

人民法院一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系建设（ 2019-2021）

文章属性

- 【公布机关】最高人民法院
- 【公布日期】2022. 02. 24
- 【分 类】其他

正文

人民法院一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系建设（ 2019-2021）

党的十八大以来，习近平总书记从推进国家治理体系和治理能力现代化高度，就加强和创新社会治理、矛盾预防化解、诉讼制度改革等提出一系列新观点、新论述、新要求，为人民法院做好新时代纠纷解决和诉讼服务工作提供了强大思想武器和科学行动指南。2019年初，为贯彻落实习近平总书记关于“要坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”“要努力提供普惠均等、便捷高效、智能精准的公共服务”“加快推进跨域立案诉讼服务改革，推动诉讼事项跨区域远程办理、跨层级联动办理”“要深化诉讼制度改革，推进案件繁简分流、轻重分离、快慢分道，推动大数据、人工智能等科技创新成果同司法工作深度融合”等重要指示精神，最高人民法院坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想，主动适应我国社会主要矛盾变化新要求，坚持和发展新时代“枫桥经验”，深刻总结党的十八大以来多元化纠纷解决机制改革与诉讼服务中心建设的实践经验，立足当前、着眼长远，对新时代提升人民法院纠纷解决和服务群众能力作出体系化设计，进行全局性部署，创造性提出一站式多元解纷和诉讼服务体系建设，具有鲜明中国特色、实践特色和时代特色，对于满足人民群众对美好生活和公平正义向往的需要，加快推进审判体系和审判能力现代化，

健全中国特色社会主义司法制度，实现国家治理体系和治理能力现代化具有重要意义。

三年来，各级人民法院坚持党的领导，坚持人民至上，坚持中国道路，坚持系统思维，坚持深化改革，坚持法治保障，立足服务党和国家工作大局、服务人民群众、服务社会治理、服务审判执行的功能定位，促进参与社会治理、多元解纷与诉讼服务融合发展，人民法院一站式建设实现了全方位、跨越式、突破性发展。2021年初如期完成“基本建成一站式”目标。到2022年，以《最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心的意见》为框架、相关配套文件为基础的科学规范、有机衔接、务实管用的制度体系更加完善；以人民法院在线服务平台为总入口、十大诉讼服务平台为支撑的互联互通、融合共享、业务协同的平台体系全部建成；以“厅网线巡”立体化服务渠道为载体，覆盖诉源治理、多元解纷、分调裁审、立案服务、审判辅助、涉诉信访等内容的一站集约、便民利民、高效解纷的应用体系加快形成；以最高人民法院诉讼服务指导中心信息平台为抓手，诉讼服务质效评估指标为牵引的科学化、智能化、精准化“一网统管”管理体系不断优化。一站式建设规模化效应更加凸显，符合中国国情、满足人民期待、体现司法规律、引领时代潮流的中国特色纠纷解决和诉讼服务模式日益成熟，在全世界独树一帜，形成了司法为民新景观，创造了司法文明新高地，走出一条中国特色司法为民之路。

一、纠纷解决和诉讼服务新体系形成“中国模式”，服务全面建设社会主义现代化国家新征程更加有力

毫不动摇坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想作为科学理论武装，坚定不移贯彻落实党中央重大决策部署，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，深入学习领会“两个确立”的决定性意义，牢牢坚持党对司法工作的绝对领导，深刻把握人民法院不仅作为人民民主专政机关、国家审判机关，更是化解矛盾纠纷、解决群众诉求机关的职能定位，正确认识和处理新形势

下人民内部矛盾，扎根中国文化，立足中国国情，在更高层次上创新矛盾纠纷调处化解思路方法，建设一站式多元解纷和诉讼服务体系，以纠纷解决为导向，寓社会治理和化解纠纷于诉讼服务之中，及时定分止争，高效化解矛盾，确保国家长治久安、社会安定有序、人民安居乐业。

（一）高站位部署谋划。2019年以来，最高人民法院党组始终将一站式建设作为重点工程、“民心工程”“一把手工程”。周强院长高度重视，亲自谋划、亲自部署、亲自指挥，连续两年召开全国高级人民法院院长座谈会部署工作，五次带队专题调研一站式建设，提出了一系列新思路、新目标、新要求，明确了一站式建设的战略目标、职能定位、方法路径、重点任务等，为全国法院一盘棋推进工作指明方向。今年2月22日，再次召开全国高级人民法院院长参加的一站式建设工作推进会，全面总结三年来的宝贵经验，明确深化一站式建设工作思路和重点任务。各级人民法院迅速统一思想认识，在党委领导下主动争取各方支持，将一站式建设纳入本地区重点民生项目清单，普遍成立“一把手”为组长，各部门协同配合的领导小组，全方位、全领域纵深推进，从夯基垒台到立柱架梁、精耕细作，一站式建设新蓝图已经绘就，中国特色一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系更加成熟定型。

（二）高标准定位布局。坚持走中国特色社会主义法治道路，立足国家治理体系和治理能力现代化的政治高度，围绕服务党和国家工作大局、服务人民群众、服务社会治理、服务审判执行“四项服务”职能作用，明确“一站式”关键定位，聚焦“多元解纷”和“诉讼服务”两项重点任务，从群众需求出发，提出集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享“二十四字”要求，突出一站、集约、集成、在线、融合五个关键，形成以诉讼服务为载体，多元解纷为主体，源头预防、非诉挺前、多元化解、繁简分流的分层递进、衔接配套的一站式解纷路径，充分释放多元解纷与诉讼服务“1+1>2”的体系化效应，

更好满足群众多层次多样化的司法需求，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

（三）高质量供给保障。坚持制度体系、平台体系、应用体系、管理体系一体建设，做到上下贯通、内外协同、工作联动、有机衔接。按照建机制、定规则、搭平台、推应用四个环节，突出诉源治理多元解纷、分调裁审、立案服务、审判辅助、涉诉信访五大业务，将一站式建设内容逐项细化为可量化、可追溯、可展示的诉讼服务质效评估指标，并从 1.0 迭代升级为 2.0、2.0+，推动四级法院一站式建设迅速铺开、整体跃升。2019 年至 2020 年，全国法院全面建成“一个中心、十大系统”一站式主体工程，形成诉讼服务“一网通办”、诉服运行“一网统管”工作布局，完成 1.0 建设任务。2020 年到 2021 年，全国法院全面实现立案、调解、速裁快审案件开庭、送达、诉前保全、委托鉴定等主要对外服务事项 100%全流程在线；人民法院调解平台应用率 100%；跨域立案服务覆盖率 100%；诉讼服务中心实质性化解纠纷数量达到一审民商事案件 60%以上“三个 100%一个 60%”目标，推动一站通办、一网通办、一号通办、一次通办“四个一”工程落地见效，完成 2.0 建设任务。2021 年，全国法院围绕源头减量、服务增效、管理提质、改革促优，按照 2.0+诉讼服务质效评估 79 项指标路线图，加快落地工作。在全国法院共同努力下，建机制、定规则成果丰硕，最高人民法院陆续出台深化一站式多元解纷机制建设等 18 个规范性文件，全国 91%的法院完成党委领导下的诉源治理机制、万人起诉率考评机制、诉讼服务中心建设规范等 9 项机制建设任务，96%的法院配套出台速裁快审、窗口立案、网上申诉来信办理等 6 项工作规范。搭平台全面开花，形成在线服务、调解、律师服务、跨境网上立案、送达、保全、委托鉴定、12368 诉讼服务、网上申诉信访等智慧诉讼服务平台集群，平台之间、内外网之间做到互联互通、融合共享，实现数据自动汇聚。推广应用成效明显，全国法院健全“厅网线巡”立体化诉讼服务渠道，四级法院平台应用率达 100%，为群众提供便捷化、精准化、智能化、全流程在线诉讼服务。与一站式多元解纷和诉讼服务体系相适应的“一网统管”运行体系已经形成，推

动一站式建设不断优化升级,全面塑造中国特色纠纷解决和诉讼服务发展新优势。

二、矛盾纠纷源头治理新路径彰显“中国优势”，服务更高水平的平安中国更加有力

坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路,紧紧依靠党的领导和社会主义制度优势,坚持和发展新时代“枫桥经验”,坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理,认真落实“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重大部署要求,弘扬天下无讼、以和为贵的中华优秀传统文化,主动将人民法院纠纷化解工作融入城乡基层社会治理格局,推动人民法院定分止争职能从传统开庭审判向纠纷产生的源头和前端延伸,向引导和疏导端用力,向防“未病”、治“欲病”聚焦,有效整合资源力量,参与党委领导下诉源治理机制建设,切实发挥司法在社会治理中的参与、推动、规范、保障作用,更好把我国制度优势转化为基层社会治理效能,充分彰显中国特色社会主义司法制度的巨大优越性。

（一）制度机制更加完善。认真贯彻落实《关于加强诉源治理推动矛盾纠纷源头化解的意见》，出台《关于深化人民法院一站式多元解纷机制建设推动矛盾纠纷源头化解的实施意见》《关于加快推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作的指导意见》，对人民法院参与诉源治理，推动一站式建设向基层延伸、向社会延伸、向网上延伸、向重点行业领域延伸，促进矛盾纠纷村村可解、多元化解、一网通调提出具体要求，推动实现基层社会治理从化讼止争向少诉无讼转变，从源头上减少矛盾纠纷产生，减少衍生诉讼案件发生，切实维护社会稳定和安全。

（二）参与诉源治理路径更加清晰。主动融入党委领导的自治法治德治相结合的城乡治理体系，参与构建源头防控、排查梳理、纠纷化解、应急处置的社会矛盾综合治理机制，入驻党委牵头建立的矛调中心，参与创建无讼乡村（社区、团镇、连队），推动将万人起诉率纳入本地区平安建设考核，实现纠纷“终端”

与诉讼“前端”无缝对接，让大量矛盾纠纷通过源头治理消化在萌芽状态。各地法院解纷触角向基层网格、企业园区、重点行业不断延伸，巡回审判、送法上门、进村入户普遍开展，诉讼服务站点日益活跃，农村地区优质司法资源供给更加充沛，实现小事不出村、大事不出镇，矛盾不上交。湖南法院在纠纷多发区域和行业领域成立 1518 个诉源治理工作站，就地预防和化解矛盾纠纷。天津法院向市、区、街 300 余个社会矛盾调处化解中心派驻骨干力量，打造“全科受理、集成联办、一站化解”的解纷新模式。广西法院加强“驻村、口岸调解联络站”建设，打造边境无讼村屯，维护边疆安全稳定。新疆兵团法院全面建立“一团一法官工作室”机制，成立 195 个“法官工作室”，实现农牧团场全覆盖，并向大型社区、工业园区、行政机关延伸。宁夏法院推行审务进乡镇村落、法官进村组网格，设立法官工作室 65 个、审务工作站 91 个、巡回审判点 191 个、入驻综治中心 31 家，打通服务群众“最后一公里”。甘肃法院以法治文化、地域文化与民族文化的引擎发力，借助民间力量，让群众参与评理说法，就地化解纷争。

（三）基层解纷服务网络更加健全。坚持强基导向，科学布局矛盾纠纷源头预防调处工作，充分发挥人民法庭在诉源治理中的“前哨”“堡垒”作用，构建“横向到边、纵向到底”的基层解纷服务大格局，有效激活基层解纷服务网格，把小问题小矛盾化解在基层。加快推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作，上线诉源治理系统，实现矛盾预防、纠纷化解、在线调解、视频连线法官、司法确认等全流程在线办理，通过信息化为矛盾纠纷源头治理赋能。系统上线后，截至 2022 年 2 月中旬，全国 8813 家人民法庭和 381 个诉讼服务站点入驻，27 个省（市、区）实现人民法庭入驻率 100%，在线对接综治中心、矛调中心、司法所、派出所、工会、妇联、乡镇（街道）、村（社区）等基层治理单位 45043 家，依托“网络+网格”“高科技+好传统”集成优势，最大限度调动群众参与纠纷解决的积极性、主动性、创造性，让大量矛盾纠纷在基层就能得到实质性解决。各地法院结合区域实际，加快建设符合地区特点的基层矛盾纠纷预防化解机制，促进基层社会治理现代化。吉林法院全面推进“法官进网格”，按照“一员多

格”配置，全省 1866 名法官和助理全面对接 13045 个基层网格，形成“网格吹哨、法官报到”工作模式。浙江法院将司法触角延伸街镇、村社等社会治理最末端，形成涵盖街镇、村社、网格、行业协会，省、市、县、乡、村五级联动的城乡司法服务新格局。内蒙古全区 109 个基层法院依托 422 个巡回审判点、936 个流动诉讼服务点，协同预防、化解矛盾纠纷。辽宁法院以创建源头解纷示范性人民法庭为载体，推动设立乡村调解工作室，推行法官进乡村，推广“一庭一品”解纷模式，促使大量纠纷及时就地化解。



图 1 人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作情况

三、联调共治纠纷解决新格局贡献“中国方案”，服务经济社会高质量发展更加有力

胸怀“国之大者”，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，对标对表“十四五”规划和 2035 年远景目标，充分发挥司法职能作用，按照共建共治共享的工作思路，紧紧依靠人民群众，调动社会各界力量，集合纠纷解决资源，形成优势互补、专群结合、融合发力的矛盾纠纷多元共治格局，有效防范各类风险挑战，提高纠纷解决效能，助力打造市场化、法治化、国际化营商环境，推动高质量发展。

（一）多元化解纷机制创新发展。加快建设“法院+”纠纷化解体系，不断扩大多元解纷“朋友圈”。最高人民法院陆续与中央台办、全国总工会、中国侨联、全国工商联、国家发展改革委、人社部、中国人民银行、银保监会、证监会、国家知识产权局等单位联合印发关于推进“总对总”在线诉调对接机制的规范性文件，并与中国中小企业协会签订合作备忘录，覆盖四级法院的行业专业调解

资源库更加丰富。地方法院加快“点对点”在线诉调对接工作，着力打造符合地域特色、民族特色、案件特色的多元解纷品牌。多元主体、多元途径、多元方式，在法治轨道上及时高效化解矛盾纠纷，促进经济行稳致远、社会安定有序。面对新冠肺炎疫情这场全球大考，各地法院积极运用多元化纠纷解决机制，主动下沉力量参与联防联控，预防化解一大批涉疫纠纷，通过和解、调解等方式帮助企业共渡难关，为维护疫情防控秩序、维护社会大局稳定、服务“六稳”“六保”作出积极贡献。2020年，通过诉前多元调解，大量矛盾纠纷在前端高效化解，全国法院案件量出现连续上升15年后的首次下降。2021年，法院诉前调解成功案件610.68万件，同比增长43.86%。联治减讼、联调化讼成效显著，为其他国家和地区解决诉讼激增与司法资源矛盾这一世界性难题提供可行思路。

（二）社会化参与空间不断拓展。进一步拓展社会力量参与纠纷化解的制度化渠道，为各类主体参与纠纷解决提供广阔平台和载体，广泛凝聚人大代表、政协委员、人民调解、行政调解、工会、商会、行业专家、律师学者、退休法律工作者、基层干部、网格员等解纷力量，推广群众说事、行业说理、法官说法，让更多纠纷通过社会力量调解得到化解。法院对接的调解队伍以月均增加7000人速度不断壮大，2021年全国法院对接的调解组织和调解员数量分别是2018年的48.27倍和18.46倍，为人民群众提供“菜单式”解纷服务。各地法院持续优化一站式多元解纷布局，以开放性架构吸纳各行各业解纷力量，最大限度激发群众解纷活力，形成纠纷化解合力，多途径、高效率、低成本、不伤和气地解决纠纷。重庆法院聘请全国人大代表马善祥担任“重庆法院多元解纷业务指导专家”，发挥“品牌”带动效应，“老马带小马”吸引更多社会力量参与纠纷化解。广东法院聘任90多名粤港澳资深退休法官、商事律师、法学专家等担任跨境商事纠纷特邀调解员，全面参与粤港澳大湾区跨境商事纠纷调解。海南法院的涉外民商事纠纷多元化解平台吸纳香港和解中心、澳门和解中心、中国贸仲等10多家境内外调解机构入驻，为100多个国家当事人提供线上线下专业调解服务。云南法院将实践中行之有效的楚雄彝族“梅葛”调解、大理白族“金花”调解、普洱佤

族“江三木洛”调解等做法纳入一站式解纷格局，设立民族特色调解室 37 个，选聘 150 名双语调解员，以各族群众乐于接受、易于理解的方式定分止争。四川法院在民族地区广泛建设“石榴籽”调解品牌，建立“石榴籽”调解室 117 个，配备专兼职调解员 513 名，有效维护民族地区和谐稳定。新疆法院打造“拉齐尼·巴依卡调解室”“冬不拉”调解室等一批深得群众信赖的特色调解品牌。福建法院设立 103 个涉台涉侨法官工作室，邀请 232 名台胞、侨胞作为特邀调解员，创新涉侨跨国（境）解纷服务。



图 2 2018——2021 年调解组织与调解员增长情况

（三）实质化解纷效能充分释放。深化诉讼制度改革，推进案件繁简分流、轻重分离、快慢分道，诉讼服务中心一站解纷能力持续增强，类型化调解室和速裁团队在全国法院诉讼服务中心基本实现全覆盖，调裁对接实质化、诉讼程序简捷化深入推进，“分调裁审”机制改革“提速增效”优势更加明显，人民法院少数法官在前端办理多数简单案件的工作格局基本成型，能调则调、当判则判、调审结合、快速解纷，方便群众在一个地方就能解决全部诉求。2021 年，全国法院速裁快审案件 871.51 万件，与去年同比增加 25.7%，速裁快审案件平均审理周期比一审民事案件缩短 43%，审理周期大大缩短，群众满意度明显提高。河北法院全面推行简案速裁快审快结，全省基层法院 85.8% 的案件适用速裁程序审结，审判质效全面向好，平均审理时长降低 14.57 天。陕西法院按照“1+N”的方式，组建速裁团队 313 个，建立二审、再审审查案件快速审理机制，省内三级法院实现速裁机构全覆盖，民事诉讼程序繁简分流改革试点法院二审民商事案件速裁快审率达 42.1%。

