



编者按

习近平总书记强调,政法战线要全面贯彻落实党的二十大和二十届二中全会精神,坚持党的绝对领导,忠诚履职,担当作为,以政法工作现代化支撑和服务中国式现代化,为全面推进强国建设、民族复兴伟业提供坚强安全保障。

从“大数据+”新型警务有效打击预防违法犯罪到“互联网+”公证实现部分公证事项跨省通办,海外远程视频公证方便群众,从法院运用AI打造“未来法官”实现公正办案到检察大数据赋能精准监督……近年来,政法机关以深化智能化建设为切入点,深入推进政法工作现代化,取得积极成效。

从今天起,法治经纬版开设“政法工作现代化·数智赋能”专栏,推出系列报道,全面展现各地推进政法工作现代化,使政法工作更好体现时代性、把握规律性、富有创造性的生动实践,敬请关注。

诉讼服务掌上办 审执一键衔接 文书质量智能评价

数字机器人为漯河司法公正“提速”



政法工作现代化·数智赋能

□本报记者 赵红旗

收到手机短信提醒,李某叹了口气。这已经是他近段时间第3次收到同样内容的短信。

李某是一起案件的被执行人,因一时经济困难,他不愿接申请执行人王某的电话,也不敢接河南省漯河市源汇区人民法院执行局干警的电话。然而,电话可以不要,短信却不能不收。

短信是漯河市源汇区人民法院批量发出的:“源汇区人民法院提醒:因未能按期履行生效法律文书确定的义务,你已被申请强制执行,请你接到该信息后尽快到源汇法院主动履行。如确因一时经济困难,请你主动与申请执行人协商或到法院说明理由,提出切实可行的履行方案,积极争取申请人给予宽限。对于拒不履行、规避执行、抗拒执行的,源汇法院将以零容忍的态度,按照法律规定采取限制高消费、纳入失信被执行人名单、公开曝光、扣划拍卖相应财产、搜查、罚款、司法拘留等强制措施直至追究刑事责任。”

压力之下,李某最终拨通了源汇区人民法院执行局执行干警的电话:“我先到法院说明情况,尽快与申请执行人达成和解。”

这是漯河市中级人民法院以数字司法赋能提升审判质效的一个生动缩影。据源汇区人民法院执行局局长高磊介绍,自2023年10月起,该院借助中国移动云MAS业务平台,通过短信方式向被执行人批量或定向发送督促履行生效法律文书的提醒,增强了对被执行人的威慑,提高了执行效率。同时通过短信向申请执行人发送案件情况,让当事人第一时间了解执行动态,充分保障当事人的知情权、参与权、监督权。

“数字时代,谁掌握了数据,谁就掌握了主动权。我们坚持数据思维,以数据化、信息化赋能法院所有业务,通过获取数据、分析数据、运用数据,科学研判质效短板,合理制定工作目标,引导形成‘中院强管理、基层院强办案’的良好格局,助推审判工作现代化进程,给改革创新‘赋能’,为公平正义‘提速’,有效提升法院工作质效。”漯河中院院长王晓东近日接受《法治日报》记者采访时说。

点击链接链接 即可完成立案

“我胜诉了,怎么去法院申请执行?”李某打开手机短信链接,看到胜诉判决书后,第一时间拨通了漯河中院诉讼服务中心电话进行咨询。

“您不用往法院跑,只需要点击短信链接,按照提示,补充完善相关信息并签名后,系统会自动生成执行申请书,即可提交完成立案。”工作人员解释道。

李某某抱着试试看的心态,按照系统提示,不到1分钟就完成了申请执行立案的相关程序,禁不住感慨:“真是太方便了!”

