

AAAAA |



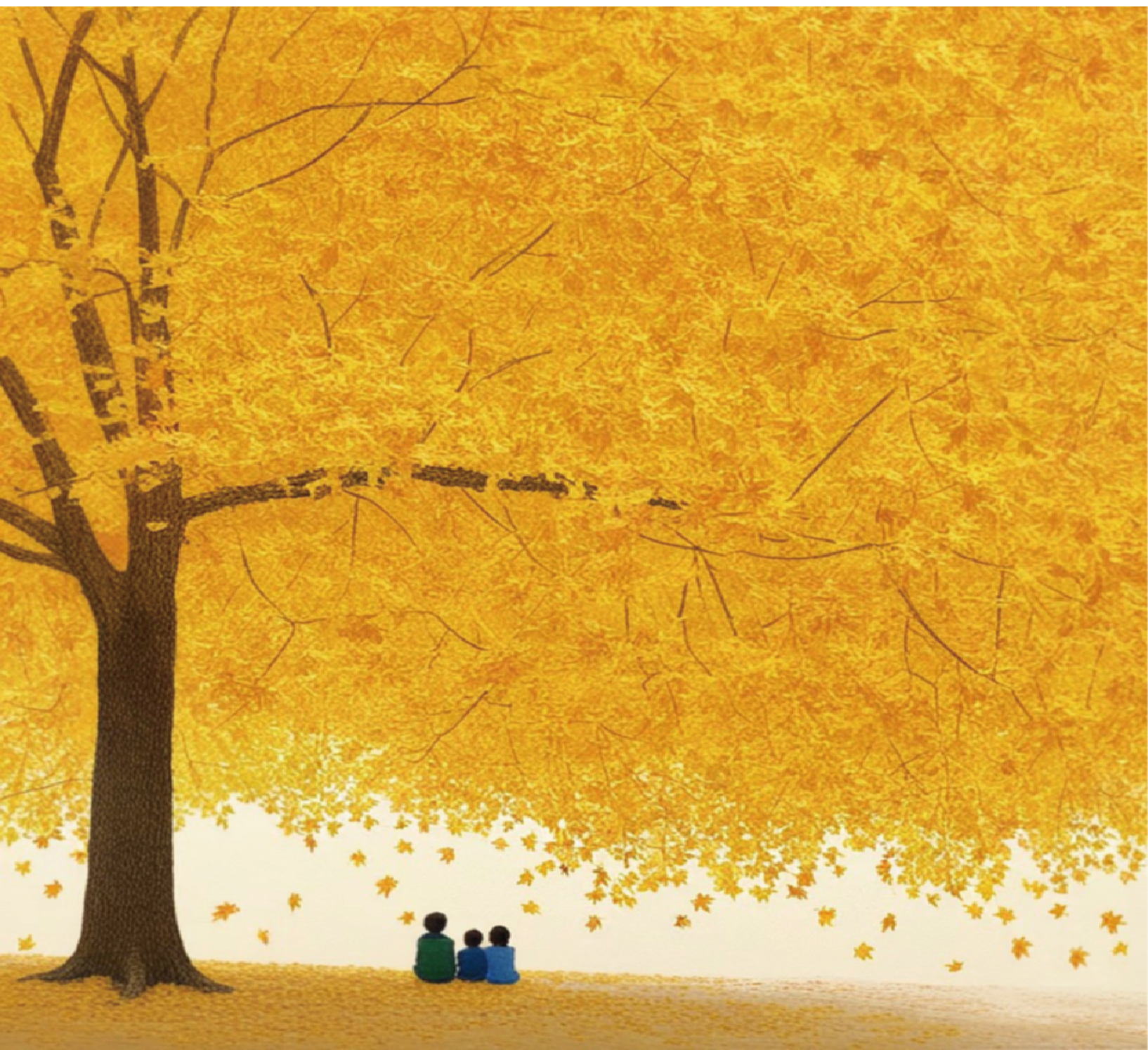
长宁人民调解
CHANGNING MEDIATION

调 | 解 | 期 | 刊

上海市长宁区人民调解协会

2025

/ 下半年



目录 Contents

1、	以“平安底色”擦亮“幸福成色”！虹桥街道用“心”构建国际社区治理共同体	--	01
2、	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	-----	04
3、	长宁区召开2025年平安建设推进会暨“化解矛盾风险维护社会稳定”专项治理工作总结会议		07
4、	长宁区司法局、区人民调解协会开展夏季“送清凉”走访慰问活动	-----	08
5、	祝贺！长宁4家调解组织入围上海法院特邀商事调解组织名册	-----	10
6、	长宁区医调委受邀参加2025年辖区社会办医疗机构依法执业警示教育大会并开展培训		13
7、	长宁区华阳路街道司法所法治赋能基层治理项目获奖	-----	15
8、	长宁唯一！华阳申报的这个项目被评为市级示范项目	-----	17
9、	喜报！长宁区人民调解协会获评“上海市先进社会组织”	-----	22
10、	区人大常委会党组书记、主任戴骅调研区司法行政工作及知识产权司法保护情况	---	28
11、	巅峰对决 决赛名单出炉	-----	30
12、	长宁23人入围“三所联动”市级解纷专家库名单	-----	31
13、	号外--全市首个互联网纠纷调解平台正式上线	-----	32
14、	“检调对接”凝聚合力,通力协作共护和谐	-----	36

“三所联动”案例

15、	水漫邻里情？三所联动搭起“防渗墙”	-----	37
16、	未诉先办，以心换心“三所联动+”巧解邻里漏水矛盾	-----	39
17、	“三所联动”齐发力，人文关怀暖人心	-----	41
18、	电费计价差异引发大额欠费“三所联动”破解物业纠纷难题	-----	45
19、	旧改项目因家庭矛盾难推进，他们巧做工作破“坚冰”！	-----	47
20、	以法治赋能推动物业治理，长宁这样做.....	-----	49
21、	深夜水管爆裂楼下遭殃，赔偿僵局如何破解？天山路街道“三所联动”巧解邻里心结	----	53
22、	居住权拉锯战，“三所联动”巧解公租房家务事	-----	55
23、	平台骑手急送外卖撞损门杆“三所联动”定责定损解纷止争	-----	57

其他调解案例

24、	热门IP遭侵权，商事调解保权益	-----	59
25、	千里传情！长宁人民调解以专业与温情化解异地医疗纠纷	-----	61

以“平安底色”擦亮“幸福成色”！ 虹桥街道用“心”构建国际社区治理共同体

面对外籍居民占比大、人口结构多元的辖区特点，虹桥街道积极探索新时代“枫桥经验”，以“人”为本、用“心”治理，构建起平安和谐的国际社区治理共同体，创新的脚步愈走愈坚定有力。

为主动适应矛盾化解新趋势、匹配适宜的矛盾化解新方式，虹桥街道尝试引入“心治”的治理机制，在矛盾纠纷化解中，把心理服务挺在前头。“心治”体现了倾注真心、真情为民解忧的美好初衷，治“心病”、化纠纷、解难题，如今，在居民区里被广泛应用且深受好评。

在虹桥街道综治中心，社会心理服务站是居民愿意常来坐坐的地方，温馨的环境让人一见倾心。深耕社区的上海梦晓心理辅导支持中心的心理咨询师定期面对面接待居民来访，为矛盾纠纷调解和特殊人群管理服务注入专业心理力量。

与此同时，基于24小时心理服务热线的便捷，梦晓团队将现场咨询与热线服务“双管齐下”，从自我认知、情绪管理、人际关系等多维度着手，有效优化居民的人际交往模式，切实提升大家的心理健康意识。





除了在心理咨询室疏解心情,居民还有没有其他倾诉心声的途径呢?自然也有。

全方位倾听民心、民声,虹桥街道发起了融心行动“五进”服务,推进“融心”工作法下沉至网格,依托心理咨询师和居委会干部走访机制,加大矛盾排查力度,形成矛盾清单、问题清单和诉求清单。

大家深知,想要将矛盾纠纷化解在基层,准确把握辖区群众的心理诉求是关键。于是,辖区的心理服务站点和“三所联动”调解室有序联动,形成了横向到边、纵向到底的家门口“心治”纠纷服务网络,以“五单闭环问效机制”推动“融心”工作法落地生效。

为了激活矛盾化解的“末梢神经”,让苗头问题提早“消化”,虹桥街道悄然把心理科普教育融入日常平安宣传之中。截至目前,虹桥街道已组织开展心理科普巡讲100余场,推出中英日韩语言《宁心课堂》精品课程等,受众达7万余名……

实践出真知,一个个矛盾纠纷在萌芽时就被化解,说明“心治”治理机制的直接作用往往是从改变居民心态开始的。

“心治”的源源动力同样离不开专业资源的支撑。在虹桥街道,由12名专家、行业领军人物和32名心理咨询师组成的“心智解纷”队伍,为矛盾纠纷化解提供智力支持。此外,虹桥街道还培养了一支由56名居委干部和热心中外居民组成的群众队伍,引导具有专业心理知识背景的律师、企业员工等参与其中,为“心治”注入更多民生智慧。

前不久,在成功化解一起债务缠身的家庭纠纷案件时,“心治”治理机制“冲锋在前”,心理咨询师第一时间与居民面对面沟通,舒缓其情绪,为后期搭建“三所联动”平台打通了关键的根节和堵点。

当“心治”遇到“三所联动”,矛盾纠纷化解会不会变得更加便捷、高效?答案是肯定的。

目前,虹桥街道已完成了“三所联动”平台从“3”到“3+N”的叠加和赋能,除了“心治”的和谐因素外,矛盾化解的“朋友圈”持续拓宽,由街道司法所牵头,联合平安办、信访办、综合行政执法队、社区事务受理服务中心等多元力量合力攻坚,在创新法治赋能社区治理的手段和方法的同时,为辖区平安建设工作打下坚实基础。



此前,在调解一起涉及继母子家事财产纠纷案件时,虹桥街道主动跨前一步对接了“社区法官工作室”平台,形成了“三所联动”平台和司法调解的相互衔接、整体联动,推动矛盾合法合理高效解决。

持续拓展外延,虹桥街道还联动法院、检察院、民政、教育、卫健等资源,最大力度发挥“3+N”的矛盾纠纷化解效能;同时,用好人民调解员、“法治带头人”“法律明白人”等N种力量参与疑难矛盾纠纷化解,广大居民实现了从“旁观者”到“参与者”、从“局外人”变为“合伙人”的转变。

前段时间,区人民法院的“彩虹桥法治工作站”入驻虹桥街道综治中心,在更加突出问题导向和需求导向的基础上,实现从“单兵作战”到“协同治理”,持续提升基层法治服务的精准度,为解决辖区具有代表性的典型矛盾和疑难复杂问题提供更多法律支撑。

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使党员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,细节中处处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、一往无前。



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。我将贯彻习近平总书记重要讲话精神,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

