

内蒙古包头市青山区法院立案庭解纷“快捷键”绘就“新枫景”

本报记者 李靖 本报通讯员 王雪珂 李霞

近年来，内蒙古自治区包头市青山区人民法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，“抓前端、治未病”，融入党委领导下的矛盾纠纷治理格局，积极参与综治中心实体化运行工作，做实“多元+全程”指导调解法定职责，通过持续赋能“政+法+院”民商事多元解纷机制、一体化深化示范文本推广应用等措施，有效促进矛盾纠纷跨部门协同治理，以“如我在诉”意识全力促进息诉止争，以“干字当头”精神做好矛盾纠纷实质性化解。

“示范文本”按下矛盾纠纷化解“快捷键”

“法院与仲裁示范文本共享应用，我的案子一次性就解决了，再也不用法院、仲裁两头跑。作为老百姓，示范文本的推广应用真的非常方便，还节省了很多诉讼成本。”一起劳动争议纠纷案件的申请人老杨对这次圆满解决纠纷的结果十分肯定。

2023年2月，老杨入职某新能源科技公司，从事设备维修工作。在一次作业时，老杨左眼受伤，被诊断为左眼结膜异物，后经过当地人社局认定为工伤，并被鉴定为劳动能力障碍伤残等级十级。作为一名工人，老杨的生活受到了很大的影响，公司与他解除了劳动合同，还不配合办理他的工伤待遇报销。在考虑良久后，他决定向包头市青山区劳动人事争议仲裁院申请劳动仲裁。

“您好，这里是包头市青山区劳动人事争议仲裁院，我们与青山区法院畅通了示范文本共享机制，您可以填写一下要素式起诉状，明确诉讼请求。”从没打过官司的老杨，原本还担心自己写不清楚具体请求，没想到，青山区法院在仲裁院设立了法官工作站，并将劳动争议要素式起诉状及答辩状的推广工作向前延伸至劳动仲裁阶段。在工作人员的指导下，没一会儿老杨就将要素式起诉状填写完毕。

“没有争议的勾选，有争议的部分，我们逐项核对。”承办该案件的仲裁员张廷围绕老杨与该公司填写的示范文本所列要素，耐心开展调解工作。

“仲裁员为我们耐心讲解示范文本所列要素，并引导我们一一进行比对排除，争议焦点逐步明晰，我们公司也一下就看懂了老杨的真实请求。”一个小时后，老杨与某新能源科技公司达成了调解协议，该公司将约定好的赔偿也打入了老杨的账户，双方纠纷就此圆满解决。

“示范文本关口前移，让劳资双方不论是在调解阶段还是在裁决阶段，都能结合示范文本所列要素，客观、理性地审视自身在合同履行过程中存在的不足，并对最终的裁判结果形成合理预期，进而对后续程序的期待值有所降低。”青山区法院立案庭庭长李霞介绍说。

“多元+全程”绘就青法特色解纷“新枫景”

“我们并不是要赖账，而是觉得这物业服务货不对板，所以一直没交费。”两位成为被告的大爷底气十足。

在这样一起物业服务合同纠纷案件的调解现场，小小的法庭里挤满了来旁听的业主。两位大爷出示了搜集到的小区乱堆杂物、人员进出无序、物业报修响应不及时等照片，还将一一征求到的300多户业主意见作为证据提交法庭。

案件“小案”关乎民生，桩桩“小事”连着民心。面对一件件涉及群众切身利益矛盾纠纷，青山区法院逐步构建起“多元+全程”解纷机制。而针对老旧小区“物业费低-服务差-拒缴费”这一恶性循环，青山区法院没有停止寻求解决途径的脚步，在经过走访调查、积极协同区政协、街道社区以及行业协会多方讨论后，一个新的管理模式应运而生。