四、人民法院在线调解新发展创造“中国速度”，服务网络强国数字中国战略更加有力

坚持开拓创新，顺应时代潮流，应用现代科技，在世界发展 ADR 和 ODR 的改革潮流中，加快推进“互联网+多元化纠纷解决”，走出一条根植中国土壤、符合我国实际、有效融合调解优良传统与现代信息技术的在线多元调解路径，让纠纷解决更便捷、更高效、更多元，为开创“中国之治”新境界增添新动能。人民法院调解平台 2018 年 2 月上线以来，经过四年建设发展，已成为应用覆盖面最广、解纷功能最集约、调解资源最丰富、化解案件量最多、诉调对接最顺畅的强大平台，为当事人提供全时空、跨地域、全流程的一站式在线解纷服务，成为中国法院向世界展示的一张“金名片”。

（一）在线调解规则全面施行。2022 年 1 月 1 日，首部指导全国法院开展在线调解工作的司法解释——《人民法院在线调解规则》正式施行，明确了在线调解框架体系，填补了在线调解程序空白，创新完善了互联网时代人民群众参与司法的制度机制，拓展了调解资源共享的广度深度，标志着我国在线调解工作从实践探索向规则创新转变，对于完善具有鲜明中国特色、实践特色、时代特色的纠纷解决制度体系具有里程碑的意义。在线调解规则 30 条围绕便民利民、依法规范、提质增效、体系构建四个着力点，对在线调解适用范围、在线调解活动内涵、在线调解组织和人员、在线调解程序、在线调解行为规范等作出规定，为世界多元化纠纷解决机制改革以及互联网司法发展提供了中国方案，贡献了中国智慧。

（二）在线解纷质效不断提升。人民法院调解平台打破地域阻隔和时空限制，将有关部门参与社会治理、化解矛盾纠纷职能协同起来，将各类调解优势资源整合起来，将协商、评估、调解、诉讼等解纷方式对接起来，将委派调解、司法确认、立案、速裁快审等流程贯通起来，重塑解纷格局，形成纵横联动、开放融合、集约高效的纠纷解决网络，最大限度提升纠纷解决效能。四级法院调解平台

应用率 100%，人民法院在线调解案件累计超过 2400 万件，2019 年、2020 年、2021 年在线调解量增幅分别为 132.9%、103.6%、35.6%。2021 年，通过音视频方式调解案件 298.19 万件，与在线调解案件总量相比，超过四分之一，比 2018 年的占比提高 27 个百分点，表明越来越多当事人选择通过共聚一屏方式解决纠纷。2021 年，在线调解超过 1000 万件，同比增长 43.86%，平均调解时长 17 天，不到一审民事案件平均审理周期三分之一。现在，6.1 万家调解组织和 25.4 万名调解员通过人民法院调解平台开展工作，平均每个工作日有 4.3 万件纠纷在平台进行调解，每分钟就有 51 件成功化解在诉前。调解平台在线集约集成优势有效发挥，让远隔千里的当事人不用往返奔波，就能及时解决纠纷。安徽法院在全国率先实现人民法院调解平台与工商联商会调解服务平台“总对总”对接，充分发挥“法院+商会”在线多元化解民营经济领域纠纷方面的显著优势。山西法院将人民法院调解平台与公安机关掌上派出所、司法行政机关智慧调解服务系统解纷功能有机整合，并与省委政法委综治云、工会、共青团、妇联、工商联、国资委等平台对接，汇聚 133 个法院 1223 个专业调解组织 3366 名专业调解员；1457 个派出所 5085 名基层民警；1276 个司法所 26373 个调委会 72112 名人民调解员；2017 个综治中心 6291 名网格员，工会、共青团、妇联、工商联、国资委 1274 名调解员的专业力量，矛盾调解从“线下跑”到“网上办”，调解效率和调解效果实现双提升。



图 3 在线调解数据增长情况

（三）类型化纠纷在线调解多点突破。针对多发易发的道交纠纷，最高人民法院会同公安部、司法部、中国银保监会建立道交纠纷“网上数据一体化处理”平台，打通信息壁垒，整合数据资源，统一赔偿标准，实现责任认定、理赔计算、

调解、司法鉴定、诉讼、一键理赔等工作全流程在线完成，有效解决赔偿标准不一、赔偿程序繁琐、鉴定时间过长等问题。自 2018 年 1 月运行以来，截至 2021 年底，3006 家基层人民法院全部应用道交一体化平台，全国法院 86.77% 的道交案件通过在线平台进行调解，三年累计在线调解案件 121.66 万件，调解成功 85.62 万件，调解成功率超过 66%。充分应用“总对总”在线诉调对接机制，加大劳动争议、证券期货、金融消费、银行保险、商事企业、医疗纠纷、涉侨涉台、知识产权、价格争议等类型化纠纷在线调解工作。2021 年，各级人民法院在线委派“总对总”合作单位的调解组织调解案件 21.70 万件，同比增加 1318.80%，调解成功 11.86 万件，同比增加 1644.38%。其中，成功调解劳动争议 34386 件，知识产权纠纷 14354 件，涉侨纠纷 11782 件，价格争议 6802 件。医疗纠纷一体化解决试点工作在江西法院加快推进。浙江杭州中院探索开展市场化解纷工作，充分发挥律师等市场解纷主体在纠纷化解中的重要作用，形成公益性调解托底，市场化调解并行的运行模式，促进在线调解长效发展。



图 4 2021 年“总对总”工作推进情况

五、多元普惠诉讼服务新样态塑造“中国范式”，服务人民日益增长的美好生活需要更加有力

坚持人民至上，紧紧依靠人民、不断造福人民、牢牢根植人民，始终站在人民立场谋划一站式建设工作，充分尊重人民群众多层次多样化司法需求，有效创新诉讼服务提供方式，畅通群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，提高纠纷解决的针对性和精准性，完善信息普惠服务机制，最大限度消除诉讼不便，缩小数字鸿沟，让各类诉讼当事人共享普惠均等、便捷高效、智能精准的一站式建设成果，让人民群众感受到公平正义就在身边。

（一）全方位服务更加多元可选。四级法院全面建成“诉讼服务大厅、在线服务平台、12368 诉讼服务热线、巡回审判”“厅网线巡”立体化诉讼服务体系，推动实现诉讼服务一站通办、一网通办、一号通办、一次通办，通过多主体服务、多渠道供给，让当事人解决纠纷有更多选择。全国法院基本建成立体化、集约化、信息化诉讼服务大厅，提供 50 多项诉讼服务，100%实现律师绿色通道一码通行，3300 多家法院开通绿色服务窗口，为老年人、军人等特殊群体提供优先服务。诉讼服务大厅可立案、可调解、可裁判、可服务，方便当事人“只进一个门”就能办理各类诉讼事项。全国法院全部开通 12368 诉讼服务热线，为当事人提供查询、咨询、立案、事项办理等“一号通办”服务，做到一号响应，服务“零距离”。全国 23 个省（市、区）实现全国 12368 热线免区号呼入功能。2021 年，人民法院 12368 热线办结群众来电诉求 765.1 万件，接通率 95.75%，群众满意度超过 96%。江西法院在 12368 热线一号通办基础上创设赣法民意中心，全省三级法院同步上线运行。运行 9 个多月，共接待处理群众线上线下诉求 18.5 万余个，其中 95%的诉求均一次性办理到位。湖北法院在 12368 热线专门开通“不立案”及涉企案件投诉功能，进一步拓宽群众监督渠道，共接听处理来电 70.2 万次，其中涉企来电 2.4 万次、不立案投诉 51 次，事项平均办理时间小于 2 天，服务满意度达 99.72%。黑龙江法院持续推进“打官司不求人”工作，命名 20 个法院为“打官司不求人示范法院”，诉讼参与人满意度达 99.38%。北京法院建立“接诉即答、接单即办”一站式诉讼服务机制，充分发挥 12368 热线“一号响应”作用，2021 年办结群众诉求 25.2 万个，回访满意度达 100%。

（二）“不打烊”诉讼更加便捷高效。全国 3500 多家法院 100%开通“一站式”在线诉讼服务功能，通过移动端统一入口提供立案、交费、开庭、送达、保全、鉴定等“一网通办”诉讼服务，实现群众办理诉讼事务全天候“不打烊”、全流程“零跑腿”。2021 年，全国法院网上立案 1143.9 万件，移动端三成以上网上立案申请在 8 小时之外非工作时段、非工作日提交。联合司法部出台《关于为律师提供一站式诉讼服务的意见》，建立律师服务平台，提供 35 项在线诉讼

服务，实现“一次核验、全网通办、全国通办”。截至2021年12月底，30.53万名律师申请注册，在线申请立案179.26万件（次），在线开展阅卷、调查收集证据、核实代理关系等事项申请60.88万件，为律师提供排期避让提醒服务32.14万次，满意度评价达97%，律师网上办理诉讼事务成为常态。出台《关于为跨境诉讼当事人提供网上立案服务的若干规定》，通过跨境诉讼网上立案系统，为外国人、港澳台同胞、华人华侨以及在国外和港澳台地区登记注册的企业和组织跨境诉讼提供在线身份认证、一审民商事网上立案、委托代理视频见证等服务。截至2021年12月底，全国法院提供跨境立案服务620件，涉及的当事人分布海内外22个国家和地区。上线统一网上申诉信访平台，四级法院涉诉信访工作实现“全程网办”，为当事人提供跨层级、跨区域的视频接待、网上申诉、办理进展查询、结果反馈等服务，做到接诉即办、事事回应。各地法院加快推进全流程网上办事工程，人民法院诉讼服务工作进入了更加便捷、透明、高效的“智慧时代”。



图5 人民法院智慧诉讼服务平台集群

（三）“家门口”解纷更加普惠均等。在全世界率先实现跨域立案服务改革，异地立案服务网点遍布全国四级法院和1万多个人民法庭，实现立案就近可办、全国通办，更加方便当事人“家门口”起诉。2019年8月到2021年12月底，全国法院提供跨域立案服务14万件，其中人民法庭提供跨域立案服务840件，有效解决群众异地诉讼不便问题。加快推进跨域诉讼服务改革事项向材料收转、委托送达、视频接访等领域拓展，建立健全四级法院一体化诉讼服务机制，打破诉讼事项办理的地域限制，实现异地接收、无差别办理，为人民群众提供同质化、均等化诉讼服务。在山高路远的偏僻地方，各地法院通过马背法官、背篓法官

、车载法庭、渔船法庭，努力把诉讼服务送到群众身边。贵州法院聚焦山区群众需求，建立法院立案邮政便民服务中心 1683 个，方便群众在“家门口”化解纠纷。青海法院传承“马背法庭”“车载法庭”等优良司法传统，构建以“巡回审判点”+“法官进网格”+“一站式多元解纷”为抓手，以“诉非对接中心”和“执行事务中心”建设为驱动的“3+2”巡回审判模式，做到群众的需求在哪里，便捷高效的解纷服务就送到哪里。

六、集约融合智慧辅助新平台提供“中国经验”，服务审判体系和审判能力现代化更加有力

坚持制度改革与科技变革双轮驱动，把握好数字化、网络化、智能化发展机遇，主动运用数字技术和互联网思维深化一站式建设，促进大数据、人工智能等在一站式建设中的深度应用，建立健全智慧服务平台辅助审判提速、辅助管理服务、辅助科学决策机制，强化平台融合和业务协同，推动司法工作实现质量变革、效率变革、动力变革，促进审判体系和审判能力现代化，创造更高水平的数字正义。

（一）智促审判提速更加显着。依托现代信息技术变革工作理念和工作方式，加快推进审判辅助事务在线化集约化，为法官减负，让正义提速。四级法院全面应用网上保全平台，对接 32 家保险、担保公司，实现保全申请、审核、办理全流程在线开展。保全平台运行以来，截至 2021 年 12 月底，各级法院累计办理网上保全案件 52.89 万件，总标的额 14456 亿元。2021 年，78.22%的保全案件网上办理，较 2020 年同期增长 30%以上。全国法院 100%应用委托鉴定系统，实现委托鉴定网上流转、全程留痕、公开透明、可视监管。系统上线以来，截至 2021 年 12 月底，共有 15301 家专业机构入驻，累计在线委托鉴定 69.9 万件，覆盖 827 个案由和 29 项鉴定类别，鉴定后采信率 99.7%，平均周期比线下鉴定缩短 37.1%。全面应用人民法院送达平台，2021 年，72%的民事、行政案件通过送达平台送达，累计送达 9724 万次，其中电子送达 4147 万次，有效破解长期困扰当事人和

法院的“送达难”问题。与中国邮政深化合作，推动建立邮寄送达网上流转、异地集中打印、专递同城送达的“绿色送达”新模式，全国 31 省（市、区）307 个地市建成 330 个邮政集约送达服务中心，基本实现全国主要城市目的地集中打印邮寄送达服务“次日达”，大大节约送达成本，提高送达效率。江苏法院依托全省 13 个市级集中送达中心，优先开展电子送达工作，有效提升了审判效率，全省法院案件平均审理天数减少 21 天。西藏法院立足西藏幅员辽阔、送达不便实际，积极推进数字赋能，19 家法院成立集约送达中心，电子送达率达 78.80%。



图 6 人民法院网上保全系统 2021 年成效



图 7 人民法院委托鉴定系统 2021 年成效



图 8 人民法院送达平台 2021 年成效



图 9 邮政集约送达 2021 年成效

（二）智助管理服务更加高效。改变过去传统条块分割、分散粗放的管理模式，最高人民法院建立覆盖四级法院，内外联通的诉讼服务指导中心信息平台，全量汇聚四级法院以及各诉讼服务平台数据，实现对四级法院一站式建设工作全业务、全流程的统一调度、精细管理、自动评估，动态调整，直观展示各地法院建设成效，一键生成质效评估报告。依托平台建立线上督导系统，形成日通报、周通报制度，对跨域立案服务、跨境立案、律师服务平台超 24 小时未接收、超 7 天未审核等问题专项督办，确保四级法院落实中央部署和最高法院要求不跑偏、不走样、不松劲。截至 2021 年 12 月底，累计督办 235 期，各地法院跨域立案超过 24 小时未反馈问题基本清零，7 个工作日未审核案件逐渐减少。建立满意度评价系统，覆盖四级法院，贯通诉讼服务大厅、诉讼服务平台、12368 热线等服务渠道，由当事人对诉讼服务以及法院工作人员作风进行“好差评”，并系统集成评价情况。目前，全国 95%以上法院已经正式运行，全面收集、及时处理人民群众对诉讼服务工作问题建议，真正把评判诉讼服务质效的“表决器”交到群众手中。各地法院聚焦群众反映的急难愁盼问题，以队伍教育整顿促进提升一站式建设效能，提高诉讼服务品质，不断增强群众满意度和获得感。山东法院针对二审立案流转周期长问题，开展民事行政二审网上立案试点改革，上诉人可以直接向二审法院提交上诉状，上诉周转期从过去的 57.8 天左右下降为 12.3 天，流转节点实现了全程公开。上海法院将“胜诉退费”问题整改列为“我为群众办实事”首要项目，上线“胜诉退费”全流程网上预警审批办理系统，成功清退案件 16 万件，退费金额 8.7 亿元，退费平均天数为 10.9 天。河南法院应用诉讼服务“好差评”系统，对群众反映不立案问题突出的 9 家法院进行通报批评，对 7 人给予党务政纪处分，以最严标准执行立案登记制改革要求。人民群众对立案工作整体满意率达 93.6%，数千名律师接受问卷调查，99%认为立案难问题基本解决。

（三）智辅科学决策更加精准。充分挖掘司法大数据价格，发挥信息化在整治顽瘴痼疾方面的辅助作用，有效破解影响群众诉权行使的突出问题。针对虚假诉讼甄别预警难问题，建立立案辅助系统，发挥司法大数据全面筛查、自动关联、精准识别、提前预测、及时提醒等优势，加大虚假诉讼识别预警力度。2020年，在全国选取20家法院开展试点工作。试点期间，对超过6500件案件进行自动筛查，覆盖208个案由，识别虚假诉讼、无理缠诉、涉众型案件准确率超过85%。目前，全国3100多家法院应用该系统，提供虚假诉讼预警4000余次，有效提升源头防范、关口把控虚假诉讼能力水平。为全面整治“年底不立案”问题，以四级法院司法大数据管理和服务平台为支撑，建立立案偏离度预警系统，通过日、周、月三个维度，正负向六级预警机制，对立案量明显高于或者低于本地区日均、周均和月均立案量的情况实现自动预警。立案负面偏离度超过70%，存在“年底不立案”之嫌的地区，进行红灯警告，不能按期整改的，严格追究责任。各地法院根据预警提示，迅速开展“灭灯”行动，坚决消灭“年底不立案”这一顽瘴痼疾。2021年12月，全国法院收案数同比增长104.16%，连续24天未出现不立案预警，彻底扭转了2019年连续两年年底收案下降态势，全面兑现整治年底不立案的庄严承诺。

