

[综合]

司法新作为

本报记者 余建华 本报通讯员 杨泽玉 杨洋

余杭调解院，“攥指成拳”共解纷



余杭区人民法院共享法庭 (181创客社区服务站)

“一窗受理、一网贯通、一站解纷！”在浙江省杭州市余杭区，余杭区调解院的这句便民口号已经被越来越多的老百姓熟知和认可。

2023年，余杭区人民法院提出筹建余杭区调解院的工作设想，积极争取余杭区委支持，联动职能部门、属地镇街协同发力，稳步推进调解院实体运行，为矛盾纠纷化解按下“加速键”，成为激活基层治理效能的“新引擎”。今年1至11月，余杭区调解院共分流纠纷3.7万余件，结案3.5万余件，调解成功近1.5万余件。

特邀调解员在共享法庭现场调解一起商事纠纷。

张 飞 摄

打破壁垒，统筹资源集中解纷

“以前遇到矛盾，不知道找哪个部门。现在到调解院，一次就能对接上负责的人，省心多了！”家住仓前街道的张女士曾因邻里宅基地纠纷困扰许久，如今在余杭区调解院的协调下，在家门口的共享法庭就把问题解决了。这起纠纷的顺利化解，正是调解院统筹资源、高效联动的生动注脚。

余杭区调解院作为区级调解指挥中心，由余杭区委政法委、信访局、法院、公安分局、司法局牵头成立，以警源、访源、基层治理为重点，整合了全区调处矛盾纠纷的20家调解组织、34个调解点位、130余名调解员，让分散的解纷力量“攥指成拳”。

“过去调解力量各管各的，没有形成合力。现在调解院成了‘总枢纽’，矛盾纠纷来了就有人接、有人办、有人管，化解成效显著提升。”余杭区法院立案庭庭长黄灿灿介绍说。调解院依托“余智护航”搭建全区多元解纷的“中樞大脑”，统筹、整合、协调全区矛盾纠纷受理、分流、化解与监管全流程。发挥“余智护航”架设在“浙政钉”这一政务协同平台的优势，打通属地、行业壁垒，将共享法庭、调解组织、平安办、司法所、网格员等基层治理要素“连缀成网”，嵌入的辖区全区融合、共享的社会治理“一张图”。

“调解院不是简单的力量叠加，而是构建了跨部门、跨区域、跨行业的协同机制。”黄灿灿对调解院的协同优势深有体会。

针对“人找不到”“事调不成”两大难题，由区委政法委牵头，会同公安、市场监管等部门开展信息综合查询找人，已成功找到当事人737人，成功率达72%。对于

警、访、诉上报的多次调解未果但仍适合调解的纠纷，进入“联合调处”流程，由调解院根据纠纷内容或所属事权单位，分派至相应调委会、调解组织；跨部门、跨层级等疑难复杂纠纷，则由区大调解协会牵头，组织相关部门进行联合调处，已协调处理疑难纠纷6431件。

精准匹配，解纷路径“最优高效”

余杭区调解院里，一张“纠纷分流流程图4.0”海报格外醒目，从纠纷受理到分流处置的全路径清晰明了，让群众一眼就能看懂解纷流程。

目前，调解院正开展“立调一体提升行动”，推动“先引再立”和“先立后调”双轨运行，既确保符合调解条件的纠纷“应调尽调”，也保障需诉讼解决的案件“当立则立”。

“刚登记完没多久就收到了短信，调解员是谁、进度到哪写得清清楚楚，这下心里踏实了！”近日，王阿姨因为一起纠纷走进了调解院。工作人员告诉王阿姨，可以选择先让调解院调解，也可以直接立案后再委托调解。王阿姨琢磨着能调解解决最好，就选择了先行调解。

当天下午，王阿姨便收到了受理情况短信。依托“余智护航”，在处置各环节，平台都会自动向当事人发送短信，告知处置进度、调解员及联系方式等，让群众“看得见进展，放得下心”。

