



图① 11月23日,山东省枣庄市市中区司法局龙山司法所工作人员和人民调解员正在调解一起因邻里琐事引发的纠纷。 本报通讯员 吉喆 摄  
图② 11月17日,河南省开封市宋都人民调解委员会调解员与律师联手化解一起纠纷,当事双方现场签订调解协议。 本报记者 赵红旗 摄  
图③ 11月22日,江苏省镇江市润州区司法局七里司法所工作人员正在调解一起邻里纠纷。 本报通讯员 石玉成 摄

编者按

近年来,各级司法行政机关坚持和发展新时代“枫桥经验”,立足调解工作在平安中国建设中的新职责新使命,锚定新目标新任务,广泛运用新媒体新技术手段开展调解工作,充分发挥调解维护社会和谐稳定“第一道防线”作用,打造出一大批具有地方特色的调解工作品牌,以高质量调解工作助力经济社会高质量发展。  
本报今天特刊一组相关报道,敬请关注。

## 汇聚多元解纷强大合力

### 湖北着力优化“三调联动”工作体系

□ 本报记者 刘欢 刘志勇

调解一案件,普及一部法律,教育一片群众。  
从事调解工作多年,湖北省武汉市黄陂区盘龙城人民调解委员会主任、盘龙城司法所所长易庆洪摸索出一套“调解结合”的“调解经”。“让群众在情理法的疏导教育下,感受到法律的公平正义,进而互相谅解达成一致。”易庆洪告诉《法治日报》记者。  
前不久召开的全国调解工作会议上,包括易庆洪在内的湖北省13个人民调解委员会和41名人民调解员受到表彰。  
“全省各级司法行政机关坚持和发展新时代‘枫桥经验’,充分发挥调解在矛盾纠纷化解中的基础性作用,筑牢夯实调解维护社会大局稳定‘第一道防线’,着力优化‘三调联动’工作体系,汇聚化解矛盾纠纷的强大合力,为推进平安湖北、法治湖北建设作出积极贡献。”湖北省司法厅相关负责人说。

### 夯实基层基础

房屋仅一墙之隔,却因耕地产生纠纷,张家兄弟10多年不相往来。  
2023年3月,老大家装修错接电源导致老二家电源短路,多年积怨一朝爆发,进而引发肢体冲突。  
恩施土家族苗族自治州恩施市崔家坝镇“6090”工作室工作人员,普法释法“晓之以理”,发动两家子女“动之以情”,兄弟俩最终放下芥蒂,冰释前嫌,隔在他们间的“心墙”被拆除。  
近年来,恩施市遴选一批农村工作经验丰富、群众基础好的“60后”带精力充沛,肯吃苦耐劳的“90后”,组成矛盾纠纷调处专班,齐心协力化解纠纷,破解难题服务群众。  
在荆楚大地上,像“6090”工作室这样的调解组织遍布城乡乡村,积极参与矛盾纠纷调处,筑牢社会大局稳定“第一道防线”,共同缔造基层治理新“枫”景。  
武汉市普遍实现街道(乡镇)调委会配备两名专职人民调解员,行业性专业性调委会配

备3名人民调解员。  
潜江市以政府购买服务的方式为448个村(社区)聘任1962名专职人民调解员,形成一支专业化、职业化的调解力量。  
据统计,湖北现有人民调解员123万人,其中专职人民调解员1.4万人,建成人民调解组织30241个,在医疗等领域成立行业专业性调解组织1245个,全省律师调解机构632个,基本形成覆盖城乡和重点领域、重点单位的调解组织网络,实现矛盾纠纷“应调尽调”“能调尽调”。  
同时,湖北建立起较为完备的调解制度体系,确保调解工作有法可依,有章可循,始终在法治化、规范化轨道上运行。省司法厅联合省委编办出台《关于进一步加强司法所建设的意见》,有力保障司法所履行指导调解工作的职责。

### 强化衔接联动

2023年初,咸宁市房产业领域纠纷人民调解委员会从咸安区人民法院接过一个“烫手山芋”——对当地某物业服务有限公司起诉165户业主拖欠物业费一案进行诉前调解。  
案件受理后,咸宁市房调委调解员团队通过多种形式与业主沟通,邀请业委会参与协商,经两个月辛勤付出,成功调解116件,收回资金17万余元,有效化解物业公司与业主长期存在的矛盾。  
着力提升诉调对接工作实效,让调解成为解决纠纷的重要渠道,现已成为湖北司法行政人的共识。  
襄阳市司法局协调住建部门成立房产和物业纠纷人民调解委员会,截至目前,共调解房产物业类纠纷4266件,涉案人数5万余人,涉案金额3亿多元,当地市县两级法院物业类案件下降达40%。  
武汉市武昌区司法局探索运行“派出所+司法所+律师事务所”三元调解模式,在辖区派出所成立警民联调中心,实现公安行政调解与人民调解有效对接,有力保障了辖区和谐稳定。  
据悉,湖北省司法厅已先后与省人民法院、省公安厅、省信访局出台建立联动工作机

