

□ 记者 章炜

“几十年的老交情，差点因为这点事闹僵，多亏了调解员和物业的帮忙！”近日，在闵行区莘庄镇莘松一村居民委员会的调解室里，张阿姨握着调解员高青的手感慨道。原本和睦相处的上下楼邻居，因夜间噪音和楼道堆物问题爆发激烈冲突，最终在调委会、物业的联合介入下握手言和，签订调解协议。

“我们家吵架不关别人事，随便去投诉”

据悉，李阿姨与张阿姨两家是多年的老邻居，邻里关系一直十分融洽。今年，张阿姨家喜添金孙，本该是皆大欢喜的事，却因楼上李阿姨家小夫妻频繁的夜间争吵打破了平静。“半夜里又是吵架又是摔东西，声音特别大，我家小孙子经常被吓得大哭，根本没法好好休息。”张阿姨表示，为了噪音问题，她多次上门沟通，起初李阿姨的儿子还能耐心回应，后来逐渐不耐烦，甚至放言“自家吵架不关别人事，随便去投诉”，这让张阿姨十分气愤。

在一次深夜噪音引发的争吵中，李阿姨的儿子突然指责张阿姨家在楼道堆放杂物，影响通行安全，要求她先处理自身问题再谈噪音事宜。为避免冲突扩大，次日下午，两人共同来到社区调委会申请调解。

楼上吵楼下堆，邻里矛盾升级

调委会受理纠纷后，立即展开前期调查。张阿姨坚持认为楼上噪音严重侵害自家生活，尤其是影响孙子身心健康；李阿姨则表示，家中确实有过几次争吵且已批评过子女，但张阿姨将其他声音也归咎于他们家，连正常走路声都上门指责，无奈之下才提出楼道堆物问题。

考虑到纠纷涉及公共区域安全，调委会随即联系物业共同参与调解。调解现场，双方情绪激动，互不相让。张阿姨要求楼上彻底停止噪音侵害，李阿姨则坚持让张家先清理楼道堆物，同时希望对方不要无端指责正常生活声音。

见状，调解员立即安抚双方情绪，待场面平复后，物业首先对楼道堆物问题发表意见：“楼道作为消防通道，堆放纸箱等杂物存在极大安全隐患，不仅影响居民通行，还可能阻碍火灾逃生，必须保持畅通。”随后，调解员向张阿姨普及了《消防法》规定，明确指出占用、堵塞疏散通道的行为违反法律规定。

在单独与张阿姨谈话时，调解员了解到，她并非有意激化矛盾，只是出于对孙子的爱护，加上近期照顾孩子忙碌，未及时清理门口纸板箱，面对楼上噪音时情绪难以控制。调解员随即引用《民法典》关于相邻关系的规定，告知其堆放杂物影响邻里生活的不当之处，同时

楼上楼下老邻居闹僵 喜添孙却遇噪音烦恼

社区调委会联合物业发力解开心结

劝说：“老小区楼板较薄，有时其他楼层的声音也可能传导过来，不妨换位思考，别让小事伤害了几十年的邻里情。”

另一边，调解员也与李阿姨沟通，指出其子女夜间噪音确实影响邻居休息，言语过激更是加剧了矛盾。在法治科普与情感疏导的双重作用下，双方逐渐认识到自身问题。张阿姨为过度维权的行为致歉，表示会三天内清理楼道纸板箱；李阿姨也承认言语不当，承诺让子女更换静音拖鞋、给桌椅套上脚套，减少生活噪音。

最终，在调解员的主持下，双方签订人民调解协议书，明确三点约定：张阿姨三日内清理公共区域纸板箱并恢复原状；李阿姨家更换静音拖鞋、为桌椅加装脚套；今后双方遇事友好协商，避免相互打扰。经调委会回访，目前协议内容已全部履行，两家人的邻里关系也恢复了往日的融洽。

【调解心得】

本案能调解成功，成功化解纠纷，关键在于调解员前期充分调查掌握矛盾根源，全程以法律为依据，同时注重情感沟通。调解员事先实地调查两家居住的情况，充分掌握纠纷产生的背景、矛盾源头，这是成功化解纠纷的基础。其次，坚信法律是化解矛盾最有效的手段。法律作为约束行为的准则，是最终调解成功的重要原因。此次案件中，张阿姨一开始并不了解相关法律法规，认为自己才是受害方，堆物只是小事，没有影响到他人的利益。但事实上，老旧小区多为楼板房，楼层之间比较薄，正常的走动都能发生声音，如果能做到尽可能降低侵害带来的伤害，邻里矛盾也能减少。邻里相处应遵循“有利生产、方便生活、团结互助、公平合理”的原则，遇到纠纷保持冷静，优先通过协商、调解等方式解决，必要时运用法律武器维护自身权益，共同维护和谐的社区环境。

