



# 解铃还须系铃人 客商以商调商 凭祥“以商调商”化解边贸纠纷



图① 众多东盟水果从友谊关口岸源源不断供应到国内市场。 许庆 摄  
图② 凭祥浦寨涉外纠纷人民调解委员会工作人员调解一起涉外水果贸易纠纷。 彭桂莲 摄

□ 本报记者 吴良艺  
□ 本报通讯员 李亮 王佳妮

中越边境的友谊关口岸，是中国最大陆路水果进口口岸，榴莲、山竹、菠萝蜜等东盟水果从这里源源不断供应到国内市场。

随着水果贸易增多，诸多商贸纠纷也接踵而来。“一直以来中越客商民间从事的边境小额贸易大多没有签订合同，依靠诚信经营，一旦发生纠纷，化解难度大。”广西壮族自治区凭祥市浦寨涉外纠纷人民调解委员会主任周梅初说。

“解铃还须系铃人。”凭祥市委常委、政法委书记黄礼财介绍，凭祥市坚持和发展新时代“枫桥经验”，创新“以商调商”化解边贸纠纷，成效明显，客商的结，客商来解，实现纠纷不出国，矛盾不上交，维护客商利益，促进边贸健康发展。

## 以商管商 破解纠纷管理服务缺口问题

中国客商黄先生在浦寨边贸区从事水果交易多年。此前，黄先生转款50万元给越南客商黎某，用于采购一批榴莲。一段时间后，黄先生不仅没收到货物，还逐渐联系不上黎某。对此，黄先生到浦寨涉外纠纷人民调解委员会寻求帮助。

委员会成员了解情况后迅速行动，最终浦寨涉外纠纷人民调解委员会副主任唐小锋联系到了黎某。经调解，黄先生和黎某达成协议，约定榴莲限一个月发出，如无法发货，原支付的50万元货款分两次退回。

上接第一版 2024年，反垄断审查合规辅导中心为厦钨新能源114亿元人民币的跨国合资项目提供了公益审查支持，助力该项目历时46天获批，比规定的90天明显提前。负责人表示，“这不仅节省了企业的时间成本，还降低了法律风险”。

## 维护合法权益 保驾护航

随着“一带一路”倡议的深入推进，跨境商事海事纠纷日益增多。厦门市司法局不断创新探索涉外法律服务模式，推动高效化解跨境纠纷，维护企业合法权益，为企业走出去保驾护航。

在厦门市司法局指导下，厦门市律师协会于2022年发起设立了厦门市海丝商事海事调解中心（以下简称“调解中心”），组建了由96名行业专家、高校教授及资深律师组成的调解员队伍，面向境内外企业提供专业调解服务。

“调解中心与厦门中院、厦门海事法院、厦门市司法局及厦门仲裁委签署了五方合作框架协议，联手共建全链条国际商事海事纠纷解决体系。”调解中心执行主任黄嘉琳告诉记者。

黄嘉琳介绍，调解中心创新了“涉外专家联动调解”模式，受理了多起跨境商事海事纠纷，案件总标的额约1.3亿元人民币。

“假设调解协议某一方不是直接执行，而是需要分期执行的情况下，我们可以通过仲裁确认或司法确认的方式进行处理。这个五方合作框架协议将调解、仲裁和诉讼的整个商事争议链条都连接起来了，当事人解决诉求路径畅通。”黄嘉琳说。

同时，厦门市依托福建省贸易救济法律服务中心、厦门市海丝法务办、厦门市商务局、厦门市司法局、厦门市律师协会等单位遴选组建了法律服务团队，建立“律师+行业协会+政府部门”联动机制，有针对性地指导反倾销反补贴调查应对工作，并不定期组织举办相关法律知识研讨会和报告会，为企业提供公益性法律咨询，代理应对国际反倾销调查，为企业争取取加权平均税率，降低出口风险。据统计，目前已代理1起，辅导两起反倾销调查案件。

## 法商融合共进 赋能领航

近年来，厦门市司法局从创新机制、搭建平台、打造品牌等方面多点发力，进一步加强涉外法律服务队伍建设，涉外律师人才数量全省领先，涉外法律服务业务持续增长，涉外法律服务矩阵逐步形成。

