

武汉法院强化诉源治理绘就新“枫”景

编者按

小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交。跨越一甲子，“枫桥经验”历久弥新，焕发出旺盛的生机与活力。今年以来，湖北省武汉市中级人民法院积极践行新时代“枫桥经验”，坚持能动司法理念，抓实“全链条”诉源治理，将其作为满足人民群众多元化司法需求、推动法院各项工作高质量发展的治本之策。该院多次进行专题研究，召开工作推进会，部署推动包括广泛运用“示范判决+调解”机制、督促自动履行、法官进网格进社区等在内的十项重点任务，推动矛盾纠纷源头化解、多元化解、实质性化解。今年，武汉市一审民事新收案件数实现首降。本报今天特刊发武汉市6家基层法院坚持和发展新时代“枫桥经验”、探索诉源治理新路径的经验做法，敬请关注。



▲湖北省武汉市中级人民法院调解法官指导特邀调解员开展诉前调解工作。 李金星 摄

▶湖北省武汉市江夏区人民法院乌龙泉人民法庭干警进茶园开展巡回审判。 李金星 摄



汉阳区法院建立品牌调解室深入推进诉源治理

近年来，湖北省武汉市汉阳区人民法院推动成立全市首家党委、政府主导的区级矛盾纠纷多元化解中心，设立以“最美岗花”周晶法官个人名字命名的“知音·周晶调解室”，探索推行源头治、前端治、重点治、高效治、全面治“五治齐进”诉源治理工作法，在“知音故里”绘就诉源治理新“枫”景，入选武汉市新时代“枫桥式工作法”。

聚焦前端发力 强化未病先防

近日，汉阳区某小区一家健身房因经营不善倒闭，引发客户退款纠纷。从“阳驿站”收到矛盾线索后，“知音·周晶调解室”邀请客户代表、健身房经营者、区市场监督管理局工作人员召开联席会议，阐明相关法律规定，分析合同权利义务，成功使客户代表与健身房经营者达成按比例退款或转场调解协议，该起纠纷得以及时就地化解。 “知音·周晶调解室”成立以来，坚持“抓前端、治未病”理念，依托汉阳区法院在各街道、社区设立的“阳驿站”，与基层力量建立联动解纷机制，推动简单纠纷就地化解。同时，充分发挥驻汉阳区矛调中心地缘优势，针对苗头性、倾向性、趋势性问题，向区矛调中心预警报告5次，推动矛盾纠纷排查预警和综合处置。 此外，“知音·周晶调解室”发挥专业优势，对接区矛调中心人民调解、行政调解、行业调解资源，全流程开展调解指导、司法确认、快审速裁等工作，努力让

矛盾纠纷止于诉前。数据显示，截至目前，“知音·周晶调解室”已累计进行司法确认1210件，就地速裁260余件。

聚焦重点领域 提升解纷质效

“依托对话、协商活动，我们有针对性地改善物业服务，业主认同感提高了，我们和业主的关系也越来越融洽了。”汉阳区某居民小区物业公司负责人说。 针对物业服务合同纠纷案件数量高位运行态势，“知音·周晶调解室”联合区矛调中心、房管局及各街道、社区，开展对话、协商进社区活动，组织物业公司与企业面对面沟通问题，指导物业公司发布《告居民温馨提示书》，有效消解大批潜在物业纠纷。 “知音·周晶调解室”聚焦物业服务、信用卡纠纷等重点领域，积极开展诉源治理分析研判。同时，联合湖北银行保险行业协会调解中心，推行信用卡纠纷分层过滤化解机制，邀请中国中小企业协会调解中心湖北工作站驻院调解。今年以来，汉阳区法院新收信用卡、物业纠纷案件数同比分别下降72%、45%。 为进一步提升解纷质效，“知音·周晶调解室”对系列纠纷采取“示范诉讼+参照调解”模式，选取典型案件先行判决，引导其余纠纷参照示范判决结果进行调解。在汉阳区某小区180余名业主诉某房地产公司支付600余万元违约金系列案中，“知音·周晶调解室”以示范判决6案促成180余件案件

