



# “裕翔平安茶馆”用心化解群众烦心事



□ 本报记者 周青鹏 文/图

茶馆窗明几净,茶具简洁美观,一边烧水敬茶,一边谈心谈话。

河北省石家庄市公安局裕翔分局裕翔派出所牢牢把住“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的枫桥经验精髓,本着“提高化解效率,拉近警群关系”的目的,依托矛盾纠纷调解室创建“裕翔平安茶馆”,探索总结“一杯茶”调解工作法,将“小纠纷不出警务室,大矛盾不出派出所”理念落实到实际工作中,2022年以来矛盾纠纷化解成功率达99.1%,取得了良好的社会效果。

## 以人为本用心切好“一杯茶”

今年5月,石家庄市市民于某在某网络平台购买了二手空调,安装后却不能使用,拆开检查发现配件造假。于某准备去找同城卖家退货,同时来到裕翔派出所找民警请求帮助。于某自提空调时是在一小区地库,过来后联系不上卖家,民警通过物业找到地库业主王某,王某表示地库已经出租,自己也联系不到租户,于某与王某争吵起来。

见此状况,民警将两人带到“裕翔平安茶馆”进行调解,民警先给双方倒上茶水,让两人先喝茶平复情绪再说。民警就王某的顾虑进行耐心说服,待问题说清,王某答应帮忙联系租户,租户到场后,自愿退回了于某购买空调的钱。事情圆满解决后,于某发“朋友圈”点赞:“裕翔平安茶馆”切实服务百姓,为百姓排忧解难。”

裕翔派出所位于石家庄市正南方向城乡接合部,是个区的交汇之地,内辖两所高校,两个自然行政村,4个城市社区,5个大型批发市场,矛盾纠纷较多,利益冲突复杂。为解决矛盾纠纷多、警力资源缺、调解任务重的现实问题,裕翔派出所积极践行新时代“枫桥经验”,本着“打造平台,拉近距离,消除隔阂,化解矛盾”的理念,对所内矛盾纠纷调解



室进行升级改造,建立“裕翔平安茶馆”。

“裕翔平安茶馆”面积约25平方米,坚持以人为本、和谐暖心,采用“中国风”建设装修风格,设立“法律有尺度、调解有温度、办事有准度”主题文化墙,积极营造“和为贵”的氛围。实际工作中,民警将调解矛盾纠纷和烧水敬茶、谈心谈话充分结合,实现当事人由“怒气冲冲”到“心平气和”,由“缺乏理智”到“通情达理”的转变,搭建当事人交流沟通的暖心平台。

裕翔派出所工作中探索总结出“一杯茶”调解工作法,即喝一杯“暖心茶”缓解情绪,当事人来到“裕翔平安茶馆”后,先倒杯茶聊家常,使当事人平复心态、稳定情绪,为接下来的调解工作做好铺垫;敬一杯“交心茶”叙事评理,耐心倾听双方当事人陈述,了解诉求,再通过讲事实、摆道理、明政策、寻法律,找准解决问题的支点和一杯“定心茶”达成协议,引导双方换位思考,求同存异,互谅互让,达成协议,互敬一杯茶并签订调解协议,实现矛盾纠纷成功化解。

## 以茶为媒唱好调解“五部曲”

来者皆是客,用心把话说。“裕翔平安茶馆”努力让群众进门就感受到温馨和融洽,民警将茶文化充分融入于调解矛盾纠纷工作中,当好平安“茶博士”。

“同样的矛盾和问题,不同的环境,语气和表达方式,会产生截然不同的效果。”裕翔派出所所长高

文星告诉《法治日报》记者,喝茶工夫讲究“醒茶、品茶、温茶、续茶、聊茶”五个环节,该所将其与矛盾纠纷调处步骤紧密结合,灵活运用,在品茶叙事和聊天过程中,促使双方当事人破除隔阂,消除分歧。

