

枫桥经验

人民调解案例故事

蔡娟 主编

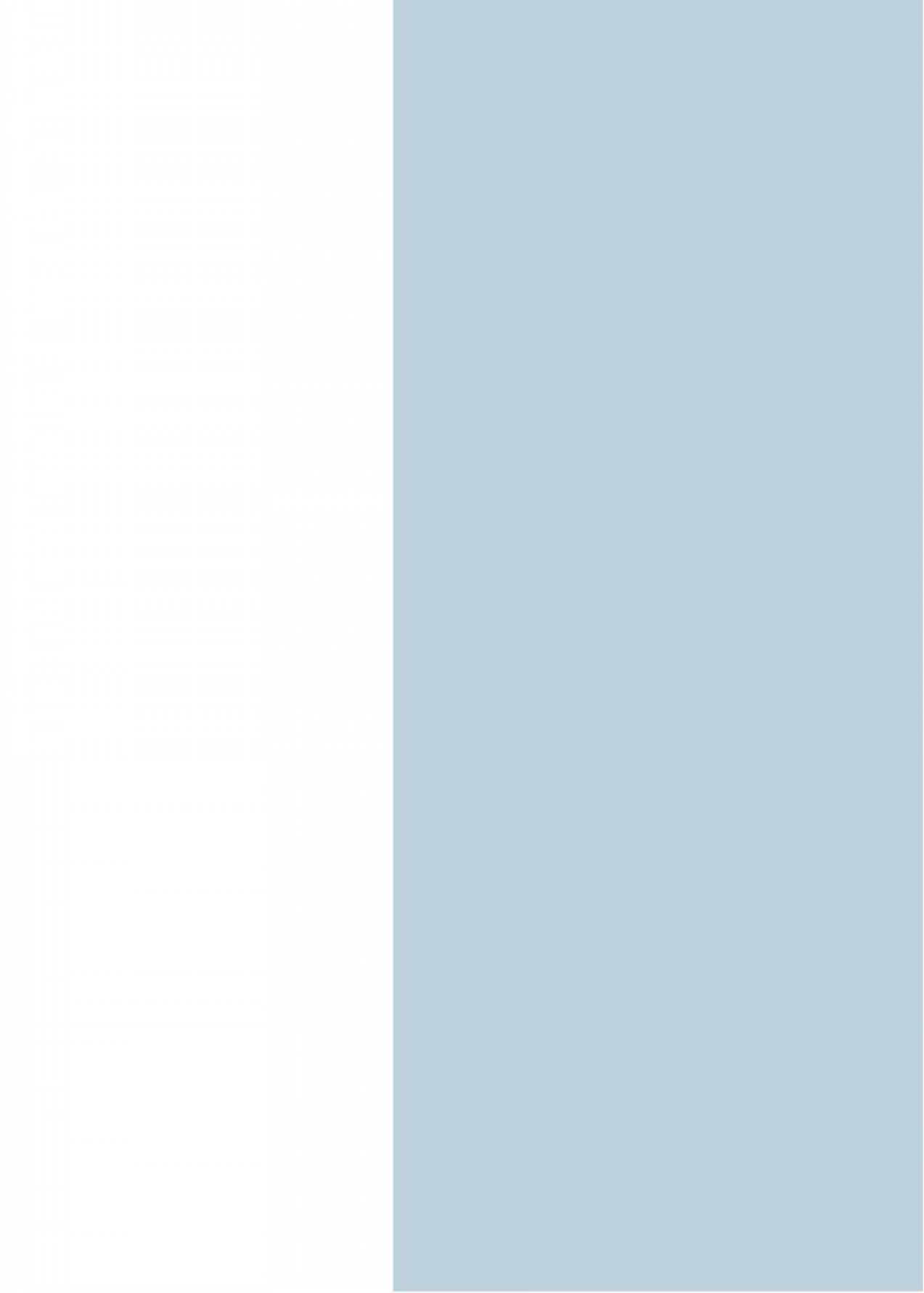
FENGQIAO
JINGYAN
ZHI RENMIN
TIAOJIE
ANLI GUSHI



浙江工商大学出版社

蔡娟，1979年7月出生于西施故里浙江诸暨，当过人民教师，做过记者，担任过国家重点文物保护单位——江南巨宅千柱屋讲解员，2015年至今在枫桥镇政府做调解工作，已参与人民调解、家事纠纷接访200多件，制作调解档案800多卷。