厦门市探索“法律+商业”深度融合模式，建立“海丝国际法商融合服务基地”，为企业提供全链条服务。记者在采访中了解到，近日，基地的合作共建机构——北京安杰世泽（厦门）律师事务所接受厦门某企业委托，正在为其完成境外法律资源，开拓海外业务提供跨境投资可行性研究专项法律服务。

据悉，厦门还培育了在知识产权、供应链、跨境法务管理等领域专业特色突出的律师事务所，其中旭丰、世礼律师事务所已通过司法部“涉外法律服务示范机构”的实地复审考察，为涉外法治服务提供坚实的“智力支撑”。

厦门市司法局还积极推动律师事务所加强境外合作，积极拓展涉外业务，建立战略合作伙伴关系、密切合作机制，不断将触角延伸到更广阔的区域，促进跨境纠纷高效化解。

“希望厦门的律所涉外服务方面，由‘高手’向‘高地’转变，从而更好地服务本土企业，这是我们一直在努力做的事。”厦门市律师协会副会长、福建英合律师事务所主任陈咏梅说。

“厦门正以具有有效的法律服务维护企业的合法权益，助力企业在国际竞争中赢得先机，厦门的涉外法律服务为企业‘走出去’提供了坚实的法律保障。”厦门市司法局相关负责人表示。

凭祥市还在浦寨、弄怀边贸区新成立两个抵边社区居委会，60%的社区干部由客商担任，实现客商的事客商办。

## 以商调商 破解纠纷化解难题

刘先生是在浦寨边贸区从事边贸生意的客商，其分别欠江苏省床上用品商家朱先生、季先生的货款50万元、40万元。面对客户的催账，刘先生表示，向他进货的越南客商也未结清货款，暂无力支付。

既是三角债务，又涉及国外商家，如何处理？浦寨涉外纠纷人民调解委员会获知情况后，由几位商家联合向刘先生了解情况，核实实际困难。但刘先生最初的态度却是：拒绝调解，要求走法律诉讼程序。

对此，浦寨涉外纠纷人民调解委员会开始发动越籍调解员，积极与刘先生的越南客户沟通，说明其中利害关系。最终，越南客户同意支付给刘先生部分货款。经调解，刘先生和朱先生、季先生最终达成共识：考虑到各方实际困难，季先生、朱先生将货款数额适当减免，并且允许刘先生分期偿还。

这样的涉外三角债务能快速解决，得益于“以商调商”解纷工作法客商主导、跨境联调、线上直调的运作模式。

周梅初介绍，鉴于行政调解和司法调解难以化

解无合同的中越客商边贸纠纷问题，“老周涉外调解室”采取以商调商方式，由他邀请越南客商担任调解员，以商调商、以外调外，共同化解边贸纠纷。

同时，“老周涉外调解室”在越南新清边贸区设立驻越调解室，调解队伍由“中方客商+越方调解员+N（越方公安、有威望人士、民间组织）”等组成，中越双方给予调解员通行便利，及时快速处理跨境边贸纠纷。

## 以商访商 破解纠纷案结反弹问题

矛盾纠纷调解，最怕“事心不服”。如何实现案结、事了、人和，成为凭祥市委政法委打造独具特色的法治品牌，不断优化法治化营商环境的工作重心。

黄礼财介绍，依托“以商调商”解纷工作法，凭祥市委政法委推动解纷“三步走”：“法律明白人”走访促案结，调解员回访促事了，社区干部遍访促人和。

凭祥市在浦寨、弄怀边贸区培育了18名客商“法律明白人”，在边贸纠纷调解前，开展法治宣传，让双方回归到法律轨道，靠法解决问题；调解后，开展以案释法，达到调解一个案件，教育两国公民的目的。同时，设立浦寨涉外法律服务工作站和中越边境贸易法治宣传教育基地，配备智能法律服务终端机，提供线上24小时自助法律援助服务。

边贸纠纷调解结束后，客商调解员、网格员3天内第一次回访，了解双方思想动态；15天内进行第二次回访，了解双方履行协议情况，督促当事人依法履行协议；30天内进行第三次回访，了解调解协议履行完成情况，如有反弹反悔倾向，则立即组织双方再次调解。2022年以来，凭祥市无一一起边贸纠纷案后出现反弹反悔情况。