“服务清单制+按季度缴费”在我

市物业行业尚无尝试，但对于如何破解老旧小区物业管理难题，新的管理模式值得一试。”李霞拿着上述方案，征求了物业公司及两位业主的同意后，决定带案下社区进行现场调解。

调解当天，政协特邀调解员、街镇主任、社区书记、物业行业协会秘书长、物业服务企业以及二位大爷，均早早来到了位于案涉小区居委会二楼的调解室。调解过程中，大家均不回避问题，围绕老旧小区物业应以什么样的形式存在，目前遇到的困难应如何破解等诸多难题，畅所欲言，气氛热烈，调解从下午三点开始一直持续到五点半，最终，在法院、政协、街道、行业协会的多方努力下，原告、被告双方达成了调解协议。

“听了行业协会秘书长的介绍，我们也知道了物业公司的困境，政协特邀调解员给我们的提议也很好，我们愿意发挥余热，架起街镇社区与居民之间沟通的桥梁，配合街镇社区做好下一步的沟通协调工作。”二位大爷承诺道。

“两位大爷愿意理解我们，我们今后会进一步改善服务质量，用友好协商的方式回应业主的理解和善意。”物业公司也表示。

“这两起案件有了圆满的结局。但作为法官，我想我们的职责不仅在于审理个案，更在于通过办案，见微知著、由表及里，从个案感知百姓日常的难事烦事揪心事，触摸社会治理的难点堵点痛点，主动担当作为，与各方携手共进，促推矛盾纠纷源头化解。”李霞说道。

“法院+综治”赋予基层社会治理新动能

“我记得法官当时说一个月左右会有结果，没想到今天真的办下来了，真的感谢你们的辛苦付出！”在青山区某村委会，原告苗某某捧着崭新的房本，激动地向青山区法院立案庭工作人员说道。一句感谢，意味着243户回迁房业主的产权纠纷就此成功化解，也是青山区法院积极参与综治中心规范化建设的生动注脚。

原告苗某某是包头市青山区某村村民，在宅基地被拆迁后入住了回迁房，虽然住上了楼房，但苗某某的心里总是

不踏实，原来是因为他人住回迁房六年却始终没有取得房产证。每年，他都要去村委会问一问，却总是听到“您再等等，我们一直在摸底统计当年购房的基本信息”这样的回答。无奈，苗某某将该村委会诉至法院。

青山区法院立案庭收到苗某某起诉办证的诉讼材料后，敏锐地识别到这背后存在的潜在群体性纠纷风险。在取得苗某某同意后，立案庭工作人员没有局限于个案审查，而是依托于青山区综治中心、联动区政府、镇政府、区住建局、区房管局等关键职能部门，及时召开联席会议。

“经过梳理历史脉络、结合法律职责，由该村现任村委会为243户村民统一补签拆迁补偿协议是最好的办法。”联席会提出了核心解决方案，从源头上打通了制约房产证办理的制度性堵点。青山区法院立案庭工作人员一直与村委会保持密切联系，随时关注着案件进展。在一次实地走访该村村委会时，正好遇到了前来领取房本的苗某某。

“苗某某的笑容，既是青山区综治中心纠纷双向推送机制的成功案例，更是青山区法院做实‘定分止争’的有力回音。”青山区法院立案庭诉讼服务中心主任孙福星说道。

图①：青山区法院立案庭法官助理张佳琦（右一）在青山区综治中心立案窗口指导当事人立案，并为当事人推广示范文本使用。

图②：青山区法院立案庭法官助理张佳琦（右一）在青山区综治中心立案窗口指导当事人立案，并为当事人推广示范文本使用。

图③：青山区法院立案庭法官助理张佳琦（中）高效调解一起买卖合同纠纷案件，做实定分止争，得到当事人高度评价。

图④：青山区法院立案庭以综治中心为纽带，通过“法院+残联”，“法院+政协”多元解纷机制，成功调解一起残疾人追讨借款纠纷。

8名木匠到印尼打工遭欠薪，法院调解的结果是……

本报记者 周瑞平 本报通讯员 商仑



图为安徽省滁州市中级人民法院、滁州市商务局局长和商仑法官（左四）组织调解。

“这都是我们在海外辛辛苦苦挣的血汗钱，感谢法官为我们追了回来。”近日，拿到公司补发的工资款后，工人代表何某难掩激动之情，对安徽省滁州市中级人民法院法官张倩说道。

想起两年前的在印度尼西亚的务工经历，何某至今还觉得像做了一场梦。“招木工200名，每天工资500元至550元”“根据手艺定工资，包吃住”“带薪培训一个月即可出国”“只要你技术过硬，我带你一起环游世界”……

