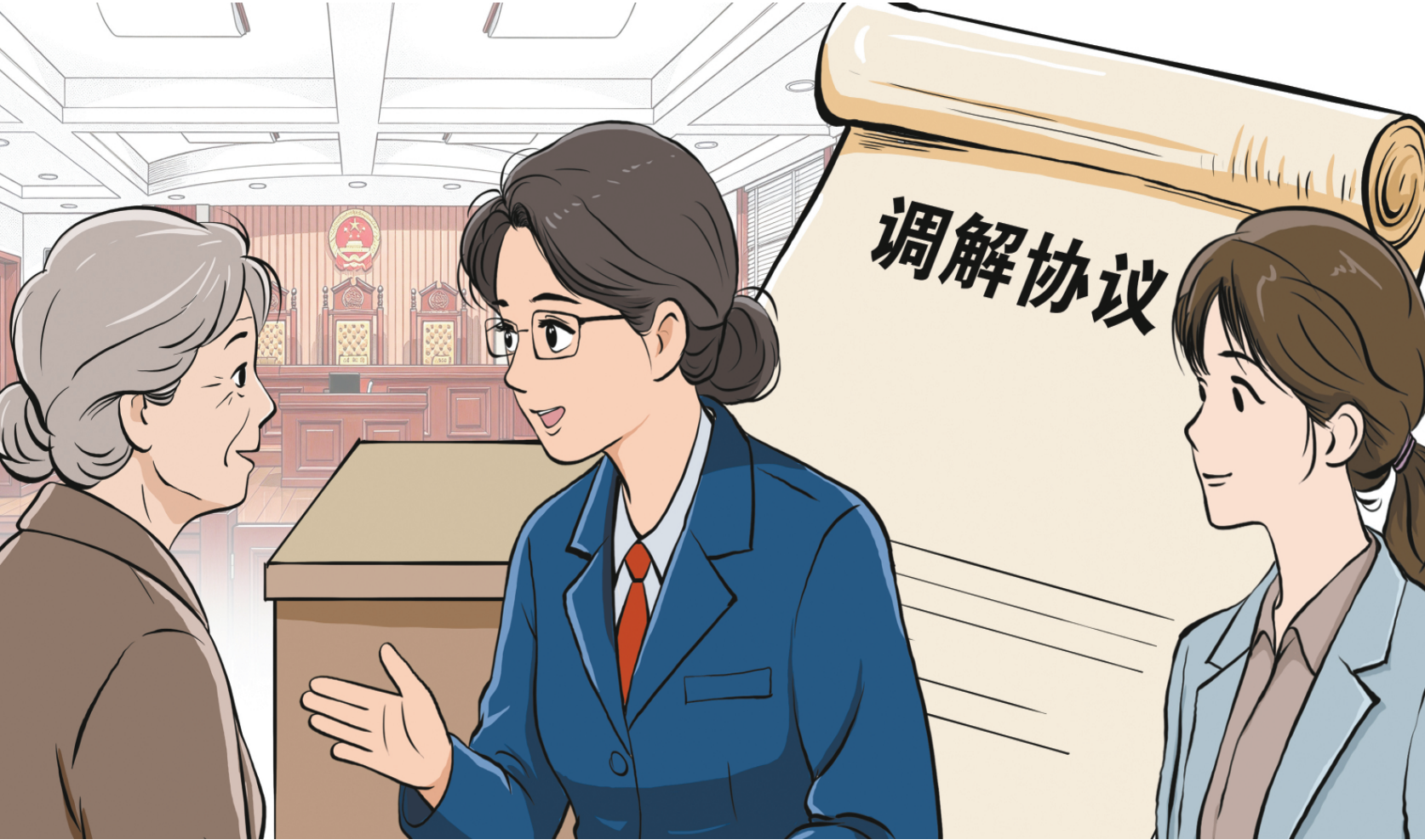


讲清法理情，解开家事纠纷“乱麻”



