



乡韵文化为民解忧 司法护航“桑榆晚景”

北京法院推动新时代人民法庭高质量发展

走进人民法庭

□ 本报记者 张雪泓 张守坤

京华大地，都市街巷，山城沟壑。万家灯火中，赡养、涉老维权等难题关乎民生福祉；京西山村里，民宿经营等纠纷关乎百姓生计。矛盾纠纷连着民心冷暖，关乎基层治理大局。如何将矛盾止于未发、让司法暖及民心？

扎根基层一线的两家人民法庭，以扎实履职交出了生动答卷：朝阳区人民法院亚运村人民法庭紧扣老龄化社会治理需求，深耕涉老专业审判，以全流程适老化服务传递司法温情；门头沟区人民法院王平村人民法庭立足山区地域实际，深挖本土传统文化资源，创新柔性解纷路径，用心回应群众司法需求。一庭一特色，一案一温情，两家法庭在京华大地绘就独具特色的新时代司法“枫”景，成功入选全国首批“枫桥式人民法庭”。

近日，《法治日报》记者分别走进这两家基层人民法庭，实地探访司法服务最前沿，记录下新时代“枫桥经验”在首都基层落地生根的鲜活实践。

保障山区民生

8月28日10时许，在王平村法庭审判庭内，一场调解正在进行。这起案件案情简单明晰、权利义务明确。

“之前原告在地下埋了部分垃圾未清理，该怎么办？”正当记者以为很快就能签订调解书时，被告的一句话让气氛瞬间紧张起来。

这一情况此前双方并未提及，随后，双方针对“垃圾填埋的责任由谁承担”等问题展开了激烈讨论。面对突发情况，王平村法庭庭长马钢锺迅速找到双方的共同诉求——想要一次性解决问题，并就掩埋垃圾一事给出了简洁明了的解决方案：关于垃圾掩埋，行政机关确定哪个主体承担责任，哪个主体就得承担责任；如果涉及追偿，双方再依法追偿。本案中不再就垃圾掩埋的问题进行约定。双方对此表示认可，很快达成了调解协议。

“近年来，门头沟区民宿产业较火，相关纠纷时有发生，我们已经‘调’出了经验，先前围绕为民宿产业经营者定制的民宿经营全流程法律问题纷纷迎刃而解，从民宿开发、民宿建设、民宿经营等方面进行了讲解。”调解结束后，马钢锺说。

旁听完案件，记者注意到法庭走廊上一幅写有“灵水八德”的书法，出于好奇，便打探起背后的故事。

门头沟区历史文化底蕴深厚，灵水村自明清形成“灵水八德”文化（猪鸡圆养、君子不争、核桃晚打、龙池三共、鸣秋粥、诗书继世、生财有道、爱心捐赠）。近年来，门头沟区人民法院创新打造“灵水八德”调解工作法，为各类纠纷提供柔性化解路径。

马钢锺谈起这样一起案例。村里某处公厕被洪水冲毁后，村委会计划原址重建，张某主张地块属于自家宅基地，设法阻挠。承办法官没有急于讲解法律条文，而是从灵水村“猪鸡圆养”的故事讲起。“当年灵水村的先人明白，为了自家几只鸡鸭乱跑的方便而弄得全村臭气熏天，得不偿失。现在公厕没了，但脏乱差影响了这一片的环境卫生；重建公厕就像当年的‘圈养’一样，是解决当前卫生危机的当务之急，维护好干净的大‘环境’，才能让每一户村民住着都舒心。”隔日一早，张某就主动清除了堵塞道路的障碍物，公厕重建工程得以顺利进行并最终投入使用，困扰村民多时的公共卫生问题得到根本解决。

据介绍，王平村法庭目前有30%的案件通过“灵水八德”调解工作法得到妥善化解；法庭坚持全流程节点管理，平均结案用时48.82天，



图① 王平村法庭法官走进河南山村，以案释法，为老人深度拆解诈骗套路。

王平村法庭供图



图② 亚运村法庭法官来到和平街街道综治中心开展巡回审判，向前来旁听的老年人普法。

亚运村法庭供图



图③ 亚运村法庭长青志愿岗，法官和志愿者一起指导老年人填写诉讼材料。

本报记者 张雪泓 摄

审限内结案率达95.15%。

深耕适老服务

作为北京城区面积最大的行政区，朝阳区60岁及以上常住人口居全市首位。在老龄化加速的社会大背景下，司法服务如何回应老年涉诉群体的期待？

全国首个涉老审判特色法庭亚运村法庭用实践回答了这一问题。9月3日上午，记者走进法庭便感受到，“适老化”已被这家基层人民法庭刻进细节：门口处的坡道、走廊内的扶手、地面铺设防滑地胶，每一处都体现了为老年人的精心设计；老花镜、放大镜、助听器也可以随取随用。