前不久,任某开车不慎将周某两岁的女儿刚导致小臂骨折,任某当即表示愿意赔偿,但要走事故认定、保险赔偿程序,并表示当时有急事需要暂时离开,事后配合处理。由于情绪激动、心存误解,周某将任某踹倒,造成任某尾椎骨受伤。

任某随后报案,民警将其和周某邀请到“裕翔平安茶馆”,耐心细致做好矛盾化解工作。“醒茶”环节了解情况,民警倾听双方当事人讲述事件基本经过和事实。“品茶”环节倾听诉求,周某要求任某对女儿受伤问题进行赔偿,任某表示周某将其踹伤也要进行赔偿,但周某表示任某有错在先,不愿赔偿对方。

“温茶”环节安抚情绪,民警消除双方激动情绪,并劝诫周某,虽然任某有错在先,但他的行为造成对方受伤,也是要承担法律责任的,周某思想防线开始松懈。“续茶”环节讲清法理,民警明确当事人违法行为导致的法律后果,告知周某其行为所应承担的法律责任。“聊茶”环节商定协议,引导双方就赔偿事宜进行磋商,周某主动请求任某谅解,双方表示自愿和解,互相赔偿医疗费用。

## 多元联动实现调处“三同步”

今年2月,辖区一对情侣正在筹备结婚,双方家长因彩礼问题发生冲突,因涉及地方风俗问题互不退让。了解到这一情况,民警将双方家长邀请到“裕翔平安茶馆”做客,并联系在社区长期生活、有群众威望的老人共同进行调解。通过晓之以理、动之以情的劝说,双方家长达成一致,不仅成功化解了矛盾纠纷,也融洽了社区关系。

小小茶馆,既是矛盾纠纷的调解室,也是群众反映社情民意的“驿站”,还是民警交流工作的“沙龙”,更是对接其他调解主体的“中转站”。裕翔派出所主动延伸阵地,同步人民调解、行政调解和司法调解,实现联动联动。

裕翔派出所充分发动村居两委成员、平安志愿者和“五老”人员,成立以“红袖标”“黄马甲”“小红帽”“小红旗”为主要内容的群防群治组织,分类流转、派单办理,快速处置。同时加强与街道综治中心合作,在村居设立综治工作站,做到人民调解室、驻村(居)警务室、综治工作站“三位一体”,同向发力。

为进一步加强茶馆的辐射力和影响力,裕翔派出所积极征得河北省社区服务促进会支持,派员入驻茶馆指导,配合参与矛盾纠纷调解工作,定期组织专业课程培训和学习交流,提升化解矛盾纠纷的时效性、公正性和可持续性。

此外,裕翔派出所还与辖区区人民法院对接,安排巡回法庭进驻,聘请退休法官、检察官和公益律师进驻茶馆担任特邀调解员,开展诉前调解工作,参与调处重大矛盾纠纷。

2023年3月,河北某科技投资公司以物业服务管理不到位为由,单方面解除其与某物业管理公司签订的服务合同,并招招新的物业公司入驻园区。某物业管理公司对此不予认可,双方矛盾持续升级,发生冲突。裕翔派出所邀请双方来到茶馆进行调解,并邀请裕华法院裕翔法官工作站法官参与调解。

鉴于双方已经不具备继续合作的可能,民警和法官在实地调查的基础上,对双方进行“背对背”式调解,分别向双方当事人释法明理,并由法官从专业角度用法律条文答疑解惑,引导双方互谅互让。最终,双方态度得以缓和,同意解除服务合同,并对各项费用的承担问题进行沟通,最终达成和解。

图① 群众在裕翔派出所接待大厅办理相关事宜。

图② 民警在“裕翔平安茶馆”为群众调解纠纷。

□ 本报记者 黄洁  
□ 本报通讯员 成梦琳

“嗨,很高兴遇见你,我是普法巴士,今年七岁了……今天对我来说是个特别的日子,如果说我之前是一张法院普法名片,那今天我终于登上了真正的巴士……”6月20日,在北京市房山区F1路公交车上,每位乘客都收到了这样一张温馨的小卡片。从这一天起,房山区人民法院“普法巴士”走进了公交枢纽,与北京公共交通集团六分公司共同打造的“民法典”“防养老诈骗”“道路交通安全”三辆定制化主题普法专线正式启动。这是房山区法院“普法巴士”普法品牌创立七周年之际又一次积极探索。