漯河中院打造的这个系统,正是漯河中院在全省法院首发的“审执衔接”系统。该系统对具有可执行内容的生效裁判文书,通过短信告知胜诉方案件生效信息及相关内容,在督促败诉方履行生效判决未果后,系统自动抓取立案材料并推送给胜诉方,胜诉方点击短信链接即可进行快速执行立案。今年以来,漯河中院共推送执行督促提醒12376件。

“该系统对一线执行人员来说,也是全程监督。执行案件结束后,执行回访系统自动向

当事人推送评价通知,当事人点击链接即可对案件承办法官作出评价。针对当事人的反馈及建议,法院及时组织人员回访答疑。对满意度较低的法官进行约谈,督促改进工作作风;对矛盾较大的当事人,及时深度回访,将矛盾化解在萌芽状态,进一步提升人民群众对法院执行工作的满意度。”漯河中院执行局执行一庭法官汪立胜说。

申请执行人陈某对此颇有感触。10多年前,陈某之子在漯河务工期间被张某伤害,虽然张某依法受到刑事处罚,但法院判决确定的民事赔偿款未执行到位。汪立胜团队在执行过程中经财产调查发现,被执行人户籍所在村组已纳入拆迁计划,被执行人有一笔拆迁补偿安置款收入,但何时具体兑现尚不确定,执行人员及时采取了冻结措施。

为保护刑事被害人合法权益,执行人员先后4次督促相关部门在办理拆迁手续时兑现拆迁款,同时对张某某家属多次进行释法说理,促成张某某家属自愿额外赔偿5万元。该案执行款全部到账后,执行人员次日就为陈某办理了领款手续。

诉讼“走云端” 掌上办马上办

“案件上诉人侯某某请求变更公司登记纠纷上诉案,收到当事人网上阅卷审核的待处理任务,请及时处理。”6月14日,漯河中院法官蔡宁夏收到一条信息提醒。蔡宁夏立即登录办案系统,认真审核并通过了案件当事人的网上阅卷申请,从提交申请到审核通过不到半小时。

“信息化建设为当事人提供了更加高效便捷的诉讼服务,避免了当事人往返于法院申请调取卷宗的繁杂流程,由‘最多跑一次’到‘一次不用跑’。”蔡宁夏介绍,当事人和代理人可利用云柜系统提交诉讼材料,诉讼风险评估评估告知机、诉状辅助生成机等智能设备为当事人及代理人提供了诉讼风险评估、诉状生成、自助立案等综合服务,推动诉讼服务事项“掌上办”“马上办”。

在漯河两级法院,当事人立案后,系统自动生成案件专属二维码,当事人扫码即可进入“案件码”系统,利用系统获得“判后答疑”“在线沟通”“案件评价”“联系法官”等服务。“案件码”具有专一性和终身性,案件审理无论经历多少层级、多少环节,都能一码到底,可追溯源。

“智慧互联法庭”则全方位服务“线上、线下”庭审场景需求,辅助法官高效办案。“民事、行政案件审理,当事人、证人、诉讼代理人可通过网络参与庭审。刑事案件审理,刑事被告人、嫌疑人可通过远程终端参与庭审,协助单位可通过远程终端出庭参与庭审。”漯河中院副院长张永波说。

河南某公司与张某房屋买卖合同纠纷一案在执行环节,漯河中院执行局执二庭法官王建组织双方当事人参加庭审,远在广东的张某通过“云间法庭”实时参与,双方在庭审期间达成和解。

谈起此案,王建说:“以前,我们要去当事人所在地,或者让当事人来法院,这不仅会增加办案时间,浪费司法资源,也会让当事人劳于奔波。现在通过‘云间法庭’,既能提高案件质效,又能让当事人少跑腿。案件办好了,当事人也满意了。”

针对案件判决后出现的信访问题,漯河中院将判后答疑流程嵌入审判流程系统,在案件作出裁判后,由承办法官或合议庭主动或依当事人申请就证据采信、事实认定、法律适用、审判程序等事项向当事人进行说明,详细解答支持或不予支持诉讼请求的理由和法律依据,引导当事人从法律上正确把握和准确理解裁判结果。

“数字化作为新时代涉诉信访工作的重要支撑,我们着眼防范化解风险,服务科学决策目标,全面推进智能接访、智能办公、智能管案、智能预警、智能分析等线上应用建设,积极以涉诉信访工作数字化运行增强信访工作整体效能,畅通当事人诉求表达渠道,用心回应信访诉求。”王晓东说。