在诉讼服务区，记者看到了身着黄绿色马甲的老年志愿者，这是亚运村法庭与北京市老年志愿者协会联合设立的“长青志愿岗”，“长青”二字取“苍劲永远不老”之意，志愿者们都是辖区的退休干部职工，目前有近20人在法庭值勤。

“我们设立这个岗位的初衷很简单：老年人更懂老年人。”亚运村法庭法官姜真告诉记者，这些志愿者与来访老人年龄相仿，拥有共同的时代记忆与生活经历，能说贴心话，更容易赢得老年诉讼群体的信任，能更好为他们提供帮助。

一些高龄老人和外界沟通较为困难，为了更好地保障老人的诉讼权利，亚运村法庭探索诉讼陪同机制，允许老人带一名熟悉自己表达习惯的

亲属、朋友、保姆进场，在诉讼过程中充当“翻译”的角色，他们不代替老人作出法律判断和决定，只负责把法官的问题用老人能听明白的话语转述，再把老人的真实意思准确传达回来，解决了不少老人“有话说不出、说不清”的难题。

据介绍，亚运村法庭专门组建涉老审判团队，针对赡养纠纷、监护权纠纷、民事行为能力认定等典型案例简化程序，缩短周期，最大程度为老年人考虑，减少诉累。

姜真介绍了这样一起案例。杨阿姨无儿无女，老伴去世后，她在社会组织协助下与老伴的侄子卢某签订了意定监护协议，约定在自己失能后由卢某担任监护人。此后，杨某因肾衰竭陷入重度失能，经法庭审查确认协议有效，依法指定卢某为监护人。“这意味着，老人可以在清醒时自主选择信任的人作为未来的监护人，而不是被动等待法律指定。平日里我们通过普法工作，让意定监护制度被更多人知晓。”姜真说。

升级治理效能

记者了解到，近年来，北京法院始终充分发挥人民法庭服务群众、化解矛盾、促进基层治理的核心职能，各项工作取得显著成效，12个人民法庭工作案例被最高人民法院选为“新时代人民法庭建设典型案例”。其中，通州区人民法院张家湾人民法庭作为全国唯一的城乡结合类法庭，参与京津冀人民法庭服务新型城

镇化建设试点，并在全国调解工作会议上作书面经验交流。

这样的成绩是如何取得的？在北京市高级人民法院一庭（环资庭）庭长史德海看来，科学优化人民法庭布局，是推动法庭工作高质量发展的基础前提。“北京高院及全市基层法院，积极探索城区法庭、城乡结合类法庭的职能重塑与转型路径。”史德海说，2023年8月，北京高院聚焦环资审判专业特色，在全市7家基层法院人民法庭挂牌设立环境资源审判庭，构建起专门化环资审判机构体系，为守护首都绿水青山提供坚实司法保障。朝阳法院紧扣辖区基层治理实际需求，构建“一法庭一样板”工作格局，将辖区八个法庭分别打造为涉外、涉老、涉妇女儿童、涉物业、涉房屋买卖、服务“两区”建设、服务商务服务业、服务文化产业的专业化样板法庭，精准适配辖区治理与发展需求。

积极创新司法便民举措，才能让人民群众切实得到司法实惠。昌平区人民法院回龙观人民法庭、天通苑人民法庭针对超大社区上班族诉讼不便的问题，创新推出“夜间法庭”便民机制，利用晚间休息时间开展开庭、送达、勘验等工作。密云区人民法院太师屯人民法庭推行道交案件“要素式”审判模式，建立保险直赔机制，全力保障交通事故受害人快速获赔。石景山区人民法院五里坨人民法庭在河北迁安设立巡回审判点，往返里程500余公里，坚持跨省异地巡回审判长达30年，被誉为“车轮上的正义”。

“不同法庭区位不同，定位各异，却始终锚定司法为民的根本宗旨，将新时代‘枫桥经验’内融融入审判执行全过程，以特色品牌激活解纷效能，以精准服务对接群众需求，为推进基层治理体系和治理能力现代化注入了坚实司法力量。”史德海说。

制图/高岳

点评

北京市高级人民法院副院长刘玉民：

近年来，在最高人民法院的指导和北京市委的领导下，北京法院始终把人民法庭工作摆在突出位置，坚持强基导向，强化治理引领，高院研究制定《关于加强全市人民法庭干部队伍建设的意见》等规范性文件，加强对全市法院72个人民法庭工作的规范性指导。全市人民法庭始终坚持把政治建摆在首位，深入结合“离群众最近”的工作优势，不断加强人民法庭高质量发展，依法公正办好切实维护群众切身利益的案件。

