

# 凌晨麻将声声 邻居矛盾重重

## 徐汇区航天新苑居委会把握争议焦点依法化解纠纷

□法治报记者 季张颖

凌晨时分，楼上租客家中常常麻将声鼎沸，邻居为此上门反映，可噪音却依旧。无奈之下，楼下业主只能找上航天新苑居委会，寻求调解员帮助。调解员在收到投诉后，充分听取纠纷双方的陈述，掌握事实真相，找准争议点，有的放矢地开展调解，最终促成矛盾双方达成和解。

【案情】

### 凌晨麻将声引发纠纷

吴斌租住在徐汇区虹梅路的一个小区里，因为吴斌家中晚上一直在搓麻将，楼下101室的业主葛明就此向吴斌反映了这个问题，要求吴斌减少声响不扰民，吴斌起初也是满口答应，但声音仍然持续到凌晨4点多。

之后，葛明多次向吴斌反映，但双方未能达成共识，矛盾也随之激化。无奈之下，葛明来到航天新苑居委会寻求帮助，要求201室租户晚间停止产生噪音扰民，并要求房东做好管理工作，确保租户文明居住，希望居委出面给予协调。

【调解】

### 搭建调解平台各抒己见

接到投诉后，航天新苑居委会调解员沈云霞、陈轶群、曹军以及派出所的同志走访调查了吴斌租住的房屋，调解员首先向吴斌说明了此行的来意，但吴斌对此显得情绪激动，表示房子就他一个人住，并没有打扰到其他居民。

调解员先安抚了吴斌的情绪，“我们也没有其他的意思，因为你们这边打麻将，一直打到凌晨四五点钟，严重影响到了居民的休息，楼下101室的住户跟你们反映情况，你们也不理睬，现在已经影响到101室住户的投诉，要求我们居委会进行调解，你是否同意我们航天新苑调委会调解？”

听到调解员这么说，吴斌自知有些理亏，便也没再说什么，同意



资料图片

居委进行调解，调解员随后对吴斌同住的几个朋友进行了登记，并告知调解时间待安排后另行通知。

去年11月，葛明、吴斌和房东一起来到了调委会，沈云霞接待了他们，希望双方平心静气把事情谈一下。葛明表示自己也是无奈之举，楼上201室租户搬进来的第一天晚上就动静很大，之后连续几天一直很吵闹，持续到凌晨四五点钟，严重影响到了他和家人的休息，后来他们也上门提醒过，对方态度倒是还可以，但吵闹声依旧。

对此，吴斌马上反驳，称只是跟朋友打打麻将，而且是在客厅里面，不会很吵，影响到楼下卧室。葛明一听激动了起来，“你们在楼上不觉得，下面听着吵得很。今天房东也来了，应该要管一下的。”

调解员赶紧让他们坐下来平复

一下情绪，随后对吴斌说道，你们朋友来玩我们是不介意的，但是连续多天打麻将到深夜，肯定会影响到其他人的休息，别人是可以根据相邻权投诉你的，而且房东也要负起管理责任，保证租户文明居住。

吴斌平静下来后也觉得自己的行为有点过分，表示以后肯定会注意的，打麻将尽量声音小点，早点结束。葛明也表达了自己的态度，希望大家都能够相互体谅，不要影响到其他人的休息。

最终，双方当事人调委会工作人员的主持下当场达成一致意见，签订了调解协议，调解协议的内容包括：1、201室租户晚间停止产生噪音扰民，2、房东要做好管理工作，确保租户文明居住，3、经调解双方达成一致，此调解为一次性调解，双方无争议。

次月，调解员进行了回访。葛明表示调解后虽还会有响声，但不影响生活，而且持续时间不会很长，对居委的调解表示满意，希望租户可以保持文明居住，物业居委做好监督工作。

【点评】

这是一场邻里纠纷的案例，调解员充分听取纠纷双方的陈述，掌握纠纷的事实真相。在调解纠纷时，当事人往往只诉说对其有利的部分，对其不利的部分提之甚少或只字不提。就本案而言，调解员如果不能听取吴斌和葛明双方的充分陈述，往往无法了解纠纷真相，不能正确分清是非责任。所以，从事调解工作的第一步，就是与纠纷双方及时沟通，详细询问纠纷的发生经过及其他事实。

研究分析双方的分歧，把握纠纷争议的焦点。就本案而言，本次纠纷的产生就是由平时许多微小摩擦累积造成的，没有牵扯其他大户的方面，调解员在调解时应该抓住争议焦点，了解双方诉求，这样才能有的放矢，有针对性地疏导劝解。

熟练掌握法律依据，依法调处化解纠纷。依法调解是调解员开展调解工作的基本原则。在本案中，调解员调解的法律依据就是旨在保护葛明基于相邻关系而享有的相邻权，保证租户文明居住，维护和谐稳定的社会秩序。因此，调解一切民间纠纷，都必须以事实为依据，以法律为准绳。只有这样，才能进行客观公正的调解，当事人才能信服。

(文中人物均为化名)

