

# 从一人深耕到众人聚力,邻里幸福“零距离”

本报记者 孔珂依 通讯员 黄钊 马程亮

本报讯 “这下不用担心打滑了,心里踏实多了。”近日,杭州市临安区锦南街道锦溪社区某小区居民纷纷为地下车库的整改点赞。

此前,该地下车库多处渗水、地面长期潮湿,发生多起居民滑倒事件。社区“老马帮帮团”志愿者将此情况上报,社区依托“吴越明理亭·邻聚力议事会”召集物业、业委会、居民

代表及志愿者展开议事,结合实际渗漏情况敲定整改方案,明确整改标准及时限,并全程监督整改落地。最终,业委会、物业联合开发商完成渗水点位全面排查修复,后续还将优化改造车库给排水系统。这正是锦溪社区以“幸福邻聚力”工作法为民解忧的生动缩影。

锦溪社区地处城郊融合区域,人员结构复杂,拆迁安置、邻里摩擦、物业纠纷等各类矛盾纠纷一度多发。2021年,社区成立“老马工作室”,“老马”马建明深耕基层30余年,

秉持“手勤、嘴勤、腿勤”的工作理念,专注矛盾调解、法治宣传,小到邻里口角、装修噪音纠纷,大到大额财产纠纷、群体性矛盾,都逐一妥善化解,也渐渐传开了他“法律明白人”的称号。同时,他以“帮传帮”模式培育出了一批“小马”,成为社区治理的“后备军”。

2024年,为了“将工作做到‘源头’去”,在“老马”的主导下,一支以党建为统领、充分发挥群众力量的社区调解队伍——“老马帮帮团”成立,吸纳辖区热心居民精准捕

捉矛盾苗头,打造“帮帮微庭”协助居民化解简易矛盾,还结合典型案例拍摄由“老马”上镜说法的短视频,在不断的探索中构建起“宣传+感知+化解”的复合范式。

从一人坚守、到师徒接力到社区共治,锦溪社区依托“幸福邻聚力”工作法持续提升基层治理质效。截至今年3月底,社区电信网络诈骗案件同比减少71.4%,矛盾数量下降37.6%。“老马”还入选了杭州市“法治文化推广大使”。

## 护住辛苦钱

近日,温州龙湾公安金海派出所民警走进辖区工地,向工友们面对面普及反诈知识。从“冒充老板”到“网贷骗局”,民警一一道来,助力护住工友们的辛苦钱。

通讯员 朱雪娜 郑书勤 摄



## 在外漂泊22年 终于回家了

通讯员 李潇霞 本报记者 江胜忠

本报讯 “终于要回家了,谢谢你们!”近日,一名在外漂泊22年的游子,在金华民辅警的帮助下,打开心结,踏上了归乡之路。

此前,金华市市公安局江南分局金西巡特警中队的队员们在夜巡时发现,洋埠镇高速高架桥下有人员滞留。面对队员们的询问,独自栖身在高架桥下的陈先生缓缓诉说了自己的经历。2004年,年轻的他负气离家,多年来,他孤身辗转各地,却始终未与家人联络。

队员们耐心安抚陈先生的情绪,细致讲解救助政策,真诚劝导他放下执念、回归家庭。但是,多年的疏离与深重的愧疚困住了陈先生,他心结难消,坚决拒绝救助、不肯返乡。

面对陈先生的抵触情绪,队员们一边上报现场情况,一边联动陈先生户籍地派出所开展跨区域核查。经反复比对核实,民警成功确认其身份信息,并查到了其弟弟的联系方式。但陈先生依旧顾虑重重,虽然收下了弟弟的联系方式,却始终不愿拨通这个电话。

民警对陈先生一遍遍暖心劝慰,一次次真诚沟通,慢慢消融了他心中的坚冰。终于,他鼓起勇气,拨通了电话。听筒两端,一头是家人从未改变的牵挂与期盼,一头是游子压抑多年的愧疚与哽咽,断裂22年的亲情再次联结。擦干眼泪,陈先生下定决心回乡。民辅警随即护送他前往救助站,对接专业救助渠道,助力游子顺利归家团圆。

(上接1版)

据了解,行政机关负责人出庭应诉,在浙江由来已久。1988年,包郑照将苍南县政府诉至法院,时任县长黄德余出庭应诉。该案对行政诉讼制度产生了深远影响,被称为“新中国民告官第一案”。2003年,温州市鹿城区在全国首创行政首长出庭应诉制度。此后,浙江自下而上、由点扩面逐步建立了行政机关负责人出庭应诉制度,成为全国最早开展行政机关负责人出庭应诉司法实践的地区之一。2015年,该项制度被新修订的行政诉讼法吸收,2020年最高人民法院出台专门司法解释,推动“出庭应诉”向“出声、出力、出效”深化。

近年来,浙江法院及各级政府守正创新,不断赋予这项制度新的活力。省政府出台相关意见,进一步明确了行政机关负责人的出庭应诉职责,还将出庭应诉情况纳入法治浙江考核。全省一审行政案件行政机关负责人出庭应诉长期保持90%以上,已连续3年实现“应出尽出”。

截至目前,今年的“百场庭审旁听”活动已在全省法院开展83场,42家法院院长担任审判长,32家行政机关“一把手”出庭应诉,4200余人参加旁听。6月5日,金华市市长张健就一起工伤认定案件出庭应诉,百余名行政机关负责人旁听庭审,市长带头“出庭又出声”释放了强劲的示范效应。

