



基层调解工作实用手册
JICENG TIAOJIE GONGZUO SHIYONG SHOUCE

社区调解 百案精选

She Qu Tiao Jie Bai An Jing Xuan

苏州市平江区司法局◎编著

★化干戈
为玉帛
★扬正气
促和谐



中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

社区调解 百案精选

苏州市平江区司法局◎编著

中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

社区调解百案精选/苏州市平江区司法局编著. —北京: 中国
出版社, 2010. 12

ISBN 978 - 7 - 5087 - 3440 - 8

I. ①社… II. ①苏… III. ①社区—民事纠纷—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 (2010) 第 227894 号

书 名: 社区调解百案精选
著 者: 苏州市平江区司法局
责任编辑: 邢幼弢

出版发行: 中国出版社 **邮政编码:** 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: 编辑部: (010) 66060097

邮购部: (010) 66060275

销售部: (010) 66080300 **传真:** (010) 66051713

(010) 66051698 **传真:** (010) 66080880

(010) 66080360 **传真:** (010) 66063678

网 址: www. shcbs. com. cn

经 销: 全国各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 155mm × 225mm 1/16

印 张: 13. 25

字 数: 200 千字

版 次: 2011 年 1 月第 1 版

印 次: 2011 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 20. 00 元

序 言

“春风化雨止纷争，润物无声促和谐”。调解就是在第三方主持下，以国家法律、法规、规章、政策以及社会公德为依据，对纠纷当事人进行疏导劝说，促使他们平等协商、互谅互让，自愿达成协议，消除纷争的活动。通过调解的方式化解矛盾纠纷，既是一条维护社会稳定、促进社会和谐的重要途径，也是一项符合国际司法潮流、符合我国具体国情的重要法律制度。30年来，平江区的调解工作踏着时代的步伐蓬勃发展，积极服务于百姓生活的各个领域，在预防和化解人民内部矛盾过程中，继承中华民族“息诉止讼”的优良传统，发挥了基层基础不可替代的优势作用。

党的十六届六中全会通过的《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》提出要“更多采用调解方法，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，把矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态”。中共中央政法委书记周永康同志提出要把调解作为政法机关化解矛盾纠纷的首要选择，坚持调解优先。调解，这一“东方之花”正散发出独特的魅力，其地位被提到了历史的新高度，其理念得到了新的发展与创新，在化解矛盾纠纷中发挥的作用更是得到了新的增强。

在区委、区政府的正确领导下，平江区的调解组织建设、队伍建设不断加强，工作机制不断完善，工作领域不断拓展，调解质量不断提高。广大调解人员坚持调解优先原则，在全区构筑了一道多领域的调解防线，每年成功化解数以千计的矛盾纠纷，为平江区经济发展、人民安居乐业提供了良好的社会环境。但是，随着经济体制深刻变革，利益格局深刻调整，社会矛盾纠纷在性质、规模、形式等方面都发生了很大变化，呈现出成因复杂、规模扩大和调解难度大、容易激化等特点。平江区司法局收录本区调解实践中的真实案例编印《社区调解百案精选》，



就是希望全区广大调解人员能够相互学习借鉴，丰富调解经验和调解技巧，进一步增强工作的责任感、使命感和紧迫感，真正做到哪里有人民群众，调解组织就建在哪里；哪里有矛盾纠纷，调解人员就出现在哪里；哪里有调解需要，调解工作就在哪里发挥作用。

“和为贵，谐为宝。”今天，平江区经济持续快速发展，各项事业不断进步。我们将发扬“融古铸今”的平江精神，开拓进取，扎实工作，为建设平安平江、法治平江、和谐平江作出新的更大贡献，让调解这朵“东方之花”夺目绽放在平江。

中共苏州市平江区区委书记

目录

CONTENTS

壹 小区篇

1. 小狗咬人应赔偿	(2)
2. 业主拖欠购房款 物业能否停水电	(3)
3. 打开一扇贴心之门	(5)
4. 老菜农小区种花忙	(8)
5. 楼内搭建小车库之争	(10)
6. 下水管 怎样管	(11)
7. 物业公司和业主的“拉锯战”	(14)
8. 猫·环境·媳妇	(15)
9. 火灾无情人有情	(17)
10. 业主家中被盗 物管责任何在	(18)
11. 言之有法 行之有据	(21)
12. 小狗生是非 调解促友情	(22)
13. 都是小狗惹的祸	(24)
14. 一例保姆坠楼案的调解及判决	(26)

