

“东方之花”何以绽放？

——聚焦我市矛盾纠纷调解成功率99.6%背后

文/ 记者 史舒频

千里之堤，溃于蚁穴。未化解的矛盾纠纷如同表面平静的火山，暗藏着随时爆发的风险。特别是城市人口密集、结构复杂、利益交织、问题嵌套，矛盾一旦激化，“小管涌”也可能引起“大塌方”。

人民调解，以非诉讼纠纷解决方式化解矛盾、消弭纷争、促进和谐，筑起维护

社会和谐稳定的“第一道防线”，被国际社会誉为“东方之花”。

南太湖畔，这朵“东方之花”历经多年生长，扎根沃土、枝繁叶茂，绽放出维护社会和谐稳定的蓬勃生机。市司法局日前公布的数据显示：2022年至2024年，全市各级人民调解组织年均化解矛盾纠纷近5万件，

九成以上矛盾纠纷化解在县级以下，调解成功率达99.6%，群众满意率达99%。

连日来，记者深入各级社会治理中心、人民调解组织、街道楼院采访，探寻我市在提升城市治理效能中，是如何践行和发展新时代“枫桥经验”，推动矛盾纠纷源头预防、前端化解、实质化解。



品牌调解,有温度也有法度

傍晚，“中国童装之都”织里一片喧闹——沿街6000多家童装店铺灯火通明，近千个直播间已持续一整天的“云卖货”模式。

与产业脉搏形成共振的，是当地社会治理中心的忙碌景象。

18时30分，当记者走进“吴美丽”工作室，吴美丽刚调解完一起网络直播引发的劳资纠纷，终于有空坐下歇一

歇、喝口水。

只见这位“金牌调解员”案头，整齐码放着十几本调解卷宗和工作日志。翻看这些记录，清晰记载着每一起矛盾纠纷的调解时间、地点、案件类别、调解人以及基本案情。

2002年，吴兴区织里镇组建矛盾纠纷调解中心，吴美丽任中心主任，一直从事人民调解工作，至今已有20多年。“如

今的劳资纠纷不少涉及直播带货、团队运营等，人员构成和计酬方式都比以前复杂。”吴美丽笑言，时代在变、矛盾在变，但凡事讲情讲理、“一碗水端平”的调解准则始终不变。

一墙之隔，“平安大姐”工作室内，负责人徐维丽也在平衡着“一碗水”的艺术。

2015年，徐维丽和14名在织里打拼的姐妹成立“平安大姐”工作室，为新居民化解纠纷。女性团队细腻的情感处理方式，让她们成为外来务工人员口中的“知心大姐”。截至目前，工作室参与调解纠纷2000余起，群众满意率始终保持100%。

在织里镇社会治理中心蹲点采访，每一个调解品牌工作室都令记者印象深刻。擅长调解劳资纠纷的“吴美丽”工

作室，专门调解情感纠纷、家庭矛盾的“平安大姐”工作室，为退伍老兵排忧解难的“老兵驿站”……他们分门别类、“对症下药”调处不同类型的矛盾纠纷，也成为百姓口中的“知心人”。

“调解不是和稀泥，是用百姓智慧化解百姓矛盾。”中心负责人姚明海坦言，织里镇童装企业多、外来人口多，由此带来的合同纠纷、劳务纠纷、新老居民间融合矛盾等也多，当地结合地域特色、矛盾类型培育各具特色的人民调解品牌，老百姓上门寻求帮助，不少是冲着这些品牌“老娘舅”来的。

近年来，像“吴美丽”“平安大姐”这样有影响力、好口碑的人民调解团队如潮水般涌现，南浔“老温调解”经手1300多件疑难纠纷，至今零投诉、零翻案；德清“金枇杷”以雷甸镇枇杷产业为纽带，与毗邻的杭州临平、余杭建立县镇村“三级联调”机制，共同解决跨区域疑难矛盾纠纷；长兴“一家亲”调解团队共有12个大小“娘舅”，个个都是好把式……

目前，全市共有93个人民调解品牌、5900多名调解员，发挥着各自的地缘、专业、情感优势，将解纷触角延伸至家门口。其中，“德清嫂”调解品牌入选全省新时代“枫桥经验”标志性成果。



长兴县和平镇雪溪村“小板凳”志愿服务队在参与邻里矛盾纠纷调解。

吴拯 摄

“一站式”调解,是盆景也是风景

“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交，这是基层社会治理‘枫桥经验’的精髓所在。”市委政法委员会副书记周兴强介绍，基层矛盾纠纷点多、面广、量大，群众时常不知上哪找“老娘舅”，有时还要多头跑、反复跑。如何守好“第一道防线”？多年来，湖州以“一站式”多元解纷，推动矛盾纠纷综合治理、源头化解。