从建党到新中国成立,从改革开放到如今的繁荣昌盛,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。

长宁区召开2025年平安建设推进会

暨“化解矛盾风险维护社会稳定”专项治理工作总结会议

7月17日，长宁区召开2025年平安建设推进会暨“化解矛盾风险维护社会稳定”专项治理工作总结会议。区委常委、政法委书记李震出席会议并讲话。区委政法委副书记褚凯华主持会议。平安长宁建设协调小组各成员单位分管领导、各街道（镇）分管领导、派出所所长和平安办主任参加会议。



会议强调：一是强化关键领域治理。要全力确保政治安全、全力维护社会安定、全力保障人民安宁、全力维护城区安稳，把握“周期性”、抓住“窗口期”，着力防范化解突出风险隐患，巩固拓展大平安格局。二是抓实抓牢重点工作。要持续推进综治中心规范化建设、不断夯实基层基础，强化平安建设工作全链条、各环节的效率意识、速度意识，对各项工作不仅要醒得早、也要起得早、更要动得早。三是切实加强组织领导。要层层传导压力、加强考评督导，牢固树立一盘棋思想，切实担起责任，确保上级各项部署要求一抓到底、落地见效。



会上，区委政法委通报我区专项治理工作总结并部署下阶段平安建设重点工作。区公安分局、区卫健委、区信访办、华阳路街道、虹桥街道作交流发言。

■ 长宁区司法局、区人民调解协会 开展夏季“送清凉”走访慰问活动

为切实关心在高温酷暑下坚守岗位的人民调解员，7月22日，长宁区司法局、区人民调解协会开展2025年夏季“送清凉”走访慰问活动，先后走访慰问街镇、居委的基层人民调解员及区医调委、区联调委、区交调委、区非诉中心等专业平台的调解工作人员，向奋战在调解一线的调解员们送上防暑降温用品，详细了解调解员在基层工作中的实际情况，对调解员们作为维护基层稳定“第一道防线”的积极奉献表示感谢，勉励调解员们继续同心协力，用扎实的调解工作为群众排忧解难，为长宁区经济社会的可持续发展夯实根基。

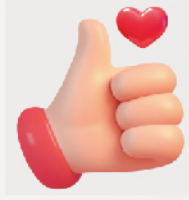




调解员们表示将以实际行动践行“为民解纷”的初心，持续发挥人民调解在维护社会和谐稳定的基础性作用，为长宁区的平安建设和法治发展贡献力量。

近年来，区司法局和区人民调解协会持续关注人民调解工作基础建设和基层人民调解员素质提升，通过强化保障、优化服务，不断提升调解队伍的凝聚力和战斗力，推动新时代“枫桥经验”在长宁落地生根，为区域和谐稳定注入持久动力。

“祝贺！”



长宁4家调解组织入围上海法院特邀商事调解组织名册

为加强特邀商事调解组织管理,提升商事案件诉调对接质效,更好帮助企业解决商事纠纷,上海法院吸纳符合条件的商事调解组织成为特邀商事调解组织。经市高院和市司法局联合审定,长宁共有4家商事调解组织入选法院特邀商事调解组织名册。

长宁区尚宁法律调解服务中心

长宁区尚宁法律调解服务中心设立于2023年11月,擅长知识产权、贸易、金融等领域的调解,现有调解员43名。尚宁调解中心是依托上海政法学院设立的社会调解组织,由长宁区人民法院、长宁区司法局、上海政法学院三方积极合作,实现“产学研”深度融合,依托上海政法学院法学调解专业和知识产权专业,复合交叉共同发力。尚宁调解中心调解员包括来自高校知识产权等专业的老师和学生,以及律师、经济师、工程师等。



长宁和讼调解中心

长宁和讼调解中心设立于2023年7月,擅长涉外贸易、投资、航运等领域的调解,现有调解员55名。和讼调解中心由上海和讼信息科技有限公司发起成立,以科技化、专业化、市场化为发展定位,聚焦金融商事领域,通过科技赋能对标世界银行营商环境评估指标(BR),并积极发挥商事调解在解决商事争议、优化营商环境中的重要作用,专注提供高效优质的商事纠纷调解服务。



长宁区止争调解事务所

长宁区止争调解事务所设立于2022年6月,擅长贸易、金融、劳动人事争议等领域的调解,现有调解员39名。止争事务所是上海市长宁区首家由司法行政部门批准成立的商事调解组织,定位为专业化商事调解组织,以公平、专业的态度面向社会开展调解工作。止争调解所以定纷止争为理念化解社会矛盾,为各类商事纠纷提供调解服务。



长宁无诉法律调解中心

长宁无诉法律调解中心设立于2022年11月,擅长知识产权、民商事等领域的调解,现有调解员15名。无诉调解中心秉承“心怀无诉之愿,肩担和谐之责”的业务理念,专业从事民商事纠纷调解,为自然人、法人等民事主体提供民商事调解服务,目标通过调解推进多元化解民商事纠纷,促进社会经济发展,维护社会和谐稳定。



长宁区司法局将积极响应完善商事纠纷多元化解体系的部署要求,通过整合优质调解资源,完善诉调对接机制,进一步提升商事纠纷化解效率,为优化营商环境提供有力法治保障,推动区域商事调解工作迈上新台阶。

长宁区医调委受邀参加2025年辖区社会办医疗机构 依法执业警示教育大会并开展培训

为进一步强化社会办医疗机构依法执业意识,切实防范医疗风险,8月21日下午,上海市长宁区卫生健康委员会在区公共卫生中心召开2025年长宁区社会办医疗机构依法执业警示教育大会。全区社会办医疗机构主要负责人参加会议,接受依法执业教育。

会议由长宁区疾控中心(区卫监所)党总支书记陈丕栋主持,区卫健委副主任张戎、区卫健委医管科科长朱天夫、区社会医疗机构协会会长乔晓洪、区疾控中心(区卫监所)副主任黄祝青、区医调委调解员李颖等出席。



会议首先由长宁区医患纠纷调解委员会李颖对“人民调解化解医患纠纷”的工作机制及近期我区医患纠纷情况进行介绍。2025年上半年,全区超过90%的医患纠纷案件得到成功调解,反映出医患双方对人民调解机制的高度认可。从纠纷案件的结构来看,民办医疗机构作为矛盾主体的纠纷占全部受理案件的90%以上,其中医疗美容类纠纷占社会办医疗机构案件的80%以上,仍是当前医患矛盾的主要来源。此外,随着口腔种植技术广泛应用、社会老龄化程度加深等因素,口腔种植及眼科相关诊疗纠纷逐步增多;同时,因社会观念转变,男性科等涉及隐私部位的诊疗需求上升,相关投诉和纠纷也呈现抬头趋势,各医疗机构应予以高度重视并加强风险防范。



李颖结合辖区内发生的5起典型舆情，开展了依法执业警示教育，并提出三点建议：一是由卫健委对辖区内的典型案件进行“行政调解”，调解结果与医疗机构共享；二是严格投诉受理程序，各类平台投诉须实名受理，并对投诉人身份进行核实；三是强化机构诚信建设，注重风险告知流程，杜绝流于形式，并完善应急处置机制。



区疾控中心(区卫监所)法制科科长胡申一、计划生育和母婴保健监督科科长邬颖麒、医疗执业监督科科长张旻分别对各自专业领域工作进行了培训，并提出了下一步工作要求。卫生健康委张戎副主任作总结讲话，对社会办医疗机构提出了明确要求，并对重点专项工作进行了部署。



本次大会既是一次警示教育，也是一次推进动员。长宁区将持续督促社会办医疗机构落实主体责任，提升依法执业水平，规范医疗行为，为构建和谐稳定的医疗秩序提供坚实保障。

长宁区华阳路街道司法所法治赋能基层治理项目获奖

喜报

长宁区华阳路街道司法所
法治赋能基层治理项目获奖

为进一步开展法治赋能基层治理工作,不断提升涉企公共法律服务效能,引导本市新时代司法所工作更好服务中心任务、融入发展大局,8月27日下午,市司法局召开全市司法所法治赋能基层治理项目评审会。在前期区局初选推荐的基础上,经市局复选,来自全市16个区的22个司法所进入现场评审展示环节,携其法治治理项目进行同台切磋。



长宁区华阳路街道司法所申报的《“党建+法治”,多元擘画“上海硅巷”科创街区营商环境新图景》项目,经初选、复选和现场评审,最终脱颖而出,获评“2024年度司法所法治赋能基层治理示范项目”。



2024年,华阳路街道司法所通过持续深耕“上海硅巷”科创街区施工图,积极发挥先行探路、先行引领、先行示范的“三个先行”作用,以法治服务全方位保障街区发展,优化营商环境。华阳路街道司法所将涉企法律服务工作与“上海硅巷”科创街区建设紧密结合,推动搭建“硅巷早餐会”、设立法治观察点、成立检察与护企工作站等平台,精准对接企业法律需求,打通政企沟通渠道,提供全周期法律支持,并构建包括法治观察点、检察服务站在内的多层次公共法律服务网络,形成立体化法治支撑体系,致力于以法治赋能基层治理和企业发展,助力区域经济高质量发展。

成效殊为不易,前路仍需奋进。今年以来,长宁区司法局紧扣职责定位,强化法治在基层治理中的支撑保障功能,持续深化治理机制创新与实践探索,加强对街镇司法所法治赋能基层治理项目的指导,推动司法所更好发挥法治治理与公共法律服务一线阵地作用,使法治真正融入长宁治理体系的各方面和全过程。接下来,区司法局将重点推动法治赋能基层治理项目落地见效,系统总结并推广更多在基层行之有效的典型经验,打造更多更具示范意义的“法治赋能基层治理项目”。

2022年末,长宁区以定西路、愚园路和武夷路三条道路为中心,辐射江苏路、凯旋路、长宁路和延安高架,将围合而成的1.48平方公里定义为“上海硅巷”科创街区,以期实现城市更新与产业集聚的良性互动。自2022年底提出打造以来,已集聚了新微智谷、华为联通创新示范中心等10多家创新载体和860余家科技企业,成为推动区域产业升级和经济转型的重要引擎。2023年11月,长宁区正式发布《“上海硅巷”科创街区三年行动方案》。2024年,“上海硅巷”写入上海市政府工作报告,并列入长宁区委常委会“一号课题”。

华阳路街道聚焦“上海硅巷”科创街区建设,积极发挥先行探路、先行引领、先行示范的“三个先行”作用,深入践行“法治是最好的营商环境”理念,不断提升涉企公共法律服务效能,持续为企业发展营造更加优质、便利的法治环境,谱写高质量发展新篇章。

