

□ 记者 章炜

□ 记者 章炜

“每天满屋子烧烤味，排风扇响到后半夜，一家人都睡不好！”金山区枫泾镇的老王和老张两家房屋是傍墙而建的临街自建房，多年邻里和睦。2025 年 5 月，老王失业后为贴补家用，用自家一楼商铺开起夜排档，生意日渐红火，却成了邻居的“困扰”。由于两家厨房仅一墙之隔，烧烤和做菜时产生的噪声和油烟严重影响了老张一家正常生活。老张多次向老王交涉此事，但问题始终未得到有效解决，由此两家也产生了间隙。老张便找到村调委会，希望通过人民调解方式彻底解决此矛盾纠纷。

## 夜排档红火背后的“烦恼”

接到老张申请后，调委会立即安排调解员前往老王家进行实地调查，发现夜排档厨房间排气扇布满油腻，不仅噪声大，而且大量油烟未经处理直接向厨房外排放，对周边空气质量产生影响。

调解员向其他邻居走访得知，受老王经营的夜排档排放油烟影响，附近空气经常弥漫着浓重的烧烤油烟味，并且夜排档经常营业至凌晨两三点，严重影响了老王两边邻居的生活。另外一户邻居也曾同老王交涉解决此事，但老王未采取任何实质性整改举措。

在详细掌握了情况后，调解员询问老王是否同意接受调解，老王表示同意。调解员随即邀请老王和老张共同到村调委会进行“面对面”调解。

双方来到村调委会后，老张表示，隔壁夜排档散发的油烟导致家里无法正常开窗，夜排档经营时间过晚，影响自己及家人休息，希望老王能够妥善处理油烟和噪声问题。老王则表示，由于失业在家，一时无法找到合适的工作，才想到自己创业，开家夜排档谋生。希望老张念在双方是多年邻居的份上，能够多多包容。

## 店主承诺油烟整改

调解员先肯定老王创业不易，缓解其抵触情绪，再拿出相关法律条文释义：“《民法典》第二百九十四条规定，不动产权利人不得违规排放污染物。你的夜排档未装油烟净化设施，油烟、噪声超标，已侵犯相邻权。”同时，提及《大气污染防治法》《环境噪声污染防治法》的相关责任，提醒不整改可能面临行政处罚与民事赔偿，既影响生意，又伤邻里情。

老王听了之后，明白了自己的行为存在不当，但表示自己经营的夜排档刚起步，确实没有较好的解决方案。调解员建议老王按照相关法律规定和餐饮业专业人士提供的意见，结合夜排档实际情况制定油烟设施整改方案，可通过拆除老式

# 『他家夜排档生意好，我们邻居可遭了殃！』

油烟噪音令邻里生活受影响，调解员化解纠纷

排风扇、封闭向室外排放油烟的管道、在厨房加装油烟净化装置等方式解决厨房噪声和污染问题。此外，老王还应规范餐馆的营业时间，保证不打扰周边邻居的正常作息。

对此，老王表示认可，愿意按照调解员的建议进行整改。同时，调解员向老张进行情绪疏导工作，引导老张回顾双方过往融洽的邻里关系，希望老张理解老王因失业在家急需收入的现实处境，倡导双方多沟通交流、体谅各自难处。

在调解员的释法说理下，双方都打开了心结，老王向老张道歉，并承诺立即对厨房进行油烟装置整改，且保证控制好餐馆经营时间，不再影响邻居正常休息。

两周后，调解员作了回访，并实地查看，老王确实对餐馆油烟装置进行了整改，同时调整了营业时间，老张等邻居均表示满意。

## 【案例点评】

本案是典型的相邻权纠纷，法律适用方面，调解员提前研读相关法律条款，明确老王行为的违法性，调解中结合噪声检测值、油烟排放特征等事实，向双方阐释法律原则与违法后果，消除认知分歧，为协议达成奠定法律基础。调解程序上，从受理申请、实地调查，到组织调解、跟踪回访，在调解技巧层面，调解员兼顾双方需求，为老王推荐高性价比设备、合理调整营业时间，降低其成本与损失；同时，从邻里情入手，引导老张换位思考，实现“纠纷化解、邻里和睦”。此外，村调委会通过回访预防问题反弹，向老王普及环保要求。本案经验也为后续管理此类问题提供参考，助力基层治理中经营与居住和谐共生。