目前，边境地区“以商调商”解纷工作法正在因地制宜地推广。根据凭祥边境的产业布局，凭祥市在红木第一城、电商产业园、边民互市点、卡点监管中心、南山物流园等均设有司法服务站或联合调解室，建立跨国纠纷线上诉讼机制，实现预警、分流、调解、司法确认、进展跟踪、指导督办全流程在线办理。

# 榆林高新公安“视巡联动”止案于未发

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺  
□ 本报通讯员 孙宏

2024年，陕西省榆林市高新区，刑事、治安发案率同比下降81%和51%，全年超300天保持可防性案件“零发案”。

“亮眼数据的背后，是榆林高新公安以‘视巡联动’为核心，融合群防群治、智慧警务与宣传防范的立体化治理体系。这一模式不仅让违法犯罪无所遁形，更让‘平安’在群众身边可见可感可触。”榆林市公安局高新分局巡警大队大队长高启峰介绍。

“拉车门盗窃”曾是困扰榆林高新区的治安顽疾，传统“接警—破案”模式难以及时挽损。

2023年8月起，榆林高新公安创新推出“视巡联动”机制，分局指挥中心24小时不间断视频监控；巡警、派出所、机关支援一线民警街面动态巡逻；刑警、网安实时布控，形成“发现—调度—抓捕”15分钟快速反应闭环。

“以前是小偷得手后我们追查，现在是他们刚要伸手就被按住了。最多的一次，我们通过视频巡逻一晚上连续抓获12名流窜拉车门盗窃嫌疑人，追回财物3.2万元。”榆林市公安局高新分局指挥中心主任惠涛介绍“视巡联动”机制的优势。

去年全年，榆林高新公安通过该机制抓获现行违法犯罪嫌疑人243人，为群众止损73万元，街面可防

性案件下降81%。如今，“视巡联动”机制已形成“指挥中心—警务站—巡逻车”三级响应体系，将警务重心从“破案挽损”前移至“止案于未发”。

数据显示，该机制运行以来，街面现行犯罪抓获率提升82%，财物追回周期从平均7天压缩至12小时。

“以前看到可疑人员不敢管，现在穿上义警马甲，感觉自己就是平安防线的一部分。”建华路和顺嘉苑小区保安赵磊作为“高新义警”优秀代表，曾和同事协助抓获5名盗窃嫌疑人。

在榆林高新区，像赵磊这样的义警还有很多。他们由保安、网格员、车位管理员等组成，经公安审核、统一培训，化身“治安巡视员”“隐患排查员”“安全宣传员”“矛盾调解员”等诸多重要角色，覆盖辖区5个街道、18个社区，成为警力的有效延伸。

公安高新分局建立“警察吹哨、义警报到”联动模式，社区警务长进入社区“两委”班子，统筹义警、网格员等力量，依托“人熟、地熟”优势激活基层治理“神经末梢”。

2024年以来，高新义警与民警深度联动配合，提供线索130余条，协助破案68起，化解纠纷300余起。

在榆林高新区，除了“视巡联动”，还有三级视频专网，即“市局—分局—派出所”形成的“一点发起、全局响应”的作战体系。公安高新分局构建AR实景平台，研发“绊线入侵”“人车异常”等6类AI预

警模块，对拉车门盗窃、聚集冲突等行为实时识别，自动推送至就近警力。

2024年，视频巡查直接支撑实战1200余次，协助抓捕52人，找回走失人员357人，通过大数据碰撞，先后破获“9·01”特大诈骗案、“1·15”洗钱案等2大要案，追赃挽损6.1亿元。

在基层派出所，公安高新分局推行智采、智研、智调、智防、智治“五智警务”，研发了微警务App，打造了“云上枫桥”，设置了网上警务室，信息采集、云端服务、人口管理等12个工作模块，实现了治安要素一掌掌控，群众求助一键办理，内部管理一图展示。

此外，公安高新分局打造“线上+线下”立体宣传防网，线上，实时推送各类防范预警信息，有针对性发送反诈、防盗等提示。线下，创新推出的社区警校、老年驿站定期开课，辖区70所学校都设立了“警察叔叔信箱”，在重点商圈设立“暖心警务会客厅”，并针对不同群体开展靶向宣讲。