贰 情缘篇

15. 背对背 调解分家	(30)
16. 情终了 一解两得	(31)
17. 弟兄本是同根生	(33)
18. 残疾弟与服刑姐的纠纷	(34)
19. 孽债风波细调处	(36)
20. 在倾听中调解	(38)
21. 亲情与利益的考量	(40)
22. 保管权与继承权	(42)



23. 高龄老人安新家	(44)
24. 婆媳矛盾“娘舅”解	(46)
25. 恋爱途中的荆棘	(48)
26. 巧解同居关系	(49)
27. 保护非婚生子女的权益	(51)
28. 调解求得好聚好散	(53)
29. 父债子还行不通	(55)
30. 应当正确把握调解主题	(56)

参 财产篇

31. 审查不到位 商城担赔偿	(60)
32. 调处欠款纠纷中的法理收获	(62)
33. 电动车电瓶失窃 保管员理应赔偿	(63)
34. “巧手”开解保险锁	(65)
35. 用情沟通 用心取证	(67)
36. 协议和遗嘱 实为两码事	(69)
37. 定金定什么 返还返多少	(71)
38. 一位消费者的维权	(73)
39. 原告与异议人的握手言和	(75)
40. 假离婚离不掉真债务	(77)
41. 律师和调解主任	(79)
42. 五兄妹与五十万	(80)
43. 调解平息借条风波	(81)
44. 妙用换位思考	(83)

肆 邻里篇

45. 滴水成仇得化解	(86)
46. 碎镜处置应慎重	(87)
47. 空调外机叫 污染纠纷起	(89)
48. 错拆的山墙再砌起来	(91)
49. 排除妨碍 方显公平合理	(92)

50. 善意排除防盗窗带来的纠纷	(94)
51. 不告不理 相安无事	(95)
52. 房卡落 菜刀起	(96)
53. 在老人之间讲帮助和谦让	(98)
54. 滴水清冷 调解情热	(99)
55. 小火灾 大调解	(101)
56. 改造一条阴沟 平衡四邻关系	(102)
57. “化粪池”改造难中更难	(103)
58. 生活琐事多烦恼	(105)
59. 邻居好 赛金宝	(106)
60. 调解与法律援助的对接	(108)

伍 老少篇

61. 黄昏恋 老人安	(112)
62. 莫老太和她的女儿们	(113)
63. 任何人不能剥夺未成年人的受教育权	(115)
64. 儿孙小辈绕膝下 护理院中享天年	(117)
65. 谨慎进行打架斗殴的调解	(118)
66. 公调合力 调处得当	(120)
67. 报名容易退学难	(121)
68. 父子公堂争补偿 润物细声紧握手	(123)
69. 法律援助维护未成年人的受教育权	(125)

陆 争议篇

70. 正确理解劳动争议发生之日	(130)
71. 解决事实劳动关系争议的好方法	(131)
72. 绷紧保护劳动者合法权益这根弦	(133)
73. 警惕二手房买卖合同的风险	(135)
74. 一起交通肇事赔偿的调解结案	(136)
75. 掌握法理 调解更显威力	(138)
76. 正确处理非正常死亡案件	(140)



77. 房屋出租也要考虑相邻关系 (142)
78. 变更租房约定的合同如何继续有效 (143)
79. 转租房屋要履行法定手续 (145)
80. 拆迁补偿纷争起 合理划分情义重 (147)
81. 夫妻情了债未了 诉调对接化干戈 (149)
82. 一起劳动争议仲裁的调解案 (150)
83. 证据有瑕疵 协商成完美 (151)
84. 货款被冻结后的调处 (153)
85. 诚信可贵共追求 (154)

柒 综合篇

86. 调解无胜败 相处情理中 (158)
87. 饭店的租赁之争 (159)
88. 活跃在社区里的调解志愿者 (160)
89. 调解调出吉祥气 (162)
90. 调解与联合执法的结合 (163)
91. 合理有效 排除噪声干扰 (165)
92. 债权人赔礼 债务人还钱 (166)
93. 行人死亡 祸从天降 (167)
94. 疏忽安全 引发纷争 (170)
95. 道路改造 好事多磨 (172)
96. 拆迁改造 造福于民 (174)
97. 众多商户集访 调处中心上阵 (175)
98. 追踪无奈中的调解 (177)
99. 群攻无结果 调解得索赔 (178)

捌 交流篇

100. 金千灯 乐万家 (182)
- 附录 中华人民共和国人民调解法 (196)
- 后 记 (201)

