

卖房惊动“110” 人民调解来帮忙

徐汇区华泾镇调委会找准矛盾关键点圆满化解纠纷

“ □法治报记者 季张颖

一起因为卖房纠纷引发的涉及祖孙三代之间的家庭矛盾，老人的居住及赡养问题成为纠纷爆发的导火索。在人民调解与“110”非警务警情对接分流机制之下，徐汇区华泾镇调委会出面对该起纠纷进行调解。调解员找准矛盾关键点，在充分听取各方意见的基础上，为涉及纠纷的各方搭建了一个沟通平台，最终圆满化解了纠纷。

”

【案情】

孙子急需用钱欲卖房

今年4月3日，110接警中心接到报警，称家庭内部因房屋售卖问题产生分歧，要求民警到场处理。该信息通过110非警务警情智能处置平台指派到报警人所属的华泾镇居民区调委会。

居民区专职调解员接到派单后立即前往报警人家了解情况。这是一起祖孙三代的家庭矛盾，位于龙吴路上的某处房屋产权归王某和儿子张某共同所有，现由王某与自己的老母亲王阿婆居住。因张某个人原因需要出售该房屋，与王某产生严重分歧，遂报110要求解决纠纷。

在实地了解情况的过程中，王某告诉调解员，她的父母生育有一个儿子四个女儿，自己排行老三。现在她所住的这套房屋是父母动迁所得，由于兄弟姐妹当时都因动迁得利，只有她没有，同时父母希望晚年由她照顾，所以该房屋直接放在了与她儿子的名下。

几年前，父亲过世了，兄妹间约定，该房屋给母亲住到百年。但是自己的儿子张某因为某些原因急需用钱，所以萌生了卖房的念头，母子间已为此事争执过多次，甚至儿子有段时间拒绝与其沟通，让她很痛苦。事发当天，儿子来看望外婆，又提到卖房的事，便发生了争执。

为此，调解员单独找到张某了解情况。张某告知调解员，母亲所述属实，但是他也有自己的顾虑。外公过世后，外婆一直由他母亲照顾，直至去年，他母亲摔伤，让舅舅来照顾外婆一段时间，没想到舅舅就住进了他们家里，他母亲现在恢复了，可以继续照顾外婆，但是舅舅并未有搬走的打算。他多次与母亲沟通，但母亲考虑到兄妹亲情，都帮着舅舅说话。另外，张某认为该房屋的权利人是他和母亲，卖房与否应由他俩决定，而不是由



资料图片

亲戚们来左右的。

通过谈话，调解员发现矛盾的起因是卖房，但深究一步则是王阿婆的居住及赡养问题，把王阿婆的问题解决了，双方的矛盾也就化解了。为此，调解员与当事人沟通，希望再约一个时间，请所有的子女到场，协商王阿婆的赡养问题。

【调解】

共同协商拿出调解方案

找到了问题的症结，再对症下药，调解便事半功倍。到了约定的时间，王阿婆及其5个子女一同坐到了调解室，调解员先将情况大致告诉了王阿婆的另外几位子女，希望大家就王阿婆的赡养问题进行协商。

王某首先表态，她希望两者都能兼顾，对于母亲的居住及赡养问题，如果其他兄妹有困难，她愿意全权承担赡养母亲的职责。另外，她也希望能协助儿子将房子出售渡过难关，希望大家能体谅她的不

易，配合她和她儿子将该房屋尽快出售。

但王某的大哥还是提出了他的顾虑，当初有约在先，该房屋让母亲居住到百年，其间不得交易，现在卖房是出尔反尔。况且母亲已90高龄，乡村风俗讲究不易搬迁，最重要的是，现在住的地方离大家都近，走动起来方便。

了解到大家的诉求后，调解员就实际情况与双方当事人进行沟通：首先是确定王阿婆的主要赡养人。经过协商，大家最终达成一致：由老大与王某尽主要赡养义务，轮流赡养王阿婆的生活起居；如遇老大和王某个人特殊原因暂时无法照顾王阿婆，则由另外三个女儿协商，轮流照顾；如遇王阿婆生病住院，则由5人协商陪护方案，共同照顾。其次是解决王阿婆的户口及居住问题。经过与张某进一步沟通，张某同意将王阿婆户口迁入位于龙华的承租房内，并保证王阿婆有永久居住权。再就是对兄妹进行补偿。考虑到出售房屋后，确实对兄妹们看望母

亲带来困扰，且当初获得该房屋，王某是最大受益者，出于以上考虑，王某同意在金钱上对兄妹们进行补偿。由于王阿婆的居住及赡养问题均得到妥善解决，兄妹们对于王某及张某要出售房屋的行为也不再有所顾虑，最终同意会积极配合王某及张某出售房屋。

