



既彰显司法力量 又体现人文关怀 山东法院探索新型家事纠纷综合协调机制

□ 本报记者 李 娜
□ 本报通讯员 朱丽君 刘小玉

家事审判从来不是非黑即白的判断题，而是情法交融的综合题。

如何在法律和人情之间找到最佳平衡点，答好这道综合题？

近年来，山东法院以法为基，以情为桥，在加强府院联动中推动家事领域多元解纷，努力构建司法、行政与社会力量相结合的新型家事纠纷综合协调机制，用有温度、有力度、有深度的司法实践破解家事审判难题。

“用心、用情断好‘家务事’，既彰显‘法律是底线也是护栏’的司法力量，又体现‘挽救是初心、修复是目的’的人文关怀，让公平正义可感可及。”山东省高级人民法院副院长孙英近日接受《法治日报》记者采访时说。

一封家信化解姐弟隔阂

家事纠纷的背后，往往交织着复杂的家庭情感脉络。如何在纠结不清的情理中消融当事人之间的“情感坚冰”，这一难题考验着法官的智慧。

菏泽市牡丹区的赵云与赵峰是亲姐弟，二人自幼感情深厚。几年前，赵峰以给亲生儿子买婚房为由向赵云借钱，却将钱款用于给继子购房，赵云和丈夫上门催要借款时，双方发生争执，赵峰动手打了姐夫，姐弟情谊就此破裂。2023年7月，赵云前往法院起诉赵峰要求还钱，并在一个月之内三次申请财产保全。

“无穷无尽的保全措施只会使双方矛盾加剧，得想办法化解。”菏泽市牡丹区人民法院民二庭副庭长李梅尝试调解。她了解到，姐弟两人还有一个大哥赵禹，与两人感情很好。于是，李梅多次前往赵禹家中，希望他能出面调和。但赵禹因不忍与家人相见于法庭，婉拒了李梅，他写下一封长信，附上老家的照片，托李梅代为转交。

2023年8月，李梅组织原被告双方到法院调解。在调解现场，姐弟俩唇枪舌剑，火药味十足。李梅见此情形，没有急于评判，而是拿出赵家老屋的紫荆花树照片，缓缓念出赵禹的长信：“咱家老屋门口那棵紫荆花树，还记得吗？那是小时候父母带着我们兄弟姐妹一起种的……”听着听着，原本情绪激动的赵云逐渐安静下来，赵峰也低垂着头。趁此机会，李梅引导双方细数成长点滴，情理交织间，姐弟之间的隔阂逐渐被化解。最终，赵云主动申请解除全部保全，赵峰也承诺将分期还款，姐弟二人最终重归于好。

山东法院在家事审判中积极探索，坚持“和为贵、调为先，重修复、扶弱势”的工作理念，持续

创新工作机制，健全完善夫妻共同财产申报、风险评估、家事调查、司法救助等一系列制度机制，打造情景式审判场所，推行柔性解纷理念，将中华优秀传统文化与人文理念融入家事审判过程中，家事审判改革成效得到进一步深化。

“我们注重发挥司法在家庭纠纷中的‘修复性功能’，通过深入探究矛盾根源，将调解场所从法庭延伸到家庭、社区，力争在分清是非的同时弥合亲情。”山东高院民一庭庭长戴磊说。2025年，在山东省各级法院的共同努力下，全省先行调解家事纠纷95309件，调解成功率达57.11%。

双重干预消除母女误会

“我就是要害她，让她‘坐牢’！”2025年3月，在枣庄市山亭区人民法院冯卯法庭副庭长纪雅萍的办公室里，时年15岁的小雨蜷缩在椅子上声嘶力竭地喊着。

这是一起女儿起诉母亲索要抚养费的案件。在小雨3岁时，父母离婚并各自组建了新的家庭，自此她一直跟随奶奶生活。在小雨看来，12年时间里，自己的母亲从未支付过抚养费，也未曾对她有过关怀探望，这让她的我心中充满了对母亲的怨恨。