在“调分流”基础上，调解院还进一步细化125项民商事案由分流规则，构建精准化解解纷体系。根据纠纷类型分流至行业主管部门、属地共享法庭或调解组织等开展调解，商事纠纷经当事人同意分流至商事调解组织。

“工程有质量问题，工程款必须扣！”此

前，甲公司承接乙公司厂房扩建工程，竣工后乙公司以工程存在瑕疵为由，拒付剩余工程款，双方多次协商未果。在调解院，甲公司提交诉求后，调解院工作人员梳理案情发现，此类建工领域纠纷需专业力量介入，当即根据分流规则将案件分流至建工类案件调解成功率、注重调解员专业化培养的某调解中心。鉴于争议内容与工程建设管理密切相关，调解院决定启动联动机制，主动联系区住建局。区住建局迅速指派相关业务骨干参与，为化解争议筑牢了专业基础。

“行业调解员懂行情，属地调解员情况熟，让每起纠纷都能找到‘最适合’的化解力量。”驻扎调解院的法官助理杨泽玉表示。针对部分当事人“调解不成反而耽误立案开庭时间”的顾虑，余杭区法院院长王文柱说：“我们建立了调判分道机制，调解成功且需司法确认的优先对接；调解失败的立即转入诉讼程序，排期开庭时间不晚于同期其他案件。”这一机制显著提升了“先引再立”的接受度，推动更多纠纷化解在诉前。

多元共治，调解工作“质效双升”

“为扩大调解力量、培育多元调解格局，我们依托镇街属地优势，由其重点化解属地性强的民生纠纷，部分镇街还自主引进商事调解组织，优化资源统筹。同时通过政府购买服务的方式，我们引入了4家社会调解组织，集中攻坚疑难复杂纠纷调解，吸纳律师、民办非企业单位等专业力量开展商事调解，壮大专业调解队伍。”余杭区法院副院长钱望浙告诉记者。为真正实现“矛盾化解、履约闭环”，还创新建立“按调解协议履行情况分段付调解费”机制，大幅提升调解员督促当事人履约积极性，目

前全区涉诉纠纷引调成功自动履行率达96.05%。

为发挥好行业调解作用，余杭区法院已经连续两年开展“类型化纠纷治理行动”，在建工领域、道路交通事故、涉网知产等纠纷高发行业领域，与行业主管部门、调解组织、属地镇街探索常态化协调联动机制。

“多亏调解团队帮我们找到双方都能接受的方案，既保证了小区服务质量，也赢得了业主信任。”某小区物业公司负责人说。业主李女士也感慨道：“不用打官司，问题就解决了，住得更舒心了。”

联动区住建局出台关于住建领域纠纷源头治理工作的实施意见，推动物业行业治理与纠纷化解同步推进，相关工作经验获省委政法委刊发；联动公安、保险等行业部门，统一当地人伤调解标准，设立共享法庭前端拦截纠纷，今年以来已成功化解近5000件。

“要让调解不仅‘有人调’，更要‘调得好’。”王文柱介绍，余杭区通过竞争性分案推动调解组织良性竞争，强化激励机制激发调解员内生动力，以数据晾晒、考核加码压实镇街主体责任，多措并举为“大调解”格局注入持久活力。

调解院还积极探索智慧化解纷路径，今年10月底，24小时在线的智慧解纷AI调解助手已经上线，对纠纷快速响应，推动纠纷化解从“人力密集”向“数智高效”跃升。下一步，调解院将持续深化智慧解纷建设，推动更多功能落地见效。

从邻里小事到企业纠纷，越来越多的矛盾在调解院得到妥善化解。未来，余杭区将始终以新时代“枫桥经验”为指引，把矛盾化解在萌芽、解决在基层，让平安成为浸润民心的日常，让调解院成为基层治理中一道亮丽的“新风景”。