壹 小区篇





1. 小狗咬人应赔偿

【基本案情】

一天上午，和煦的阳光洒满大地，在××小区141幢车库门前，一群老伯伯、老婆婆正晒着太阳聊着天，个个脸上洋溢着和美幸福。突然几声“哎哟，狗咬人了”、“盛婆婆被狗咬了”的呼叫骤起，打破了小区的平静。正在社区居委会办公的人民调解员听到外面的嘈杂声，一溜小跑赶了出来，一面制止双方当事人的争吵，一面催促闻讯赶来的盛婆婆家人赶紧送她去医院。

事情原来是这样的：家住142幢303室的盛婆婆路经车库，看到车库门前聚集了平日聊天的朋友，就兴致勃勃加了进来，并顺手拍了一下老姐妹严婆婆的肩膀。殊不知，这一拍不要紧，却惊动了严婆婆怀里抱着的小狗，受惊的小狗猛地咬住了盛婆婆的右手指。顿时，殷红的鲜血顺着手指滴到地上……

【矛盾焦点】

在随后的调解中，盛婆婆拿出了支付治疗费、交通费等420余元的票据。为这事，双方各执一词，争论得不可开交。严婆婆称，是盛婆婆先动手拍打了她，导致小狗受惊吓才咬人的，其责任完全在盛婆婆自己。盛婆婆则认为，主人对自己饲养的小狗负有管理责任，它咬了人，其主人就要赔偿。

【调解结果及评析】

调解员在充分听取双方当事人陈述后，结合自己当时在现场所作的调查，将双方的责任关系进行了详细释解：严婆婆家的小狗咬人，作为主人负有不可推卸的责任。但事发时，小狗是由严婆婆抱在怀里的，而盛婆婆拍打严婆婆肩膀的动作幅度过大，导致小狗受惊咬人，盛婆婆也

是有责任的。在调解员的耐心调解下，当事人对各自在此事中的责任有了相应的认识。调解员进而再抓住邻里之间的友情、人情进行劝说和感化。两位当事人是多年的邻居，俗话说“远亲不如近邻”，老姐妹之间为小事“动怒气、伤和气”实属不值，倒不如双方各让一步，在理清原委的基础上接受调解建议：由严婆婆补偿盛婆婆200元。由于调解及时、思路明确、方法得当，建议得到了当事人认同，双方达成了调解协议。之后，调解员还特别叮嘱严婆婆，要主动关心盛婆婆的手伤，有空时多走动几趟。至此，一起因小狗咬人引发的损害赔偿纠纷顺利结案。

如今，城区居民饲养宠物似乎是一种时尚，但因此而引发的各种矛盾纠纷时有发生。宠物饲养人要加强了对宠物的管理，防止伤人事件的发生。与此同时，社区管理要重视动物防疫工作，督察每年一次的犬类防疫，切实做到不疏不漏，杜绝可能发生的人身安全隐患。



相关法条链接

《中华人民共和国民法通则》第一百二十七条 饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担民事责任；由于受害人的过错造成损害的，动物饲养人或者管理人不承担民事责任；由于第三人的过错造成损害的，第三人应当承担民事责任。

2. 业主拖欠购房款 物业能否停水电

【基本案情】

2006年1月，风园小区的开发商将房屋交付各业主，当时有几位业主尚欠开发公司购房款合计人民币56万元。购房合同中约定，此款



于2006年8月底前付清。约定期限届满后，几位业主没有履行还款义务。开发公司为催要此款，于2006年9月通过物业管理公司向欠款业主发出通知，称：如在9月底前没有还清购房款，物业管理公司将采取停水停电等措施，直至付清款项时恢复。几位业主收到通知后认为此事与物业管理公司没有任何关系，并没有放在心上。令人想不到的是，物业管理公司还真的在2006年10月将这几位业主家的水、电给停了。为此，几位业主找到物业管理公司理论，但物业管理公司不同意恢复供水供电。业主无奈，只得寻求法律帮助。

【矛盾焦点分析】

风园小区的物业管理公司能否因业主欠缴房款而停水停电？不能。律师认为，此案涉及两个法律关系：一个是房屋买卖合同关系，另一个是物业管理合同关系。风园小区的物业管理公司是由开发公司投资组建的具有相应资质、独立核算且自负盈亏的企业法人，之所以出现物业管理公司停水停电的行为，是物业管理公司与开发公司混淆了两个法律关系，认为这两家公司是一家公司。因此，只有与开发公司和物业管理公司讲清法律，才能促成三方调解。几经努力，开发公司、物业管理公司及几位业主终于坐在一起商议解决问题。