“一纸判决能算清抚养费的数额，却缝补不了孩子千疮百孔的心。若‘一判了之’，只会让母女双方的隔阂更深。因此，得先‘暖化’孩子的心。”纪雅萍说。她当即决定启动“司法+心理”双重干预机制，先安排心理专家介入，引导小雨卸下心防。同时，通过家事调查，纪雅萍找出了母女断联背后的真相。原来，小雨的母亲并非不愿与女儿相见，她一直在想办法联系小雨，曾给小雨买过电话手表，却被前夫阻断了联系。得知小雨的现状后，小雨的母亲因自责失声痛哭。

考虑到小雨的情绪尚未完全平复，纪雅萍没有安排母女见面，而是做起了“传话员”：她一边倾听小雨的哭诉，疏导其负面情绪，一边将母亲的愧疚传递给小雨，以此融化孩子心中因误解形成的坚冰。时机成熟后，纪雅萍在征得双方同意的情况下，将母女二人带到调解室。母亲当场拿出厚厚一沓购物单，哭诉着那些未被送达的关爱。此时，小雨心中的恨意彻底散去，扑进母亲怀里泣不成声。

调解结束后，小雨戴上了母亲购买的电话手表，母女两人自此恢复联系，这起抚养费纠纷案也顺利结案。而对于小雨的父亲，纪雅萍同样进行了劝诫。

记者了解到，为了帮助更多像小雨一样的孩子，山亭法院联合当地民政局等相关单位出台工作机制，与妇联共建家庭教育辅导站，织密未成

年人保护网。

近年来，山东法院积极推进家事审判方式和工作机制改革，加强府院联动，推动家事领域多元解纷，与民政、公安、妇联、司法行政、街道社区等加强联系合作，努力构建司法、行政与社会力量相结合的新型家事纠纷综合协调机制，大量案件通过非诉解纷机制得以化解。目前，家事案件在全部民事案件中的收案占比逐年下降。

多方调解让彩礼回归本质

彩礼是传统婚嫁文化中极具象征意义的“注脚”，有人因彩礼增添喜气，有人却为彩礼讨薄公堂。

2022年底，淄博小伙小马经人介绍认识了姑娘小丽，两人很快便开始谈婚论嫁。小马的父母倾尽所有为儿子购置了婚房，又在亲戚的帮衬下，凑齐了20多万元彩礼。2023年8月，在没有办理婚姻登记的情况下，这对新人举办了婚礼，但甜蜜很快被日常琐碎打破。小马性格急躁，常常通过摔打物品发泄情绪。在无休止的争吵中，小丽患上抑郁症，拒绝办理婚姻登记。

眼见刚组建的小家即将破碎，小马父母将名下唯一一套自住房过户给了准儿媳小丽，希望以此换得小家庭的完整。但两位老人的付出并没有换来事情的转机，因小马对小丽动手施暴，小丽一气之下，将转到自己名下的自住房以80万元的价格出售，双方矛盾彻底激化。小马一家将小丽一家告上法庭，要求返还全部彩礼和售房款。

2023年9月，淄博市临淄区人民法院民事

记者手记

在三起家事审判案例的采访过程中，我最直观的感受是，司法不仅能发挥定分止争的作用，更可以帮助当事人修复亲情、维系家庭。

亲姐弟对簿公堂，法官以双方儿时的温暖记忆为切入点，唤醒亲情，引导两人握手言和。15岁女儿状告生母，法官把握母女各自的心理特点，启动“司法+心理”干预机制，通过多次调解，最终迎来母女相拥的圆满结局。两个家庭因彩礼纷争走上法庭，法官通过释法说理、多方调解，帮助曾经的爱人体面告别，也让两个家庭的利益得到平衡。

我深知，每一起家事案件的背后，都牵系着普通人的人生轨迹，关乎着一个个家庭的烟火幸福。世人常言“清官难断家务事”，但面对家事纠纷中的法律底线与道德考量，司法机关唯有坚定

判一庭负责人，法官杨新强进行第一次调解，但以失败告终。接下来，杨新强展开多次家事调查，确保对案件信息掌握准确，同时反复找到当事人释法说理。

“一方面，要对小马说明我国法律对彩礼的规定，并对其说明暴力行为不可取；另一方面，要和小丽解释清楚，自住房为附条件的赠与，需要归还。”杨新强说。他还通过当地村党支部书记与双方父母进行沟通，并邀请媒人和特邀调解员加入其中，多方参与下，当事人最终达成和解，小丽一次性返还彩礼和售房款共计90万元，两个家庭就此重回正常生活轨道。