2023年3月，家住四川省宜宾市的木工何某，刷到了滁州市某建筑公司（以下简称滁州某建筑公司）在一家短视频平台发布的招聘广告，立刻心动起来。他想凭借自身多年积累的木工技术，去印尼一边赚钱一边体验不一样的风土人情。与此同时，全国各地也有不少木工也被这条招聘广告所吸引。

同年4月，何某和其他木工经滁州某公司安排，在机场办理出境手续时，与其关联公司安徽某劳务公司（以下简称某劳务公司）签订劳务合同后，便前往两家公司在印尼承建的工程项目，从事木工工作。

然而，在海外的工作生活并没有他们想象的那么美好，超负荷工作成了常态，双休日、节假日休息时间也被克扣，甚至会被随意罚款。最让工人们气愤的是，公司并未兑现他们承诺的高额工资，而是以劳动技能、工作能力考核不达标为由，降低了工资标准，并让大家在新的工资核定协议书上签字确认。

“在异国他乡，我们叫天天不应，叫地地不灵，真的没办法，只能在协议上签字。”何某回忆当时面临的处境如是说。

在印尼工作了半年时间，何某想回家了。2023年9月，在某劳务公司的要求下，何某按重新核定的标准领取工资后，签订解除劳务关系协议书。回国后，何某作为工人代表，一直在帮助有相同处境的工友维权。他先是向滁州市劳动人事争议仲裁委员会申请劳动仲裁，在收到不予受理的通知后，向法院提起诉讼，主张滁州某建筑公司存在对外招工并进行用工管理，强迫接受工资核定协议，随意罚款、克扣工资等情况，请求法院确认与滁州某建筑公司存在事实劳动关系，其应支付工资差额、经济补偿金、加班费等费用。

一审法院以不存在劳动关系为由驳回了何某等人的诉讼请求。今年4月，何某等8人上诉至滁州中院。收案后，张倩通过关联案件搜索发现涉及两家公司的劳动争议有几十起，部分案件调解、撤诉了，部分案件被判决驳回诉讼请求。在深入研判系列案件卷宗材料后，张倩感到不应该将这批案件当作简单的劳动争议案处理，背后涉及外派劳动者的权益保障问题，如果妥善化解也能让更多人受益。

“法官，我们去国外打工不就是想多赚点钱嘛，谁能想到会被扣这么多。”

“去之前承诺得那么好，去之后却想方设法卡我们的工资，真让人寒心。”

考虑到工人们分布在全国各地，张倩一个一个与他们电话沟通，倾听他们的委屈和怨气，耐心安抚他们的情绪，解开他们的心结，有时候一个电话能打一个多小时。

张倩还与滁州市商务局积极沟通联络，咨询了一些企业海外用工方面的专业问题，并邀请市商务局工作人员一同参与调解。在详细了解了众多工人海外务工的遭遇后，张倩拨通了滁州某建筑公司负责人的电话：“要不是想着能多拿点工资，谁想背井离乡远赴海外呢？从法理上说，你们在国内允诺高工资，等工人们到国外后却随意降低工资标准，本身就违反诚信原则，这也是矛盾爆发的根本原因。从企业发展角度看，除了在法院的这些纠纷，还有很多工人到相关部门投诉举报，你们也要考虑企业声誉，反思如何减少风险，确保企业竞争力的提升和可持续发展。”

“法官，你说得很有道理，我们对很多法律法规政策都不太懂，之前一直没太注意公司用工、管理方面存在的问题，我们一定好好借此机会整改，该补的工资款一定不会少。”滁州某建筑公司负责人态度很好。

