

聊城市东昌府区人民法院 >>>

打造多元解纷品牌 提升矛盾化解实效

近年来，聊城市东昌府区人民法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，突出“抓前端、治未病”，积极探索多元解纷与基层社会治理的新路径，着力打造“昌心调”品牌，汇聚东昌府区更多层级、更多力量，谱写了多元解纷的新篇章。

“府院联动”共画多元解纷“同心圆”

东昌府区法院立足审判职能，积极探索府院联动机制，充分发挥“府院”双方在化解矛盾纠纷、维护和谐稳定、防控社会风险等方面的职能优势，通过采取旁听庭审、召开府院联席会议以及建立类案预警机制等多种形式，不断完善府院联动体系，织密多元解纷网络。

“感谢法官、感谢政府……”两名蔬菜种植户代表紧紧握住法官的手，感激之情溢于言表。

这是一起因70余名蔬菜种植户起诉某县水利局责令拆除蔬菜大棚而引发的案件，原告人数众多，处理不当极易引发群体性矛盾。针对这一情况，东昌府区法院迅速成立专案组，积极与原告代表沟通，深入了解案件细节。同时，与县政府及县水利局多次座谈，还特意县政府领导旁听案件庭审，共同协商最优解决方案。最终，成功保障了原告的合法权益，70余名蔬菜种植户全部撤诉结案。

办案就是治理。东昌府区法院充分利用“府院联动”机制凝聚的解纷合力，建立了类案预警机制。一旦发现可能影响社会稳定的批量案件，便主动向区委、区政府、区委政法委报告，提请成立工作专班。通过推动相关部门在类案大量形成诉讼之前介入化解，实现了“办理一案、化解一片”的多元解纷“最优解”，真正做到了源头化解，织牢了多元解纷网络。

“行业解纷”提供“菜单解纷”新服务

“就像点菜一样，建设工程类的‘菜’由我

们来‘炒’。相比于法院诉讼，我们这些行业调解力量能够利用自身的专业优势，更加高效地厘清事故责任，促进纠纷化解。”聊城市建设工程调解委员会的负责人这样说道。

请“行业内”管“行内事”。在聊城某建设有限公司与聊城某国企集团有限公司签订的《建设工程施工合同》纠纷一案中，通过建设工程调解委员会的专业调解，双方召开了调解会，明确了争议焦点。根据当事人双方提交的争议评审申请，调解委员会抽取了3名争议评审员组成争议评审小组，对暂估价材料价格执行、工程量清单量差及漏项调整等专业问题进行了评审，充分展现了“行业纠纷行业解”的高度专业性。最终，双方对评审意见均表示认可，并签订了调解协议书。随后，双方共同前往法院提交司法确认申请书，法院审查通过后出具了民事裁定书，标志着调解工作圆满成功。

从点到面，越来越多的“内行人”活跃在司法一线。除了建设工程调解委员会外，东昌府区法院还将工商联调解委员会、医疗纠纷调解委员会、聊城仲裁委员会、鲁西公证处等行业调解组织纳入了“多元解纷菜单”中。法院充分尊重当事人的“点菜需求”，通过诉前委派调解、诉中委托调解、邀请协助调解等形式进行对接，共同合力化解纠纷。今年以来，东昌府区法院已向各行业调解组织推送案件约1100件，成功调解100余件，通过多元共治，奏响了案结事了、政通人和的“法治音符”。

“法官进网格”构筑全覆盖调解大格局

东昌府区法院创新建立了“法官进网格”解纷模式。在镇街矛调中心设立“法官工作室”的基础上，进一步将镇街辖区的社区网格员吸纳为矛调中心调解员，与驻矛调中心的法官直接对接。在法官的专业指导下，网格员充分发挥“人

熟、地熟、情况熟”的天然优势，推动查人找物事半功倍，矛盾纠纷源头化解，顺利打通了多元解纷的“最后一米”。

“专业力量的注入，让我们参与多元解纷的底气和信心更足了，我们现在也能调解房屋逾期办证的难题了。”古楼街道的网格员小孙高兴地说道。

在古楼街道某房地产项目中，由于涉及逾期办理房产证，业主和开发商之间产生了矛盾。有7户业主在小区群里发消息，表示要集体起诉山东某置业有限公司，要求支付逾期办证违约金。网格员小孙看到群里的消息后，敏锐地觉察到可能出现集体诉讼，于是立即联系了法官工作室的赵昕法官。赵昕法官了解情况后，与网格员一起梳理出该小区有70多户存在逾期办证的情况。二人主动与置业公司取得联系，经过多次沟通，最终确定了业主与置业公司之间的调解赔偿比例。这7户业主代表带头当场签订了和解协议，并在协议签订后的3个工作日内均拿到了赔偿款。赵昕法官还将调解方案的法律依据和调解此类案件的技巧倾囊相授给了网格员小孙。随后，小孙组织剩余的60多户业主与置业公司顺利签订了和解协议，并监督了款项的支付。