一场调解让两个家庭体面告别，双方利益得到妥善平衡，健康的婚嫁新风得到倡导，也让彩礼回归“礼”的本质。

据了解，山东法院将彩礼数额、共同生活时间、给付家庭经济情况、当地习俗等多种因素纳入考量范围，对彩礼范围、返还条件、责任主体等予以规范，通过开展专题调研、业务培训等方式，统一裁判标准，妥善化解矛盾纠纷。

在山东省委宣传部牵头下，山东省高级人民法院与省内25个地方工作部门建立山东省深化农村移风易俗开展突出问题综合整治工作协调机制，构建全省纵横协同、齐抓共管的工作格局，重点针对高额彩礼问题开展以案释法、法治宣传等一系列活动。2025年，山东省各级法院审结婚约财产纠纷案件4279件，一审服判息诉率达88.24%，民事调解撤诉率达72.1%。

(文中当事人均为化名)

漫画/李晓军

明辨导向，鲜明亮出立场，扎实树立规则，方能守护万家安宁。

对于“情在前，理在中，法在后”的家事纠纷，单纯的裁判往往难以弥合当事人之间的情感裂痕。相较于一纸判决，调解则具有高效、平和解决矛盾纠纷的独特优势。山东法院深刻把握家事审判的特殊性，在每一起案件中抽丝剥茧，用耐心倾听诉求，用温情化解隔阂，将调解贯穿审判全过程，以实际行动践行“和为贵、调为先”的理念。

法官，治之端也。只有坚持“小案事不小、小案不小办”，才能守护每个家庭的幸福与安宁。愿司法暖阳能化解家庭的纷争，抚慰受伤的心灵，在法情相融中守护千家万户。

□ 本报记者 韩丹东

近年来，共享单车及共享电单车以其便捷、经济的特点，逐渐成为城市居民绿色出行的重要组成部分。然而，随着行业规模快速扩张，车辆故障引发的消费纠纷与安全事故也开始逐渐增加。

记者梳理多起案例发现，从超额扣费等小额纠纷，到车辆缺陷致伤导致的安全事故，背后折射出用户与平台权责边界模糊、维权机制亟待完善的现实。

对此，受访专家表示，平台对车辆的质量安全负有法定责任，对用户同样负有相应合同义务，是相关纠纷的首要责任主体。

系统延迟超额计费 小额维权屡遭敷衍

“扫码开锁不到1分钟，车没动却被扣了10.8元”“明明还了车，系统却显示超时计费，要被扣除17元”……类似的扣费争议，在共享单车、共享电单车的使用过程中并不鲜见。

记者采访发现，因车辆故障或系统问题导致的超额计费、无故扣费，已成为共享出行领域常见的纠纷类型。纠纷中的涉事金额大多较小，往往让消费者陷入“损失不大，维权成本更高”的尴尬境地。

2025年6月，广东的王先生在未实际开锁的情况下，被某共享单车平台自动扣除10.8元，他以“车辆未使用”为由向平台申诉，却被平台以“系统记录正常”为由拒绝退款。

这样的现象并非个例。2025年6月，北京的李女士在某次骑行后发现，原本骑行10分钟，应扣除2元的订单，竟显示骑行时间为63分钟，而自己也因此被扣除了17元。为此，李女士连续3天联系客服，但均未得到回应，直到她投诉至12345热线，平台才承认是系统延迟导致计费错误。

记者注意到，此类纠纷中，平台往往以“系统数据不可篡改”等为由推卸责任，用户被无故扣除的费用多在几元至十几元不等，但维权却需耗费数小时甚至数天。

“为几元钱浪费大量时间和精力，很多人会觉得‘不值得’因而选择放弃，但平台就是抓住用户的这种心理，才一直敷衍。”天津的吴先生直言。

他告诉记者，2025年1月，自己在使用共享电单车时遭遇刹车故障，客服以“订单已关闭”为由，拒绝退还18元骑行费，他拨打客服电话多次，加之监管部门介入，最终才获得退款，这一过程前后耗时一个多月。