三年前签约加盟却遇品牌方违约，多次沟通无果后诉至法院。调解中又因品牌方态度强硬、资金链紧张陷入僵局……近日，在闵行区知识产权纠纷人民调解委员会的专业介入下，终于促成双方和解。这起僵持三年的特许经营合同纠纷画上了圆满句号。

## 品牌方资金链紧张，分期支付达成调解

面对僵局，调解员并未退缩，而是采取“背靠背”调解方式，精心制定调解策略。一方面，协助夏先生精准明确诉求，包括解除合同、追回加盟费及保证金、赔偿损失等；另一方面，多次与品牌方展开深入沟通，阐明其未履行合同义务的法律后果及夏先生诉求的合理性，探寻双方都能接受的解决方案。

沟通中，调解员了解到品牌方并非刻意回避问题，而是面临资金链紧张的困境。据此，调解员及时提出分期付款的解决方案，并征求夏先生意见。考虑到当前市场大环境，夏先生经过冷静思考，接受了这一提议。

调解过程中，调解员多次强调，双方曾是合作伙伴，此次合作虽未成功，但未来仍有合作可能，希望双方以长远眼光看待问题。在调解员真诚耐心地引导下，双方逐渐认识到僵持下去只会扩大损失，损害双方利益和关系，最终同意坐下来协商制定调解方案。

经过多轮深入调解，双方最终达成了和解协议。品牌方分两期支付款项，双方决定正式解除《品牌合作加盟协议》。关于已支付的品牌授权费及履约保证金，双方经过友好协商，一致同意由品牌方向夏先生返还总额。夏先生同意撤回对公司的诉讼，并郑重承诺不再就此事追究法律责任。这一调解方案成功地平衡了双方的利益诉求，既确保了加盟商得到合理的赔偿，也为品牌方及其股东提供了切实可行的还款方案，为双方未来可能的商业合作奠定了一定的和谐基础。

事后，调解员进行电话回访，确认款项支付与接收事宜，直至整个履行过程圆满结束。双方均对调解结果表示满意，对调解员的专业素养和耐心付出给予高度评价。

## 【案例点评】

本案的成功调解，不仅解决了具体的法律争议，还为未来类似知识产权纠纷的调解提供了宝贵的实践经验。一方面，通过此次案件的精心调解，双方在具体法律争议问题上得到了明确且公正的解决方案，使得他们的合法权益得到了有效维护，同时也使得知识产权保护的法律底线得到了有力宣示。另一方面，品牌方在此次事件中深刻认识到了合法合规经营的重要性，表示将以此为契机，举一反三，全面加强公司的内部管理制度建设，提高服务质量标准，强化员工的法治教育和职业道德培训，从源头上预防类似纠纷的再次发生。

# 要求返还授权费等遭拒 加盟开便利店计划落空

调解员精准施策，双方和解撤诉

## 对方既不回信息也不接受调解

据悉，三年前，夏先生与一家实业有限公司签订《品牌合作加盟协议》，约定通过加盟品牌，开设品牌便利店，品牌方需提供品牌授权、技术指导、培训及商品供应等服务，夏先生则履行相应合同义务。然而，协议签订后，由于种种原因，品牌方未能按约履行义务，导致夏先生无法正常开展经营活动，合同目的落空。夏先生多次通过微信等方式与品牌方沟通协商，要求返还 20 万元保证金及 5 万元品牌授权费，但品牌方始终采取回避态度，既不回复信息也不接受调解。无奈之下，夏先生将纠纷诉至法院。

法院受理案件后，委托闵行区知识产权纠纷人民调解委员会进行调解。调解员潘凌霞接手案件后，首先对案件进行全面梳理，仔细查阅证据材料，深入分析案件法律依据及调解可行性。

调解初期，夏先生因维权无果，情绪激动，调解员并未急于推进调解，而是先耐心倾听其诉求，理解其立场，帮助其梳理问题、平复情绪，引导他平和表达观点和需求。待夏先生情绪稳定后，调解员转而与品牌方沟通，但品牌方态度强硬，对于夏先生的诉求并不认同，并明确表示“如果要打官司，那就打”，调解工作陷入僵局。