

2025·9·12 星期五

新闻热线 15004520099

今年1-8月 我省调解纠纷161622件 成功率98.3%

四类纠纷调解介入比例较高

相比起诉 有降低成本、节约资源、高效快捷等优势

实习生 程淇
生活报记者 李威兵

“我家楼上漏水了，哗哗地，屋里的东西都被泡了，楼上邻居找不到，咋办呀？调解员能不能来帮我想想办法？”近年来，利用调解处理矛盾的方式，被越来越多的人认可并应用，调解也越来越多地进入了百姓的生活。我省目前有人民调解委员会14988个，覆盖了全省所有乡镇(街道)、村(社区)，很多矛盾都是因为有了调解员的介入，才未继续升级。记者了解到，历史遗留问题、小额经济纠纷、家庭内部纠纷及邻里之间纠纷四类纠纷是调解介入较多的，也是调解成功率较高的。调解，既简单省时，又不伤和气，往往以“双赢”的方式将矛盾消除。全省近80%的矛盾，都化解在街道、社区、乡镇等基层。

小额经济纠纷案例

**加盟主体意外身故起纠纷
调解中心温情聚力促和解**



申请人应充分考虑被申请人没有过错及其已经履行了大部分合同条款义务的情况。

另一边，对于被申请人辩称己方已履行了加盟协议，将食料配方、烘烤工艺等商业秘密告知和转让，也尽到了人员培训义务，无法退款的情况，调解员劝说被申请人，应体谅申请人痛失至亲、经济困难的实际处境。合同中特许人只履行了人员培训、提供配方秘密和加工工艺这一主要部分，而利用经营资源、使用品牌和技术支持还没有来得及提供。因此，申请人请求退还部分加盟费属于合理的要求。

最终，双方一致同意解除2024年4月4日签订的《加盟协议》和2024年4月12日签订的《区域代理协议》；考虑到申请人家庭的现实情况，双方同意被申请人退还给申请人2万元整；同时被申请人自签订本调解协议之日起5个工作日内一次性给付至申请人指定银行账户。

调解员改换“背靠背”方式，分别与双方进行疏导和劝说。调解员采用“情感支持式”沟通方式，帮助申请人理性分析诉讼或仲裁的风险，引导其从“全额追讨”转变为“务实请求”，并劝说申



历史遗留问题调解案例

商户不愿搬出危房 经司法所、社区调解 把危房变成“网红打卡地”

2023年11月，哈尔滨市道里区西十三道街43号房屋被鉴定机构鉴定为D级危房，建筑内7户居民、3家商户需要立即“人房分离”。但居民担心经营损失不肯配合，承租人面对装修一半的房产更是情绪激动，什么时间维修加固、由谁维修、何时返回成了百姓关注的矛盾焦点。尚志司法所在排查中发现此事后，立即成立调解小组，带着政策手册和周边房源清单上门服务居民，讲清危房风险的“法治账”，做好居民的紧急疏散和安置工作，针对居民的各种担忧，调解员一一答疑解惑，仅用3天时间，7户居民全部安全迁出。调解小组对商户采取“法理兼顾”的调解方式，明确“危房不得经营”的法律规定，帮助对接街区其他商用房源，协调产权人退还部分租金，促成商户顺利搬离。



家庭内部纠纷 调解案例

**丈夫患病 婚姻“亮红灯”
警调联合化解家庭矛盾**

克山县居民王某因突发脑血栓留下肢体活动不便、语言表达不畅等后遗症，生活需专人照料。其妻子张某长期承担照料重任，因身心压力过大与经济负担加重，与王某就照料责任、生活规划等问题发生激烈矛盾，双方情绪激动。张某因长期身心疲惫，导致非常容易冲动，也多次提出离婚，二人的婚姻关系面临破裂的险境。

2025年8月末，夫妻双方又因家庭琐事意见不同发生激烈争吵，甚至动了手。王某因行动不便，被妻子打了，觉得委屈，报了警。派出民警到场后，双方还在吵个不停。民警一边安抚双方情绪，防止冲突激化，一边联系司法所，启动“警调对接”程序。克山县北兴司法所工作人员到达现场后，耐心倾听被申请人退给申请人2万元整；同时被申请人自签订本调解协议之日起5个工作日内一次性给付至申请人指定银行账户。

调解过程中，调解员向双方清

2025·9·12 星期五 新闻热线 18604505999

密织“一张网”温暖“万家心”

香坊12名网格员讲述百姓暖心故事

生活报讯 (记者于海霞 文/摄) 9月11日，哈尔滨市香坊区文体中心三楼剧场内暖意融融，香坊区“讲好网格故事”大赛在这里举行。12个街镇的12名优秀网格员代表同台竞技，用一个个鲜活的真实故事，串联起基层治理的“温度”与“精度”。

对辖区情况的精准掌握 让网格员讲故事时言之有物

此次大赛是香坊区“手绘网格地图，讲好网格故事”主题关键环节，由区委社会工作部和区总工会联合主办。在此之前，全区网格员已完成首轮“手绘网格地图”绘制，从门牌号、重点人群住址，到便民服务点、矛盾隐患点，每一个与居民生活相关的细节，都被细细标注在地图上。香坊区委社会工作部部长潘晓涛说，正是这份对辖区情况的精准掌握，才让网格员们在讲述故事时言之有物。

在比赛中，红旗街道网格员耿丹分享

的“生命摆渡”故事，便始于一次日常走访。她发现网格内低保户姜叔因脑梗后遗症生活无法自理，女儿远在外地实习无法照料。“我们立即开启‘双线行动’，白天轮流送饭送水，晚上协调邻里共同照看，同时一周内联系了全市十多处养老院和医院。”最终，在反复沟通下，康仁医院同意以低保金标准接收姜叔入院。“送他入院那天，看着他泛红的眼眶，我真切地感受到这份工作的重量。”耿丹的讲述，让台下响起阵阵掌声。

