

□ 记者 章炜 通讯员 张云锋

宠物狗扰民，楼上楼下邻居争吵不停，一方还故意制造噪音报复，如何调解？朱女士是闵行区浦江镇居民小区的业主，居住于9楼。小夏夫妇为租客，与幼女及岳母租住于10楼。因难忍宠物狗叫声，朱女士拨打110报警，双方矛盾激化。朱女士来到闵行区浦江镇瑞和城第一居民区人民调解委员会（以下简称“调委会”），希望调解员帮助解决这起矛盾纠纷。

老年宠物狗发出叫声 “敏感邻居”多次报警

小夏表示，家中宠物狗已经12岁了，属于老年阶段，比较粘人，只要家中有人就不叫，一旦家中没人就会长时间叫唤。但由于是老年宠物，叫的声音只是尖，音量并不大，达不到扰民的程度。朱女士三番五次地上门要求将狗处理掉，敲门声重，并且不分时段，完全不顾及家中有年迈老人和孩子，不易沟通。并且，朱女士已经就此事报警，警察来了也未作处理。

此后，调解员来到朱女士家中，经过现场体验情况，发现狗的叫声确实未达到扰民的程度，但听着有些尖锐。调解员建议，朱女士在休息时可以关窗，但朱女士拒绝。通过走访，附近居民们反映并未听到狗叫声，其中包括小夏房间对面的住户。调解员还了解到，朱女士有轻度抑郁症状，对低频声音比较敏感。于是，调解员再次给小夏夫妇做工作。由居委会出资购买一款防止狗叫的项圈，一旦家中无人，让小夏夫妇给狗戴上。起初效果尚可，回访朱女士时，她表示已解决。

一方故意制造噪音 调解员果断“警告”

没想到几周以后，朱女士再次来到居委投诉，表示小夏夫妇未按上次调解方案执行，她只好几次拨打110报警。小夏夫妇表示，偶尔一两次未给狗带项圈，朱女士就上门大吵大闹并报警，也扰乱了他们的正常生活。并且，每天上午7:00及晚上10:00，小夏家中总能听到阵阵嘈杂的噪音，怀疑是朱女士使用某种设备产生。调解员通过调查发现，朱女士已搬离本小区至亲友家中暂住。对于安装噪音设备，一开始朱女士拒不承认。调解员通过走访邻居，小夏也将手机吊至朱女士窗前录制音频，很快固定证据。通过社区民警对朱女士进行教育，若不整改，将按照治安条例对其进行处置，最终朱女士拆除了音频设备。

通过多次调解发现，朱女士平时不愿与人接触，再加上多次反复争吵，朱女士的抑郁倾向又加重了。调解员将朱女士的情况如实告知小夏夫妇，晓之以理，动之以

『敏感邻居』难忍狗叫 多次报警还制造噪音 调解员将调解与警告相结合，督促拆除相关设备

情。同时，调解员指出长期的争吵环境不利于家人身体健康，夫妻俩不久就要搬离小区，没必要为了这件事影响心情。看到小夏态度逐渐松动后，调解员顺势提出，如果小夏夫妇要离开家中，可以将狗寄养在小区保安监控室，监控室24小时有人，狗的安全也能得到很好的保障。

最终，在调解员的主持下，双方签订了调解协议书。小夏夫妇同意加强宠物狗的日常管理，家人外出时，将宠物狗带离居所另行安置，居委可协调物业监控室作为短时临时安置处。另外，小夏同意调节夜间跳操时间及方式。朱女士同意不在早午晚等休息时段播放音乐，其余时段播放时降低音量，避免扰民。双方同意尽量避免在日常生活中产生不必要的噪音，对于偶发产生的噪音（包括但不限于突发重物坠地、桌椅搬动、儿童跑跳、大音量音乐播放等），双方应当相互提醒、友好协商，必要时可联系居委进行协调，避免引发矛盾。

【调解心得】

该案例是居委调解工作中遇到的因饲养宠物和噪音引起的相邻关系纠纷。由于小夏家中饲养的宠物狗年纪较大经常发出叫声，导致原本比较敏感的朱女士投诉，并采取“以暴制暴”的方式，有意播放音频噪声“报复”，这是不可取的。调解员将调解与警告相结合，果断通过社区民警对朱女士做出警告，督促朱女士及时拆除了相关音频设备。最终，调解员寻求双方诉求的“平衡点”，拟定出了一份双方各让一步的调解方案，获得了双方当事人的接受。

