

防止口舌之争 化解社区矛盾

虹口派出所“虹馨”调解工作室化解矛盾在萌芽

□法治报记者 胡蝶飞

在虹口区各个派出所内，都有着这样一间小小的房间，名为“虹馨”调解工作室。

作为派出所、街道司法所、律师事务所落实“三所联动”矛盾纠纷化解机制的落脚点，自 2021 年以来，虹口区各派出所的“虹馨”调解工作室已先后接待居民法律咨询、调解 479 人次，调解民事纠纷 148 场次，解决重复警情背后的复杂矛盾纠纷 12 件，防止了口舌之争的小事升级为拳脚相加甚至流血流泪的悲剧，化居民的怨气为社区的和气。

“三所联动”在继续坚持和发展新时代枫桥经验，将动态隐患清零的同时，让“遇事找法、法在身边”成为居民群众的共识。

助力社区治理 化解社区矛盾

在全面依法治国的背景之下，城区善治离不开法。在社区的治理中，法就像一把梳子，将凌乱的社区事务梳出条理，化解症结，而“三所联动”正是为社区提供了这样一把梳子，有助于将矛盾纠纷解决在基层、化解在萌芽，推动动态隐患清零。

虹口区祥德路某小区内，一处建造于 2002 年的独栋多层房屋因为没有物业，转由业委会自治管理。对于楼下的 11 个地面停车位，业委会规定由有车的业主按照先来先得的原则获得，后面买车的业主就要在业委会排队。按照业委会规定，房子一旦业主不自己居住，就要将车位让给后面排队的业主使用。然而在去年 12 月，业委会发现 8 楼原户主周先生将房屋出租后，还是将车停在小区内。就此，业委会多次与周先生交涉，但对方坚持自己仍是小区业主，就有权停车，多次交涉不仅没有结果，还引发了双方之间的矛盾。为此，欧阳路派出所组织居委代表、当事人、业委会、司法所、律师召开调解会，司法所向矛盾双方进行了法律宣传，告知该停车位因不是产权车位，业委会制定的停放规定属于该小区习俗规定，属于民事纠纷，在民事上应先尊重业委会规定。同时，司法所收集并向双方宣传了法院以往对此类案件的判例。最后，欧阳路派出所社区民警还对周先生进行了法律告知，告知其如再在小区内寻衅滋事将承担法律责任。最



资料照片

终周先生同意让出车位，并不再为此事与业委会纠缠。

民警送法上门 理清家长里短

俗话说“清官难断家务事”，然而这些“家务事”引发的矛盾一旦耽搁，也极有可能转化为治安甚至刑事案件。站在公安部门的角度，“三所联动”则是主动提供了法治服务，给这类矛盾纠纷的解决提供了一个平台，让居民深切感受到“法在身边”。

今年春节长假后的第一天，家住水电路的居民金阿婆拨打 12345 热线求助，称其生活已不堪重负，甚至有了自杀的想法。辖区凉城新村派出所民警上门后得知，金阿婆儿子范先生和妻子因做服装生意失败欠下了 80 万元债务，随后被法院冻结了每月有固定收入的银行卡用于还债。夫妻俩离婚后，没有经

济来源的范先生就跟着母亲生活，虽然也在外打工还债，但依旧入不敷出。金阿婆看着儿子心里愁愁，抑郁症又有发作迹象。

如何保障金阿婆和范先生的基本生活，凉城所民警想到了“三所联动”。之后，驻所律师对金阿婆及其儿子儿媳的法律权利义务进行分析，并提出了向承办法院申请在冻结银行卡中提取每月最低生活保障金的合理建议。得知还能有这样一条合理合法的出路，让金阿婆在绝望中看到了一丝希望。

打开调解窗口 吹入“法理情”暖风

从居民的角度来说，矛盾纠纷如果没有适当途经去化解，久而久之就会病急乱投医，甚至付诸极端。在这种情况下，“三所联动”机制为矛盾纠纷的化解打开了一扇窗，将矛盾化解送进了居民的家，

