各地政法机关坚持问题导向创新解纷机制

寻求装饰装修矛盾纠纷“最优解”

□ 本报记者 杜洋

装饰装修行业，一头连着民生，一头连着发展。但一段时间以来，由于合同签订、履行不规范等引发的矛盾纠纷严重侵害消费者合法权益、影响行业健康发展。

对此，各地政法机关积极履职，通过进行多元调解、开展法治宣传等举措，不断提升相关领域矛盾纠纷的化解能力，切实解决群众急难愁盼问题。

“装饰装修领域矛盾纠纷多发、易发，各地政法机关坚持问题导向，创新解纷机制，推动矛盾化解从‘末端救治’向‘前端预防’转变，更好回应了群众的诉求。”首都师范大学政法学院法律系副教授崔俊杰告诉《法治日报》记者。

诉调对接

“法官帮我们解决了问题，既讲法理又讲情理，我们心服口服。”7月1日，青海省海南藏族自治州中级人民法院办案法官顶着高温，将庭审现场“搬”到争议房屋内，通过实地勘查、耐心调解，最终促成双方当事人握手言和，给这场矛盾纠纷的处理画上圆满句号。

2024年4月底，秀某将贵德县河东乡江苏大道的装修工程发包给多某，并签订书面合同，约定工程保修期为一年。同年9月底，秀某验收工程，对实际施工面积和工程总价款都予以签字确认。

谁料，秀某却以“施工墙面有裂缝等质量问题”为由，拒付剩余的工程款，多某在多次催讨无果后诉至当地法院。一审法院经审理判决秀某支付多某欠付装修工程款及违约金。秀某不服一审法院判决上诉至海南州中院。二审法官认为一纸判决难以真正化解双方的“心结”，决定通过调解解决矛盾。

“若对此案启动司法鉴定程序，无疑会增加双方的诉讼成本，造成审理周期延长的后果，不利于矛盾的及时化解。”海南州中院相关负责人说，调解是化解相关纠纷的最佳途径之一，该院始终践行“如我在诉”理念，坚持以更加专业的调解方式推动此类纠纷得到实质性解决。

2024年11月底，上海市松江区人民法院发布《家庭住宅装饰装修合同纠纷审判白皮书》，总结了此类合同案件的特点——当事人争议纷繁复杂，协商化解难度较大；当事人举证能力不足，案件事实查明困难；专业问题需要鉴定，诉讼成本相对较高……

对此，松江法院在不断提升审判质效的同时，坚持和发展新时代“枫桥经验”，通过“一街镇一法官”平台，积极与街镇及基层自治组织对接沟通，注重矛盾纠纷的及时化解、就地化解；加强诉调对接工作，进一步提升诉前调解成功率。

多方联动

“签了调解协议，对方反悔怎么办？”这是许多装饰装修纠纷当事人的顾虑。

为确保调解成果落地有声，广东省广州市白云区司法局同德司法所引入司法确认机制，协助当事人向当地法院申请司法确认，使调解协议具备强制执行力，实现了“柔性调解”与“刚性保障”的无缝衔接，为装饰装修领域矛盾纠纷带来“最优解”。

据悉，不少地方创新解纷机制，探索出行之有效的经验做法，有效维护装饰装修领域当事人合法权益。

河南省西峡县人民法院利用“立审执一体化”协调机制，邀请执行干警提前介入参与装饰装修纠纷调解工作，通过创新构建的“多元调解+执前督促”等系列举措，以审执协调配合之“力”解矛盾实质化解之“困”，同时强化执行案件全过程管理，确保生效裁判得到及时有效执行。

马某承包了敖某的房屋装修改造工程，因拖欠2.5万元装修费等问题引发纠纷。7月31日，内蒙古自治区阿拉善盟阿拉善左旗司法局吉兰泰司法所充分发挥“四所一庭”联动机制优势，与吉兰泰派出所一起，成功调解这起历时两年的房屋装修改造合同纠纷。

吉兰泰司法所所长黄志说：“本次调解通过多部门联动，将矛盾纠纷高效化解在基层，彰显了‘四所一庭’在矛盾纠纷化解工作中的重要作用，将为民服务理念植入调解全过程，有效维护社会公平正义。”

