

□ 记者 陈颖婷 通讯员 莫平

多元
解纷2024 年
2 月 27 日
星期二

近年来，不少爱美人士越来越青睐医疗美容，但部分消费者因美容整形未达到预期效果或术后产生不良反应而提起的诉讼也日渐增多。长宁区医患纠纷人民调解委员会近期成功调处了一起医美纠纷。

患者要求返还费用

66 岁的李女士是一位外籍华人。她表示，因为看到了上海某医院的医疗美容广告，动起了美容的念头。在经过咨询后，她花了 2 万元进行了脸部埋线整形手术。然而，令李女士失望的是，她感觉手术的效果并未达到预期。经过进一步了解到，该医院已经被卫监部门查实，涉嫌虚假广告。

此后，李女士开始与该医院交涉。在回国前，该医院退还了李女士手术费用 1 万元。但回国后，李女士仍对院方未退还全部手术材料费用耿耿于怀，她甚至表示，如果医院不退还全部材料费用，就找媒体曝光。医院则表示已经有过协议赔偿行为，坚持以司法途径解决，不愿意再与李女士沟通。

协商无果后，李女士致电求助医患纠纷人民调解委员会（以下简称“医调委”）第三方调解平台，由于双方之前已私下签订过协议，并且李女士无相关发票，凭证不全，案件调解的推进阻力较大。

李女士认为，卫监部门已经证实某医院虚假广告在先，既然手术费用已退，那么材料费用也必须全部退还。此前签订协议是由于回国时间紧急，未做过多思考。回国后细思，明显是医院的问题，因此要求医院全部退还材料费用 2 万元整。

越洋调解 化解矛盾

首先，医调委了解了长宁区卫监查处某医院虚假广告的事实；其次，审阅了医患双方签订的相关协议；最后，验证了当时李女士与某医院的转账凭据。

调解员发现，李女士身在国外，医院在国内，缺乏当面沟通与协商的条件。而且此前双方已经签订过一份协议，一方重新主张赔偿款项，难免对彼此的信任度降低。

为此，调解员依照之前梳理过的问题，制定了调解方案并展开协调，与李女士保持积极有效地沟通，电联、电邮、传真资料，克服了中美两地的时差，利用下班时间跟李女士沟通案情，疏导李女士的情绪，引导李女士要抱着正面积极的态度去解决这件事情。几个月的时间，李女士也看到了调解员的认真以及努力，对调解员的认同感也提升了，特别愿意倾听调解员的意见以及看法。

对于医院，调解员也指出了该医院的问题以及不足。医院也意识到了问题，并且感慨当初签订的协议问题较多，下次如果有问题也一定要在医

阿姨要求退还费用 跨国『变美』不成 调解员越洋连线 化干戈为玉帛

调委这个平台上来解决。

正当双方准备签订协议时，又出现了一个新问题——当事人李女士无法来中国亲自签订协议。调解员提出李女士在国内是否有信任的人，可以指定代理人来代理李女士签订协议。就此，长达近半年之久的涉及虚假广告的医疗纠纷案件，在一次次的越洋电联、邮件沟通，以及牵线搭桥下，终于彻底地协调解决了。

经过人民调解员的反复劝说疏导，双方最终就纠纷处理达成了一致意见，在调解员主持下签订了人民调解协议书，约定由医院退还李女士全部手术材料费用。对此，李女士还特意写来了一封长邮件给调解员，表达了对人民调解员的感谢，以及对医调委工作的认可。

【案例点评】

特殊的地域因素以及纠纷的本身问题，本例纠纷调解时间较长，并且当事人多次上访，在调解初期也表现出了相当急躁的情绪，与院方的沟通也存在信任的问题，故导致这个案件几近终止。调解过程中，要积极找寻双方的诉求，形成调解基础。李女士本意图对某医院进行曝光，由此双方形成对立情绪，协调申请人这样的行为对形成共识达成和解没有益处，反而会激化双方对抗情绪。