记者查阅多家共享电车、共享电单车平台的用户协议发现，多家平台在条款中注明“系统记录为唯一计费依据”，却未明确系统故障时的责任归属，而这样的用户协议往往成为平台规避责任的依据。

车辆缺陷引发事故 损失远超赔偿金额

相较于小额的扣费争议，车辆故障导致的人身伤害与财产损失更令消费者防不胜防。

2025年6月，河北的张女士在骑行共享电单车时因车辆故障摔倒，全身多处擦伤，加上手机和衣物损坏，损失共计1200元。但她提出赔偿时，却被平台要求必须提供二级以上公立医院的诊断证明。彼时张女士因受伤行动不便，无法前往指定医院。客服便以“证据不足”为由拒绝赔偿。张女士随后投诉至12315平台，才获得了相应赔偿。

记者梳理相关新闻及案例后发现，在因刹车失灵等车辆缺陷导致的故事中，一些平台的处理态度往往较为消极。部分案例中，平台赔偿金额与用户实际损失相差悬殊。

2025年9月，天津的孟女士骑行共享电单车时，车轮突然“抱死”（指在制动时，车轮因刹车系统故障等原因停止转动，这种情况可能会导致车辆失控），导致其左手大拇指关节软组织挫伤。

孟女士自行就医后联系客服，得到的回复却是“平台仅协助联系就医渠道”，拒绝退还十余元骑行费。她投诉至12345热线，平台才将骑行费退还，但并未就刹车故障进行道歉，也未对医疗费用进行赔偿。

类似问题不在少数。2025年5月，北京的厉先生在骑行共享单车时，车座突然向后倾斜，突发故障导致其韧带拉伤、膝盖摔伤。厉先生要求平台提供该车辆的检修记录，平台却以“数据保密”为由拒绝，提出愿意补偿100元。而仅医药费这一项，厉先生就花费近3000元。

厉先生愤而投诉至消费者热线，最终在市场监管部门的介入下获赔，但平台始终未承认车辆存在质量问题。

明确平台权责边界 构建多元维权体系

针对共享单车、共享电单车纠纷频发的现状，西南政法大学经济法学院副教授、竞争法研究中心副主任杨文明指出，运营平台作为共享单车、共享电单车的所有者、出租者与管理者，对车辆质量与安全性能负有法定责任。

“若因未定期检修、保养导致故障，平台必须承担侵权责任；若故障源于产品缺陷，则最终责任应由生产者承担，但平台需先行赔付。”杨文明说。

《法治日报》律师专家库成员、北京德和衡律师事务所律师高级合伙人马丽红补充道：“用户扫码用车，即与平台建立了服务合同，平台有义务提供可正常使用和归还的车辆。”她指出，无法还车导致超额计费的情况属于平台未全面履行合同义务，应无条件退还多收取的费用，并赔偿用户因此产生的直接损失。

采访中，受访专家均对证据留存的重要性进行强调。马丽红表示，对于扣费纠纷，用户一方需留存扣费记录、骑行轨迹、故障提示、客服沟通记录；如涉及人身伤害，还需保留医疗记录、费用票据和平台的交涉记录。她特别提醒，部分平台可能会对用户与客服的聊天记录进行自动清理，用户需及时保存相关证据。

杨文明建议，事故发生后，骑车人应第一时间报警，由交警部门出具交通事故认定书，同时通过拍照、录像记录事故现场、车辆故障部位、自身伤势等关键信息。对于争议较大的事故，则可以通过申请司法鉴定，明确车辆是否存在质量缺陷。

在维权渠道方面，杨文明提出阶梯式解决的维权建议，即先通过平台申诉渠道协商，未果则可拨打全国交通运输服务监督热线等进行投诉，或向消费者协会、市场监管部门申请调解，仍无法解决的可通过小额诉讼程序起诉。

杨文明还建议，对于共享单车、共享电单车现存的故障车较多的情况，平台可建立“一键报障”渠道，确保用户及时反馈问题，同时安排运维人员加强巡查；同时，可借助技术手段，对车辆中刹车失灵、电池异常等潜在故障进行实时识别；相关部门可通过出台相关规范，明确共享单车报废年限等刚性要求。

