

温州鹿城法院:

# 打造多元解纷新格局

通讯员 鹿萱 温州政法融媒体中心 叶戈 本报记者 蓝莹

近年来,温州市鹿城区人民法院结合主城区经济文化特色,通过推动区综治中心规范化建设、打造律师市场化调解样板、加强适老助残扶弱解纷服务等路径,全力助推构建新时代多元解纷体系,让矛盾纠纷解决在基层、化解在诉前。

## 凝聚多方合力

### 织密多元解纷“一张网”

“感谢你们调解,我们不仅不用二次付‘物业费’,以后也不用担心物业服务质量问题了。”矛盾化解后,幸福小区商户业主代表林某感慨道。

这是鹿城法院依托区综治中心解纷资源集中优势化解的一起物业纠纷。幸福小区A、B幢的1至3层为商业用房,温州某科技有限公司在商用区域创办数码广场,120余户商户业主将物业费缴至该公司,但幸福小区物业公司认为商户业主应按照《物业管理委托合同》向自己缴纳物业费,三方对物业服务性质与费用缴纳问题协商无果,物业公司遂将商户业主诉至法院。

“这起纠纷被告为业主,但根源不在业主。涉案人员多,简单判决难以息诉。”承

办法官将案件流转至区综治中心,决定先行调解,联合区住建局、司法局、属地街道等多方召开协调会。

专业调解员采取“情理法”结合的方式,向双方阐明诉讼风险,同时,结合民法典中关于物业服务管理相关规定,向双方释明权利义务并明确各自物业服务内容。最终,物业公司与科技公司达成案外人代偿协议,由科技公司向物业公司支付9万元。随后,物业公司申请撤回对120余户商户业主的起诉。

近年来,鹿城区综治中心以“一窗受理”窗口,“派单模式”优先安排调解组织和入驻部门先行调解;构建多元解纷体系,做实做优人民调解、行政调解、行业性专业性调解、市场化调解,推动各类调解



鹿城区综治中心“一窗式”案件受理平台

力量各司其职、协同发力;畅通劳动仲裁、商事仲裁渠道,强化仲裁与诉讼衔接机制,以诉讼断后夯实法治保障,切实让群众化解纠纷“只进一扇门”“最多跑一

地”。2022年至2024年,鹿城法院流转至区综治中心委派调解的纠纷,由中心人民调解员、镇街部门、行业协会等多方共同化解9410件。

## 做优律师解纷

### 激活矛盾调解“新引擎”



多元解纷调解室

鹿城区作为温州中心城区,经济往来频繁、社会矛盾复杂多样。为此,鹿城法院聚力打造律师市场化调解“主城区样板”,实现解纷需求与专业力量“双向奔赴”。

“有专业律师调解,还有司法确认书,工资不怕拿不到了!”工人白某就是鹿城法院运用此机制化解矛盾纠纷的受益者之一。

2024年3月,温州某酒店拖欠白某等82名工人工资110万余元,工人多次讨薪无果,诉至鹿城法院。“案子涉及工人辛苦钱,得抓紧解决。”承办法官依托“诉调对接”机制,将案件精准分流至温州市瓯越调解中心。调解中心迅速安排律师调解员联系工人、酒店了解情况,厘清诉求。

“我们愿意支付工资,但酒店生意不好,一时半会拿不出110万元。”涉案酒店

叫苦连天,表示无法足额给付。调解陷入僵局。

“有些工人是外省过来的,因为被拖欠工钱,都没过个好年。”关键时刻,承办法官指导律师调解员创新设计履行方案,以时间成本、诉讼成本、职工权益、法律效力等为考量要素平衡双方利益,向双方释法说理。

最终,双方同意分期支付工资的调解方案,涉案酒店于2025年4月1日支付首期款,剩余款项分期清偿,双方签订调解协议并进行了司法确认,涉82人劳资纠纷系列案得以成功化解。

如今,多元解纷调解室每天由4名专业律师轮流值班,提供市场化调解服务。2024年10月至2025年6月,通过律师市场化调解成功化解案件751件。

## 坚持司法为民

### 跑出基层治理“加速度”

“谢谢你们,不到一天就帮我变更了抚养权,明天我就去给孩子报名上学!”在签署调解协议的这天,林女士拿着锦旗向承办法官致谢。

林女士与孙先生原本是夫妻,于2023年协议离婚,约定儿子由孙先生抚养。儿子到了上小学的年纪,林女士在某小学附近有学区房,想变更抚养权让孩子及时入学,但孙先生不予配合。无奈之下,林女士来到法院请求变更抚养关系。

承办法官立即开启“快立快调”模式。调解时,法官从孩子健康成长的角度进行劝导,努力消除双方对立情绪,促成双方达成协议。最终,双方自愿达成调解协议,同意儿子的抚养权归林女士所有。

“最近是中小学入学报名季,法院出现了不少抚养权纠纷案,为了不耽误孩子们上学,我们统一开通了‘绿色通道’加快处理。”鹿城法院党组成员、副院长黄文胜介绍说。2025年以来,鹿城法院受理变更抚

养关系纠纷案41件,调解成功37件,调解率达90%。

“房子卖了已经快10年,电费却一直是我在出……”腿脚不便的伊老伯在邻居搀扶下来到鹿城区综治中心。工作人员迅速推来轮椅,引导至“一窗式”案件受理窗口,开展“一对一”帮扶。

2016年时,伊老伯将房屋卖给了刘某,直到今年5月,他突然想起自己这些年来一直在代缴该房产的电费,已经被划扣电费1.4万余元。刘某则表示,房屋买来后一直在出租,这笔电费不该由自己承担。双方协商未果。

“老伯别急,我们马上安排人民调解员调解。”经当事人同意,案件分流到人民调解委员会。调解员了解案件全貌后,积极组织双方调解:从法律角度出发,一方面向刘某释明,其作为房屋产权人对房屋电费缴纳情况负有主体责任,另一方面向伊老伯解释民法典关于诉讼时效的规定,由于



当事人林女士向法官赠锦旗致谢

没有及时主张权利,且未及时解绑存在疏忽,完全接近十年总额追偿可能不尽合理。经调解,伊老伯愿降低金额;刘某愿联系近三年租户赔偿相应电费。双方达成协议,刘某一周内支付款项。

“本以为很难解决,没想到3天就解决了,太感谢了!”收到款项后,伊老伯致电感谢。

从“焦急万分”到“连声致谢”,变的是情绪,不变的是基层社会治理的为民初心。鹿城法院聚焦特殊群体诉讼需求,将适老助残扶弱诉讼服务举措融入多元解纷工作各环节,各岗位高效联动,以“接力式”便民服务完成全流程办理,让司法服务有“速度”亦有“温度”。