华阳路街道将涉企法律服务工作与“上海硅巷”科创街区建设紧密结合,持续深耕“上海硅巷”科创街区施工图,梳理形成营商环境、城区品质、综合服务、社区治理、党建引领等5项行动、共计31个项目,着力提升“上海硅巷”的平台整合力、项目牵引力、资源配置力,积极探索面向企业侧重助力经济发展的公共法律服务新模式,通过条线间信息共享、优势互补,推动科创街区建设从“建框架”向“强功能”不断跃升。通过“党建+法治”,不断孕育、催生新质生产力,加快推动《“上海硅巷”科创街区三年行动方案》落地。



建设新微智谷众创空间、深化提升“上海硅巷”创客厅和“上海硅巷NO.1”创新空间功能,进一步构建“上海硅巷”定西路“科创金三角”。



持续擦亮“硅巷早餐会”品牌,定期聚集区相关职能部门、科创企业、法律专家、金融机构、学者以及政府部门代表,发挥各类平台资源和智库作用,持续深化法律与科技的互动融合,精准定位辖区科创企业法律服务需求,搭建政企沟通桥梁,共谋硅巷发展蓝图。截止目前,共计开展7次,服务企业130余家。



北京市金杜律师事务所上海分所 法律服务

金杜深耕TMT行业，提供优质法律服务

电信、传媒和高科技(TMT)行业是当前中国经济转型重点发展的行业之一,金杜的诸多重点客户也是这一行业的佼佼者。

凭借多年丰富的执业经验和强大的团队实力,金杜深谙TMT行业特点和商业需求,协助该行业各公司在瞬息万变的激烈竞争中应对日益增长的竞争、风险和挑战。

我们致力于在客户每一个业务阶段——从创业到首次公开募股以及之后——贯穿其短期和长期发展战略及创新方案筹划,以伙伴的合作模式,从不同业务的角度共同服务TMT行业,诚邀您来分享,为客户提供一体化全方位的优质法律服务。

投融资及上市	<ul style="list-style-type: none"> • 为种子、天使、风险投资,成长资金,私募,公募基金交易提供咨询 • 创业类基金会、股权基金、定向增发基金及并购基金机构 • 股权融资提供法律服务,包括首次公开发行(IPO),包括A股、H股、N股,红筹架构跨境(境内外)上市,新三板挂牌等。
收购兼并	<ul style="list-style-type: none"> • 收购兼并,资产重组,分立,破产重整,股权转让,要约收购与交换要约,分支与子公司的转让和出售提供法律服务
政府监管和企业合规	<ul style="list-style-type: none"> • 针对政府监管、媒体和互联网等特定领域的行业监管提供法律服务 • 为外商投资限制性领域的企业合规事项提供法律服务 • 提供网络安全与数据合规法律服务,包括区块链、人工智能、物联网等前沿领域
日常公司业务	<ul style="list-style-type: none"> • 为合资企业、外商独资企业、代表处设立以及进入中国合法商业平台提供全方位的法律服务 • 管理中国批准、许可事宜 • 在劳动法、税务和诉讼等方面为公司提供法律服务,制定合理的内部控制。 • 节省税收成本,保护并降低因人员流动而导致企业核心知识产权和技术流失的风险

知识产权管理和交易&科技创新综合业务概况

知识产权管理和交易,以及科技创新综合业务团队是一支由资深市场、法律及技术的专业人员组成的专业团队,为客户提供商业交易中的知识产权咨询及专项服务,在收购和兼并、上市、私募、合资、技术转让、品牌许可以及设立研发中心、联合研发、战略合作等方面,特别精通品牌的商标检索、技术交易和区域间技术合作与研发方面,提供知识产权尽职调查(IP Auditing)、知识产权尽职调查(IPDD)、自由实施资源(ITO)、知识产权风险评估和技术评估(IP Analysis & Evaluation)、知识产权战略规划和管理制度制定等服务,参与IP交易架构设计、谈判及合同文件的审阅和起草。

设立“上海硅巷”华阳法治观察联络点,畅通企业、园区、律师、机关之间的联系反馈渠道,聚焦高校院所、科技企业、新型研发机构和科技人才等广大创新主体的具体所需,加强沟通交流,形成以点带面的辐射效应。一篇法治观察建议书获评2024年度长宁区“十佳基层法治观察建议”。联合区人才工作局、区科委、华泰创新投资有限公司共同打造“上海硅巷”创新孵化平台,以创新资源集聚、科技成果转化、硬科技企业孵化和未来产业培育为着力点,培育一批高科技企业,持续提升区域核心竞争力。

全周期法治护航,激活企业发展新动能,让经营主体可感可触。升级“上海硅巷”科创街区检察工作站服务效能,将检察工作站作为法治服务需求观察“前哨站”,通过座谈、走访企业、问卷等形式,了解企业需求,为企业提供“一站式”法律咨询、司法救济等检察服务,提升企业涉检诉求响应能级,加强涉企法律程序“一次性”引导,确保企业诉求得到闭环处置。

与长宁公安分局成立“上海硅巷”蓝鲸护企工作站,通过警企座谈的形式为企业发展“把脉问诊”,积极营造质量更高、温度更暖、保障更强的法治化营商环境。联合华东政法大学成立上海法治化营商环境研究基地长宁分中心,为街区科创企业提供金融助企、法律保障服务,形成法治建设与企业双向赋能格局。

发布“上海硅巷”专项服务包,联合北京市金杜律师事务所上海分所、上海海华永泰律师事务所为“上海硅巷”科创企业提供常年商事法律服务,为企业全生命周期提供一站式、高质量专业服务。

2025年,华阳路街道依托“多格合一”治理格局,以“上海硅巷”科创街区建设为抓手,不断辐射辖区商圈、楼宇、社区等,聚焦多元主体的不同需求,延伸法律服务触角,进一步激发实体商业经营活力,提升营商环境治理效能。



在街道、社区两级公共法律服务站室建设有效覆盖的基础上，因地制宜成立三个公共法律服务会客厅，凝聚公共法律服务合力，形成法治供给多样化、站点建设个性化、法治资源共享化的公共法律服务网络格局。充分发挥公共法律服务实体平台分布广泛的特点，提升法治咨询、纠纷调处、法治宣传、综合指引等基本公共法律服务质效，推动服务下沉一线，为企业在劳动纠纷化解、知识产权保护等方面提供解决方案，维护企业的正常运营秩序。

成立街道平安法治咨询团，邀请区检察院副检察长、华政教授、政协委员、心理咨询师、社情民意专家作为首批特聘专家，承担提供法治发展意见建议、重大议题讨论、参加法治建设会议、参与基层治理、公益益企、调研等工作职责，充分发挥专家咨询团的决策参谋作用和实务人才的实战优势，构建立体化专业支撑体系，聚焦企业面临的发展难题，为企业提出有针对性的指导和建议，通过多维视角融合，以法治智慧赋能基层治理，助力平安华阳、法治华阳建设。

联合长宁区检察院试点成立“长听心申”检察服务站，作为全市首批进驻网格的服务站，依托控申窗口建设、检调对接、公开听证、司法救助等工作，将检察服务嵌入街区网格，找准“检护民生”发力点，加强对网格化工作的全方位支撑，通过定期联系、数据共享、部门联动等方式，打通矛盾纠纷化解“最初一公里”，不断丰富检察工作站的服务供给，让检察服务助力街区成为“治理前哨”。

今年是“十四五”规划的收官之年，也是“十五五”规划的谋篇布局之年，华阳路街道将秉持“一站式”的服务理念，不断深化“金融+法律”服务模式，持续推动学区园区社区“三区联动”、生产生活生态“三生融合”、产业链创新链人才链资金链“四链叠加”、创新创业创投“四创融合”的发展道路，擦亮“交给华阳，一切妥当”营商环境品牌，以法治“新温度”培育营商“暖环境”。

喜报!

长宁区人民调解协会获评“上海市先进社会组织”

长宁区人民调解协会
获评“上海市先进社会组织”

近日,长宁区人民调解协会在第四届“上海市先进社会组织”评选表彰活动中脱颖而出,荣膺“上海市先进社会组织”称号。此次评选由上海市民政局(市社会组织管理局)、上海市人力资源和社会保障局联合开展,旨在树立社会组织典型,引领正确发展方向。

上海市民政局 上海市人力资源和社会保障局

沪民社登发(2025)7号

上海市民政局 上海市人力资源和社会保障局关于 表彰第四届“上海市先进社会组织”的决定

各区民政局、人力资源社会保障局,各市级社会组织业务主管单位(行业管理部门):

近年来,在民政部的有力指导下,按照市委、市政府总体部署,上海社会组织积极践行“人民城市”理念,主动融入和服务全市经济社会发展大局,在服务“五个中心”建设、参与国家重大战略任务、助力普惠性、基础性、兜底性民生建设等方面发挥了积极作用。为树立社会组织典型,引领社会组织正确发展方向,今年2月,上海市民政局(市社会组织管理局)、上海市人力资源和社会保障局联合开展了第四届“上海市先进社会组织”评选表彰活动。经推荐单位和评选表彰工作领导小组两轮审核、公示,现决定授予上海市商业联合会等50家社会组织“上海市先进社会组织”称号。

- 1 -

上海市人工智能行业协会
上海文化发展基金会
上海国泰君安社会公益基金会
上海市土地估价师协会
上海觉群文教基金会
上海乐爱社工师事务所
上海市保险同业公会

二、区级社会组织

上海浦东智能照明联合会
上海浦东新区社会组织服务中心
上海公益社工师事务所
上海市黄浦区社会体育指导员协会
上海厚天减灾救援公益促进中心
上海众谷公益青年发展中心
上海徐汇区三叶草儿童康健园
上海市长宁区人民调解协会
上海市长宁区企业联合会
上海乐扬红树林慈善公益中心
上海青创社会服务中心
上海虹口区克卿体育公益服务社
上海杨浦区善治社区党建工作室
上海市杨浦区滨江治理联合会

- 4 -

自2011年成立以来,在区司法局、区民政局的指导和支持下,协会立足人民调解发展需求,在加强自身建设的同时,深耕矛盾纠纷多元化解机制建设,推动调解工作朝着专业化、规范化、社会化方向发展。2021年,协会被评定为上海市五A级社会组织。



党建引领

协会于2021年7月成立党支部,将党的领导贯穿协会建设和调解工作全过程。党支部严格落实“三会一课”制度,常态化开展政策理论专题学习;同时以志愿服务为纽带,推动党建与服务深度融合,联合多部门开展妇女权益保障、“3·15”消费者维权活动,深入社区、商场传递法治温度。



创新机制

协会积极探索多元共治新模式,在区司法局的指导下,持续深化“1+2+3+X”区域化大调解体系,不断拓展诉调、检调、警调等多元解纷对接机制,实现矛盾纠纷化解“系统、联动、有效”的创新突破。同时,指导设立6家具有法律专业背景的商事调解组织,以低成本、便捷化方式预防化解商事矛盾,并打造“虹桥智和互联网纠纷调解平台”,提升知识产权保护 and 多元矛盾纠纷化解工作,为民生保障与营商环境优化保驾护航。

