

按下多元解纷“快捷键”，做实为民服务“大文章”

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。为坚持和发展新时代“枫桥经验”，徐汇区努力构建以人民调解为基础，人民调解、行政调解、行业性专业性调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调联动的大调解工作格局，不断推动多元解纷提质增效。自2021年5月1日《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》实施以来，全区各类调解组织受理物业、家庭、消费、医疗、劳动争议等不同类型纠纷7.59万件，调解成功7.31万件，成功率达96.3%。

抢占车位引纠纷 居委调解化干戈

某小区停车位不足，常有居民通过放置障碍物等不文明的方式抢占车位。事发当晚，陈某夫妇正移动事先放在车位上的电瓶车，被途径此处的崔某夫妇指责，随后双方爆发了肢体冲突，导致陈某右手桡骨骨折及多出软组织受伤，经鉴定构成轻伤二级，崔某面部多处擦伤，经鉴定构成轻微伤。双方拨打110报警，派出所受理后将民事损害赔偿部分委托给长桥街道某居民调解委员会进行调处。

居委调解员首先与双方当事人进行初步沟通，陈某在医疗费仅3000元的情况下盲目提出了6万元的赔偿诉求，而崔某则坚持认为自己的行为是维护公共秩序的“义举”，不愿意承担全部赔偿责任。双方各执己见，调解进入僵局。居委调解员决定和双方分别进行面对面的交流。接待陈某夫妇时，调解员依据《民法典》的损害赔偿范围引导其提出合理的赔偿数额，也适时对其抢占车位的行为予以指正。而面对崔某夫妇，调解员首先肯定其维护公共利益的初衷是良善的，但其行为也应在理性、合法的限度之内，不能“以暴制暴”。崔某意识到其自身过激行为的危害性，表示愿意赔礼道歉并赔偿损失。调解员看时机成熟，便邀请双方到调解室进行面对面交流，最终崔某和陈某相互赔礼道歉，陈某还主动降低赔偿款并为崔某出具刑事谅解书，双方达成调解协议。

加装电梯“老大难” 街镇调委来帮忙

徐某的妻子身患残疾，为了方便妻子能够下楼走动。徐某多年前就递交了加装曲线式座椅电梯的申请，但一直遭到一楼业主王某的拒绝，无奈之下写

信至信访办寻求解决。华泾镇人民调解委员会的调解员在了解基本情况后与王某进行沟通，王某表示他们的小区是别墅区，地下车库直通住户，而他经常要通过地下车库搬运物件，担心加装电梯可能导致搬运受阻。调解员进行实地勘察之后发现王某所言属实。调解员随后咨询安装公司，了解到该电梯安装后可以拆卸。掌握各方基本情况后，调解员为双方组织了一次面对面的调解，当王某看到眼前的耄耋老人，了解到其家庭困难后动了恻隐之心。调解员见状趁热打铁向其阐述《民法典》中的相关条款：不动产的相邻权利人应当按照有利于生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则正确处理相邻关系。在调解员的耐心劝说下，王某最终点头同意许某安装座椅电梯。徐某也承诺安装电梯升降椅后不阻碍邻居正常通行，如果严重影响邻居生活、出行，则无条件拆除。王某如果因为搬家等因素需要拆卸升降椅轨道，需提前通知徐某，徐某无条件拆卸。至此，双方达成一致意见，徐某及其妻子多年的愿望终于得以实现。