《枫桥风雅颂》杂志的调解日记专栏作者，国家三级婚姻家庭咨询师、国家三级心理咨询师，业余爱好写作，有几十篇文章和论文在专业刊物发表，其中一部分被选入文集出版。



枫桥 经验

之人民调解案例故事

FENGQIAO JINGYAN
ZHI RENMIN
TIAOJIE ANLI GUSHI

上架建议

人民调解

ISBN 978-7-5178-2647-7



9 787517 826477 >

定价：28.00元

枫桥 经验

之人民调解案例故事

蔡娟 主编



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

枫桥经验之人民调解案例故事 / 蔡娟主编. —杭州:
浙江工商大学出版社, 2018. 4
ISBN 978-7-5178-2647-7

I. ①枫… II. ①蔡… III. ①调解 (诉讼法) —案例—
中国 IV. ①D925.114.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 056608 号

枫桥经验之人民调解案例故事

蔡娟主编

责任编辑 张玲 刘韵
封面设计 王妤驰
责任印制 包建辉
出版发行 浙江工商大学出版社
(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)
(E-mail: zjgsupress@163.com)
(网址: <http://www.zjgsupress.com>)
电话: 0571-88904980, 88831806 (传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司
印 刷 浙江广育爱多印务有限公司
开 本 880mm×1230mm 1/32
印 张 6
字 数 156 千
版 次 2018 年 4 月第 1 版 2018 年 4 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5178-2647-7
定 价 28.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970



枫桥镇人民调解委员会成功调解一起交通事故纠纷案



蔡娟与枫桥镇其他社会组织负责人探讨参与社会治理有关事项



蔡娟走访帮扶对象



娟子工作室成员走访看望困难群众



老杨调解中心全体成员全家福(右二杨光照)



蔡娟接到已调解成功的电话,心情特别愉悦

毛泽东对“枫桥经验”的批示

此件看过，很好。讲过后，请你们考虑，是否可以发到县一级党委及县公安局，中央在文件前面写几句介绍的话，作为教育干部的材料。其中应提到诸暨的好例子，要各地仿效，经过试点，推广去做。

毛泽东

（一九六三年）十一月二十日

习近平就坚持和发展“枫桥经验”作出重要指示

各级党委和政府要充分认识“枫桥经验”的重大意义，发扬优良作风，适应时代要求，创新群众工作方法，善于运用法治思维和法治方式解决涉及群众切身利益的矛盾和问题，把“枫桥经验”坚持好、发展好，把党的群众路线坚持好、贯彻好。

习近平

二〇一三年十月九日

郭声琨：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导 坚持和发展“枫桥经验” 开创政法综治工作新局面

新华社杭州（2017年）12月12日电 中共中央政治局委员、中央政法委书记郭声琨9日至11日在浙江调研时强调，要把学习宣传贯彻党的十九大精神作为首要政治任务，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化政治自觉，担起政治责任，确保十九大精神在政法综治工作中落到实处，努力在新时代展现新形象、新作为。

郭声琨来到杭州互联网法院、诸暨市公共服务中心、社会组织服务中心和枫桥镇、赵家镇东溪村，与干部群众交流，了解学习宣传贯彻党的十九大精神、加强政法综治工作情况。得知网格员依托综治、市场监管、综合执法、便民服务“四个平台”服务群众，平安志愿者参与治安巡逻、矛盾化解，社会组织建立党组织，积极承接社区矫正、纠纷调解等社会治理工作，郭声琨给予充分肯定。他指出，为了群众、依靠群众，是“枫桥经验”的核心要义，也是“枫桥经验”50多年来历久弥新的关键所在。新时代，要把握好“枫桥经验”的精髓，传承好“枫桥经验”，同时，适应社会主要矛盾变化，顺应人民日益增长的美好生活需要，推动“枫桥经验”与时俱进，不断焕发新的生机活力。

郭声琨强调，要认真学习贯彻党的十九大精神，准确把握我国社会主要矛盾发生历史性变化提出的新任务、新要求，积极推动政法综治工作理念、机制、方法创新，努力建设更高水平的平安中国、法治中国，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。坚持党对政法综治工作的绝对领导，按照党建引领的要求，抓党建、带队建、促业务，为政法综治事业发展进步提供根本保