“将矛盾纠纷发现在前端、化解在前端，离不开网格员的积极参与。作为人民法院服务基层群众的最小单元，‘法官进网格’工作模式既能第一时间发现问题，又能第一时间解决问题，真正实现矛盾纠纷化解在诉前。”东昌府区法院院长黄鸿义表示。今年以来，法院共向区、镇街矛调中心委托调解案件8503件，其中调解成功876件。

凝聚合力，用心解纷。东昌府区法院将持续擦亮“昌心调”品牌，将多元解纷作为矛盾纠纷化解的一剂“良药”，不断打造具有实效、可复制、能推广的基层社会治理样本，推动新时代“枫桥经验”遍地开花。 潘辉 邹雪

曹县法院

以法治之力护航未成年人受教育权利

近日，曹县人民法院成功执结了一起历时两年的抚养费纠纷案件。通过充分发挥府院联动机制的优势，法院不仅成功实现了抚养权的和谐交接，还有效保障了未成年人的受教育权利。

被执行人为了躲避执行，在两年的时间里未给孩子办理学籍，严重侵害了孩子的受教育权利。为尽快解决这一问题，曹县人民法院积极与市县两级教育体育局、公安局等多个部门沟通协作，形成了强大的工作合力。在市县两级教育体育局的协助下，法院成功与孩子的班主任进行了沟通，详细了解了孩子的学习和生活状况；同时，充分利用公安局的云镜系统，对被执行人的下落进行了全面追踪。经过多方比对和排查，公安部门成功锁定了被执行人的活动区域，为法院的强制执行提供了有力的技术支持。

在法律的威慑力和执行法官的耐心劝解下，被执行人最终同意将孩子交给申请人抚养。为保障交接过程的顺利进行，避免当事人自行交接时出现突发情况，2024年10月26日，双方当事人按照约定时间在曹县人民法院门口进行了和谐有序的交接。在执行法官的主持下，双方当事人签

订了解协议，明确约定了双方共同选择孩子就读的学校，被执行人对孩子的探视权以及申请人的协助义务等内容。

交接过程中，执行法官详细询问了双方当事人的意见，并确认了交接的合法性和有效性。同时，执行法官还向当事人强调了作为父母应尽的责任和义务，特别是要切实保障孩子的受教育权利。这一协议的签订，不仅妥善解决了当前的抚养费纠纷，也为孩子的健康成长提供了坚实的法律保障。

未成年人抚养权的执行交接是执行案件中最为复杂和敏感的一类。在处理这类案件时，法官需要权衡各种因素，综合考虑情与法的交织。此次成功执行充分展示了曹县人民法院在维护未成年人合法权益方面的坚定决心和有力措施。

孩子就像稚嫩的小苗，在成长过程中需要阳光的温暖呵护和雨露的滋润滋养。曹县人民法院将持续深化府院联动机制建设，始终遵循“保护未成年人利益最大化”的原则，不断加大对抗养权纠纷等涉及未成年人权益案件的审理和执行力度，以法治之力为未成年人的健康成长护航。

李婷婷

烟台经济技术开发区法院

耐心调解终和解 多年好友化干戈

现实生活中，常遇到“借钱容易还钱难”，最后，亲朋好友也难免对簿公堂。近日，烟台经济技术开发区人民法院就遇到了这样一起案件。

“法官，当初因为他急着用钱我才借的，现在他面不露，电话不接，我该怎么办？”王某刚见到法官王辉就满腹委屈地抱怨起来。原来，邵某和妻子陈某与王某是多年好友。2020年5月，邵某为了买车向王某借款5万元。王某考虑到多年的友情，便以支付购车款的方式向邵某出借了5万元。然而，之后的几年里，邵某却迟迟未提及还款事宜。王某于2023年8月份要求邵某出具相应的借条，后又多次索要无果后，王某遂将邵某及其妻子告上法院。

