

□ 记者 陈颖婷

“吡——吡——”，寂静楼道里反复响起的微弱声响，在王女士耳中却如同刺耳的相机快门，日夜敲打着她的神经，也造成了邻里间信任的裂痕。一场由智能门锁引发的“偷拍”疑云，让两户人家剑拔弩张。科技守护安全的初衷，何以成了邻里和谐的绊脚石？破解这道现代生活的难题，需要的不仅是技术说明书，更是一把能打开“心锁”的钥匙——浦东新区公安分局川沙派出所的民警杨佳欢和乔康裕，正是这样的“开锁匠”。

深夜“快门”声，刺痛邻里情

“杨警官，你快来给我们评评理！”今年4月，浦东川沙某小区居民王女士这声急切的呼喊，揭开了邻里间一道由现代科技悄然划出的伤痕。隔壁邻居新装的可视防盗门锁昼夜发出“吡吡”的轻微声响，在她听来无异于窥伺隐私的相机快门声。多次交涉换锁无果，邻里嫌隙如冰层越结越厚，言语交锋几乎升级为肢体冲突。

新警乔康裕目睹师父杨佳欢为此案紧锁眉头，主动加入研判。“师父，我查过资料，”他指着屏幕上的相关技术说明，“智能门锁抓拍功能是非主动的，只有尝试开锁才会引发抓拍，仅凭声音不足以认定构成对王女士隐私权的侵犯！”

师徒二人随即深入一线。在狭窄的老式楼道里，杨佳欢反复观察门锁工作状态，发现其拍照录像功能确属被动触发，非王女士担心的持续窥探。他们叩开邻居家门，门锁主人陈女士一脸无奈：“锁是正规品牌买的，说明书也写着不会无故拍照，我们也很困扰。”

民警走访周边住户后发现，无人留意过所谓“偷拍”异响。真正症结在于房屋结构，由于一梯两户的逼仄楼道，王女士每日必经邻居门口，门锁的灵敏识别系统屡次将她误判为“可疑人员”，警示音由此成了刺穿日常宁静的针。

民警再次登门向王女士解释门锁原理。“陈警官，那些‘吡吡’声，夜里听得尤其清楚，像针扎在心上。”王女士焦虑中吐露隐情——长期神经衰弱令她对细微声响异常敏感。门锁无意的“尽职”提醒，对她而言已是精神重负。

“三所联动”巧发力，法理情融解“心锁”

为彻底化解坚冰，民警果断启动“三所联动”机制，将双方请入调解室。调解桌旁，民警拆解矛盾核心。在法律层面，现在没有明确证据证明陈女士的门锁侵犯隐私；在技术层面，剖析门锁被动触发机制；在情理层面，直指王女士健康隐痛与陈女士的无心之扰。

智能门锁总发出『快门』声 隔壁是不是在偷拍我？

智能门锁陷偷拍疑云，民警师徒巧解邻里『心锁』

“杨警官，那声音真让人没法安心啊！”王女士声音微颤。

“我们理解您的困扰，但门锁本身确实没有主动拍摄功能，”民警适时补充技术细节，“或许可以探讨更柔和的提示方式？”

两个多小时的调解，如同谨慎拆解一枚锈蚀的锁芯，耐心与专业是唯一的钥匙。最终，陈女士态度松动：“如果确实干扰了王阿姨生活，我们愿意和商家沟通更换更静音或提示方式更温和的型号。”王女士紧绷的脸终于缓和下来。两只曾险些挥向对方的手，在调解室里最终和对方握在一起，楼道重归宁静。

【调解心得】

调解邻里纠纷如琢玉，需以法律为尺明边界，以情理为线连人心。本案中，民警既用技术原理破除“偷拍”误解，又以共情消解神经衰弱带来的敏感焦虑，让双方在法理框架下看见彼此的处境。民警表示，社区工作远不止维护治安那么简单，更重要的是走进居民的内心深处，精准洞察他们的需求，巧妙化解他们的矛盾。科技本应编织更安全的网，有时却在不经意间绊住了人心的舒展。真正的和谐，从不诞生于冰冷设备构筑的壁垒之中。它需要一双能听懂叹息的耳朵，一颗愿在逼仄处侧身为他人留出通道的心。每一把门锁背后的心结，其密码永远藏在人心深处——唯有真诚与共情，才能在不完美的生活结构中，叩开那道名为“理解”的门。