近年来，为更好地规范行业发展和维护消费者权益，浙江省杭州市临安区、江苏省徐州市云龙区等地司法行政机关联合当地装饰装修行业协会成立人民调解委员会，构建“司法+行业协会”一站式多元解纷新格局，组建由工程造价、监理、律师等专业人员构成的调解员队伍，高效化解相关矛盾纠纷。

综合施策

2024年1月，上海市虹口区人民检察院接到线索，业主季某找到没有专业资质的工人姜某某，在其刚买的房子里私挖地下室，导致一幢有着80多年历史的联排洋房墙体开裂，建筑沉降，房屋破坏程度等级达到5级，随时有坍塌的危险，与其左右相连的十多户邻居被紧急转移。

“我们是联排房屋，当时家里门窗变形，关都关不上，墙壁的裂缝里甚至能塞进一枚硬币，吓得根本不敢住。”这样的“野蛮装修”让邻居们苦不堪言。

对此，虹口区检察院认真研判案情，制发继续侦查提纲，引导公安进行补充侦查，及时收集、固定证据，认定业主和施工方均构成危险作业罪。2024年10月，法院全部采纳了虹口区检察院的定罪意见和量刑建议。今年3月，虹口区检察院向当地房管部门制发检察建议书，建议针对无物业管理的老房子，让属地街道接手装修工程的申报登记工作，再由街道对业主规范装修开展引导和监督，形成了房屋装修全流程监管规范，为全市同类问题治理提供了有益经验。

明者防祸于未萌，智者图患于将来。各地政法机关服务发展所需，努力提升社会治理法治化水平，为最大限度预防和减少装饰装修纠纷贡献政法力量。

2024年3月，河北省高碑店市人民法院在审理史某某诉高碑店某装饰工程有限公司装饰装修合同纠纷系列案件中，查明某公司与数十名被装修人员签订家庭居家装饰装修工程合同，收取了被装修人员装修款，不施工或进行部分施工后即无限期停工，业主缴纳的装修款亦不予退还。为规范该类市场主体经营行为，高碑店法院向本市住房和城乡建设局发出司法建议书，建议加强装修行业管理，制定行业规范，建立督导机制，完善对不良企业的投诉、核查和通报制度。

在崔俊杰看来，防范装饰装修纠纷的发生，一方面需要双方妥善签订合同进行规避；另一方面需要协调相关部门进一步发挥职能作用，综合施策，创新监管手段，加强信息披露、指引等工作。

“通过政务服务平台、政法机关数字化平台等渠道，及时发布家装行业政策、监管要求及典型案例，增强公众风险防范意识。同时，相关部门可发布装饰装修工程质量验收标准等技术文件，指导设计、施工、监理等环节规范操作，并推广使用施工合同的示范文本，明确合同条款和责任划分，减少纠纷风险。”崔俊杰建议道。

检察监督与生态治理同频共振

郴州检察以司法之力筑牢生态屏障

□ 本报记者 阮占江 帅 标
□ 本报通讯员 邝静云 周亚莉

从珠江流域的“河湖清四乱”到东江湖畔的“护渔雷霆行动”，从尾矿库综合治理到农药废弃物回收体系建设，一组组数据、一个个案例，见证着检察监督与生态治理的同频共振。

近年来，湖南省郴州市检察机关聚焦非法采砂、尾矿污染等突出问题，通过公益诉讼、检察建议、跨部门协作等举措，打出生态环境保护“组合拳”，推动解决了一批群众反映强烈的生态环境问题，为守护湘南生态屏障提供了有力司法保障。

充分发挥职能

郴州市北湖区珠江流域泗溪河存在非法采砂、非法占用河道等违法行为，严重破坏了当地生态环境。据北湖区人民检察院副检察长李岳春介绍，2024年初，该院在公益诉讼监督履职中发现了相关违法线索。

经查，北湖区仰天湖瑶族乡安源村村委会未经批准，擅自在泗溪河河道非法采砂用于村集体修路。此外，还有两家企业也未经批准，在河道管理范围内建设厂棚、桥梁，侵占河道水域岸线，破坏河道生态，影响行洪安全。

因行政主管部门及属地乡政府未依法及时履职，北湖区检察院对两部门立案调查，并组织磋商会，共同制定整改方案。2024年6月13日，北湖区检察院向行政主管部门和乡政府发出检察建议，督促其对非法采砂行为进行依法查处。