# 抢占快递柜起争执 口角升级酿纠纷

## 闵行区梅陇镇调委会情理法结合化解治安纠纷

□法治报记者 金勇

法治报通讯员 张峥华

因为抢占快递柜，两名快递员发生口角，继而引发肢体冲突，王某冲动之下将高某某打成轻微伤。在派出所接警调查后，当事两人都表示希望通过调解解决纠纷。

调解员初步了解情况后，通过走访调查明晰了事实真相，在“讲法”、“讲理”和“讲情”的基础上，取得本次治安纠纷的调解成功。

【案情】

2018年9月的某天，在闵行区某小区门口的快递代收点“丰巢”柜处，某快递公司的快递员高某某发现另一快递公司快递员王某通过“当日投入假快递单号，次日销号并再次投入假快递单号或投入真实递件”的方式恶意占用多个“丰巢”柜。高某某当即指出王某的行为不妥，将造成其他快递员无法正常使用“丰巢”柜，要求王某停止此种损人利己的行为。由此，两人发生了口角，恼羞成怒的王某拾起地上的铁皮条数次抽打高某某，造成高某某左肩部的轻微伤情。

随后，高某某到派出所报案。案件经民警受理、调查、取证及告知双方当事人的相关法定权利义务后，当事两人都表示希望通过调解解决这起治安纠纷，案件移送闵行区梅陇镇调委会调解。

【调解】

作为快递员的王某及高某某由于部分投递线路重合，都有使用快递代收点“丰巢”柜的需要，而王某为了追求自己投递的利益最大化，恶意占用“丰巢”柜，影响了其他快递员对“丰巢”柜的正常使用，涉行业竞争。在高某某指出其错误行为

并要求改正后，王某仍对自己的错误做法没有正确认识，甚至采取暴力方式造成高某某的人身伤害，形成治安纠纷，引发了进一步的矛盾。

调解员初步了解情况后分析认为，这是一起因行业竞争的民间纠纷引发的偶发性治安案件，王某的行为按照《治安管理处罚法》第43条规定，应予“处五日以上十日以下拘留，并处二百元以上五百元以下罚款”、“情节较轻的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款”的治安处罚。同时，案件符合《治安管理处罚法》第九条、《公安机关办理行政案件程序规定》第一百五十条关于“其他适用调解处理更易化解矛盾的情形”规定的可调解治安案件。根据《治安管理处罚法》第九条、《公安机关办理行政案件程序规定》第一百五十八条规定，调解达成协议并履行的对违反治安管理的行为人不再予以治安处罚。案件的调解成功，将对双方当事人及社会面的预后效果具有积极意义。调解员在向双方当事人宣传相关法律知识及晓以“情理”的基础上，采取“公开”的调解方式，对案件开展调解工作。

在调解现场，调解员在民警先期开展的“及时联系现场小区物业保安，获取证人证言并调取现场视频监控”及高某某验明伤情结果为“左肩部外伤”的工作基础上，邀

请到双方当事人所在工作单位的公司部门负责人及见证人，会同双方当事人共同查看相关视频监控资料，证实了王某恶意占用多个“丰巢”柜的行为，以及王某使用捡拾的铁皮条数次抽打高某某身体，全程高某某未辱骂王某、未对王某采取任何涉攻击性行为的案情事实。

调解员在分析了快递员从业中确实存在“投递件多”、可用共享资源少、“工作时间长”等情况后，表示了对王某等从业辛苦的理解。同时，王某所在工作单位的公司部门负责人批评了王某的“恶意行业竞争”的错误做法，表示平时确实疏于对员工的法律法规教育，后续将以此为契机予以改进。王某也认识到了自己的错误，表示将改正之前的错误做法。同时，王某对造成高某某身体伤害的违法行为向对方表示了歉意。

随后，调解员对王某和高某某讲解了相关法条规定对本次治安案件可能的处理结果，社会面相关行业有“要求从业人员无违法犯罪记录”的规定，以及王某可能的“被处拘留的治安处罚后将失去相关行业的从业资格”等预后效果。调解员希望王某和高某某抓住这次和解的机会，按照国家及地方相关损害赔偿的规定，在“讲法”、“讲理”和“讲情”的基础上，取得本次治

安纠纷的调解成功。高某某当即表示愿意谅解王某，在取得合理的经济赔偿后，不再追求“处罚王某”的结果，并希望大家能够在日后的工作中友好相处。王某也表态愿意积极赔偿。

最终，在调解员的主持调解下，王某与高某某达成协议。王某现场履行协议，向高某某作出了经济赔偿。

【点评】

这是一起典型的因行业竞争而引发的治安纠纷。该纠纷能够调解成功结案，与调解方法的恰当选择密切相关。

(一) 据证。强调证据意识，以事实说话，无可辩驳。

(二) 据法。各法条规定项目明细、权利义务明晰。

(三) 据理。积极推动第三方讲评社会公德，充分考虑各方利益。

(四) 据情。积极预防了因本案可能的次生矛盾而产生的消极社会面预后效果。

(五) 充分发挥司法管辖的优势，弥补公安管辖的局限，既解决“行业竞争”的“因”又解决“治安纠纷”的“果”，求取积极的社会面预后效果，真正做到了案结、事了、人和，维护了社会和谐稳定。