

# “调解不是和稀泥，当曲直分明”

——记全国模范人民调解员潘永国

□ 记者 吴雄

今年8月，家住港西镇的刘先生来到镇上，“点名”要找调解员潘永国。“父母身体不好，我也年纪大了，就靠我一个人赡养老人有些‘吃不消’。”原来，刘先生的父母养育了两儿两女，但这些年都是由他这个做哥哥的履行赡养老人的义务，弟妹均“不闻不问”，“您看这事该怎么办？”刘先生向潘永国“大倒苦水”。至于为何不找别人就要找潘永国，刘先生说：“老潘在这里工作那么多年了，大家都认得，他处理了很多邻里纠纷，大家都信服，希望他也能帮我出出主意。”

潘永国在大致了解情况后认为，赡养老人是子女应尽的义务，若采用“各打五十大板”的处理方式，虽能缓解问题但难以彻底化解矛盾，一定要抓住矛盾产生的根源才行。

## 抓住关键矛盾终化解

“做事不能失信于人。”这是潘永国常说的一句话。自了解刘先生的诉求后，潘永国便开始上门做刘先生弟妹妹的思想工作。“起初，他们认为我就是帮他们的大哥说话，因此有抵触情绪，直到几番接触后，才认可调解员的‘中立’立场。”潘永国说，只有他们打心底认可自己调解员的身份，调解工作才算真正开始。

多次上门走访，潘永国知晓了事情的经过：刘先生的父母与刘先生在一起生活，并由刘先生负责照料。起先，父母腿脚方便，生活能够自理，还能为刘先生分担一些家务事，兄妹几人也一直相安无事。随着父母年龄增大，生活自理能力减退，时常需人照料，加之因患病需医药费用，仅由大哥刘先生一人“承担”难以维系，因此大哥就向弟妹妹提议，共同赡养老人。但弟妹妹均不同意，他们觉得，

父母这几年一直“偏袒”哥哥，哥哥一定得了不少好处，所以应该由大哥刘先生继续照料父母；如果要大家一同照料老人，那大哥就该把父母给予的“好处”拿出来，大家平分。刘先生则表示，自己这几年辛苦照顾父母，哪来什么好处？双方各执一词，矛盾越积越深。

经调解，兄妹四人对如何“赡养老人”达成共识，愿意共同照料，但前提是必须把父母给予的“好处”拿出来。见事情有了转机，潘永国赶紧询问刘先生，到底父母有没有给他“好处”？刘先生说，父母财务方面的事宜确实是他经手操办的，但父母的钱都用在了他们生活、医药费等方面的开销。潘永国随即将这情况告诉老人其他子女：“老潘这几年给父母的花销也不少，拿钱出来就算了吧，还是想想今后怎么照料老人吧。”见兄妹几人均不接话茬，潘永国当即提议，老人由刘先生照料多年早已习惯，继续延续即可；至于生活、医药费用等就由兄妹4人一同分担，毕竟赡养老人是子女应尽的义务。“就按老潘说的办吧。”兄妹4人在短暂沉默后，终于发声表示同意，一场风波就此消散。

## 保持耐心用情换真心

潘永国曾任职于港西镇安保部门，工作雷厉风行。自从2010年11月成为一名专职调解员后，潘永国好极了性子。“作为调解员，一定要有耐心，做到‘推进门，自得凳’，‘一次不行两次再来’。”潘永国解释，“推进门，自得凳”是崇明话，意思就是别人不让进门，自己挪着步子慢慢进门；别人不欢迎，就自己找凳子坐下。“说着感觉有点酸，但调解员就得沉得住气。”

去年4月，港西镇团结村有两户村民，因双方自建房屋中间的过道归属产生了矛盾，两户人家谁也不让

谁。潘永国获悉此事后，决定主动“管一管”。于是，潘永国每天上班时，特意“绕路”经过这两户人家的门前。“直接上门做调解工作怕人家不接受，自己也容易被‘轰’出来，还是每天路过，先混个脸熟。”打过几个照面后，潘永国主动上前介绍了自己的身份，当事双方向他讲述了事情的起因。

多年前，当事双方自建房屋中间的过道是公共区域，但其中一方为过道搭上了屋顶，将过道当成仓库使用。因两户人家关系好，双方并无矛盾。去年，另一方因安装空调，需在过道位置上方的自建房外墙上组装空调外机，已搭建成的“仓库”成了障碍。一方认为，过道本是大家的，仓库应该拆除；另一方认为，当初搭建时未反对就是默认同意，现在不能反悔。潘永国认为，邻里出现纠纷一定有过错一方存在，甚至是双方都存在过错。“做调解工作绝不能和稀泥，一味寻求折中处理并不稳妥，一定要分是非曲直，才能让双方都信服。”

