

□记者 章炜

因车辆被修剪作业时坠落的树枝损毁，车主提出近6万元索赔，而涉事园艺公司仅同意支付数千元补偿，双方争议僵持不下。该起树枝坠落砸车纠纷，近期在闵行区七宝镇人民调解委员会的介入下圆满化解。园艺公司当场支付车辆维修费，车主撤回对非适格被告的起诉，这起纠纷得以一次性解决。

园艺公司：车主违规进入作业区域

2025年4月，张先生驾驶车辆行驶途中，恰逢园艺公司开展道路树枝修剪作业。突然，一根大型树枝突然坠落，导致张先生车辆的前保险杠、引擎盖及左右叶子板遭受严重损毁。

事故发生后，双方就责任归属与赔偿数额的争议迅速升级：张先生认为施工方安全管理存在明显疏忽，应承担全部责任，据此提出包括车辆维修费、误工费、车辆贬值损失在内的近6万元索赔；而园艺公司的老李则辩称，作业现场已规范设置路障及警示标识，张先生系违规进入作业区域，仅同意支付数千元象征性补偿。

因协商无果，张先生以“索赔受阻”为由指责相关部门推卸责任，随后将街镇城建中心列为被告向法院提起诉讼。法院受理后，经初步核查确认，街镇城建中心并非适格被告，实际责任主体应为老李任职的园艺公司。为高效化解纠纷、减轻当事人诉累，法院将该案委托给七宝镇人民调解委员会进行调解。调解员杨洪贺接案后，决定运用其自创的“五维调解法”推进

工作，其中包括：建立信任、人/事分离、证据说话、有法可依、利益共赢五个原则。

逐一梳理索赔诉求，达成赔偿协议

调解员首先采用“背对背调解”方式，与张先生深入沟通，共情其“无妄之灾”的委屈，肯定车主维权的正当性，同时客观说明“市政作业偶有疏漏但非故意刁难”，逐步缓解其对相关部门的不信任感，引导其聚焦合法维权的核心诉求；与老李沟通时，调解员明确指出园艺公司在安全管理上存在瑕疵，强调“及时合理赔偿是修复企业声誉的关键”，打消其以“象征性补偿”敷衍了事的心态。

为进一步缩小双方分歧，调解员精准运用“人/事分离”与“证据说话”原则：针对张先生手握交警《道路交通事故证明》认定无责任而“狮子大开口”，且误将街镇城建中心视为责任主体的认知偏差，通过调取现场监控视频、照片等证据，指出张先生未充分注意禁行提示、未尽谨慎驾驶义务，需承担部分责任；同时出示市政部门与园艺公司的《工程施工合同》，清晰界定园艺公司的责任主体地位，

车主索赔六万元遭拒 坠落树枝砸坏私家车拒

引导车主聚焦实际车损，双方最终达成一致

在调解员的引导下，双方最终跳出“全有或全无”的对立思维，遵循“利益共赢”原则，最终达成一致协议：园艺公司承担主要责任，并向张先生支付车辆直接损失维修费用8500元；张先生自愿放弃误工费、车辆贬值费等缺乏法律依据的衍生诉求，并撤回对街镇城建中心的起诉。协议签订当日，老李代表园艺公司当场全额支付了8500元赔偿金，实现案结事了。一个月后，调解员对双方进行回访确认，张先生已按约定完成撤诉，此次纠纷得到一次性圆满解决。

【案例点评】

精准适用法律是调解的“生命线”。本案中，调解员对《民法典》侵权责任条款的精准解读（如责任主体认定、赔偿范围界定），让双方认识到“诉求必须有据可依”。这印证全面依法治国的要求——调解不是“和稀泥”，而是在法律框架内寻找平衡点，唯有依法依规，才能让人心服口服。

穿透情绪是破解信任危机的“金钥匙”。张先生的激烈对抗，本质是“维权无门”的情绪宣泄。调解员若仅谈法律条文，易激化“民告官”的对立；而通过共情、肯定其正当诉求，再逐步引导理性认知，才能重建信任。这体现了上海“以人民为中心”的治理温度——化解矛盾不仅要解决问题，更要安抚人心。

