警方供图

『顾客请用餐！』叫号持续到21点

居民不堪其扰，在点评软件上给『差评』

□ 见习记者 王葳然

“每逢周末，排队叫号声和宣传广告声能够持续到晚上9点，严重影响老人和孩子的休息。”“我们营业时间是和商场同步的，但用餐软件上经常会出现一些投诉差评。”居住在商圈周围，居民的生活有便利，但同时也会因此产生困扰。日前，宝山公安分局罗南派出所巧用“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制和“平安商户联盟”优势，成功化解相关矛盾。

餐饮店铺叫号声影响居民休息

2024年11月以来，有居民向罗南派出所反映称，新开业的中集美兰湖金地广场内的一些餐饮店存在噪音扰民情况，严重影响了居民休息。每到中午和晚上的饭点时段，客人都会在门口排起长队，商家为合理安排就餐秩序，启动了自动叫号系统，随之产生了新的问题。

收到相关反馈，社区民警立即对相关居民进行回访。民警发现，距商圈最近一户居民家的阳台到商圈的直线距离不足300米，家中老人和孩子休息时常常会听到“顾客请用餐”的叫号声，这也成了居民们难以回避的“幸福烦恼”。

为进一步核实情况，罗南派出所社区民警会同环保部门在商圈、居民区选取室内、室外不同点位进行夜间分贝测试，测试结果均超过国家噪音标准。同时，社区民警又会同“平安商户联盟”志愿者对相关网红商户的经营时间、扩音设备等进行了实地查看。

商户签订《拒绝噪声扰民行为承诺书》

此外，社区民警在前期摸底的基础上，采取“互换体验”的方式进行矛盾化解的前期准备。一方面，邀请商户代表走进居民区，实地体验噪音的音量、频率给居民生活带来的困扰；另一方面，给居民们展示相关网络平台的恶意差评，并会同人民调解员进行普法告知。

在此基础上，派出所牵头律师事务所和司法所举行联席会进行“三所联动”矛盾纠纷调解，从法律层面多维剖析了各方的法律责任和权利义务。

经过多方协调，商户们通过更换叫号机、调整叫号机位置和音量等方式，将噪音影响最大限度控制在商圈范畴内；居民们自觉删除了相关平台的恶意差评，让商铺在网络上的口碑得以恢复。

矛盾的初步化解不代表问题的长久解决。为此，罗南派出所民警带领“平安商户联盟”志愿者进一步开展了走访和巡查，广泛收集商户和居民意见，指导商场与商户签订了《拒绝噪声扰民行为承诺书》，既保留了商圈的烟火气，也为居民区按下了“静音键”。

【案例点评】

罗南派出所第二责任队队长盛晨表示，“调解”是化解矛盾纠纷成本最低的方法，看上去简单，实际上在处理过程中要兼顾每一方的情绪和想法，得有“一颗心摆正”的勇气和“一碗水端平”的智慧。在进行调解工作时，话语稍有失当，马上就会陷入左右为难的境地。同时，民警在调解此类纠纷时，还需要在社区、居委会、商圈物业和司法所之间经常来回“串门”，让信息流通起来，帮助报警人找出纠纷的症结、联系涉及的部门和人员，让大家心平气和地坐在一起聊一聊，为妥善化解矛盾争取机会。

在调解的过程中，民警准确找准矛盾的症结所在，在把握矛盾纠纷的前提下，确立均衡利益的调处方案，防止当事人之间利益失衡。发挥民警理性中立的优势，以平衡利益为基点，主动为当事人寻找解决方案，最终实现案结事了。

说好出租收益平分 两人合伙村里建房

多年后其中一家不认账，怎么调解？

□ 记者 章炜 通讯员 王培琼

金山区廊下镇村民老张常年与老伴在北京生活。多年前，老张与同村亲戚老沈签订了一份协议书，协议共同出资在村里建造房屋三间，并约定房产出租发生的一切合法收益，都将由双方各得一半。2024年，老张的妻子得知此事后，认为此协议没有相关法律效应，房屋产权应该归老张一家所有。由此，双方就房屋产权问题产生了矛盾，并前往村委会、镇司法所请求调解。