在查询了相关规定后，潘永国来到建仓库一方村民的家中，耐心解释：过道是公共区域，你家搭建的仓库确属违法搭建。“以前没有及时拆除，不是因为没人反映，而是拆违工作是逐步推进的，今后所有的违法建筑都会被拆除。不如现在就拆了吧，大家还是好邻居。”听了潘永国的一番话，村民渐渐点头。事不宜迟，潘永国撸起袖子，主动为村民搬砖，拆除仓库。当事人见状，调解员一把年纪了还在为他家的事忙碌，自己再不动就显得“不近人情”了，连忙上前让潘永国早些回去，并表示，一定自行拆除，还道于民。

## 诀窍背后是一片赤诚

潘永国今年62岁，除了调解员的身份以外，在家里，他还是丈夫、父亲、

爷爷，可为了调解工作，他时常早出晚归，顾不上照顾家庭。有人曾劝潘永国多陪陪家人，别一直在外奔走了，但潘永国却说：“只要群众还信任我、需要我，我就要一直干下去。”

在多年的调解工作中，潘永国总结了一套自己的调解方法，即“5+1”调解法，“5”即“望、闻、问、切、断”：“望”即要亲自到现场查看；“闻”即要认真倾听当事人叙述；“问”即要对疑问之处仔细询问；“切”即要了解事情的症结所在；“断”即要对案件作出初步判断，不能当断不断、和稀泥。“+1”即“舆论评议法”，就是将那些不涉及隐私秘密、适合公开的矛盾纠纷，向一定范围内的群众公开，由群众评议，使双方当事人正确评估自己的主张。

工作方法固然重要，但更重要的是一颗赤诚之心。为了成功调解一个案子，潘永国可以一整天待在当事人家里，可以每天给当事人打电话，可以帮当事人干活……6年来，潘永国不知牺牲了多少休息时间，陪了多少笑脸，打了多少招呼，甚至还被人冷嘲热讽。对此，潘永国无怨无悔，6年来，潘永国受理并成功调解民间纠纷300余起，当地百姓把“老潘”当成了调解员的代名词。

2015年，以潘永国名字命名的“老潘调解工作室”正式成立。在此过程中，潘永国积极发动辖区内老干部、群众加入调解志愿者队伍，无偿服务群众，发挥应有作用。港西镇相关负责人表示，潘永国不辞辛劳的工作态度广受群众称赞，为此，镇里正计划编写案例汇编，将由“老潘调解工作室”调解处理的纠纷、矛盾编印成册，供调解员与群众阅读学习。另一方面，镇上还准备开设一档“老潘调解”广播节目，宣传法律法规、分享精彩的调解故事，努力将“老潘调解工作室”打造成疑难纠纷化解、人民群众信得过、维稳防线更巩固的金牌调解室。

500企业白领骑行挑战赛  
10月在崇明鸣枪开赛

## 走出写字楼 拥抱大自然

本报讯 为积极响应国家全民健身号召，提高市民身体素质，让都市白领走出写字楼，走进大自然，2017年上海城市业余联赛“光明可尔贝斯”杯500企业白领骑行挑战赛暨东平森林时尚运动嘉年华将于10月21日在崇明东平国家森林公园举行。

据介绍，大型自主品牌IP赛事500企业白领骑行挑战赛由新天地方正(上海)体育文化有限公司打造。届时将有约100家企业、1500余名企业白领参与。比赛全程31公里，从东平国家森林公园二号门出发，沿途经过北沿公路、鸽龙港路(南坝)、长征公路、东风公路、林枫公路、北沿公路，最终回到起终点东平国家森林公园。乐视体育将全程直播本次挑战赛及嘉年华活动。

本次比赛以企业为单位报名，每个车队5名队员，计团队成绩，以车队最后到达终点的选手成绩为准。根据参赛团队骑行经验特设精英组和大众组两个组别。为鼓励更多女性白领参赛，含有女性的车队，成绩减时10分钟。比赛当天，除了骑行挑战赛外，东平森林时尚运动嘉年华将为白领们带来电子竞技表演赛、自行车慢骑比赛、街舞、BMX小轮车表演等精彩丰富的互动节目。

上海城市业余联赛由上海市体育局、上海市体育总会主办。2017年上海城市业余联赛拥有10个项目联赛、35个项目系列赛和11个品牌特色赛事活动。多样化、成体系、分层次的自行车赛事面向青少年、老年人以及在沪外籍人士等人群，吸引上海高校车协、机关团体、企事业单位、社会俱乐部积极参赛。

□ 齐鸣

崇明西红花申报地理标志  
保护协调会召开——

## 切实做好西红花 地理标志产品认证

本报讯 为进一步做好崇明西红花地理标志产品保护的认证工作，日前，区市场监管局、庙镇政府联合召开崇明西红花申报地理标志保护协调会。

据介绍，庙镇自上世纪80年代从国外引进西红花资源种植以来，已有30多年的历史。目前主要种植在原合作地区，全镇现有专业合作社4家，种植户989户，种植面积约525亩。西红花种植的集中区域在永乐村，全村种植面积204.2亩，有种植户227户，并成立了3家合作社。