本报职业道德监督电话:0571-85310013

## 在余杭,看见未来商事调解的模样

(上接1版)

### 一字之差的理念变革

曾经,商业合作若生裂痕,“对簿公堂”似乎是唯一的解法。然而,诉讼带来的往往是明确的胜负、彻底破裂的关系、漫长的时间消耗以及高昂的经济成本。

但在余杭,一场观念的转变正在破局。“以前出了纠纷,第一反应是找律师告他;现在,我会先想一下、问一句,能不能坐下来谈?”未来科技城一家科创企业的负责人如是说。

转变的土壤,源于政府“服务者”角色的深刻自觉。

去年春节,一句“余杭是最懂企业的政府”火出圈。这份“懂得”,体现在“无事不扰、有事必答”的默契中。在此土壤上,专业的商事调解服务得以从“可选项”变为“易选项”。

随着今年5月1日《商事调解条例》的正式施行,市场的活力被彻底激活。余杭区司法局积极汇编《商事调解工作指南》《商事调解组织规范管理百问百答》等工作手册,“一对一”指导11家拟设立商事调解组织履行登记程序,深化商事调解涉诉衔接机制,已顺利结案3740件涉诉商事纠纷。

余杭区司法局相关负责人介绍,余杭倡导的不仅仅是“有纠纷,找调解”而是“有纠纷,先调解”,一字之差折射的是一种更加主动、便捷的理念变革。商事调解不是诉讼前置的“附属品”,它正在成长成为一种独立的、崭新的争议解决制度。

在余杭,越来越多的企业在签约之初,会主动增设“优先商事调解”的争议解决条款。“有纠纷,先调解”已内化为一种新的商业习惯。

“这里不仅有机会,更有高效解决问题的通道,让人能安心搞事业。”杭州平常心科技有限公司总经理杨佐恒这样评价。一套专业、高效、友好的解纷机制,

已渐渐成为余杭留住人才的关键软环境。

### 二十年沉淀的“玉和”气质

余杭商事调解的探索,正在催生一种独特的城市气质——“玉和”。

它源自良渚玉文化“君子如玉,温润而泽”的精神谱系,在新时代被赋予“法治为基,协商为要”的内涵。

时间回到2005年。时任浙江省委书记习近平同志在余杭径山镇小古城村考察时,提出了“村里的事情大家商量着办”的殷殷嘱托。2006年,在余杭闲林考察时,他深刻指出“基层工作必须善于在法治轨道上解决各种矛盾和问题”。这两项重要论述,指引着余杭从“家长里短”的调解走向“复杂商事”的博弈。

目前,由余杭区司法局牵头,整合政法委、法院等多方力量依托余杭街道综治中心建设的全省首个县级民营经济多元解纷中心,已进入试运营阶段。当纠纷产生,企业无需再茫然四顾,只需走进这里,就如同接入了一张精密的解纷网络。简单纠纷得以快速疏导,复杂的商事纠纷则由资深调解员、退休法官、行业专家精准拆解。

平台的建立,改变的不仅是路径,更是生态。

浙江壹企惠商事调解中心(筹)负责人何娅娟对此感受深刻:“最初开拓市场很难,企业不了解我们。”变化的契机源于司法行政部门主动充当“连接器”,带着调解员走进园区。一次关于跨境商标侵权的成功调解,通过透彻的中外法律风险分析,不仅保住了卖家的海外店铺,也为品牌方大幅降低了解纷成本,“我们引导双方不要把重点放在争输赢,而是寻找损失最小化、合作可持续的最优解。这样的‘共赢’,就是我们最好的名片。”浙江共道国际商事调解中心(筹)负责人卓泽友说。

### 技术赋能的未来探索

从2017年“网络交易纠纷在线调解”平台,到2018年“矛调在线”、2022年“可信云调解”,再到2024年AI调解员上线……在将新技术、新理念嫁接于商事调解的这条赛道上,余杭从未停止探索的脚步,每一步都走在了时代的前面。

面对海量的网络消费纠纷,余杭的解法极具未来感:“7×24小时”在线的AI调解员,日均处理纠纷超千件,平均处置时长压缩七成。这不仅仅是效率的提升,更是治理范式的跃迁。“AI预调+专家调”已成为余杭的通用做法。

AI负责梳理事实、生成预案;调解员则专注于复杂法律争点、需要深度谈判与关系修复的疑难案件。令人惊叹的是,AI甚至具备了“情绪识别”与“情绪回应”能力,它能在对话中捕捉当事人的焦虑并予以疏导。

当算法开始懂得抚慰人心、当技术如血液般融入治理肌体,它便成了一种滋养新文明气质的活性成分。

今年4月20日,第五届中新社会治理高层论坛在杭州举行。中外考察团成员对余杭区综治中心数字赋能“一站式”解纷、让矛盾化解在源头的做法给予了高度评价。

夜幕降临,文一西路的车流如织,奥克斯中心的灯火与五千年前良渚古城的星火遥相呼应。在这片大地上,纠纷得以化解,信任得以重建。

我们看见的,不仅是一个个案件的案结事了,更是一个未来中国商事调解的美好模样——那里有法治的刻度、有人文的暖意,更有生生不息的希望。