完善监管系统 质量智能评价

智慧赋能案件监管,使司法责任制在漯河法院得以全面准确落实。

“在审判流程系统中嵌入案件监管功能,明确需要监管的案件类型,在结案时系统自动提醒法官报请院长监管,全程网上流转,每个环节的意见,后台清晰可见,案件监管更加透明化。”漯河中院审管办主任苏建刚说。

苏建刚介绍,漯河中院通过线上运转的案件监管系统,不但划分了需要监管的案件范围、程序、方式、时限,避免滥用监管权违规干预司法、谋取私利或司法腐败现象的发生,而且院长监管案件的时间节点、所提意见、处理过程、最终结果等,都在系统全程留痕、透明可见,有效防止制度执行不越位、不变形,更好地发挥院长责任监督的“关口”作用。

作为漯河两级法院文书评查的牵头部门,研究室需要组织院长对全市法院的文书进行随机交叉评查,重点对文书中的审判程序是否合法、证据审查是否充分、查明案件事实是否清楚、文书说理是否充分、文书格式和语言文字表述是否规范、引用法条是否正确等方面进行打分评查,尤其是文书格式规范和错字部分更需要全文逐字逐句阅读。

“面对大量的文书,传统的线下评查方式已不适用,为最大限度减少法条引用、病句错字等方面的低级错误,切实减少院长评查工作量,必须向信息技术、向大数据要效能。”漯河中院研究室主任刘冬凯深有体会地说。

漯河中院联合高校研发“裁判文书质量智能评价平台”,充分运用人工智能、大数据等技术手段,挖掘近3年漯河两级法院数十万份文书数据,依据《人民法院审判质量管理指标体系》,构建了包括10个二级指标和36个三级指标的裁判文书质量评价指标体系。一份文书在评改时被结构化地拆分为7个部分,平台根据裁判文书质量评价指标体系从不同维

度对文书进行打分。

如今,法官在文书评查前或者院长在评查时,可以将裁判文书上传到“裁判文书质量智能评价平台”进行评改打分。即使是几十页的文书,几分钟内也可以评改完毕,错字病句均会一一指出,并由人工判断是否采纳,平台将根据采纳的结果进行学习归纳总结。同时,平台不仅能指出基础的病句错字问题,还能对文书进行拆分,针对文书中的案件情况、证据和事实认定、说理、争议焦点、法条等部分可单独选择高亮标注,更加方便院长有条理地对文书进行全面梳理评查。系统还会对文书的事实均衡度、文书规范性、文书易读性、说理详细程度、法律适用率、纠纷解决度等进行打分,当分数低于“合格线”时,系统会自动标记此文为“异常文书”,且会针对分数较低的部分自动提醒,后续院长评查时将重点关注得分较低的部分,减轻全文阅读的负担,提高评查效率,为院长评查工作提供智能化支撑。

2024年4月,漯河中院上线了面向全市所有员额法官的“漯河法院数字化辅助办案预警平台”,将大数据分析引入审判管理中,服务于审判全流程,利用自然语言处理、数据挖掘、数据可视化、自然语言生成等技术,通过建立数据模型,将数据筛选、比对、碰撞,从溯源治理、虚假诉讼、信息协同、程序空转、文书规范、司法统一、审判管理、终本案件8个方面对案件实时预警,防范差错风险,驱动司法审判整体提质增效。

漯河中院上线运行的“云策”系统,实时汇总立案、审、执全流程基础指标数据,用智能化运算对审判执行指标进行变量拆解,实时分析指标数值的变化运行趋势,实现智能化感知、报表、监管、预警及预测。在执行辅助管理平台,数字机器人全天候不间断工作,对总集中查询冻结审批、点对点查询结果回填,执行法官一键输入,机器人便可自动完成设定任务。

数据显示,今年以来,漯河中院信息化建设与审判执行工作实现深度融合,干警审判执行工作职责进一步压实,审判执行为全面予以规范,审判执行态势整体向好,审执结案率同比分别上升26.16%、6.71%,为胜诉当事人兑现“真金白银”12.75亿元。