【调解依据及结果】

律师主要是采用分层次说法理的方法来进行调解的。

一、在房屋买卖中，几位业主承担的主要义务是支付购房款，主要权利是取得房屋所有权。几位业主没有依合同的约定履行自己的义务，所以在这一法律关系中，业主们的违约行为在先，开发公司完全可以与几位业主协商，协商不成可向法院起诉主张权利。

二、在物业合同中，业主承担的主要义务是支付物业管理相应的费用，其主要权利是享有物业管理公司的服务，此权利相对应则是物业管理公司的义务。业主如果已经按照合同规定缴纳了物业管理费用等，那么他们就应得到完善的物业管理服务，包括供水供电等。物业管理公司按开发公司的要求实施停水停电行为，欠缺法律依据。

三、开发公司认为物业管理公司是由我方投资成立，当然就是我方说了算。其实不然。物业管理公司在法律上是独立的法人，开发公司对

于物业管理公司来说仅仅是股东，对外承担法律责任的仍然是物业管理公司。现在，物业管理公司的行为已经违反了物业管理合同的约定，就要承担法律责任。

律师分别做了三方面的工作，一是告诫物业管理公司尽快恢复通水通电；二是告诫几位业主必须支付购房余款，否则，法律不能保护其房屋的所有权；三是协调开发公司充分考虑到几位业主资金紧张的情况，给几位业主一个结清购房余款的期限。经过调解，物业管理公司表示可以恢复水电；开发公司要求业主支付购房余款而不再追缴违约金；几位业主则保证在三个月内结清所有购房款。在律师的主持下，当事三方达成了上述协议，并制作了调解协议书。当天，这几位业主家就恢复了通水供电。

【点评】

物业管理公司和业主的关系被认为是最难处的关系之一。现实生活中，停水停电常常被物业管理公司当做“撒手铜”来使用，业主们也因此频频反抗。这种矛盾一旦处理不当，往往会引发过激行为，矛盾将不断升级。我们在协调处理这类案件时发现，不履行义务、违反相应规定的业主是少数，而物业管理公司不能依法管理物业，为达到某一目的动辄停水停电，不惜牺牲大多数业主的利益，是造成矛盾升级的主要原因。为此，在调解过程中首先要侧重于维护大多数业主的利益，敦促小区物业管理工作正常进行，同时对少数不能按约履行义务的人要有所制约。

3. 打开一扇贴心之门

【基本案情】

某开发商根据苏州市规划局的规划图纸，在××路1号8幢北面建造了住宅小区。建房之前，开发商与8幢的居民签订了一份协议，约定



在施工期间，开发商占用8幢北面的一条小路，实行封闭施工。开发商负责在原先封闭的8幢西面围墙开一扇小门，方便8幢居民临时通行，小区建好后，即恢复原来的道路，8幢居民可经过小区的道路通行（小区开设东西两道门）。2006年7月，住宅小区落成，原来的小路变成了小区的道路，新小区与原来的8幢之间也完全隔断。8幢居民看到情况不对劲儿，便与开发商交涉。开发商负责人说，为了小区的安全必须实行封闭式管理。经多次协商无果后，十几位情绪激动的居民把正在建设中的小区围墙推倒，同时把8幢西面的临时通道封堵起来。部分居民与前来制止的保安及建筑工人还发生了打斗，随后居住在8幢楼的30多人齐上阵，场面十分混乱，“110”出警予以制止。

【解决过程及结果】

社区调解委员会及时成立了调解小组处理此案。首先，耐心倾听8幢居民代表的呼声，及时稳定了居民的情绪。随后，调解小组立即与开发商领导碰头，研究解决办法。

开发商方面坚持认为，他们是按照规划施工，与8幢居民签订协议的是之前的开发商的行为，与他们无关。新小区建成后实行封闭式管理，这是对小区业主负责的表现，不可以变更。

8幢居民代表认为，当初我们支持、配合开发商建设，开发商也与我们签订了协议，现在房子建好了却不给我们通道，开发商没有任何道理。如果开发商不让我们通行，这段围墙就别想砌上，他们砌了我们就推，要和开发商斗争到底。

调解人员在现场看到，由于8幢西边的小门被封堵，清运垃圾的车辆无法通过，院子里垃圾遍地、苍蝇乱飞，实际上已经造成了居民生活质量的下降和不满情绪的增长。这期间，居民一边找开发商讨说法，一边准备集体到区里上访。