在了解了基本案情后，王辉原本以为可以通过联系被告夫妻，以调解的方式尽快结案。然而，现实情况却远比想象中复杂。

“法官，这个钱我承认借了，但现在我和我的妻子已经起诉离婚了，夫妻共同财产也进行了分割，这个钱我是不会承担的。”初次联系邵某，他情绪异常激动。

挂了电话后，王辉立即找出了邵某和妻子陈某离婚时的诉状及调解书。通过仔细阅读，他了解到二人之间关系紧张，冲突不断。针对这种情况，王辉决定采用“背对背”调解法，通过分开说理、逐个谈话的方式，分别做二被告的工作。

在调解过程中，被告邵某认为夫妻二人在离婚调解时，民事调解书已对双方认可的债务进行了分割，其他债务均由被告陈某承担，本案债务属于民事调解书载明的其他债务，应由被告陈某承担；而被被告陈某则认为该债务系被告邵某的个人债务，不属于夫妻共同债务，应由被告邵某本人承担。

为了缓和二被告之间的对抗情绪，王辉

首先对涉案债务是否属于被告二人的夫妻共同债务向二被告进行了详细的释法明理。他指出：首先，原告王某出借的款项支付至4S店中，确系用于被告邵某购买车辆；其次，被告邵某购买车辆后，该车辆登记在其公司名下，被告陈某对购买车辆事宜知晓，且二被告在离婚时对包括该车辆在内的夫妻共同财产进行了分割，因此能够认定涉案债务属于夫妻共同债务；再次，二被告之间对于共同财产的分割只能约束二被告本人，并不能对抗善意第三人，故二被告仍应对涉案债务承担共同还款责任。

“王法官，经过你这么一说，我算是弄清楚了。冷静下来想想，确实不应该因为夫妻感情问题而拒还朋友的借款。”邵某听后抱歉地说道。

经过王辉耐心细致的调解，二被告对本案的事实及法律规定有了进一步的了解，并认可涉案债务系夫妻共同债务，同意承担还款责任。考虑到二被告本人之间的矛盾较为激烈，为了防止二被告在还款过程中对于还款比例及后续追偿再发生争议，调解结束后，王辉进一步就能否按份额确定还款数额与原被告双方进行了沟通。最终，原告放弃利息部分，被告邵某承担3万元，被告陈某承担2万元。原被告之间达成和解协议，握手言和。

一个案件的调解过程就像是一个解结的过程，法官需要从繁杂的卷宗中抽丝剥茧，找准当事人的矛盾焦点。这不仅考验着法官的耐心和细心，还考验着法官的专业判断水准。在找到矛盾焦点之后，法官首先要做的是了解清楚当事人的起诉初衷和矛盾形成的原因。只有把握了当事人的心理，才能对症下药、解决问题。

马文崇

济南市槐荫区法院

完善裁审衔接机制 凝聚多元解纷合力

近年来，济南市槐荫区人民法院始终坚持将非诉讼纠纷解决机制置于首位，积极传承和发展新时代“枫桥经验”，为推动构建规范有序、公平合理、互利共赢、和谐稳定的劳动关系提供了有力的司法服务和坚实保障。

加强府院联动

槐荫区法院通过深化府院联动机制，拓宽多元解纷路径，携手工会、司法行政等部门，共同构建起“党委领导、政府主导、司法护航、科技赋能、多部门协同”的劳动人事争议处理新体系。

槐荫区委政法委携手区法院、区人社局等七个部门，联合发布《槐荫区关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的实施意见》，旨在强化调解组织体系建设，规范调解流程，并健全调裁审无缝对接机制。值得一提的是，槐荫区法院在诉讼服务中心特设劳动人事争议诉调对接室，与人社、司法行政及劳动人事争议仲裁院实现信息共享，针对劳动争议群体性事件，实施重点预警、风险预判及立审联动机制，确保纠纷早发现、早介入、早解决。同时，法官直接指导调解员，促进协商调解与仲裁、诉讼的有效衔接。

在明确调解职责方面，通过畅通法律咨询渠道，定期组织劳资双方会商，面对面倾听诉求，加大调解力度，引导双方在平等、互谅基础上自愿达成和解。对于重大、敏感矛盾纠纷，及时联动属地街道、行业监管部门及人社部门，共同做好矛盾疏导与化解工作。

