

法治头条

一扇门说理 一站式解忧

——多地综治中心推动化解矛盾纠纷见闻

本报记者 徐 隽 亓玉昆

风险。

过去，群众遇到复杂的矛盾纠纷，常常需要在法院、派出所、司法所等多个单位之间来回奔走，费时费力。

如今，各地着力提升综治中心实体化运行水平，以综治中心为枢纽，统筹诉讼服务中心、检察服务中心、公共法律服务中心、信访接待中心有关功能，让群众办事“只跑一趟路、只进一扇门”。

攥指成拳化解纠纷的高效机制

作为群众家门口的“解忧杂货铺”，综



治中心以“多元解”的务实举措、“高效率”的解忧智慧、“零距离”的服务温度，助力平安中国建设。

2025年6月30日，北京市东城区综治中心正式启动运行。甫一进门，“正阳汇安”4个大字格外醒目。

东城区持续发扬“梯次递进、一体调处”新时代“枫桥经验”先进工作法，在综治中心整合法院、检察院、公安、司法行政、信访等部门资源，并与17个街道综治中心紧密协同，构建起上下贯通、高效联动的工作矩阵，确保问题在基层有人管、管得好，实现矛盾纠纷发现在早、化解在小。

在东城区综治中心，法院、检察院等单位工作人员和律师常驻于此，随时为群众提供服务。与阶段性高频事件相关的部门实行轮驻，例如，小学新生办理入学期间，教委派工作人员入驻；年底劳资纠纷较多，人社局的相关工作人员会入驻。而其他部门在接到通知后，也能在短时间内赶到随驻。

东城区委政法委相关负责同志介绍，这种灵活机制让资源既能高效集中，又能按需调配，为群众提供便捷高效的“一站式”服务。

“之前跑了好几个地方，都不知道找谁，现在在这里，相关人员都在，一次性就把问题解决了，太方便了！”日前，某小区多名业主无故欠缴物业费，物业公司负责人张先生多次投诉无果，抱着试试看的态度来到东城区综治中心。

张先生在法院接待窗口登记后，被引导至调解服务区，区法院、住建委、街道相关工作人员悉数到场。经过一番沟通调解，东城区人民法院采取示范性判例促调解的方式，先对其中1个案件作出示范性判

一站式解忧



图①：福建福州鼓楼区安泰街道综治中心工作人员联合公安民警向群众宣传矛盾纠纷化解法律知识。
谢贵明 摄



决，并以此判决标准为依据，促推群体性纠纷化解，其他业主表示愿意按照法院的裁判标准主动缴费，矛盾得以解决。

纵观全国，各地县级综治中心纷纷推动调解组织、行政主管部门、审判机关、法律监督机关、群团组织、社会力量等各方面解纷资源入驻、轮驻，基本实现能驻尽驻、应驻尽驻。各入驻部门消弭物理空间距离，充分发挥各自积极性，健全完善“行业问题行业解、专业纠纷专业调”的工作机制，攥指成拳形成矛盾纠纷多元化解的整体合力。

“本以为要跑人社局、法院等多个部门，没想到在综治中心一揽子就解决了。”近日，江西省吉安市吉水县综治中心帮助解决劳动纠纷后，清洁工李女士这样感慨。

吉水县综治中心负责人介绍，当地坚持“综治中心搭台、入驻部门唱戏”，大厅受理群众反映诉求后，统一登记，分类流转，由办理部门负责实质性解决。

如今，凭借整合的资源和高效的机制，各地综治中心正让越来越多的群众满意而归。

精准防范风险的智慧平台

步入广东省广州市黄埔区综治中心，智能高效的指挥平台映入眼帘，大屏上一幅幅“云图”滚动显示着每个街道正在发生的事件，哪里出现纠纷一目了然。

前，可不申请办理消防安全检查；主动申请办理的，消防救援机构予以受理。

“这一政策从制度层面打破了审批壁垒，为小型经营主体快速落地运营开辟绿色通道。”谢兵解释，豁免300平方米以下公众聚集场所开业前消防安全检查许可，不仅缩短筹备开业时间，还极大降低企业经营成本。

在企业享受政策便利的同时，徐州市消防救援支队响应企业需求，专门组建服务小组上门提供定制化消防安全服务。

作为徐州集办公、商业于一体的综合性园区，吉田商务广场消防车道此前长期受违停困扰。

自徐州消防启用无人机非现场监管后，园区的消防管理迎来“转机”。2025年10月以来，消防部门每周2次对园区开展无人机巡航，一旦发现违停车辆，立即通过后台系统截取清晰影像，同步发送至物业工作群，并标注违停位置、车辆信息。

金台锐评

近日，最高人民检察院通报2025年全国检察机关开展违规异地执法和趋利性执法司法专项监督的主要情况，有力维护企业合法权益，促进严格执法、公正司法。

实践中，趋利性执法司法的表现形式多样。无论是违规异地执法，还是以刑事手段不当介入经济纠纷，抑或是超范围、超时限违法“查扣冻”，究其本质，在于将执法司法权与经济利益进行非法“链接”。

其危害是双重的、系统性的：显性层面，它直接侵害经营主体的财产权、经营权乃至人身权，制造市场不确定性；隐性层面，它严重损害司法公信力与法律权威，动摇社会对法治的信仰，阻碍全国统一大市场的建设和法治化营商环境的营造。

