦门市司法局促进法治处处长游育皆、台湾嘉宾12名、台胞调解员7名、大陆调解员8名近50余人参加。

会议由厦门市司法局丁贤志局长主持:福建省司法厅领导致辞;国台办、司法部、中调协、台湾调解联合协会领导讲话;两岸调解员交流调解工作经验。我作为调解员被安排第一个交流发言,用了大概不到十分钟的时间。



我的发言分四个方面:1、首先对第十五届海峡论坛的举行和交流,各部门的安排、支持等表示衷心的感谢;关注台湾的调解,台湾很多调解经验、调解艺术值得我们学习;2、简单介绍上海市的调解概况;3、简单介绍我本人的调解概况,并谈了我的三点调解体会,调解员必须要有奉献精神、调解员必须要有专业知识、调解员必须要有调解方法;4、代表上海市人民调解协会真诚邀请台胞到上海来传经送宝,共同交流、探讨调解工作的现在和未来。(发言稿附后)。大家发言热烈,交流会一直开到下午6点左右结束。

6月18日上午,乘坐动车到安徽省屯溪县已是中午,下午参观了“古镇”“中国徽菜博物馆”,走进馆内,犹如穿越时空隧道,可以身临其境地触摸徽菜发展的历史脉络,领略徽州独特之风韵,品味徽菜诱人之美味、感受徽民之练达与智慧。最有意思的是场馆大厅中间摆放着国内最大的一只不锈钢的碗,碗面的绘图是通过春夏秋冬来描述着徽州的山山水水,象征着让徽菜不断传播,生生不息。参观体验中国徽菜博物馆,是一次徽州饮食文化的探寻之旅,更是一次空间整合、意象美学、数字媒体展演的视觉享受。

6月19日上午,参观黟县西递镇工作室,“作退一步想”调解工作法是黟县精心打造的特色品牌,该调解工作法中蕴涵着公序良俗和与社会发展相适应的价值观等为人处世的方法,不仅能有效化解矛盾纠纷,而且能使纠纷当事人在矛盾化解后,恢复或持续原有的社会公共关系,更好地促进社会和谐。国家级刊物《司法改革发展探索与基层司法工作实践》采用了黟县司法局“作退一步想”哲学思想在调解工作中的运用;司法部《中国法律服务网》司法行政案例库中

收录了黟县司法局“作退一步想”调解案例；《法制日报》、《长安》等中央、省、市级新闻媒体对“作退一步想”调解工作法进行了宣传报道。我特意学习翻阅了他们的调解卷宗，非常规范，特别是最后的兜底条款写的非常好，如：本协议所涉及的赔偿是一次性终结赔偿，某某某保证今后不以任何理由向某某单位、某某个人提出新的主张，也不到任何部门上诉、仲裁，双方当事人对以上条款已完全阅读，已明白条款所涉及的内容。绝不后悔。值得我们学习借鉴。

6月19日下午，参观黟县宏村镇。他们的特色是：聚焦群众关注的热点难点问题，依托网格化管理，积极探索“网格+人民调解”工作模式，把调解触角延伸到社会基层治理末梢，切实做到力量下沉在网格、法律服务在网格、矛盾化解在网格、社会稳定在网格，实现“小事不出网格、大事不出乡镇、矛盾不上交不激化”。

6月20日，在黄山参观“中国好人李培生工作室”，2022年“中国好人”李培生和胡晓春的事迹通过人民日报《用心用情守护美丽的黄山》被人们所熟知。李培生，他是一名黄山风景区的放绳工，今年是他工作的第二十六个年头，从最初的检票工作，到后来的路段保洁，再到放绳队。放绳工是景区环卫里的一个特殊工种，需要在悬崖峭壁上捡拾垃圾和塑料袋。这项工作既辛苦又危险，胆识、技术、体能，缺一不可。然而经过刻苦专业训练和长期实地操作，如今的李培生对这个工作已是驾轻就熟。凭借一根绳索，他在悬崖峭壁间行走自如。在放绳队工作以来，李培生累计放绳高度近1800公里，相当于攀爬了大约200座珠穆朗玛峰的高度。

胡晓春，他是黄山风景区的守松人，2011年6月，胡晓春从第十八任守松人徐东明手中接过望远镜和放大镜，正式成为第十九任守松人。从部队军人转变为防火员，再成为迎客松守松人，改变的是工作岗位，不变的是使命和责任。一年365天，胡晓春有300天住在山上，与迎客松朝夕相伴。每天早上7点，胡晓春便开始了巡护观测工作。监测松树枝丫、松针和树皮的细微变化，检查支撑架、拉索、防雷设施情况。胡晓春的《迎客松日记》，详细记录迎客松生长数据，以及当天的气温、风力、湿度等信息。13年来，他已经写下70多本、累计超过140万字的《迎客松日记》。

2022年8月13日，习近平总书记给“中国好人”李培生胡晓春回信，其中提到“中国好人”最可贵的地方就是在平凡工作中创造出不平凡的业绩。

2023年6月21日上午，参观歙县徽文化大地艺术馆。歙县——作为国家历史文化名城和中国徽文化之乡，是古徽州政治、经济、文化中心。参观了歙县道德模范与身边好人专题展览，被他们各自的先进事迹深深震撼。潘梦柳是一名90后社区工作者，却已经有9年的调解工作经历，成为了社区群众信得过的“老朋友”。九年来，她参与调解的矛盾纠纷达600余起，调解成功率98%以上，在人民调解岗位上，潘梦柳用诚心、耐心、爱心“调”出了一片人间真情，先后荣获“黄山市政法系统十佳最美网格员”“歙县精神文明建设宣传工作先进个人”“徽城镇优秀共产党员”等荣誉称号。

2023年6月21日下午，平安顺利返回上海。

2023年6月22日，商处打电话告诉我，部里表扬我了，说我的发言质量高；另外，台湾调解员对我的印象都很好。我终于做到不辱使命，悬着的一颗心总算放下了。

陈凤英

2023年6月25日





## 上海市长宁区人民调解协会

地址：上海市长宁区华阳路112号2号楼一楼

电话：021-6212 9936

邮编：200050

