

□记者 章炜

今年年初，上海闵行区马桥镇一位居民新装的电动车充电桩在小区内被人砸坏。马桥居民调解委员会(以下简称“调委会”)联合物业、党员和楼组长一起排查，最终找到了对充电桩“动手”的刘阿姨。原来，她因丈夫去世后心里难过，觉得正对窗户的白色充电桩“不吉利”，一时冲动做出了过激行为。一场邻里矛盾，在调委会的用心调解下悄然化解，邻里关系重回和睦。

监控模糊难辨人 党群协作破谜团

今年年初，上海闵行区马桥镇小区居民王先生按相关规定，完成车位充电桩报装流程，经电力部门现场勘查、物业配合提供接入条件后，正式安装投入使用。不料安装不久，充电桩便遭人为砸坏，由于受损严重，他第一时间向调委会求助。调委会迅速联合物业调取小区监控，画面中清晰显示一名年长女性手持木棍对充电桩进行破坏，但因摄像头角度受限，无法准确识别其身份。

面对线索中断的困境，调委会启动“党建+网格”联动机制，组织片区党员和楼组长开展走访排查。凭借日常熟络的邻里关系和细致入微的信息收集，楼组长反馈称：住在附近楼栋的刘阿姨曾多次表达对充电桩正对自家窗户的不满，认为“充电桩颜色白，形状奇怪，影响风水”，甚至将其与丈夫去世联系起来。

真相浮出水面后，调委会并未急于问责，而是决定从“治本”入手，深入剖析矛盾根源，力求实现案结事了、邻里和睦。

分步沟通暖人心 情理交融解心结

调解员许磊意识到，这不仅是财产损害纠纷，更是一场心理与情感的冲突。调解的核心不仅在于赔偿，更在于修复破裂的邻里关系。

调解团队采取“背靠背”沟通方式，分别与双方深入交流。面对王先生，调解员既肯定其合法权益，也讲述刘阿姨丧偶后的孤独境况：“她一个人生活，情绪敏感，把不幸归因于外部环境，其实是内心无助的表现。”一句“远亲不如近邻”，让王先生逐渐放下怨气，愿意以宽容心态看待问题。

而对于刘阿姨及其女儿，调解员则先共情，再明法。他们真诚表达对其家庭变故的同情，肯定了刘阿姨作为妻子和母亲的付出，由此建立起信任基础。随后，又温和指出：“无论出于什么理由，损坏他人财物都需承担法律责任。”同时，引导她们认识到，邻里分歧应通过沟通协商解决，而非诉诸破坏行为。

充电桩对窗「不吉利」？

分步沟通情理交融，双方化解矛盾

一次次推心置腹地交谈，悄然融化了双方心中的坚冰。在党员干部和楼组长全程参与下，调委会先后组织了三次形式多样的调解：从楼道偶遇时的轻松聊天，到上门家访的情感疏导，再到居委会办公室的正式协调，每一次对话都紧扣“互相体谅、邻里守望”的主题。

最终，双方达成一致：刘阿姨家属按实际损失向王先生支付赔偿；王先生主动提出更换充电桩外观样式，避开对方视线，并承诺今后在生活中多加照应。双方签订人民调解协议书，握手言和。这起因为封建迷信引发的邻里矛盾得到顺利化解，邻里关系恢复和谐。

【案例点评】

本案调解充分展现了基层治理的智慧与温度。调解过程环环相扣：首先，运用监控技术客观还原事实真相，为调解奠定坚实基础；其次，发动党员先锋队、楼组长等社区骨干力量深入摸排线索，织就一张群防群治的信息网；最后，以春风化雨的真情沟通，精准把握矛盾焦点，解开当事人的心结。这种层层递进的工作方法，既严格遵循调解规范程序，又充分尊重居民生活实际，实现了程序正义与实质正义的有机统一。

这起看似普通的邻里纠纷，实则牵动着社区和谐的神经。调委会工作人员用专业素养厘清是非曲直，以真诚耐心化解积怨隔阂。此次调解不仅修复了邻里关系，更通过普法宣传破除封建迷信，为类似纠纷的源头化解提供了可复制的实践样本，让基层治理既有法治力度，更有民生温度。