长宁区区域化大调解体系

2010年以来,长宁区通过社会治理创新试点工作,进一步整合、提升和发展了以人民调解为基础、多元调解力量相衔接、区域资源联动联动的“1+2+3+X”长宁区区域化大调解体系,实现了矛盾纠纷化解“系统、联动、有效”的综合目标和治理机制的创新突破。该项目已入选2013年度上海市“创新社会治理、深化平安建设”十佳示范案例。

“一个中心”：长宁区大调解服务中心。

“两个统筹”：区诉调对接中心、区访调对接中心。

“三层网络”：区联合人民调解委员会、街道（镇）人民调解委员会、居委会人民调解委员会。

“X个平台”：若干个专业性、行业性人民调解平台。目前在区层面有涉诉纠纷调解平台、涉幼纠纷调解平台、涉校纠纷调解平台、涉外纠纷调解平台、医患纠纷调解平台、劳动争议调解平台、消费争议调解平台、物业纠纷调解平台、交通事故调解平台、接调对接平台等十大专业人民调解平台。

规范建设

以制度建设为抓手,构建“会员代表大会—理事会/监事会—职能部门—专业调解平台”四级管理模式,所有制度的制定与修订均经理事会讨论、无记名投票表决后备案,以民主议事确保决策公开透明;设立专属档案室并指派专人管理,规范档案交接流程,提升协会规范化、制度化运作水平。



统筹资源

聚焦群众急难愁盼领域,统筹调解资源。推进医患纠纷调解,协会联动区卫健委、区法院、区公安分局等建立“5+1”医调机制,促进医疗纠纷高效化解;加强行政调解,协会与区复议局和区公安分局联动,成立“三位一体”行政争议调解工作组,开展交通管理类简易处罚复议案件案前调解工作;深化检调对接,协会与市检察一分院、区检察院开展检调对接工作,调解员作为第三方参与检察院的信访接待、案件听证、申诉代理或专案调解等工作,推动矛盾纠纷实质性化解,实现息诉罢访。



人才培育

协会共有220个单位会员,近千名调解员,其中获得过国家级、市级、区级荣誉的调解员占个人会员总数的20%。通过“老中青传帮带”模式传承实战经验,结合专业领域需求开展分层分类培训,同时加强就业年龄段、法律专业背景调解员选聘,构建科学人才梯队。与政法院校签署战略合作协议,为调解工作专业化提供法治人才支撑。

职业保障

协会起草、修订《长宁区人民调解员办案补贴实施办法》《长宁区人民调解员等级评定办法》,提高办案补贴标准、规范补贴发放与等级评定流程;定期开展调解员等级评定、“百日三无”评选,“夏送清凉、冬送温暖”慰问,以及健康体检、人身意外伤害保险投保等保障工作,持续激发调解队伍内生动力。

上海市长宁区人民调解协会

沪长调协（2024）3号

长宁区人民调解员等级评定办法

第一条（目的依据）

为加强本区人民调解员队伍建设，提高人民调解工作水平，增强人民调解员的荣誉感、使命感，调动人民调解员积极性、主动性，提升人民调解工作社会影响力和公信力，根据《中华人民共和国人民调解法》、市委政法委等七部门联合印发的《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》以及上海市人民调解协会下发的《上海市人民调解员等级评定办法》，结合本区人民调解工作实际，制定本办法。

此次获评“上海市先进社会组织”称号，是对长宁区人民调解协会过往工作的高度认可。未来，协会将珍惜荣誉，再接再厉，发挥示范引领作用，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。

区人大常委会党组书记、主任戴骅调研区司法行政工作及知识产权司法保护情况

9月8日下午,区人大常委会党组书记、主任戴骅率队调研区司法局,党组成员、副主任顾耀军、赵剑峰,部分区人大代表,区相关职能部门参加。调研组实地察看了司法行政综合楼功能布局,重点听取区司法局“虹桥智和互联网纠纷调解平台”运行情况。区人大召开座谈会听取人大代表对优化营商环境和知识产权司法保护的意见建议。





戴骅主任充分肯定了各部门在优化营商环境和知识产权司法保护方面取得的积极成效,并对下一步工作提出要求:

一深化改革,精准落实上级决策部署

要坚决贯彻落实好中央和市委在知识产权保护领域的各项改革举措,密切关注经济发展和科技变革带来的新挑战,加大对新兴领域、新情况新问题的研判力度,切实打好主动仗,确保政策举措的前瞻性和实效性。

二完善机制,强化协同凝聚工作合力

要着力完善知识产权司法保护工作机制,强化部门间的协同配合,打破信息壁垒,形成纵横联动、齐抓共管的工作合力,探索构建更加顺畅的线索移送、信息共享、联合执法和案件会商机制,提升整体工作效能。

三固本强基,加快知识更新与人才培养引进

要高度重视知识更新和专业人才培养与引进,积极与高校、研究机构等开展合作,充分利用好外部智力资源和人才资源,建设一支高素质、专业化的知识产权保护和营商环境建设队伍,不断提升履职能力。

四依法监督,广纳建言助力法治建设

人大相关专工委要依法履行监督职责,扎实开展好专项监督调研工作,主动听取人大代表的意见建议,掌握市场主体的真实感受和迫切需求,为市人大制定或修订相关法律法规提供来自长宁的实践智慧和鲜活案例,助力全市法治营商环境持续优化。

巅峰对决 | 决赛名单出炉

由上海市司法局、上海市总工会、上海市妇女联合会联合主办的第二届上海市人民调解员技能大赛暨全国婚姻家庭纠纷人民调解工作“大比武”上海选拔赛复赛于9月10日上午在市司法局3楼会场顺利举行。全市共118名选手参加了复赛选拔。经过激烈的角逐，共有20名选手入围决赛。



现将20名入围决赛的选手名单公布如下（按成绩从高到低排序，同分并列）：

单项组（婚姻家庭纠纷）：

- 1、杨婧 静安区
- 2、王英纳 闵行区
- 3、宋晗 浦东新区
- 4、许佳雯 静安区
- 5、史良燕 徐汇区
- 6、施晓丹 奉贤区
- 陈亚芳 青浦区
- 8、房肇鸿 闵行区
- 葛怡忆 金山区
- 朱俏 徐汇区

综合组：

- 1、班阳 普陀区 劳动争议
- 2、张家豪 崇明区 社区纠纷
- 3、赵颖 静安区 损害赔偿
- 4、王国钢 闵行区 物业纠纷
- 周青 奉贤区 交通事故
- 杨永伟 松江区 劳动争议
- 7、刘晶晶 杨浦区 物业纠纷
- 8、吴亮 宝山区 合同纠纷
- 9、朱培英 长宁区 知识产权
- 王乙斐 虹口区 医患纠纷

恭喜这二十位决赛选手，十月的决赛，让我们一起期待人民调解员精英们的终极比拼！

大赛组委会
2025年9月10日

长宁23人入围“三所联动”市级解纷专家库名单

长宁入围“三所联动”市级解纷专家库人员名单

为加强上海韧性安全城市建设,深入推进“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制,充分发挥专业人才对矛盾纠纷化解的智力支撑作用,近日市司法局发布了“三所联动”市级解纷专家库。专家库汇聚了来自律师事务所、调解组织、鉴定中心、仲裁院、高校等单位的400余名专家,其中来自长宁区的律师、调解员、专家教授等共23名。入库专家均具备丰富的实务经验与深厚的专业素养,覆盖婚恋家庭、合同纠纷、知识产权、劳动争议等多个领域,为复杂疑难矛盾化解提供智力支撑和专业指导。

姓名	工作单位	专业领域
桂芳芳	北京植德(上海)律师事务所	婚恋家庭
严 嫣	上海严嫣律师事务所	婚恋家庭
马路娣	长宁区北新泾街道调解委员会	婚恋家庭
江文婷	长宁区虹桥街道调解委员会	婚恋家庭
钱秀珍	长宁区联调委驻一中院调解工作室	合同纠纷
李征连	上海瑞富律师事务所	合同纠纷
程 苏	上海九州丰泽律师事务所	合同纠纷
张 顶	上海市海华永泰律师事务所	合同纠纷
夏静晶	北京炜衡(上海)律师事务所	合同纠纷
张纯兵	华东政法大学司法鉴定中心	劳动争议
华 婷	长宁区劳动人事争议仲裁院	劳动争议
陈凤英	长宁区非诉讼争议解决中心	劳动争议
周吉高	上海建领城达律师事务所	建筑工程
陈 刚	上海九州丰泽律师事务所	建筑工程
赵园园	长宁区人民调解协会	知识产权
叶晓红	长宁区人民调解协会	物业管理
常元丰	长宁区虹桥街道荣华居委调解委员会	物业管理
滕略菊	长宁区天山街道调解委员会	消费纠纷
邵建波	上海瑞富律师事务所	消费纠纷
石 彬	上海润申律师事务所	消费纠纷
马永健	北京炜衡(上海)律师事务所	房屋拆迁
李 腾	上海市海华永泰律师事务所	心理辅导
孙大明	华东政法大学司法鉴定中心	心理辅导

此次市级解纷专家库的发布,进一步整合了律所、调解组织、鉴定中心、仲裁院、高校等多领域专业力量,充分发挥各部门、各组织在不同领域的专业优势,标志着在构建专业化、规范化多元解纷体系方面迈出重要一步,推动“三所联动”机制从“有形覆盖”向“有效覆盖”持续深化。

长宁区司法局将进一步做好区域内解纷需求对接与服务保障,充分发挥解纷专家资源在指导调解、参与研判、化解疑难纠纷等方面的专业优势,推动“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制在社会治理实践中取得更多实效,持续为构建更高水平的平安长宁建设贡献力量。

号外--

全市首个互联网纠纷调解平台正式上线

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，聚焦数字经济蓬勃发展带来的新型知识产权挑战，长宁主动作为、率先破题，今年以来持续探索、创新打造“虹桥智和互联网纠纷调解平台”（以下简称“调解平台”），以“数治”理念赋能知识产权解纷、以市场模式增效商事调解平台，为优化市场化、法治化、国际化营商环境注入强劲法治动能。



12月3日，在长宁区宪法宣传周主场活动的现场，区人民法院院长徐世亮、市司法局促进法治处处长俞静贤、区司法局副局长郭斌共同按下启动按钮，标志着“虹桥智和互联网纠纷调解平台”正式上线运行。



调解平台以长宁区人民调解协会为设立运营主体,区法院、区司法局为业务指导单位。调解平台聚焦当前互联网知识产权纠纷呈现的新特点、新趋势,探索构建了政府指导、专业机构参与、企业社会受益的多元共治新格局。自今年2月试运行以来,调解平台已累计受理纠纷13322件,调解成功1416件,在优化营商环境、创新商事调解机制、分流法院案件等方面均取得了阶段性成效。