收到检察建议后，相关行政机关在仰天湖瑶族乡开展专项整治：责令违法主体停止采砂，拆除非法采砂设备及拦砂坝，清理疏浚河道砂石。行政主管部门对两家企业分别处以10万元罚款，并强制拆除违建设施，恢复河道原貌。目前，包括泗溪河在内的珠江流域北湖段相关问题已整改到位。

“针对珠江流域存在的非法采砂、侵占河道等破坏水资源环境等问题，检察机关充分发挥公益诉讼职能，通过提起公益诉讼等形式促成行政机关联动履职，形成水环境保护合力，确保检察建议落实落地，推动区域珠江流域水环境得到治理，维护了社会公共利益。”郴州市人民检察院公益诉讼检察部主任谢莉说。

提升协同效能

2024年，最高人民检察院对郴州市临武县原供销公司选矿厂及尾矿库污水渗漏污染问题进行挂牌督办，省市县三级检察院成立专案组办理该案。

“经初步调查，该选矿厂及尾矿库停产运营长达30年，企业未对废渣采取有效污染防治措施，造成地下水、地表水、土壤及周边环境严重污染。”临武县人民检察院第二检察部主任廖小青介绍说。

环保部门虽曾采取应急措施并指导启动治理项目，但未能全面履职，污染未根除，公益持续受损。

“对阻力小、易整改案，交县院办理；阻力大、难整改案，由市院办理。”郴州市检察院第七检察部副主任李林波说明分级策略。

郴州市检察院于2024年6月25日对市级生态环境主管部门立案，9月5日向该部门发送检察建议，督促其全面履行指导、协调和监管职责，加快推动历史遗留废渣综合治理项目。

郴州市检察院指导临武县检察院总结办案经验，联合多部门出台《加强公益诉讼检察监督推动尾矿库综合治理的协作机制》，旨在凝聚共识，解决矿山及水环境治理难题，巩固成果并推动整体提升。

郴州市检察院副检察长邹军华表示，本案四级检察机关联动，促多行政机关协同治理，并通过建章立制提升协同效能，有效防范了尾矿库环境污染及安全问题，保护了社会公共利益。

维护公共利益

2024年4月，桂阳县人民检察院公益诉讼检察部主任李佩霖在下乡时发现，绿油油的农田边农药包装散落一地，严重污染了生态环境。这一现象反映出当地存在农药包装废弃物处理不当的问题。

桂阳县作为全国著名“烟仓”，2024年烤烟种植面积达25.01万亩。种植烟叶需大量使用农药。“我们发现桂阳县未能建立回收体系，大量农药包装垃圾被随意燃烧、丢弃、填埋。”李佩霖说，其中的有毒有害成分极可能污染环境，危害健康。

对此，桂阳县检察院于2024年5月21日对县农业主管部门立案，并发出检察建议，督促其履行监管职责，建立健全回收处理体系和责任机制，开展宣传教育工作。

同年8月30日，该局回复称已履职并建立相关体系。然而，跟进调查显示，该局仅开展了宣传培训，并未采取有效措施解决回收问题。因此，桂阳县检察院向集中管辖法院资兴市人民法院提起行政公益诉讼，请求判决该行政机关全面依法履职。

2025年3月12日，资兴市法院判决该行政机关败诉，责令其对辖区农药包装废弃物回收处理履行监管职责。为推动整改落实，桂阳县检察院提出在个别乡镇先行建立回收试点的设想，得到认同和推动。

“农药包装废弃物的回收和监管，直接影响到农业转型提质增效，美丽乡村样板打造，以及人民群众的获得感幸福感安全感。”谢莉认为，依法提起行政公益诉讼，不仅体现了检察机关履行监督职能的决心，更体现了利用法律手段维护公共利益的决心。

郑州法院深度参与综治中心规范化建设

精准联调化解纠纷在基层

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 付加才

“没想到在综治中心花1小时就解决了拖了半年的物业纠纷，不用跑法院排队立案，太方便了！”8月18日，河南省新郑市市民张某在新郑市综治中心物业纠纷调解室拿到新郑市人民法院的司法确认书后，难掩激动之情。

“该案的成功化解，彰显了‘综治中心+法院’联调机制在高效化解矛盾方面的显著优势。该机制通过法院与综治中心紧密联动、协同发力，快速解决了群众急难愁盼问题，有效减轻了当事人诉累，降低了司法成本。”新郑市综治中心相关负责人介绍说。

