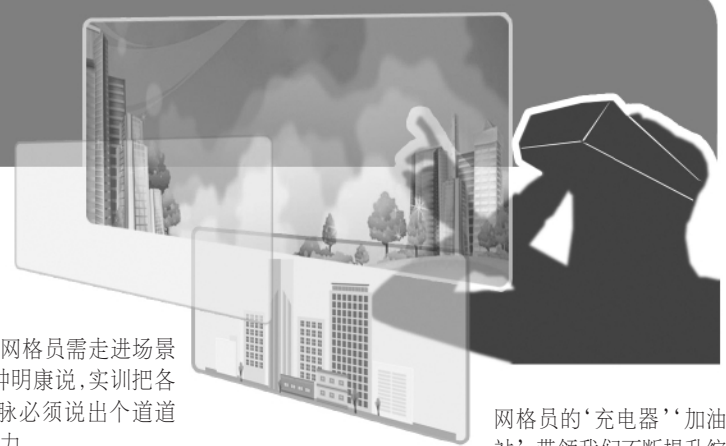


# 实训教学让网格员工作起来底气十足

◆ 全景VR技术应用于实训教学 ◆ 线上线下结合持续开展培训 ◆ 全面系统提升工作能力水平 ◆ 可建网格员专属应急专家库



网格员的“充电器”加油站，带领我们不断提升综合能力。”李鹏程对学院的培训满怀感恩之情。

□ 本报记者 蔡长春

“食品原料需离墙离地10厘米，不能放在地上”“食品仓库内不能放洗涤剂、消毒液等化学物品”……曾经，食品安全管理是浙江省湖州市吴兴区龙泉街道网格员邵洁的工作短板，不久前的一个集中培训让他成了这方面的专家，工作起来底气足了许多。

今年3月初，邵洁在湖州市平安实训基地接受了为期3天的培训。基地设置“餐饮店厨房”“药店”“便民超市”等场景，像极了日常排查工作的场景，每个场景都有20多个隐患排查知识点，实景教学环节还有老师带领大家揪问题、考隐患，由此练就了邵洁的一双“火眼金睛”。

湖州市平安实训基地、南京网格员学院、东营市社会治理网格化现场教学基地……《法治日报》记者采访发现，近年来，浙江、江苏、山东等地纷纷建起各具特色的网格员实训基地，通过一系列行之有效的理论教学和技能培训，有力提升了网格员的实战能力和工作水平。

### 主推情景教学

“一线网格员及平安综治工作人员大多没有接受过系统理论学习和技能培训，面对量大面广的公共安全隐患，往往存在看不懂、查不出等问题。”湖州市委副书记、政法委书记夏文星告诉记者，2017年4月，湖州市吴兴区率先成立全省首家平安实训基地，先后完成对乡镇（街道）分管领导、基层执法监管人员、网格员（员）的全员培训。

□ 本报记者 杜洋

网络购物纠纷，未成年人打赏直播打赏、虚拟财产纠纷……随着互联网的快速发展，纠纷的主体、载体、表现形式呈现出网络化特点。为此，专门化解网上矛盾纠纷的第三方调解组织相继成立，提供高效便捷的矛盾纠纷解决途径。

网络矛盾纠纷调解机构具有怎样的优势？成效如何？近日，《法治日报》记者进行了深入采访。

### 顺应形势入网调解

从2019年开始，12岁女孩小红（化名）背着父母在多家网络直播平台给多位主播打赏，合计上百万元。小红的爸爸与直播平台及主播交涉，请求返还款项，遭到拒绝。为帮小红一家要回打赏款，当地公安机关和相关部门付出了大量努力，但受限于各自职权，没能完全解决问题。如果通过诉讼方式解决纠纷，小红一家面临证据薄弱、维权成本高、法律知识欠缺等诸多困难。

“如何处理网络直播打赏类新型纠纷，法律法规和相关政策尚不完善，裁判思路并不统一，了解行业情况的专业律师也不多。”调解此案的北京京师律师事务所律师张冬光说。

北京网络行业协会网络纠纷调解和网络评议工作专家理事会秘书处秘书长罗艺认为，网络空间也是社会空间，解决网络纠纷应融入现实社会中的矛盾更为困难和复杂，对调解机制提出了更高的要求。

