



看“枫桥经验”如何在沪“落地生根”

人民调解5年化解矛盾151万余件

不变 父女接力人民调解

“我在整理父亲的遗物时，发现了一本调解工作日记，我便决定继续走父亲未走完的路。”徐汇区华泾镇人民调解委员会调解员史良燕向记者说起全家与人民调解工作的缘分。

史良燕的父亲生前是社区的居委会主任兼专职调解员。在史良燕的印象中，父亲总是乐呵呵地奔走在每个调解现场。在一起邻里纠纷中，因为屋顶发霉，家住楼下的两位老人与楼上邻居产生矛盾。为了找出屋顶发霉的原因，史良燕的父亲翻阅大量资料，并向专业人士请教，找出问题根源——“热桥效应”。原来楼下是豪华装修，住户老人却舍不得开空调；楼上是毛坯房，空调却“夜夜笙歌”。楼层上下冷热空气频繁接触，导致墙体导热不均，内墙发霉甚至滴水。经过调解，双方最终握手言和。

2014 年 8 月，史良燕的父亲病逝了。办完丧事，她在收拾父亲遗物时，发现一本调解工作日记，里面记录了父亲的调解体验和经历。

从那以后，史良燕带着对父亲的思念，带着父亲对调解工作的深情，放弃律所的高薪工作，毅然选择了人民调解工作。

随着社会的变革，多元化的矛盾纠纷不断凸显，调解触角的延伸越来越宽泛，史良燕先后参与“拘调联动”、“警民联调”以及家庭、相邻、合同、诉调对接、道路侵权等调解。法律科班出身的史良燕，她的调解技能也在不断提高。

2016 年徐汇区率先开展“拘调联动”，开启了她对新领域联动调解的探索。两年来，史良燕共在拘留所调解 16 起纠纷。她总结“拘调联动”的特点：“短、频、快”。“短”——调解随拘留时间周期变短；“频”——在有限的时间范围内，沟通频率增加；“快”——短时间内必须拿出行之有效的调解方案。

目前史良燕担任了徐汇区人民调解协会副会长、华泾镇调解工作室主任。五年来，她成功化解各类纠纷 398 件。她还积极与区法院和共建律所联系，为调解员提供专业培训。另一方面她带领团队送“法”进社区、入“大墙”，提高居民知法、懂法、用法、守法的自觉性，今年同期矛盾纠纷数明显下降。

“父亲像灯塔一样指引着我前行。”史良燕表示，作为新时代的“老娘舅”，她的调解之路将永远在路上。

□法治报记者 陈颖婷

55 年前，毛泽东同志批示学习推广“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”的“枫桥经验”，15 年前，习近平总书记指示坚持发展“枫桥经验”。人民调解则是“枫桥经验”最生动的注脚。

步入新时代，人民调解作为土生土长的中国特色法律制度，走上了一条更专业更科学的道路。记者日前从市司法局获悉，2013 年至今，本市各类人民调解组织调解民事纠纷累计 151 万余件，形成了“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的时代特色。“枫桥经验”在上海愈久弥新，“东方之花”在上海越开越艳。



2017 年徐汇区“周凤妹调解工作室”揭牌仪式

资料照片

改变 专业调解为“枫桥经验”注入时代内涵

记者了解到，近年来，本市各级司法行政机关坚持发展“枫桥经验”，扎实开展人民调解工作。2013 年至今，各类人民调解组织调解民间纠纷累计 151 万余件，年均受理纠纷稳定在 30 万件以上，调解成功率 93.8%，充分凸显在矛盾纠纷多元化解机制中的基础性作用。

一方面，“老娘舅”式传统人民调解在基层邻里家庭纠纷中仍然不可或缺。另一方面，行业、专业领域人民群众化解矛盾纠纷的需求也日益增长，新类型调解层出不穷。而各种专业“老娘舅”的出现，进一步深化了“枫桥经验”的内涵。

“他们这样做不对！我们没有同意，怎么就把我们的照片放到网上去了！这个问题你一定要帮我解决啊！”前几天，杨浦区知识产权人民调解委员会的调解员接到了张阿姨的电话。原来张阿姨夫妇在用微信的时候，看到某保健品公司为宣传自己产品，擅自使用了他