■ 解题·基层经验

□ 讲述人：李婧婧 黑龙江省红兴隆人民法院南横林子人民法院庭长、一级法官
□ 整理：本报记者 张冲

从事民事审判工作14年，我接触过形形色色的家事纠纷。有些案件看似简单，法律关系也较为清晰，可一旦掺杂了家庭积怨，便容易成为一团“剪不断理还乱”的乱麻；在一些案件的审理过程中，双方当事人当庭剑拔弩张，判决书虽能明晰是非曲直，却未必能抚平当事人心中的“褶皱”。不久前，我办理的一起继承纠纷案件，就是个典型的例子。

在这起继承纠纷案件中，原告是被继承人的女儿，被告则与被继承人以夫妻名义共同生活二十余年。两人没领结婚证，却有二十多年同一屋檐下的相伴。被继承人去世后，存款、房屋等财产的分配问题将这段原本模糊的关系推到了法律面前：一边是女儿主张唯一法定继承权，一边是同居伴侣主张多年付出与共同财产。法律身份与生活事实相互交织，法理与情理来回拉扯，案件看似是一起简单的继承之争，实则是一场关于身份、付出与公平的较量。

继承之争各执一词

女子钟某是本案原告，她的父亲于2025年去世，留下了存款、房屋等财产，另有抚恤金、丧葬费。钟某的母亲、祖父母已先于其父亲去世，因此在她看来，自己是最合法的继承人，遗产理应由自己全部继承。被告张某，自2003年起与钟某父亲共同生活多年，她辩称，自己与钟某的父亲已形成事实上的夫妻关系，多年来参与抚养钟某等多项家庭事务，理应分得遗产，且钟某父亲账户中的款项属于夫妻共同财产，房屋则是双方共同出资购买，应归她所有。

本案中，继承纠纷与同居关系析产纠纷交织，当事人同一、事实关联，为减轻当事人诉累，实质化解纠纷，我决定对两类争议一并审查、一并调解，一次性解决。调解过程中，双方情绪都很激动。钟

某反复说：“我是父亲唯一的女儿，父亲的遗产应该由我继承。”张某则红着眼问：“二十多年的陪伴和照顾，难道什么都不算？”

我一边听，一边翻看照片、微信聊天记录、医疗票据、丧葬支出明细等证据，这些材料说明，张某虽未与钟某的父亲办理结婚登记，但确实长期与其共同生活，并在其患病期间付出较多。我尤其注意到，在钟某父亲去世前，钟某与张某的微信聊天记录中，钟某多次称呼张某为“妈妈”，言语间透着亲近与信赖，可见两人关系相处融洽。我还注意到，钟某的父亲留下的遗嘱上没有见证人的签名，形式上不符合民法典关于打印遗嘱的规定。

据此，我向双方阐明：这份遗嘱难以被认定有效，房屋也不能按遗嘱直接归张某；张某虽不是法定继承人，但作为对被继承人（即钟某的父亲）扶养较多的人，可以适当分得财产，钟某作为女儿，依法享有继承权。此外，抚恤金不属于遗产，丧葬费则应补偿给实际支出人。

化解之道情理交融

考虑到双方都有情绪，见面容易引发争执，我先采用了“背对背”的调解方式，分头给两名当事人做工作。对钟某，我讲清法律底线：张某虽无继承权，但多年照顾和丧葬支出，法院会酌情考虑。对张某，我讲明：未登记结婚便不是法定配偶，钟某父亲留下的遗嘱又缺少见证人，因此她无法按遗嘱独占房屋，但房屋由她居住多年，钟某又在外地，由她取得房屋，对钟某进行折价补偿，这对双方都更实际。

在基层办案多年，我深知，家事纠纷不能仅靠法条“一判了之”，还要借助多方力量，把情理法融在一起。于是，我邀请了当地社区干部和双方都信任的亲友，共同参与调解。社区干部熟悉钟某家的情况，知道钟某常年在外地工作，也了解张某这些年照顾钟某父亲的不易。在调解过程中，他们从家长里短入手，循序渐进地疏导双方情绪。