“一揽子”化解。

聚焦部门联动 拓展综合效能

舒某与吴某发生合伙合同纠纷，并在诉前达成调解协议。由于吴某未按期履行，舒某申请强制执行。案件进入执行和解程序后，“知音·周晶调解室”联合执行和解员，共同开展法律释明、心理疏导等工作，促成双方互谅互信，达成执行和解协议。 今年以来，汉阳区法院依托“知音·周晶调解室”，联合公安、检察机关探索刑事轻伤案件多元调解机制，联合区司法局开展行政争议诉源治理，着力构建覆盖“三大诉讼+执行工作”的多元解纷新机制。 “建议贵公司规范订立商事合同，避免缔约风险；规范实施代理行为，避免主体混淆……”在某环保公司与某工程公司合同纠纷案中，“知音·周晶调解室”针对纠纷化解过程中发现的企业经营管理漏洞，向双方发布法官提示，帮助企业堵漏排险，“轻装上阵”。 今年，“知音·周晶调解室”获评武汉市“品牌调解室”，累计将6000余件纠纷化解在诉前，汉阳区法院新收商事案件数同比下降11%。“接下来，我们将继续用心用情做好群众知心人、贴心人，进一步健全完善‘五治齐进’诉源治理工作法，努力实现就地解纷、联动减纷、高效处纷的目标。” “知音·周晶调解室”负责人周晶说。 李琦

江岸区法院“全链条”解纷守护创新“源头活水”

“品牌调解室就是不一般，一定要点赞！”近日，3家公司法定代表人来到湖北省武汉市江岸区社会矛盾纠纷调处中心知识产权纠纷调解室，送上联名制作的锦旗。 原来，这3家公司是一批侵害商标权纠纷案件的被告。江岸区人民法院调解团队不仅解纷于诉前，还积极帮助3家公司规范经营，为该院知识产权纠纷诉源治理工作写下生动注脚。 作为全国首批知识产权审判基层示范法院，近年来，江岸区法院在优化“三合一”审判机制基础上，“全链条”发力推进知识产权纠纷诉源治理，守护创新发展的“源头活水”。 “运营新媒体账号需要使用他人作品，应该注意什么？”“注册的商标被他人模仿使用该怎么办？”……近日，江岸区法院知识产权审判庭在岱家山知识产权科创小镇开展“法治体检”活动，法官为企业送上“量身定制”的普法“套餐”，获得广泛好评。 近年来，江岸区法院进一步延伸司法服务触角，在多牛世界时尚创意产业园设

立知识产权保护法律服务驿站，在铂仕汇国际广场设立“楼宇经济”知识产权保护工作站。企业遇到法律问题，可通过服务驿站和工作站第一时间寻求法官指导和帮助。此外，江岸区法院将知识产权“普法专列”开进多家国企及专精特新“小巨人”企业，为其提供风险防范和纠纷解决集成服务。 该院主动将审判力量下沉，将解纷重心前移，在区社会矛盾纠纷调处中心设立的知识产权纠纷调解室，获评全市“品牌调解室”；引入湖北省版权保护协会调解委员会等特邀调解组织12个，常驻特邀调解员2名，落实诉调指导员等制度，努力实现“诉前调解+司法确认”机制实效最大化。 武汉市首例经司法确认的知识产权纠纷行政调解案件，就是其中典型之一。今年初，黄陂区市场监督管理局接到某通信公司投诉，称该区某电子商务公司侵犯其注册商标专用权。随后，该局开展行政调解工作，双方达成初步调解意向，但在履约期限和法律保障等方面产生分歧。江岸区法院收到联合调解需求后，第一时间安排法官和特邀调解员进行司法指导、释法明理，促

成双方和解。今年以来，该院共将312起纠纷化解在诉前，其中53件司法确认案件均自动履行。 “诉源治理是基层社会治理的一部分，法院应持续扩大‘朋友圈’，凝聚解纷强大合力，为平安建设贡献力量。”江岸区法院有关负责人说。 该院坚持这一理念，积极联合区检察院、公安分局、市场监督管理局，建立全省首个区域性知识产权协同保护工作机制，做好信息共享、线索移送等工作。同时，联合武汉市市场监督管理局，建立知识产权信用风险分类管理协作机制，将18名严重违法失信人员纳入管理名单，并在国家企业信用信息公示系统进行公示；联合江岸区、黄陂区、新洲区市场监督管理局，建立跨区域知识产权保护联络共治机制，开展联合执法、普法等活动50余次。 今年以来，江岸区法院积极整合解纷资源，推动知识产权纠纷源头治理、综合治理，以调解、撤诉方式化解知识产权纠纷755起，调撤率达74%，服判息诉率达98.1%。 郑雅曼