社区调委会坚持将稳定工作放在第一位，广泛且充分地倾听居民对开发商提出的要求，并进行了可行性分析。经过调解小组的多次沟通，决定主持召开调解会议，小区开发公司、物业管理公司和8幢居民代表三方到场。会上，居民一方强烈要求开发商兑现当时的诺言，解决通行问题。开发商一方强调，在小区建设过程中更换了开发公司，以前协议非他们所签订，难以兑现。物业管理公司一方认为，8幢的居民不属于

小区管理，不能混于一个服务区域内，否则小区安全没有保障。在各方陈述了各自的观点和理由后，调解人员有针对性地逐一解析问题关键所在。8幢居民与小区前开发商签订的合同，在开发公司变更后，法定范围内的权利义务也一并转移，不因开发公司的变更而失去效力，也不因小区业主的反对而无效，后接手的开发商仍应履约。眼前执意不同意8幢居民经过小区通行的主要是物业管理公司，他们提出拒绝的理由虽是为了保证小区的安全，但其深层次的顾虑可能还在于与8幢居民之间没有形成雇佣管理关系，履约后其管理的风险责任可能增大而管理费用却难以增加，故而强力反对履约。调解小组人员反复考察、研究、协调与磋商，先动员开发商应允履约，又向8幢的居民代表提出必须自觉遵守小区物业管理相关制度的要求，继而又做物业管理公司的工作，要求其从和谐管理的高度来提高管理质量，增强与8幢居民之间的信任感，而不能一味只看重眼前的工作范围和工作量。最终形成了调解方案：将8幢住宅区的临时门封闭，在小区与8幢的围墙中开一扇门，居民直接从小区道路进出，在经过小区时接受小区物业管理。这样有分有合，既解决了居民的通行，又保证了小区的安全。三方接受了调解方案，历时数月且将激化的纠纷最终得以和解。

【点评】

从这起矛盾纠纷调解的过程中不难看出，人民调解委员会的工作已经不仅仅是调解居民与居民之间的矛盾纠纷，有时还要调解居民与企业、法人单位之间的矛盾纠纷。调解人员要有“老娘舅”的热心、“和事佬”的热情，更要具备一定的法律专业知识，必须善于对纠纷的起因及发展进行科学的分析判断，从中找出主要矛盾，并利用规范的调解程序化解纠纷，这样才能“打开一扇贴心的门”，真正将调解工作做到家。

4. 老菜农小区种花忙

【基本案情】

8月的一天上午，天气热得有些让人透不过气来。这时，71岁的曹老伯跑来社区反映，昨晚食用了自家菜地里的韭菜，半夜上吐下泻呈中毒症状，怀疑是隔壁邻居王老伯在韭菜地投放了毒药。曹老伯气愤地表示要以牙还牙，在王老伯种的菜里下毒。社区调解员当即找来72岁的王老伯。不料，王老伯更是怨气冲天，说是自己种的四季豆全都莫名其妙地蔫死，必定是曹老伯所为。再一了解，原来在几天前，两位老伯曾为争地种菜大吵了一场，这会儿冤家对头似的见了面，一个将小铁铲举得老高，一个将锄头敲得咚咚响，个个都像年轻的勇士。

【调解过程】

这个小区的部分居民以前是菜农，有在房前屋后种瓜种豆的习惯，特别是些年长的老人，更是留恋过去的劳作方式。居住到小区以后，仍然有种菜的念头。他们瞅准小区的边角地就松土种菜，倚着墙角就搭架子爬瓜秧，花台上的小花小草一有衰败就被拔了改种葱头蒜头……邻居们你看不惯我的做法，我看不惯你的习惯，不仅环境卫生受到影响，相互间还增添了不少矛盾。面对眼前两位火气冲天的老人，调解员首先从关心体贴的角度入手，制止其互相谩骂：“两位都已七十开外，退休了理应好好享受生活，安度晚年。为了省点钱，如此盛夏酷暑还在地里劳作，何苦呢？现在又为争一点儿地而吵架，造成身体上、精神上的双重损害，就更不值得了。”曹老伯抹了一把泪：“我女儿离了婚，带外孙吃住在家里，我想节省点开支才种菜的。”调解员说：“您这么大年纪，还这么辛苦，您女儿晓得了也会于心不忍的。”随即又转过身对王老伯说：“老王，您是党员，退休了同样要发挥党员的模范作用。现在您与群众发生了矛盾，正需要您发扬风格，做好带头人！”王老伯张口无语，