开始并不顺利。调解室中，钟某和张某各坐一边，谁也不看谁。钟某坦言：“我不讲情面，但法律上我是唯一继承人。”张

某则质问：“我跟他过了二十多年，他生病都是我伺候，现在人走了，我什么都没有？”我没有急着打断，而是先让她们把心里的委屈都倒出来。

等双方情绪稍缓，我才围绕法定继承、打印遗嘱效力、酌情分得遗产权等法律规定，开始逐条解释。社区干部也在一旁帮忙劝解：“钟某，你爸生病那几年，确实是张某在跟前照顾，这份付出不能忘。”“张某，钟某也有她的难处，大家各退一步。”法理融着亲情，双方紧绷的态度慢慢有了松动。

放下怨气案结事了

几轮“背对背”沟通和面对面调解过后，双方的态度终于缓和下来。钟某不再坚持“一分不让”，张某也不再执着于“独占房屋”。

在法院主持下，双方最终自愿达成调解协议：钟某分得遗产的60%，张某分得遗产的40%；双方对诉争房屋的价值也达成一致，考虑到张某已在该房屋居住多年，钟某又长期在外地工作生活，由张某取得诉争房屋的所有权，并向钟某给付相应的房

屋折价款。张某已从被继承人账户转取的存款归张某所有，钟某已领取的社保款项等归钟某所有。经折算，张某一次性支付钟某人民币3.7万元。

签完协议的那一刻，我注意到，钟某和张某各自轻轻松了口气，仿佛卸下了压在心头许久的一块石头，双方间的气氛也不再像此前那样紧张。

分别时，钟某轻声对我说了句“谢谢法官”，张某也向我点了点头。两人则对视了一眼，虽然没有拥抱也没有交流，但我看得出来，两人的神情里已经没有了最初的怨气，也许她们都在心里默默放下了什么。我也知道，这件案子到这里，才终于算是真正了结了。

在我看来，家事审判的意义，不只是分清是非，更是在法律框架内，尽量修复当事人被纠纷撕裂的关系。这件案子办完，我愈发坚定了这样的想法：法官断案，不能只盯着卷宗里的证据和法条，更要看见纠纷背后那些说不清道不明的人情冷暖。作为一名基层法官，我愿多一点点倾听，多一点点耐心，让法律既有力度，又有温度。

漫画/李晓军

■ 解题经验

正所谓“天下之本在家”，家庭和睦则社会安定，家庭幸福则社会和谐，家庭文明则社会文明。家事审判一头连着“小家”的利益，一头连着“大家”的安宁。复盘这起继承纠纷案件，我对家事审判，尤其是处理涉及同居关系、遗嘱效力、法定继承与酌情分得遗产等多种情形交织的案件，有了更加清晰的工作思路。

第一，家事审判，要厘清法律关系，更要化解当事人之间的对立情绪。本案中，钟某父亲的遗嘱是打印件，又缺少见证人，因此无效；张某与钟某父亲未办理结婚登记，不是法定继承人，而钟某作为女儿，依法享有继承权。一方面，这一系列法律问题必须厘清，不能含糊，但另一方面，家事案件不能止于法律判断，这类案件中的当事人之间往往有共同生活形成的情

感积淀，简单判决虽然合法，却可能让矛盾彻底激化。只有把法理讲透、把情理讲通，才能真正让当事人服判息诉。

第二，化解纠纷，靠法理支撑是基础，更要借力多元调解。家事纠纷依附于家庭生活，只靠“法官法语”往往难以消解当事人的对立情绪。要充分发挥社区干部、亲友等人群的力量，用老百姓听得懂的“家常话”释法说理，既严格依法划分权利义务，又兼顾当事人情感需求和实际困难，真正实现法理刚性与司法温情的有机结合。

第三，家事审判，要定分止争，也要修复关系。判决可以确定财产归属，却难以消解双方心中的委屈与不甘。法官要多一点倾听、多一点耐心，在法律框架内寻找双方利益的最大公约数，让司法既有力度，也有温度。办结一起案件，修复一段关系，温暖一个家庭，这才是家事审判追求的目标。