制的意见,普遍在基层人民法院、公安派出所、交警大队、信访等部门设立派驻人民调解工作室,接受委派、委托开展调解。  
2019年以来,各派驻人民调解工作室共接受政府、法院、公安机关和信访部门委派、委托移送调解案件105万件,人民调解协议书司法确认4万余件。

### 一站式化解纠纷

半小时化解百万涉企买卖合同纠纷,两天化解16年土地租赁合同纠纷,15天化解标的额6000多万元工程款纠纷……  
在宜昌市猇亭区,这些复杂矛盾的高效化解,得益于“一站式”社会矛盾纠纷调处机制的建立。  
2023年2月,猇亭区持续深化“一站式”社会矛盾纠纷调处服务人选湖北省优化营商环境先行区改革十大典型案例。  
据悉,湖北省司法厅连续3年积极争取将“一站式”社会矛盾纠纷调处服务纳入全省优化营商环境先行区创建试点改革事项,先后指导24个县(市、区)升级打造“一站式”社会矛盾纠纷调处中心,有效增强纠纷联动,问题联处的聚合力量。  
咸宁市成立市级“一站式”调解工作平台,通过共享调解场所等举措,简单事项当场办,疑难事项协同办,让老百姓“说事”最多跑一地,最多跑一次。  
荆门市统一搭建平台,形成四级联动、一站服务、多元化解矛盾纠纷格局,“多元化解平台”“一站式”为“民解忧”入选2021年全国多元化解“一站式”服务示范平台。  
通过3年建设,湖北省县(市、区)人民调解中心基本实现全覆盖,形成以市(县)人民调解中心为统领,基层调解组织为基础,相关服务机构为补充,市县乡村四级调解平台联动工作格局。  
数据显示,2019年以来,全省各级人民调解组织共开展矛盾纠纷排查活动102万次,排查发现矛盾纠纷50余万件,预防纠纷47.3万件;共调解案件148.8万件,调解成功率达96%,调解协议履行率始终保持在92%以上。

## 六安打造988个“百姓评理说事点”

# 古树下凉亭内化干戈促和谐

□ 本报记者 李光明 范天妍

“上次调解完,我们就把地换回来了,想想都是一个村的,有什么事都好商量。”11月23日,在安徽省六安市天堂寨镇马石村的老杨树下,面对村干部、调解员的回访,村民伍某和方某心平气和地坐在一起,聊起了“调解后续”。  
半个月前,方某想把多年前置换给伍某的茶叶地换回来,遭到伍某拒绝,两人因此差点大打出手。好在群众找到“红杨议事点”的调解员,听完调解员一番人情入理的劝解,两

人没了怨气,最终达成和解。  
自去年底以来,六安市司法局坚持和发展新时代“枫桥经验”,打造了“红杨议事点”等988个“百姓评理说事点”,“点”随“人”设,遍布城乡,以新观念、新方式将各类矛盾纠纷消除在萌芽状态,化解在基层一线。  
在选址上,我们按照安徽省司法厅要求,以群众便捷为先,不拘形式,灵活多样,把“点”设在人群聚集地、密集地和矛盾纠纷易发地,并发挥地域优势,结合地方文化渊源,让“点”各有所长,各具特色。”六安市司法局的调解员,听完调解员一番人情入理的劝解,两

金寨县天堂寨镇在村级建成的“红色评理站”中融入百姓议事平台,依托古树、凉亭、长廊等,建设“红杨评理点”“凉亭说事点”等特色“百姓评理说事点”,将矛盾纠纷预防化解阵地“前移”至群众身边;在农耕文化展馆设立“一杆秤”调解服务处,讲解先贤故事,引导矛盾纠纷双方各退一步,“一杆秤”端平,在让双方不吃亏、都满意的同时,还能受到教育。  
“红杨议事点”的调解员肖习娥告诉《法治日报》记者,“点”上的调解员都是村里的老村干、老党员,跟家家户户都很熟,可以借助熟人熟地熟优势,在“唠家常”中让群众把诉求说出来,把矛盾纠纷化解掉,把法律政策传出去。  
悬挂统一的标识牌,张贴工作制度和流程,公示信息联系方式……六安市持续推进“百姓评理说事点”标准化建设,不仅要求规章制度上墙,还在醒目位置放置了“百姓留言本”,用于记录群众诉求。  
“百姓评理说事点”的一个重要职能就是收集民情信息、邻里纠纷。“点”上配备由村(社区)工作人员、普法志愿者或是人民调解员等担任的信息员,各地也整合资源力量,畅