【点评】

根据上海市司法局和上海市公安局联合印发的《关于坚持发展“枫桥经验”完善人民调解与“110”非警务警情对接分流机制的意见》规定，自2019年1月1日起，上海正式启动人民调解与“110”非警务警情对接分流机制。

至今，华泾镇调委会已接警案件200多件，调解成功率达93.5%，达成书面协议25份。实践证明，警调联动工作的开展较好地发挥了公安机关与司法行政部门的协同优势，快速有效地处置了大量属于民间纠纷的报警事项，为维护社区和谐稳定作出了积极贡献。

油烟恶臭难忍受 老板还称“没味道”

闵行区环境污染纠纷调委会耐心劝说化解纠纷

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峰华

小吃店将油烟等气体排放到小区的下水道，恶臭的气味泛出后弥漫在小区内，周围居民苦不堪言，多次与小吃店老板协商都未能解决问题，居民们只好向闵行区环境污染纠纷调委会求助。

调解员通过实地走访、现场勘查，对小吃店老板摆事实、讲道理，通过耐心劝说，最后老板终于同意添置净化设备，并保证会对相关设备定期清洗，成功化解了这起环保纠纷。

”

【案情】

2018年12月的某一天，谢先生专程赶到闵行区环境污染纠纷调委会反映，位于小区居民楼底层的一家小吃店污染严重，影响了小区居民的日常生活。据谢先生反映，这家小吃店将室内油烟和就餐气体排放到小区的下水道内，导致下水道气体恶臭，泛出后导致小区内部及楼梯走道全是这股臭味。周围居民平时根本不敢随便开窗，出门时也是捂着鼻子迅速离开，真是苦不堪言。居民们多次找小吃店老板协商此事，但始终没能解决问题。无奈之下，谢先生只好向闵行区环境污染纠纷调委会寻求帮助。

【调解】

调解员接待完谢先生来访后，就餐饮店的基本情况进行了初步的了解。这家小吃餐饮店就开在居

民楼底层，是个沿街商铺，楼上住的全部都是居民。随后，调解员来到了店面所在小区进行实际情况的勘察。这家店虽然是家面店，但是很多面都是有浇头的，还有拌面的调料，制作过程都会产生大量的油烟。店铺的排风情况不好，又缺少专业的油烟净化设备，油烟味道没有经过净化，一直飘散在居民的楼道内，持久不散。周围居民对此怨声载道，家中整天不能开窗通风，一出家门就是难闻的油烟味道，时常还会飘散到居民家中。一直生活在这样环境中，让居民们十分难受，严重影响了居民的生活质量，所以居民们希望店家能够对此进行整改。

在获悉居民的诉求和实地勘察情况后，调解员找到了面店的老板，将居民反映的情况详细地告知老板，希望老板能对油烟扰民的现象引起重视。老板起初表示后厨的窗户已经关闭，并不认为自己的油

烟味很严重。调解员进入厨房勘察后，马上指出厨房必须安装净化设备、油烟管道需定期清理等问题。但面店老板还是坚称没有什么油烟味。于是，调解员带领老板前往后面的居民楼道，让老板亲身体验一番，同时耐心劝导老板，希望他能够换位思考，在冬季的用餐非高峰期就有这么浓烈的油烟味，若是到了夏天的用餐高峰，居民们如何能够忍受呢？

调解员经过一番情理结合的劝说，面点老板最终同意添置净化设备，保证定期清洗排烟设备并确保设备完好运作。

【点评】

1999年国家出台了《GWPB 5-2000》饮食业油烟排放标准（试行），并于2001年颁布了正式的国家标准GB 18483-2001《饮食业油烟排放标准》，这一标准要求所有餐饮业企业必须安装油烟净

化设备。故本案中餐饮店需按《饮食业油烟排放标准》规定安装油烟净化设施，并保证操作期间按要求运行，油烟无组织排放视同超标。

调解过程中，当事人的态度很重要，面店老板一直认为自己店里没有很多油烟，基本上是不会扰民的。可没有考虑到，这家面店开设的位置就在居民楼底下，因为距离近，加之油烟味驱散不出去，日积月累，造成了浓重的味道，居民不能开窗通风，苦不堪言。为了能让面店的老板能够感同身受，调解员带领老板前往楼上的过道内亲身体验了一下，之后在调解员的劝说下，面店老板终于愿意积极解决这个问题。

餐饮店开设在居民楼底下，店铺的商家更加应该主动自觉地做好后厨的油烟净化，油烟排放的问题更加要重视，管道的清洗也是重中之重。一环扣一环，只有对这件事引起重视，才能将扰民现象减小到最低。