

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 元玉昆

“从咨询、调解到结案,这个‘说理的地方’一站式解决了我们的烦心事!”近日,安徽桐城市综治中心运用“六尺巷工作法”,巧妙化解了14户餐饮业关于施工围挡影响经营的纠纷,赢得商户称赞。

放眼全国,这样的案例,每天都在“说理的地方”上演。有矛盾纠纷就找综治中心,逐渐成为群众共识。

习近平总书记强调,把群众矛盾纠纷调处化解工作规范起来,让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”。“十五五”规划建议明确提出,推进综治中心规范化建设。前不久召开的中央政法工作会议指出,2025年,我国全覆盖建成2848个县级综治中心,受理矛盾纠纷1073万件。

如今,群众矛盾纠纷调处化解工作更加规范,综治中心在吸附化解矛盾纠纷中成效显著,让人民群众的每一项诉求都有人办、依法办。

## 统筹发展和安全的有力抓手

在福建厦门市集美区杏林湾路,集美区政务服务中心和集美区综治中心比邻而设。两个中心,一个聚焦发展,一个着眼安全,从某种意义上展示出更好统筹发展和安全的考量。

进入综治中心,亮堂的大厅里,法律咨询、劳动仲裁、诉讼服务等窗口一字排开。

“我们从窗口设置上就秉持让群众又好又快化解难题的初心。”集美区综治中心主要负责人林婷婷说,着眼安全问题,推进综治中心规范化建设,努力实现人民群众化解矛盾纠纷“最多跑一地”,有力确保社会长期稳定。

“我们的血汗钱难道就这么打水漂了吗?”在厦门某公司的车间里,机器停止轰鸣,51名工人焦灼地讨论着。原来,这家公司已经连续5个月拖欠工资,公司法定代表人也不见踪影,公司生产停滞。

为维护自身合法权益,黄某等工人代表来到集美区综治中心反映情况。综治中心将该起纠纷转派给集美区人社局,经核实欠薪属实后,考虑到涉案人数多、金额大等因素,立即依托综治中心的纠纷预警机制,将该系列案件信息反馈至集美区人民法院。

集美区综治中心敏锐地察觉到后续可能执行不到位的风险,便组织仲裁委、法律援助中心、法院共同研判案情,了解到公司还有设备、债权等关键信息,法律援助中心工作人员立即指导工人们在综治中心的诉讼服务窗口提交诉前保全申请。

集美区人民法院依法审查保全申请,并及时组织设备查封。很快,封条贴在了公司相关机器设备上,为后续的执行工作打下基础。

案件经仲裁裁决,公司应支付工人工资等款项。裁决生效后,为保障执行效果,综治中心指导工人向法院提出执行申请。集美区人民法院在综治中心诉讼服务窗口开辟绿色通道,快速受理。

“公司还欠了别人的钱,我们的工资还能优先拿到吗?”“老板人都跑了,怎么办?”……案件进入执行程序后,面对工人的一个个困惑,集美区综治中心协调区人民法院、法律援助中心耐心解开工人的法律“千千结”。

随着执行款到位,51名工人在集美区综治中心的调解室内签署《结案说明》,工人们的烦心事从仲裁、保全到执行结案全流程圆满化解,避免了事态扩大带来的

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



图①:福建福州市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

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,“正阳门安”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,我们不知道找谁,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

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率的机制,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。

得益于数字赋能,黄埔区综治中心构建起全域覆盖、可视化的矛盾纠纷隐患监测网络,实现“一图统揽全域、一屏高效指挥、一网全链汇聚、一体精准治理”。

日前,黄埔区综治中心收到群众反映,辖内某社区多名高层业主与低层业主因加装电梯产生矛盾纠纷,原本和睦的邻里关系遭到破坏。

工作人员了解情况后,立即组织法律咨询专家进行会商研讨,并采取找到法理、分析情理、妥善处理三步措施逐步解纷。在多次听取双方当事人意见后,专家根据相关规定分析加装电梯的法律依据,梳理双方各自问题并寻求能达成共识的解决办法,最终通过调解让双方达成一致意见。

黄埔区综治中心负责人曾朝介绍,针对平台录入的风险预警信息,中心持续深入开展研判分析,强化数据碰撞和关联比对,精准捕捉风险点,全面掌握各类风险隐患类型、特点及发展趋势,为后续处置工作提供有力的数据支撑,助力矛盾纠纷实质化解。

“我们引入人工智能辅助法律咨询工作,构建‘人工+AI’协同服务模式,实现数字人智能引导分流,法律咨询7×24小时在线响应、常见问题智能解答。”曾朝介绍,通过以“智”促“治”,充分借助智能化、数字化手段赋能基层治理,为基层治理和法治服务插上科技的翅膀,推动治理效能提升。

