

# “大数据+人民调解”推动纠纷化解向“智能+”转变 温州：织密调解网 下活治理棋

戚祥浩 杨 沁

将矛盾消解于未然，将风险化解于无形。

从线上到线下，从城市到乡村，从国内到国外，在温州，由人民调解、律师调解等力量编织而成的调解网络，正越织越密。

从众多家长里短的“小矛盾”，到高质量发展面临的深层次“大矛盾”，推动矛盾纠纷及时化解、方便化解、更早期化解背后，温州市司法局以“大数据+人民调解”工作为基础，将数据分析、远程视频通讯、人脸识别等数字化技术赋能人民调解，推动“枫桥经验”在市域社会治理现代化实践中创新发展。

纠纷化解向“智能+”转变，基层治理棋越下越活。

## 快速响应 提速纠纷“介入关”

“调解员展示了很多身边的案例与教训，我们由此反省了自己的行为，冷静下来，心里的结也解开了。”近日，从温州市鹿城区驿头驿阳村“福伯帮帮团”矛盾调解室走出后，原本闹得不可开交的村民程某一家，重归于好。

“即便很小的纠纷，不及时处置也有可能酿成大纠纷。”温州市司法局相关负责人指出，解纷关键在于快速出击和对症下药。

如何让调解速度快起来、效率高起来？温州在省人民调解大数据管理平台的基础上，根据地方特色和业务需求，聘请有威望的乡贤、新居民、企业管理人员等担任调解员，利用“人缘相近、语言相通、习俗相同”的优势，发挥调解员在生活中的密切联系，积极开展一线纠纷调解工作。与此同时，温州在省系统的基础上，设计开发覆盖市、

县、乡三级司法行政机关和全市人民调解组织的数据管理子场景。收录调解组织、人员数据、格式文书、案卷档案、优秀案例和提示信息等信息数据，开发矛盾纠纷统计分析、个案查询、质量评判、数据报送等四大功能，推动矛盾纠纷预防方式由以“人防”为主向以“技防”为主转变。

以山福镇为例，该镇18个村，村村都有调解室，并优先选聘侨领、离任村干部、退休老教师、优秀网格员等一批有能力、有威望、有调解能力的人员入驻，利用较高的社会威望、群众信赖、距离近以及知根知底等优势，依靠调解数据资源库，第一时间主动介入矛盾纠纷调解。

让解纷响应速度快起来，体现在化解的积极主动性。浙江嘉瑞成律师事务所郑欢律师在承办一件故意伤害引发的法律援助案件时，不仅提供了法律方面的援助，还考虑到当事人面临无处可居、无钱赔偿的实际难处，主动帮助受援人联系暂住地，并协助受害人申请

了司法救助，帮助双方渡过了难关。

让解纷响应速度快起来，更要打破时空界限。温州在全国率先建立“司侨在线”海外视频调解室，引入人脸识别、人证比对、电子签名等技术，通过远程视频通信设备开展跨境矛盾纠纷线上调解。在西班牙、法国、意大利等国家成立人民调解委员会，聘请38名海外特邀调解员、联络员，明确海外人民调解的受理范围，海外调解员的聘任条件、任期等，逐步打造以海外调解委员会为主体，以海外调解员为支撑，以海外联络员为补充的三位一体的涉侨司法便民服务网络。截至目前，已累计调解涉外矛盾纠纷986件。

哪里有人群，哪里就有调解组织；哪里有纠纷，哪里就有调解工作。不断提速纠纷“介入关”，温州全力推进纠纷化解在萌芽阶段。

## 多点开花 把好矛盾“调解关”

加强行业性、专业性人民调解工作是强化人民调解“第一道防线”作用的必然要求。

随着经济的快速发展，医疗纠纷、交通事故纠纷、劳动争议、知识产权纠纷等专业性纠纷逐年增多，温州积极探索开展了行业性专业性人民调解组织建设，以专业组织、专业人员、专业知识化解专业纠纷。目前，全市建有涵盖17个行业共211个行业性专业人民调解组织。