□记者 章炜

近日，王先生在虹口区一家商场聚餐后去地下车库取车，走到自家车位附近时，脚下被两颗没做防护的尖锐螺丝扎到，鞋底被扎穿，脚掌还起了血泡。此后他找商场要赔偿，但商场却总以要走保险流程为由拖着不处理。最终，北外滩司法所启动“三所联动”机制，以“背对背”调解解开双方心结，这场“钉伤”引发的纠纷终得圆满化解。

商场拖延赔偿引纠纷 地库取车暗钉扎鞋底

经调解，商场诚恳道歉并给予赔偿

商场强调“程序问题”

一次普通的商场聚餐，却成了王先生的糟心事。用餐结束后，他前往商场地下车库取车，刚走到自家车位附近，地面上两颗未做任何防护的尖锐螺丝，扎穿了他的鞋底，脚掌当场被刺出一个血泡。

“当时又疼又气，好好的车库怎么会有这种安全隐患？”回忆起事发场景，王先生仍有些激动。次日上午，他特意和妻子再次来到车库查看，确认了那两颗裸露螺丝就是“罪魁祸首”。随后，王先生第一时间联系商场管理方交涉，对方在现场核查后虽承认存在管理疏漏，但在赔偿金额的协商上，双方始终无法达成一致。

从医药费到鞋子损坏的物损费，再到因处理此事产生的交通费、误工费，王先生提出了四项合理赔偿诉求。可商场方面一会儿以“需走保险流程”为由要求提供额外材料，一会儿又在材料提交后拖延处理，甚至连一句正式的道歉都没有。“不是差那点钱，是他们的态度太让人寒心了！”多次交涉无果后，王先生的情绪愈发激动，矛盾逐渐升级。

眼看双方僵持不下，北外滩司法所了解情况后，立即启动“三所联动”机制，第一时间召集王先生与商场车库管理方（许先生代表）召开调解会。可调解刚一开始，现场气氛就剑拔弩张。“我们买了意外事故伤害

险，必须按保险公司要求提供材料，不然没法走流程。”许先生反复强调赔偿的“程序问题”，认为王先生未能完全配合提供材料，导致赔偿无法推进。“你们一开始明明认可我的诉求，现在又拿材料当借口拖延，这不是以大欺小吗？”王先生当场反驳。双方各执一词、互不相让，首次调解尝试以失败告终。

多方合力破僵局

首次调解失利后，专班成员迅速复盘，一致认为核心问题在于双方情绪对立，且未找到诉求的平衡点。为此，专班决定采用“背对背”调解法。

在与王先生的单独沟通中，调解员敏锐地发现，他反复提及“不道歉”“赔偿金额侮辱人”等关键词。比起金钱赔偿，王先生更在意商场是否能正视自身过错，给出一个诚恳的态度。“您的诉求我们完全理解，也会第一时间向商场转达您的想法，咱们先冷静下来，才能更好地解决问题。”调解员耐心安抚，逐步缓解了王先生的情绪。

另一边，专班成员形成“组合拳”做商场的工作：调解员从商场口碑与舆论影响的角度，分析忽视顾客合理诉求可能带来的负面影响；律师则结合《民法典》，明确商场作为公共场所管理者，未尽到安全保障义务需承担的法律责任；民警也从治安维稳角度，提醒及时化解矛盾对维护商场正常秩序的重要性。

多方合力下，商场管理方终于认识到自身的问题所在。许先生代表商场主动提出，愿意给予王先生一次性赔偿，覆盖他的全部合理损失。同时，当场向王先生诚恳道歉。面对商场态度的转变，王先生也放下了心中的芥蒂，接受了赔偿方案。最终，双方握手言和，一场即将激化的纠纷就此平息。

【案件心得】

本次地库暗钉纠纷的成功调解，主要有三个方面的因素。其一，情绪疏导是前提，首次调解因双方情绪对立而失败，而“背对背”调解精准抓住王先生“重态度轻金钱”的诉求，通过共情安抚缓解情绪，为沟通扫清障碍。其二，责任厘清是关键，律师用《民法典》明确商场安全保障义务，民警从维稳角度警示风险，多方“组合拳”让商场方正视过错。其三，柔性调解显温度，调解不仅是算赔偿账，更是解“心结账”，商场诚恳道歉与全额赔偿的双重举措，既维护了消费者权益，也保住了商场口碑。