2024年，高新公安共开展各类宣讲课程230场次，发放资料5万份，电信诈骗发案量同比下降54%，校园欺凌投诉减少67%。

“从‘视巡联动’的科技防控到高新义警的群防群治，从智慧警务的数据赋能到宣传防范的全民动员，这种‘专业+群众’‘人力+科技’的融合治理，正推动平安高新建设从‘保稳定’向‘创平安’跃升。”榆林市公安局高新分局党委委员、副局长张新说。

间的矛盾引起的，两兄弟把不满情绪发泄到对父亲赡养上。

经进一步调解，原来是大儿子帮着父亲写诉状，状告子女（包括自己在内）不赡养，目的很明了，就是让小兄弟在赡养父亲问题上丢丢人、出丑丑。

“你们是兄弟姐妹，有什么解决不了的问题？亲情比什么都珍贵！”了解到矛盾情况后，孝道工作室调解员让郭某四个子女分别来到调解室，给他们上了一堂孝道课，并以身边的孝老典型为例，告诉郭某的子女们，兄弟姊妹之间应该互亲互爱、和谐相处，一辈子也脱离不了兄弟姊妹间的手足之情。在调解员的调解下，郭某一家人和好如初。

“调解是讲究技巧和方法的。我们从孝道文化中找答案，从自身优势上找答案，创新探索出一套‘六步五常调解法’，‘六步’即起身迎接、请坐倒茶、倾听记录、交流引导、解决问题、出门相送；‘五常’就是把‘温良恭俭让’用到调解上。”孝道工作室主任张建华介绍说，“温”即热心热忱，平等待人，把当事双方当亲人，为他们设身处地着想，进屋先敬茶，一杯温茶喝进去，他们心里暖暖的；“良”即唤醒良知，做人不能昧良心，要找出本心、初心；“恭”即恭恭敬敬对待当事人，为之后的调解做好心理铺垫，让当事人减少抵触，增加配合；“俭”即讲解生活俭朴的益处，不与别人攀比；“让”即互相互让，各退一步。

截至市基层社会治理根基进一步得到夯实。截至目前，全县治安、刑事案件发案数和信访总量下降幅度均居全市前列。

## 积极向先进学习 持续提升司法能力

上接第一版 要把政治要求落实在履职中，依法公正审理每一起案件，让人民群众对公平正义有更多更实的获得感，厚植党的执政根基。

努力做实“从法治上办”。严格依法是司法审判的底线也是高线。要牢记法律效果是政治效果和社会效果的基础，始终坚持法治原则，依法公正审理每一起案件。要全面把握法律原则和条文，综合考量“文本法”和“内心法”，努力做到法理情兼具。要发挥公正裁判的示范作用，明确行为规则，体现价值导向，促进法治进步。

坚守职业道德底线。法官的操守是当事人信赖的基础，司法公正的形象是司法权威的基础。要认真开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，锤炼司法作风，要深入“如我在诉”，体会当事人的揪心、烦心，做到耐心、细心。要善于运用群众语言释法说理，把公平正义的要求和悲天悯人的情怀融为一体，传递司法的温暖。

紧跟时代不断学习。服务高质量发展必须把学习作为终身课题。要不断学习践行习近平法治思想，作为“纲”和“魂”落实到司法审判工作中。要把政治学习与业务学习融为一体，坚定理想信念，夯实专业功底，敢于挺膺担当。要善于运用法治网、案例库积极主动学习，在跑基层、办案件、调查研究、座谈交流中学习，依靠学习跟上高质量发展的需要。

最高法党组书记、政治部主任李成林主持，最高法党组成员、副院长李勇，全国人大常委会委员、吴华侠，人力资源社会保障部有关部门负责同志，最高法干警代表参加。地方法院干警通过视频形式学习。

## “郫都模式”两年重塑消费信任

上接第一版 我们只有继续维权！”这场涉及上百名会员、数十名员工、金额超百万元的维权案件，折射出预付式消费领域的普遍痛点。

健身房、教培机构、养老机构跑路……近年来，围绕这几大行业的“跑路”事件时有发生。

究其原因，主要是这些行业通常采用预付式消费方式吸收会员，凭借“充值优惠”“会员特权”等模式让消费者提前支付消费金额，而当企业出现资金短缺、经营不善时就选择“卷款跑路”“倒闭失联”。