从上游的原材料、生产设备，到中游的鞋业品牌运营及加工制造，再到下游的线上线下销售……在温州市鞋业产业链行业调解中心，温州鞋革行业协会会员，或非会员企业及个体工商户、个人发生的商事纠纷，均可向调解中心申请调解。鞋革行业协会推荐会长、副会长及会员单位指派的专业人员组建特邀调解员团队，并选派调解员驻点调解工作室开展日常调解工作。

司法引领，绘制解纷新风景。针对行政争议化解难题，凭借大量行政复议实践经验，温州在复议工作中坚持“一次申请，两次救济”工作原则，即在提供“一次申请”即完成材料提交的便捷服务基础上，为申请人提供行政机关自查化解和复议机关介入调解“两次救济”途径。

针对山区调解资源匮乏难点，温州创新实施“三官两师”（法官、检察官、警官、律师、社会工作者）调解制度，联络员可通过线上平台预约与案情匹配的“三官两师”团队参与重大疑难纠纷调解，相比司法诉讼程序，该模式可提升纠纷化解效率90%以上；针对海上跨区域纠纷化解不便问题，温州建立浙闽海上矛盾纠纷联调中心，并选取大型加工船建设“海上流动调解室”，联合宁波海事法院、温州天正司法鉴定所、塘河律师事务所，有机整合线上调解、鉴定、司法确认等功能，实现“海上纠纷不上岸”，自运行以来，累计调解纠纷400多



海外远程视频调解

件，涉案资金4500多万元……

行业纠纷行业解，专业纠纷专业调，多点开花多元化解，温州进一步推动矛盾纠纷化解在小、化解在前。

## 未雨绸缪 发力源头“化解关”

将矛盾化解在萌芽阶段的同时，如何更进一步，在调解网络前面再设一道防火墙，从而避免或者减少矛盾发生？这成为温州市司法局正在努力的新方向。

哪些纠纷容易发生，面临什么后果，如何避免……不久前，浙江建桥律师事务所郑琦律师来到浙江交通集团高速公路温州管理中心开展主题法律知识培训，剖析高速运营相关典型案例，讲解与工作生活密切相关的法律知识，提升全体人员运用法治思维和方式开展企业经营管理的的能力。

这是温州深入实施千名律师进千企“千所联千企”中的一幕。针对商业合同管理、债权债务处置、知识产权保护、劳动用工等企业经营中的风险隐患多发重点环节，提供专题培训、制度起草、合规审查等定制式法治体检项目。今年以来，温州已为17107家有需求的企业开展法治体检，解决企业问题或困难4533个，为企业提前挽回经济损失2300余万元。

在不断推动纠纷化解走深走实的过程中，温州汇聚生成矛盾纠纷海量数据，并以纠纷领域、类别、时间、地域等多维度展开分析，以图表等形式直观展现分析结果，实现对矛盾纠纷引发轨迹、薄弱环节的智能预警。在运用数据积累进行预警的同时，注重历史数据挖掘应用，利用大数据技术定期分析，观测全市类型化纠纷数量变化趋势，累计形成民间借贷、房地产交易、劳资纠纷等专题纠纷分析报告35份，为当地党委、政府和相关部门提供决策参考。

“这些报告对完善政府工作机制，从源头避免纠纷发生，提供了参考和借

鉴。”温州市司法局相关负责人指出，以医疗矛盾纠纷模型为例，此前，他们通过数据碰撞发现，医疗纠纷数量增长主要因为医患信息不对称、沟通不到位以及管理不规范等，随即向当地卫健委