6月20日一早,路遇好“枫”景“平安法”相伴——F1路“法治相伴”宣传线暨“普法巴士”进公交启动仪式在房山区阎村桥公交站举行,启动仪式上,三辆F1路“法治相伴”宣传线相继出发。

《法治日报》记者看到,在普法专线车辆上,随处可见精心设计的车内法治宣传标语,普法小知识和语音播报提示等法治元素。登上车,乘客们宛如置身环绕式、沉浸式的生活课堂,其中民法典主题专线聚焦人民群众生活的多个方面,借助12个案例故事以案释法;防养老诈骗主题车厢内,房山区法院的特色普法品牌“不会演剧场”以简洁式输出为老年乘车群体带来防诈提示;在道路交通安全专线的车顶上,直观的安全提示远远就能望见。除了车顶、椅背等公交车内饰的内容设计,三个定制化主题普法专线还特别加入了语音播报提示,“普法巴士”提示语,不要抢这两秒,出了事故花不少,生动活泼的提示语一下子拉近了法律知识与乘客间的距离。

为全面贯彻落实“八五”普法规划工作要求,按照北京市高级人民法院建立“百个普法驿站”的工作目标,2022年9月28日,房山区法院率先在房山区周口店镇坡峰岭景区、良乡消防救援站和十渡中心小学三地同步挂牌了北京法院首批“普法巴士”,挂牌后,该院已相继开展“普法巴士”进街乡、进部队、进学校等7站活动,此次是首次走进公交枢纽。

北京公共交通集团总经理助理、总法律顾问季朝超表示,F1路“法治相伴”线路宣传范围辐射至F1路公交车沿线的机关、学校、商场、医院和社区,用群众喜闻乐见的方式传播法治声音,实现了同职工、乘客“零距离”的法治宣传教育。

“这次F1路‘法治相伴’宣传线暨‘普法巴士’进公交启动仪式,让房山区法院的‘普法巴士’普法品牌真正成为有形的普法巴士。”北京高院新闻宣传办公室主任赵若岩介绍说,房山区法院打造的“普法巴士”普法品牌是北京法院“京法巡回讲堂”的基层子品牌,在宣传法治文化、提升公民法治素养方面发挥了积极作用。此次,房山区法院“普法巴士”与公交场站和线路相结合,将司法服务延伸到了最后一公里,推送到了人民群众身边。

据了解,“普法巴士”是房山区法院在2016年紧贴百姓需求,创新推出的一项新型基层法治宣传模式,始终坚持“百姓身边的普法课堂”的发展定位,依托巡回审判、模拟法庭、法官讲法等载体,精准对接人民群众普法需求。七年来,已经走遍房山区28个乡镇(街道),群众427站,累计受众近百万人次,将高品质的“普法课堂”送到了百姓身边。

“我比较关注物业管理合同纠纷、宠物侵权纠纷这两个方面的问题,希望通过线下法律咨询、现场答疑的方式得到解答。”在首趟F1路“法治相伴”宣传线上,乘客陈伯通过扫描车内的二维码,提交了自己的法律需求。

这是“普法巴士”附加的又一功能,房山区法院党组成员、政治部主任肖婧告诉记者,“聚焦人民群众多元化、个性化法治需求,我们在F1路公交车内设计张贴了‘司法需求调查问卷’二维码。普法工作开展到哪里,我们的调研工作就跟到哪里,让‘普法巴士’不仅成为传播法律知识、传递法治理念的重要载体,更成为联系人民群众、了解社情民意的桥梁纽带。”