日前上午，记者走进安吉县社会治理中心，只见环形大厅内，公安、信访、司法、市场监管、综合执法等事权部门分工明晰，实行常年派驻。

此时，市民周先生走进办事大厅，要

反映企业工资支付相关问题。在引导区取号后，他被领到劳动仲裁窗口，咨询过后，周先生表示还有司法诉讼需求。于是，他又被引导至一侧的法律咨询窗口，值班律师为其提供法律咨询。

“律师解答很细致，困扰很久的心结一下子就解开了，我打算回去再和老板沟通一次。”咨询半小时后，周先生心情平复了下来，他说，假如后续解决不顺利，这里还有法院、检察院的司法窗口，可以“一站式”办理起诉，非常方便。

记者采访发现，这里虽说是办事大厅，实则更像医院门诊，市民来到社会治理中心先挂号，工作人员会根据市民

反映的事项性质、种类、程度，匹配不同窗口。据观察，大部分问题都能在窗口解决，偶尔会遇到一些需要多部门协调处理的问题，此时，人民调解员开设的“专家门诊”发挥了作用。

采访时，在中心内的正平工作室，调解员王正平恰巧在调解一起医疗纠纷，涉事多方、驻点律师等齐坐一堂，仅一个多小时，就商量出了初步解法。

“这起纠纷解决起来倒不复杂，但涉及卫健、劳动保障等多个部门，假如分散处理，需要当事人跑很多路，效率低下不说，还容易引发情绪。”王正平告诉记者，各部门整合后，群众只需进“一扇门”，就可以发起“会诊”集中开展协调，效率提高不少，气也顺畅多了。

王正平告诉记者，在区域布局上，矛盾纠纷调解分成县、乡、村三个层级，大多数纠纷都能在乡、村两级就地解决，解决不了的疑难纠纷，会在县级社会治理中心化解。该中心除集结各部门职能和人民调解工作室外，还邀请“两代表一委员”、农村老党员、老干部、企业家，参与群众矛盾纠纷化解。

在湖州，这样的矛盾纠纷三级调处模式早已从“盆景”串联成“风景”。2016年，建成全国首家县级矛盾纠纷多元化解中心；2020年，实现县、乡镇、村社三级矛调中心（站）全覆盖；2023年至今，全市各级矛调中心均已迭代升级为拥有标准化调处流程的社会治理中心。



安吉县社会治理中心 施莉娜 摄

阳台漏水，引发楼上楼下和物业公司三方矛盾……最近，一起邻里纠纷经湖州物业调解委员会专业调解员陈霁调解，并按照律师程晓秋、法官苏丹萍制定的调解方案执行，最终顺利化解矛盾。

近年来，物业管理方面的矛盾纠纷频频发生。去年，我市整合建设、社工、信访、司法、法院等部门力量，建成湖州市物业矛盾纠纷化解指导中心，促进人民调解、司法调解、行政调解、行业调解等多种化解方式有机统一。

“我们在吴兴开展试点，物业矛盾纠纷多元化解中心进驻吴兴区社会治理中心，推动市、区、镇街、村社四级联动，打造‘一站式’服务。”市建设局物管中心相关人员介绍，“调解+物业”有效推动物业管理与基层治理同频共振，目前已成功化解相关纠纷2600多件。

“调解+”正在更广泛的领域开拓创新。比如：过去大部分金融纠纷通过诉讼解决，诉讼周期长、成本高。为形成金融纠纷化解合力，两年前，我市出台《湖州市预防和化解金融纠纷工作办法》，重点打造“行业调解+司法确认”非诉解纷机制，实现金融纠纷“一站式”成功调解金融纠纷案件近2000件，去年银行信贷资产质量居全省首位。

此外，“调解+商事”去年为市场主体节约诉讼费超100万元，行政复议调撤率居全省首位；“调解+护企”精准问需企业需求，已为4.3万家民营企业免费“法治体检”，解决问题纠纷4万余个……同时，交调委、医调委、婚调委、新居民调委等一大批专业性人民调解组织陆续加入各级社会治理中心，也让矛盾纠纷化解率大大提升。

一步步将清案件的法律事实和法律依据，一层层消弭矛盾双方的对立情绪，一点点建立当事人之间的信任……多日蹲点采访，记者见证了一场场“面对面”“背靠背”的调解，从纠缠冲突到一朝化解。

“多年实践启示我们，矛盾并不意味着危机，关键在于运用正确的立场、观点、方法寻找化解的有效路径，在解决矛盾的过程中推动事物发展。”市人民调解员协会会长林新法表示，面对新形势、新环境，湖州将继续坚持和发展新时代“枫桥经验”，注重人民调解品牌打造，加强人民调解员队伍建设，以更高明手法“调”出一首社会和谐曲。

「调解+」求实效更求长效

吴兴区织里镇社会治理综合信息指挥中心,工作人员运用九大智慧系统办公,实现「小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交」。

王洁涵 摄



吴兴区巡回法庭走进社区 项飞 摄

美丽湖州风清气正 项飞 摄