此外，还着力加强调解工作规范化建设，通过专职与兼职相结合的方式，壮大调解员队伍，广泛吸收法学专家、律师等专业人士参与，同时鼓励社区工作者、志愿者等基层力量投身调解事业。为提升调解效能，法院对调解员实施严格管理，明确职责、规范行为、严明纪律，并建立详尽的调解员信息库。通过联合培训，不断强化调解员的法律政策理解及调解技能，为构建和谐劳

动关系提供坚实的人才支撑。

槐荫区法院的一系列举措，不仅有效提升了劳动人事争议处理的效率与质量，更为推动社会治理现代化、构建和谐社会环境贡献了司法智慧与力量。

强化调解指导

槐荫区法院充分发挥司法引领、推动和保障作用，强化调解与诉讼的深度融合，有力推动了劳动争议纠纷的诉前化解与非诉解决机制。同时，针对裁审不一致问题，建立定期反馈机制，持续推动裁审标准的统一，为构建和谐劳动关系提供了坚实的司法保障。

槐荫区法院与街道、社区紧密携手，共筑解纷“连心桥”。该院在全区16个街道均设立了诉讼服务工作站，与街道、社区共同开展企业用工风险排查，细致梳理日常经营中潜在的劳动争议风险点，充分挖掘社区“前哨”作用，实现了诉讼与非诉解纷机制的有效对接，将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

在裁审衔接方面，槐荫区法院畅通渠道，强化指导。通过常态化与仲裁机构就劳动争议疑难案件进行深入研讨，统一了新就业形态劳动争议案件的受理标准与办案尺度，确保了仲裁与审判法律适用标准的一致性，有效提升了裁审工作效率。据统计，2024年以来，该院已组织研讨会4次，集中研讨案件9批次，其间，还保持着随时随地的业务交流与学习，为裁审统一奠定了坚实基础。

此外，槐荫区法院还注重加强典型案例的法治宣传与教育工作。通过深入街道社区、企业单位开展普法活动，引导建立行业劳动规范，提升劳动者的法律意识与自我保护能力。同时，该院充分利用“槐法案例”“法治槐荫”等宣传平台，发布典型案例，总结推广成功经验，深入挖掘司法案例背后的社会治理问题，努力实现“化解一起案件，治理一个行业、惠及一方群众”的良好社会效

果，为构建和谐社会环境贡献了司法力量。

完善调解机制

槐荫区法院积极探索劳动人事争议治理新模式，着力构建源头预防、调解仲裁优先、诉讼托底的链条式共治解纷体系，推动工作重心向源头预防、类案治理、前端化解及基层调处全面延伸，为构建和谐劳动关系提供有力保障。

该院首先健全了争议线索排查预警机制，积极参与构建劳动人事争议风险排查预警“一张网”，实现对争议线索的早发现、早介入、早调解与早解决。针对街道预警并转送至法院的劳动争议隐患，槐荫区法院迅速响应，及时介入推动化解，同时广泛收集劳动者意见与建议，定期分析排查潜在的劳动人事争议风险，实施动态跟踪管理，确保问题线索得到及时更新与有效处理。

在调裁诉对接方面，槐荫区法院携手人社部门、工会，共同完善了劳动人事争议调裁诉对接机制。通过选派具备专业资质的法官与调解员作为调裁联络员，入驻区劳动人事争议调解中心，签署框架协议并落实特邀调解制度，将仲裁审查确认与司法确认制度有机融入调解流程，实现了调裁诉的有效衔接。对于可能进入诉讼程序的案件，法院提前介入，通过仲裁院联合调解、就地调解等多种方式，推动劳动争议纠纷在诉前得以化解，促进非诉解纷机制的高效运行。

此外，槐荫区法院还健全了重大争议案件联合调处机制。针对可能引发群体性事件或存在重大安全稳定风险的劳动人事争议，法院联合人社等部门，以及相关行业主管部门和属地街道，定期或根据案情需要召开劳动人事争议联席会议。会议遵循“一案一议”原则，对重大劳动人事争议案件进行逐个会商研判，共同研究制定稳控措施与化解方案，确保矛盾纠纷联调、力量联动、信息联通，集中力量有效化解重大劳动人事争议风险，为维护社会稳定与促进经济发展贡献了司法智慧与力量。