一个个鲜活故事 藏着治理“真功夫”

“网格工作的价值，就藏在解决问题的‘笨办法’里。”安埠街道网格员吴阳阳的故事，道出了基层工作的真谛。她所在的网格有一个老旧楼栋，水管锈蚀严重，自来水公司因楼龄长、无图纸一度拒绝施工。“隐患悬在头顶，我不能不管！”吴阳阳一次次上报街道，反复协调自来水公司和物业，又挨家挨户做居民工作，最终在住建局指导下完成施工。“看着新水管接好，居民王阿姨说‘这下总算能睡个安稳觉了’，那一刻，所有奔波都值了。”

比赛中，选手们均以“背景、行动、成

效、启示”为逻辑主线，将专业技能融入故事。有的总结出“三问走访法”：进门先问“最近有啥需求”，聊天时问“生活上有啥困难”，离开前问“对社区工作有啥建议”；有的摸索出“矛盾调解三步法”：先耐心听诉求，再找问题症结，最后用通俗语言讲道理。这些从实践中打磨出的“干货”，让台下网格员纷纷提笔记录。刚入职的彭博笔记本上写得密密麻麻：“‘三问走访法’就是和居民打交道的‘钥匙’，‘调解三步法’帮我们新人理清了思路，回去就能用！”



**12名获奖选手的优秀故事
将作为网格员培训补充教材**

经过激烈角逐，大赛最终评选出一等奖1名、二等奖4名、三等奖7名。据悉，获奖选手的优秀故事将被汇编成《网格培训成果案例集》，成为后续网格员培训的补充教材，让“好经验”真正转化为“好服务”。

“这不是一场简单的技能比赛，更是让网格服务精准对接民心的一次大检阅。”潘晓涛说，“我们推动手绘地图，是为了让网格员‘脚下有泥’，摸清辖区每一户的情况；组织讲故事，是为了让好经验流动起来，让更多人知道网格不是片纸上

的划分，而是家门口的服务。本次参赛的12名选手都是各街镇的优秀网格员代表，他们的故事，就是香坊区基层治理接地气、暖人心的最好证明，基层治理的‘最后一公里’就是网格员一步一步走出来的。我们希望通过这样的活动，让更多人看见网格员的坚守，让服务真正走进居民心坎里。”

比赛落幕，故事未完。如今，香坊区的网格员们依旧穿着红马甲穿行在楼宇间，手绘地图上的每一个标记、故事里的每一次坚守，都书写着这座

城市最动人的基层治理图景。

四类纠纷调解介入比例较高

(上接04版)

邻里之间纠纷调解案例

**楼上漏水 楼下“淋雨”
及时调解“浇灭”邻里矛盾**

2025年8月22日21时许，某小区的马女士正准备休息，突然发现厨房天花板不断往下渗水，积水顺着墙面流到客厅，新买的地板和家具眼看全都要被水泡了。马女士十分着急，上楼敲门，但是楼上根本没人应答。马女士回屋后，看到棚顶还在不停地“下雨”，急得快哭了，情急之下，她忽然想起社区司法所平日里的宣传，立刻拨通了社区居委会的求助电话。

看着楼下马女士家被渗水影响的墙面，被调解员接回家的大爷觉得有些惭愧：“我年纪大了很多，没想到水龙头会出问题，给邻居添麻烦了！”他当即表示，愿意承担马女士家的维修费用，“墙面要粉刷多少钱，我马上转给你！”

接到电话后，调解员一边安抚马女士的情绪，一边迅速查阅住户档案。联系到业主，却得知老人当晚临时回了养老院，家中无人。调解员立即联系楼上业主：“大爷，您别急，您在养老院门口等我们。”挂了电话，调解员又立刻指导马女士前往楼上门口寻找水闸，争取在老人赶回家前先控制漏水。

21时10分，调解员准时接到大爷赶回小区。打开房门，原来是洗菜盆水龙头老化爆裂，水流正顺着楼板缝隙往下渗。现场勘查后，责任清晰，大爷作为房屋所有人，因常年住养老院疏于维护设施，需承担此次漏水的管理责任。

调解员改换“背靠背”方式，分别与双方进行疏导和劝说。调解员采用“情

**比起去法院起诉
调解具有降低成本、高效快捷等优势**

减轻法院压力；能促进社会和谐与稳

定；更方便弥补法律刚性不足。调解广泛应用于各种纠纷，如：婚姻家庭、财产继承、邻里矛盾、人身损害赔偿(如交通事故)、小额债务合同争议、合伙企业纠纷、消费者投诉、知识产权争议、劳动纠纷等。当发生纠纷时，将调解作为首选的解决方式之一，是一个非常明智和理性的选择。

虽然调解看起来可以处理很多问题，但也有一定的局限性：调解必须以自愿为基础，涉事双方都必须愿意通过调解来解决问题。调解需要双方诚信参与，如果一方没有诚意，只是想拖延时间，就很难成功。对干涉严重犯罪、公共利益或需要明确法律判例的案件，诉讼仍然是必要的。

图片由司法部门提供

相关链接 什么是调解？

调解，是一种非常重要的非诉讼纠纷解决机制。它指的是在中立第三方(即调解员)的协助下，纠纷当事人自愿、平等地协商，最终达成和解协议、解决争议的过程。对于产生矛盾的当事人来说，调解能够更加高效、快捷地解决纠纷；能够降低成本，节约资源；更加注重维持和修复关系；并且结果也更灵活，往往是为了实现双赢。调解以一种相对温和的方式化解社会矛盾，减少了当事人之间的直接对抗和冲突，有助于构建和谐的社会关系。