王敏建，71岁，青浦区人民法院退休审判员，青浦区盈浦街道“王老师法律事务工作室”负责人。2012年，她因社区一起房屋漏水纠纷咨询萌发初心，后在街道和社区的邀请下，2017年，她创立“王老师工作室”，投身社区法律公益事业，提供专业咨询、纠纷调解与基层治理支持。

十余年来，她以“第三方”身份参与志愿服务，年均调解案例百余件。她自创“三问二看一答”调解法，成功破解垃圾清运噪音、广场舞扰民、楼道堆物等治理难题。她曾获得上海市离退休干部先进个人等荣誉，工作室获评市级优秀基层法治观察点。她常说，自己虽然退休了，但党员的责任没有退休。

工作室年均调解案例百余件 “三问二看一答”化解矛盾

王敏建：从退休法官到社区“老娘舅”

带着十几个人的团队连轴转 柔性化解邻里噪音矛盾

王敏建退休多年，按理说早该含饴弄孙，但她每天比上班时还忙碌。

工作室由一个十几人的团队组成，涵盖婚姻家庭、劳动仲裁、行政执法等多个专业方向，比如，团队中的李老师是原司法局法律工作者；另一位徐老师是退休村干部，专攻家庭纠纷。王敏建对团队成员的专业资质要求极为严格，尽管要求如此严格，她仍担心专业人才紧缺。她说，咨询的都是法律问题，必须专业答复，不能说错一个字。

团队的工作节奏堪称连轴转：每周一三五安排值班，协助居委协调；每年市民热线转来的数十件疑难工单需要逐一处理；一年还有12次法律咨询实景拍摄。整个街道化解的疑难矛盾，最后往往汇聚到她这里。面对诉求人的困境，她和团队反复沟通、长期疏导，即使冒着倾盆大雨也无怨言。

前不久，她又成功协调了一起邻里问题。二期小区楼上住着一户开店的人家，有3个孩子；楼下住着一位未婚年轻女性，与父母同住。楼下女子认为楼上夜间噪音干扰睡眠，经居委会介入两次未果，转交到了王敏建手中。

经了解，问题主要出在小学阶段的孩子放假期间跑动，以及楼上电风扇的声音。王敏建协调楼上在电风扇下加装缓冲垫。但双方已在楼道微信群里发生言语冲突，楼下女孩要求对方在群里公开道歉。在劝解完楼上住户，楼上噪音已有所减少的情况下，王敏建又与楼下女孩谈心，明确指出该行为尚未构成侮辱诽谤，强行要求道歉反而会加剧对立。

调解中，王敏建从对方的人生大事切入劝解：“你明年即将结婚，将来还有孩子，邻里之间需要互相理解。不要过度纠结，说不定明年就搬出去了，何必把关系搞僵？家中老人一旦有情况，楼上楼下还需要互相照应。”当晚近8点，经过推心置腹的沟通，楼下女生表示“当晚没有白来，心里轻松了”，冰封的邻里关系正在化解。王敏建认为，调解不仅要解法结，更要解心结。





用好“三问二看一答”工作法 法理并用破解社区治理难题

在长期的一线实践中，王敏建总结了一套高效的“三问二看一答”调解工作法：通过“问诉求人、问社区居委、问政府部门”摸透问题；通过“看现场情况、看法律法规”找准根源；最终“提出最合适的解决方案”。这套工作法，后来也被她运用到广场舞噪音、楼道堆物等多个治理难题中。

电梯房一户人家在电梯口存放鞋柜，散发难闻异味，严重影响邻里关系。房屋系出租，房东敷衍、租客不理，居委买香水、律师贴告知函均无济于事，居民拨打了12345。王敏建果断建议隔壁居民通过司法程序提起诉讼：“楼道乱堆物属于违法行为，诉讼不一定能解决所有问题，但能促使居民认识执法成本，后道程序能提供彻底保障。”法院立案后，被告迅速搬走鞋柜。在法官和王敏建与其讲明利害后，被告将物品全部搬清，原告撤诉，困扰多时的问题彻底消除。

除了楼道堆物，广场舞噪音同样突出。白玉兰广场的广场舞天天唱歌跳舞至深夜，周边邻居投诉不断。王敏建团队多次连夜深入居民家中实地测定分贝，并向各部门提出“法律手段难以有效解决，居民自治才是长久之道”的建议。街道高度重视，采取种植绿化隔离、限制跳舞人群、到点切断电源、出台《白玉兰广场口袋公园文明公约》等措施，从源头上化解了矛盾，此后未再收到投诉。

垃圾清运噪音，王敏建更是用活了“三问二看一答”工作法。夜班女医护反映，垃圾车每天凌晨四五点清运，噪音巨大，严重影响休息。该垃圾房紧邻居民楼，居委和业委会对此大倒苦水，称找过物业和环卫，但因各有难处而搁置。王敏建走访城管和城运中心后了解到，作业时间无硬性法律规定；环保则表示“垃圾清运噪音有相关标准，但作业时间调整需结合实际”。她凌晨实地踏勘，并以《民法典》中相邻权的规定为法律支撑，搭建起居民代表、业委会、物业、环卫公司共同参与的协商平台。最终确定：清运时间调整至上午8点后且轻拿轻放，增设临时垃圾桶，居民代表组成监督小组。一个月后回访，凌晨的噪音彻底消失。

青浦法院退休返聘八年 工作室成立十二年荣誉满载

王敏建曾是青浦区人民法院资深审判员，退休后返聘八年，积累了丰富的审判和调解经验。

2012年，社区工作人员因房屋漏水向她请教。她敏锐地意识到基层干部缺乏专业法律知识，处理矛盾时往往力不从心。怀着老党员的责任感，她决定利用业余时间为有需求的居民答疑解惑。在街道和社区支持下，“王老师法律事务工作室”应运而生，并于2017年2月登记注册为民办非企业单位。

“我以一个法律工作者和‘第三方’身份参与协调处理，能够获得居民信任，为他们提供有理有据的建议，消弭矛盾、化解纠纷。”这句话道出了工作室创办的初心。2017年至今，工作室已成功化解矛盾一千余件。

作为公益项目，工作室深入探索基层法治观察。2023年以来，针对社区治理痛点提出了5份高质量建议。其中《关于广场舞噪音整治的法治观察建议》被街道采纳并取得了优异效果。

荣誉方面，“王老师法律事务工作室”获评2023-2024年度市级优秀基层法治观察点，王敏建提出的建议获评2024年度市级优秀基层法治观察建议（提名）。她个人曾获上海市离退休干部先进个人、“绿色青浦”优秀建设者先进个人、盈浦街道“幸福带头人”等荣誉。

王敏建最深的体会是：社区治理没有“旁观者”，每一方都是参与者、建设者、受益者。她的治理感言是：“以法为基、以心为桥，把小事办实，方为基层善治之道。”如今，71岁的她依然活跃在社区一线，用专业和热心守护着安宁。她说，只要客观条件允许，就会继续把这份公益事业做下去。

晨报记者 徐妍斐