青山区法院给金融纠纷当事人吃上“定心丸”

近期，某银行机构向湖北省武汉市青山区人民法院提交30件信用卡纠纷起诉材料。调解法官询问详细情况后，立即邀请湖北省金融消费者权益保护协会人民调解委员会调解员共同参与调解，逐案与被告方取得联系。同时，坚持便利当事人原则，积极借助人民法院调解平台开展线上调解。 经原告和被告双方、调解法官、特邀调解员四方“云上”沟通，15名债务人主动缴清欠款，原告方申请撤回起诉。针对剩余15件双方争议较大或被告方确有还款困难的案件，调解法官与特邀调解员采取视频连线、面对面沟通等方式，解读示范案例，普及法律知识，协商调解方案，积极引导原告和被告双方达成调解意愿。最终，双方签订调解协议。 为赋予调解协议强制执行效力，给双方合法权益再上一道“保护锁”，调解法官指导双方当事人提交司法确认申请书，通过“绿色通道”快速进入司法确认程序，即时出具司法确认裁定书。至此，青山区法院借助“诉前

调解+司法确认”工作模式，将30起金融纠纷止于诉前，共帮助该银行机构“零成本”挽回损失113万余元。 为进一步强化人民法院与司法局的交流合作、信息共享，促进诉调对接工作规范化、有序化，青山区法院与区司法局联合签发《诉调对接机制合作共建框架协议》，进一步拓宽诉调解纷能力，最大限度把矛盾纠纷防范在源头、化解在基层、解决在萌芽。 调查数据显示，近3年来，青山区法院新收民事案件数量排在第一位的案由均为信用卡纠纷。为推动最高人民法院“二号司法建议”落地落实，维护金融安全，促进金融稳健发展，持续优化法治化营商环境，青山区法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，聚焦辖区矛盾纠纷高发、易发金融机构，全面强化诉源治理，积极探索金融纠纷源头化解“最优解”。 今年以来，该院打好“诉前调解+司法确认”组合拳，诉前委派调解案件7519件，调解成功5047件，调解成功率达67.1%。办理司法确

认案件706件，平均办理天数为6.56天。同时，为辖区某银行机构办理司法确认案件466件，累计帮助其挽回经济损失1600万余元，最快办理时长仅为2天，以实际行动给金融纠纷当事人吃上“定心丸”。 “与传统的诉中调解模式相比，这种工作模式解纷周期短、成本低，在减轻当事人诉累的同时，可以通过柔性化还款方式帮助借款人缓解还款压力，更有利于金融业健康发展。”一名银行代理人说。调解法官也表示，诉前调解为债务人提供缓冲机会，推动矛盾纠纷化解，借助司法确认让金融机构吃下“定心丸”，有利于金融纠纷止于诉前。 今年10月底，青山区法院首次迎来新收民事案件数量下降拐点。截至目前，该院民事案件收案同比下降9.88%。接下来，青山区法院将坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，积极探索矛盾纠纷源头化解、多元化解新举措，推动诉源治理工作走深走实，努力打造新时代“枫桥经验”新样板。 郑阳

武汉经开区法院“云上调解”千里化纠纷

张某向罗某借款10万元，过了还款期，张某一未还款。听说湖北省武汉经济技术开发区人民法院在社区设立了“云上调解室”，罗某抱着试一试的心态向调解员求助。 “调解完他又反悔怎么办呢？而且他最近好像去外地了，是不是等他回来才能调解，这得花多长时间啊！”罗某心存疑虑。 “我们可以通过互联网远程视频方式进行调解，你们双方达成协议后，还可以直接通过‘云上调解’平台向法院申请司法确认，法院7天之内会做出裁定，后续可以申请强制执行。” 打消罗某顾虑后，调解员拨通了张某的电话。张某对借款事实和金额均无异议，接受调解。调解员当即运用在线远程视频，让相隔千里的两位当事人“面对面”调解。最终，双方就还款时间、还款方式达成一致意见，并在调解员指导下，用手机完成司法确认申请流程。 “不用跑法院，也不用等他回武汉，在手机上操作就解决了问题，真是太方便了！”收