面对地域上不便的问题，调解员克服了申请人不在我国国内，提出代理的方式签订调解协议，避免了双方因为程序上的问题对调解结果的形成久拖未决。

调解员在整个过程中，制定了详尽的计划，有理有据地说服了双方当事人，充分发挥了人民调解的作用，最终以公平、公正的态度，使双方达成了一致意见，成功地调处了该起棘手的医患纠纷。

频繁拨打『12345』维权 加梯工人被拖欠工资

『三所联动』成功调解农民工讨薪纠纷

□ 记者 陈颖婷

“谢谢调解员们，工资终于拿到手了！我们已经坐上回乡的火车了，这次可以过个舒心的春节了！”电话那头，农民工拿到“血汗钱”后，难掩喜悦之情，向调解员连连致谢。

人民城市人民建。习近平总书记考察上海时十分关心城市建设者的生活状况，提出做好公共服务供给的新期待。近期，多部门联手，借助司法所、派出所、律师事务所“三所联动”平台，合力化解了一起因工程款拖欠引发的农民工讨薪纠纷，将一触即发的矛盾成功遏制在萌芽状态，收到很好的政治效果、社会效果和法律效果。

一张急切的 “讨薪工单”

去年 11 月，上海市长宁区程家桥街道城运中心持续接到“12345”发来的农民工讨薪工单，便转交事务受理中心劳动争议调解中心调处。经了解，讨薪工人系王满小区电梯加装施工人员，因分包方与施工队就竣工整改存在分歧，迟迟未支付剩余工程款，导致施工方无法正常结算工人劳务报酬，讨薪无望的农民工频繁拨打“12345”维权，聚集围堵分包方负责人。中心接收任务后进行调解，终因差距过大未成功。春节前农民工讨薪纷争事关社会稳定，中心又将该起棘手纠纷移交司法所调处。

司法所研判后，觉得有调处成功可能。但该纠纷涉及两层法律关系，即分包方与施工方的工程履行关系和施工方与工人劳动报酬支付关系，应为两起关联纠纷，欠薪的解决取决于工程款的结算，故调解的方向转为首先要调处分包方与施工方的矛盾。其后，街道调委会多次组织调解，但是双方当事人始终各执一词，无法达成共识。

谈判陷入僵局 多部门参与调解

调解陷入僵局，司法所提请三所联动平台，再次启动该起纠纷的调解，并探索“三所联动+”模式，引入街道加梯办参与调处。

1 月 17 日，在司法所的牵头下，街道调委会召开有双方参加的调解会。调解员、民警、律

师及街道加梯专班负责同志分别从自己的业务角度，耐心宣讲法律政策，希望双方在符合法律规定的情况下妥善解决矛盾，避免因工程款延迟支付引发讨薪等次生矛盾，从而影响辖区社会安定。

情理法交融 放下心结

在各方疏解下，分包方和施工方放下心结，同意就分歧进行协商。调解员也在律师指导下，当场草拟调解协议书，交双方讨论修改通过。

最终达成如下一致：分包方应在协议签订次日将剩余工程款的 80%打到施工方账户；余下的 20%作为整改保证金于工程验收合格次日支付。其间，施工方应尽快按照要求在验收之日前完成整改。双方签订协议后，民警再次提醒施工方收到款后，即刻发放拖欠工人的劳务报酬。并警告支付报酬是其应履行的法定义务，如下次再有拖欠报酬形式绑架催讨工程款行为，将依法追究法律责任。

随后，调解员在回访时得知讨薪的农民工已顺利拿到了应得的劳务报酬，开开心心启程回家过年了。

电话中，农民工再三感谢街道等各方的帮助，也对先前的过激举动进行了道歉，表示以后要通过合法手段维权。

该起纠纷是程家桥街道“三所联动”机制建立后又一件成功调解的纠纷，是一次“枫桥经验”在基层的生动实践。农民工讨薪事件圆满画上句号，城市建设者的合法权益得到维护，有力彰显了人民城市的法治温度。