诉讼服务是司法文明的窗口。在新时代新征程上，人民法院将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党中央重大决策部署，坚持人民至上，坚定不移走中国特色社会主义法治道路，围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”目标，推动一站式建设向基层延伸、向社会延伸、向网上延伸、向重点领域延伸，做实源头减量、“三进”强基、多元增效、智慧诉服、最优窗口五项重点工程，在夯基、拓面、提质、增效上下功夫，实现一站式建设从“有”向“优”转变，让中国特色一站式建设道路行稳致远，创造更高水平的中国特色社会主义司法文明。

附件 1

人民法院一站式建设十大典型经验

目录

1. 灵活应用解纷平台源头化解诉讼纠纷

——山西省晋中市榆次区人民法院

2. 全方位打造诉讼服务“四化”新模式提升人民群众满意度

——吉林省吉林市中级人民法院

3. “四调”并进精准交融打造务实高效诉前解纷体系

——江苏省宿迁市中级人民法院

4. 司法赋能创建商会人民调解新模式

——安徽省滁州市中级人民法院

5. 有效运行赣法民意中心聚焦急难愁盼回应群众关切

——江西省南昌市中级人民法院

6. 依托道交平台快速多元化解纠纷

——山东省临沂市兰山区人民法院

7. “走出去”主动融入党委领导依托人民调解中心多元解纷

——湖北省咸宁市中级人民法院

8. 深入推进调解平台“三进”工作打造诉源治理的立体化模式

——湖南省浏阳市人民法院

9. 全力打造边疆民族地区诉源治理新模式

——广西壮族自治区崇左市中级人民法院

10. 构建“保调赔防诉”机制一站式化解医疗纠纷

——四川省眉山市中级人民法院

灵活应用解纷平台源头化解诉讼纠纷

山西省晋中市榆次区人民法院

近年来，山西省晋中市榆次区人民法院积极探索源头预防化解矛盾纠纷新路径，充分发挥司法在多元解纷中的引领、推动和保障作用，依托开放多元、共治共享、高效便捷的人民法院调解平台，精准对接“综治云平台”“智慧调解服务系统”“掌上派出所”等多个解纷平台，推动构建人民调解、行政调解、行业调解、远程调解、社区调解等多元解纷大格局，促进矛盾纠纷化解从终端裁决向源头防控延伸，为群众提供更加简约、精准、创新、高效的多元解纷服务。

一、坚持高位推进，部门齐抓共管，多元解纷机制形成合力

主动融入党委政府社会治理大格局，积极争取党委、政府支持，在全区范围内打造党委领导、政府支持、法院主推、部门参与、基层主抓的多元解纷大格局

。推动构建“党委政府——职能部门——社区网格”的纵向调解联络机制，实现了司法审判与行政调解、行业调解、社会调解紧密结合的横向多边解纷力量融合。与政府、社会团体和基层行业调解组织紧密衔接联动，相继出台《人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作实施方案》《开展诉调对接工作实施方案》《特邀调解工作制度》《诉讼服务一体化实施方案》《关于多元解纷平台对接应用的实施方案（试行）》《多元解纷平台应用规范》等工作制度，与榆次区委政法委、工会、工商联等部门、组织协同发力，形成完备的诉源治理、诉非对接多元解纷制度体系。2021年3月，省法院在榆次区法院召开多元解纷平台运行推广现场会，对平台应用进行现场培训、答疑解惑、推广升级，多元解纷平台联动应用在榆次区实现提档升级。2021年，榆次区法院诉前调解成功化解矛盾纠纷1836件。其中，通过人民法院调解平台在线申请司法确认或出具调解书934件，经过释法明理，促成当事人自行和解390件，即时履行撤案512件，化解矛盾涉案金额共计1.9亿元。

二、坚持联动调解，工作端口前移，诉源治理格局日臻完善

2021年3月，作为全省试点法院，榆次区法院促成人民法院调解平台率先与区司法局“智慧调解服务系统”、公安“掌上派出所”实现互联互通，推动形成问题联治、工作联动、平安联创的“三联”调解工作格局，构建“平台+调解+确认”的“一站式”诉前解纷模式，先后向各家解纷平台推送案件767件，调解成功426件。积极落实“总对总”平台对接应用工作，与人民银行、仲裁、工会、工商联等部门对接，向农民工工资纠纷解决、劳动争议调解、鉴定调解、公证调解、社区调解等25个基层调解组织，线上分类推送矛盾纠纷，整合社会各界调解资源，形成科学系统、精准多元、专业高效的解纷体系，促进纠纷解决更加专业、便捷、高效。

三、坚持远程调解，科技支撑保障，在线解纷更加便捷高效

借力人民法院信息化建设，运用线上视频指导调解工作。基层调解组织在遇到法律难题时，及时视频连线法官，法官借助类案裁判经验，面对面为当事人释法析理，准确为纠纷争议焦点“把脉会诊”。形成“线上推送流转+视频连线调解+在线司法确认”的一条龙服务，便捷高效的解纷方式节省了司法资源，提升了基层调解组织的公信力。目前，25个基层调解组织、14名专职调解员、76名特邀调解员入驻平台，线上调解实现常态化的同时，同步架起跨地域解纷“网上桥梁”。各平台应用单位搭乘数据快车，实现信息互通，发现问题及时交流解决，扩大典型案例辐射效应，充分提升平台应用效能。目前，该平台已成为反映社情民意的“主渠道”、强化诉源治理的“大平台”，有效解决了群众纠纷、降低了诉讼增量。2021年，榆次区人民法院通过人民法院调解平台线上音视频调解案件2040件。

四、坚持选树金牌调解，依托模范调委会，以点带面求突破

多元解纷平台推进以来，榆次区法院以榆次区诉调对接调解委员会和“籍润萍调解工作室”为抓手，重点打造“一委一室”“双金牌”，以点带面，促进全区诉调对接工作全面突破。榆次区诉调对接调委会成立以来，年均成功调解各类纠纷达1200余件，位居榆次区人民法院各调委会之首。2020年，该调委会被司法部评为“全国模范人民调解委员会”。“籍润萍调解工作室”是榆次区人民法院打造的金牌调解室，以退休教师籍润萍的名字命名，调解中籍润萍坚持“教书育人，育其心智；调解纠纷，解其心结”理念，总结出“调解五入法”，用诚心、耐心、真心化解当事人纠纷，至今已成功调解案件601件，调解成功率达69%。

五、坚持下沉调解，延伸司法服务，打造“百姓家门口的法院”

线上司法服务向一线下沉，2021年，榆次区人民法院先后与9个街道办事处合作共建12个“社区法官工作站”，在3个乡镇建立“诉调对接调解工作室”

。通过主动延伸司法周边服务，深入乡村社区网格普法，了解社情民意，排查化解群众纠纷，增进人民群众对纠纷化解的法律认同，努力实现“小事不出乡村社区、大事不出乡镇街道”，“社区法官工作站”通过人民法院调解平台直接化解矛盾纠纷 93 件，申请司法确认 15 件，间接指导调解化解各类纠纷 579 件，开展“送法进社区”宣讲 12 场。“老百姓家门口的法院”受到群众广泛认可，新时代“枫桥经验”得到推广，减少当事人诉累的同时，达到调解一案教育一片的社会效果和法治效果。

全方位打造诉讼服务“四化”新模式提升人民群众满意度

吉林省吉林市中级人民法院

近年来，吉林中院坚持群众需求导向，聚扣“一站、集约、集成、在线、融合、问效”六个环节，全力打造“规范化、精准化、信息化、人性化”诉讼服务新模式，全面强化线上线下服务效能，不断提升人民群众满意度。立案窗口多次被评为省级文明窗口、标兵窗口和先进集体。

一、强化制度机制建设，推升诉讼服务规范化

一是加强原有制度更新。梳理完善多元解纷、立案服务、审判辅助、涉诉信访等原有制度二十余项，使旧制度适应新时代发展要求。二是加强空白制度出新。根据形势任务需要，及时制定跨域立案、诉调对接工作规范、分调裁审实施意见等近十余项新制度，有力提升诉讼服务规范化层次水平。三是加强制度体系落实创新。在全市法院开展“四统一”活动，即：统一立案标准、统一材料样式、统一着装标准、统一服务用语。制作各类文书样式 40 余种，归纳 20 余类常见案

件的举证须知，通过司法公开网等多种形式对外公开，确保当事人“同样业务，同等办理”。

二、丰富工作平台载体，提升诉讼服务精准化

一是优化便民服务功能。坚持硬设施与软环境并重，持续升级诉服中心功能及应用，推行“六个一”便民举措，即：“一次性立案指导到位、一次性补正受诉材料、一次性办理完毕、一次性救助到位、一个人负责到底、一个中心全解决”，建立律师值班室，实现查询、立案、收费、阅卷、联系法官、收转材料等各项诉讼事务“一站式”办理。二是强化特色诉讼服务。增设“办不成事”反映窗口、“老年人及特殊群体”服务窗口及涉企诉讼绿色通道，对特殊群体及企业优先接待、快速办理，着力解决群众“急难愁盼”问题，帮助群众把“办不成事”变成“办得成事”。受到群众好评并被多家媒体报道。三是深化矛盾纠纷化解。坚持“走出去，请进来”，创新打造以“矛盾尚未发生时，精准普法无诉讼；矛盾发生未成诉，多元化解在萌芽；矛盾成诉先行调，司法确认作保障；矛盾成诉难调和，繁简分流保质效”为核心的分层递进纠纷解决路径。两级法院415名法官进驻7241个网格，63个调解组织、258名调解员入驻法院诉服中心。2021年，吉林地区诉前调解案件占一审民事案件比率为68.20%，调解成功率为91.67%。

三、深化现代科技支撑，提高诉讼服务信息化

一是持续推进线上业务办理。在全省率先开设智慧法院体验区，整合电子法院、移动微法院、律师服务平台、跨域立案系统等平台资源，群众无需等候即可完成立案等各项事务线上办理。吉林地区民事一审网上立案率连续多年超过90%以上。2021年，两级法院开展跨域立案405件，并成功办理了全省首例跨境立案。二是高效推进线上纠纷化解。两级法院诉调中心全部入驻或对接地方综治中心，通过视频互联互通开展远程信访接待、纠纷化解、法治宣传等工作。全市法院通过音视频化解纠纷11592件，远程确认人民调解协议223件，助力基层治理

现代化。三是扎实推进智能辅助办案。成立“智能办案辅助中心”，开展电子卷宗集中扫描、装订等工作，与邮政公司探索集约送达合作。电子卷宗覆盖率、随案生成率均达 100%，为群众提供更便捷、高效的送达服务。

四、畅通诉求表达渠道，增强诉讼服务人性化

一是开设 12368 服务平台。增设 12368 服务热线，成立工作专班，健全制度机制，对群众反映的问题建立台账、跟踪督办、及时反馈，并纳入年度考核，确保当事人反映的问题件件有回音、事事有着落。自热线开通以来，接到群众反映的各类问题 900 余件，均在三日内办理完毕，有力保障了当事人诉权。二是开展服务“好差评”活动。在两级法院接待窗口设置诉讼服务评价器，张贴评价二维码。群众可当场或通过线上方式对窗口人员的服务作出评价。全市法院服务好评率达 98%以上，且无一差评。三是开展诉讼服务社会监督。定期召开律师代表、人大代表、政协委员等各层面座谈会，听取社会各界意见建议，全面汇总，逐条整改，提升群众获得感和满意度。

“四调”并进、精准交融打造务实高效诉前解纷体系

江苏省宿迁市中级人民法院

宿迁法院坚持“分得出、接得住、调得成、管得了、不空转”原则，引入各类调解资源，夯实诉前解纷平台，完善运行管理机制，切实为群众提供方便、快捷、低成本的解纷服务。2020 年以来，全市诉前调解案件占民事一审收案 128% 诉前化解 4.45 万件，占民事一审收案 48.2%；“调解挺前、诉讼断后”的解纷格局已然形成。2021 年民事一审收案较 2019 年下降 7.3%；法官人均结案 309 件，较 2018 年减少 135 件，全省第二；审判质效从整体落后变为全省领先，一举甩

掉司法供需失衡连续 14 年在全省最突出的“老大难”帽子，人民群众的司法获得感显着增强。

一、汇聚解纷资源，构筑“四大阵地”

在诉讼服务中心设立“诉讼与非诉讼对接中心”、“非诉讼服务分中心”，将调解组织和功能集成集约，打造“驻院调解、律师调解、乡贤调解、行业调解”平台，实行简单纠纷驻院调、专业纠纷律师调、家事邻里纠纷乡贤调、类型化纠纷行业调。

一是做强驻院调解。将驻院调解作为诉前解纷主阵地。加强与司法行政部门协调对接，在加大退休政法干部返聘力度的同时，首创从资深聘任制书记员中选任驻院调解员制度，充分发挥他们业务熟练、积极性高、利于对接、便于指导、易于管理等优势，实现调解员队伍老少结合、专兼互补，有效迸发驻院调解活力，化解大量简单纠纷。2019 年以来，全市驻院调解成功 3.9 万件，占诉前调解成功总数 78%。其中书记员选任调解员 37 名，占驻院调解员人数 33%；调解成功 3.1 万件，占驻院调解成功总数 79.5%；书记员选任的调解员最高月均调解成功 82 件。

二是做实律师调解。会同市委政法委、市司法局在全省率先制定律师参与诉前调解实施意见，建立团队管理、首调在院、要素反馈、合理激励的长效运行机制。以各律所为主体组建团队，动态轮流参与，减少时间冲突。首次调解在法院调解室，增强公信。律师调解法律关系复杂的纠纷，调解不成的制作要素式反馈表，为审理做铺垫；案件审结后，法官向律师反馈裁判结果，评估调解得失，促进解纷共识。优化考核办法，对调解成功、反馈合格的均予补贴。2019 年以来，全市 515 名律师被选任为特邀调解员，接受委派 2.3 万件，调解成功 4308 件，反馈合格 1.8 万件，合格率 92%。

三是做优乡贤调解。会同市政协、乡贤协会于 2020 年 10 月建立乡贤诉前调解员制度，将家事邻里等纠纷委派所在辖区乡贤调解，充分发挥乡贤“地熟、人熟、事熟”的优势，有效修复社会关系。全市法院坚持“贤中选贤”，按照“有德望、有热心、有能力、有时间”标准，从全市 5 千余名乡贤中选聘 172 名乡贤为特邀调解员；在诉讼服务中心设立乡贤诉前调解联络站；在全市 19 个人民法庭建立乡贤诉前调解工作站；在各乡镇乡贤参事会建立乡贤诉前调解工作室，实现全域覆盖、有效联动。目前已调解成功纠纷 2514 件，成功率 53%。

四是做细行业调解。会同市委政法委、市司法局出台加强行业性专业性人民调解的实施意见。以“总对总”在线诉调对接为突破，与金融、市场监管、住建、价格认定、商会等主管部门及行业协会签订备忘录，在法院及纠纷多发场所联合成立调解工作室，开展金融、知识产权、商事等 12 类行业性专业性纠纷诉调对接示范点创建，实现“总对总”在线对接与“点对点”线下实体运行双轮驱动。2019 年以来，全市两级法院共建立金融、住建、商事、医患、交通事故等领域的诉调对接平台及调解工作室 45 个，诉前化解类型化纠纷 5 千余件。

二、聚焦系统融合，叠加解纷成效

强化系统观念，突出诉前调解与诉讼程序交融共享，最大限度提升诉前调解效能，服务审判能力提升。

一是推行“诉前调解+速裁快审”一体运作。全市法院均成立速裁庭，制定简单民商事案件速裁快审标准化流程，将驻院调解员编入速裁团队。速裁法官可以有效指导调解，诉前调解不成的简单案件亦能直接立案由速裁法官审理，纠纷解决全面提速。2021 年全市法院结案率全省第一；案件平均审理天数 58.3 天，较 2018 年减少 40 天，全省最短。

二是推行诉前辅助机制。为避免诉前调解程序空转，建立诉前调解案件反馈制度。调解不成的，调解员要在诉前调解程序完成送达地址确认、诉状送达、引

导举证、固定无争议事实及争议焦点等事项，完成情况纳入调解绩效考核。全面推行诉前鉴定，对有鉴定必要的按诉中鉴定程序启动鉴定；鉴定意见形成后，调解员继续调解，调解不成的在诉讼中直接作为证据使用。2021 年全市法院法定审限内结案率全省第一；超一年以上未结案件仅有 7 件，全省最少。

三是推行诉前调解集约送达机制。在全省首创全市两级法院一个中心集约送达模式。将诉前调解案件纳入集中送达系统，通过建立送达地址大数据库、选聘邮递员为特邀司法送达员等方式，实行“信息跑路+邮政跑腿”，有效破解诉前调解“找人难”，亦为调解不成案件进一步畅通诉讼送达渠道。2020 年以来，诉前调解案件电子送达占比 57%，成功率 83%。

三、强化制度保障，促进长效运行

一是建立府院联动机制。坚持党的领导，积极争取党委政府支持，推动市委市政府出台矛盾纠纷多元化解的具体实施意见，将民事行政案件万人起诉率纳入平安建设考核，对多元解纷的平台体系、经费保障、队伍建设等作出明确规定。主动将多元解纷建设纳入市县人大审议事项，邀请政协委员视察，增进社会认同。

二是健全经费保障机制。在市委政法委支持下，会同市政协、司法行政等部门将驻院调解、律师诉前调解、乡贤调解经费纳入财政预算。2020 年以来，全市诉前调解经费每年预算支出 600 余万元。市场监管部门及金融、商会等行业协会每年为全市法院金融、知识产权、商事等纠纷调解工作室提供 70 万元经费，保障诉前调解可持续性推进。