到司法确认裁定书的罗某开心地说。 近年来，武汉经开区法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，将调解工作纳入基层社会治理大局，积极创新工作方式，推动诉源治理工作走深走实。 今年11月，该院探索将互联网智能技术运用于多元解纷实践，在龙湖北社区设立“云上调解室”，努力实现“足不出户线上调，动手指解纠纷”的目标。 “云上调解室”依托人民法院调解平台建立，围绕邻里关系、婚姻家庭、买卖合同等常见纠纷，选聘一批经验丰富的退休法官和律师志愿者担任专家调解员，设立专家解纷资源库，通过线上线下相结合的方式，由居民“派单”，调解员“接单”，精准讲解法律知识，提出咨询意见。同时，成立“龙湖北社区调解工作群”，着力构建“法院+社区”多元解纷模式，为处理矛盾纠纷提供精准指导和建设，为社区治理提供“陪伴式”司法服务保障。 “前段时间，我把房本改成了儿子的

名字，但我弟弟说这个房子他也应该有份儿，还说要去法院告我，我该怎么办啊？”近日，刘奶奶走进龙湖北社区居委会寻求帮助。社区工作人员将她引导至“云上调解室”。详细询问情况后，调解员向刘奶奶的弟弟释明法律关系，耐心回答他提出的法律问题，使他认识到自己的错误，表示不会再就房屋与刘奶奶起争执，双方和好如初。此次纠纷的成功调解，避免了亲人对簿公堂，也促进了家庭和睦。“有了法官的指导帮助，有了法律专业人士的参与，社区的调解工作更容易了。”龙湖北社区工作人员感叹道。 “‘云上调解室’不仅是社区‘零距离’解纷的‘先遣队’，更是法院参与营造公平正义法治环境的‘桥头堡’。接下来，我们将与基层治理单位加强联动，促进基层治理‘化诉止争’向‘少讼无讼’转变，努力以高质量司法服务打造一流法治化营商环境。”武汉经开区法院有关负责人说。 尹婉婷

东西湖区“法院+”织密诉源治理“防护网”

“社区组织我们明天和物业公司调解，你们去不去？” “他就是想让我们交物业费。” “这次有法院的法官参加，一定会公正处理纠纷，大家都参加一下吧。” “法院的也来，那我参加！” “我也参加！” “加我一个！” …… 今年9月，湖北省武汉市东西湖区某小区居民陆续收到物业公司委托律师事务所发出的催收物业费律师函。一看到物业公司即将起诉，本就积累了很多不满的居民相约一起到社区反映问题。 近年来，东西湖区人民法院充分发挥审判职能作用，坚持“治未病、治将病、治已病”，积极打造三级“防护网”，努力将矛盾纠纷化解在诉前。 该院借助司法大数据，通过区社会治理中心一体化指挥调度平台获取分类后的矛盾纠纷信息，安排专业审判法官提前介入，主动参与相关部门组织的研判、协调等工作，实现对婚姻家庭、劳动争议、物业合同等矛盾纠纷易发、多发领域的涉诉风

险预测预警，及时排查和处置苗头性、倾向性问题，切实把好诉讼案件产生“源头关”、涉诉风险“监测关”、处置在小“管控关”，实现“治未病”目标。 此外，东西湖区法院与辖区各街道建立联动协作机制，每个街道均有一名法官对接社区调解工作，将定期值班与应邀协作相结合，与人民调解员加强协作，努力将法律服务送到群众“家门口”。 今年5月，东西湖区某社区人民调解员接到一起拆迁协议纠纷调解申请，双方当事人各执一词，争执不下，几次调解均无结果。区法院法官入驻社区调解室后，帮助双方厘清法律关系，释明法律规定和各自权利义务，联合人民调解员从情、理、法三方面发力，最终促成双方达成调解协议。 “矛盾纠纷治标准治本，往往隔段时间又要扯皮。区法院法官入驻社区调解室以来，用专业的法律知识开展调解工作，成功率大大提高，居民法治意识不断增强。”提到东西湖区法院的联动协作机制，常青花园人民调解委员会调解员韩某连连夸赞。 自联动协作“三级过滤”机制启动以来，东西湖区法院参与并成功化解社区居民矛盾