□ 记者 章炜

“真没想到，不用打官司，在家门口就能把赔偿问题解决了！”拿到火灾赔偿款的虹口区新市南路小区居民李女士表示。此前，该小区地下车库一起电动自行车火灾引发系列赔偿纠纷，在街道“三所联动”的全力推动下，历经近一个月的协调，所有受损方与责任方最终达成和解，一场可能升级的矛盾纠纷在基层实现圆满化解。

多户受损引赔偿纠纷 电动自行车车库起火

基层专班应急处置 多元调解暖民心

会议室。调解现场，一方是十余名受损车主、三户受烟雾影响的居民及物业公司，另一方是电动自行车电池生产厂家代表。律师首先结合《民法典》相关条款，清晰阐明责任划分。根据《民法典》规定，因产品存在缺陷造成他人损害的，被侵权人可向生产者请求赔偿，因此电池厂家需承担主要赔偿责任。

在律师的专业引导下，厂家代表实地查看受损情况后，与物业公司、车主很快达成共识，初步确定了赔偿金额。然而，三户受烟雾影响的居民因家中物品污染程度、清理成本等问题，与厂家在赔偿金额上产生较大分歧。

几天后，第二次调解会召开，司法所特意增派经验丰富的专职调解员支援。针对居民与厂家的核心分歧，调解员采取“背对背”沟通策略。先与居民单独交流，详细分析诉讼流程、时间成本及举证难度，建议理性看待赔偿金额；再与厂家代表沟通，强调拒不积极赔偿可能对企业声誉造成的负面影响，以及后续诉讼可能产生的额外成本。

经过三个半小时的反复沟通，当晚，两户居民与厂家达成一致并签署调解协议。但剩余一户居民因对赔偿金额仍有异议。此时，厂家代表因工作安排需离沪返厂，后续沟通只能通过线上进行，且厂家的赔偿意愿明显降低，甚至建议居民通过诉讼解决，调解陷入僵局。

面对这一情况，专班工作人员将调解工作转为“远程攻坚”。工作人员通过视频会议、电话沟通等方式，分别与居民和厂家持续协商，既向居民解释厂家的实际诉求，也向厂家传递居民的合理需求，同时反复测算诉讼可能产生的时间、人力、经济成本。历经近两周的不懈努力，双方终于就赔偿金额达成一致，通过邮寄方式签署了调解协议。至此，这场由火灾引发的赔偿纠纷，在“三所联动”机制的推动下，实现了全链条化解。

【调解心得】

此次纠纷的圆满化解，不仅为受灾居民挽回了经济损失，更展现了基层治理中多元解纷机制的强大效能。一方面，应急处置“快”字当头——火灾发生后，街道第一时间启动专班，通过临时安置、特殊照护等举措，及时安抚居民情绪，将矛盾化解在萌芽阶段，避免了因处置不及时导致矛盾升级；另一方面，调解过程“准”字发力——“三所联动”机制整合了司法、律师、公安等多方资源，律师提供专业法律支撑，调解员运用“背对背”等灵活调解技巧，民警协助维护现场秩序，形成了“各司其职、同向发力”的解纷格局，精准破解了赔偿分歧难题。

火灾突发致多户受损

7月下旬的一个深夜，虹口区新市南路一居民小区地下车库内，一辆电动自行车在充电过程中意外起火，过火面积约5平方米，直接波及附近的十余辆电动车和两辆自行车不同程度烧损，车库内部墙面、地面也装饰受损。此外，火灾产生的烟雾涌入毗邻某楼栋一楼的三家住户，影响了居民的日常生活。

灾情发生后，街道第一时间启动应急响应机制，成立工作专班，迅速开展善后处置。考虑到受灾居民的居住安全，专班工作人员连夜协调安置酒店，将三户受影响居民暂时转移。其中两户家庭有行动不便的老人，工作人员协助其家人将老人的轮椅搬运至安置酒店。针对另一户家中患有阿尔茨海默病的卧床老人，街道还专门联系专业护工提供24小时照护服务，确保特殊群体的生活需求得到保障。

随着火灾责任认定结果出炉——电动自行车电池存在质量缺陷是引发火灾的直接原因，赔偿问题成为各方关注的焦点。为尽快化解纠纷，街道司法所主动牵头，启动“三所联动”调解机制，联合社区律师、辖区民警共同推进纠纷化解工作。

“背对背”沟通打破僵局

考虑到受灾居民多为上班族，专班特意将首次调解会安排在晚间举行，地点设在社区居委