三是完善监督考核机制。把民事纠纷诉前化解率纳入对基层法院考核体系，将指导诉前化解纠纷和开展调解员业务培训等计入法官办案工作量，推动诉前调解配置配强司法资源。聚焦最高法院诉讼服务指导中心质效评估体系，建设一站式建设管理服务平台，将各类在线解纷系统及分调裁审具体职能、流程管理集成

融合，加强解纷质效监管，促进诉前调解高质量运行。2019年以来，全市法院诉前调解运行良好，调解成功案件中未履行协议而进入强制执行程序的仅占14.7%。

司法赋能 创建商会人民调解新模式

安徽省滁州市中级人民法院

滁州中院认真落实习近平总书记重要指示要求，坚持将非诉讼纠纷解决机制挺在前面，根据最高法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势，推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》部署要求，在全国率先实现人民法院调解平台与工商联调解平台同步对接，助力滁州中院一站式建设始终走在全国最前列。2020年，滁州中院被最高法院授予“全国法院一站式多元解纷和诉讼服务体系建设先进单位”。滁州法院推动商会人民调解模式做法多次被最高法院、全国工商联推广介绍。截至目前，商会人民调解工作室共接待咨询5.8万余人次，实质化解涉企矛盾纠纷6256件。与商会通过“总对总”平台联调案件3876件，调解成功率70.26%，涉案标的额4.6亿元，为优化营商环境、推动民营经济健康发展、促进社会和谐稳定作出了新贡献。

一、统筹推进，搭建商会人民调解组织体系

按照“科学统筹、整体推进、分步实施”的原则，搭建商会人民调解组织体系，借力商会力量促进涉企纠纷诉前化解。

一是成立市级协调机构。在市政法委牵头领导下，滁州中院与市司法局、市工商联联合出台文件，成立滁州市总商会人民调解委员会、滁州市非公有制企业

商事调解中心,建立涉及非公有制企业商事纠纷诉调衔接机制,市、县两级同步开展非公企业商事纠纷诉前调解工作。2019年5月,滁州辖区8个县(市、区)商会人民调解委员会挂牌成立,在全省率先实现县级商调委全覆盖。

二是培育商会调解队伍。滁州市总商会有15971家会员单位,遍布各行业领域。为充分发挥总商会在化解民营经济领域纠纷方面得天独厚的优势,滁州中院与市总商会建立联席会议工作机制,设立调解机构,将热心调解的商会会员纳入工商联调解名册,建立商会调解员数据库,动态充实法官+商会调解员力量。现有商会人民调解员66人、参与调解法官65人。在天长、南谯等民营企业聚集地挂牌成立商会人民调解工作室9个,在15个有代表性的中小企业设立“司法服务信息采集点”,在16个镇街打造“无讼e站”,接受咨询、化解矛盾。

三是创建“商会+法院”团队调解模式。两级商会委派专人入驻法院诉讼服务中心,法院指派具有丰富审判经验的民商事法官与商会调解员“一对一”搭配,共同参与释法答疑、纠纷调解、司法确认、调解履行全过程。商会调解员受法院业务指导和日常管理。团队化运作使行业调解和审判工作无缝衔接、相得益彰,大大提高了商会人民调解的效率效果,调解成功的纠纷有70%左右在4天内办结,企业诉讼成本大大降低。

二、完善机制,优化商会人民调解对接流程

明晰各方功能定位与职责,切实发挥法院引导和指导功能,健全联调机制,保障纠纷化解诉非分离、快慢分道。

一是完善诉前调解机制。对涉会员企业纠纷,法院在立案前,经当事人同意,委派商会人民调解工作室调解。商会调解员以行业标准和行业规范为突破口,利用行业商会的专业性、权威性,通过“行内人”身份、内部协调协商形式化解矛盾纠纷,形成“商人纠纷商人解”的局面。调解员在受理案件之日起30日内

结束调解工作。对委派调解成功的案件，当事人可申请司法确认，调解不成的，及时登记立案。商会调解工作室运作以来，调解成功率达 76.8%。

二是完善在线化解机制。全力推进工商联调解平台与人民法院调解平台“总对总”全国首批试点对接工作，将两个平台同步前置诉讼柜台，实现平台同步、资料互推、信息共享。对于事实清楚、简单明了的商事纠纷，优先进入工商联调解平台进行调解，并依据调解结果直接转入法院调解平台司法确认或进入诉讼程序，无需当事人二次提交材料，减轻当事人诉累。试点期间，滁州法院通过“总对总”平台受理诉前调解案件 3483 件，约 80%调解成功的案件在 5 天内结案。新冠肺炎疫情发生以后，有效发挥专业视频网络调解工作室作用，积极运用音视频方式进行调解，自该工作室成立以来，通过音视频方式调解案件 1112 件。

三是完善司法确认机制。创造性地开展调解协议审核前置工作，提高司法确认质效。对当事人线上、线下达成的初步调解协议，“结对”法官（助理）即时进行审核。符合法律规定的，由当事人签字确认后，通过线上、线下方式提交司法确认材料；不符合法律规定的，由“结对”法官（助理）对内容进行释明，引导当事人依法修改。经法官（助理）审核的司法确认申请，一般当日出具司法确认文书，商会调解和司法确认无缝衔接。2021 年，滁州法院司法确认各类纠纷 6853 件。

四是完善调裁审结合机制。事实清楚、法律关系简单的案件，由调解员直接调解；疑难复杂案件采取 1+N 模式运行，员额法官（法官助理）业务指导，调解员具体调解，书记员辅助工作，会员企业做好协助。对委托、委派调解成功数量较多的法官，在审判质效考评上予以倾斜，激励法官以调解纷。对调解不成的纠纷及时通过速裁程序快速裁决。1+N 模式大大缩短了进入诉讼程序的案件审理周期。

三、强化保障，实现商会人民调解高质效运行

积极争取党委政府支持，持续寻求政策推动，不断完善联调制度，优化调解激励举措，充分调动各方主体参与和实施联调工作的积极性。

一是加强组织保障。推动滁州市委办、市政府办将商事纠纷多元化解工作纳入营商环境评价指标体系进行考核。成立滁州市总商会人民调解委员会，负责协调落实人员、经费、场所和设施，规范工作制度。建立由法院、工商联、商事仲裁等多部门参加的商事纠纷多元化解联席会议制度，共同解决商事纠纷化解中存在的纠纷委派以及调解员主动性等问题。

二是加强司法保障。法院主动延伸审判职能，积极参与商事纠纷调解工作，提供全流程业务指导和法律协助。建立协议履行机制，经商事调解工作室调解成功的案件，法院依据当事人申请及时进行司法确认或出具调解书，对具有合同效力和给付内容的调解协议，当事人也可以申请支付令。对调解成功的案件督促自动履行，2021 年，调解成功的涉企商事纠纷自动履行率达 80%。

三是加强队伍保障。商调委广泛吸纳熟悉相关法律法规、有一定调解能力、公道正派的人员加入商会人民调解员队伍，建立调解员名册，并实行动态管理，择优选派调解员入驻调解机构。法院将符合条件的调解员纳入特邀调解名册，加强诉前委派、诉中委托调解工作。强化调解业务指导，积极组织岗位培训和定期轮训，通过“以案代训”、“观摩调解”、“调解平台操作指导培训会”等方式提高调解水平和技术操作能力。建立奖惩机制，评选优秀调解员，对成绩突出的调解员进行奖励，对违反调解制度的调解员，依法依规追究相关责任。

四是加强经费保障。积极争取地方财政支持，落实好商调委补助经费和商会人民调解员补贴经费。根据《人民调解法》《滁州市人民调解工作经费暂行管理办法》，成立滁州市总商会人民调解委员会，由财政对商会人民调解工作提供专项经费支持。目前，财政每年向各县（市、区）商调委拨款 15 万元，用于调解

人员基本工资、办公等。法院根据调解成功数和自动履行率、音视频调解率等“以案定补”，另外给予奖励，提高调解员实质化解纠纷和使用音视频的积极性。

有效运行赣法民意中心聚焦急难愁盼回应群众关切

江西省南昌市中级人民法院

江西高院坚持把群众满意作为出发点和落脚点，成立赣法民意中心，依托12368系统平台，研发民意工单处理回访系统，整合线上线下资源和三级法院力量，建立三级督办和群众满意度评价机制，创新构建“12368一号通办+线上线下差评整改”融合工作模式，及时全面回应群众诉求，进一步健全了江西特色司法服务体系、群众满意度评价体系和司法监督体系，是江西“我为群众办实事”和政法队伍教育整顿的重大实践成果。创新做法得到全国政法队伍教育整顿中央第八督导组、省委和最高法院充分肯定，工作经验在全国教整办专刊上推广，入选中国社科院司法制度法治蓝皮书。2022年1月江西省“两会”期间，多名省人大代表联名建议向其他行业推广赣法民意中心做法。南昌是江西省会，也是江西法院案件数量最多的地区，赣法民意中心上线后，南昌两级法院同步成立分中心，能动性地开展工作，取得积极成效，2021年共接待办理各类群众诉求5.8万余个，办理工单4701个，约占全省法院的27.9%，工单办理满意率达98.7%，超出全省平均水平。

一、高位推动、科学谋划，主动融入民意“一盘棋格局”

坚持市县统筹、全省联动、一体提升，确保民意分中心高效规范运行，群众诉求高效及时办理。

一是加强组织领导。各法院均成立了民意工作领导小组和工作机构，由院长担任领导小组组长和分中心主任，加强对民意工作的领导、组织、协调，压实院庭长的监督管理职责，坚持事中监督、全程留痕、组织化行权，形成各级法院党组直接领导、院长亲自部署、各业务部门全面动员、积极参与的工作格局。

二是健全制度机制。严格执行江西高院《赣法民意中心运行办法（试行）》等五个文件，细化实化相关规定，用好用活 12368 “一号通办”，全面对接线上线下服务差评，落实“前端登记分流、中端办理反馈、后端回访督办”和“一个号码对外服务、一个平台流转诉求、全省法院协同办理”要求，规范分中心运行管理、诉求办理和跟踪问效。

三是强化宣传引导。积极开展赣法民意中心和 12368 热线集中宣传活动，综合采用推送短信、定制“燃信”、开通视频彩铃、印发宣传手册、走进律所等线上线下相结合的方式，引导诉讼群众遇到问题及时拨打 12368 热线反映解决，营造找热线比找人好用的良好社会氛围，倒逼全市法院进一步将“实事求是，好事办好”。

二、聚力聚责、规范高效，做实办理诉求“一竿插到底”

坚持群众满意标准，转变服务理念，创新服务方式，提高服务效能，凸显司法为民决心、凸显工单办理实效。

一是配强工单流转枢纽。各法院办公室、立案庭挑选 2 名精干力量作为民意联络员，负责赣法民意中心分派工单的接收、分流、催办、督办以及民意中心工作的分析研判等，同时各业务部门确定 1 名政治素质高、业务能力强、工作作风实的干警担任部门联络员，负责本部门工单流转办理工作。定期组织全市法院民意联络员进行培训，进一步夯实民意工作基础。

二是提升工单办理质效。确定工单院内分配规则，立案诉讼服务工单按照窗口工作职责和首问负责要求确定责任人员，与法官行使审判权或者与案件密切相关的工单由承办法官负责办理。明确工单办理基本要求，推行当场办结、一次办结、限时办结，夯实服务的主动性和协同性，所有工单办理必须主动联系群众、倾听群众诉求、答复办理结果并规范反馈办结情况，对于涉及上下级法院或需要跨区域协调的事项，一律由中院牵头答复处理。此外，依托赣法民意中心群众满意度评价和三级督办工作机制，对回访不满意的，建立工单二次督办、直至由院领导重点督办，确保工单分得出去、办得高效、群众满意。

三是夯实工单办理责任。各法院“一把手”是民意工单办理的第一责任人，具体事项承办人是直接责任人。聚焦研判超期和不满意工单，及时发现工单办理、责任落实、工作作风等方面存在的问题。综合采取灵活督办、书面通报、提醒谈话、实地督导、考核评价等方式进行跟踪问效，开展灵活督办 30 余次，书面通报 3 次，提醒谈话 12 人次。将民意分中心工作纳入法院高质量发展指标体系，设置组织领导、工单办理质效以及特色亮点等若干指标进行考核。与驻院纪检监察组、督察部门建立协同问效工作机制，将民意中心工作作为政治监督常态化的重要抓手，开展及时跟进检查、专项监督检查。

三、点面结合、系统集成，扎实推动“找问题堵漏洞建机制”

在处理群众诉求的基础上，坚持“当下治”和“长久立”相结合，建立定期研判机制，全面排查整治队伍纪律作风和法院系统顽瘴痼疾，既“及时发现问题、有效解决问题”，又注重“发现一个问题、堵住一个漏洞、健全一个机制”的综合效应，推动全市法院健全各类制度机制举措 32 个，进一步优化了现代化诉讼服务体系。

一是锻造“诉事速办”服务品牌。针对赣法民意中心群众反映强烈的联系法官难问题，在江西高院出台《全省法院联系法官工作办法（试行）》基础上，新

建了“诉事速办”服务通道，配置专用固定电话和十四个业务庭公用移动电话，建立运行管理平台，所有诉求均在 24 小时内答复解决，为诉讼群众提供直达式诉讼服务渠道。

二是解决开具生效证明之忧。针对赣法民意中心群众反映强烈的开具生效证明难问题，在全省法院率先制定规定做出承诺，当事人在全市法院申请执行立案无需提供法律文书生效证明。在此基础上，赣法民意中心制定了全省法院生效证明有关规定，推动升级了审判执行系统、研发了生效证明核查平台，将该项举措优化升级，向全省法院推广。

三是整治“有案不立”顽瘴痼疾。针对赣法民意中心群众反映强烈的立案难问题，充分利用 12368 热线投诉监督功能，排查整治全市法院立案相关问题 447 起，办理满意率达 99.5%。出台《关于建立全市法院立案管辖协商机制的通知》，着力整治立案推诿问题，规范管辖争议解决，努力实现群众立案“最多跑一次”。

依托道交平台快速多元化解纠纷

山东省临沂市兰山区人民法院

山东临沂作为北方最大的物流集散地和全国重要专业批发市场集群，被誉为“中国物流之都”。商贸物流发达，道路交通事故案件多发频发。近年来，身处城区中心区域的兰山法院，依托“道交一体化平台”，开展道交纠纷类型化、专业化化解，为群众提供优质高效的一站式司法服务。在道交一体化平台线上接收调解纠纷 4853 件，申请标的额 6.3 亿元，调解完成 4137 件，调解成功 2240 件，达成调解标的额 2.1 亿元，2021 年道交纠纷案件降幅超过 63.6%。

一、坚持非诉挺前，实现纠纷解决前沿化

一是组建专业团队。2015年9月，兰山法院主动服务临沂商城建设，设立王丽法官工作室，按照“1名法官+2名法官助理+2名书记员”的模式组建专业化团队，派驻临沂市公安局交通警察支队直属二大队，将司法服务关口前移，快速化解道交纠纷。

二是汇聚多方力量。积极与公安机关、调解组织和保险公司沟通协调，邀请社会力量共同参与纠纷化解，共建联合工作机制，打通关卡壁垒，接通堵点痛点。兰山法院协调30多家保险公司、鉴定机构、50名调解员入驻道交一体化平台，构建起人民法院与公安机关、调解组织、保险机构、鉴定机构上下衔接、横向联动、线上线下一体的工作机制。同时，联合司法行政部门、保险行业协会，全面加强对调解员的培训，提高调解员工作能力和水平。

三是营造社会氛围。充分运用电视、报刊、微信公众号、诉服网站等多种媒体渠道，对道交一体化平台的便捷性、优越性开展宣传，提升社会认知度和公众接受度，引导当事人规范有序地参与道交纠纷一体化处理，形成全社会共同关心、支持、参与多元解纷的浓厚氛围。

二、坚持类案快办，实现解纷流程快捷化

道交纠纷案件的处理关系到千家万户的安宁，更需要公平、公正、公开、高效化解。

一是规范工作流程。交通事故发生后，交警部门先确定责任，引导当事人通过道交一体化平台先行进行调解，各保险公司自行线上查看并认领涉及自己公司案件，人民调解委员会则认领不涉及保险公司以及涉及多家保险公司的案件，第一时间组织开展调解工作。对于达成调解协议，当事人申请司法确认和出具调解

书的，调解员通过平台一键发起，由相应速裁团队在线办理，并督促当场履行，及时理赔。

二是统一调裁尺度。根据以往辖区道交纠纷数量多、调裁标准不统一的问题，兰山法院充分考虑、兼顾平衡各方利益，对赔偿标准、裁判规则等实质性问题进行了规范，并嵌入道交平台办案流程，统一调裁标准，有效提高调解成功率。

三是加强协作配合。构建道交纠纷网上一体化处理工作常态化沟通协调机制，定期组织公安、司法、保险以及鉴定机构等部门单位召开联席会议，研究纠纷发展态势，制定相关对策，化解工作中的疑难问题。调解过程中，速裁团队的法官跟进指导，运用专业优势助力调解员化解纠纷。

三、坚持司法为民，实现司法效能最大化

兰山法院依托道交一体化平台，构建“事故责任认定—保险核损—诉前调解—司法确认—网上立案—网上开庭”的道交纠纷一体化处理模式，打通纠纷化解的“最后一公里”。

一是有效减少案件增量。2018年以来，兰山区道路交通事故数量呈逐年上升趋势，年均增幅超过20%，但兰山法院立案受理道交案件数量呈现逐年下降趋势，由2017年的4882件降至2021年的1778件，降幅超过63.6%。