□ 本报记者 赵红旗

“如何规范整理人民调解案卷?”“赡养调解怎样做到情理法兼顾?”“怎样发挥好‘背靠背’调解法的作用?”……11月18日,在河南省鲁山县司法局张官营司法所,各村专职人民调解员正在所长孙新民的带领下交流人民调解方面的知识和技巧,现场气氛热烈。  
“调解成效突出者,可按程序授予‘优秀人民调解员’‘金牌人民调解员’等荣誉称号。目前,全县555个行政村的1665名专兼职人民调解员工作积极性空前高涨。”鲁山县司法局党组书记、局长高长见向《法治日报》记者介绍说。  
截至目前,河南全省共配备专职人民调解员5.41万人,其中157个县级人民调解中心配备专职人民调解员786人,行业性专业性人民调解组织配备专职人民调解员2247人,乡镇(街道)配备专职人民调解员5019人,村(社区)配备专职人民调解员46050人,专职人民调解员的数量和占比持续提升。

### 调解工作提档升级

2023年6月24日,南阳市宛城区东关街道居民王某与近邻刘某玩扑克牌时发生口角,话不投机引发互殴,王某将刘某打伤,东关街道人民调解委员会联合派出所、信访办、社区工作人员启动“警司访+”调解工作模式,就刘某的民事赔偿问题对双方进行调解。后双方在民事赔偿方面达成和解,刘某也对王某表示谅解。  
“警司访+”调解工作模式已经成为全市高效化解轻伤案引发的矛盾纠纷的重要方式之一。这种调解模式整合了多方资源,切实把矛盾纠纷防范在源头,化解在基层。”南阳市司法局党委书记、局长孙云飞说。  
“‘枫桥经验’之所以有着旺盛的生命力,在于其能不断顺应形势任务需要,创造性地解决不同时期的社会矛盾和问题。”在

河南省司法厅党委书记、厅长贺振华看来,要坚持和发展新时代“枫桥经验”,将矛盾纠纷实质性化解,就要在人民调解工作提档升级上下功夫,充分发挥人民调解的作用,在预防排查上采取硬措施,切实把问题化解在基层、化解在萌芽状态,做到矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位。  
河南省司法行政系统牢固树立“大司法行政”工作理念,坚持把加强人民调解工作,推动矛盾纠纷实质性化解作为服务经济社会发展、维护社会和谐稳定的关键举措,采取一系列有力措施,筑牢了守护社会和谐稳定“第一道防线”,为推动形成共建共治共享的基层社会治理格局,提升基层社会治理现代化水平提供了有力法治保障。

河南省司法厅印发了《坚持发展“枫桥经验”实现矛盾不上交三年行动方案》,联合省委政法委等六部门出台了《关于加强人民调解队伍建设的实施意见》,推动出台《河南省矛盾纠纷多元预防化解条例》,破解了长期制约人民调解工作发展的瓶颈问题,进一步提升了全省人民调解工作法治化、规范化水平。

### 积极构建大调解格局

“小区幼儿园在公共停车位私放隔离墩,不允许居民停车,给我们的出行带来了极大不便。”新乡某小区居民陈某等人希望辖区人民调解委员会出面协调。  
鉴于双方各执一词,互不相让,调解员便邀请专业律师讲解法律相关规定。幼儿园负责人张某逐渐认识到自己的做法欠妥,对之前的行为进行道歉,并承诺尽快将隔离墩拆除。一起因圈占公共停车位引起的纠纷得以圆满解决。  
“人民调解要调动多方面力量,通过依法用情的调解,让当事人对调解结果心服口服。”河南省司法厅副厅长鲁建学说,省司法厅持续健全完善人民调解与行政调解、司法调解衔接联动工作机制,加强诉调

对接、检调对接、警调对接,推动构建以人民调解为基础,人民调解、行政调解、行业专业性调解、司法调解等优势互补,有机衔接、协调联动的大调解工作格局。  
河南省司法厅联合省高级人民法院印发相关文件,推进全省诉调对接工作规范开展。截至目前,全省共设立派驻法院人民调解组织213个,每年接受委托(派)调解纠纷24万余起。  
此外,河南省司法厅联合省人民检察院建立人民调解与刑事和解衔接配合工作机制,联合省委公安厅推动建立“一村(格)一警一法律顾问”公安民调队伍“工作模式”。