□ 本报记者 韩丹东

今年“十一”假期，北京市民王女士前往甘肃省酒泉市旅游，在某商场一餐厅吃饭时，一份菜品久久没有上菜，她便想退掉该菜品。王女士告诉《法治日报》记者，以往遇到这类情况，工作人员一般会以“已经在做了，不能退”的理由推脱，这次，她看到了餐厅张贴的一个二维码，便扫码一键提交了自己的诉求，收到系统推送后，商家第一时间主动与她对接沟通，撤销了那份菜品，没有出现扯皮的情况。

这类搭建起诉求快速反馈、矛盾就地处置数字化通道的二维码被俗称为“吐槽码”。记者了解到，当前，在一些地方的酒店、商铺、餐厅等诸多场景中，都存在这样的二维码，群众扫码就可以在线提交意见和诉求，相关责任方则在后台接收信息并及时处置，不同场景下的“吐槽码”内核都指向同一个治理目标：在矛盾发生的第一时间接收群众意见，尽可能将问题化解在萌芽阶段，避免小事拖大、矛盾外溢。

对此，受访专家认为，“吐槽码”作为数字化诉求反馈工具，把处置关口前移至纠纷发生现场，为基层消费治理、群众诉求响应探索出一条新路径。但工具只是载体，“吐槽码”能否真正发挥实效，关键要看配套制度、监督机制能否同步跟上。

问题当场提就地解

王女士的这次“码上吐槽”经历源于酒泉市推出的一项新举措。

记者了解到，酒泉市市场监督管理局立足践行新时代“枫桥经验”，打造“码上吐槽”“酒地解决”消费维权品牌，推行“一店一码”“一主体一编码”，为辖区经营主体分配专属维权编码，消费者遇到消费争议可现场扫码一键提交诉求，系统按编码归集诉求至对应经营主体，落实“商家先行和解、监管全程兜底”原则，实现问题当场提、就地解。

根据公开报道，“吐槽码”此前多被应用于酒店服务业，属于酒店设置的内部即时反馈举措，一般张贴在酒店客房床头、卫生间等客人容易看到的显著位置，用来替代纸质意见卡。住店客人无需下载软件、不用注册账号，扫描二维码就可以匿名提交文字或图片，对酒店提出意见或直接反映遇到的问题。系统则会实时将诉求推送至酒店管理人员的手机端。

一些业内人士表示，行业通行的处置标准大多是30分钟内响应处置，力争在客人尚未离店时把问题妥善处置完毕，以此拦截顾客后续在平台发布公开差评，降低酒店口碑损失。其核心逻辑是企业风险的前置管理，以“及时反馈、及时处置”的形式，将全部流程闭环于企业内部，诉求处置效果完全依靠企业自身管理水平，没有外部第三方力量介入监督。

在长期接触消费纠纷问题的北京恒都律师事务所合伙人高广童看来，此前“吐槽码”的大部分应用场景，本质上都属于机构内部自我纠错通道，诉求处置缺少外部监管约束，一旦相关主体怠于处置，群众的意见就容易石沉大海。而酒泉推出的“一店一码”，将“吐槽码”从内部工具升级为有市场监管部门背书的官方消费维权渠道。

“二维码只是入口，真正发挥作用的是背后整套监管制度设计。”高广童评价道。

体现治理模式变革

中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁指出，以酒泉“一店一码”为代表的官方“吐槽码”，体现出基层消费治理模式的变革：一是治理逻辑从被动接听转向前端就地化解，方便现场留存证据，分清责任，减少矛盾升级；二

小小「吐槽码」把消费矛盾化解在发生现场 专家提醒

要发挥实效需配套制度和监督机制同步跟上

是压实经营主体第一责任，构建商家先行和解、监管兜底保障的多元共治格局，改变过去市场监管部门“单打独斗”的局面；三是形成了一键提交、联动处置的维权链路，简化群众维权流程，降低群众维权成本；四是为智慧监管赋能，通过归集纠纷数据，为精准监管提供支撑，推动治理工作向数据驱动的精