从“人跑”到“数据跑”,各地加大力度破解信息系统多头建设,数据联通共享难等问题,进而推动矛盾纠纷化解资源从“物理整合”向“化学反应”跃升。

上海市长宁区以“政法综治2.0”信息化项目为引擎,打通数据壁垒,整合警情、网格事件、信访等30余项数据,形成全域感知的“数据网”。通过信息化系统进行数据汇总、筛选、匹配,让各层级、各条线的平安治理主体从整体上全面掌握平安态势。同时,强化精准分析,系统通过算法模型进行风险识别与智能预警,绘制平安“晴雨表”,有效增强风险隐患预判预警能力。

目前,各地综治中心打破“头痛医头、脚痛医脚”的被动治理模式,深度运用大数据和人工智能技术,依法加强数据比对碰撞,为重大风险动态研判、预测预警、应急处置等提供技术支撑,积极推动治理关口前移,努力将矛盾纠纷止于未发、防于未然。

图②:广东广州市黄埔区综治中心打造AI智能咨询室。  
巫子恒摄

图③:北京市东城区安定门街道综治中心工作人员调解邻里矛盾。  
安天文摄

“前几天,无人机发现2辆私家车占用消防车道,我们10分钟就联系到车主挪车,比以前快了好几倍。”园区物业经理说,如今保安无需再耗时巡查,可将精力投入到其他服务工作中,人力成本降低近30%,且整改过程不影响商户营业,园区经营秩序更稳定。

“我们既要守住‘生命通道’畅通的底线,也要尽量减少对企业经营的干扰。”徐州市消防救援支队消防监督科科长石兵兵说,无人机非现场监管大幅改变了“人跑现场”的传统模式,巡查效率有力提升,且能通过影像精准固定违停证据,第一时间推送至物业或企业,帮助其高效整改,做到“隐患早发现、整改不扰民”。

“消防部门不仅帮我们发现问题,还帮我们在违停高发区域加装警示标识、划设禁停标线,从源头上减少隐患。”该物业经理补充道,在消防部门的协助下,园区近期消防车道违停率大大下降,商户和业主的安全感显著提升。

“我们坚持以科技提效能、用服务减负担,既通过精准监管守住消防安全底线,也以柔性、高效的方式为企业减负赋能。”谢兵表示,将深化科技在消防监管中的应用,着力提升消防政务服务智能化、便利化、惠民化水平,助力优化法治化营商环境。

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……各地各部门深入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 with 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。不仅要强化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 金歆

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、非经营的商品处置行为。卖者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。

本版责编:金歆  
版式设计:张丹峰

## 江苏徐州消防助力优化法治化营商环境——

## 以科技提效能 用服务减负担

本报记者 元玉昆

夜幕降临,作为当地地标性建筑,江苏徐州苏宁银河国际酒店的灯光亮起,不时有客人前来办理入住。

“因为一个疏忽,差点错过一波客流高峰。”时隔多日,回想起酒店完成营业执照变更后,却未办理消防许可证一事,酒店总经理陈弘仍然心有余悸。

之前,因公司业务调整,酒店进行名称变更,户外招牌全部更换为现在的名称,但室内并未重新装修。按照规定,在取得新的消防许可证前,酒店不可营业。

情急之下,酒店工作人员到徐州市政务服务中心消防窗口求助。了解情况后,工作人员立即启动简易审批程序,帮助企业提交告知承诺书、营业执照变更证明等重要材料,同步开展材料审核、系统录入、证件制发等。

“仅用1个工作日,新的消防安全检查意见书便送到我们手中,没有耽误酒店营业。”陈弘说。

根据江苏省消防救援总队出台的便利利企政策要求,针对消防行政许可事项,徐州消防细化推出缩短审批时限、精简申请材料、减免许可范围等具体措施,强化精准服务,助力实现企业发展与消防安全“双提升”。

徐州市消防救援支队支队长谢兵介绍:“我们聚焦企业办事的堵点难点,以减材料、减时限、减环节为关键,对符合条件的小型公众聚集场所实行免申即享的审批模式,同时主动对接企业需求,提供全流程政策帮助,让企业少跑腿、多省心。”

在不违反相关规定的情况下,徐州消防还把减负提速、精简流程的范围扩大至300平方米以内的中小经营主体。对于场所建筑面积在300平方米(含本数)以下,或者投资额小于30万元的公众聚集场所,投入使用、营业

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飞,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。