### 全面加强组织建设

在郑州市,群众有了烦心事,随时可以到村(社区)人民调解委员会工作室寻求帮助。郑州市司法局基层处处长周辉介绍说:“全市大力推进村(社区)人民调解委员会与公共法律服务工作室一体化、规范化建设,群众不仅可以来调解纠纷,还可以咨询法律问题。”  
在推进村(社区)人民调解委员会与公共法律服务工作室一体化建设上,河南省司法厅印发《关于同步做好村(社区)“两委”换届期间村(社区)人民调解委员会换届工作的通知》,指导各地制定换届工作方案,细化工作措施,强化工作宣传,顺利完成村(社区)人民调解委员会换届工作,进一步健全完善村(社区)人民调解组织,配齐配强人民调解员队伍。  
在规范化建设上,河南省司法厅制定印发相关文件,在全省统一标识、文书格式等,不断提升村(社区)人民调解委员会和公共法律服务工作室规范化水平。  
如今,河南省县乡村三级人民调解组织建设得到全面加强。截至目前,全省已建立县级人民调解中心157个,乡镇(街道)人民调解组织2578个,村(社区)人民调解组织5.17万个,实现县乡村三级人民调解组织全覆盖,人民调解工作基础进一步夯实。

实体平台,六安市还持续优化“百姓评理说事点”服务效能,整合律师、公证、仲裁、司法鉴定、法律援助、基层法律服务等司法行政工作资源,优先聘任“五老”人员、当地乡贤等为人民调解员,会同村(居)法律顾问,提供专业化调解服务。

截至2023年10月底,全市“百姓评理说事点”共收集矛盾纠纷17209条,化解各类矛盾纠纷18666件,开展法治宣传活动3428次。  
“百姓评理说事点”已经成为群众说事、议事、调事的重要平台。目前,我们正在启动“全市十佳百姓评理说事点”评选工作,把具有本地特色、作用发挥突出的“百姓评理说事点”评选出来,推动全市矛盾纠纷排查化解阵地和品牌建设,不断筑牢维护社会和谐稳定的“第一道防线”。六安市司法局民参与和促进法治科科长李士伟说。

## 温州以数字化赋能人民调解工作

# 跨国纠纷“云”上解群众免奔波

□ 本报记者 陈东升 王春  
□ 本报通讯员 杨沁

“线上就可发起调解申请,实现可视对话,直通法院和律所,海外侨胞,老百姓一步也不用走,很方便。”浙江省温州市龙湾区海滨街道人民调解员叶时钦扎根调解工作十多年,道出科技带来的调解方式之变。  
温州市司法局党委书记、局长卢斌向《法治日报》记者介绍道,近年来,温州市司法局以“大数据+人民调解”为基础,以数据分析、远程视频通信、人脸识别等信息技术赋能人民调解,推动“枫桥经验”在域社会治理现

代化实践中创新发展,全力打造新时代“枫桥经验”温州样板,构筑和谐温州之州。  
在瓯海区矛盾纠纷调处化解中心海外视频调解室,一起买卖合同纠纷,涉及金额数百万,一方在巴西圣保罗,一方在温州,双方通过“云见面”,一场跨国调解成功完成。  
近年来,温州先后在西班牙、法国、意大利等国家成立人民调解委员会,聘请海外特邀调解员,联络员共38名,逐步打造以海外调解委员会为主体,以海外调解员为支撑,以海外联络员为补充的三位一体的涉侨司法便民服务体系。截至目前,各海外调解组织共调处纠纷986件。

温州在全国率先建立“侨侨在线”海外视频调解室,通过远程视频通信设备开展在线调解,引入人脸识别、人证比对、电子签名等技术,根据时差调整工作时间为下午4时至晚8时,解决了长期困扰侨民的身份认定等问题,减轻跨国奔波的负担。  
浙闽边界地域广袤,相融相连,温州泰顺县、苍南县与福建省福鼎市交界海域内共有渔船800多艘,渔民31万人。  
为更好解决因地域民俗民情不同而产生的矛盾纠纷,苍南县司法局在苍南县霞关镇建立浙闽海上矛盾纠纷调解中心,并选取大型加工船建设“海上流动调解室”,联合

宁波海事法院等,有机整合线上调解、鉴定、司法确认等功能,实现“海上纠纷不上岸”。自运行以来,该中心累计调解纠纷400多件,涉案资金4500多万元。  
此外,温州市司法局还持续推行人民调解卷宗电子化,建立人民调解案例数据库。目前,数据库汇聚全市26万余份纠纷信息,为开展类案调解引导提供案例和数据支持。  
调解员通过检索相似案例,借鉴

赔偿标准,法律适用,统一调解尺度,同类纠纷赔偿标准和法律依据。遇到纠纷当事人对具体事项争议较大的案件,或在赔偿金额上分歧悬殊,人民调解员则通过人民调解信息系  
统计对检索类似

案例,以历史调解信息为参照,引导当事人合理调整心理预期,促进纠纷化解。  
今年以来,温州运用数字化手段调解各类矛盾纠纷91422件,涉及金额40.93亿元。



图④ 11月23日,在安徽省岳西县马石村“红杨议事点”,村干部和调解员回访纠纷当事人。 王霞 摄