证。牢记人民是最好的老师、群众是最大的力量源泉，尊重人民主体地位，创新群众工作方法，脚板+鼠标、面对面+键对键，把社会治理深深扎根于人民群众中，形成共建共治共享的社会治理格局。坚持自治、法治、德治相结合，发挥好城乡社区群众自治组织的基础性作用，引导社会成员在法治轨道上主张权利、解决纷争，用公序良俗的力量规范社会行为，促进善治。注重关口前移、重心下移，加快构建多元化纠纷解决体系，努力做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

（摘自新华网）

注：在诸暨市社会组织服务中心，郭声琨还与枫桥镇娟子工作室负责人娟子亲切握手，询问诸暨市妇联七彩玫瑰志愿的详细情况。娟子，作为诸暨市妇联七彩玫瑰志愿队之一的黄玫瑰队队长，向郭声琨详细汇报了黄玫瑰代表平安，主要志愿内容是调处邻里纠纷，参加督导平安家庭建设，帮困助贫，为妇女儿童维权服务。娟子的汇报得到了郭声琨和随行各级领导的认可。

编 委 会

指导单位 中共枫桥镇委员会
枫桥镇人民政府
中共诸暨市委党校
诸暨市妇女联合会

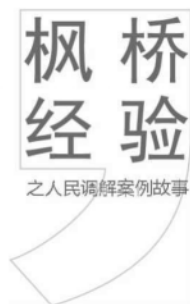
主 任 金均海

顾 问 杨仲坚 屠永生

主 编 蔡 娟

编 委 倪敏利 袁新江 蔡天军 职明亮

前言



人民调解是一项具有中国特色的社会主义法律制度和基层社会管理制度。它通过说服、教育、协商的方式，使矛盾冲突的双方在公正平等的前提下互谅互让达成共识，形成具有法律约束力的协议，从而避免矛盾的激化和事态扩大，在国际上享有“东方之花”“东方经验”的美誉。

诸暨市枫桥镇是中国“枫桥经验”的发源地，2018年是毛泽东批示“枫桥经验”55周年，习近平总书记也曾批示要把“枫桥经验”坚持好、发展好。近年来，浙江省诸暨市枫桥镇人民政府不断深化“枫桥经验”，努力拓展工作领域，深入探索人民调解工作新方法，相继成立了枫桥老杨调解中心和枫桥镇调解志愿者联合会及枫桥镇娟子工作室。在开展人民调解、妇女维权工作的实践中，成功调解了很多民间矛盾纠纷案子。蔡娟参与了很多成功调解的案件，在此基础上，执笔编写了《枫桥经验之人民调解案例故事》。

长期以来，各级党委、政府十分重视这一经验的传承、推广、创新和发展，把应用“枫桥经验”作为治市安民的重要法宝。枫桥镇党委、政府时刻不忘“枫桥经验”诞生地，积极主动率先垂范，在原

先闻名全国的老杨调解中心的基础上，2015年创设了枫桥镇调解志愿者联合会，2017年又新设娟子工作室，创新调解工作方法，赢得了群众的赞誉。我们深知，人民调解、妇女维权工作任重而道远。

中共诸暨市委党校以研究创新发展“枫桥经验”及对受训学员进行“枫桥经验”理论培训为己任，并根据市委要求，积极联系枫桥镇。如今两家联合编写运用“枫桥经验”进行人民调解的案例，使那些散佚存放的案例如珍珠一样成为一串闪光的项链，让全市人民调解员和广大干部接受一次“枫桥经验”的再学习、再教育，让全市人民受到一次生动、具体的法制教育。

作为本书主编的蔡娟同志既当战斗员又当书记员，真实地记录了老杨调解中心、枫桥镇调解志愿者联合会及娟子工作室工作历程，同时也适当充实了一些本市其他乡镇的人民调解案例，共同印证“枫桥经验”已在我市生根开花的光辉历程。

新时期，面对利益冲突多元化、复杂化趋势和社会管理方面诸多挑战，进一步巩固和提升人民调解制度，充分发挥非诉解决纠纷机制的先导性、基础性作用，对妥善处理人民内部矛盾，最大限度消除

不安定因素具有十分重要的作用。

2018年是毛泽东批示“枫桥经验”55周年，“枫桥经验”这面鲜艳的红旗将在历史文化名镇枫桥这块沃土上以新的姿态高高飘扬。希望全市人民调解员和有关政法干部认真学习老杨、蔡娟等调解人员兢兢业业、忠于职守、任劳任怨、无私奉献的敬业精神，切实做好自己的工作，更好地推动我市社会经济、文化各方面的发展，开启诸暨繁荣新征程，续写诸暨辉煌新篇章。