二是有效提高诉讼效率。道交一体化平台统一了赔偿标准，固定了理赔预期，顺畅了当事人、保险公司、司法机关之间的信息沟通，使得纠纷调解更易达成，理赔更易接受。尤其是通过平台将鉴定事项在诉前完成，当事人在立案前能够合理预判赔偿数额，更有利于促成当事人达成和解，节约司法资源。目前，兰山法院道交纠纷化解平均时间缩短为12天。

三是有效减轻当事人诉累。依托道交一体化平台化解纠纷，当事人足不出户即可完成远程定责、保费计算、远程调解等事务，大部分案件在调解员的调解下

以和解、调解方式解决，不再进入诉讼程序，大大降低了当事人的诉讼成本，三年来累计为当事人节约诉讼费支出 320 余万元。

“走出去”主动融入党委领导依托人民调解中心多元解纷

湖北省咸宁市中级人民法院

2019 年以来，咸宁中院认真贯彻落实习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示，贯彻落实最高人民法院一站式建设部署和省法院工作要求，主动争取市委、市政府重视支持，推动参与建成 7 个人民调解中心综合体，实现咸宁全域高标准全覆盖。自 2019 年 11 月启用运行，截至 2021 年 12 月，全市各人民调解中心共接待咨询群众 38752 人次，受理案件 16731 件，结案 16173 件，调解案件结案率 96.7%。咸宁中院一站式建设项目获评 2020 年全国政法智能化十大创新案例、湖北省 2019 年度“十大法治创新案例”，并被表彰为全国法院一站式建设先进单位。

一、向外借力，搭建多元解纷平台

一是坚持党委领导，强化政治保障。咸宁中院找准人民法院在多元解纷机制建设中的引领者、推动者和保障者角色定位，其关于“党委领导、政府支持、政法委统筹、部门主导、司法（局）管理、法院对接”多元化解大格局思路，得到咸宁市委、市政府的高度重视和大力支持；中共咸宁市委全面依法治市委员会印发《咸宁市矛盾纠纷调解中心建设方案》，市政府将调解中心建设运行经费纳入财政预算，市委政法委统筹推进建设；湖北高院主要领导多次到咸宁调研，分管领导和相关部门给予建设指导、信息化经费支持。

二是整合解纷资源，打造调解“超市”。道路交通事故责任纠纷等 14 个专业人民调解委员会进驻市人民调解中心，调解、仲裁、公证、裁判等机构集中办公；市中心建筑面积 4000 平方米，有 70 名法律服务工作者，建立 60 多名专业人才库，并将全市 44 个调委会和 55 名专职调解员纳入人民法院特邀调解员名册，依托人民法院调解平台开展调解工作。

三是完善制度机制，推进常态长效。所辖 6 县（区）人民调解中心全部启用运行，建筑面积 8716 平方米；建成乡镇人民调解中心 46 个，村级人民调解工作室 71 个；两级法院入驻“调裁一体化”团队 8 个，派驻法官及司法辅助人员 52 人；推动市委、市政府将多元化解矛盾纠纷工作纳入市域治理体系和治理能力现代化工作考核内容，设立每年 1000 万元调解奖补基金，并按季度发放。

二、内挖潜力，推进诉调实质对接

一是实施诉前分流。制定《民商事案件繁简立案识别分流标准（试行）》《关于民间借贷纠纷诉调对接机制建设的实施意见（试行）》等系列制度，明确诉调对接的案件类型、责任部门、责任人员，配备程序分流员，确保案件分流精准高效。2021 年，全市法院诉前分流案件 7475 件。

二是加强先行调解。制定先行调解相关规定，建立无争议事实确认制度，明确婚姻家庭、民间借贷纠纷等十类案件先行调解，对双方没有争议的事实进行书面确认，进入诉讼程序后，当事人无需对调解过程中已确认的无争议事实举证。

三是进行简案快审。对于委托、委派到人民调解中心的案件，或调或判均在调解中心办理，调解不成则由速裁团队一站式审理；制定交通事故、民间借贷等五类案件裁判指引和八类小额诉讼案件简化文书样式。2021 年，全市法院速裁团队共审结案件 12027 件。

四是开展业务培训。两级法院派驻人民调解中心法官工作室先后提供个案指导 300 余件次；制定人民调解员年度培训计划，围绕《民法典》、调解技巧、司法确认等组织专项培训 21 场；就民间借贷、婚姻家庭等多发案件在人民调解中心科技法庭开庭 43 次，为人民调解员作现场观摩培训。

三、多点发力，拓展多元解纷机制

一是围绕“稳”字，推进涉疫纠纷化解。建立涉疫合同履行等纠纷案件预警机制；联合市人社局、市总工会出台《关于处理涉新冠肺炎疫情劳动争议案件相关问题的意见》；开展“法院+工会”“法院+保险”诉调对接工作；开辟复工复产案件绿色通道，积极引导当事人协商和解，帮助企业纾困解难、共渡难关。

二是围绕“优”字，服务营商环境建设。联合市发改委、市工商联出台《关于建立健全人民法院与工商联沟通联系机制的意见》；推动成立知识产权纠纷调委会进驻调解中心；联合咸宁市税务局出台《关于优化营商环境建立税收共治协作机制的实施意见（试行）》，在全省率先建立破产案件税收共治协作机制。

三是围绕“和”字，打造家事审判品牌。联合市妇联、市司法局成立“宁和”三八红旗手工作室；与妇联、民政部门及基层组织联动化解涉妇女、儿童、老年人权益保障案件；与妇联、民政共同形成《农民工付出的幸福代价及其衍生的社会问题研究》调研报告；牵头邀请市妇联、团市委、市教育局等单位，共同举办咸宁市婚姻家庭纠纷化解与未成年人犯罪预防研讨会，联合 9 家单位发出《加强妇女儿童合法权益保障建设和谐幸福平安家庭》倡议书。

四是围绕“化”字，参与基层社会治理。开展全市法院“基层基础建设年”，依托基层人民法庭，促进矛盾纠纷吸附在基层、化解在诉前。通山县法院依托“三治两无”平安示范村建设，在乡镇党委的领导下，形成一村一律师、一法官的“3+X”工作机制；通城县法院打造“续辉律师工作室”，推进涉诉信访、重

大敏感案件与法律援助深度融合 赤壁市法院与公安机关联合设立“警庭调解室”，联合调处辖区内矛盾纠纷。

深入推进调解平台“三进”工作打造诉源治理的立体化模式

湖南省浏阳市人民法院

近年来，湖南省浏阳市人民法院坚持系统思维，注重将线下诉源治理与线上人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作深度融合，积极参与构建基层社会治理新格局。2021年，通过调解平台调解案件9258件，其中诉前调解案件8776件，一审立案数占比达71.91%，诉前调解成功率达65.96%。2020年、2021年该院一审民事案件收案数连续实现负增长，整体司法绩效排名全省一类基层法院第一名，各项工作保持良好运行态势。

一、牢牢坚持党委领导，构建“三进”工作立体化工作格局

一是坚定依靠市委领导。按照“党政主导、法院主推、部门主责、基层主抓、群众主体”的体系要求，及时主动向浏阳市委汇报诉源治理工作。市委将民事案件增幅、诉前调解成功率纳入乡镇综治考评，开展创建“无讼”村（社区）活动，考核数据全部从调解平台上采集。二是依靠市委政法委强力推动。市委政法委牵头两次召开诉源治理和“三进”工作推进会，政法委领导带头到各乡镇督导。在政法委推动下，各乡镇（街道）积极参与设立诉源治理工作站，法院将调解室搬进各村（社区），并派出员额法官与专职调解员入驻工作站、调解室及物业、道交、医疗、食品药品等专业性矛盾调中心，选派干警担任微网格长，构建了“市—镇—村—支—微”五级调解体系。三是在市委统战部推动下，与浏阳市工商联共同成立商事调解中心，依托各人民法庭成立商事调解基层工作站，结合“三进

”工作推进商事纠纷源头化解。四是通过市委宣传部积极沟通联系，法治日报、人民法院报、湖南日报等各级媒体多次宣传推荐该院调解平台“三进”工作。

二、有效推进融合创新，构建“三进”工作立体化运行平台

在建立诉源治理“实体店”的基础上，全面推进调解平台运用，打造纠纷化解“网上点”，通过一张网将分散的基层治理力量全部集成起来，实现数据信息共享、纠纷网格推送、难点集中解决。一是在平台入驻方面，指导6个人民法庭、辖区123家基层治理单位、153名调解员入驻人民法院调解平台，并与工商联商会调解服务平台、浏阳市社会治理指挥调度平台全面对接。二是在技术运行方面，通过平台进行案件指派、受理、信息录入、在线制作调解协议书、在线申请司法确认等操作，实现预警、分流、化解、调解、司法确认、进展跟踪、结果反馈、指导督办等全流程网上办理。三是在协调联动方面，充分运用调解平台“三进”新功能，利用音视频连线及时指导基层治理单位开展工作，提供定制式司法指导服务，形成了矛盾纠纷平台委派、党建网格对接化解、解纷效果平台汇总的衔接联动在线解纷网络。

三、切实着眼长远长效，构建“三进”工作立体化人才队伍

统筹推进诉源治理和“三进”工作队伍建设，建立了由员额法官、专兼职调解员和前端力量组成的全链条调解人才队伍。一是组建核心调解团队。成立由员额法官主导的诉调对接团队（姚龙武法官工作室），安排两名员额法官负责调解工作。二是推动服务重心下移。公开选任18名专职调解员，聘请人大代表、政协委员、律师、专家、离退休老同志、商会会长、司法行政部门工作人员300余人担任兼职调解员，打造了“调解帮帮团”“乡贤理事会”等一批民间调解品牌。三是注重能力素质提升。召开“三进”工作培训会，对人民法院调解平台应用进行授课，指导基层调解员熟练掌握调解平台的使用方法。不定期组织调解员进行业务培训，组织40名调解员到湘潭大学法学院参加调解技能培训班。四是建

立调解前端力量。成立志愿普法宣讲团，针对企业、社区、重点项目等的不同需求，开展靶向式普法宣讲活动 126 场，在源头上预防和减少矛盾纠纷发生。

四、努力夯实工作基础，构建“三进”工作立体化保障体系

从多角度着眼，强化了多层次保障。一是强化组织保障。成立调解平台“三进”工作领导小组，并实行例会制。成员单位每个月召开一次座谈会。领导小组每季度召开会议，部署相关工作。院党组每半年听取一次工作情况汇报，统筹调度“三进”工作。二是强化制度保障。制定《浏阳市人民法院关于加强人民法院调解平台“三进”工作的实施方案》，与浏阳市委政法委共同出台《关于推进矛盾纠纷总体化解的实施方案》，与浏阳市司法局共同制定《关于实施“党建+微网格”诉源治理行动的工作方案》，完善了从人民调解、行政调解、行业调解到司法调解，再到法院终局裁判的纠纷解决体系。三是强化物质保障。争取湖南省财政厅专项经费，升级改造院机关诉讼服务中心，新建园区法庭诉讼服务中心，其余人民法庭均设立诉讼服务室。在全市范围内建成 10 个在线音视频调解室，2021 年该院在线音视频调解案件 3756 件。争取浏阳市财政支持诉源治理专项工作经费 120 万元，有效促进诉源治理工作。

全力打造边疆民族地区诉源治理新模式

广西壮族自治区崇左市中级人民法院

崇左市地处祖国西南边陲，毗邻越南，边境线长 533 公里，全市壮族人口占比 89.43%，是面向东盟开放合作的“一带一路”重要节点城市。近年来，崇左中院坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记视察广西重要讲话精神，探索边疆民族地区诉源治理新模式，有效减少案件增量

，维护边疆和谐稳定、促进地方经济社会高质量发展。2021 年全市法院新收案件同比下降 16.10%，诉源治理取得新突破。

一、服务边疆安宁民族团结，全力打造“无讼村屯”

崇左法院创新发展新时代“枫桥经验”，立足边疆民族地区工作实际，以创建“无讼村屯”建设为载体，探索边疆民族地区特色解纷新路子。

一是推动网格化解纷。在边境村屯设立 22 个派出人民法庭、17 个巡回法庭、巡回办案点、80 个诉讼服务站、法官工作室，挂牌成立 852 个“一村一法官”联络点，形成“上下统筹、条块融合”解纷网络，打通镇（乡）、社区、村司法服务、矛盾纠纷化解“最后一公里”。

二是实现调解平台全覆盖。吸纳边境村落“族老”、“贝侬”及熟知边境风土人情的网格员、护边员、边防协管员、边防派出所人员等入驻人民法院调解平台，实现调解平台对各边境村屯和少数民族村全覆盖。

三是创新民族特色普法宣传。组织特邀调解员、网格员“进村入巷”开展法治宣传，构建“边境人民法庭+特邀调解员+网格员”法治宣传新模式。在歌坡节、“三月三”等少数民族传统节日推广“山歌”普法和双语巡回审判，从源头预防纠纷。结合壮族传统习俗开展“线下宣讲+5G 线上直播”同步的“大榕树法治讲堂”，在线观看人数近万人，打造特色普法品牌。2021 年，崇左中院被授予市级“民族团结示范单位”，扶绥县新安村、渠新村，龙州县逐卜乡楞垒屯等多个村屯荣获“无讼村屯”称号。

二、服务开放发展，积极促进边境纠纷一站式多元化解

崇左法院立足边境实际，探索建立涉外商事诉讼与调解机制，促进边境民族地区和谐稳定。

一是加强巡回联动。在中国（广西）自贸区崇左片区设立巡回法庭，与自贸区崇左片区管委会、海关、边防派出所构建联动机制，依托边境巡回法庭、巡回办案点、联合调解室组建边贸纠纷化解网络。

二是强化跨境调解。引进 24 名越南籍调解员，组建中越“双语”特邀调解团队，加强边贸纠纷诉前调解。近三年诉前化解边境纠纷 605 件，成功率 90%，平均调解时长不超过 48 小时。

三是护航国际旅游发展。在德天跨国瀑布等知名景区设立旅游巡回办案点，构建咨询、调解、立案、快审等一站式“110”解纷服务，及时化解跨境旅游纠纷，司法护航国际旅游产业发展。

三、服务社会治理，构建多元共治诉源治理新格局

崇左法院认真贯彻落实习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”要求，推动构建诉源治理多元解纷“大格局”，促进共建共治共享社会治理格局。

一是多部门联动解纷。针对当前婚姻家庭、机动车交通事故、劳动合同纠纷、金融纠纷、知识产权纠纷案件等呈现的“多发态势”特点，牵头与住建局、银保监分局、海关、贸促会、涉外纠纷人民调解委员会、金融纠纷调解委员会等 10 余个部门、行业组织签署诉调对接合作备忘录，并在保险协会、商会等地设立 11 个联动化解工作室，充分发挥部门、行业协会等职能优势、妥善化解各类矛盾纠纷。2021 年金融纠纷调解委员会参与调解案件 1414 件，调解成功 750 件，调解成功率 53.01%。

二是推行“三个一”排查“三二一”化解机制。实行“一网格一管理员、一村一警务助理、一村一法律顾问”，网格员、警务助理、法律顾问按照“滚动式、全覆盖”要求，进村屯、社区、学校全面排查矛盾纠纷隐患。对排查出的矛盾

纠纷实行村级调解三次，乡级调解二次，县级调解一次的原则，推动全市形成矛盾纠纷“全面排查、多元多层次调解、诉讼断后”的分级递进解纷模式。

三是积极开展诉前委派调解。对诉至法院的矛盾纠纷，引导当事人先行调解，通过特邀调解组织、特邀调解员等在线多元化解，满足人民群众多元解纷需求。2021 年全市法院 51 个调解组织和各行业 256 名调解员诉前调解案件 11242 件，占一审民商事案件 60.14%，调解成功 8516 件，调解成功率 75.75%。

构建“保调赔防诉”机制一站式化解医疗纠纷

四川省眉山市中级人民法院

眉山法院积极推进医疗纠纷诉源治理，推动构建党委领导、政府主导、市场运作、各方参与、专业调解、司法保障的预防化解医疗纠纷的“保调赔防诉”新机制，为当事人提供“一站式”服务，实现医疗纠纷的“一站式”化解。机制运行以来，全市呈现医疗纠纷数量持续下降、“医闹”行为得到有效遏制、群众就医满意度显着提升的良好态势，实现了党委政府、医疗机构、患方、保险公司、法院五方满意的良好效果。

一、全市统保，有效分担医疗机构风险责任

一是坚持党政主推。坚持党委领导、政府推动的原则构建统保机制，对全市医疗纠纷的预防化解工作实行一盘棋布局、统筹推进。市委政法委、市中院、市公安局、市司法局、市卫健委联合印发《关于建立眉山市医疗纠纷第三方人民调解与医疗责任保险统保相结合机制的方案》，按照统一保险方案、统一保险责任

、统一工作步骤、统一保险价格、统一参加保险、统一调赔服务的“六统一”原则，在全市推进以统保为基础的医疗纠纷预防化解机制。

二是坚持部门协同。建立眉山市医疗纠纷人民调解和医疗责任保险统保工作联席会议制度，市中院、市公安局、市民政局、市司法局、市卫健委、医疗纠纷调解组织、保险经纪公司、三级医疗机构以及各县区卫健局、县区人民医院主要领导或分管领导为成员，定期研判医疗纠纷的预防化解工作。成立由保险经纪公司负责人与各共保体保险公司负责人组成眉山市医疗纠纷人民调解和医疗责任保险统保工作小组，开展统保工作。