亲戚之间争得面红耳赤

据了解，2017年，老沈与老张签订了协议书，共同出资在该村建造房屋三间。老张夫妇因常住在北京且年事已高，不能亲自到场，只能委托女儿小张来进行处理。

调解员在得知情况后，联系了老沈，意图让双方心平气和地坐下来好好调解，然而，双方各执一词、争执不下。原本是亲戚的两个人，此时却争得面红耳赤，现场充满了浓浓的火药味。于是，调解员采用“背靠背”的调解方法，由调解员个别与当事人一方进行交流，紧张氛围得到了缓和，也便于了解当事人的真正诉求。

老沈坚持认为，当年签订协议时，自己是和老张面对面亲自确认的，而且协议上写得明明白白，双方共同出资建造房屋，老张出资1.5万元，老沈自己出资2.3万元，房屋完全是由自己负责建造的。“当时约定房产建成后出租发生的一切合法收益，都将由双方各得一半，现在他们一家不认账，就是出尔反尔。”

女儿小张却完全持有不同的意见，她认为父亲离开家乡60多年，根本不了解家乡有关建房和土地政策，完全受老沈的欺骗而签字。签协议时，老张也没有召开家庭会讨论，事后子女有异议。更重要的是，小张了解了有关政策，非本村民小组的村民无权在本村民小组土地上建造住房。目前，父母将建好的房屋进行了出租，而老沈却不顾劝阻，几次三番找房客闹事。

在调解过程中，双方当事人互不相让，对于房屋归属权的问题始终不肯做出让步，调解一度陷入僵局，调解员只得择日再进行调解。

调解员：一户只能拥有一处宅基地

第二次调解会上，民警和调解员当好“心理师”“和事佬”，当谈判陷入“僵局”时，调解员适时介入，为各方算好感情账、经济账与时间账。首先，调解员明确了“房屋归属问题”。协调“三所联动”律师、房屋管理部门干部等当面向双方讲解建造规定，解读协议报告；在调解时又结合类似案例和相关标准，进行法律辨析。根据《土地管理法》规定，农村村民一户只能拥有一处宅基地，宅基地的面积不得超过省、自治区、直辖市规定的标准。

调解员还从情理出发对双方进行心理疏导。表明两家既是亲戚，也曾是老邻居，和睦最重要。经过一个多小时的劝解，双方终于有了情绪缓解。

调解员在把握矛盾纠纷的前提下，确立均衡利益的调处方案，在稳步引导各方从“相向而行”向“握手言和”过程中，围绕“多走心、算清账、除杂音”路径，聚焦做好“人的思想工作”，防止当事人之间利益失衡，现场矛盾激化。调解员将双方约到了村委会，提出双方作为同村的亲戚，如今相隔两地好不容易相聚在一起却是因为矛盾纠纷，这非常不值，希望双方可以理性思考，化干戈为玉帛。

经过调解员长时间耐心地劝导，双方的情绪稳定了下来，调解员见状趁热打铁，向他们再次普及《上海市农村村民住房建设管理办法》等相关法律法规及政策。调解过程中，调解员始终站在公平公正的立场上，不偏袒任何一方。

调解员耐心地向双方当事人讲解宅基地方面的法律知识，并劝导他们换位思考，都想想对方的难处。经过数轮疏导和规劝，双方当事人本着互谅互让的态度，最终达成协议。

经调解，双方自愿达成协议。按照规定，该房屋归属权属于老张。老张一次性补偿老沈4.5万元。老沈承诺自愿放弃房屋上的所有权利，并不再干涉小张对该房屋的经营管理。调解结束后，调解员再次前往现场了解情况，双方已按照协议履行，两家气氛和谐，笑容满面，并对调解员表示感谢。

责任编辑/幸炜 E-mail:zw582659@163.com