

浙江创新“以外调外”调解涉外纠纷——

我在中外交流第一线

“国际老娘舅”，巧妙解难题

本报记者 窦皓

“老娘舅”通常指那些有威望、讲公道、热心公益的调解员。在浙江省的义乌、柯桥等外籍商贸人士聚居地，一些外国人化身“国际老娘舅”“洋娘舅”，热心从事公益调解工作，为不同国籍的居民化解纠纷。他们不仅了解“以和为贵”的东方智慧，还能运用自己的国际视野和语言优势，弥合不同文化背景间的误解矛盾。

哈米(中)正在调解房屋租赁的矛盾。

受访者供图



伊朗人哈米——

“我们做‘中间人’，事情更好解决”

地点：浙江义乌

“有问题，就找我。”浙江省义乌市鸡鸣山社区汉语培训班里，在华生活多年的伊朗人哈米，正对着初来乍到的外国孩子们这样说道。作为义乌市民政局颁发证书的首位“国际儿童主任”，闲下来的哈米总喜欢到社区走走逛逛，帮助国际儿童做心理疏导和矛盾调解，引导他们主动参加社区活动。

哈米所在的鸡鸣山社区，汇聚了来自74个国家和地区的近1500名外籍居民，被称为“联合国社区”。在这里，多支国际志愿服务队伍活跃在社区的各个角落，外籍居民从“被服务者”变为“治理参与者”，哈米便是这样一位“国际老娘舅”。

“妹妹我劝你，人生当中有很多好事、坏事，才是一个人的故事。‘退一步海阔天空’，这是你们中国人说的。”哈米还记得2024年3月底，在鸡鸣山社区“国际老娘舅”工作室里，他用带着独特口音的中文，语重心长地劝导一名中国姑娘。

因与一名也门老板的劳资纠纷，这位姑娘找到了哈米。虽然外籍商户同意补偿薪资，但每当调解快成功时，总会冒出新的细节问题。眼看陷

入胶着，哈米这句中国古话，一下子点醒了当事人。历时两个多小时，双方最终握手言和。

56岁的哈米，在义乌已扎根20余年。他通晓汉语、英语、波斯语、土耳其语、日语、西班牙语六种语言，天生一副热心肠。“最初被称为‘老娘舅’时，我并不太理解其中的意思。后来我才知道，中国的‘老娘舅’和伊朗的‘白胡子’有着类似的含义，指的是主持公道的长者。”哈米说，在他眼中，一名合格的调解员不仅要跨越语言障碍，更要能化解情绪。

有一次，一名伊朗籍租客帮老板租下仓库，但因种种原因，导致房东账号被冻结，纠纷随之产生。哈米到场后，用波斯语和这名来自故乡的租客拉起了家常。熟悉的乡音和温和的劝解迅速消融了戒备。不到1小时，问题厘清后，纠纷也随之消弭。

更多的“结”藏在家长里短的生活缝隙中。一名外籍住户因习惯深夜聚会，与喜欢早起的中国邻居屡屡摩擦。哈米上门耐心沟通，最终促成双方调整作息，如今两人相处得十分融洽。

“大家来自不同地方，有摩擦很正常，我们做‘中间人’，事情更好

解决。”哈米说。

除了调解室里的的工作，哈米也积极参与到社区治理的其他工作中。一次，社区“助外帮帮团”上门进行消防检查，遭到一户外籍居民的拒绝。同行的哈米立即用波斯语说明来意，并建议“可以把消防用品拿到外面来检查”，既尊重了对方的隐私习惯，又完成了安全巡查。

在义乌生活20余年，哈米早已把这里当作自己的家。作为“中国女婿”，他在这里安家置业，孩子在这里读书。他的电话号码早已成了外籍居民的“求助热线”，无论是经营纠纷还是生活困扰，他从不推辞。

早在2019年，哈米便和其他在义乌的外国人成立了“国际老娘舅”工作室，吸引了来自叙利亚、巴基斯坦等10多个国家和地区的15位外籍人士加入。借助“以外调外”这一创新机制，工作室累计成功调解350余起涉外纠纷，涉及金额高达9600万元，调解成功率超过95%。

面对涉外经贸和劳资纠纷，自2013年义乌设立全国首家涉外纠纷人民调解委员会以来，外籍调解员队伍不断壮大。数据显示，该模式已累计成功调处涉外纠纷超过1500起，成功率高达96%。

黎巴嫩人李天明——

“我会一直扎根这片热土”

地点：浙江柯桥

走进浙江省绍兴市柯桥区的中国轻纺城，往来的客商里不乏外国面孔。作为全球规模最大、经营品种最多的纺织品集散中心，中国轻纺城里除了五花八门的各种面料和3.9万余家各类经营户，还有一批活跃在街头巷尾的“洋娘舅”。

