

# “以网调网”让“东方之花”更娇艳

本报记者 陈岚

近年来,杭州市余杭区司法局依托区域阿里巴巴、未来科技城、之江实验室、梦想小镇等产业优势,创新发展“枫桥经验”,构建了“以网调网”的人民调解工作模式。

“城市大脑”框架下的“余杭区矛盾纠纷调解在线平台”、网络交易纠纷调解“云平台”、道路交通事故纠纷“网上数据一体化处理”平台……这些信息化平台的建设,让人民调解工作更显智慧和温度。

吸纳淘宝客服成为调解员、开展“最美人民调解员”评选、组织演讲比赛讲述“我和我身边人民调解员”的故事……人民调解员队伍的不断充实发展,让人民调解这朵“东方之花”在余杭盛开得更加娇艳。



省司法厅厅长马柏伟一行到阿里巴巴集团调研余杭人民调解工作

## 搭建智慧平台 构筑和谐防线

余杭区是阿里巴巴集团总部所在地,仅2017年,全区市场监管部门受理网络消费投诉举报20.4万件。这个数字,占到了全国网络消费投诉举报总量的一半。

阿里巴巴是余杭的“金名片”,但海量的网络纠纷也带来了巨大挑战。余杭司法行政人主动作为,将人民调解引入网络纠纷化解之中。

早在2015年,余杭区司法局就联合区市场监管局、阿里巴巴集团,在全国率先设立网络纠纷人民调解委员会、

纠纷调解中心。20名年轻的专职人民调解员,每天与天南海北的网络消费者打交道。

今年3月,网调委添置了一项“神器”——全国首个网络交易纠纷在线调解平台上线。这个“聪明”的平台,可实现在线多方视频、多方电话会议、多方在线会话等功能,大大方便了调解员们了解案情、确定调解方案。

余杭区司法局基层科科长陈恩美介绍说,这个平台接入了淘宝网的天猫数据平台,只要当事人申请调解,调解

员就可以直接获取相关交易的细节,投诉人在平台维权的记录也都一清二楚。

网络交易纠纷五花八门,标的普遍不大。如果消费者和商家要坐下来沟通,成本太高也不切实际。网络调解的方式,为双方提供了一个便捷的纠纷解决渠道。中心运行3年来,已经成功调解网络纠纷近5万件,大大缓解了行政调解压力,也为电商企业在余杭的发展营造了良好的环境。

同时,余杭区司法局充分发挥区委区政府将社会矛盾排查调处中心办公

场所设置在司法局这一优势,利用“城市大脑”框架下的“余杭区矛调在线平台”,逐步建立起交调、诉调、检调、医调、警调、物调、访调等“多调衔接”工作机制,改“单兵作战”为多部门联合协同化解,化解大量疑难复杂案件。

2007年5月,余杭区首个行业性专业性人民调解委员会——余杭区道路交通事故处理人民调解委员会成立,通过“区交通事故调解处理中心”平台,对交通事故从受理到调解结案,再到司法确认,提供“一站式”服务;2015年开始,探索交通事故赔偿“网上数据一体化处理”模式。2017年11月28日,在全国道交纠纷“网上数据一体化处理”试点情况发布会上,“余杭经验”被肯定及推广。

余杭区司法局局长郑建芬说,信息化、智能化是社会治理创新的新增长点,为深化提升新时代“枫桥经验”提供了有力支撑和广阔空间。余杭区司法局在继承发扬“枫桥经验”传统做法的基础上,积极适应信息社会的时代特征,加快释放“互联网+”在社会治理领域的新动能。



余杭区矛盾纠纷调解平台全景



余杭区矛盾纠纷调解平台分析图

## 注入新鲜血液 歌颂最美故事

坚实的人民调解员队伍,是余杭区调解工作不断向前发展的基石。

“既然选择了调解,便只顾风雨兼程。既然钟情于调解,便不惧沧桑泥泞。既然目标是和谐,便勇敢坚守一方。”今年10月19日,余杭区司法局举办的“我和我身边的人民调解员”演讲比赛现场,选手们的精彩演讲收获了阵阵掌声。

进入演讲决赛的15名选手通过征文评比、初赛等环节的层层筛选,站上了决赛的演讲台。选手当中,大部分本身就是人民调解员,也有调解员的家人、朋友等,他们以各自的视角和亲身的体验,讲述了一个个平凡而鲜活的调解故事,分享了调解工作背后的苦与乐。

“演讲比赛的举办在展示调解员风采的同时,也能够调动广大调解员的工作热情,充分发挥调解员社会稳定‘第一道防线’的作用。奔波在基层的每一个调解员即使是在平凡的岗位上也是在发光发热,他们需要被更多人了解与肯定。”郑建芬说。

10月30日,余杭区“最美人民调解员”评选拉开帷幕。全区的主流报纸、网站、新媒体平台上,15位好中选优的“最美人民调解员”候选人闪亮登场。最

终评选出了10位“最美人民调解员”。

“通过这段时间的培训,我们既学到了很多法律法规方面的‘硬知识’,也掌握了不少沟通技巧方面的‘软本领’,感受到了人民调解的魅力,可以说是受益匪浅……”今年10月9日下午,阿里巴巴集团总部,数十名年轻的优秀“小二”,经过系统培训后正式受聘成为阿里巴巴集团人民调解委员会的调解员,优秀学员代表春燕的发言道出了小伙

伴们的心声。在之前的几个月时间里,余杭区司法局为他们组织了法律法规以及沟通技巧两大门类、18次不同内容的专业培训。课程设置从调解实务、技巧到沟通心理学,从电商法、食品安全法到合同法在网络交易中的运用等,系统全面。

阿里巴巴集团人民调解委员会是在去年8月正式成立的,目前已经有3期、120位年轻的阿里人成为了人民调



“我和我身边的人民调解员”演讲比赛现场



邀请专家为阿里巴巴集团人民调解委员会开展专题培训

解员。他们是阿里巴巴集团1000余名客服人员中的佼佼者,所在部门覆盖淘宝、天猫、淘票票等阿里旗下众多业务部门。

阿里调解员们上岗之后,借助余杭区网络交易纠纷在线调解平台,实现在线调解。陈恩美说:“未来,他们将成为余杭区人民调解工作的新生力量,让人民调解这朵‘东方之花’在电商领域彰显魅力。”