经过来回几轮的沟通，在滁州中院和市商务局的共同调解下，何某等8人放弃了部分加班费补偿的诉求，滁州某建筑公司也同意按照之前承诺的工资标准，为工人们重新核定补发工资款，并退还违规的罚款，共计27万余元。

此外，还有一起被拖欠海外务工请求的同类案件，经过张倩释法说理，两家公司同意一并支付该案工人的工资款。

“本来已经不抱希望了，没想到在法官的努力下，把我这个案件也成功化解了，让我深切感受到法院真的在用心保障劳动者的权益。”该案当事人王某说道。

今年6月，在滁州中院的调解室内，何某等8人的诉讼代理人与滁州某建筑公司代表签订了和解协议。何某等8人撤回了二审上诉，该系列案件得到圆满化解。

“此类劳动争议因劳动地点在境外，且涉及企业众多，法律关系复杂，劳动关系认定困难较大。若不妥善化解，将会激化矛盾，对劳动者、对企业则是两败俱伤的后果。作为法官，我们不但要从案件本质上发现问题，从法律上梳理各方关系，也要分别站在劳动者和企业的角度，通过调解方式反复沟通、释法明理，让他们不断认识自身存在的问题、发现改进的方法，充分引导他们找到化解矛盾的最优解。”张倩说道。

针对该系列案中存在的企业用工失范、劳动合同虚设、滥用格式条款等问题，滁州中院在充分调研的基础上向滁州市商务局发送司法建议书，进一步推动辖区内对外承包工程企业合法合规用工，督促相关企业切实提升合规意识和规范化水平，保护外派劳动者的合法权益，避免同类型纠纷的发生。

陕西西安市雁塔区法院立案庭庭长张芷瑜带领团队一年把7万件案子领进门

本报记者 许颖 本报通讯员 白琨

“小杨，自助服务区的电脑再调试一遍，保证一上班就能顺畅运行。”

“小李，抽号机的外接显示器，音响再检查一遍。”

“小张，领带有点歪了，来我给你正一下。”

在陕西省西安市雁塔区人民法院诉讼服务中心，立案庭庭长张芷瑜简短的指令伴随着干警们利落的回应。半小时后，一切准备就绪，大门如往常一样缓缓拉开，这是张芷瑜每天工作的序曲。

从指导填表到释法明理，从审查材料到安抚情绪，每天面对形形色色的诉求，张芷瑜在法律的庄严与百姓的期盼之间，稳稳地架起了一座桥梁。

一方导诉台，点亮“指明灯”

雁塔区法院诉讼服务中心共有15个窗口，每个窗口工作人员各司其职，井然有序，而作为庭长的张芷瑜却是个“机动人员”，目光温和而敏锐地迎接每一个走进来寻求帮助的身影。

“人老了，子女不孝顺，我想打官司都不会黄……”一位年逾古稀的老大爷，攥着一叠泛黄的纸张，焦急地询问如何起诉不赡养他的儿女。“大爷您别急，有什么事，慢慢跟我说。”张芷瑜立刻走上前去，凑近老人耳边，一字一句地解释着。

解释完毕，老人仍然眼神茫然。张芷瑜干脆拿来纸笔，用最大号的字体工整地写下需要他准备的材料名称：“您把这张纸收好，按这上面的去准备，准备好了随时再来。”

老人紧锁的眉头终于松开，嘴里念叨

着“谢谢法官”，小心地把那张写满字的纸叠好放进口袋。

这就是张芷瑜的工作常态。雁塔区法院年均收案7万件以上，常年位居全市、全省前列。通过长期实践总结，打造窗口、线上、跨域、邮寄、自助同向发力的立案立体化格局，在全市率先开通“雁小立”微信服务号，为群众提供实时在线诉讼咨询服务；开通涉民生案件立案、中小微企业立案绿色通道，设立“共享法庭”文旅局服务站和陕西历史博物馆服务站，助力区域文旅产业发展，让“千年古都，常来长安”的风景更加亮丽。