“接下来,我们的普法元素融入F1路全线11辆公交车,及时将生动、鲜活的法律知识送到日均3000人次的F1路乘客身边。”房山区法院党组书记、院长李宇红表示,新的起点上,房山区法院“普法巴士”将增强流动性,扩大覆盖面,提升精准性,以高水平法治建设护航房山高质量发展。

## 检察监督促使“问题物业”规范运行

□ 本报记者 赵红旗  
□ 本报通讯员 赵新新

物业服务质量差、垃圾堆积如山,私拉乱建随处可见……这是河南省南阳市镇平县华鑫小区一年前的样子。如今,这个小区变为环境好、治安好、服务好、风尚好、邻里好的“五好家园”。华鑫小区有1800余户居民,此前因物业收费不合理、服务质量差等原因,部分业主拒交电费、物业费,物业公司也拒绝提供服务,导致小区内处于无序状态,居民与物业公司对立情绪大。

针对群众反映强烈的物业管理问题,镇平县检察院党组决定由行政检察部门依法查找问题根源,先后与县房产服务中心、相关街道办事处、社区负责人进行座谈,就物业服务监管工作的难点问题进行讨论,并与镇平县房产服务中心共同出台了《关于加强镇平县物业行业规范运行工作的意见》,进一步明确了相关行政机构的监管职责。

镇平县检察院检察长蔡春源表示,县检察院对在物业管理活动中负有监督管理职责的行政机关违法行使职权或不作为,致使业主、物业管理企业的利益或公共利益受损,依法向行政机关提出检察建议督促依法履职,行政机关不依法履行职责的,检察院依法向人民法院提起行政公益诉讼,对国家工作人员涉嫌职务犯罪、渎职侵权等违法违纪行为的移交监察机关,构成犯罪的依法追究刑事责任。对建设单位或物业管理企业违反物业管理法规损害业主合法权益,检察机关可支持业主委员会或物管会提起民事诉讼。

针对存在的物业管理问题,镇平县检察院建议县房产服务中心推进“红、黄、蓝三色物业督办”工作机制,将“最差、较差、差”物业对应标注为“红、黄、蓝”三色,纳入分类预警库,对于连续三次出现“红色”预警的物业公司,依法予以更换。同时,在镇平县检察院的监督下,建立了四级物业为一体的网格化管理体系,使网格管理的精细化优势在物业管理中得以发挥。

截至目前,镇平县城区100多家物业公司全部规范运作,建立各种管理机制200余个。居民们深有体会地说:“现在业委会和物业管理规范透明,小区的服务品质不断提升,检察机关切实维护公共利益,真是名不虚传。”

## 北京房山定制化主题普法专线启程

## 天津秋怡家园社区「家事」共商促和谐

□ 本报记者 张弛 范瑞恒

5月30日,天津市北辰区普东街道秋怡家园社区党群服务中心“党建联席会”现场,坐满了提“意见”的居民。

“物业管理方的责任要认领,需要社区解决的我们及时跟进。”秋怡家园社区党总支书记、居委会主任刘焕敏告诉《法治日报》记者,每月召开党建联席会,共商社区事务是社区的固定动作。

由此带来的变化是,楼道堆物、高空抛物等居民反映的突出问题得到有效解决。

秋怡家园社区是公租房与经济适用房“混搭”的保障房社区,近年来,该社区党总支以党建为引领,以党员、网格员、志愿者、物业人员、社区民警、共建单位等骨干力量参与,走出了一条由乱到治、由散到聚的社区治理新模式。

“保障房社区有其自身特点,占用公共空间情况突出。”刘焕敏介绍,这也是党建联席会解决的第一个大难题。

在社区党总支的统筹安排下,秋怡家园社区2019年6月召开党建联席会,就治理占用公共空间问题进行讨论,“干净整洁”成为居民共同的选项。

此后,274个“二道门”、765个地锁相继被拆除,建立了1个垃圾堆放点,小区面貌焕然一新。居民朱凤林伸出大拇指:“社区干净了,看着舒心、住着放心。”