漫画/李晓明

□本报记者 温远瀛

“绝大多数裙子都被穿过了,打开包装后一股难闻的异味扑鼻而来,完全无法再次销售,只能报废。”近日,面对400多件被退回的裙子,浙江金华的网店老板姚先生心痛不已。

姚先生查看退货订单后发现,这些订单为集体退货,他直接损失近8000元,还导致网店退货率飙升。“退货率越高,店铺排名越靠后,权重也会受影响变低。”

此类事件并非偶然出现。前段时间,“某电商女装商家吐槽退货率高达80%”的话题冲上热搜,不少网友对买家的这种做法表示反对,认为商家滥用“七天无理由退货”规则,是自私和不道德行为,不仅严重损害商家利益,还会影响诚信的市场环境。

《法治日报》记者采访了解到,高企的退货率已成为一些电商平台的突出问题。依据消费者权益保护法,除特殊商品外,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。然而,有的消费者为了获取不当利益,在网购中肆意利用“七天无理由退货”等规则“薅羊毛”,令一些商家叫苦不迭。

受访专家认为,消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则,不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益。电商平台和监管部门应当积极完善政策,加强监管,提升技术,共同维护公平、健康、有序的网络购物环境。

网购商品用完就退 网店老板有苦难言

今年6月,来自广东广州的网店老板王先生遭遇了大量顾客提出的退货申请——“六一”国际儿童节前夕,一些家长为满足孩子参与节日活动的需要,纷纷前往其网店选购童鞋。活动结束后,一些家长又将鞋子退还回来,其中部分鞋子已经磨损严重。

“每年都会发生类似的事情,这种现象不仅限于个别消费者,个别学校也存在批量订购服装,再在活动结束后将大部分服装退回的情况。”王先生气愤地说。

记者采访发现,由于个体身材与审美的差异性,服装类商品的退货率一直居高不下,尤其女装是“重灾区”,甚至有人专门研究如何将穿过的衣服退给商家,并在网上炫耀自己的“成功案例”。

有卖家反映称,一般平台都要求“七天无理由退货”,而且有些买家没有任何损失就可以退货。但对于卖家来说,退回来的商品要重新处理、包装,加上快递费,一单的损失可能要卖10单才能回来。

长期关注电子商务领域的北京瀛和律师事务所律师陈栋介绍,推出“七天无理由退货”规则的初衷,是为了使网购消费者享有与实体店购物同等的检查、试用商品的机会,从而自主决定是否进行交易,以充分保障消费者的知情权和选择权。

陈栋说,这一规则的适用范围为通过网络、电视、电话、邮购等非面对面的销售方式销售的商品,另外还存在不适用“七天无理由退货”的“四加一”种情形,包括水果蔬菜等鲜活易腐的商品、在线下载的数字化产品等。

为保护消费者权益,“七天无理由退货”规则从线上延伸到线下,很多大型商超、品牌连锁店纷纷作出无理由退货承诺,有的还将退货期限从七天延长到三十天。

现实中,有人利用该规则“任性”退货,还有人在网店购买正品服装后,以各种理由以旧换新退货,谋取不法利益。

今年3月,上海长宁警方接到辖区某运动品牌工作人员报案,称在梳理网上销售订单时发现,有人在多个平台大量购买鞋类、衣服等商品,后以收到的商品存在质量问题或发货为由申请退货,但实际退货的商品为同款二手瑕疵品或同品牌低价商品,订单数额较大。

经查,杨某、张某合作收购二手鞋,经过翻新修后再出售。为了谋取更大利益,两人多次从官方网店购买同款运动鞋,在收到快递后把二手旧鞋退还给商家,新鞋则被挂上二手交易平台,以6折左右的价格出售。截至案发,两人累计调包100多次,非法获利2万余元。

利用运费险薅羊毛 成本极低收益不小

“在激烈的市场竞争中,利润趋低的怪圈迫使电商不得不压低价格,但过低的价格会导致部分产品质量变差,进而带来高退货率,如此又将加大电商经营者的成本,形成恶性循环。”陈栋说,此外运费险的设

钻平台漏洞成“试穿族” 薅运费险羊毛谋私利

滥用“七天无理由退货”规则,谁为不诚信买单?