纠纷1080件，为人民调解员进行两场司法调解专项培训，进一步提高了基层调解组织的矛盾纠纷化解水平。 此外，东西湖区法院还联合工会、人社等行政部门和商会、银行等建立行业分类调解机制，充分发挥“法院+”合力，推动类型化、专业性矛盾纠纷调处，对即将成讼的案件开展诉前调解。 今年7月，该院立案庭受理36位老人劳务纠纷案。立案庭法官了解案情后，针对老人实际情况，建议采取诉前调解方式，并联合区总工会劳动争议调解中心开展调解工作。不到10天，36件诉前调解案件全部调解成功并履行完毕。 通过行业分类调解的“三级过滤”功能，截至目前，东西湖区法院共受理诉前调解案件1万余件，调解成功6374件，出具司法确认文书近2000份。“接下来，我们将坚持能动司法，持续深化和完善诉源治理‘三级过滤’机制，主动延伸司法服务半径，积极融入基层社会治理，优化法治化营商环境，切实满足人民群众多元化司法需求。”东西湖区法院有关负责人说。 杨静

东湖高新区法院“光谷数智解纷e站”智调连案

“没想到你们能找到我！”近日，当事人张某接到湖北武汉东湖新技术开发区人民法院“光谷数智解纷e站”调解员的电话时万分惊讶。 由于首轮联系融资租赁纠纷当事人张某时，其号码显示为空号，“光谷数智解纷e站”调解员立即启用追踪机制进行失联修复，成功获取新号码并联系到张某，促成该案调解成功。 目前，东湖高新区常住人口有118.38万人，市场主体突破19.1万户，企业总量突破12.7万户。如何及时回应群众司法需求，成为法院多元解纷工作的重点与难点。 今年11月，东湖高新区法院成立“光谷数智解纷e站”，建立“一体双翼，连案智调”多元化解纷新机制，共受理纠纷610件，成功化解438件，调撤率达72%。 此外，该院充分运用互联网信息技术，拓宽人工智能司法应用场景和范围，构建法院和调解组织等多元主体前端引导、智能设备后端联动的智能调解平台，以平均1000件/天的效率，完成从立案、受理到结案归档等案件

要素信息“全流程”自动化操作。“光谷数智解纷e站”使用该平台，仅用时2小时，完成391件保全案件的立案工作，有效释放8倍以上审力，实现委托调解标准化、流程管理精细化、调解辅助智能化。 实践中，像当事人张某一样空号失联的情况屡见不鲜。为有效解决当事人换号、停机等带来的失联难题，“光谷数智解纷e站”通过与工信部数据互通，突破拨打次数、反馈时长限制，30秒就可更新失联人员联系方式，并对“一键呼叫”的具体号码进行加密处理，在维护个人信息安全基础上进一步提高触达率。目前，“光谷数智解纷e站”受理的610件纠纷中，有279件存在失联情况，已成功修复229件，失联修复率达82.1%。 为助推金融机构化解不良债务，依法保障金融机构合法权益，东湖高新区法院引入非诉核销机制，试行“预查度”程序。发现债务人因他案确无财产可供执行，已作出终本裁定或已被列入失信名单的，由法院出具《预查度证明》，为银行进行金融不良评级、坏账核销提供直接依据，有效避免

对同一债务人进行不必要诉讼和执行，节约诉讼成本，减少司法程序空转。截至目前，“光谷数智解纷e站”共通过“预查度”程序化解案件104件。 针对调解不成的纠纷，东湖高新区法院依法受理申请人诉前保全申请，冻结债务人财付通账户余额后，由财付通公司即时向债务人推送消息告知保全事宜，敦促债务人主动与法院联系、商讨调解方案。同时，牢固树立善意文明执行理念，积极与保全申请人进行协商，区分保全对象、欠款情况，采取有针对性的措施，以保全手段为辅助，以达成调解为目标，形成司法保障与多元调解刚柔并济的良好局面。截至目前，该院已对“光谷数智解纷e站”受理的数百件租赁、金融纠纷采取诉前保全措施，采用“以保促调”的方式成功调解102件。 “接下来，我们将对‘光谷数智解纷e站’进行升级改造，变基层‘末梢’为治理‘前哨’，让‘数智枫桥’在基层社会治理中大放异彩。”东湖高新区法院有关负责人说。 金俊圻