□ 记者 章炜

“万一我家人误食出了事，谁来负责？”5月，金山村民老张找到调委会，称邻居刘阿姨打农药时将农药喷洒到了他家自留地种植的毛豆上。双方自留地中间相隔一块地块，正常情况下农药不可能喷洒到他家的作物上，所以，老张认为对方是故意的，如果自己及家人在不知情的情况下误食了毛豆，可能产生严重后果。而刘阿姨则矢口否认，双方各执一词，互不相让，现场的争吵愈发激烈，气氛剑拔弩张。

『农药洒到我家毛豆上』 邻居：他在故意找茬

农药风波引发邻里争执，背对背调解化解剑拔弩张

各执一词，激烈争吵

村调委会接到老张的诉求后，高度重视这起涉及邻里关系且可能影响村民生活安全的纠纷，立即指派两名调解员进行协调。调解员第一时间与双方取得联系，在了解基本情况后，考虑到纠纷的复杂性和可能产生的不良社会影响，决定启动“三所联动”机制，联合派出所共同开展调解工作。经双方当事人同意至金山区枫泾镇“三所联动”调解室进行调解。

调解之初，老张在陈述时，情绪再次激动起来，他详细描述了发现毛豆被疑似喷洒农药后的惊恐和愤怒，强调自己一直以来与刘阿姨并无矛盾，此次事件让他感到十分不解，他坚信刘阿姨是故意为之，要求刘阿姨给予合理的解释和赔偿。刘阿姨则立刻反驳，她认为在自家自留地喷洒农药不可能波及到老张家的作物，老张是在故意找茬，双方再次陷入激烈的争吵。

面对这一僵局，调解员果断采取“背对背”调解方式。他们将老张带到一个单独的房间，先对他的情绪进行安抚，表示理解他对家庭食品安全的高度重视和

担忧，但同时也冷静地分析了目前缺乏确凿证据证明刘阿姨是故意行为的情况，引导他思考是否存在其他可能性，比如风向变化、农药飘散的特殊情况等，劝他在没有证据的情况下不要轻易认定对方是故意的，以免加剧矛盾。

调解员：双方各退一步

在与刘阿姨的单独谈话中，调解员对她表示理解。但也指出，根据《民法典》规定，不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。即使不是故意为之，在发现可能对邻居作物产生影响后，没有及时通知老张是不妥当的行为，这可能会给老张一家带来潜在的风险。从邻里关系的长远角度看，这种做法不利于和谐相处。

经过多轮耐心细致的“背对背”沟通与劝导，双方的情绪逐渐从激动中平复下来，开始理性地思考问题。双方终于愿意回到调解室进行面对面的交流。

此时，调解员抓住时机，提出了一个方案：双方各退一步，不再纠结于农药是否故意喷洒的问题，而是着眼于未来如何避免类似情况的发生。今后在进行任何可能侵害到对方或他人利益的农业生产活动时，务必提前做好评估和防范措施，如果确实无法避免可能对他人造成损害，必须提前通知对方，以便对方采取相应的应对措施，保障各方的权益和安全。双方认真思考后，均表示认可这一调解方案。双方承诺今后遇到可能侵害到对方或他人利益的事情时，都要尽力避免；若无法避免，则需提前告知对方。事后，调解员进行了回访，双方均表示未再发生纠纷，邻里关系缓和，还会在农忙时互相帮忙。

【案件点评】

在处理这起纠纷时，充分展现了调解员对农业生产知识和农村邻里关系特点的深入了解。他们在调解前对农药特性、自留地环境等专业知识的研究，为判断事件发生的可能性提供了依据。通过了解农药的飘散范围和当天的气象条件，能够更客观地分析农药是否有可能误喷到老张的作物上，使调解工作更具科学性和说服力。

同时，调解员深知这类纠纷背后往往不仅仅是简单的利益冲突，还涉及到村民之间的情感、面子和长期相处的关系，因此在调解过程中能够巧妙地平衡各方因素，找到解决问题的最佳切入点。