置为消费者提供了便利,也是增加退货率的原因之一。

某女装品牌创始人方建华近日发文呼吁关注“强制运费险”。他认为,在电商平台退货率普遍高达60%的情况下,开通运费险变成商家参加大促活动的强制性要求,给商家带来了巨大负担。

他粗略算了一笔账:服装行业一笔退货订单,在没有实际收益情况下要付出成本约15元,等于商家的广告费、包装物料、快递投入直接付了水漂。如果按照销售额1000万元,客单200元,保守算40%退货,损失成本就高达30万元以上。

记者在某社交平台搜索发现,有不少博主教大家如何“薅运费险羊毛”的攻略——利用运费险存在的漏洞,通过下单再退货,赚取退货快递费与运费险赔偿的差价。

例如,买家从直播间购物后,再找便宜的快递退货,如用5元的价格退货,却能收到运费险10元的补贴,从而获得5元的差价,数量越多,赚得越多。

遇到这种买家,商家往往没辙。业内人士介绍,有人专门租仓库做起薅运费险羊毛的生意,这个生意规模化操作,“利润非常可观”。

有商家告诉记者,平台实际上也在打击这类用户,如果识别到其退货次数和退货率异常,会限制其消费权限,严重的会被封号。不过,注册一个新用户的成本非常低,“羊毛党”会用批发来的号码不断注册新的电商账号,继续薅运费险羊毛。

“薅运费险羊毛的行为,实质是以非法占有为目的,通过虚假交易制造保险事故,骗取保险金的行为,破坏了市场秩序,也损害了诚信经营的商家利益。”北京某律师事务所律师连大有认为,长期来看,此类行为或导致运费险成本上升,最终产生的经济损失将由所有消费者和商家共同承担。

“一旦运费险政策收紧,将伤害消费者正常退换货权益,商家的销售也将受到影响。”连大有建议,全面排查现有运费险政策,识别并填补漏洞,明确界定运费险的使用范围和条件,加大对保险诈骗行为的处罚力度,提高违法成本,形成有效震慑;还应充分利用大数据和人工智能技术,快速识别异常交易行为,确保平台能够及时发现并打击薅运费险羊毛行为。

记者在采访中,还有个消费者瞄准了商家精心准备的包装纸盒,他们利用平台的退货规则,在收到商品后立即选择退货,理由多为“不要了”。商家收到退货后发现,原包装纸箱不翼而飞,取而代之的是一层薄薄的泡沫纸。

“面对这种情况,我们在维权时往往难以找到有效的法律依据,只能白白承受退货带来的经济损失,还要花费大量时间和精力处理退货事宜。”有商家如是说。

诚实守信理性消费 维护良好消费环境

今年7月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》规定,消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则,不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益。

“上述规定属于新增规定,其目的是规制长期以来以滥用无理由退货权的交易乱象,明确了诚实守信原则也是无理由退货权立法的根本原则。”连大有说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江介绍,“七天无理由退货”规则是为了保护消费者的合法权益,但法律也规定,如果消费者退货的商品已经使用或影响了二次销售,商家可以拒绝退货。

陈音江说,商家要依法执行“七天无理由退货”的规定,对于符合退货条件的,应及时予以退货退款;对于确实不符合退货条件的,可以给出合理理由后拒绝退货,尤其是不能将使用过或出现明显瑕疵问题的商品再卖给其他消费者。

连大有认为,消费者与经营者同为市场主体,都应遵循最基本的市场交易规则,诚实守信,理性消费。当消费者不合理地滥用无理由退货权给经营者的合法权益造成损害的,经营者可根据具体情况要求消费者承担相应的侵权责任。

“消费者在购物前要做好充分的市场调查,了解产品的品质、价格等信息,以便作出明智的选择。”连大有呼吁,电商平台和监管部门应当积极完善政策,加强监管,提升技术,共同维护公平、健康、有序的网络购物环境。

陈音江建议,监管部门和行业协会要加大对有关法律法规和消费知识的宣传力度,指导商家诚信经营守法经营,引导消费者理性消费,依法维权。