“网络纠纷矛盾双方迫切要熟悉网络语境，了解网络文化，熟练掌握网络技术的网络纠纷专业性机构和人才介入其中，定分止争。”基于此，2020年6月29日，山东省青岛市市北区网络纠纷人民调解委员会成立。市北区网调委主任胡进宇说。

为推动新时代“枫桥经验”，提升网络社会治理能力，营造网络和谐清朗环境，2020年7月29日，北京网络行业协会成立金盾网络矛盾纠纷调解中心。

同年12月10日，由吉林省长春市司法局、长春市法学会、民盟吉林省委、民盟长春市委会、吉林省森信网络科技公司共同发起成立的长春市互联网矛盾纠纷人民调解委员会正式揭牌。“成立互调委不仅为了更好地保护消费者权益，促进电子商务经济健康发展，也是人民调解工作顺应网络时代发展的需要。”长春互调委副主任洪海玉说。

### 专业人才诉源解纷

小红的爸爸是在与某直播平台沟通退款事宜时得知金盾调解中心的。收到申请后，金盾调解中心将此案指派给中心公益律师张冬光。

张冬光仔细研读案件材料，翻阅大量案例和法律法规，充分与双方当事人进行沟通。经过释说法、积极解纷，当事人主动退让，最终达成协议，实现案结事了。

“专业强、经验足的调解员保证调解行有效，再加上中心与网站的合作，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，疏导网民与网站、网站与网站之间的矛盾纠纷，让公平正义提质增效，从源头上减少了诉讼增量。”罗艺介绍

## 专业调解组织入网促「网事网了」

说，金盾调解中心目前已包括职业律师、退休网警和互联网专家在内的近200人的调解队伍，职业律师均来自大型专业律师事务所。金盾调解中心还与阿里巴巴、京东、映客等31家互联网企业签订《金盾网络纠纷调解公约》，建立联合调解工作机制。

胡进宇告诉记者，山东省青岛市市北区网调委组成人员中，既有熟悉法律和社会工作的律师、社工组织负责人，又有网络人士和新媒体从业者，几股力量相结合，能够有效促进网络空间治理和纠纷解决。

2020年5月，青岛的马大爷在一个“股票微信群”里听信“老师”的推荐，向某电影投资项目投入50万元。项目迟迟没有进展，马大爷担心被骗，向青岛市中级人民法院提起诉讼，法院将这起诉前调解案件指派给青岛市市北区网调委。经过调解员的讲解释法，老人的投资款分文未被退还。

“网络纠纷呈现出小额、跨区域、专业性强等有别于其他纠纷的特点，仅仅依靠现有司法裁判体系去应对，存在信息壁垒和延迟的情况，需要专业的行业调解组织创新提出解决方案。”胡进宇说。

### 扩展功能提前防范

“网络矛盾纠纷化解要加强源头预防、前端化解，减轻法院的诉讼压力，为当事人提供低成本、高效率、更便捷的解纷方式。”洪海玉说，长春互调委成立以来，已调解案件120件，成功率超过50%。目前，正在联合通信公司打造“和善吉林云调解指挥平台”，将互联网矛盾纠纷调解纳入社区综合治理体系。

开展互联网网络调解工作以来，金盾调解中心共收到480多件调解申请，目前相关调解工作正在平稳有序推进。通过调解案例，金盾调解中心关注到纠纷背后的社会热点、行业难点问题，通过举办专题论坛、行业研讨会等方式开展研究，有针对性地解决共性问题，为矛盾调解打下坚实基础。

在加强网络矛盾纠纷调解工作的同时，北京网络行业协会设立“网民举报”网络平台。相关专家根据举报线索，对出现低俗不良信息的自媒体账号、公众号、直播号、游戏等进行评议后形成评议报告，企业就此整改并向北京网络行业协会反馈整改情况。对于拖延或拒绝整改的网站和自媒体用户，协会通过媒体予以曝光；经专家评议属于违法犯罪线索的，将上报公安机关。