走进黎巴嫩商人李天明的办公室，墙上张贴着这样一句话：巧调解，争端息，情谊留。“作为一名外商，我更能理解外国客商的文化背景和经营逻辑，能快速拉近彼此距离，消除误会。”今年41岁的李天明，能说一口流利的普通话。2005年，他满怀憧憬从黎巴嫩来到绍兴柯桥做生意。在这里，他不仅收获了爱情，成为一名“洋女婿”，更成为一位“洋娘舅”。

“生产方把颜色做浅了一点，采购方在出货的时候没有及时确认布料颜色，双方都有责任，咱们可不可以各让一步？”去年6月，在柯桥区移民事务服务站的一间调解室里，李天明身着标志性蓝色马甲，中英文娴熟切换，耐心调解一桩因布料色差引发的贸易纠纷。

原来，一名孟加拉国客商向中国供货商王先生采购了一批布料。

几个月前，因布料颜色与原单不符，客商担心影响销路，遂提出退货；王先生则认为采购方在出库时未及及时验货确认，己方责任有限，并不同意退货。

眼看二人合作即将“泡汤”，双方情绪有些激动，李天明提出一个折中方案：双方共担损失，并将采购方承担的一半费用直接转化为下次订单的定金。

“为了今后长期合作，我同意让一步！”王先生爽快应允，外商也点头认可。

如今，李天明在柯桥经营着两家专攻户外产品的面料工厂，年销售额数千万元。多年来，李天明深谙东方“以和为贵”的处世智慧。凭借精通中文、阿拉伯语、俄语和法语的优势，他穿梭于不同国籍客商间，遇到中外贸易摩擦或劳资纠纷，只要他一出马，往往能化解僵局。

曾经，有一家埃及人开的餐厅，一名中国员工辞职后，外籍老板拒绝结算最后一个月的工资。接到求助后，李天明赶到现场，运用双语优势沟通，向埃及老板讲明中国劳动法律与做人诚信的底线，并结合双方的文化习俗进行疏导。最后，他为员工要回了应得工资，并帮助

开具了离职证明。

当然，调解之路并非总是一帆风顺。一些涉及核心利益冲突的“死结”，调解往往收效甚微。“有时候矛盾纠纷真的避免不了，我也会建议双方通过司法途径，在合理合法的框架下解决问题。”李天明说。

受他影响，同样生活在柯桥的巴基斯坦人阿德也成了一位“洋娘舅”。“在我的家乡，人们会请有威望的长者调解纠纷，而在柯桥，我觉得自己也像一位‘大家庭家长’。”阿德说。

2018年，柯桥区人民法院选聘第一批6名“洋娘舅”，建立“以外调外”工作机制，2021年成立了涉外调委会。截至目前，这支由李天明等9位来自黎巴嫩、韩国、巴基斯坦、也门、印度等国知名外商构成的队伍，累计成功调解上百起涉外纠纷。数据显示，2025年，柯桥区矛盾风险排查率、化解率同比分别上升17.3%和15.6%。

当地依托外籍人才创新集聚区等多种举措，为国际友人颁发“聚英卡”，同时开设“孔子学堂”，免费为外籍居民培训汉语与中国文化。“柯桥给我和我的家庭提供了很多方便，给了我们发展事业的机会，我会一直扎根这片热土。”李天明说。



李天明(中)正在进行调解工作。

绍兴市公安局供图

海关答疑

进口仿真饰品注意事项

天津海关：

您好，我公司是一家主营饰品的贸易公司，最近公司计划进口一些仿真饰品。请问在进口相关产品时，有哪些注意事项？

天津读者 何女士

何女士：

您好！仿真饰品多为供个人佩戴的装饰性小物件，包括戒指、手镯、项链、耳环等品类，其主体材质不采用贵金属及珍珠、宝石等，而是以贱金属（如铜、铁、合金）或非金属材料（如塑料、树脂）为主要材质制成的个人佩戴饰品。

在进口过程中，我们应重点关注仿真饰品的有害元素限量、标识标签等各项规定，确保相关商品符合我国监管要求。

进口仿真饰品标准要求

我国关于仿真饰品的国家标准现行的主要是《饰品有害元素限量的规定》(GB28480-2012)。需要重点关注的要求如下：

(一) 有害元素限量要求

超标的有害元素会对人体健康造成伤害，主要包括镍、砷、镉、铬、铅、汞、钡、钨等。

1. 成人用仿真饰品的要求

镍：用于耳朵或人体的任何其他部位穿孔，在穿孔伤口愈合过程中使用的制品，镍释放量应 $\leq 0.2\mu\text{g}/\text{cm}^2/\text{周}$ ；像项链、手链、脚链、戒指等与人体皮肤长期接触部分镍的释放量应 $\leq 0.5\mu\text{g}/\text{cm}^2/\text{周}$ 。
其他有害元素：砷、铬（六价）、汞、