两对夫妻竟线下『约架』 小区微信群里起争执 一人肋骨骨折，欲追究打人者刑事责任，如何调解？

两对夫妻线下约架 一人轻伤二级

事发当天晚上10点左右，林先生夫妇在小区微信群和张先生夫妇发生争执，争执很快上升到双方互相辱骂，林张二人于是相约线下见面。当晚11点，两对夫妻见面后发生言语争执，随后产生肢体冲突，林先生与张先生扭打在一起，二人均受伤。

经司法鉴定所鉴定，张先生左侧第9、10后肋骨骨折构成轻伤二级，林先生右膝及右手受皮外伤不构成轻微伤。

派出所考虑到此次是民间纠纷案件，双方均有过错，并且彼此互为邻里，只是一时情绪激动而犯错，此前双方也均无犯罪记录，认为案件社会危害性较轻，为了不影响双方的工作生活，因此建议通过调解解决纠纷。

调解前，调解员仔细阅读派出所移送的案卷材料，并与当事人进行电话沟通，详细掌握了事情经过，厘清双方矛盾的焦点主要是对赔偿数额争议较大，并提前制定了调解预案，为成功开展调解工作打下坚实的基础。

调解员首先召集当事人集中开会，告知双方享有的权利义务，希望大家在自愿平等的前提下，妥善解决争议纠纷。会上，双方对于案件事实认定都没有异议，但是林先生认为张先生提出的赔偿金额太高，并认为是张先生动手在先，他的过错更大，要求降低赔偿金额。张先生则认为自己是受害一方，受法律保护，如果不按照自己的要求赔偿就让林先生坐牢。一时间，气氛紧张，调解员见状决定采取“背对背”的调解方式。

□ 记者 章炜

两对夫妻在小区微信群里互相辱骂，随后竟然升级到线下肢体冲突，双方均受伤。派出所主持过多次调解，均由于双方对赔偿金额不能达成一致而失败。为化解矛盾，解决纠纷，派出所委托宝山区大场镇人民调解委员会（以下简称“调委会”）组织进行调解。

针对赔偿金额 双方达成一致

调解员首先对张先生进行了普法教育。调解员指出，该案的社会危害性相当轻微，林先生本身也不具有较大的主观恶性、人身危险性、再犯可能性，这类因一时激动而发生的斗殴案件，即使送到检察院，也有很大可能会再开展调解。张先生当然也能提起自诉，但自诉较为复杂，要收集证据、撰写自诉书等，时间精力花费不少，最后即使收到赔偿金也不一定能覆盖掉这些开支。

调解员劝说林先生，他的伤害行为已经达到了故意伤害罪的人罪标准（故意伤害罪的入罪标准是轻伤及以上），张先生的伤势已经构成轻伤二级，林先生的行为涉嫌犯罪。一旦张先生坚决拒绝调解，公安部门一般会 将案件移送到检察院，按相关法律，“本案确实是影响轻微的案件，但是一旦诉到法院，这种轻微将无关于是否为罪，而是影响量刑。”即使本案是判决有罪但免除刑罚，林先生也将留下犯罪记录。这一记录不仅影响自己的工作，还会影响子女的前途。

随后，调解员又召集当事人集中开会，认真做双方思想工作，分析利弊。在司法所工作人员、派出所办案民警的见证下，双方当事人当场签订了调解协议书：林先生一次性赔偿张先生7万元整，该赔偿包含医药费、精神损失费等所有费用；冲突双方的其他当事人放弃验伤；张先生同意放弃追究林先生其他法律责任的权利，同意办案机关按照刑事和解程序处理。至此，该起刑事纠纷得到圆满解决。

【调解心得】

调解员根据《民法典》关于人身权、侵权损害赔偿等相关规定，确定了侵权人需要承担赔偿责任，并依据第1179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”，由此确定了赔偿项目。

对于具体赔偿金额，调解员根据《刑法》关于故意伤害罪的规定以及《刑事诉讼法》关于酌定不起诉等法律规定，在法理、情理等方面劝说了当事人，使双方最终能够站在对方的角度考虑问题，并最终将赔偿金额确定到双方都能接受和负担的数目，使得本次纠纷顺利化解。