一纸保护令，撑起“防护伞”

在诉讼服务中心，“反家暴维权站”的牌子格外醒目。

2024年深秋的一个下午，一名把自己的头脸包裹得严严实实的女子走进大厅。她声音细弱地说：“之前在网上看到你们这里有个维权站……”细心的张芷瑜轻声引导她来到反家暴维权站接待室。

“您的情况符合申请‘人身安全保护令’条件，这是法律给您的‘护身符’。”听完女子有关家暴的情况反映后，张芷瑜迅速判断，一边安抚她，一边启动快速审查机制。最终，法院及时签发了人身安全保护令，明确禁止该男子对女子实施家庭暴力、禁止骚扰跟踪。“有了保护令，如果您再次遭遇家庭暴力，可以向法院申请强制执行，法院会依法采取罚款、拘留等强制措施，构成犯罪的依法追究其刑事责任，公安机关及居委会、村委会等也会协助执行……”她仔细解释着保护令的法律效力，女子紧紧攥着文书，眼泪夺眶而出，但这次不再是恐

惧的泪水，而是如释重负的宣泄。

“当场受理、当场移卷、人随案走，最快24小时签发禁令。”反家暴维权站三年间依法发出76份人身安全保护令，接受法律咨询713人次，很好地保护了遭受家暴的受害者。不仅如此，张芷瑜带领团队发挥“反家暴维权站”“家事纠纷调解室”“家事‘共享法庭’”“家事审判法庭”联动作用，近三年累计化解家事类矛盾纠纷3000余件。雁塔区法院反家暴等工作机制荣获全国法院“十大最受欢迎一站式建设改革创新成果”。

一扇连心门，激活“新引擎”

推开雁塔区综治中心的大门，步入二楼，便能看到雁塔区法院设立的一站一中心，即“共享法庭”综治中心服务站和诉讼服务中心。

2025年初，为将司法服务的根系深植基层治理的土壤，张芷瑜频繁往返于法院与综治中心，参与功能区域的规划，确定人员派驻和协作流程，与区委政法委、司法局及街道反复沟通，细化每一项工作的对接机制。在她的参与协调下，仅占地130平方米的“一站一中心”集合了登记立案、诉前保全与执行、委托调解、信访接待、简案快审、司法确认等功能，建立起“登记受理—分流转办—指导调解—跟踪回访”的矛盾联调机制，让老百姓“只进一扇门”“最多跑一地”。

5月底的一天，雁塔区法院诉讼服务中心收到一封手写的感谢信：“感谢雁塔区

法院诉讼服务分中心工作人员的耐心指导，积极维护农民工的权益，我们很感动。”

原来，送感谢信的保洁员刘阿姨的1000余元劳务费一直被拖欠，她希望通过“打官司”的方式要回工资，可由于刘阿姨没有诉讼经验，来到立案窗口时很是焦虑和无助。

鉴于诉讼成本较高，而拖欠工资总额不大，窗口工作人员主动向她说明先行调解的优势，征得刘阿姨同意后，工作人员通过“纠纷分流”机制联系多元调解中心，将纠纷第一时间进行了流转。三日，刘阿姨收到了公司一次性转账支付的劳务费，纠纷圆满解决。

从初入法院的青涩干警，到如今处理复杂案件、协调各方资源的业务骨干，十四年法院工作生涯的磨砺，让张芷瑜更深刻地理解了胸前这枚法徽的重量。从导诉台前的耐心解答到反家暴维权站的温情守护，从“一站一中心”的创新实践到“共享法庭”的便民服务，张芷瑜的故事如涓涓细流，汇聚成新时代“枫桥经验”的生动实践，润泽着群众心田。

图①：工作中的张芷瑜。

图②：张芷瑜（左一）指导干警分析立案质效数据。

图③：身着法袍的张芷瑜。

图④：张芷瑜工作照。

（雁塔区法院供图）