《法治日报》记者从郑州市中级人民法院了解到，郑州市两级法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，充分发挥司法职能作用，深度参与综治中心规范化建设，通过制度规范、专业赋能、精准联调，不断提升基层矛盾纠纷化解法治化水平。

如今，越来越多像张某这样的当事人，在法院引导下通过辖区综治中心多元解纷平台，实现矛盾纠纷高效解决。今年上半年，郑州两级法院引导分流纠纷11795件，通过综治中心相关机制化解纠纷3414件，司法确认807件，让“数据多跑路、群众少跑腿”成为现实。

“过去，群众遇到纠纷都往法院跑，现在，我们通过精准引导，提供一站式服务，让矛盾纠纷快速化解，有效减轻群众诉累。”郑州中院立案庭庭长李文兵说，为提升引导分流效率，全市法院推行“调解前置告知书”制度，在案件受理时，同步发放包含综治中心职能、调解流程、成功案例的宣传材料，引导当事人选择非诉讼方式解决纠纷。同时，对成功分流的案件实行台账管理，专人负责，构建起矛盾纠纷登记、受理、转交、办理等“闭环式”工作规范，确保每一起纠纷都能得到妥善处理。

为破解当事人“两头跑”的痛点，郑州法院将审判流程系统内网顺畅接入综治中心系统，有效解决了因电子签章无法配置带来的不便；对调解成功的案件，实行“调解协议+司法确认”式服务，当场赋予调解协议强制执行力，让当事人在综治中心就能完成从调解到司法确认的全流程服务；对调解不成的案件，则构建“绿色通道”，实行“立案优先级”，优先立案、优先分案，确保案件流转依规有序、顺畅运行。

郑州两级法院通过精选骨干入驻、加强业务培训、注重案例引领等方式，持续为综治中心“输血赋能”。截至目前，全市法院精选131名政治素质高、调解能力强的业务骨干入驻各级综治中心，其中包括11名经验丰富的退休“银发法官”，有效充实了调解力量；同时，通过定期组织业务培训、庭审观摩等形式，累计开展指导调解6249次，培训调解员6000余人次，有力提升了调解队伍的业务水平。

在案例示范引领方面，郑州两级法院在综治中心建立案例库，便于调解员学习借鉴。郑州航空港经济综合实验区人民法院编撰《“案”说法律》系列案例集，推出“法治扑克、主题围裙”等文创产品，以群众喜闻乐见的方式普及法律知识，潜移默化中增强群众法治意识，为矛盾纠纷化解营造了良好法治氛围。

针对家事、物业、交通事故等重点领域纠纷，郑州两级法院依托“总对总”在线诉调对接平台，完善“法院+N”工作机制，协同各职能部门设立专业调解工作室，将更多行业性、专业性力量吸纳进解纷队伍，实现“专业事交给专业人办”。二七区人民法院联合公安、保险行业协会设立交通事故纠纷调解工作室，创新“三调联动”模式——交警部门现场定责后，调解员即时介入调解，保险公司同步核算理赔金额，实现“责任认定+调解+理赔”一站式处理。这一模式大幅提升了纠纷化解效率，今年已化解纠纷896件，平均处理时间从45天缩短至7天。

针对办案中发现的社会治理问题，郑州两级法院及时向相关部门提出规范治理建议并跟踪问效，以司法智慧助力社会治理升级。中原区人民法院在审理多起老年人保健品诈骗案后，深入分析案件背后的监管漏洞，向市场监管部门发出包含“建立保健品销售台账备案制”“推行购药冷静期制度”等6项建议的司法建议书。相关部门积极采纳建议，推动开展专项整治行动，有效遏制了保健品诈骗案件的发生，辖区同类案件同比下降40%，切实守护了老年人“钱袋子”。

“从机制创新到流程优化，从专业赋能到多方协同，再到源头治理，全市两级法院以深度参与综治中心规范化建设为抓手，不断探索多元共治新路径，让矛盾纠纷在基层得到更高效、更便捷、更彻底的化解。”郑州中院相关负责人说。

平安聚焦

从“铁脚板”巡山到“千里眼”追踪

平安故事

□ 本报记者 张晨

“牵牛坪联勤点，联勤中心呼叫，请报告工作情况。”“目前正在牵牛坪巡逻执勤，一切正常。”“收到，请继续开展日常联勤工作。”8月17日，重庆市南川区公安局食药环侦支队一大队副大队长、生态警长罗京在金佛山生态警务站现场连线辖区内的各个联勤点。