“金盾网络矛盾纠纷调解中心组建了包括退休网安民警、执业律师和技术专家等在内的近80人的评议队伍，为网评评议工作奠定了良好基础。”罗艺说。

据统计，2020年以来，市北区网调委参与调解涉网知识产权侵权、名誉权侵权、网络消费纠纷、合同纠纷、贷款纠纷350多件，成功率近50%。

“市北区网调委将建立网络矛盾纠纷预警机制，深化与各大媒体及新媒体平台的沟通合作，及时受理纠纷，预防矛盾激化。将与青岛市自媒体联盟签订共建协议，共同治理自媒体平台多发难题，力争做到‘网事网了’。还会引入‘外脑’，与知名短视频平台开展深度合作，链接直播平台流量资源，充分利用新媒体手段探索建立实时透明的调解模式，进一步放大社会效应。”胡进宇说。

## 社会治理

2020年12月4日，山东省东营市社会治理网格化现场教学基地揭牌仪式举行，基地设有1个理论培训中心、5个室内实景实训基地、1个商超实训基地、两个户外实训基地，以不间断模拟社区网格员走访入户场景的实景实训模式开展教学。

2019年4月29日，东营科技职业学院网格员学院揭牌，精选业务骨干组建130多人的师资队伍，设置80多门课程，主推小班化教学，实行全年不间断培训。同月，东营市河口区社会治理实训中心成立，主推情景教学、体验式教学。

“目前社会治理实训中心有社会治理知识教学、情景教学、技能类教学等多种课程。由市区两级党校教师、区直部门业务骨干、优秀村支书、优秀网格员、国内知名高校教师组成的培训讲师团参与教学，采取线上、线下相结合方式持续开展培训。”河口区委常委、政法委书记王健文介绍说。

### 提升学员能力

南京市浦口区永宁街道高丽社区网格员张家付坦言，参加培训后自己对网格员工作有了更深的了解。

“比如通过学习《社区矛盾的预防与化解》课程，让我掌握了更多有效调解各类矛盾的技能，再遇到邻里纠纷时能够快速应对，做到大事化小、小事化无。”张家付说。

湖州市吴兴区八里店镇网格员钟明康从事网格员工作3年多，他觉得湖州市平安实训基地最突出的亮点就是实训考试系统。

“以隐患排查环节考试为例，网格员需走进场景答题，找出正确答案才可过关。”钟明康说，实训把各种问题植入场景，就像老中医把脉必须说出个道来，有助于提升解决实际问题的能力。

“我们都是实打实地参加考核，只有通过考核才能拿到证书，因此大家学得都很认真努力。”参加过东营市社会治理网格化现场教学基地培训的惠民小区网格员高彬告诉记者。

东营市委常委、政法委书记成秋林介绍说，东营市社会治理网格员学院现场教学基地目前已开展6期培训，295名网格员实现持证上岗，极大提高了网格员的综合能力，尤其是应急处突能力。

“今年三四月间，基地启动了面向吴兴区专职网格员的培训，完成培训330人次，对考试合格者发放结业证书，考试合格率达98%，网格员工作能力水平得到全面、系统、综合性的提升。”吴兴区委政法委常务副书记沈冰告诉记者。

# 西湖诉调联盟推进解纷专业化市场化发展

□ 本报记者 王春 本报通讯员 吴枚

在一件标的额1000多万元的施工合同纠纷案件中，发包方与承包方对工程延误原因各执一词，僵持不下。由于存在专业壁垒，浙江省杭州市西湖区法院委派“西湖诉调联盟”成员单位——浙江省建筑业行业协会的专家进行调解。

由3位专家组成的调解组在原审被告进行充分辩论后给出了专业评审意见，依据行业惯例给出工程延误违约金的合理区间。双方当事人及西湖法院主持下继续深入磋商，法官针对案件实际情况和专家建议制定了数套调解方案，最终双方达成调解。