对于一些用户因纠纷额度小、维权成本高而放弃维权的情况，两位专家均表达了各自看法。“每一次‘息事宁人’，都是对违约行为的纵容。”杨文明强调，12315等热线投诉处理均不收取费用，且响应时间通常在7个工作日内，实际维权成本远低于消费者预期。

“消费者权益保护法明确规定，消费者有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。这一权利不受金额多少影响，即使损失较小，也可通过投诉推动平台规范服务，从长远来看，这其真正是维护和提升用户权益的必要之举。”马丽红指出，唯有明确平台责任、完善监督机制、畅通维权渠道，才能让共享单车、共享电单车真正回归“便民”初心，实现行业的健康可持续发展。

共享电单车小额纠纷频发 专家建议

明确平台责任 畅通维权渠道

□ 本报记者 张 冲
□ 本报通讯员 王薪然

近年来，黑龙江省鸡西市鸡冠区人民法院深入践行新时代“枫桥经验”，以“和悦调解、和谐法庭、和畅速裁、和信执行、和化信访、和融宣传”六大理念为支撑，用鲜活实践诠释黑龙江法院“四化四解四到位”（指健全融合化、集约化、智慧化、法治化“四化”解纷体系，紧盯在家门口化解，到家门口化解，进家门口化解、出家门口化解“四解”解纷关口，做到网络链接、通讯联通、调解指导、治理贯通“四个到位”）治理新格局。

在鸡冠区，“有矛盾纠纷，先去调解试试”已成为群众的共识。

鸡冠法院深度融入社会治安综合治理，构

鸡西鸡冠法院升级“多元调解+速裁”工作模式

司法确认与诉调对接实现无缝衔接

建起司法调解“多元调化”、人民调解“共治共调”，行业调解“协作联调”，行政调解“府院联动”的解纷矩阵，让纠纷化解从“单打独斗”变为“多元共治”。

联动司法局，鸡冠法院邀请7名退休法官常驻诉讼服务中心，按黑龙江省高级人民法院要求，设置“一院四室”（即在法院诉讼服务中心设置老法官工作室、心理咨询室、法律咨询室、司法调解室），为群众提供先行调解、心理疏导、法律咨询“一站式”服务。三年来，特邀调解员受理案件3045件，调解成功1464件。

鸡冠法院创新“一法官一社区（村屯）”“一庭一街道、一庭一行业”包联机制，法官常态化下沉基层，化身矛盾“排查员”“调解员”，真正实现“小事不出网格、大事不出辖区”，依托“龙法和”“云法

庭”数字化平台，鸡冠区全区21个社区、14个行政村实现“互联网+法律”多元解纷体系全覆盖。

2025年7月，一批涉及民生工程改造的纠纷因分歧陷入僵局，鸡冠法院主动对接相关单位，依托“1+N”示范调解模式，统一共性问题标准、微调个性差异，推动纠纷全部化解并履行完毕。

“能调先调，当判则判”，鸡冠法院升级“多元调解+速裁”工作模式，组建5支专业化速裁团队进驻多元解纷中心，实现司法确认与诉调对接无缝衔接，以高效司法传递法治温度。2025年，速裁团队审结案件2574件，占全部民事案件的44%。

在一起强制执行案件中，被执行人因投资失败无力偿还欠款，但被查封的大量临期洗护用品已难以等待拍卖。面对这一僵局，承办法官提出，

被执行人继续销售货品，收款账户由申请人指定，法院进行全程监督。一个月后，货品售罄、欠款还清，真正实现了“案结事了人和”。

秉持“如我在执”理念，鸡冠法院坚持“善意执行”宗旨，灵活运用执行和解、分期履行等柔性举措，同时组建专业化财产保全中心，创新“保全+调解”模式，引导当事人主动履责，在坚守法治底线的同时注入柔性智慧。

据了解，鸡冠法院还聚焦校园、企业、村屯等重点区域，制定差异化普法方案，以司法公开、庭审旁听、公众开放日等为契机，以“法律六进”为抓手，将普法与司法实践深度融合，打造“晨蕾带您看法院”等一系列“有故事、有数据、有情怀”的法治宣传作品，让法律走进群众，让普法走进更人心。