让居民充分意识到遇事要找法。

去年 12 月，虹口公安分局嘉兴路派出所接到报警，而当事双方竟是父女关系。父亲替女儿买房还贷，提出在房产证上加名字的要求后遭到女儿拒绝，父亲气不打一处来，多次上门骚扰、堵门，影响女儿的正常生活。父女俩也因此多次闹到派出所。虽然民警对父亲开展训诫并多次调解父女矛盾，但双方始终没有达成和解，这才有了父亲的过激行为。为此，嘉兴路派出所启动“三所联动”机制，由公安、司法、律师共同开展调解。在“三所联动”的积极介入下，经过民警的上门劝说，律所、司法所释法说理，父女间的亲情再次被唤醒。

主动“送调上门” 化解风险隐患

“三所联动”中的“三”作为一个起点，如今已经联系起了更多的职能部门参与进来，成为了 2.0 版本的“3（三所联动）+N（区职能部门）”，充分整合各种资源，不仅做到“主动发现”，更实现了“送调上门”，全力将一个个风险隐患消弭于无形。

去年底，四川北路派出所所在接处一起涉及 10 余名装修工人的讨薪类警情过程中，“三所联动”机制的启动就引入了劳动监察部门。在派出所、司法所、律所加上劳动监察部门的齐心协力之下，10 多名装修工人将讨薪过程中的怨气收了起来，失联的店主也被请了过来，双方当天就谈妥了薪资支付方式，店主签订了承诺书，并很快把工人的工资发放放到位。

狗咬伤人，赔偿一次还不够？

黄浦区南京东路街道人民调解委员会妥善解决纠纷

□法治报记者 金勇

2021 年 3 月，方某途经李某家门口时，拴在门口的狗突然窜出，咬住方某右小腿。方某跌倒后，疼痛难忍，拼命呼喊。听到呼喊声，狗的饲养人李某开门前来阻止，方某随后拨打了 110 电话。警方到场后，李某承认是自己饲养的狗将方某咬伤，愿意承担方某的一切医疗费。随后半个月，方某就医期间产生的交通费、医疗费都由李某支付，共计 1829.2 元。

此后，方某又要求李某额外支付 6460 元的营养费、误工费以及精神损失费。对此，李某认为，自己已经主动承担责任，并支付了所有交通及医疗费用，不愿承担额外的赔偿费用。

双方就此多次私下协商无果后，方某向黄浦区南京东路街道人民调解委员会求助，希望在调委会的帮助下解决争议。

意外被狗咬伤 如何赔偿才合理

调解员接到方某的调解申请后，为了明晰事件经过、掌握事实情况，调解员电话联系了纠纷另一当事人李某，首先询问李某是否愿意接受人民调解，并从李某处核实整个事件的过程是否与方某的表述相同。

据了解，双方均认可方某被李某饲养的宠物犬咬伤的事实，且方某受伤后，李某已主动承担了方某的一切医疗费用及由此产生的交通费用。如今，双方的争议焦点在于方某向李某提出的 6460 元营养费、误工费、精神损失费是否应该得到支持。

调解员先采取了个别约谈的方式来进一步了解双方当事人诉求。方某在与调解员的沟通中阐明要求 6460 元赔偿款的理由及依据：李某虽然主动承担并支付了所有的医疗费，但这一个月的误工费及营养费也确实存在。受伤前，方某打两份工，钟点工 27 元 / 小时，一个月共计 1250 元；夜班 210 元 / 12 小时，其 26 天没有去上班，故误工费共计 5460 元。在该事件中，自己是无过错方，承担了所有心理及肉体上的痛苦，故李某还应该支

付精神损失费用 1000 元。而李某认为，自己主动承担责任、及时送方某就医治疗已经尽到了义务，在支付了医疗费用后，不需要再额外给付任何补偿。

双方都各执己见，若想要让彼此认同与信服，就要找到攻破双方争执点的方法。调解员请教了居委会的法律顾问，翻阅了相关的法律法规，在做足充分准备的情况下，安排方某、李某面对面调解。

调解员耐心释法 当事人达成和解

调解会上，调解员首先向双方阐释相关法律规定，根据《民法典》第一千二百四十五条规定：饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任；但是，能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的，可以不承担或者减轻责任。第一千一百七十九条规定：侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿辅助器具费和残疾赔偿金；造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