活动现场,长宁5家商事调解组织——尚宁法律调解服务中心、和讼调解中心、尧度商事调解中心、虹调商事金融调解中心、无诉法律调解中心的负责人集体签署入驻调解平台承诺书,自愿接受监督和管理,规范调解服务行为,维护当事人合法权益,不断加强商事调解组织合规建设,助力商事纠纷调解质效持续提高。



今年以来,长宁区司法局持续放大互联网纠纷调解平台的首创优势,不断丰富商事调解的生动实践,促使先试先行的“长宁方案”成为可复制、可推广的营商品牌。



背景与思路

建设背景

互联网经济快速发展引发矛盾激增
互联网经济迅猛发展，在线消费平台涌现，引发社会矛盾包括知识产权案件数量逐年上升。

法院办案压力陡增与调解需求凸显
知识产权民事案件持续增长，长宁法院办案压力显著增加，全年新增近2万件知识产权侵权类案件。

财政资金无法提供经费保障
财政资金无法保障全年近2万件知识产权侵权案件的调解，且知识产权纠纷以市场化保障调解服务的中立性是商事调解组织的生命力。

背景与思路

探索建立互联网纠纷先行调解机制

- 01 解决电商平台批量知识产权纠纷
- 02 优先将批量知识产权纠纷案件引导至调解平台调解
- 03 促进商事调解组织发展

多方协作共建调解体系

- 01 长宁区人民调解协会为设立主体
- 02 区法院和司法局为业务指导单位

框架与功能

信息显示
展示平台介绍、调解单位信息、调解员等信息

系统入口
提供当事人、司法、法院、调解员等登录入口

用户注册
用户注册，包含当事人和代理人等实名认证注册

反馈与投诉入口
提供平台问题反馈功能

框架与功能

支持当事人在线提交材料申请调解（单个申请/批量申请），在线查看案件信息

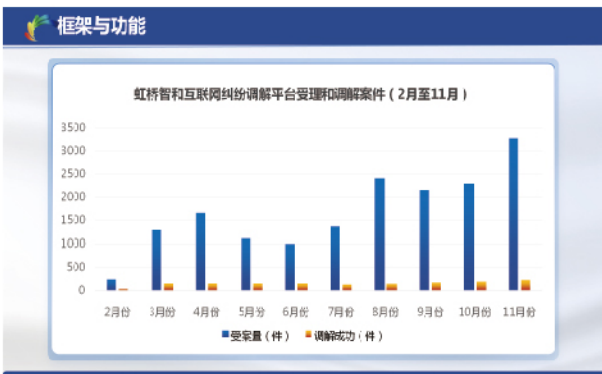
通过短信方式系统自动发送案件材料，告知调解案件受理情况、调解员联系方式，增加当事人对调解员的信任度，利于后续调解工作开展，同时引入关联修复功能，提高调解率

可直接使用平台外评功能已连接当事人，并支持调解员自动生效，调解确认、调解员签字等全部在线完成操作，全程留痕，自动入卷，完整记录调解全过程，并可作为调解日志实现与后续审判阶段的共享共享

可对案件数量、调解成功率、调解时长等进行统计和分析，为决策提供依据

支持调解员基本信息管理

根据案件节点定位当前环节的参与各方进度，支持案件查看功能



成效与案例

当事人自主向平台申请的涉知识产权纠纷案件（未知案件）**7061件**，占平台总收案量的**53%**，其中调解成功**748件**。

和心法律调解服务中心以普法和释法相结合的方法，有效化解了一批有关盗版侵权问题的纠纷，使侵权下架并删除了店铺内所有侵权课程并生成系列示范。

成效与案例



法院收案后委托平台调解的涉拼多多知产案件（宁法案件）5728件，占比43%，其中调解成功699件。

腌制生姜摄影作品的著作权人彭某曾向长宁法院提起了399件著作权侵权纠纷案，尚宁商事调解中心通过线上平台，运用商事调解+诉调对接实现399件著作权纠纷案件一批次高效化解。

成效与案例



从3月起，区法院逐步将涉拼多多网络服务合同纠纷的案件（宁商案件）引导至平台，由无诉调解中心开展调解，目前322件纠纷案件正在调解中。

无诉调解中心成功调解了一起平台商户和电商平台之间的网络服务合同纠纷，促使双方当事人达成一致，有效化解矛盾。

成效与案例

平台试运行成果

- 自2025年2月试运行以来，已有5家商事调解组织入驻
- 平台注册用户达420余名，其中律师156余名，当事人270余名
- 截至2025年11月，累计受理纠纷案件13322，占全区受理和产纠纷总量的62%，成为调解1416件，占全区知产纠纷调解成功总量的28%

收案降量 调解优先

- 通过“以判促调”机制降低权利人索赔预期，高效处理知识产权权利人集中维权，推动批量案件和解
- 职业群体开始认可平台价值，逐渐树立“调解优先”的纠纷解决理念
- 参照商事调解模式，当事人承担调解费用，摆脱对政府财政资金的依赖

发展与展望

建立健全准入与退出机制

- 明确调解组织准入标准
- 建立后备资源库与绩效考核

着力提升平台调解效能

- 完善分层分类调解模式
- 优化平台功能与服务范围

强化科技赋能与调解能力建设

- 优化法院案件导入机制
- 建立“调解标准规范”
- 开展“金牌调解员”专项培训

发展与展望

经济效益

通过商事调解模式实现自我造血，减轻财政负担

运行成果

平台在案件分流、调解效率、用户增长等方面取得显著成效

社会效益

有效维护法治化营商环境，助力区域经济发展

社会反响

获得企业和律师群体初步认可，调解理念逐步深入人心



虹桥智和互联网 纠纷调解平台



“检调对接” 凝聚合力，通力协作共护和谐

年终岁尾之际，上海市人民检察院第一分院七部主任应芳带队与长宁区司法局组织召开沟通联系会。在联系会上，长宁区人民调解协会收到一封来自市检一分院12309检察服务中心送来的感谢信，信中不仅表达了对长宁区人民调解协会工作的高度认可，也对长宁人民调解员的辛勤付出表示了诚挚的感谢。



长宁区人民调解协会根据市检一分院与长宁区司法局关于“检调对接”相关工作协议，积极选派优秀的人民调解员参与市检一分院窗口值班来访接待、简易案件听证、委托调解等工作。人民调解员充分发挥专业素养，凭借丰富的调解经验，推动“法律监督”和“人民调解”有效对接，促成民事监督案件的实质性化解。2025年，长宁区人民调解协会共选派15位调解员深度参与控告申诉检察工作，窗口值班96人次，接待来访群众108批次，参与听证29场。区人民调解协会与市检一分院控申部门通力合作，不断健全完善“检调对接”工作机制，在检察机关法律监督环节切实发挥人民调解作用，最大限度化解矛盾纠纷。

2026年，长宁区司法局将继续坚持以人民为中心，践行和发展新时代“枫桥经验”，进一步深化完善“检调对接”工作机制，推动机制常态运行，实现办案政治效果、法律效果、社会效果有机统一，为维护社会和谐稳定作出新的更大的贡献。

三所联动

水漫邻里情？三所联动搭起“防渗墙”

近期，长宁区周家桥街道依托“三所联动”机制，成功化解了一起因漏水引发的邻里纠纷。在民警、律师、调解员的共同见证下，当事人现场签订人民调解协议书，握手言和。

楼上漏水引损害，邻里反目陷僵局

李某某与赵某是同一幢楼的上下楼邻居。李某某家因卫生间管道破裂引发漏水，导致居住在楼下的赵某家房顶墙面出现渗水、墙皮脱落等损害。赵某向李某某主张26000元的赔偿费用，但李某某认为金额过高，双方多次协商无果，邻里关系急剧恶化。

考虑到双方情绪对立明显且此类矛盾具有典型性，周家桥街道遂启动“三所联动”机制，由社区调解员牵头，联合派出所民警、驻社区律师共同介入调解。



倾听走访探实情，动之以情缓情绪

为摸清纠纷症结，民警和物业工作人员实地勘察，确认赵某家的房顶墙面损害确系李某某家卫生间漏水导致。且物业指出，后续的维修工作需要楼下赵某配合才能完成。调解会上，双方对漏水事实均无异议，但围绕赔偿金额争执不休，且情绪激动，现场氛围僵持不下。

见状，调解员和民警采用“背对背”的沟通方式，先安抚双方情绪，再借“远亲不如近邻”的道理耐心劝解，引导双方理性思考，邻里关系一旦彻底恶化必然对日后的生活产生影响，且后续维修也需要相互配合。一番疏导后，双方情绪逐渐平缓，再次面对面的理性协商。

多方联动解难题，晓之以理议赔偿

律师从法律角度出发，向双方当事人解释不动产的相邻权利人应当本着有利于双方生活的原则处理矛盾。本案中，虽然赵某有权请求赔偿损失，但仍需合理，应当按实际修复费用计算赔偿金额。

最终，在民警、律师、调解员三方的共同努力下，双方达成共识，李某某一次性赔偿赵某5000元，赵某配合李某某进行管道维修。双方当事人当场签订调解协议，圆满化解了本次纠纷。

本案充分发挥“三所联动”机制的作用，由调解员统筹调解，律师理清法律权责，民警威慑履约障碍，在调解的过程中充分结合法理的刚性和情理的柔性，不仅捍卫了法律的权威，保障了双方当事人的合法权益，也维护了邻里之间的和谐，避免小纠纷变成大诉讼。

下一步，长宁区坚持和发展新时代“枫桥经验”，不断丰富拓展“三所联动”机制内涵外延，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。

三所联动

未诉先办，以心换心

“三所联动+”巧解邻里漏水矛盾

近期，上航新村居委积极借助“三所联动+”机制，成功化解一起因漏水引发的邻里矛盾，有力缓和了楼上楼下紧张关系，收到案结事了人和的良好效果。各方协力共治，实现了“未诉先办”，源头减少“12345”投诉发生，成为一段法治护航基层治理的佳话。

· 纠纷受理 ·

“快”字当头启动“三所联动+”调处

居委接报高登花园小区某楼某室发生漏水纠纷，忙上门查看情况。现场肉眼可见房屋天花板有明显漏水痕迹，打电话叫来物业人员，大致评测漏水原因和受损程度。初步考虑漏水系楼上装修所致，楼下业主立即跳起来，居委暗自头疼。该楼上楼下因为装修引发了一系列矛盾，关系已恶化到剑拔弩张程度。楼上装修期间噪音扰民，诱发楼下96岁爷爷心脏病发作不幸离世，两家交恶。后楼上高度怀疑楼下举报其擅自改变房屋结构，引来城管执法，矛盾升级。现在的漏水事件，让本就紧张的邻里关系雪上加霜。