去年以来，全市法院扎实开展“枫桥式人民法庭”创建示范活动，依法推动案件审理与纠纷预防化解一体推进。通过积极融入综治中心，运用12368“一号响应”等机制，指导基层调解组织化解大量纠纷。北京市共有2个人民法庭入选最高人民法院首批“枫桥式人民法庭”。

朝阳法院亚运村法庭紧紧围绕北京超大城市老龄化治理需求，深耕涉老审判专业赛道，将适老理念融入诉讼服务全流程，从设立“长青志愿岗”到陪同诉讼，加大意定监护制度的适用，用有温度、有力度的务实举措守护老年人权益，为老龄化社会治理提供了有益借鉴。

门头沟法院王平村法庭立足京西山地区域实际，深挖“灵水八德”乡土文化资源，将传统乡贤治理融入现代司法实践，以柔性解纷路径回应当地群众关切，让新时代“枫桥经验”在深山沟壑间落地生根。

下一步，北京法院将始终把人民法庭工作摆在重要位置，坚持以党的政治建设为统领，以“枫桥式人民法庭”创建为契机，加强人民法庭标准化规范化建设，做实为大局服务、为人民司法，全面提升人民法庭建设成效，为首都“十五五”时期高质量发展提供有力司法服务和保障。

□ 本报记者 陈磊

2026年9月20日，国务院新闻办公室举行“开局起步‘十五五’”系列主题新闻发布会（以下简称发布会），国家市场监督管理总局相关负责人表示，“十五五”时期将进一步畅通消费维权渠道，实现在线消费纠纷解决机制覆盖主要网络交易平台，让群众维权少跑腿、少折腾。

2017年3月，全国“12315”互联网平台上线，实现对消费纠纷的网上接收、网上调解、网上跟踪督办，推动跨区域消费纠纷的在线解决。国家市场监督管理总局公布的数据显示，2025年，全国“12315”平台推动消费纠纷在线解决机制扩面增效，累计发展企业27.9万家，源头处理消费纠纷1232.5万件，消费维权更省心。

在线消费纠纷解决（ODR）机制将覆盖主要网络交易平台体现了怎样的趋势？ODR机制的发展成效体现在哪些方面？未来是否有必要在相关法律法规中进行专门、系统性规定？围绕这些问题，《法治日报》记者采访了对外经济贸易大学法学院消费者权益保护法研究中心主任苏号朋、《法治日报》律师专家库成员、北京德和衡律师事务所高级合伙人吴学联。

强化平台主体合规责任

记者：国家市场监督管理总局提出，“十五五”时期将实现在线消费纠纷解决机制覆盖主要网络交易平台，这向社会传递了怎样的信号？

苏号朋：这说明，“十五五”时期我国消费维权治理逻辑发生系统性转向，具体体现为：消费者保护工作重心前移，从“事后调解”转向“源头化解”；平台责任升级，平台应当成为消费维权的第一责任人；消费维权模式转换，从“消费者跑腿”转向“数据跑路”；优化消费环境建设，消费者保护工作从“点状治理”转向“系统构建”。

吴学联：释放出三层清晰政策信号。第一层，ODR机制定位为可选工具转向平台合规的重要组成部分。电子商务法使用“可以建立”的表述，平台搭建ODR机制属于可选动作；发布会提出“覆盖主要网络交易平台”，属于“十五五”时期的政策实施目标，意味着监管层面不再仅停留在倡导、鼓励企业自愿，而是要求头部主流网络交易平台普遍建立或者对接ODR渠道，体现监管思路的升级，需要说明的是，该目标属于中长期政策导向，不等于现行法律已经设立强制性义务。

第二层，消费纠纷处理责任前移，平台角色由纠纷协助者向纠纷前端第一处置主体升级。传统模式下，消费纠纷主要依靠消费者投诉至市场监管部门，由行政机关居中调解，平台多承担事后协助举证，提供商家信息的义务。“十五五”时期政策导向的核心逻辑是源头化解，平台前置处置——消费者与商家产生纠纷后，首先在平台发起纠纷解决诉求，将大量小额纠纷消化在平台内部。这一政策导向，是对现行法律原则性义务的具象落地。

第三层，全方位降低消费者维权成本，重塑线上维权路径。依托平台内置ODR机制通道，消费者可线上一键提交诉求，全流程上留痕，企业限时答复，让协商和解这一最便捷的维权方式真正具备可操作性，减少消费者维权跑腿、反复沟通的负担。