这种专家为案件调解提供专业技术支持的机制得益于今年1月成立的“西湖诉调联盟”，该联盟集咨询、评审、调解、仲裁、诉讼多种解纷机制于一体，在全国尚属首次。

杭州市西湖区法院院长叶青近日接受《法治日报》记者采访时说，近年来，西湖法院在探索多元化解纷社会矛盾纠纷机制上多点开花，以此为基础建成的“西湖诉调联盟”就是将社会各方解纷力量联合起来，鼓励更多社会力量发挥专业优势，进一步提升群众对诉调工作的满意度和获得感。

### 诉前调解力量待整合

作为“全国优秀法院”“全国模范法院”，西湖法院一直在非诉讼解纷机制方面探索前行。从最早的调解组到内设机构诉调中心，从诉前专业调解组织进驻到微法庭全覆盖，调解组织力量不断壮大。从知名的“陈江敏网上调解室”，到多元矛盾纠纷化解平台ODR，再到一年处理两万余件纠纷的电子督促程序，非诉讼纠纷解决机制不断跃升。

当前，西湖法院在前期探索的基础上形成前置化、专业化、市场化、智能化、考核量化的调解“五化”理念，2020

年的诉前纠纷化解率为43.11%，同比上升18.96%。

但西湖法院分析历年案件发现，诉前成功化解的纠纷中，通过ODR系统调解成功的比例不够高，意味着部分案件还是要到法院专职调解员手上才能调解成功。当前调解工作以公益免费调解为主，调解员费时费力调解好案件可能毫无报酬，造成调解员积极性不高，有经验的调解员流失等问题。而部分行业调解工作，因为缺乏法律知识导致调解成功率较低。

有律师调解员反映，通过ODR分派调解的案件调解成功率不高，与一些当事人对诉前调解的接受度偏低及诉前调解的知晓率不够高有关。

### 市场化促调解良性循环

西湖区法院副院长倪恩岗说，“西湖诉调联盟”是一个开放体，由西湖法院统筹协调，联盟成员充分发挥各自专业资源优势。在此过程中，西湖法院不断探索数字化赋能方式为诉前调解提质增效。

今年4月，西湖法院上线全国首创金融领域司法链智能合约。过去，司法确认调解协议后若债务人未履行，银行每个月都需找法院申请强制执行。而签订司法链智能合约后，司法链智能合约会自动划扣债务人的金融账户余额，债务人一时忘记还款，自动划扣成功也被视为履约，不会立即影响征信。全流程环节通过调解模块自动完成，提高了协议履约率和工作效率。

调解工作向专业化智能化发展的同时，西湖法院受理的首起律师有偿诉前调解案件，让人看到调解市场化的曙光。

杭州的李先生借给湖北武汉一家汽车销售服务有限公司70万元，双方在借款协议中约定，汽车公司需在一个月内存款。逾期不还，汽车公司将按约定利率支付逾期利息，且需支付李先生一年的维权费用。长达4年的时间，该汽

车公司一直未履约，李先生的代理律师了解情况后发现，汽车公司有还款意愿也接受调解。

通过ODR平台，双方找到浙江仁仁律师事务所所有偿调解此案，最终调解成功并签署调解协议。收到法院的司法确认后，李先生一颗心终于放下。对汽车公司来说，在偿还债务外，诉前调解让他只需支付李先生的律师费和6000元调解费，省下一笔应诉费用。

西湖区法院民四庭庭长顾炳木说：“通过此次案，我们看到调解工作市场化运营的可能性。一旦能实现市场化，不仅能增加律师调解员的积极性，也有利于民间调解组织留住优秀的调解员，进入一种良性循环。”

### 成员共享智库促调解

“来自联盟的教授、专家、律师组成联盟的专家库，可为联盟成员提供各项专业知识支持。”倪恩岗进一步介绍说。

谈起加入联盟的原因，中国智能家居产业联盟秘书长周军说：“智能家居产业常常发生外观、著作权、软件等方面的知识产权纠纷，考虑到时间、经济等因素，行业内对调解解纠纷接受度提高，但对知识产权等法律专业知识的支撑，因此希望‘西湖诉调联盟’帮我们补上这个短板。”