学思践悟
习近平新时代中国特色社会主义思想

★涉军维权故事汇★

冬日岱岳，寒风凛冽；军人家中，暖意融融。当山东省泰安市岱岳区人民法院法官与区人民武装部同志携手走进退役军人王某家中，将一张117万余元的赔偿款转账凭证郑重交到其年迈母亲手中时，老人眼含热泪，紧紧握住这份沉甸甸的“安心书”。

“大娘，赔偿款到账了，今天专门给您送过来。”法官话语朴实却坚定。

“部队是咱们的坚强后盾，有困难尽管说！”武装部同志一句贴心话，道出了新时代军民鱼水情的深厚底色。

这笔赔偿款不仅抚平了一个军人家庭因痛失亲人而撕裂的心，更凝聚着军地协同、依法维权的制度力量与人文温度。

时间回到今年7月，一场突如其来的车祸夺走了王某父亲的生命。但事故现场没有监控，关键证据缺失，责任认定陷入僵局。一边是失去至亲的悲痛，一边是维权无门的焦虑，让身为现役军人的王某忧心不已。

“涉军案件无小事，必须凝聚最强合力。”案件诉至岱岳区法院后，涉军维权联动机制立即启动。承办法官主动走进区人武部，通报情况，寻求协同；武装部当即回应，共同走访王某家，安抚情绪。“法院+武装部”的并肩出现，让王某和家人紧锁的眉头稍有舒展。

然而，核心难题仍在：事故责任如何认定？为查明真相，法院干警反复与交警部门沟通细节，会同鉴定专家推敲痕迹，并多次赴现场勘查模拟。最终，凭借构建起的完整证据链，法院依法判决肇事方承担事故全部责任。

面对判决后保险公司的上诉，承办法官再次主动对接，开展详尽的判后答疑，从法理到证据逐一阐明，最终使其服判息诉，主动履行了赔偿义务。

于是，便有了军地双方共同送款上门的一幕。117万余元的赔偿款到位，虽为该案画上了一个句号，但与部队、军地的关怀并未止步。考虑到王某母亲年迈且无固定收入，岱岳区法院主动牵头召开专题协调会，同区退役军人事务局、军属所在乡镇政府等相关负责人一起商量对策。

“军人保家卫国，他们的家人遇到困难，我们都责任搭把手。”在法院的协调下，退役军人事务局现场梳理可申请的优待政策；乡镇政府承诺将老人纳入常态化走访关怀对象。一条由法院发起、多部门接力的关爱链清晰形成，当地涉军维权联动机制也以此为契机得以巩固。

这套以司法为枢纽、军地协同联动的维权机制闭环，深刻诠释了“涉军案件无小事”的千钧分量——那是法庭上的抽丝剥茧，在证据迷雾中执着追寻真相；是裁判中的法理情交融，以智慧与耐心化解纷争、抚平心结；更是判决后的主动延伸，通过联动多方力量，将一张纸判决延续为一份有温度、可持续的长久保障。

军人以铁肩担山河之重，司法以柔情护小家安宁。这，便是新时代司法拥军最生动的诠释。

本报记者 闫继勇
本报通讯员 吴振锋 苏健

百万余元赔偿款背后的军地协同

信息短波 江苏淮安清江浦 “驿”站相连 法企同行

本报讯 为精准护航企业发展、共筑法治生态圈，近日，江苏省淮安市清江浦区人民法院民二庭副庭长苗艳走进江苏正大清江制药有限公司，开展驻企“法官驿站”首场普法讲座。

今年10月，清江浦区人民法院在江苏正大清江制药有限公司设立驻企“法官驿站”。作为驿站正式运行后的第一讲，苗艳以“保证责任的法律适用”为主题，结合民法典、公司法、破产法等法律法规，以典型案例为切入点，深入浅出地讲解企业担保的注意事项、担保无效的责任承担、涉破产企业特殊担保规定等内容，提示企业经营中的法律风险与防范要点。针对员工普遍关心的自然人担保问题，苗艳围绕保证形式、保证期间、借款期限与诉讼时效等内容，逐一解析法律要点，提醒个人担保的注意事项。