作为国家级自然保护区，金佛山保存着地球同纬度最完好的喀斯特森林生态系统，千年银杉傲然挺立，濒危黑叶猴种群在此繁衍生息。现场连线时，《法治日报》记者看到指挥屏那头，万亩方竹林随风而动，游人悠闲漫步其间。

今年是“绿水青山就是金山银山”理念提出二十周年。各地公安机关做实生态警务，书写护绿实践。防火、防盗、防破坏自然保护地，是一代代守山人的职责。平日清晨6点，南川区公安局食药环侦支队民警、生态警长李宗明就带着他的巡山“三件宝”——砍柴刀、大水壶、护腿套，一头扎进莽莽山林，排查安全隐患。在保护区腹地，守山人与采笋人经年用脚力走出一条一尺见宽的小路。

“走进大山，就像回家。”李宗明护山已有36载，3000多次跋涉、29万公里的巡护里程，让他成了公认的“活地图”，年轻民警心中的“森林通”。虽年近花甲，但李宗明依旧步伐矫健，他走过泥泞，穿过藤蔓，把手电筒的光柱照向密林深处，指着一棵参天大树说：“看，这棵乐汉松已经有500多岁了，去年有人想偷它，还好被我们及时发现，保住了它。”

7月24日，重庆市南川区公安局食药环侦支队民警带领生态义警开展巡山护林工作。 王振 摄

36年间，李宗明的巡护里程可绕赤道七圈，参与查处涉林行政、刑事案件1900余起，救助野生动物220余只。像他这样的生态警长在南川区共有141名，他们作为南川生态警务扎根一线的“前沿哨兵”，负责隐患治理、线索排查、警示宣传、案件侦办等工作。李宗明和他的伙伴们年均徒步巡山护林近1000公里，这群守山人用“铁脚板”走出青山的绿意。

罗京告诉记者，在守护绿水青山的过程中，公安机关面临着生态治理的“五难”困境：问题发现难、信息共享难、协同联动难、溯源治理难、群众支持难。面对这些挑战，传统治理模式难以为继。

“今天的现场连线正是汗水警务的新发展。”罗京指着大屏解释道，“一旦发现山火等异常，民警会操控无人机到达现场先行观察火情，及时通报森林消防专业队。由此，今年3起火情都及时得到处理，没有让火势蔓延。”

据罗京介绍，南川公安以“专业+机制+大数据”新型警务运行模式为牵引，深度运用市局情指行一体化实战平台，依托市局环资侦总队搭建的环保数字化应用系统，运用人工智能、大数据分析技术，实现对案件线索自动梳理、技术比对、情报研判等，主动推送案件线索，变“被动响应”为“主动发现、精准打击”；将无人机技术运用到生态保护领域，构建“空地一体、警地联动”的生态巡防体系。

从老一辈的“铁脚板”巡山到新一代的“千里眼”追踪，从单打独斗到全民共治，南川绿意更浓。

重庆金佛山国家级自然保护区管理事务中心（以下简称金佛山管理中心）副主任王霞对此深有体会：“自南川区公安局探索建立生态警务工作以来，保护区及周边群众的生态保护意识得到提升，破坏野生动植物资源的违法犯罪行为得到及时打击和制止。”

一个案例反映出治理成果：今年，金佛山管理中心工作人员在金山镇金狮村巡查时，发现张某某在其自有承包林内存在涉嫌违法乱砍滥伐林木行为，区公安局食药环侦支队生态警长迅速响应介入，经缜密调查，确认张某某在保护区核心区的砍伐行为涉嫌违法，依法予以查处。事后，生态警务站的民警们还协同金佛山管理中心工作人员对当地居民进行了法治教育，并进一步明确生产生活与生态保护的界限，达到了查处一起、震慑一批、教育一方的目的。

“在金佛山国家级自然保护区的有效保护和管理工作中，对非法行为的制止和处置离不开生态警务的迅速响应和介入。景区国家一级保护动物黑叶猴种群从2016年的151只增至180余只，生物多样性显著增强；25万亩方竹林产量占全国42.8%，年创收1.8亿元，带动20万人增收。”王霞说。