周军发现，智能家居行业有不少创业公司，关注AI等最前沿的科学技术，但对知识产权等法律法规不熟悉。“一个疏忽便侵犯了他人的权益，创业公司就可能赔偿倒下。因此，我们希望能够与联盟成员的良性互动中让更多创业公司掌握基本法律知识，降低侵权风险。”

据了解，“火眼云警”App可对已注册的群众精准推送预警信息，建立家庭群聊，形成联动守护网，切实起到为群众精准预警，为家人反诈劝阻的重要作用。同时压低辖区电诈发案率，把反诈预警能力输送到各派出所，构牢反诈“防火墙”，守好群众的“钱袋子”。

# 贵阳观山湖法院“捆绑1+4”调解一日衔接

□ 本报记者 王家梁 本报通讯员 黄笛

“诉前调解就是浪费时间”，这是贵州鑫锋宇电气设备有限公司委托代理人在起诉时对立案庭工作人员说的话。

原来，鑫锋宇公司因与李先生的买卖合同纠纷到法院立案。这名代理人认为诉前调解就是走程序，根本解决不了问题，不但调解和诉讼要分两天进行，而且在调解阶段准备的所有资料庭审时需要重新准备，浪费时间和精力。

观山湖区法院立案庭工作人员陈娟向鑫锋宇公司代理人解释道：“我们的调解与保全、质证、庭审和效益捆绑，都安排在同一天进行，如果调解不成功，在调解阶段的所有准备工作都会由调解中心直接移交给审判部门，最大限度为群众省时省力，这就是‘捆绑1+4’调解模式。”

了解了“捆绑1+4”调解模式后，鑫锋宇公司与被告李先生参加了调解中心组织的调解。双方虽然没有达成调解协议，但是在调解阶段所做的保全、质证都在之后的庭审中发挥了重要作用。审理本案的法官蒋震依据调解中心移送的证据材料支持了鑫锋宇公司的诉请。鑫锋宇公司的委托代理人对蒋震说：“能在一天内完成调解和庭审并且当庭宣判，‘一日衔接’所言不虚。”

有同样感受的还有在观山湖区从事建材生意的甘先生。在调解阶段，观山湖区法院执行局按甘先生提供的财产线索保全了对方的财产。自知理亏的夏先生和姜先生得知自己的财产已被保全后，接受调解解决纠纷，并达成协议自

愿按期履行债务，纠纷快速解决不但节约了时间，也为法院腾出更多精力解决复杂案件。

据统计，2020年，观山湖区法院调解案件1938件，成功调解1623件，调解成功率为83.74%，调解结案数和调解成功率均居贵阳两级法院第一。

### 西宁城北公安

#### “火眼云警”App构筑反诈防火墙

本报讯 记者徐鹏 通讯员范生栋 近日，青海省西宁市公安局城北分局创新“我为群众办实事”新举措，针对电信网络诈骗犯罪高发态势，推出“火眼云警”防诈骗微信小程序，实现“民警+家人+科技”联防新模式，从源头治理电信网络诈骗。小程序上线运行一个半月以来，成功预警509条，其中贷款预警187条，冒充电商客服预警68条，投资理财预警160条，其他类预警94条。

据了解，“火眼云警”App可对已注册的群众精准推送预警信息，建立家庭群聊，形成联动守护网，切实起到为群众精准预警，为家人反诈劝阻的重要作用。同时压低辖区电诈发案率，把反诈预警能力输送到各派出所，构牢反诈“防火墙”，守好群众的“钱袋子”。

“火眼云警”App自带反诈宣传功能，解决了在劝阻过程中人员力量不足的问题，进而提高了劝阻率和广大群众的警惕性。小程序还可根据预警信息危险级别进行调整配置，在预警后自动向潜在受害人发送劝阻短信或微信信息，提高了预警劝阻效率和劝阻成功率，达成降低发案率的目标。