快速稳妥化解，不触发矛盾激化，是摆在居委面前刻不容缓需要解决的棘手难题。居委迅速启动“三所联动+”调解机制，连夜召集社区民警、调解干部、结对律师、城管队员、物业等相关人员，全面分析纠纷现状，集思广议调解方案。

· 多方协同 ·

“稳”字当头召开纠纷调解会

就着“从快从急”的处置节奏，上航居委坚持一贯的“矛盾不上交”枫桥做法，第二天多家部门齐聚，“背靠背”约谈当事人，情理法入手，进一步探明实事，了解诉求，拉和做工作。首先接待行为方楼上居民，单刀直入陈述现状，询问楼上居民对漏水情况的认识。告知可以帮忙调解化解；如果不接受，也可通过诉讼途径解决，专业鉴定后给出赔付方案，需要付出更多精力和钱款。看到楼上业主对损害事实无异议，并有意向调解解决，联调小组有底了。再接待受害方，耐心让楼下居民将心中的怨气和情绪全部发泄，因势劝解基础上，确认接受调解的意愿。在调解干部、律师的积极沟通和解释下，受害方同意调解，提出30万元的赔付金额。首次调解因出入过大失败告终，能谈总比不谈好。

· 以心换心 ·

“情”字当头签订协议了结矛盾

其后几天，上航法治带头人、居委书记朱雪菊没事就跑楼上装修工地，找业主“拉家常”，希望能拿出姿态借解决漏水矛盾缓和与楼下关系。晚上有意无意小区散步时，拦下楼下居民打“感情牌”，远亲不如近邻，楼上也有处理的诚意，大家都各让一步，实事求是提出索赔金额，尽快解决漏水问题，避免损害范围扩大影响房屋结构。将心比心，以心换心，理说到双方心坎里去。



第二次调解如约而至，整个过程顺畅高效。在“三所联动+”成员见证下，矛盾双方当事人本着互谅互让、解决问题、大事化小的原则达成共识，签订调解协议。楼上装修业主同意，立即积极协助修复因装修导致的漏水问题，确保不再漏水影响楼下；对因此次漏水产生的合理损失，进行赔偿。楼下居民主动调整了赔付范围，提出合理的索赔金额。事后，“修复+赔付”的调解方案即时得到履行。

基层治理是国家治理的基石，社区作为社会治理的最小单元，往往是矛盾纠纷的“第一现场”，此次漏水纠纷的妥善化解，正是“共建、共治、共享”基层治理理念的生动诠释，实实在在地让社区更温暖，让邻里更和谐。

三所联动

“三所联动”齐发力，人文关怀暖人心

近日，程家桥街道司法所、程家桥派出所、瑞富律师事务所通力合作，成功化解一起外地来沪快递员入住某酒店服药自杀死亡的突发事件，有效避免了可能引发的舆情危机和群体性矛盾，有力保障了春节前夕程桥地区的社会稳定。

01

事急突发

“三所联动”接领跨年首案

元旦前夕，派出所接到辖区某酒店发现住客异常，120急救确认死亡的报警电话，立即上报市“803”和区公安分局。经法医现场勘察，初步得出服药自杀的结论。

第二天凌晨20多名死者家属即从外地赶到上海，情绪激动在酒店大堂摆满花圈表达哀思，公安劝阻不听，对为首的死者父亲采取了行拘措施。因第二天就是元旦，又有人数较多家属集聚，派出所“稳”字当头，由专人接待家属答疑解惑，同步配合相关部门紧锣密鼓做好案件定性工作。



经系列技侦手段跟进,基本排查他杀,系自杀身亡事件。告知家属,立马引起反弹,认为酒店方的管理疏漏未能及时干预死者实施的自杀行为,导致其死亡应承担相应法律责任。酒店方感到这是死者自身行为导致死亡,自己无责。

双方僵持不下,气氛紧张,派出所立马联系司法所,希望通过“三所联动”平台快速处置该起棘手突发事件。司法所第一时间响应,报批街道主要领导后,携精干的律师和调解员进驻“三所联动”调解室开展化解工作。

02

“法”与“情”博弈 居中调解取得初步成果

纠纷并不复杂,春节前夕家中年轻独子轻生命丧他乡,死者亲属尤其是父母的情感因素是化解该起突发纠纷的关键,如处置不当,难免会刺激悲伤过度的父母破罐子破摔做出报复行径,造成不可弥补的严重后果。

调解前,“三所联动”小组不断推敲调解方案,明确针对双方当事人的“法”与“情”两字化解策略。对当事人要用“法”,其在明知酒店方没大问题情况下仍提出高额补偿要求,要做好释法工作帮助摆正心态合法维权;对酒店方要用“情”,人情世故入手,情感关怀角度给予人道主义补偿。



依旧采取“背对背”调解方式,首先接待家属,耐心听完诉求后,调解员表达了对该起不幸事件的难过心情,并对家属愿意协商解决问题的态度予以肯定。随后针对家属的异议,告知尸检是评判死因的最精准手段;就其提出的“高额补偿请求”,和律师配合给予清晰的法律解释,强调必须有法可据;同时不经意点出死者抑郁症病情及就诊购药记录。一系列高压普法下,家属的态度明显软化,传递出强烈希望快速了结该事的讯息。

面对酒店方,律师点出管理上的瑕疵,使其转变“无责不赔”的心态,再晓之以理从社会责任承担角度,说服同意一定人道主义补偿。鉴于双方补偿数额差距过大,且家属心态发生有利于调解转变,调解员感到初次调解达到预期成效,建议结束调解,通过外围努力,争取更大的支持,为下次调解成功筑牢基础。派出所民警向双方通报了与案情有关的信息后,告知本次调解结束,重申了到下次调解期间,双方都应保持克制。

03

水到渠成

签订调解协议案结事了

随后,“三所联动”成员就上午调解情况进行复盘,大家都表达了乐观情绪。再找酒店方唠家常式叮嘱注意事项,获取他们可以接受的金额。家属方迟迟不肯离开,再三和调解员确认调解时间,流露急于带死者回去入土为安的想法,并给出大幅减少的金额。

调解员当场反问其合理性,不断降低其心理预期,善意提醒找个地方赶紧吃饭,想好再谈。回到办公室还没吃上饭,司法所接到派出所来电,家属主动让步给出比我们预想低的多金额,和酒店方认可的数额比较接近了。调解有戏,赶紧做酒店方工作,其表示接受。



趁热打铁一鼓作气，“三所联动”小组三所调解员立即召集双方签订协议，以支付现金形式当场履行，至此，一起可能引起激化的春节前酒店亡人突发事件经过“三所联动”的再次联手，以远低于家属方主张金额成功化解，既达到给予家属人道主义补偿的目的，也维护了酒店方的合法权益，实现了社会效果和法律效果的高度统一。

在家属的频频感激声中，“三所联动”小组成员虽累犹荣，成就感满满，大家再次以实际行动见证了程家桥“三所联动”机制的强大生命力，在化解特大型城市中的矛盾纠纷突显了不可替代的价值优势。

从去年到今年年初，短短12个月多，程家桥街道司法所、程家桥派出所和瑞富律师事务所已联手化解了疑难复杂类纠纷11件，累计赔付金额106.39万元，涉及医疗美容、加梯工程欠薪、商铺租赁、校园纠纷、航旅赔偿、突发亡人事件等多种类型，为地区的高质量发展和社会和谐稳定贡献了积极力量，“三所联动”结对律师杨焱妮还获评市“三所联动”工作先进个人称号。

三所联动

电费计价差异引发大额欠费 “三所联动”破解物业纠纷难题

近期,长宁区新华路街道司法所依托“三所联动”机制,成功化解了一起因计价标准争议而引发的物业纠纷。在民警、律师、调解员的共同努力下,当事人现场签订人民调解协议书并握手言和,最终达成案结、事了、人和的良好效果。

计价标准难统一 裙房租客拒缴费

某酒店为大厦的长期租户,在租用期间,该大厦的物业管理方发生变动,新物业公司经交接成为该大厦的管理方。在计算电费时,某酒店仍沿用上一届物业管理方采用的谷峰分时电价模式,新物业公司则要求按照现行电价政策进行计价。电费计价标准的差异导致同一用电量下产生的电费金额出现偏差,某酒店拒绝按新标准支付电费,造成十多万元的的大额欠费。

考虑到双方情绪对立明显,为避免矛盾激化,新华路街道司法所迅速启动“三所联动”机制,由社区调解员牵头,联合派出所民警、居委法律顾问组成三人工作小组开展调解。

深入了解探实情 分头击破止干戈

为充分了解双方争议焦点,工作小组分别与双方当事人展开谈话。某酒店坦言自己作为小微企业,一次性支付大额欠费几无可能,所以才坚决抵制新的计费办法,并质疑物业公司突然变更计费方式属违约行为。物业公司则明确表示其作为新接管方,必须依法依规按照新政策收费。

见双方态度均较强硬,工作小组便采用“背对背”方式,先安抚双方情绪,一方面引导物业方理解小微企业生存困境,另一方面提醒租户方尊重契约精神,共同维护楼宇生态。在工作小组动之以情、晓之以理的劝说下,双方态度都渐有缓和。



多方联动解难题 法理融合化纷争

待双方情绪平缓后,工作小组再度将双方当事人召集到一起进行磋商。在调解现场,法律顾问从法律角度指出,物业公司按照现行电价政策进行收费的行为合法合理,而酒店长期欠缴电费的行为才是真正的违约行为。

经多轮协商,当事人在工作小组的调解下,最终达成一致,签订了人民调解协议:由物业公司在合规框架内适当让利,按略低于其核算金额但高于原谷峰价的折中标准确认最终欠费总额,某酒店则对应缴费用进行分期付款。



本次纠纷的调解成功,体现了“三所联动”机制在化解小微企业与物业服务企业纠纷中的高效性,为同类案件提供了参考。在本案中,“三所联动”机制充分发挥了法律刚性约束与调解柔性干预的结合优势,调解协议中“折中定价+分期付款”的方案,既兼顾了物业合规收费的诉求,又充分考量了酒店行业当下的经营困境,符合《民法典》中“公平原则”与“诚实信用原则”的立法精神,不仅捍卫了法律的权威,也避免了小纠纷变成大诉讼。

三所联动

旧改项目因家庭矛盾难推进，他们巧做工作破“坚冰”！

前不久，华阳路街道的一处旧住房成套改造(小梁薄板)协议置换项目首日即实现100%签约率，让居民们多年的新居梦变成了现实。这一过程中，基层司法所积极践行“法治为纲、情理为维”的理念，巧解家庭矛盾纠纷。

当时，华阳路街道司法所准确预判到专业律师不仅能够提供法律意见，还能以第三方身份在化解矛盾工作中发挥桥梁纽带作用。为全流程配合旧改项目，事先谋划精心部署，司法所选聘了北京市中闻(上海)律师事务所合伙人左丽娜加入团队。正是这一关键举措，为后续对每户家庭情况的精准研判和发挥法律指引定分止争作用奠定了基础。

