

□ 记者 章炜 通讯员 王培琼

2025年3月底，年仅36岁的赵先生突发脑梗，导致半身偏瘫，生活不能自理，失去了经济收入来源。村委会想帮他申请低保，但赵先生与妻子离婚时，既无判决书，也无离婚协议书，今年8岁的儿子由他抚养，但也没有关于前妻支付抚养费的相关协议。按照政策，如果无法提供以上材料，不能办理低保。由于前妻叶女士居住在崇明区三星镇，来往不便，所以赵先生委托村委会到金山区廊下镇司法所、信访办请求帮助。

前妻：他的一切事宜与我无关

掌握情况后，司法所第一时间安排两位经验丰富的调解员前往赵先生家，取得了赵先生的信任。随后工作人员立足“先探情况，再问因果”的原则，收集基本信息、亲属信息、单位信息、事件信息、法律政策等，理顺法律关系和财务关系，为后续召开协调会议、制定方案提供有效准备。

由于前妻叶女士居住在崇明三星镇，相距100多公里，来往不便。调解员通过电话联系到叶女士，没想到双方积怨较深，她不肯帮忙。叶女士表示，她已经和赵先生离婚，他的一切事宜与自己无关，多次联系沟通均未果。赵先生听说叶女士不愿调解，非常心灰意冷，态度消极。调解员立马化身“心理导师”，劝说赵先生不能做出过激行为，大家一起想办法解决他的困难。

第二天，镇司法所、信访办、三所联动律师一起对该起纠纷再次进行探讨研判，发现矛盾的主要焦点在于赵先生和前妻二人积怨太深，仅靠简单的沟通调解，达不到理想效果。律师表示，虽然可以走诉讼途径，但要耗费大量的精力财力。随后，镇司法所提议可以联系崇明区三星镇司法所，采用跨区联动的方式尝试解决。明确矛盾焦点后，工作人员立即联系了崇明区三星镇司法所，利用当地司法所人熟的优势，引导叶女士换位思考，兼顾情理和法理，运用“同理心”“背靠背”调解法，稳步引导双方将矛盾化解。

孩子的视频，让母亲回心转意

随后，崇明区三星镇调解员找到叶女士，多次当面做工作。廊下镇三所联动律师也致电叶女士，从“法理”出发释理明法，明确表明支付抚养费是法律规定的法定权利义务，如果赵先生坚持诉讼的话，叶女士最终也要支付抚养费。同时，调解员也将赵先生突发脑梗、半身偏瘫、生活不能自理的情况如实告知了叶女士，如今生活十分拮据，儿子上学也成了难题。希望叶

金山与崇明两地跨区联动调解终得圆满 想办低保前妻不配合 36岁的他突发脑梗

女士能补写离婚协议，明确孩子的抚养义务、抚养费等，帮助赵先生办理低保。

调解员将叶女士儿子录制的视频发给叶女士。在视频里，儿子满含热泪地说：“妈妈，我想你，现在爸爸生病了，你帮帮我们。”多方劝说调解下，叶女士终于同意补签离婚协议书。叶女士还表示，现在自己生活也比较清苦，无法承担过高的抚养费，等以后生活宽裕一些，会多给补偿。赵先生在了解叶女士同意调解后，也表示理解。最终，在司法、信访、律师、调解员的见证下，赵先生签订调解协议书后通过网络发给叶女士，叶女士也进行了签字确认。

双方协商，孩子的抚养费由赵先生承担。随后，调解员带着调解协议帮助赵先生成功申请了低保。调解员再次录制孩子视频发给了母亲叶女士。孩子说：“有了抚养协议，已经成功申请了低保，生活有所改善，特别感谢调解员与妈妈的帮助。”