们的照片，张阿姨于是找到公司要求赔偿。然而双方就照片的授权使用和赔偿金额一直未能达成一致意见，生气之余他们本想通过诉讼状告某公司来维护自己的权益，在咨询律师之后得知知识产权纠纷，如采用诉讼方式往往时间长、成本高，律师建议通过调解方式来协商解决。将信将疑的两人随即拨打了调委会的电话，没想到调解员立即联系了某公司，在确定双方均有调解意愿之后，立即着手工作。经过努力，某公司最终同意每张照片赔偿王阿姨夫妇 2000 元，纠纷得以圆满解决。“这么省心省力就解决了这个问题，而且调解是免费的，我真是没想到。”拿到赔偿费的那一刻，王阿姨笑得合不拢嘴。

据了解，杨浦区科技和创意型企业众多，对知识产权的重视程度和投入力度不断加强。相对于诉讼、行政裁决等解决渠道，人民调解具有灵活、简便、成本低等优势，人民调解采用平等协商、说服教育、规劝疏导的矛盾

解决方式，也更利于双方自愿达成和解及协议履行。

知产调委会成立之初，是以满足园区企业知识产权纠纷化解需求为主，在积累一定调解经验后，将调解范围扩大到杨浦区域内的其他企业，积极探索多元化的知识产权纠纷解决机制。2015 年 10 月，知产调委会接受法院知识产权庭委托，受理涉及杨浦、虹口、宝山、崇明等四个区的一般知识产权民事案件诉前调解工作。近三年间，知调委共受理知识产权诉前调解案件 129 件，其中商标侵权案件 20 件，著作权案件 107 件，特许经营合同纠纷 2 件，经调解达成协议撤诉共 64 件，调解成功率 49.61%。

为了更好地服务技术类、创意类企业，调委会不断增加由区科技园区中的管理人员、高校法律专家组成的调解员人数。每年向区法院推荐知识产权专业人员担任人民陪审员。目前有 3 名人民陪审员参与区法院知识产权庭案件审理工作。

拓展 政府购买行业性 专业性调解服务

目前，各类金融创新产品层出不穷，由此引发的经济纠纷也有所增加。于是，“依靠群众就地化解矛盾”的“枫桥经验”是人民调解工作的价值追求和职责所在。

上海银行业人民调解委员会自 2013 年成立以来始终坚持“枫桥经验”的价值追求，在将调解工作做好做实的同时，不断探索机制创新。作为银保监会系统的首批多元化纠纷化解试点单位，在制度设计、运行机制建设、司法功能提升等多个方面走出了“上海特色”。

目前，银调委共调解纠纷案件 1650 件，成功 1360 件，调解成功率达 83%，业务范围基本涵盖银行业现有的业务，信用卡、借记卡、贷款、理财、汽车金融等各类金融产品及服务，协议累计补偿金额超过 2.58 亿元，化解重大疑难纠纷案件近 300 件，银行卡盗刷案件中为 100 多名当事人挽回经济损失 150 余万元。

而这样的行业性专业性调委会如今也有了更具制度性的保障。记者获悉，近日，上海市委政法委、市高级人民法院、市司法局、民政局、财政局、人力资源和社会保障局、市信访办等 7 家单位联合印发《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》(以下简称《实施意见》)，明确提出加强人民调解员队伍建设的 30 项主要措施。

《实施意见》中“深入推进政府购买服务”是最具上海特色的一项新措施，规定要将行业性、专业性人民调解服务内容等纳入政府购买服务范围；将符合条件的人民调解委员会、人民调解协会等人民调解组织纳入承接政府购买服务社会组织推荐目录中。

今后，人民调解员将积极协助有关部门参与重大风险防范化解、精准脱贫、污染防治“三大攻坚战”，紧紧围绕中国(上海)自由贸易试验区、长江经济带、乡村振兴等重大战略部署和区域振兴战略，推动人民调解向旅游、环保、金融消费等领域拓展。引导人民调解员加强互联网领域人民调解工作。

为了增强人民调解员的专业素质，本市还将建立人民调解咨询专家库。会同相关行业主管部门，在医患、物业管理、金融消费、知识产权等纠纷领域设立人民调解咨询专家库，由法学、心理学、社会工作和相关行业、专业领域的专业人员组成，相关专家负责向人民调解委员会提供专家咨询意见和调解建议，并建立健全专家咨询规则。