三是坚持市场运作。公开面向社会遴选保险经纪公司作为全市医疗风险管理顾问，通过市场竞争性磋商方式确定保险公司作为全市医疗责任保险的共保体。目前全市累计保费 2422.69 万元，医疗机构总体参保率 79.55%，民营医疗机构参保率 37%，为全市医疗机构提供超过 13.93 亿元风险保障。通过保险方式，将医疗责任进行分担，减少了医疗机构的赔偿风险。

二、调赔结合，诉前专业化解各类医疗纠纷

一是建立市医调委，专业调解各类医疗纠纷。由保险经纪公司利用保险佣金设立市医调委并承担运行费用。市医调委拥有独立的办公场所，设立法官联络、警务、评估、调解、保险理赔等功能室，设立巡回法庭，为医患双方提供一站服务。医疗纠纷发生后，医调委第一时间介入，通过引导医患双方进入人民调解渠道，及时有效把纠纷现场从“院内”转移至“院外”，把医护人员从医闹、纠纷冲突中解脱出来，为患者设立解决其诉求的通道，恢复医疗机构正常医疗秩序。在仁寿、洪雅两个较为偏远的县设立市医调委工作站，各驻守 2 名专职调解员负责当地或相邻区县医疗纠纷调处，将调解服务延伸至县、区，及时化解当地医疗纠纷。

二是实行专业评估，公开透明确定医疗责任。建立专业的医学专家库和法学专家库，以“自愿、公平、公正、合法、合理、合情”为原则，按程序实施医疗技术评估和专家合议，为医患双方免费进行专业化、程序化、标准化的责任评估。实行简易程序和一般程序调赔。对进入一般程序的，由医学专家、法律专家、医调委等人员开展医疗损害评估，对医疗纠纷实行定性、定责、定损、定赔，认定医疗过错和赔偿责任，坚决杜绝“无依据调解”和“无依据结案”。评估结论作为调解的依据和保险赔付的依据。

三是实现调赔结合，保障赔付款项及时到位。调解结果是保险赔付的依据，保险赔付是调解结果及时兑现的保障。对医疗机构在诊疗过程中具有过错责任的，医疗纠纷调解成功后，以调解结果为依据，由参与统保的保险公司快速理赔。赔付款的及时到位，有效防止了纠纷久拖不决继而引发诉讼。截止 2021 年 12 月，市医调委共受理（协助调解）全市范围内的医疗纠纷 140 件，调解成功 130 件，调解成功率 92.86%，涉及患者死亡的案件 45 件。调解 850 场次，现场转移纠纷 89 次，转移成功率 100%，评估 105 场次，司法确认 13 件。保险公司累计已为全市医疗机构支付医责险理赔款 523.59 万元，未决案件预估将赔付 553.58 万元。

三、防控风险，切实减少医疗机构医疗过错

一是建立信息反馈制度。定期组织医学专家分析研究医疗纠纷原因，梳理医疗机构在制度管理、技术操作、服务流程、医患沟通等工作短板，形成医疗行为风险点和问题清单并及时反馈相关医疗机构，提升医疗机构风险管控能力和水平。

二是建立术前见证制度。开展“高危、疑难、复杂”三、四级手术的术前谈话第三方见证，由医调委介入并见证重大手术的术前医患谈话，释明相关医疗风

险，让患方充分认识手术风险及并发症、后遗症等问题，避免事后发生医患纠纷。医调委作为见证人在相关谈话材料上签字。

三是开展风险防范培训。医调委定期组织全市相关医疗机构进行医疗风险防范培训，不断提升医疗机构风险防范意识和防范水平，切实从源头上防止医疗纠纷发生。截止 2021 年 12 月，共开展风险防范培训 24 场 1778 人次，向医疗机构递送风险提示函 63 份，回访医疗机构 116 场次。术前第三方见证 32 场次，未发生一起医疗纠纷。通过风险防控，减少医疗损害情况发生进而减少医疗机构保险支出，增强了保险公司信心，医疗纠纷保险项目持续开展，前景良好。

四、诉调对接，切实保障医疗纠纷化解效力

一是建立法官联络制度。加强法院与医调委的工作联系，市中院和东坡区法院各选派 1 名优秀员额法官担任市医调委的联络法官，并在医调委设立工作站，积极为医患双方提供法律咨询、诉前辅导和纠纷解决方式引导服务，对市医调委开展调解业务指导。

二是建立委派委托和邀请调解制度。对诉至法院的医疗纠纷，法院经诉讼辅导后采取委派方式将纠纷移送给市医调委进行诉前调解；对已立案的医疗纠纷，经双方当事人同意，委托市医调委进行调解；法院在办理医疗纠纷案件中，需要市医调委调解人员或其他专业人员协助的，则通过邀请调解的方式请他们参与调解。同时，加强调解成果的司法保障，对经调解达成协议的，引导当事人向基层法院申请司法确认，及时固定协议效力。

三是建立医疗纠纷巡回审判制度。市中院和东坡区法院在市医调委设立巡回审判庭和巡回法庭，对个别具有典型意义的医疗纠纷实行巡回审判，以案释法，起到教育示范作用。以案代训，就地提升医调委调解人员的法律知识水平和纠纷化解能力。2020 年、2021 年全市法院受理一审医疗纠纷案件分别仅 19 件、13 件。

附件 2

人民法院“总对总”在线多元调解案例

目录

1. 打破地域局限服务海外侨胞

——广东省江门市侨联在线调解涉外离婚案

2. 多方联袂解纷“两个中心”发力

——云南省总商会民商事调解中心在线调解商事纠纷

3. 线上多方联动协同创新多元解纷模式

——湖南省证券业协会在线调解 E 公司虚假陈述纠纷案

4. 在线“诉调对接+司法确认”发挥 1+1>2 效应

——浙江省温岭市知识产权保护中心在线调解“六神”商标侵权纠纷案

5. 远程连接解民忧诉调对接出奇效

——江西省瑞金市总工会在线调解劳务合同纠纷案

6. 在线诉调对接高效化解金融消费纠纷

——吉林省金融消费纠纷人民调解委员会在线调解储蓄存款合同纠纷

7. 学生受伤引纠纷依法调解促和谐

——广西壮族自治区梧州市保险行业人民调解委员会在线调解校园方责任险纠纷案

8. 调“课辅”价格之争促“双减”政策落地

——陕西省汉中市勉县价格认定中心在线调解校外辅导学费纠纷案

选送单位：中国侨联

打破地域局限服务海外侨胞

——广东省江门市侨联在线调解涉外离婚案

一、纠纷的基本情况

该案件的原告冯某是旅居委内瑞拉的广东江门五邑侨胞，被告人黄某是旅居美国的广东江门五邑侨胞，冯某与黄某是夫妻关系。

2018年3月28日，冯某起诉黄某请求离婚。冯某称其与黄某登记结婚后生育一儿一女，黄某带着女儿远走美国长期生活，而冯某则身处委内瑞拉，两人长期分居，夫妻感情彻底破裂。黄某已电话同意离婚，但由于客观原因无法回国办理手续。

二、调解过程和结果

由于上述案件涉及江门五邑籍华侨权益问题，而案件的原告人和被告人均身处海外，受新冠疫情影响，两人均未能回国参与现场诉讼。江门市新会区法院受

理后，交由江门市新会区涉侨纠纷诉调对接工作室办理。涉侨纠纷诉调对接工作室联合江门市侨联法律顾问委员会对案件进行研判，认为对于该离婚案件应根据冯某和黄某两人的婚姻基础、婚后感情、夫妻生活现状及起诉离婚的原因等具体情况综合分析。经与身在美国的黄某沟通，她表示因个人原因无法取得当地的公证认证，导致其无法返回中国办理离婚手续。经冯某、黄某双方同意，涉侨纠纷诉调对接工作室邀请了涉侨多元化解特邀调解员，通过人民法院调解平台——e 诉讼远程诉调平台对该案件进行在线调解。最终，双方均同意离婚且对子女的抚养达成一致意见，案件调解结案。

三、经验做法

传统方式的调解，法官与当事人需要共坐一堂，面对面交流。而部分案件如涉外民商事案件，部分当事人居住在国外，亲身来到法院需要花费大量时间和金钱，增加了当事人的诉讼负担。通过上述案例，江门市新会区涉侨纠纷诉调对接工作室借助人民法院调解平台远程诉调平台对案件进行调解，当事人通过人民法院调解平台移动终端进行线上交流，远在异国他乡也能及时表达意见，不受时空限制，实现便捷远程诉讼，既节省了双方当事人时间成本、经济成本，又缩短了涉外民商事案件的调解周期，提高了办案效率，实现共赢。

四、典型意义

江门是广东重点侨乡，是“中国侨都”和全国著名的侨乡，五邑籍华侨华人和港澳台同胞超过 400 万人，遍布全球五大洲 107 个国家和地区，江门市共有重点侨资企业 2522 家，去年全市进出口总值 1428.9 亿元人民币。江门市人口中归侨侨眷和港澳台属约占一半，随着世情、国情、省情、侨情带来的深刻变化，也为新时代维护侨益工作、参与社会治理提出了新的更高要求。随着侨情变化，侨胞维权意识逐步增强，江门市的纠纷诉讼案件中，涉侨案件占比很高，化解涉侨纠纷、维护侨益已成为江门市各级侨联的重要工作。

近年来，江门市侨联主动与江门市中级法院等部门加强合作，创新工作方式方法，形成工作合力，不断推进涉侨纠纷多元化解工作。江门市侨联与江门市中级人民法院联合出台《涉侨纠纷诉调对接工作规范（试行）》，市辖各市（区）侨联也积极与同级法院对接，市（区）、县两级多元化解涉侨矛盾纠纷机制初步形成，组织侨联信访工作者、法律顾问、资深法官共同投身维护侨益工作，实现人民调解、行政调解、司法调解“三调”无缝对接，把涉侨矛盾纠纷化解在萌芽状态。在江门市范围内成立侨联法律顾问委员会 8 家，由在社会各界具有一定影响力和知名度的法律专家、学者及热心侨联事业的有关人士组成，无偿为符合国家规定的困难归侨侨眷、海外侨胞、港澳台同胞及侨资企业、港澳台资企业提供法律援助。创建涉侨纠纷诉调对接工作室 9 个，组建涉侨调解员队伍，特邀调解员 52 人，充分调动法律专家、专业人士、社会组织、志愿者的积极性，多层次多维度化解涉侨矛盾纠纷。

与此同时，江门市侨联积极推动涉侨纠纷多元化解工作的创新。

一是创新探索做好涉侨纠纷跨界跨境调解工作。在跨界调解方面，探索推动与相邻城市的跨界联合调解机制，相继成立“开平市与新兴县边界联合调解室”（江门市与云浮市相邻县）和“江中跨界纠纷调解工作室”（江门市与中山市相邻区），在江门市江海区外海镇司法所挂牌（江门市与中山市古镇相邻），积极推进了共建共治共享社会治理新格局。在跨境调解方面，依托江门市新会区法院远程视频“e 诉讼”系统，与广东省侨联共同设立了侨爱南粤·云平台暨江门市涉侨纠纷多元化解远程平台，开展远程视频调解工作。在委内瑞拉、巴西、智利 3 个国家侨社团设立“侨爱南粤·云平台暨江门市涉侨纠纷多元化解远程平台”纳入人民法院调解平台。办理民商事案件超过 400 宗，其中涉外民商事案件超过 100 宗。

二是创新创建海外侨胞权益维护组织。江门市依托世界江门青年大会，在海外建立了 27 个五邑青年联合会，及时应对形势变化，守望相助，沟通内外，抱

团发展，为当地华侨华人提供生命财产、住所食物保障、行政司法等援助，在稳定侨心、保护侨益、推进涉侨纠纷多元化解工作方面起到了积极作用。今年以来，江门市侨联联合江门市法院通过线上诉调的方式化解涉侨纠纷案件 52 件，处理侨界群众来信 100 多件，切实为侨胞“办好事、办实事、解难题”，形成具有侨乡特色的涉侨纠纷多元化解工作品牌，更好依法维护广大归侨侨眷和海外侨胞在国内的合法权益，不断推进共建共治共享社会治理新格局，促进江门经济社会高质量可持续发展。

选送单位：全国工商联

多方联袂解纷“两个中心”发力

——云南省总商会民商事调解中心在线调解商事纠纷

一、纠纷基本情况

原告云南 J 集团与被告昆明 C 公司于 2018 年签订《合作框架协议》，约定双方就某片区项目达成合作。协议签订后，原告按约向被告账户支付 5 亿元的合作诚意金，被告出具了相应收据。后原被告因合作项目未能进行，按照双方约定，被告应该退还原告所有诚意金，双方就退款事宜多次协商未果而发生纠纷。原告遂向昆明市西山区人民法院提起诉讼，诉请被告退还合作诚意金及其利息 7 千余万元。因该案属商事纠纷，适宜行业性专业性调解组织处理，西山法院按照“法院+工商联”诉调对接机制，以人民法院调解平台与工商联商会调解服务平台无缝对接，将该案分流至云南省总商会民商事调解中心进行调解。

二、调解过程和结果

（一）整合各方资源，组建调解团队。为及时有效调解此商事纠纷，云南省总商会民商事调解中心及时与西山法院对接协商，及时组建了由昆明市真元公证处公证员、云南省总商会民商事调解中心特邀调解员、北京大成（昆明）律师事务所律师等共同组成的调解团队，及时投入纠纷案件的调查研判工作。

（二）法官专业指导，迅速查找结点。应云南省工商联的邀请，“人民法院驻省工商联诉前调解中心”及时派出专业法官对调解员进行法律指导、调解指引、进展跟踪和推送指导性案例。经过法官精心指导，特邀调解员迅速熟悉了案情，找到了该项纠纷的主要矛盾结点和化解突破点。

（三）注重释法明理，线上高效解纷。在专业法官的指导下，特邀调解员分别通过视频连线双方当事人，充分了解各方面面临的压力和后续征信风险，并就诉求问题充分沟通、讨论，表明调解可以最快解决问题、最大限度保障双方利益，为企业节约诉讼成本。经反复沟通并达成和解意向。2021年12月，云南省工商联以“两个中心”为平台，将此商事纠纷案件交给法官和调解员进行线上调解，经向双方详细释明法律关系，认真解答双方提出的问题，按照调解程序正面疏导，双方在线达成了调解协议，成功将矛盾纠纷化解于诉前。

（四）完善法律程序，结果双方满意。调解结束后，经接受调解双方申请，西山法院及时按照程序作出了司法确认，被告及时将案款支付到原告公司账户，真正做到案结事了，双方满意。工商联创新开展“商人纠纷商会解”助力企业高效解纷，让两家企业称赞不已，当事人表示通过“法院+工商联”调处模式联动化解纠纷，既实现了法院与工商联的优势互补，又展现了在线调解司法为民、司法便民的服务意识，为商事纠纷化解提供了便捷途径和新的渠道。

三、经验做法

（一）创新解纷机制，实现线上调解。人民法院调解平台与工商联商会调解平台实现同步对接和深度融合是基层创新开展调解工作的有力保障。云南省工商

联与人民法院通力协作，创新建立了人民法院驻省工商联诉调服务中心、云南省总商会民商事调解中心，该调解案例是“两个中心”成立以来首次应企业对调解方式需求尝试线上渠道调解，有效开创了云南“法院+工商联”一站式多元解纷新格局。依托“总对总”在线诉调对接，实现案件分流、调解、指导督办、司法确认、进展跟踪、结果反馈等全流程快捷在线办理，有效推进了民营经济领域纠纷多元化解机制建设。

（二）调动各方资源，达成优势互补。在云南省高级人民法院的大力支持下，云南省工商联积极培育一批规范化的商会调解组织和培养一批高素质的调解员，“两个中心”加快选树和吸纳律师、公证员等专业人员进入特邀调解员名录，由法官对调解员进行业务指导和工作培训，充分发挥各方专业人才作用促进矛盾纠纷快速、高效处理，提高当事人对调解工作的认可程度。同时，依托“人民法院调解平台”“工商联商会调解平台”等智慧系统，推动诉讼与非诉讼解决方式有机衔接，连接多元解纷资源，合理配置共享，为矛盾纠纷化解提供跨时空、跨地域的一站式解决方案。

四、典型意义

（一）实现在线调解，为企业节约了诉调成本。云南省高级人民法院和云南省工商联共同推进民商事纠纷在线诉调对接工作以来，云南省工商联充分发挥职能作用，以“两个中心”积极探索发挥商会调解平台线上解纷优势，会同西山法院打造“调解员现场调解+法官远程在线参与调解”的新型线上联合调解模式，推进在线诉调工作，强化线上司法确认效果。通过制定调解工作流程和对接制度机制，保障调解工作有序开展，推动人民法院一站式多元解纷工作向工商联延伸，把矛盾纠纷解决在萌芽状态、化解在基层，切实为企业节省了成本。

（二）开展商会调解，为企业提供了便利渠道。商会调解是贯彻落实习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重大指示的具体实践，是工

商联及所属商会组织参与协同社会治理，促进社会和谐稳定的一项重要内容，加强商会调解，可以充分发挥工商联的组织优势，推动涉企纠纷就近就地调解，构建起更加积极有效的民营企业纠纷快速处理通道顺应了民营企业纠纷多元化解、快速化解和有效化解的实际需求，同时发挥了中国特色商会组织在诉源治理、多元解纷等方面的独特作用。