铅总含量均不能超过1000mg/kg，镉总含量不能超过100mg/kg。

2. 儿童用仿真饰品的要求

儿童用仿真饰品是指供14岁及14岁以下儿童佩戴的饰品，其铅的总含量 $\leq 300\text{mg}/\text{kg}$ ，其他有害元素同成人用饰品要求。

同时儿童饰品中有害元素溶出量的最大限量还要满足如下要求：镉 $\leq 60\text{mg}/\text{kg}$ ；砷 $\leq 25\text{mg}/\text{kg}$ ；钡 $\leq 1000\text{mg}/\text{kg}$ ；镉 $\leq 75\text{mg}/\text{kg}$ ；铬 $\leq 60\text{mg}/\text{kg}$ ；铅 $\leq 90\text{mg}/\text{kg}$ ；汞 $\leq 60\text{mg}/\text{kg}$ ；钨 $\leq 500\text{mg}/\text{kg}$ 。

建议企业在进口前审核拟进口仿真饰品的检测报告，证明其符合GB28480标准。

(二) 标签要求

依据我国产品质量法，仿真饰品标签必须有中文标明的“产品名称”“材料名称”等信息。若使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身安全的，还应当有警示标志或者中文警示说明。儿童饰品应在标签或其他标识物中予以明示。

(三) 其他要求

采用其他材质制成的仿真饰品，有相应国家标准要求的应符合相应内容。如采用纺织品制成的仿真饰品，有害元素的限量应符合纺织品的安全要求，如GB18401-2010、GB20400-2006等。

进口仿真饰品如何进行申报？

(一) 仿真饰品的商品归类

根据《中华人民共和国海关进出口商品规范申报目录》规定，仿真饰品主要应归入7117项下。

(二) 仿真饰品进口申报需要提供的材料

进口申报需提交包括合同、发票、装箱单、提单等必要凭证。其中，仿真饰品进口申报要素包括：商品种类(袖扣、饰扣、手镯等)、材质、是否嵌有贵金属、品牌、款号等信息。

(三) 进口通关流程

进口商自行或其代理报关企业通过“中国国际贸易单一窗口”(https://www.singlewindow.cn)向海关申报。如果进口仿真饰品被命中查验指令，企业需配合现场查验，经查验合格放行后，方可进行销售使用。如果被命中送检指令，还需要抽样送实验室检测，检测合格后方可销售使用。

其他应关注事项

值得注意的是，国家标准化管理委员会2026年第14号公告中，新的《首饰安全技术要求》(GB28480-2026)强制性国家标准正式出台，将于2027年4月1日起强制执行，全面替代旧版GB28480-2012。新文件规定了首饰的安全技术要求，包括机械和物理安全、增塑剂、短链氯化石蜡、甲醛等化学安全和标识要求，建议饰品进口贸易商密切关注该标准的具体条款。

(天津南开海关关检科科长李明勇、天津海关商品检验处综合科科长刘枢楠)

“滴答”与“嘀嗒”

杜老师：

某媒体说：“听到屋檐落水的哗哗声变成稀疏的嘀嗒声，他知道雨快停了。”请问其中的“嘀嗒”用得是否妥当？谢谢。

甘肃读者 武先生

武先生：

您好！形容水滴落地的声音，宜用拟声词“滴答(dīdā)”。例如：

(1) 只听滴答(dīdā)一声，一滴水掉在地板上。

(2) 窗外传来一阵滴答(dīdā)的雨声。

(3) 雨水滴答(dīdā)滴答(dīdā)落在池子里。

(4) 雨没完全停，滴滴答答(dīdīdādā)的，还在下，你带上伞吧。

“滴答”也做动词，是轻声词，读dīda，表示水等一点一滴往下落。例如：

(1) 屋顶上的雪化了，屋檐开始滴答(dīda)雪水。

(2) 包儿里的瓶子直滴答(dīda)水，快拿出瓶子把盖子拧紧。

(3) 老张抓紧时间干活儿，天气热，头上的汗直往下滴答(dīda)。

(4) 菜洗好了，放在菜蓆上滴答(dīda)水呢。

跟拟声词“滴答(dīdā)”不同，拟声词“嘀嗒(dīdā)”一般用来形容钟表、喇叭等的声音。例如：

(1) 屋里很安静，墙上的挂钟嘀嗒

(dīdā)地响着。

(2) 桌上的座钟挺小，靠近细听，才能听到里面的嘀嗒(dīdā)声。

(3) 他把手腕凑近耳朵，清晰听到手表走动的嘀嗒(dīdā)嘀嗒(dīdā)响声。

(4) 这时，小喇叭嘀嘀嗒嗒(dīdīdādā)，吹个不停。

虽然词典上有“嘀嗒(dīdā)”也作“滴答(dīdā)”、“滴答(dīdā)”也作“嘀嗒(dīdā)”等说法，但还是应该依据《现代汉语词典》的释解和示例来使用这两个词。用于水等，宜写拟声词“滴答(dīdā)”；用于机械等，宜写拟声词“嘀嗒(dīdā)”。表示一点一滴落下，则宜用动词“滴答(dīdā)”。

《语言文字报》原主编杜永道