制度选择适配平台经济

记者：全国“12315”互联网平台自2017年3月上线，标志着我国消费维权工作迈进“互联网+”时代。ODR机制经过了怎样的发展历程？产生了哪些积极效应？

吴学联：推动建设“12315”平台以及ODR机制，是顺应网络消费纠纷特征，弥补传统维权体系短板，适配平台经济治理模式的制度选择。当前，网络消费纠纷体量与特征，已经超出传统行政与司法手段的承载能力，客观上需要一套轻量化、线上化、前置化的纠纷化解机制。传统消费维权路径存在现实门槛，ODR机制将协商和解端口嵌入交易平台内部，把协商和解从消费者的单方行为转化为有平台监督、全程留痕的规范化渠道，降低举证、沟通、时间成本。平台内经营者数量庞大、交易行为实时发生，传统点对点、逐户检查、逐案处置的监管模式治理效率有限。

ODR机制近10年的发展可以划分为三个阶段。一是基础设施建设期。早期以搭建全国“12315”线上维权平台为主，依托电子商务法搭建原则性法律框架，打通网页、小程序、App等线上投诉入口，实现消费者诉求线上提交，完成纠纷在线解决机制基础数字化载体建设。二是规模扩面推广期。各地市场监管部门大力发展在线解决机制入驻企业，ODR机制主体数量快速增长，大量小额消费纠纷实现在诉前、行政介入前源头化解。三是提质规范转型期。以消费者权益保护法实施条例、《网络交易平台规则监督管理办法》出台为标志，制度建设重心开始关注程序公平、规则透明、消费者权益保障。

苏号朋：ODR机制运行以来，从起步到扩面增效，发展成效明显，平台接收投诉举报数量大幅增加，已经成为消费者维权的重要渠道。从相关统计数据中可以看出，ODR机制覆盖面和源头化解能力显著增强。同时，消费维权模式实现转型升级，从过去主要依赖行政调解，逐步转向“企业先行和解+行政监管+在线办理+跟踪督办”的模式。

提升立法层级予以规范

记者：在当前我国现行法律法规和规章对ODR机制的规定以及总结运行经验的基础上，将来是否需要进行专门性、系统性立法？

吴学联：现阶段已经具备将ODR机制成熟实践系统上升至立法层面的现实基础与客观需求。一是ODR机制具备立法固化的现实基础，每年千万级别的纠纷通过该机制源头化解，该机制已经成为我国消费纠纷化解体系中不可忽视的组成部分。二是契合平台经济现代化治理的客观需要，网络平台海量交易的特征决定传统逐案监管模式成本极高。ODR机制构建的“平台前端化解、行政监管兜底、司法最终保障”分层治理模式，是适配平台经济的高效治理路径。

苏号朋：部分地方实践经验也为专门性、系统性立法的制定提供了可吸收的素材。因此，将ODR机制成熟经验在法律法规层面予以系统性固化，既是解决当前规范碎片化、效力不足等问题的现实需要，也是巩固实践成果、提升制度可预期性的必然选择。

记者：对ODR机制提升专门性、系统性立法，需要关注的重点有哪些？

苏号朋：第一，提升立法层级，制定专门法规，建议在消费者权益保护法中增设专门条款，明确其法律地位和基本框架，规定受案范围、管辖权规则、程序基本原则和最低标准。

第二，构建ODR机制与司法程序的效力衔接机制。核心是解决ODR机制调解结果的效力问题，建议通过修订民事诉讼法相关程序或由最高人民法院出台司法解释，建立调解协议的司法确认通道。

第三，统一程序规则与标准。建议由市场监管部门牵头，制定全国统一的程序规则指引，对投诉受理时限、协商程序、证据提交与认定、结果反馈等关键环节设定基准。

吴学联：提升制度效力，适时调整平台义务规范。在后续立法修法过程中，建议将电子商务法规定的平台“可以”建立ODR机制，针对主要网络交易平台适度调整义务表述，明确头部平台建立或对接标准化ODR机制的法定责任；同步强制要求平台完整公示ODR机制全部处置规则，厘清政府、平台边界；监管部门负责制定统一最低标准，平台在底线之上细化自身ODR机制运行细则，同时建立主体动态准入、考核、退出机制，对运行不合规主体限期整改或取消资质。

设置ODR机制运行的最低公平准则：处理纠纷人员不得与纠纷存在利益关联；平台必须以清晰易懂的方式告知消费者ODR机制程序性质，和解协议效力，消费者仍然享有投诉、起诉等其他救济权利；处置结果应当载明事实与理由，全流程证据，沟通记录可回溯留存。