（三）推进多元解纷，为企业创造了发展环境。此调解案例创设了结合实际的商会调解模式，探索建立了诉调对接机制，推动了矛盾纠纷就地发现、就地调处、就地化解，坚持和发展了新时代商会调解的“枫桥经验”，是云南省工商联设立“两个中心”开展调解工作的新突破，是民商事调解依托工商联商会调解服务平台和人民法院调解平台有效对接的新实践，是云南推进“法院+工商联”一站式多元解纷的新举措。该纠纷案件的积极有效调解，发挥了司法在商会纠纷化解中的引领、推动和保障作用，促进了基层治理体系和治理能力现代化，为民营经济的健康发展营造了良好营商环境。

选送单位：中国证监会

线上多方联动协同创新多元解纷模式

——湖南省证券业协会在线调解 E 公司虚假陈述纠纷案

一、纠纷基本情况

E 公司是一家在深圳证券交易所创业板上市的公司。2018 年 6 月，E 公司收到湖南证监局《行政处罚决定书》，因公司 2015 年、2016 年年报存在虚假记载，上市公司及相关责任人被处以行政处罚。

本次调解的45个案件是45名投资者陆续向湖南省长沙市中级人民法院提起民事诉讼，要求E公司就信息披露违法行为承担民事赔偿责任，总体呈现如下特点：一是案由相同，都是针对E公司虚假陈述提起的民事诉讼；二是时间集中，提起和受理诉讼时间大部分集中在2021年8月；三是分布广泛，投资者分布在全国各地，45人中3人为E公司所在地投资者，其余42人分布在吉林、辽宁、内蒙古、山东、广东、云南等15个省份；四是金额不大，大部分投资者的索赔金额不高，其中索赔金额5万以内的有31人，5万-50万的12人，50万以上的2人。

长沙市中级人民法院收到投资者起诉状后，先期一一沟通是否有调解意向，登记有调解意向投资者的诉求，将相关情况提前与证券期货调解组织湖南省证券业协会沟通。2021年11月12日，中国投资者网在线调解平台完成优化升级，证券期货纠纷在线诉调对接系统全面开通。长沙市中级人民法院立即通过该系统将调解案件委派至湖南省证券业协会。

二、调解过程和结果

在委派调解前，湖南证监局与长沙市中级人民法院就E公司行政处罚中涉及的证券专业事项进行多次沟通，为虚假陈述实施日的确定提供专业意见建议。湖南证监局安排湖南省证券业协会派员观摩庭审现场，了解庭审调解步骤，参与诉中调解笔录制作。通过深入参与E公司庭审过程，有效夯实案件调解基础准备。

本次45个案件通过人民法院调解平台与中国投资者网证券期货纠纷在线调解平台对接的方式，由长沙市中级人民法院委派至湖南省证券业协会后，协会当天即回复确认接受，并通知E公司参照先期示范判决提出和解方案，根据中国证券登记结算公司的交易数据逐一核算投资差额损失并与和解方案核对。通过在线视频、语音等方式组织E公司代理律师与45名投资者及其代理律师分别沟通方案内容，针对投资者及其代理律师对证券虚假陈述行为的“三日一价”以及损失

计算等核心要素的争议，结合此前观摩庭审经验，有礼有力有节加以阐述，消除投资者疑虑，最终纠纷双方达成一致意见：一是按照双方协商一致的和解金额进行赔付；二是付款方式由投资者根据个人需要确定，E 公司原则上认可；三是双方确认直接根据调解笔录执行，无需另行出具调解书和司法确认。

最终，协会将 45 份经双方签字认可的调解记录上传至中国投资者网在线调解平台，由投资者网在线调解平台回传至人民法院调解平台，长沙市中级人民法院根据调解结果予以结案。截至 2021 年 12 月 23 日，45 名投资者的赔付款均已到账。投资者纷纷表示“第三方公益组织站在我们中小投资者的角度想问题，既帮我们节省诉讼费用，又帮我们督促赔付款，真心感谢大家”。

三、经验做法

在本次案件调解过程中，调解组织秉承便捷、低成本、高效率的原则，依托便捷的在线调解平台高效进行调解服务，15 天实现从接收委派到完成调解全过程，41 天实现投资者赔偿款项全部到账。45 名投资者足不出户，成功达成调解，实现纠纷“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”，在缓解法院办案压力的同时，形成了“社会调解在先，法院诉讼在后”的线上证券期货多元纠纷化解新格局。

一是建立“多方联动协同”的体制机制。2016 年，湖南证监局与湖南省高级人民法院联合印发《关于推进诉调对接工作的意见》，明确建立诉调对接线下接收平台，确立诉调对接委托、委派、纠纷无争议事实记载、调解协议司法确认等工作机制，落地线下纠纷调解对接。2021 年 11 月，湖南证监局与长沙市中级人民法院等单位签署在线诉调对接机制合作备忘录，将线下诉调对接扩展至线上，明确在线委托委派、在线视频调解、在线申请司法确认等操作流程，并从诉源治理、案件受理、调解流程、文书制作、理论研究等多个维度进行深度合作，构建高效便民的纠纷多元化解新格局。

二是坚定“为群众办实事”的初心使命。从长沙市中级人民法院受理第一起投资者起诉E公司虚假陈述案开始，湖南证监局即密切关注案件审理过程，提供专业意见，指导辖区调解组织旁听法院审理，全面了解示范判例的内在逻辑。

三是坚守“细节决定成败”的工作态度。从和解方案的提出、支付方式的修改到直接使用调解笔录作为执行依据，每个环节都兼顾纠纷双方的利益，反复梳理交流案情焦点，理清调解脉络，释明调解依据，让结果“水到渠成”。

四是坚持“科技提升效率”的赋能方法。充分利用投资者网线上调解平台优势，在线移交案件信息和证据材料，简化案件委派流程，通过视频、电话、电子邮件等线上方式与分布在全国各地的45名投资者反复沟通，高效便捷达成调解协议。面对45名投资者上千条交易记录，湖南证监局指导调解组织引入自主研发的投资差额损失计算软件进行测算，测算结果与纠纷双方及法院计算结果完全一致，有力提升了调解效率。

四、典型意义

本案是落实最高人民法院办公厅与中国证监会办公厅联合发布《关于建立“总对总”证券期货纠纷在线诉调对接机制的通知》的有益实践，也是湖南证监局与长沙市中级人民法院正式签署在线诉调对接工作备忘录后首次通过“中国投资者网证券期货纠纷在线调解平台”接受法院系统委派调解案件，充分体现了“总对总”证券期货在线诉调对接机制服务人民群众、优质高效化解矛盾纠纷、助推国家治理体系和治理能力现代化的积极意义。

一是切实维护了投资者合法权益。证券虚假陈述类案件，投资者众多且分布在全国各地，诉讼带来了高昂的交通成本和律师费用，而“总对总”在线诉调对接打破了投资者维权的区域限制，调解组织免费调解降低了维权费用，便利了投资者依法维权。

二是全面体现了新时代“枫桥经验”。证券虚假陈述类诉讼往往涉及人员众多，事实认定复杂，损失计算争议较大，审理过程历时较长。从本案例看，第一批投资者提交起诉书，到一审判决下发历时两年时间，到二审终审则历时两年半。

“总对总”在线诉调对接从受理到调解成功用时 15 天，41 天实现投资者赔偿款到账，缩短了投资者维权的时间成本，依法、公正、高效化解了矛盾纠纷，是落实习近平总书记“坚持和发展新时代‘枫桥经验’，完善社会矛盾解纷多元预防调处化解综合机制”的有力体现。

三是有效促进了社会和谐。调解组织作为中立角色的介入，降低了双方的冲突；调解员运用娴熟的专业知识，有利于促进纠纷双方的沟通调和；调解中对后续环节的考量及调解书的司法确认，有效实现案结事了，有力维护当事人权益。

选送单位：国家知识产权局

在线“诉调对接+司法确认”发挥 1+1>2 效应

——浙江省温岭市知识产权保护中心在线调解“六神”商标侵权纠纷案

一、纠纷基本情况

上海家化联合股份有限公司（以下简称“上海家化”）是中国日化行业历史最悠久的民族企业之一，拥有六神、美加净、佰草集等知名商标，获评全国首批“国家商标战略实施示范企业”。2019 年 4 月，上海家化在浙江省区域内开展“六神”产品维权活动，发现数百家小超市销售假冒“六神”品牌的花露水，随后分批向各地人民法院提起民事诉讼。

2021年8月，温岭市人民法院通过人民法院调解平台——在线矛盾纠纷多元化解平台（以下简称在线调解平台），委派市知识产权保护中心对11件“六神”商标侵权纠纷案件开展诉前调解。调解员深入仔细地研究了相关案件材料后，向承办法官了解同类型商标侵权案件的赔偿标准，并通过“中国裁判文书网”对上海家化的11299件知识产权民事案件进行数据筛选、统计分析，重点研究16件最高人民法院终审案件及158件浙江省内案件的判例。随后，调解员积极联系原告律师协商和解，同时委派辖区基层所干部走访11家涉案小超市，掌握其经营状况及和解意愿。经实地确认，有1家小超市已停业并注销执照，调解员将该情况反馈给原告律师后终止调解此案，并着手对余下10件案件开展调解。

二、调解过程和结果

因案件原告及律师均在外市，10家被告又分散位于本市各乡镇（街道）的偏僻乡村，为了节约当事人的路途和时间成本，减轻当事人诉累，调解员采取电话、微信、线上调解室等多种方式，组织多轮调解，最终有8件案件取得和解。其中有6家被告在调解过程中存在种种顾虑，经调解员耐心劝解，双方当事人通过在线调解平台申请司法确认，随后完成6份和解协议的司法确认流程，充分保障了双方的合法权益，解除后顾之忧。在调解员的积极引导下，8份和解协议书均已自动履行完毕，原告律师通过在线服务平台向温岭市人民法院申请撤诉。

三、经验做法

一是调解平台多元化。温岭市在全省率先成立“1+6”知识产权纠纷化解平台，即1个市级诉调对接中心和6个不同区域、不同产业的基层巡回调解室，把人民调解、专业调解和司法调解有机结合起来，完善知识产权纠纷快速调解机制，扎实开展知识产权案件“诉转调”“诉转裁”工作，着力推进知识产权纠纷多元化解。

二是调解水平专业化。温岭市知识产权保护中心采用内部排摸、下基层挖掘、自荐、推荐等多种形式，精心选任的调解员不仅从事知识产权行政执法工作多年，具备专业的法律知识、政策水平和实践能力，而且具有丰富基层调解工作经验和调解技巧，持有国家社会工作者证书，能熟练运用社会工作的理念与方法化解矛盾纠纷。

三是调解过程人性化。一方面发挥市场监管系统基层队伍力量相对较强的部门优势，先由辖区基层所干部向涉案当事人直接传达案件情况，适度普法答疑，再由调解员跟进调解，有助于消除当事人的疑虑，快速建立互信关系。另一方面，本着耐心细致的态度，多方式、多频次地与双方当事人展开交流，准确把握当事人的心理预期，找准争议焦点，再有的放矢地进行化解和疏导，最终促成双方和谐共赢。

四是调解方案个性化。该系列案件的被告众多，既有经营规模小、法律意识淡薄、违法侵权不自知等共性，又有不同的个性特点。调解员想当事人之所想，急当事人之所急，一边用诚心、耐心释法说理，择选 28 个同类型的法院判例进行重点分析，并切实发挥“诉调对接+司法确认”工作模式优势，增强信服力，一边以真情、温情化解纠纷，从利他主义立场出发，一对一为不同的当事人量身定做调解方案。例如某位小超市的经营者家庭经济困难，独生儿子智力残疾，调解员秉持人文关怀的原则，与原告律师反复沟通，最终为该案当事人额外减免了 1000 元赔偿金。

四、典型意义

社会经济飞速发展产生了对知识产权保护的强烈需求，近年来知识产权案件呈迅猛攀升态势。2021 年，温岭市人民法院新收知识产权案件 268 件，同比增长 120%。面对如此巨大的知识产权纠纷调处压力，温岭市知识产权保护中心大力推动“总对总”在线纠纷诉调对接机制建设走深走实，以在线调解平台为支撑

，建立数字化矛盾纠纷化解体系，为化解矛盾纠纷装上“智慧大脑”。通过线上平台间的数据交换和互联互通，温岭市知识产权保护中心运用在线“诉调对接+司法确认”无缝衔接机制高效解决案件，实现了司法行政机关的工作衔接与协调联动，有力推动矛盾纠纷化解从“最多跑一地”到“一趟不用跑”。行政调解员兼具普通调解员的亲和力和司法行政机关的诚信度，既能充分发挥“诉前调解”零收费、高效率、手续少、耗时短的优势，也能方便快捷地办理调解协议“司法确认”，确保调解协议具有强制执行力，终结“调解-反悔-诉讼-执行难-上访”现象，使得司法权威得到树立，调解机构更加得到社会认可，群众对立情绪因纠纷得到妥善处理而大幅缓解，真正实现了三赢格局。

选送单位：全国总工会

远程连接解民忧诉调对接出奇效

——江西省瑞金市总工会在线调解劳务合同纠纷案

一、纠纷基本情况

原告杨某和被告邱某均为江西省瑞金市人。2019年上半年，被告邱某在江西省赣州市南康区承包了一个项目工程，雇佣原告杨某在该项目工程中从事泥工工作。工程完工后，被告邱某仅向原告杨某支付了部分工资。原告杨某多次电话、微信等催促被告邱某付工资，但被告邱某均以各种理由拖延支付。2021年11月5日，经原、被告结算，双方确认被告邱某尚欠工资3450元，被告邱某向原告杨某出具了一张欠条，并承诺11月30日前付给原告杨某。到期后，被告邱某仍分文未付。原告杨某遂于2021年12月15日向瑞金市人民法院城郊法庭递交民事起诉状，将被告邱某诉至法院。

瑞金市法院城郊法庭收到该案后，当场电话联系了被告邱某，被告邱某表示其人在外地，受疫情影响，当地实行管控，无法回瑞金，对于拖欠工资一事表示认可，并答应会付钱给原告。鉴于原、被告均同意进行诉前调解，瑞金市法院城郊法庭出具委派调解函，将该起劳务合同纠纷案件委派给瑞金市总工会“三师一室”调解平台进行调解。

二、调解过程和结果

瑞金市总工会“三师一室”调解平台收到该委派调解案件后，迅速组织劳动关系协调师、法律援助律师等“三师”调解人员讨论案情，并联系原、被告。经初步电话沟通了解，本案存在以下三个问题：1. 本案是否需要劳动仲裁前置？2. 原告主张的欠款利息是否可以支持？3. 被告在外地如何签署调解协议？针对这三个问题，瑞金市总工会“三师”调解人员咨询了瑞金市法院城郊法庭进行专业咨询。关于第一个问题，根据《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律问题的解释（一）》（法释〔2020〕26号）第二条之规定，本案不属于劳动争议，不需要劳动仲裁前置，本案是劳务合同纠纷，原、被告之间是雇佣关系，被告作为雇主，应当按照约定向原告支付报酬。关于第二个问题，根据《中华人民共和国民法典》相关规定，虽然原、被告在欠条中未约定逾期付款违约金，但是被告逾期付款的确给原告造成损失，可以参照全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场利率 3.85%对原告要求被告支付逾期付款违约金的诉求予以支持。关于第三个问题，如被告无法回瑞金处理，可以通过人民法院调解平台进行线上调解、线上签署调解协议。

有了法院的支持指导，瑞金市总工会“三师”调解员通过人民法院调解平台组织了原、被告双方进行线上调解。调解员询问被告关于拖欠工资的问题，被告对拖欠工资一事无异议，承诺 12 月 30 号前会付给原告，原告也表示同意该方案，并提出可以放弃要求被告支付逾期付款违约金的诉讼请求。最后，原、被告双方在线签署了调解协议，并表示同意申请司法确认。

同日，瑞金市总工会“三师一室”调解平台将该案送交给瑞金市人民法院城郊法庭，并将当事人申请司法确认的情况告知法庭工作人员，法院当场出具了确认调解协议效力的民事裁定书。至此，该案得以圆满解决。

三、经验做法

第一，法院提供法律指导，工会负责具体调解。虽然瑞金市法院通过委派调解将案件委派给瑞金市总工会进行调解处理，但法院并非一派了之、一派了事，而是积极参与，提供法律指导和帮助，将案件的法律关系、涉及的法律规定、相关法律后果等告诉瑞金市总工会调解人员，并耐心细致地解答瑞金市总工会调解人员提出的问题。必要的时候，法院工作人员也会参与现场调解纠纷。瑞金市法院与瑞金市总工会形成并建立了日常沟通协作机制、定期信息通报机制等机制，建了微信联络群，便于沟通联系。

第二，远程线上调解纠纷，高效便捷低成本。瑞金市法院在人民法院调解平台上为瑞金市总工会开通了“三师一室”调解组织账号和工会调解员账号，瑞金市总工会可以通过该账户进行受理登记案件、指派调解员等，工会调解员可以通过该账户进行远程线上视频调解，在明确调解方案后可以自动生成调解协议，再由当事人进行线上签字确认。对于当事人而言，可以直接通过微信小程序用手机号码进行登录，经身份证实名验证后即可进行各项操作，不用下载 APP 等软件，而且不局限于地方，只要有网络即可，真正的简单方便快捷。另外，通过远程线上调解，可以极大地节省当事人维权的成本，减少人力物力，更好地实质化解矛盾纠纷。

第三，“诉前调解”+“司法确认”，为调解提质增效。对需要依法申请司法确认的调解案件，瑞金市总工会既可以通过人民法院调解平台线上指导申请司法确认，也可以根据当事人实际情况，通过线下将案件材料流转给瑞金市法院进