李晨烁 何江浩

威海高新区法院

诚实信用原则巧解“仅退款”纠纷

消费者购买商品后发现质量问题，通过平台申请“仅退款”进行维权，成功退款后却遭到商家起诉，要求返还货款。这样的诉求能否得到支持？近日，威海火炬高技术产业开发区人民法院初村法庭的高爱华法官成功审结了一起信息网络买卖合同纠纷案件。

这是一起商家起诉消费者，要求退还平台退还货款的信息网络买卖合同纠纷案。原告在某平台开设了一家网店，被告在原告网店花费16元购买了一套琴弦。家人代收后发现琴弦断了，但未拍摄图片便将琴弦丢弃。为了申请退款，被告从该网店评论区下载了一张网络图片，谎称是琴弦断裂的照片发送给原告。原告表示可以补发，但不同意退款。此时，平台监测到双方存在争议，对话框内自动弹出了“仅退款”模式的链接。被告点击后，随即收到了全额退款。之后，原告发现被告提供的断裂图片是网络图片，便要求被告退还货款，但被告不予理睬。原告一气之下诉至威海高新区法院，要求被告退还货款及误工费、诉讼费等共计1500余元。

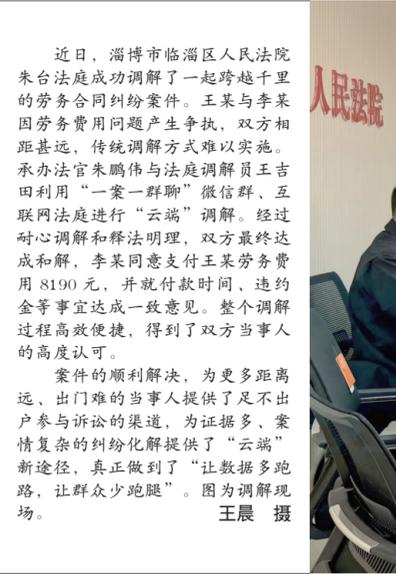
案件受理后，考虑到原告在外地居住，为节省诉讼成本，在征得双方同意后，法官决定通过互联网法庭审理此案。这样，原告可以远程“面对面”进行隔空对话。

庭审过程中，双方各执一词。原告情绪激动，认为被告是在“占小便宜”，利

用平台漏洞骗取全额退款。被告也感到十分委屈，认为自己收到的琴弦确实断裂才要求退款，但商家一直表示只支持补发，不支持退款，自己是在无奈之下才申请平台介入的。

在厘清双方的争议焦点后，法官向被告详细解释了网络平台消费规则和民法典的相关规定，指出“作为消费者可以维护自己的合法权益，但同时也必须秉持诚实守信的原则”。对于原告，法官表示，“被告使用网络图片申请退款确实不当，但从被告和家人的聊天记录中可以看出，被告收到的琴弦确实存在断裂情况。”法官接着劝说道，“双方都是年轻人，没必要为这点小事纠纷，浪费时间 and 精力，把事情说清楚就好了。”在法官的不断沟通下，双方的态度逐渐缓和。由于断裂的琴弦已经无法找到，被告无法返还原物。最终，法院判决被告向原告返还已退货款16元，并驳回原告的其他诉讼请求。被告随即主动履行了判决义务。

可持续的商业行为需要买卖双方的利益都得到尊重和保护。只有商家和消费者共同遵守诚实守信原则，才能营造一个真正健康、繁荣的电商生态。下一步，威海高新区法院将继续践行司法为民宗旨，充分运用“互联网+”技术，促进信息化与审判工作的深度融合，为法治化营商环境提供有力保障。 王素怡 陈兆飞 王瑜



近日，淄博市临淄区人民法院朱台法庭成功调解了一起跨越千里的劳务合同纠纷案件。王某与李某因劳务费用问题产生争执，双方相距甚远，传统调解方式难以实施。承办法官朱鹏伟与法庭调解员王吉田利用“一案一群聊”微信群、互联网法庭进行“云端”调解。经过耐心调解和释法明理，双方最终达成和解，李某同意支付王某劳务费用8190元，并就付款时间、违约金等事宜达成一致意见。整个调解过程高效便捷，得到了双方当事人的高度认可。

案件的顺利解决，为更多远距离、出门难的当事人提供了足不出户参与诉讼的渠道，为证据多、案情复杂的纠纷化解提供了“云端”新途径，真正做到了“让数据多跑路，让群众少跑腿”。图为调解现场。 王晨 摄