由此可见，饲养动物致人损害

的侵权方应当承担相对无过错责任，即除非被侵权人故意或重大过失，都应当承担赔偿责任。调解员向李某指出，根据法律规定，其饲养的宠物犬咬伤方某，除医疗费、交通费之外，理应赔偿相应的营养费和误工费。此前积极赔付医疗费、交通费的行为值得肯定，但是不能以此作为李某免于支付其他费用的理由。

同时，调解员告知李某，根据《民法典》第一千二百五十一条规定：饲养动物应当遵守法律法规，尊重社会公德，不得妨碍他人生活。建议其尽快去办理养犬证并且给狗打疫苗。通过解读法律条文，李某认识到自己法律知识的欠缺，并对拒绝支付方某其他赔偿款的行为表示歉意，表示愿意支付方某营养费、误工费，但需要方某提供相应证据。此外对方某提出的精神损害赔偿不能接受。

调解员转而向方某解释，根据《民法典》第一千一百八十三条规定：侵害自然人人身权益造成严重精神损害的，被侵权人有权请求精神损害赔偿。因故意或者重大过失侵害自然人具有人身意义的特定物造成严重精神损害的，被侵权人有权请求精神损害赔偿。当受害人由于侵权行为所导致的精神上的损害达到一定的程度时，才可以要求侵

权人进行赔偿。

本案中，方某被宠物犬咬伤，虽然身心受到一定惊吓，但是精神损害显然尚未达到严重的程度，根据司法判例，同类案件中此类诉求一般都没有得到支持，建议其重新考虑。

经过面对面释法和调解，双方态度皆有所转变。在调解员有理有据的劝说疏导下，方某收集整理了自己营养费和误工费的相关证据，并放弃了精神损害赔偿的要求，最终双方就赔偿数额达成一致。

【案例点评】

调解员在接手本案后循序渐进地进行调解，首先，通过双方当事人的诉说，了解到双方对于责任承担认识明确，但就具体赔偿项目存在较大的分歧，调解员快速掌握本次纠纷的关键点，打下化解矛盾纠纷的坚实基础。

其次，调解员充分运用了《中华人民共和国民法典》和相关司法解释，通过释法说理，获得了双方当事人的信服，也明确了赔偿款中应当包括的具体费用，从而使双方的思想认识上发生变化，放弃了不合理的要求，找到了调解的突破口。

最后，调解员积极协助当事人，根据实际情况提出合理诉求，最终促使双方达成了一致。

遗失声明

上海雪婷餐饮管理有限公司遗失食品经营许可证副本,许可证编号:JY23101010020800,声明作废

上海市奉贤区伊心面馆遗失食品经营许可证副本,许可证编号:JY23101200020708,声明作废

上海市浦东新区航头镇禾航园艺场遗失营业执照副本,经营者:刘贤春,注册号:310115600972102,证照编号:150036201302170104,声明作废

上海市奉贤区依多食品店遗失营业执照副本,统一社会信用代码:92310120MA1LKPU4F,声明作废

遗失声明

上海泓井建筑工程有限公司经股东会决议注册资本由原人民币4000万元减至人民币8万元,特此公告

公告:本人李煜东系李义宝(男,原公民身份号码:310104194512282411,生前户籍地址:上海市徐汇区茶陵路65弄6号402室)的儿子,现李义宝于2018年7月9日去世,其父亲李煜东于2020年8月10日去世,李义宝生前立有遗嘱,现我持该遗嘱向上海市闵行公证处申请办理遗嘱继承手续,为此特向李义宝、李煜东的所有法定继承人征询,如你们对此有异议或该二人另有其他遗嘱,如有请30天内联系闵行公证处。联系人:徐晓敏 电话:64145600*2007;18917796763。

陆宽 遗失注销减资登报传媒 021-59741361 13764257378(微信同号)

请使用节能灯!

- 高亮度、低耗能、光效稳定
- 减少耗电80%,亮度提高25%

减少待机时间!

电脑勿忘关显示器!

节约从我做起!

减少耗电拔下插头!

【能源连着你我他】

【节约能源靠大家】

请随手关灯!



◆空调定期清洗过滤网