党中央对趋利性执法问题一直高度重视，作出了一系列部署，彰显了厉行整治的坚定立场。2024年12月召开的中央经济工作会议提出“开展规范涉企执法专项行动”；去年3月以来，规范涉企行政执法专项行动在全国范围内全面推开，公安部、最高人民法院、最高人民检察院分别对本系统涉企执法专项行动作出部署……各地各部门扎实贯彻落实党中央决策部署，经营主体法治获得感不断提升，法治化营商环境持续优化。

整治趋利性执法司法，是一场持久战，需在已有成效基础上，坚持纠治并举、标本兼治。

这要求不止于“一案一纠”的个案监督模式，更要致力于织密预防与纠偏并重、监督与问责协同的系统性制度笼子，把权力关进制度的笼子里。

一方面，要强化权力制约与程序约束。例如，完善和细化涉企案件立案、管辖、采取强制措施的关键性决策标准与流程，探索引入必要的内部审批与复核机制；健全涉案财物跨部门、全流程的规范管理与阳光处置制度，隔绝“案”“财”之间的利益输送通道。进一步从制度机制层面剖析根源、堵塞漏洞，将规矩立得更清楚、更牢固、更公开，执法司法权“跑偏”“滥用”的空间就越小。

另一方面，要进一步整合多元化的监督体系。执法司法活动涉及多主体、多环节，仅靠单一监督力量难以形成有效制约。不仅要加强检察机关作为国家法律监督机关的常态化、专业化监督，还要有效贯通人大监督、民主监督、社会监督、舆论监督等渠道，利用大数据、人工智能等技术手段实现监督信息的共享、风险的预警与异常行为的精准识别，形成更广泛的监督合力。

值得注意的是，制约监督的最终效果，必须体现为严肃的问责追责。对于滥用权力、徇私枉法乃至构成职务犯罪等行为，必须依法严惩，形成强大震慑，破除“趋利无害”“代价可控”的侥幸心理。

祛除趋利性执法司法之弊，既是刀刃向内的自我革命，也是法治建设的题中之义。坚持用法治思维厘清权力边界，用法治方式织密制度之笼，在严厉惩治已然之过的同时，更加注重防范未然之患，方能为经济社会高质量发展注入更多法治之力。

以案说法

网购二手商品，也能七天无理由退货吗？

本报记者 金 敏

去年3月，家住四川成都的区女士在某平台一家店铺花了4500元，买了一个二手手提包。

交易过程中，客服对区女士说：“因为二手商品的特殊性，确认发货后非真假问题不退不换。”区女士回复：“好的。”

很快，区女士收到了包，打开后却发现这款包背带处有部分区域颜色与其他地方有些许不同，这让区女士对商品不太满意。她就向店铺提出，要行使网购中的七天无理由退货权利，退货退款。

店铺却回复，此前已经告知区女士，箱包售出后非真假问题不退换，区女士当时也答应了，所以不给退。区女士见沟通无果，就以质量问题为由向平台投诉。被平台拒绝后，区女士又向广州互联网法院提起诉讼，要求行使七天无理由退货权利，退货退款。

根据消费者权益保护法，网购商品有七天无理由退货规则。除了法律所列明的特别商品外，对网购商品，只有同时符合“商品性质不适宜退货”且“经消费者在购买时作出明确确认”两项要件的情形下，才可排除七天无理由退货的权利。但是，本案涉及的是二手商品，本身具有一定的特殊性，也适用七天无理由退货吗？

法官认为，对二手商品的出售，应区分“个人闲置物品转让”与“以盈利为目的的销售”两种情形。

在个人闲置物品转让的情形中，交易属于偶发、非经营的物品处置行为。卖出处与购买者并非法律意义上的经营者与消费者，双方是平等主体，并不需要对一方倾斜保护。因此，要依据民法典中关于合同的规定，仅能在符合法定解除情形、作出事先约定的情况下，主张退货退款，不享有七天无理由退货权利。

而与之相对，在以盈利为目的的销售情形中，销售行为在性质上属于法律上的经营行为。在经营者与消费者的关系中，应对消费者倾斜保护，对交易双方达成的约定，就应依照消费者权益保护法的规定进行审查。

本案中，箱包店开设网络店铺，专门从事二手奢侈品销售，属于以盈利为目的的经营者，应依法保障消费者享有的权利。此外，从商品性质上看，箱包不存在不适宜退货的情形。毕竟作为二手包，即使退货，也并不会很大程度上影响其后续售卖。

因此，不能仅因在销售时告知过“不适用无理由退货”，就排除法定的七天无理由退货权利。

综合以上，对区女士的退款请求，法院予以支持。

近年来，大到车辆、家电、家具，小到手机、书籍、玩具，闲置物品循环流通快速发展。但相关交易平台的乱象也频频发生。

对此，法官提示，二手商品交易中要对相关问题多加注意。比如购买商品前，要尽最大可能详细了解商品信息，要注意卖家过往的交易状况、信誉评价等，评估卖家的可靠性。另外，七天无理由退货是法律赋予消费者的权利，消费者要谨慎合理使用，避免滥用而破坏平台生态。