该公司副总经理陈成表示：“苗庭长的‘首讲’内容翔实、生动易懂，让我们对担保合同的法律要点有了更清晰的认知，进一步提升了企业风险控制能力。”法官驿站“真正搭建起法院与企业之间的连心桥，探索出‘法企同行’的新路径。”（陈爱娟 孔冬冬）

四川苍溪 “三进”听民意 立改解民忧

本报讯 近日，四川省苍溪县人民法院深入开展法官“进律所、进商会、进协会”活动，面对面听取律师、法律工作者及市场主体的意见建议，并迅速推动整改落实，提升司法服务水平。

活动期间，苍溪法院院长李敏带队走访多家律所及协会，收集到近20条意见建议。针对反映集中的立案不便等问题，法院立即推出“全域立案”新举措，当事人可就近选择任一基层法庭或法院机关诉讼服务中心提交材料，由法院内部分配流转，实现了“让当事人少跑路”。此举赢得了群众好评，一位苗木商人仅在家门口的法庭就顺利立案了案。此外，苍溪法院还着手修订案件质量提升办法，对“同类案件由同一业务庭办理”等建议予以制度化落实，力求形成“当下改”与“长久立”相结合的工作机制。近年来，苍溪法院始终坚持“请进来”与“走出去”相结合，常态化开展联络走访，问计于民，探需于企，始终围绕人民群众的司法需求，不断优化司法服务，努力提升人民群众的司法获得感与满意度。（彭孝林 马玉玲）

甘肃渭源 “土豆法庭”调出和美乡村

本报讯 近日，甘肃省渭源县人民法院会川人民法庭成功调处一起马铃薯的劳务合同纠纷。当地一家专业合作社拖欠某乡镇167位村民65万元劳务费，法官第一时间组织双方进行调解。最终，不到一周时间法官成功化解了纠纷，167位村民的劳务费全部发放到位。

渭源法院为服务特色产业而设立的“土豆法庭”，如今已成为当地群众解决“土豆那些事”的首选之地。作为“中国马铃薯良种之乡”，渭源县年生产脱毒种苗7.4亿株、原原种9亿粒，马铃薯种植面积超40万亩，全产业链产值突破44亿元。产业链条长、参与主体多，矛盾纠纷也随之而来。为从源头化解矛盾，渭源法院以创建“枫桥式人民法庭”为契机，做好“全流程”解纷的“三篇文章”，探索创建了“土豆法庭”，为产业发展提供了有力司法保障。自2023年年初“土豆法庭”正式启用以来，共受理涉及马铃薯产业纠纷案件59件，其中庭前调解38件，开庭审理21件，无一案件发生上诉、上访。（文雪娅 张育杰）



家门口了“邻里事”

金莉莎 文 鹏 文/图



图①：众多村民前来旁听。图②：巡回审判现场。图③：法官“背靠背”做调解工作。图④：双方在调解协议上签字。图⑤：法官现场普法。

考虑到双方当事人均年事已高，行动不便，且案件典型的邻里纠纷，具有普法教育意义，法官决定将庭审现场设在纠纷发生地杨楼村。

庭审中，双方当事人及委托代理人围绕“损害赔偿主体及赔偿数额”这一核心争议焦点，进行了充分的举证、质证和法庭辩论。

在调解环节，法官与调解团队灵活运用“背靠背”沟通与“面对面”协商相结合的方式，经过多轮释法说理，双

方当事人放下心中积怨，均作出让步，最终自愿达成调解协议：被告分期向原告支付赔偿款共计28000元。协议达成后，原、被告双方当场握手言和，长达数月的邻里纠纷得到圆满化解。

庭审结束后，承办法官以刚刚审结的案件为教材，就地面向村民开展了一场“法治公开课”。他围绕“责任”“预防”和“睦”“维权”四个关键词，用带着乡音的朴实话语，为乡亲们上了一堂听得懂、记得住、用得上的法治课。