【案件点评】

廊下镇司法所、信访办始终坚持和发展新时代“枫桥经验”，秉持“为群众办实事”的工作理念，联合崇明区三星镇司法所跨区联动，共同调解抚养费纠纷问题。调解员采用“上门办信、先行调解、多元解纷”的做法，构建大调解工作格局，推进矛盾纠纷多元解决。在这个案例中，最大限度地将矛盾化解在基层，减少群众诉累，有效节约行政和司法成本，使人民群众真正享受到法治建设的红利，使得群众更多选择信访“家门口”服务体系，乡村矛盾预防化解体系得到进一步完善，社会治理能级进一步提升。真正将基层矛盾隐患“介入在早、处置在小、化解得好”落到了实处。

□ 记者 章炜

随着消费者对医疗美容服务的需求日益增加，医患纠纷呈现大幅度增长的趋势。今年52岁的薛女士是一名外省市私企老板，随着年龄渐长，她觉得自己的脸部不如以前，经人介绍，来到位于闵行区一家医院做医疗美容项目，包括瘦身、瘦脸、提升面部等，前前后后总共花费100多万元。薛女士本以为这是自己变美的开始，却没想到效果未达预期，“脸部比没做之前更难看了”。多次与医方协商未果后，薛女士向闵行区医患纠纷人民调解委员会（以下简称“医调委”）申请调解。近日，这起涉及百万费用的医美纠纷在医调委的努力下，得到妥善化解。

没变美反倒『更难看了』？ 52岁女老板花百万整形

“医院乱收费，说多少就是多少”

在调解过程中，薛女士表达了强烈不满。“一开始说这家医院有多好，做了以后会比实际年龄年轻10岁，但实际上不仅一点都没有改善，反而比以前更难看了，我的精神和身体上都受到了很大的伤害。”她称自己受他

人对该医院的夸大宣传吸引，从外地前来求美，花费上百万元，却未达到效果，身心均遭受创伤。

此外，她还质疑院方存在乱收费行为，称费用明细缺失，所用产品信息不透明，针剂药物的真伪也无法确认，因此要求院方退还全部费用并给予经济补偿。“医院说多少钱就多少钱，用的什么产品都不告知患者。”

院方表示，手术效果存在一定的显现周期，目前不能认定为失败。院方强调，诊疗过程中使用的均为优质材料，收费也严格遵循国家标准，不存在违规行为。对于薛女士的诉求，院方提出可为她免费进行修复。若坚持退款，最多给予不超过50万元的补偿。因双方诉求差距较大，首次调解未能达成一致。

院方：确实变化不大，愿意补偿

此后，调解员通过电话单独与医患双方进行沟通，总体还是希望医患双方各自退让一步。通过跟双方反复的数次沟通之后，薛女士坦言，她的诉求比较高，是要给医院一个教训，实际上也知道医院确实也花了成本，在整个过程中对医院的服务态度比较认可，所以也愿意退让一步。院方也表示，作为医院也要考虑客户的感受，顾客花了这么多钱，确实变化不大，站在顾客的角度，愿意退让一步。

调解员又一次约双方到医调委，这次双方的态度有了很大的改变，话里话外都能考虑到对方的感受，各自都表示能退让。在调解员的努力下，双方终于达成了协商一致，医方给予患者经济补偿80万元，该起纠纷得到妥善解决。

【调解心得】

当前医美市场乱象丛生，针对频繁出现的医美纠纷，包括消保委、法院等在内的各地多家官方号均发布了相关提示。从司法实践案例看，涉及医疗美容机构的欺诈行为常见为三类：一类是医疗美容机构或者人员缺乏资质或者与合同约定不符；二是医疗美容机构虚假宣传，使用不合格的医疗器械或者药物。如谎称脊椎矫正治疗设备系美国进口，后查实为淘宝购买；三是医疗美容机构实际实施的医疗美容方案或者使用的植入材料与约定不

符。比如合同约定使用三段假体，但手术中变更为二段假体等等。

虽然实践中消费者大多是在发现医疗美容的效果未达预期甚至造成伤害后提起诉讼，但是认定医疗美容机构是否应承担惩罚性赔偿责任并不必然以消费者实际遭受损失为前提。因此，提示各位消费者，在选择医疗美容机构、医疗美容产品及方案前需结合《医疗美容服务管理办法》相关规定对医疗机构资质、医疗人员资质、产品信息及治疗方案进行审查。