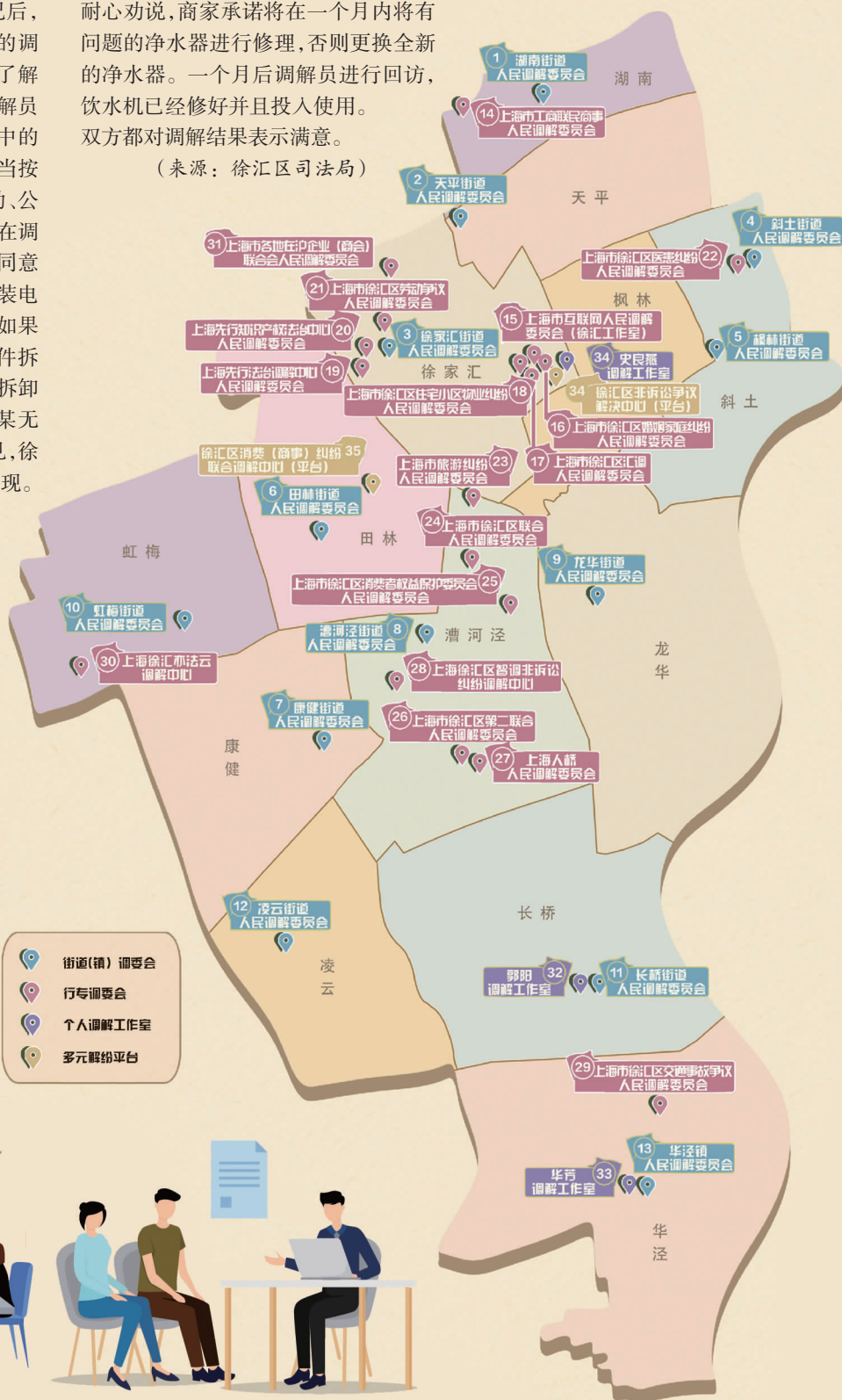
净水器售后“不翼而飞” 消调委巧计帮寻回

吴某于2019年购买了某公司3台净水器，而其中有1台漏水严重，交给商家售后维修也迟迟没有回音。后续商家更是声称该净水器已经丢失，并拒绝赔付新机器，只愿赔付一个展厅机。吴某不能接受这样的解决方案，于是向上海市市场监督管理局投诉举报平台投诉该公司。该案件转至徐汇区消费纠纷联合调解中心进行调解，人桥人民调解委员会的调解员负责处理此案，调解员引用《中华人民共和国消费者权益保护法》和《部分商品修理更换退货责

任规定》的相关条文，向商家说明对于不合格的商品应承担修理、重作、更换、退货等责任。调解员还语重心长地告诉商家，拖延处理对品牌会带来不利影响。若能够及时解决客户的问题，反而能够提高品牌的声誉。现在“亡羊补牢，为时未晚”，商家更应积极回应顾客的诉求，及时化解品牌信誉危机。经过调解员的耐心劝说，商家承诺将在一个月内将有问题的净水器进行修理，否则更换全新的净水器。一个月后调解员进行回访，饮水机已经修好并且投入使用。双方都对调解结果表示满意。

(来源：徐汇区司法局)

徐汇区 人民调解 服务地图



扫码看地图电子版