除了“请进来”让居民提意见,秋怡家园社区党总支还“走出去”服务群众。

秋怡家园社区党总支坚持把党组织与党员力量下沉到一线,成立两个网格党支部与8个楼栋党小组,选拔27名社区党员担任楼层基础网格员,确保体系清晰有力;充分发挥红色网格全天候、全覆盖的独特优势,对多名特殊群体人员实行“红橙黄”三色卡管理,及时精准为特殊人群提供情感关怀、便民服务,由点及面促推社区治理提质增效;同步做好红色网格与综治警务网格协同联动,施行“1+3+N”矛盾纠纷化解模式,分级调动力量化解辖区矛盾纠纷。

如今,秋怡家园社区打造的人文环境让居民舒心、社区治安让居民安心、文化生活让居民开心、健康服务让居民放心、便民服务让居民省心、温馨和谐让居民齐心,成为远近闻名有温度、有厚度、有力度的品质社区。

“这是居民与社区‘双向奔赴’的成果。”北辰区委常委、政法委书记郭海介绍说,更是秋怡家园社区凝聚社会治理合力共建平安家园,践行新时代“枫桥经验”的生动实践。

## 滨州两级法院护航企业高质量发展

□ 本报记者 姜东良 梁平妮  
□ 本报通讯员 尹晓宁

既做护航员,又当“店小二”。今年以来,山东省滨州市两级法院围绕中心工作,立足职能,在法院诉讼执行全链条持续发力,服务企业高质量发展,以高质量司法服务助力企业高质量发展。

## 擦亮诉讼服务品牌

滨州法院致力于建设快捷便利的诉讼环境,打造“滨周到 诉办好”诉讼服务品牌,优化保障重点项目建设,完善案件标识分流,畅通矛盾纠纷多元化解路径,积极扩大诉源治理机制在化解涉企纠纷上的效能,为企业发展提供多元高效的司法服务。

针对企业反映较多的“案件办理时限较长,程序流转过于繁琐”的问题,滨州法院提出“实质性推进民事诉案繁简分流,在立案阶段即细化案件识别标准”“提升简易程序、速裁程序、小额诉讼程序适用率”“一年以上长期未结案件实行台账管理专项督办”等,并大幅度压缩司法委托鉴定评估时限,有效节约了企业的涉诉成本。

如何加大涉企纠纷诉前调解工作力度?在滨州市委政法委员会的领导下,滨州法院入驻法治护航中心,为企业提供法律咨询、立案、调解、开庭的“一站式”服务。

滨州市中级人民法院指导滨州市金融消费者权益保护协会和律师事务联合成立了商事调解中心,开展金融纠纷的诉前调解工作,对于调解成功的案件,依当事人申请作出司法确认,为企业节省纠纷解决费用近六成。今年以来,滨城区人民法院向商事调解中心推送案件103件,接收司法确认申请63件。

邹平市人民法院创新“赋强公证”金融解纷模式,让企业通过分期偿还缓解流动性资金压力。同时,因案件未进入诉讼程序,避免了企业因涉诉导致的信用损失。自2021年6月实行“赋强公证”以来,邹平法院成功化解金融纠纷200余件,涉及金额5000余万元,金融纠纷收案同比下降39.1%。

## 南京桥林街道推进智慧程序精准服务

□ 本报记者 罗莎莎

今年以来,江苏省南京市浦口区桥林街道以“法治润桥”社会治理实践基地为载体,试点推进“奋进高汤”智慧程序并接入网格化大联动“一体化”平台,及时有效办理网格事项和群众反映的各类问题,真正做到群众“有地方说事,有平台受理”,打通服务群众“最后一米”。

生活中,类似垃圾堆放、车辆乱停乱放等城市管理问题时时有发生,问题虽小,但事关群众日常生活。为此,“奋进高汤”小程序设置群众随手拍和网格事件上报功能,居民群众可以对生活区域内发现的安全隐患、矛盾纠纷、突发事件等进行随手上传,并由网格员及时反馈上级进行处理。同时,小程序还提供“文明城市献言、民政救助、志愿者招募”等各类生活服务功能,网格员还可以通过小程序完