提出针对性建议，推动当年医疗纠纷数量同比下降4%。

插上数字化翅膀，纠纷化解向“智能+”转变。在温州，新时代“枫桥经验”愈发熠熠生辉。



巡回调解团在温州瓯海娄桥街道开展调解



浙闽海上矛盾纠纷联调中心连线律师事务所、宁波海事法院化解海上纠纷。



律师进驻温州市鞋革行业协会开展“法治体检”



温州鹿城山福镇司法所联合镇统战部打造的乡贤调解室（图片由温州市司法局提供）

# 丽水打造“永不落幕”的艺术节

周素羽 杜依蔓

瓯江之畔，一个个青春活力的“处州小剧场”，一场场艺术洋溢的表演盛宴，点亮了环南明湖的风景线，更点亮了千年古城的文化星火。11月4日起，为期1个月的2023“金秋艺术节”第二届丽水艺术节闭幕系列活动在丽水启动，再次将这场全民参与的艺术盛会推向高潮。

谈起本届艺术节，要追溯到半年前。今年4月，随着音乐、舞蹈、戏曲等艺术演出徐徐展开，一场具有丽水辨识度的艺术节正踏步而来。摄

影大赛、原创歌曲大赛、民营剧团戏曲汇演……回望这半年，丽水文艺活动好戏连台、精彩纷呈，如雨后春笋般蓬勃展露在大众眼前。

一场闪耀处州城的文化盛宴帷幕即将落下，但丽水追求美好生活的文化新期待不曾停歇。

以处州为剧场，本届丽水艺术节闭幕系列活动将艺术星火传递于《处州·声动》的音乐篇章中，《处州·国韵》的文化传统里，《处州·星耀》的万象艺术活力上，《处州·共舞》的翩然风尚里。

艺术节闭幕系列活动的开启，不仅是本届艺术节的压轴活动，还将散落在处州大地的点点艺术星火汇聚成炬，唤醒处州文化的勃勃生机，点燃市民生活的活力与热情。

这是一个文旅演艺的新空间。市区内不仅有丽水大剧院、市博物馆，还设置了两湖公园、处州府城、博物馆门口、应星楼北门、南明湖沿线、丽水大剧院、市文化馆等7个固定活动点位圈起城区的文艺展演艺链。

这是一场县与县之间精彩联

动。从市区向外延伸，11月8日丽水市原创舞蹈大赛在景宁山哈大剧院举行；市原创歌曲大赛将于16日在青田大剧院举行；市原创小戏、曲艺大赛将于20日在市文化馆精彩上演；18日—21日，为期4天的首届农村文化礼堂“我们的村舞”暨第二届浙江乡村文化艺术节乡村舞蹈大赛总决赛在庆元县百山祖国家公园举行……艺术因子正在处州大地释放。

这是一次全民的艺术狂欢。闭幕活动期间，12项全市性赛事活动

轮番上演，“百团千人”参与其中，全民的歌声将唱响整片浙西南。丽水市文化和广电旅游体育局相关负责人说：“丽水艺术节不仅是全民的盛会，也是丽水九县（市、区）全域的群欢。”

为期7个月的艺术节如潮涌般掀起丽水金色文化浪潮，泛起的层层涟漪荡入每一位游客、市民群众的心中，让文艺遍布大街小巷，成为丽水人民日常生活的文艺现象，“季季有主题、月月有活动、人人能参与”的生动艺术氛围深入人心。

近年来，丽水坚定实施文化强市战略，大力推进“文兴丽水、挺进共富”工程，繁荣发展文化艺术事业，积极拓宽文化惠民渠道，不断满足人民群众多样化、多层次、多方面的精神文化需求，增强人民群众精神力量，让文化享受近在身边、文化体验触手可及、文化服务无处不在。

如今，专属于丽水的“文艺范”正遍布全城，充盈着人们生活。以“艺”为媒，丽水将继续打造城市里流动的艺术雕塑和文化景观，让艺术成为丽水独特的城市印记。

社会主义核心价值

富强 民主 文明 和谐 自由 平等  
公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善