“前期，居委会对每户家庭的户籍脉络、居住历史、房屋来源、贡献程度及他处住房等情况进行梳理，方便律师以此为基础为每户家庭‘量身定制’有效的调解方案。”司法所工作人员表示，当得知一户家庭因承租人去逝而陷入僵局，家庭关系近乎破裂，爷爷奶奶与孙女即将对簿公堂的紧要关头，和工作团队协商后，决定由律师出面与这户居民进行面对面沟通，进一步听取他们的心声。



经过深入了解得知, 这户家庭住着爷孙两代人, 如若严格按照法律规定对房屋进行份额分割的话, 无房孙女将面临居住困境。

如何做到既恪守法律底线, 又能挽回血脉亲情? 调解员每天上门与居民沟通, 帮助居民分析政策、权衡利弊、修补亲情, 在经过详细沟通后, 律师根据相关法律规定草拟了《家庭内部协议》, 并在协议中明确了具体分配方式, 并就后续事宜等作出清晰安排, 从根源上杜绝后续纷争。

阅读该协议后, 居民们感到条目清晰明了, 解决了其他遗产的归属问题。在签订协议现场, 孙女的一声“爷爷、奶奶”, 令大家热泪盈眶。他们不仅撤回了此前提起的诉讼, 并表示, 今后将彼此关爱弥补亲情。

无独有偶, 因分配问题协商未果, 矛盾纠纷在另一户家庭中“上演”。原来, 该户家庭的两兄弟一直关系不和, 在得知房屋被列入旧改范围后, 几番商量不成导致矛盾激增。

对此, 司法所主动牵头搭建一个沟通协商的平台, 也委托律师为兄弟两人制定了一份《家庭内部协议》并进行法律解读, 推动矛盾争议从“情绪对抗”转向“理性协商”, 促成矛盾纠纷实质性化解并签订协议。兄弟两人最终握手言和, 既解开了积年的心结, 也保障了旧改项目的顺利推进。

华阳路街道司法所表示, 旧改项目圆满完成既离不开“众人拾柴火焰高”的协作精神, 也离不开法治赋能基层治理的积极作用, 更要用好“三所联动”矛盾化解机制, 为化解家庭矛盾搭建对话平台并推出“定制式”解决办法, 让法律精准度与人文关怀相互作用, 实现了“案结、事了、人和”的良好局面, 彰显了新时代基层治理的温度与担当。

三所联动

以法治赋能推动物业治理，长宁这样做……

以法治赋能推动物业治理，长宁区司法局在坚持党建引领全方位参与基层治理过程中，逐步完善“法治力量融入网格—法治观察发现问题—软法指引预防风险—‘三所联动’化解矛盾—普法宣传浸润人心”的“全链式”工作路径。

面对物业治理中的急难愁盼，唯有从源头治理、关口前移，方能达到事半功倍的效果。从发布全市首个既有多层住宅加装电梯法律风险防范，到制定相关政府信息依申请公开答复指引，着力构建系统完备的软法指引体系，是区司法局不断探索、实践的方向。



如今，在长宁居民身边，既有扎根“夜门诊”十几载的律师蒋振伟为居民排忧解难，也有社区治理专家指导团成员律师李征连为物业企业支招……在党建引领下，基层法治队伍的中坚力量以专业的法律素养，把实用、好用的物业治理方法以多元形式直达基层，有力推动了物业管理水平和居民依法自主自治能力的整体提升。

作为江苏路街道物业治理专家，北京炜衡(上海)律师事务所的律师朱鹰在全程参与一起电梯后期维保调解案件后，起草了相关协议和“后续维护分摊方案协商确认同意书”，协助楼宇居民经充分协商达成一致意见，明确各自的权利义务及费用分摊方案，电梯得以长效良好运营。

从基层实践不难发现,物业治理的精细化,离不开法律服务的精准输入。区司法局把系统党建与基层治理紧密结合,推动法律服务深度融入“多格合一”治理体系,组建起多支专业队伍,如扎根基层的“法治观察员”、服务社区的“专属公证员”、深入一线的“居委法律顾问”等,进一步将“党委统领、党员入格、多格联动”的组织优势转化为高水平的治理效能。

目前,全区设立的9大领域52个基层法治观察点实现了多领域、多层次、多主体共同参与的法治观察,尤其是为物业治理难题的高效解决提供了与时俱进的意见建议。如针对餐饮油烟扰民、装修垃圾清运、社区公共空间改造等,法治观察员深入基层调研走访,法治观察点联动各方进行座谈讨论,渐渐形成了周家桥街道背街小巷治理、虹桥街道“法治彩虹桥”公共区域协同治理等实践样本。其中,无障碍社区建议落地成果作为区级实例被纳入“人民城市主题展”。



前不久,上海首个加装电梯资金公证监管服务在北新泾街道签约。这一由长宁公证处作为独立第三方对加梯资金进行全程监管的首创举措一经推出,便备受各方关注。

加梯工程圆了居民们的“安居梦”,方便了群众的生活,后续资金的管理和运用却成为不少居民放心不下的难题。以往,资金多由居民们信任的加梯“三人小组”自行管理,然而,此种模式也存在不少弊端,如资金安全缺乏保障、管理方式不够专业、支出透明度不足等。如何有效避免因资金监管不当影响加梯工作的推进,亟需探索一种更加规范、透明、安全的资金监管新模式。

在社区专属公证员了解到情况后,长宁公证处经过多番论证,创新推出加装电梯资金公证监管服务,以期最大程度消除居民们的后顾之忧。日前,北新泾街道的“加梯达人”刘玉明和居委会干部一起来到了长宁公证处,就其所在楼栋的资金开通了公证监管账户。

多元共治下遇到的治理难题该如何突破僵局?随着长宁区“三所联动3+N”合作框架协议落地实施,为越来越多的物业治理难题寻求到了更为畅通的解决渠道,特别是充分发挥党员调解员、党员律师的示范引领作用,建立健全“三所联动”的“错时坐班+应急响应”轮值机制,确保群众的诉求得到全时段响应,实现“小事不出社区、大事协同化解”。



新华路街道司法所依托“三所联动”机制,成功化解了一起因计价标准争议而引发的物业纠纷;程家桥街道司法所为防止一起因漏水而引发的邻里纠纷激化升级,连夜召集社区民警、调解干部、结对律师、物业等相关人员进行案例研判,并通过“三所联动”机制成功化解矛盾……

此外,区司法局还联同各街镇围绕楼道堆物、噪声扰民等物业治理中的高频矛盾点,组织开展“我执法我普法”宣传月;有效运用“法咖沙龙”等平台,面向业主与物业进行广泛法律宣传,通过分层分类分众的精准化普法宣传,奏响基层依法治理“主旋律”。

从物业治理“小切口”出发,推动法治思维与治理实践更深层次融合,区司法局坚持深化“党建引领、法治赋能”的理念,做好基层治理的“大文章”,打造更多宜居幸福的长宁实践“新样板”。

三所联动

深夜水管爆裂楼下遭殃，赔偿僵局如何破解？ 天山路街道“三所联动”巧解邻里心结

深夜，一声水管爆裂的响声，打破了小区的宁静。顾先生家卫生间的软管突然老化爆裂，积水迅速渗入楼下朱阿姨家中，导致天花板、墙面、家具、家电等多处受损。一场因漏水引发的邻里纠纷，就此埋下伏笔。



事后，双方就赔偿问题多次协商，却因金额分歧陷入僵局。邻里关系骤然降温，矛盾似有走向诉讼之势。

关键时刻，天山路街道司法所启动“三所联动”机制，联合派出所、律师及专业调解员组成调解小组，主动介入。调解并未急于让双方“面对面”交锋，而是采取“背对背”方式，先倾听各方真实想法。原来，顾先生并非拒绝赔偿，只是对部分损失项目的金额存疑；而朱阿姨一家因生活受扰，情绪激动，希望尽快获得合理补偿。



掌握核心分歧后，调解小组一边释法说理，厘清责任归属与赔偿的法律依据；一边融情于理，引导双方换位思考。“邻里之间，朝夕相见，和睦远比争执更有价值。”在多次沟通中，法与情交织推进，双方态度逐渐缓和。

最终，在民警、律师、调解员的合力推动下，一场可能对簿公堂的纠纷得以圆满化解。双方签订调解协议，顾先生现场履行赔偿，两人握手言和。

本案的顺利解决，体现了“三所联动”机制在基层纠纷调解中的高效协作：派出所固定事实、调解员疏导说理、律师提供专业支撑，三者协同不仅在法律框架内明晰了权责，更以情感沟通促进彼此谅解，真正实现了“案结、事了、人和”，让邻里关系重回温暖。

三所联动

居住权拉锯战，
“三所联动”巧解公租房家务事

天山路街道司法所近日联合派出所、律师事务所，依托“三所联动”机制，成功化解一起因公租房居住权引发的家庭纠纷，为类似矛盾提供了调解新路径。

在天山路街道辖区内，公租房数量较多，居住权纠纷也时有发生。这类问题往往双方各执一词，陷入“公说公有理，婆说婆有理”的调解困境。不久前，社区民警接到某小区老人与年轻人激烈争吵的报警，随即介入了解。原来，居民李某（化名）与继婶傅某（化名）因一套公租房的居住权长期争执，已影响到邻里和谐。李某的户口登记在该房屋地址，但并未实际居住；傅某虽为公共户口，作为李某叔叔的配偶，长期在此居住并悉心照料丈夫。叔叔去世后，两人就房屋居住权归属争执不下，多次发生争吵。

天山路街道司法所了解情况后认为，此类纠纷若简单裁决虽不难，但要做到“案结事了人和”，仍需投入更多耐心与智慧。于是，司法所迅速联合派出所、律所组建调解小组，首先着力厘清争议核心。经走访得知，该房屋为租赁房，原承租人去世后一直未确定新承租人。李某作为唯一在册户口人，主张享有居住权；傅某则以多年实际居住并照顾残疾丈夫为由，拒绝搬离。

为缓解双方对立情绪,调解小组采取“背对背”沟通方式,分别与李某、傅某深入交谈。一方面,向李某说明傅某多年照顾患病叔叔的辛苦付出,引导其体谅不易;另一方面,向傅某解释公租房政策中户口作为居住权重要依据的规定,提示其若坚持诉讼可能难以获得法律支持。经多次疏导,双方态度逐渐缓和,均表示愿意通过调解解决争议。

在双方初步让步的基础上,调解小组组织“面对面”调解。李某提出可给予一定补偿,但要求傅某搬离;傅某则认为补偿金额难以覆盖租房与生活成本,调解再次陷入僵局。经过多轮沟通,调解员趁热打铁,引导双方换位思考,体谅对方实际难处。最终,双方达成一致:李某一次性补偿傅某相应费用,房屋内固定家具归李某所有,傅某可带走个人物品与小家电。两人握手言和,并签订调解协议。