## 完善破产审判程序

引入战略投资1.6亿元,实现对拆迁群众的妥善安置及房屋交付,盘活资产3.28亿元,有效避免了优质资源的闲置浪费……山东嘉鼎祥置业有限责任公司从困境中看到重生希望,得益于滨州法院破产审判方向和措施的调整。

针对企业遭遇的发展难题,滨州法院调整破产审判方向,从“帮助僵尸企业有序退出”到“鼓励有发展前景企业重整自救”再到“开展困境企业诉前挽救”,不断丰富“凤栖梧桐”破产审判品牌内涵。

据了解,“滨州凤栖梧桐重整投融资平台”通过全网发布困境企业优势资产信息,打通本地企业融资和外地资本投资的双向管道,为困境企业融资“雪中送炭”。

“凤栖梧桐”平台下,滨州中院联合九部门建立了破产管理人信息“一键式查询”平台,破产管理人查询企业不动产、税务、社保等信息由原来的45天缩短为1个工作日。

全市法院还推出了一系列助企纾困工作措施:与工商联建立常态化沟通协作机制,为940家民营企业开展“法治体检”,实际解决法律问题1360个,提高了企业的“抗风险”能力;滨州中院出台《预重整案件操作指引》,推动利益主体自主谈判,有效提高重整成功率;与市工商联、市破产管理人协会签订《关于建立困境企业司法挽救诉前合作机制的意见》,成立困境企业司法挽救分诊室,为多家困境企业开展“诉前诊治”工作。

## 兑现更多真金白银

阳信某炼化公司申请执行某能源公司一案,涉案标的额高达2.5亿元。滨州中院执行法官深入了解被执行人公司发展状况、经营需求,积极促成双方和解,除分期支付部分现金外,被执行人生产的干气、蒸汽提供给申请执行人作为原料抵顶部分债务,双方当事人握手言和,并建立长期战略合作关系。

今年以来,滨州法院坚持“执行一件案件,拯救一个企业,促进一方发展”的理念,进一步升级“滨锋52”执行品牌,启动善意文明“逐光”行动,聚焦“暖

企”“筑信”等工作重点,统筹申请执行入胜诉权益和被执行企业生存发展需求,精准适用执行措施,实现执行效益最大化。2022年以来,全市法院组织开展“滨锋52”涉中小微企业专项执行行动305次,兑现胜诉企业权益1225亿元。

为帮助失信企业改善信用状况,滨州法院对1493家列入失信名单的企业进行排查摸底,并探索纳入预警、纳入宽限期、信用修复证明等机制,给困难企业“喘口气”的机会,引导企业从“要我履行”变为“我要履行”。

“企业信用修复是一个庞大工程,我们也在探索建立联动修复机制,帮助企业解决重新开立基本户、税务登记变更等现实问题。”滨州中院执行一庭庭长张发荣说。

“企业信用修复是一个庞大工程,我们也在探索建立联动修复机制,帮助企业解决重新开立基本户、税务登记变更等现实问题。”滨州中院执行一庭庭长张发荣说。

“除了民间剪纸,我们也在跟多个门类的‘非遗’传承人接触,深入了解‘非遗’传承面临的法律难题。”滨州中院民三庭庭长郑乃群说,滨州法院将加大探索力度,搭建联动机制,提升服务品质,为滨州的“非遗”手造产业活下去、火起来贡献司法力量。

成日大部分的工作,采集数据及处理事件更加省时、便捷,可随时处理数据及办理业务,以便更精准更细致地为居民服务。

截至目前,“奋进高汤”平台收集汇总群众各类诉求60余条,办结率达99%以上,实现民意直通、诉求直达、接诉即办,大大提高网格工作效率,实现了“群众报、网格员、中心管、部门帮”的良好互动局面。