今年，庙镇把西红花地理标志产品保护申报工作列为重点工作，上半年已启动了申报的前期准备工作。镇相关职能部门还多次召开会议，并组织开展西红花产业发展等相关情况调研，同时实地走访了4家西红花种植基地，搜集西红花生长周期等相关信息。

会议指出，在下阶段的工作中要及时成立申报小组，收集技术资料，相关部门要给予支持、加强指导，及时起草各项申报材料，推动崇明西红花地理标志产品认证工作再上新台阶。

□ 庙镇

## 带动群众人人 参与垃圾分类

(上接1版)唐海龙强调，建设世界级生态岛，崇明70万人民要当好主角，发挥好主体作用。建设世界级生态岛，培育文明人至关重要。生活垃圾分类减量工作能进一步推动崇明文明建设、提高群众文明程度，必须狠抓落实。作为港西镇垃圾分类试点村，北双村、南静村做好垃圾分类减量工作，对崇明乃至全市做好生活垃圾分类减量工作很有意义，这也将是崇明对上海的贡献。在这过程中，既要相信群众、依靠群众，也要教育群众、引导群众。关键在于坚持党建引领，充分发挥党员干部的带头作用，带动群众主动参与、自觉投放，既提升生活垃圾分类减量工作水平，又有效降低后期运行成本。

## 遗失启事

上海市崇明县振昌五金加工厂遗失营业执照副本:310230600484897  
上海叠万叠建材有限公司遗失财务专用章、公章、法人章  
上海鑫锐企业管理咨询有限公司遗失纳税户财务专用章、法人章陈郁  
上海汇恩物流有限公司遗失运输证:沪DA9985  
上海市崇明县兴旺副食品店遗失营业执照:310230600057566  
上海圣祥物流有限公司遗失营运证:沪D57930  
上海极昌物流有限公司遗失代码证:08406681-5

## 城桥镇、堡镇地区实现瓶装液化气统一配送

□ 记者 吴雄

本报讯 陈君德家住城桥镇利民村，不久前，家中的瓶装液化气用完后需更换。不同以往的是，他没有骑电动自行车前往燃气站更换液化气钢瓶，而是拨打了“962777”燃气热线，第二天上午，专业人员就将瓶装液化气送到了陈君德家中。“比以前方便不少，还更安全。”陈君德说。

记者从日前举行的崇明区城桥镇、堡镇地区瓶装液化气规范统一配送启动仪式上获悉，今年2月以来，上海燃气崇明公司根据政府相关工作要求，正式启动瓶装液化气规范统一配送各项准备工作，并将城桥镇、堡镇地区列为试点区域率先实行瓶装液化气统一配送服务，覆盖服务对象3.8万户燃气用户。

9月8日，瓶装液化气统一配送在试点区域正式实施。燃气用户在调换液化气钢瓶时，只需拨打燃气热线电话告知送气编号，就会有



▲图为工作人员将瓶装液化气送至村民家(□记者 张峰 摄)

专业的物流配送人员为用户提供送瓶上门、接装等服务。

下阶段，上海燃气崇明公司将通过供应管理信息化、配送环节规范化、服

务行为标准化，为用户提供“平台预约、送气上门、接装到位、安全检查、优质服务”的全新运营服务模式，让更多市民便捷、放心使用燃气。

## 金华垃圾分类为何频频获赞

“苍蝇、蚊子少了许多。”“村庄整洁了，我们住在这里也舒服。”“外村的亲戚来串门，我们也有面子。”……

记者还发现，这些垃圾分类工作开展较好的农村地区，有一个共同的特点，那就是无不在垃圾分类的“落细”、“落小”上下足功夫。金东区江东镇六角塘村设立了荣誉榜，每月各评三家先进和落后，上墙公示；同时在村口设置

巨大的笑脸墙，对每年分类最好的家庭进行表扬，户主还能享受免费旅游。金东区江东镇柳川村村委会则推出评定制：15名村妇联执委会执委和村干部每天都会对每家每户打分，垃圾分类正确得1分，不正确则扣1分，本月底累积、下月初公布，根据分数有相应的奖惩措施；将垃圾分类纳入村规民约，如果某家屡教不改，将不能享受村里各种福利

……即使心怀侥幸的村民，在严密的制度面前，也难以蒙混过关。

目前，金东区农村建立起垃圾分类工作体系，农户垃圾分类参与率达100%，全区580个村的分类正确率平均值也从以前的30%-40%提高至70%左右，在全国率先实现了农村生活垃圾分类县全覆盖，走出了一条“农村包围城市”的道路。