天山路街道司法所表示,本案得以圆满化解,得益于调解过程中既尊重李某基于户口的居住权,也充分考虑并补偿了傅某的实际困难与情感付出。通过“三所联动”机制,调解小组融“情、理、法”于一体,在维护政策规范的同时兼顾亲情与人情,避免了矛盾激化,也为同类纠纷的化解提供了可借鉴的经验。

三所联动

平台骑手急送外卖撞损门杆 “三所联动”定责定损解纷止争

近期,长宁区周家桥街道依托“三所联动”机制,成功调处一起因外卖小哥误损小区门杆而引发的财产损害赔偿纠纷,民警、律师、调解员三方携手,共同化解纠纷,当事人现场签订人民调解协议书,握手言和。

着急配送误撞门杆,商议赔偿难达统一

黄某是外卖的平台骑手,一日因急于配送外卖而误撞小区门杆,导致门杆损坏。小区物业发现后,便与黄某就门杆维修赔偿事宜进行协商,但双方对赔偿金额始终无法达成一致,最终选择向派出所报警。

民警接警后发现,此案虽事实清楚,但外卖员与小区物业始终难以就门杆的维修费用达成一致,民警随后联系了周家桥街道司法所。司法所随即启动“三所联动”机制,由人民调解员、派出所民警、驻社区律师组成工作小组介入调解。

探查实情细听争议,三方协作共梳责任

调解过程中,双方当事人均对损害事实无异议,但对责任划分及赔偿金额各执一词。物业方认为,黄某对小区门杆造成损坏,致使小区门杆无法升降,应按照新门杆的价格全额赔偿。黄某则认为,自己仅与小区门杆发生轻微碰撞,小区门杆无法升降的主因是老化问题,自己不应承担全部责任。

工作小组听取当事人诉求后,迅速理清纠纷脉络,确定了定损的核心问题:侵权责任应如何划分?

律师告知黄某,根据《民法典》规定,确定侵权责任的一般原则是过错原则,即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。之前并未发现小区门杆有设置不当之处,由此可知物业方并无过错,而黄某因自身疏忽撞损门杆则清晰事实。因此,黄某应承担全部责任。黄某认可律师的说法,表示愿意承担全部责任。



“背靠背”调解再算金额，融情于法化解干戈

对责任划分的问题达成共识后，双方当事人的态度都有所缓和，但在进一步商讨具体赔偿金额时，双方仍然难以达成一致。物业方要求黄某按照新门杆价格进行赔偿，黄某则认为应当按照修复门杆的价格进行赔偿，气氛再度紧张起来。

见状，工作小组及时采取“背靠背”调解法，一方面劝说物业方考虑黄某作为外卖员的经济承受能力，另一方面安抚黄某情绪。

待当事人情绪平复后，工作小组告知双方，我国民事赔偿的基本原则是填平原则，也即“损害多少，赔偿多少”，若损害不能修复的，再考虑重做的问题。工作小组指出，先聘请专业人士对小区门杆的损坏情况进行鉴定估价，再计算赔偿金额的方法虽然可行，但费时费力，且需另算一笔鉴定费，由此，希望双方当事人能酌情考虑。

见当事人态度有所软化，工作小组便趁热打铁，指出经过调查，小区门杆已使用五年，建议在计算门杆折旧率的基础上再考虑维修费用，这样既可以使黄某接受赔偿金额，也可使物业方尽快得到赔偿并开展维修。

当事人均对此方案表示认可，并当场签订人民调解协议书，此案就此化解。

本案的成功调解，充分展现了“三所联动”机制高效率、低成本的独特价值。民警、律师、调解员三方合作，从当事人实际情况出发，既考虑了物业修缮公共设施的合理需求，也体谅了外卖小哥的经济承受能力。通过情、理、法融合的沟通方式，有效消解了双方对立情绪，不仅实现了案结事了，更凸显了“三所联动”机制在处理民生小事、维护辖区和谐中的重要作用，为同类矛盾的化解提供了可复制、可推广的实践路径。

商事调解 | 热门IP遭侵权, 商事调解保权益

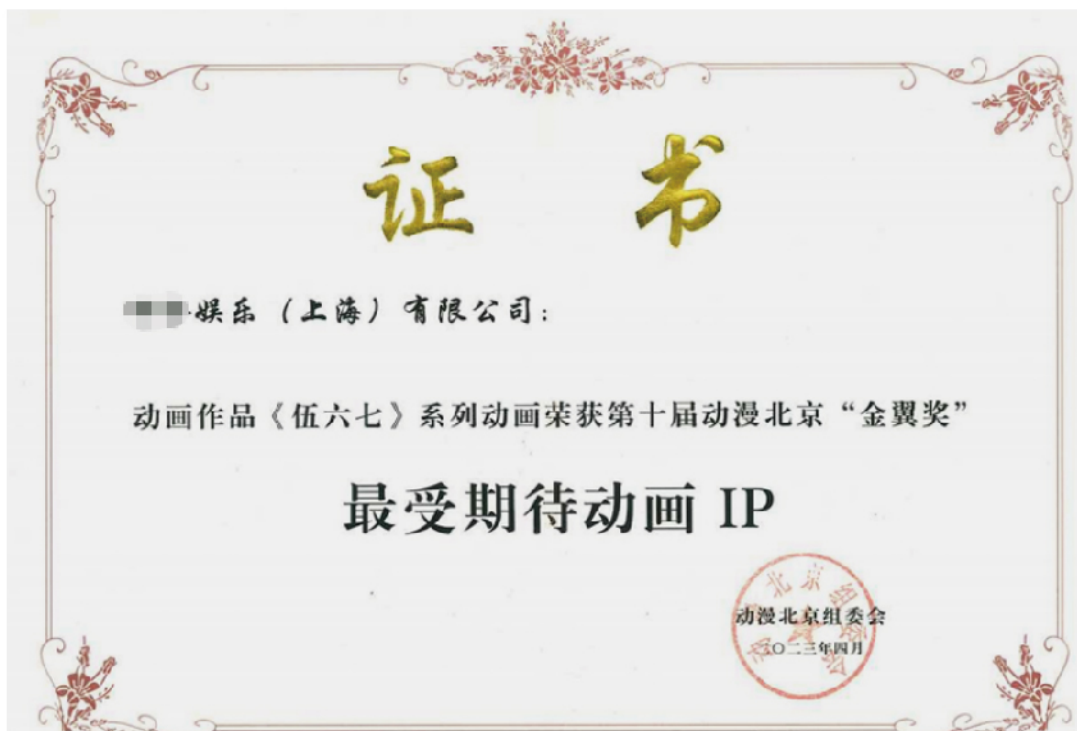
习近平总书记多次指示要坚持和发展新时代“枫桥经验”, 完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制。作为调解体系的重要组成部分, 商事调解在社会治理中的地位日益重要。长宁法宣将持续开展相关宣传, 不断提升商事调解社会知晓度。

典型案例

近日, 长宁尚宁法律调解服务中心成功调解一起未经授权销售他人享有著作权商品的纠纷, 为优化营商环境提供了强有力的法治保障。

未经授权擅卖商品, 实际经营者陷入争议

某娱乐公司在电商平台上发现, 史某名下的店铺未经授权, 便擅自销售由本公司享有著作权的商品, 因此要求史某停止侵权行为, 并赔偿经济损失1.8万元。对此, 史某提出, 店铺的实际经营者是其亲属李某, 且认为赔偿金额过高, 不愿意承担赔偿责任。





双方因意见不能一致而产生抵触情绪,并直接进入诉讼程序。见状,调解员采取“背靠背”调解方式,一方面对某娱乐公司的代理律师阐述调解相较于诉讼的效率优势,引导权利人从商业理性的角度考量调解方案;另一方面,调解员向史某普及《著作权法》相关规定,说明侵权事实客观存在,且冒用身份属违法登记,需承担相应法律责任。

经多轮调解,双方达成“停止侵权+赔偿”的和解方案,经济赔偿金额由原请求的1.8万元降至1.4万元。事后,史某特意制作了一面写有“调解有方解民困,司法为民暖人心”的锦旗送至调解中心。

本案精准运用“背靠背”调解策略,针对核心问题进行沟通,既保护了知识产权,又兼顾了情理,是多元化纠纷解决机制在知识产权领域的成功实践,彰显了商事调解在化解社会矛盾、优化营商环境方面的独特价值与温度。

医患纠纷调解 I

千里传情!长宁人民调解以专业与温情化解异地医疗纠纷

近日,长宁区医患纠纷人民调解委员会调解员吴军通过远程沟通,运用法律的刚性和调解的柔性,圆满化解一起医疗纠纷,并收到了当事人胡某从四川乐山寄来的锦旗和感谢信。胡某在信中写道:“在我最无助的时候,是您专业的指导和温暖的关怀,帮助我和我们家人渡过了难关。永远感激。”



2025年10月,求助者胡某主动与区医调委联系,情绪激动地向调解员吴军求助。胡某的女儿于2015年在某医院接受外耳再造手术,但术后效果不佳,经多次修复后仍出现支架外露等严重问题。2024年的两次关键手术也均以失败告终,给孩子造成了严重的身心创伤。

对此,胡某要求院方退还全额医疗费用22.5万元,索赔各项损失共48.5万元。此外,胡某由于身处外地,无法与医院进行面对面沟通,因此维权十分困难。

面对孩子承受的身心创伤与高昂的经济付出,胡某显得情绪极为激动,再加上全程只能通过电话和微信进行调解,在调解初期调解员遇到了不小的沟通困难。对此,调解员并没有急于求成,而是耐心倾听,充分理解一位父亲奔波多年所累积的压力与无助,建立了信任的沟通基础。

在安抚当事人情绪并达成理性维权的共识后,调解员从专业角度入手,客观分析医疗行为的特殊性与不确定性,说服家属放弃了精神损失费等索赔部分,引导胡某将诉求聚焦于核心的医疗费用上。

在其后的一个月里,调解员与胡某进行了不下10次的远程沟通,经反复协调,院方同意退还90%费用,但胡某仍不接受,调解一度陷入僵局。

见状,调解员运用“法、理、情”,不断拉近医患双方的心理预期。又经过两周的沟通,方案最终得到了医患双方的共同认可,签署了人民调解协议,纠纷实质性化解。



不久后,胡某告诉调解员,自己收到医院的退款,并向调解员表示感谢。

这面跨越山河的锦旗,不仅是对调解员个人专业能力与辛勤付出的高度肯定,更是对人民调解有效维护群众合法权益、传递法治温情的生动诠释。它证明,即便相隔千里,专业的调解与真诚的关怀也能搭建起化解矛盾的桥梁,真正做到“案结、事了、人和”。



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