简而言之，核心目标是构建一套兼具法律效力、程序公平、便捷易用的ODR机制，为市场主体与消费者提供优质的争议化解服务。

「十五五」时期在线消费纠纷解决机制将覆盖主要网络交易平台 源头解纷夯实平台经济消费维权法治根基

变“文书往来”为“合力攻坚”为历史遗留“骨头案”把脉问诊

西宁府检法联动打通房产继承“梗阻”

□ 本报记者 徐鹏

房产，承载着老百姓的“安居梦”，是家庭财产的重要组成部分。然而，当亲人离世，房产继承因系统里“凭空出现”的配偶而陷入僵局，群众该如何维权？

9月23日，青海省西宁市人民检察院在办理一起房改房行政登记生效裁判监督案时，依法履行行政检察监督职责，坚持依法监督与实质性化解并重，联合西宁市中级人民法院、市不动产登记服务中心、市住房保障和房产管理局、原房改单位等多方力量，成功促成一起不动产登记行政争议的实质性化解，用实际行动守护了老百姓“住有所居，权有所保”。

三十年前，张某参加房改购房并取得了房屋产权。张某去世后，其家属持《房屋所有权证》前往不动产登记部门办理遗产继承手续。然而，一个意想不到的障碍出现了。不动产登记部门告知其家属，虽然纸质《房屋所有权证》上仅有张某一人，但在电子登记系统中，权利人却显示为张某

及配偶“许某”。

原来，张某在早年填写房产档案表（职工购买公有住房价款计算表）《公有住房部分产权过渡出售价款计算表》的过程中，将配偶栏信息填错，“许某”也并非张某的配偶。面对这一“天降”的房屋共有人，张某家属无法办理继承，无奈之下提起行政诉讼，要求纠正登记错误。法院以该案应先进行民事诉讼解决民事争议为由裁定驳回起诉。家属因房产档案等相关材料中无许某身份证明，且通过询问原单位等亦无法查明许某身份信息，故无法对许某提起民事诉讼，继承房屋因此陷入僵局。

群众利益无小事。收到线索后，西宁市检察院依职权受理案件。西宁市检察院没有就案办案，而是围绕争议焦点依法开展调查核实。经调取房屋登记原始档案，走访相关部门，查明了一个关键事实：张某与许某在现实中不存在婚姻关系。调查显示，在案涉房屋的原始登记档案中，既没有许某的身份信息，也没有任何婚姻证明材料，亦缺乏登记许某为共有人所

依据的法律法规规定等相应证据材料。

西宁市检察院第五检察部副主任陈彦君说，检察机关审查认为，原审法院裁定驳回起诉，剥夺了当事人的行政诉讼救济途径，未对行政登记行为的合法性进行实质审查。

随后，西宁市检察院依法按程序提出了再审检察建议。“案件至此，如果仅仅停留在法律程序内的‘纠错’，群众的烦心事依然没有彻底解决。”陈彦君说，为此，西宁市检察院坚持“监督与化解并重”，主动积极与西宁中院沟通对接，变“文书往来”为“合力攻坚”。

检法两院凝聚共识，决定共同开展行政争议实质性化解工作。检法两院联合召集市不动产登记服务中心、原房改单位等多家单位，召开纠纷化解工作联席会。会上，检法两院充分释法说理，各职能部门厘清权责边界，共同为这起历史遗留的“骨头案”把脉问诊，最终商定了切实可行的纠纷解决途径。

最终，在检法两院的共同协调下，不动产登记部门积极主动履职，依法撤销了案涉行政

登记，并为案涉房产重新作出了产权登记。阻碍张某家属继承房产的“梗阻”被彻底打通，这起历经波折的行政争议得到了实质性化解。

住有所居，权有所保，是人民群众对美好生活最朴素的向往。本案中，检察机关没有就案办案，而是通过调查核实，依法提出再审检察建议，与法院同向发力，通过联席会议促成多部门协同履职，将行政争议化解。该案是检法两院合力推动行政争议实质性化解的生动实践，也是检察机关践行新时代行政检察“一手托两家”职能的缩影。检察机关在履职中既依法监督法院公正司法，又促进行政机关依法行政，注重解决群众急难愁盼问题，努力实现“案结事了政和”。

“下一步，西宁市检察院将继续践行司法为民理念，持续深化行政检察监督，加强与人民法院、行政机关的协作联动，把实质性化解行政争议贯穿监督办案全过程，以高质量检察履职守护民生福祉，让人民群众切实感受到公平正义就在身边。”西宁市检察院党组成员、副检察长王虹说。