本案通过“法院委托调解”机制，将诉讼案件分流至非诉渠道，既减轻了司法压力，又为当事人节省了时间成本。这是对新时代“枫桥经验”中多元联动、诉源治理要求的生动实践，证明只有整合司法、调解等多方资源，才能高效化解复杂纠纷。该案的成功调解，既彰显了上海精细化治理中“解法结更解心结”的工作理念，也通过“五维调解法”的实践，为基层运用法治思维化解民事纠纷提供了借鉴范例。

跨国文创IP合作陷僵局 百万欠款拖两年 法官巧用调解机制+新规适用，仅用两个月实现案结事了

□记者 王蔚然
通讯员 陈诗若 周彦欣

“没想到这么快就办好了境外认证手续。多亏了法院，纠纷才能顺利化解！”10月23日，拿到普陀区人民法院出具的民事调解书后，韩国一娱乐公司的代理人长舒了一口气。这起历时两年多的中韩企业合同纠纷，诉至法院后，在承办法官的悉心调解下，仅用两个月就实现了案结事了，让双方企业重拾继续合作的信心。

这起纠纷源于一次跨国文创IP合作。2021年，上海一文化公司委托外省动漫设计公司与娱乐公司为其提供IP公仔的设计、打样与生产服务。然而，因经营困难，文化公司拖欠货款及设计打样费用累计387万余元。

为保障合作继续，三方于2023年签署补充协议，约定动漫公司与娱乐公司豁免文化公司50%债务，文化公司分期付清剩余额款

项。但在超过约定期限后，文化公司仍有77万余元未支付。

今年1月，娱乐公司将债权转让给动漫公司。此后，动漫公司诉至法院，要求文化公司按原价全额支付剩余货款270余万元。

收到案件后，该案的承办法官张曼第一时间与原被告进行沟通。被告文化公司坦言，目前资金周转存在困难，恳请协商分期支付方案；而该案的第三人娱乐公司相关负责人身处境外，面临着跨国诉讼手续繁琐、参与成本高的难题。

“张法官，我们是韩国公司，办理跨国手续需要时间。”在得知委托手续还需要进行认证时，娱乐公司十分焦急。

按照《最高人民法院关于适用〈民事诉讼法〉的解释》第五百二十一条规定，外国企业或者组织参加诉讼，提供的主体资格证明应经所在国公证机关证明，并经中华人民共和国驻该国使领馆认证，也就是“双认证”程序。

韩国公证处向韩国娱乐公司代理人开具关于授权委托书、法定代表人身份证明书、商业登记等材料的附加证明书。“现在不用这么麻烦了，只需要办理‘海牙认证’。”张曼向代理人进一步解释，我国已于2023年加入《取消外国公文书认证要求的公约》，因韩国同样作为公约的成员国，故诉讼代理手续只需办理韩国主管机关出具的“附加证明书”。不到10天时间，韩国公司就顺利办妥了全部手续。

程序问题解决了，而实体争议却依然棘手。“法官，被告一再违约，我们要求推翻补充协议，按照原债务金额履行！”原告坚决要求被告按照原合同支付剩余货款270余万元及逾期付款利息。

“你们之前已经共同签署了三方补充协议，减免被告50%债务，这在法律性质上属于‘结算协议’，具有终局效力。”承办法官说道，“被告也已经按照补充协议部分实际履行，各方都应当尊重这份新契约，债权人不得随意回溯至旧债状态。”

在此基础上，承办法官提出建议，双方继续履行结算协议，这样既符合法律规定，也更有利于问题的实际解决。

经过多轮“背对背”沟通和“面对面”调解，最终，原、被告达成调解协议：被告分期支付剩余款项77.4万余元，并设立违约保障条款——若被告未按约足额履行付款义务，则原告有权就全部剩余未付款一并申请执行，且被告应另行支付违约金。

近年来，随着我国营商环境持续优化，跨国商贸活动日益频繁，涉外商事纠纷也逐渐增多。法院能否高效公正办理涉外商事案件，不仅关乎营商环境法治化水平的提升，更直接影响国际市场主体对中国市场的信心与预期。普陀法院通过加强与“上海法院国际商事一站式纠纷平台”及普陀区商务委、普陀区外商投资企业协会的常态化协作，构建市场化调解网络。2023年1月至2025年10月，法院审结的涉外商事案件调撤率达60%，获得高度认可。