行司法确认。经畅通“诉前调解”和“司法确认”渠道，可以有效衔接工会和法院，极大地促进工会调解的积极性、实效性，当事人对此也表示非常满意。

四、典型意义

本案虽然标的额较小，案情较为简单，但却是非常常见且典型的劳务合同纠纷案件。本案的处理，对于类型化处理其他劳务合同纠纷、劳动合同纠纷等案件具有示范作用，对于如何妥善处理受疫情影响下一方或双方当事人无法到场的劳动争议纠纷案件，维护企业、职工合法权益，优化法治化营商环境具有指导意义。

选送单位：中国人民银行

在线诉调对接高效化解金融消费纠纷

——吉林省金融消费纠纷人民调解委员会在线调解储蓄存款合同纠纷

一、纠纷基本情况

汤女士于2014年携带5万元前往九台农村商业银行汽开支行（原物流支行）办理定期存款业务，2021年欲提取此笔存款时却被告知5万元存款一直按照活期计息，至今仅产生1000多元孳息，汤女士认为由于九台农村商业银行柜台工作人员过失造成其遭受经济损失，要求九台农村商业银行赔偿其应得利息。九台农村商业银行根据存款凭证表示客户未办理定期存款，损失属客户自身行为所致，为此引发纠纷。

由于纠纷双方多次交流协商未能达成一致，汤女士于2021年5月25日将九台农村商业银行诉至吉林省长春市朝阳区人民法院。朝阳区人民法院征得当事人

同意后，将该纠纷委派至吉林省金融消费纠纷人民调解委员会（以下简称“金调委”）进行调解。

二、调解过程和结果

该案进入诉前调解程序后，通过人民银行长春中心支行、“金调委”、朝阳区人民法院三方的有效衔接，考虑到地域限制、疫情防控要求以及调解效率，决定采取“总对总”在线诉调对接方式开展在线调解。调解开始前，“金调委”调解员与纠纷双方进行沟通并详细了解整体案件情况以及纠纷争议点。考虑到汤女士年近六旬，家庭生活困难，调解员多方协调沟通，制定解决方案。2021年6月15日，调解员通过“总对总”在线诉调对接机制，依托在线方式开展调解，成功促成双方达成一致，由九台农村商业银行向汤女士支付5000元补偿款，并线上签署调解协议书。达成调解协议后，“金调委”调解员督促双方履行协议内容，妥善、高效化解了该纠纷。

三、经验做法

在人民银行总行消保局的指导下，人民银行长春中支作为“总对总”在线诉调对接试点单位之一，始终坚持党对金融工作的绝对领导，坚定不移为群众办实事，持续完善制度建设，强化沟通协调，大胆开拓创新，加强调解员队伍建设，在实践中做深做实在线诉调对接工作。

（一）完善制度保证，搭建诉调对接基础。一是印发指导性文件。调解组织成立伊始，吉林省高级人民法院、人民银行长春中心支行、吉林银保监局即联合制定印发了《关于推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》《吉林省金融消费纠纷调解管理办法》，并将诉调对接相关内容提前规划到文件当中，为下一步推进相关工作夯实制度基础。二是成立了由人民银行长春中支分管行领导任组长，省法院、吉林银保监局分管领导任副组长，省法院民二庭、立案庭，人民银行长春中支、吉林银保监局金融消保部门负责人任成员的“吉林省金融纠纷多元化解机

制建设工作小组”，搭建三部门与调解组织的日常联络机制，组建“金调委”秘书处，共同对“金调委”开展管理及业务指导，完备的调解组织建设体制、机制成为诉调对接试点工作顺利推进的基础。

（二）不断强化多方沟通协调，优化诉调对接流程。一是持续推动诉调对接相关工作落实。“金调委”自 2020 年 11 月起，与长春市朝阳区人民法院多次沟通协调建立诉调对接事宜，并于 12 月末与长春市朝阳区法院签订金融消费纠纷调解合作备忘录，建立诉调对接机制，充分发挥人民法院、金融管理部门、“金调委”在预防和化解金融纠纷的积极作用，从源头上减少金融类案件增量。二是建立顺畅的对接沟通机制。主动、及时与法院等部门沟通对接试点工作，有效整合人民调解与司法调解资源，形成工作合力，在在线诉调对接案件委派、司法确认、案件筛查等环节与长春市朝阳区人民法院多次沟通协调，形成矛盾纠纷收集与委派、按类调处、司法确认的全流程机制，为试点工作的顺利推进发挥关键作用。三是加强诉调对接回访。通过对诉调双方回访，不断优化在线诉调对接工作流程，实现在线诉调对接全流程管控。

（三）深化科技赋能开拓创新，提高诉调对接效率。一是因地制宜找准切入点。在实践中不断解放思想、开拓思路、大胆创新，结合当地实际情况及目前互联网发展新形势，寻找到更为准确的切入点，更有实效地推进相关工作。二是提供更为高效便捷的金融消费纠纷线上调解服务。发挥互联网数字技术更为便捷、高效的线上调解优势，持续发掘“人民法院调解平台”“中国金融消费纠纷调解网”的在线调解功能，通过系统调试、模拟调解、流程检测等环节，实践“双平台”数据交换、互联互通的在线诉调对接机制，实现了案件委派、委托调解、送达、材料交换等环节的全流程信息化、科技化建设，大大提升了金融纠纷诉调对接工作的效率。

（四）建设专业化调解员队伍，提升诉调对接水平。一是打造专业化的调解员队伍。制定并印发《吉林省金融消费纠纷人民调解委员会人民调解员管理办法》，

在省内建立起包括金融机构、人民法院、金融管理部门、律所等部门，涵盖金融、法律等领域的百人调解员队伍。二是定期开展调解员培训。在“金调委”成立一年多的时间里开展了1次线下调解员培训，2次线上培训，有针对性的解决了调解员日常工作中的重点、难点问题，提升了调解员的调解技巧，为全方位推进在线诉调对接工作提供坚实的人才保障。

四、典型意义

“总对总”在线诉调对接实现了调解程序一站化、调解效率高速化、调解过程规范化，更好地满足人民群众多层次、多样化解纷需求，极大地便利人民群众解决矛盾纠纷，切实提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

一是实现了“一站式”纠纷解决服务。在线诉调对接通过在线方式有机结合法院“最后一道防线”与调解“第一道防线”，从而打破区域、部门和层级信息壁垒，将人民法院与金融管理部门参与社会治理、化解矛盾纠纷职能协同起来，真正实现包括在线委托、在线调解和在线司法确认的“一站式”诉调对接模式，充分体现了非诉讼纠纷解决机制在服务人民群众，满足人民群众日益增长的矛盾纠纷解决需求上的优势，切实提升矛盾纠纷化解质量。

二是构建了高效纠纷解决机制。通过平台数据的对接，构建更为高效的在线诉调对接案件流转机制，缩短法院委托调解和调解组织反馈调解结果所需时间，更好实现源头解纷、分流提速，有效提高调解效率，降低调解成本和人民群众诉累。

三是规范了纠纷解决流程。“总对总”在线诉调对接通过“中国金融消费纠纷调解网”与“人民法院调解平台”对接，实现线上全流程管控，进一步规范诉调对接工作，做到数据对接的统一以及调解的全程留痕。

四是打通金融纠纷解决“最后一公里”。在线诉调对接解决了现场调解的地域限制，为人民群众提供更为便捷高效的矛盾纠纷解决平台，真正打通金融纠纷解决“最后一公里”。同时也在调解过程中实现对金融消费者金融知识宣传教育，有效提升其金融素养，为进一步防范化解金融风险，构建和谐社会做出积极贡献。

选送单位：中国银保监会

学生受伤引纠纷依法调解促和谐

——广西壮族自治区梧州市保险行业人民调解委员会在线调解校园方责任险纠纷案

一、纠纷基本情况

4月28日，梧州市某学校四年级学生小张（化名）在操场进行体育课跳长绳的过程不慎跌倒受伤，造成脾脏破裂以及脾周积血，随后在医院做了脾脏切除手术。经鉴定，小张因本次意外造成了七级伤残。因学校在保险公司处投保了校园方责任保险，小张家长多次找学校及承保校园责任险的保险公司索要残疾赔偿金等补偿，但双方对赔偿数额始终难以达成一致。小张家长欲通过到法院提起诉讼的方式解决纠纷，经法院引导，小张家长及学校与保险公司共同到梧州保险行业人民调解委员会（以下简称保调委）申请对该起纠纷予以调解。

保调委受理该起案件后，先对案件进行分析，并分别与小张家长及学校与保险公司进行询问，发现本案争议焦点有三点，一是在本次意外中，校方开展体育课的场地是否存在隐患；二是校方、学生家长对本次意外不愿明确责任；三是保

险公司认为需在明确各方赔偿承担责任的基础上方可进行理赔。为提高本次调解成功的可能性，梧州市万秀区人民法院的法官通过在线调解平台共同参与案件调解。

二、调解过程和结果

在正式调解前调解员告知各方当事人将各自证据材料上传到人民法院调解平台中，以便各方在调解前进行线上交换证据材料。在征得各方当事人同意后，保调委调解员组织各方调解当事人到调解室进行调解，通过在线诉调对接系统与法院进行实时对接，让法官也参与到本案的调解工作中。

由于各方当事人在调解前已知悉对方提交的证据材料，在调解质证阶段各方均表示对对方提交的证据无异议。随后调解员向大家出示了《学生伤害事故处理办法》《广西校方责任保险实施细则》以及《关于推行校方责任保险完善校园安全伤害事故风险管理机制的通知》等材料，并分别就本案的争议焦点向各方进行释明，小张的伤害是在进行体育课的过程中因自身不慎跌倒造成的，学校的各方面设施存在一定隐患，根据中华人民共和国教育部令第12号文件《学生伤害事故处理办法》第九条的规定，学校应当依法承担相应的责任。而保险公司对于《广西校方责任保险实施细则》的解释不够准确造成各方处理有分歧，细则中仅约定了死亡赔偿金按照学校应承担责任的的责任比例，没有对残疾赔偿金约定按责任比例进行理赔，因此保险公司提出的需在明确各方赔偿承担责任的基础上方可进行残疾赔偿金理赔的理据不充分。法官亦从今后孩子健康成长、学校维持秩序、家庭、社会和谐等角度入手，劝导各方能够秉承互谅互让的原则和谐解决矛盾纠纷。当事人通过在线诉调对接系统直观感受到法官真挚耐心的释法说明，均表示同意调解员与法官的调解意见。最终各方当事人达成一致意见，在人民调解平台系统中签订了调解协议，约定由保险公司一次性赔付24万元给小张家长，各方当事人当场通过在线方式由法院对调解协议进行了司法确认。

三、经验做法

该案能以调解成功结案的基础是在法院对该起纠纷引导各方到保调委调解后，小张家长、校方以及保险公司均同意由保调委开展调解工作。该案能调解成功的关键，是进入调解程序后，调解员能迅速了解案情、明确本案的三个争议焦点。在调解前当事人将各自证据材料上传到人民法院调解平台中，通过司法区块链技术对证据进行固定，便于各方提前进行证据交换，减少了正式调解时的质证时间，也避免了当事人在线下会带有情绪导致无效沟通的情形发生，提高了调解效率。此外，通过在线诉调对接系统邀请法官共同参与调解，各方当事人通过视频对接画面可直观感受到人民法院调解平台的庄严肃穆性，对调解心存敬畏，从而提高了调解的公信力，在调解过程中以事实为依据，法律为准绳，运用丰富的调解经验，向当事人解释法律法规，取得当事人的理解信任，并提出合理的调解方案，促成当事人达成调解协议。调解成功后，各方在调解平台上生成的调解笔录与调解协议上在线签名，通过司法区块链技术对笔录与调解协议进行固定，如实记录整个调解过程。同时为确保调解协议的法律效力，维护当事人的合法权益，由法院对调解协议在线进行司法确认，让当事人吃下“定心丸”。

四、典型意义

本案从受理到成功调解，整个过程共耗时一周，且全程不收取当事人任何费用，从开始调解到最终通过法院对调解协议进行司法确认，全程均在保调委调解室内通过在线诉调对接系统完成，减少了当事人来回奔波的次数、时间，真正实现了“让网络多跑路，让群众少跑路”。“零费用”解决纠纷，极大减轻了当事人的维权成本，得到了当事人的一致好评。

选送单位：国家发改委价格认证中心

调“课辅”价格之争促“双减”政策落地

——陕西省汉中市勉县价格认定中心在线调解校外辅导学费纠纷案

一、纠纷基本情况

2021年7月，中办、国办印发《关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见》后，陕西省勉县某学科类校外培训机构与部分学生家长因退费问题发生价格争议。部分学生家长认为：学校报名时宣传“报秋季班课时送暑假班课时”，现在秋季班不开课，暑假班只上了7课时，应全额退款。该培训机构认为：赠送课时的前提是有秋季班消费，在“双减”政策下，秋季班无法开课，退费应扣除暑假的7课时费用。屡次沟通无果后，学生家长将该培训机构诉至勉县人民法院。勉县人民法院认为该案情适合进行价格争议纠纷调解，在征得双方同意后，将案件委派给勉县价格认定中心进行诉前调解。勉县价格认定中心依法受理后，严格按照《陕西省价格争议调解处理办法》规定的程序、方法和要求，成立了价格争议纠纷调解小组，及时安排调解人员了解情况，开展调解工作。

二、调解过程和结果

针对争议事实，勉县价格认定中心在对“双减”政策进行认真学习领悟的基础上，于2021年9月16日组织双方当事人利用视频方式进行线上调解。调解会上，调解人员对价格争议调解的程序、协议的效力等进行逐一阐述，建议双方当事人本着客观、诚实、双赢的心态处理问题。

经过详细了解情况，调解人员明确了双方争议的焦点：学生家长认为培训机构每次都是报秋季班免费送暑假班课程，今年已收取秋季班学费但又无法正常开课，属于培训机构违反合同约定，不应收取暑期班费用。学校则认为秋季班不开

课是落实“双减”政策的要求，前期宣传的“报秋季班课时送暑假班课时”，是在收秋季班课时费前提下“买一赠一”，现在没有所谓的“买”，也就没有所谓的“赠”，学校退秋季班学费时应把暑假7课时的费用扣除掉。

由于双方当事人各执一词，矛盾一触即发。调解人员灵活运用多种调解方式化解矛盾。先是采用线上“面对面”调解法，从落实立德树人根本任务、构建良好教育生态、缓解家长焦虑情绪、促进中小学生健康成长和全面发展等方面向双方当事人解读国家相关政策文件，诠释了国家政策制定的初衷、目的、意义及有关要求，尽可能使价格争议双方当事人理解、接受并遵守国家政策，为下一步达成协议奠定思想基础。为防止争议双方僵持不下，片面强调各自立场，调解员及时“浇水”、“灭火”，采用“背靠背调解法”和“换位思考调解法”，分别联系双方当事人，动之以情、晓之以理，耐心劝说双方当事人站在对方立场换位思考，彼此多一份理解、多一份包容，努力寻求达成和解协议的最佳契合点。

最终，经过调解人员计算成本和专业调解，双方当事人自愿达成调解协议：培训机构在退学生秋季学期培训费时，按实际缴纳金额的60%扣除暑假7课时的费用，并赠送每名学生一套“课堂习题”。对没有参与此次调解的其他家长退费也按照本次调解协议进行处理。家长们纷纷表示通过价格部门对国家政策的解读，他们了解了国家出台政策的背景、意义。同时，价格调解人员权威、专业的成本核算，积极负责的调解态度帮助快速解决纠纷，他们对调解结果非常满意，争议双方最终握手言和。

三、经验做法

本案例采用“面对面”与“背靠背”相结合的方式调解。首先采用线上“面对面”调解，在调解员的主持下，双方当事人在线交流沟通、查明事实、分清争议的焦点。再采用“背靠背”调解，分别在线征求双方当事人对事件的处理意见，用“矛盾根源分析法”，找准症结，适时疏导，促使当事人互谅互让。

调解员在开展调解工作时，要依法依规，对当事人之间的争议追根溯源、把握准矛盾症结所在。调解的本质是协调当事人自行处分民事权利，调解员的作用体现在沟通、协调与价格指导等方面。调解员要强化耐心意识，充分理解当事人，进行换位思考。在实践工作中，除尊重当事人的调解权利和调解方案外，调解员还应积极引导当事人分析利弊，适时提出一些符合案情的价格指导意见，供当事人参考，以缩小双方在价格赔偿方面的心理差距，直至达成调解协议。

四、典型意义

本案通过价格争议诉前调解达成调解协议，是对“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，构建起分层递进、衔接配套的纠纷解决体系，从源头上减少诉讼增量”的落实。同时通过司法确认使得纠纷的解决协议具有终局性，能真正做到案结事了，既节约了大量司法资源，也树立了价格争议调解的权威性和公正性。对当事人而言，在线调解成本低、效率高，有利于化解双方矛盾、维护社会和谐，切实减轻当事人诉累。

随着“双减”政策的进一步落地，类似纠纷可能高发易发，为切实解决矛盾纠纷，需要在落实国家政策的同时维护群众、商家的合法权益不受损害。在产生矛盾时，双方当事人无需进入复杂的诉讼程序就能经济、便捷地解决民商纠纷，将矛盾抓早抓小，化解于无形。各级价格认定机构会持续聚焦新形势下价格领域出现的新问题，继续主动作为、强化风险预警、做好舆情研判和源头治理，为国家相关政策落地贡献力量，为保障民生、化解社会矛盾、促进社会和谐发挥更为积极的作用。