准治理转型。

“机制的设计要搭配刚性约束才能起效，因此，如何防范商家拖延、敷衍，是‘吐槽码’能否见效的关键。”郑宁进一步表示，想要避免“吐槽码”走过场，必须建立完备的制度屏障。

郑宁提出三点建议：一是设置刚性限时处置机制，商家超时未处置诉求，系统自动转入监管流程，避免推诿拖延；二是全流程线上留痕，将处置情况纳入商户信用档案，全过程可追溯核查；三是建立消费者复核兜底机制，消费者对和解方案不满意的，监管部门可介入调解，防止纸面虚假和解。

“酒店等企业内部‘吐槽码’缺少这套外部约束，处置全凭自觉，可能存在选择性处理，无第三方核验的问题，官方‘吐槽码’通过组合多项机制补齐外部监督短板，是公共维权场景下的核心优势。”郑宁表示，“吐槽码”相关机制的落地也对监管部门提出了更高要求，监管部门不能仅在后台看数据，还要配套回访核查，定期抽查案卷核验满意度，只有软硬约束同时发力，才能守住就地化解的实效底线。

具备本地治理优势

高广童告诉记者，类似酒泉“一店一码”的属地化“码上维权”模式，具备十分突出的本地化治理优势。“按照《市场监督管理投诉举报处理办法》规定，全国12315平台、12315热线电话等全国统一投诉渠道需经多环节流转，最终转到被投诉人实际经营地的市场监管部门处理；而商家应用‘吐槽码’，可为大量小额简易纠纷省去流转环节，节约大量行政资源与流转时间，属地市场监管部门熟悉本地情况，更有利于纠纷处置，还可结合线下核查，打通消费维权‘最后一公里’。”

“不过，应该明确的是，推行‘吐槽码’并不代表‘12315’总投诉工单一定会下降。”高广童提示，扫码维权会压低维权门槛，一些曾经让消费者觉得“忍一忍就过去”的小额争议会因此进入维权范围，整体诉求总量可能不降反升，但诉求结构会优化，简易纠纷经前端和解不再流入‘12315’，这有利于优化资源配置，将市场监管部门从海量小额纠纷中解放出来，把执法资源聚焦到重点问题上。“该模式的价值不在于消灭投诉，而是实现纠纷源头分流，为不同矛盾匹配对应处置通道。”高广童说。

如何让“吐槽码”发挥最大作用，为解纷提质增效？

高广童认为有两个前提：一是打通不同渠道数据壁垒，实现“吐槽码”与全国12315平台数据互通，用多源数据交叉验证化解效果，不能仅靠账面数据评判成效；二是不能简单将“投诉量下降”作为考核目标，片面追求数字下降容易催生损害消费者权益的行为，只有树立科学考核导向，才能守住“吐槽码”设置的初心。

郑宁则表示，从治理结构看，“吐槽码”有助于推动纠纷处置节点前移，将消费者权益保护法实施条例中建立便捷投诉处理机制的法定要求转化为可落地的实际履职行为，形成经营者化解在前、监管兜底在后的梯度处置体系，契合消保社会共治的立法取向。在郑宁看来，目前国内已有多种“吐槽码”实践，展现出数字化工具在基层治理中的巨大潜力，但二维码只是技术载体，想要真正实现“马上吐槽、就地解决”，仍需要清晰的权责划分、刚性时限程序、有力的外部监督与科学的考核评价作为支撑。

欢迎订阅

订阅方式

方式一：前往当地邮政网点，通过柜台订阅。
方式二：微信扫码码线上订阅《法治日报》。
方式三：电话拨打11185，查询邮政属地网点服务热线，联系订阅。
邮发代号：1—41 全年定价：480元

法治日报



传播法律知识 守护公平正义 弘扬法治精神 建设法治国家

法治日报 社区版

法治周末

法制文萃报

法制与新闻 杂志

法人 杂志

法治参考 杂志

法治日报

法治号

法治日报 微博

法治日报 微信

法治融屏

网信中心