据郫都区统计，2020年至2022年预付式消费投诉量年均增幅达20.4%，引发群体性维权事件20余起，涉案金额逾千万元。

针对传统监管出现的弊端，郫都区委政法委书记张祥平表示：“资金流向不透明，经营信息不对称，维权成本过高，是预付式消费纠纷的三大症结。”

如何让消费者权益不受损害、如何规范市场秩序、如何营造更好的法治化营商环境？2023年，郫都区委政法委牵头打造四川省首个“预付式消费信用监管平台”，通过“监管资金、消费留痕、异常预警”三方面齐头并进，从游泳健身、美容美发、养老托育等风险隐患大的行业入手，源头预防化解预付式消费领域矛盾纠纷。

## 智慧监管： 构建信用生态圈

入驻商户412家，累计充值金额447215万元，累计监管金额134256万元，累计交易数115516笔……截至目前，郫都区预付式消费信用监管平台已不间断运行了730余天。在监管平台上，可以清晰看到预付信息、信消费等级、入驻商户信息、预付实时信息、预付纠纷调解等信息。

监管平台如何做到及时监管？记者了解到，该平台通过构建由商户端、消费者端、银行端、政府端组成的“全链条闭环监管”的信用生态，保障商户正常经营，帮助消费者提前支付消费金额，入驻平台后，商户将开通专门的预付费存管银行账户，消费者在平台进行支付后，资金直接进入商户的预付费存管银行账户，银行将对预付资金余额的30%进行动态监管，根据每次消费情况及解冻存管资金。

在监管平台可视化系统中，还可以看到每个商户都有一个“可信消费码”实时显示信用评级，同时，在平台中间的3DGIS地图上分布着入驻商户图标，每个图标如同“数字哨兵”，一旦商家存管资金不足、资金大额异动，图标变红马是预付式消费预警反应，平台就会第一时间将预警信息推送给专职网格员及时到达商户现场，平台还通过司法区块链对每笔交易存证，当消费争议发生时，存证证书可作为关键司法证据。

“我们已建立起全链条闭环监管体系。”监管平台工作人员告诉记者，监管体系不仅有线上监管，也有线下监管，目前郫都区依托708名网格员构建了“平台预警—网格响应—部门联动”机制，实现风险早发现、早处置。

## 双向赋能： 营商环境与消费信心双提升

“像我们这样的诚信商家太需要这个平台了！”蒙特梭利思维登托育机构的转变颇具代表性。入驻平台后，该机构成单率和营业额大幅提升。“这种实用的资金监管机制，帮助我们重建了消费者信任。”该机构负责人感慨道。曾经陷入经营困境的他们，在网格员指导下完成信息备案，合同规范等流程后，实现了从面临生存危机到获得良性发展的蝶变。

郫都区消费者肖先生的经历同样印证了平台价值。肖先生在健身房和理发店都办过卡，但几个月后发现商家早已人去楼空。一次与网格员的交谈中，他了解到预付式消费信用监管平台，抱着试一试的心态，他找到了一家人驻平台的洗车行进行试验，没想到在这个平台上他不仅能查阅企业信用档案，消费明细，更享有资金监管和消费保险双重保障。“现在充值就像买了‘放心险’。”肖先生如是说。

数据显示，平台运行以来郫都区实现预付平台“零跑路”，相关投诉量下降51%。这种转变不仅体现在数据层面——商户入驻率逐步提高，更反映在企业主动寻求监管的态度上。

“从被动接受到主动拥抱，市场主体的积极参与证明了平台价值。”张祥平表示，这一创新实践为优化法治化营商环境提供了鲜活样本。

法治是最好的营商环境。为贯彻落实党的二十届三中全会提出的“构建全国统一大市场”和今年《政府工作报告》提到的“纵深推进全国统一大市场建设”决策部署，郫都区以数字化转型为引擎，不仅构建起立体化信用风险防控体系，更通过智慧监管模式创新，实现了政府精准施策、企业合规经营、消费者权益保障的政企民协同共治新生态。为预付式消费领域综合治理提供了可复制的“郫都预付监管模式”。