

# 从“对簿公堂”到“握手言和” 一堂共享法庭里的“调解公开课”

●本报记者 苗欣

## 民生无小事 解纷破顽疾

在赛罕区人民法院的收案统计里,物业服务纠纷近年来稳居诉讼案件数量第二位,小到楼道灯不亮、垃圾清运不及时,大到收费标准争议、公共设施维护,桩桩件件都连着群众的“家门口”。“你看这马路坑洼、电梯故障、绿化荒芜,哪一样不影响心情?”赛罕区人民法院立案庭庭长李晓光翻着卷宗感慨,这类纠纷看似琐碎,却直接叩击着群众对幸福生活的感知——路面不平、电梯不稳、环境不美,都是民生“关键小事”,更是社会治理的“头等大事”。

正因如此,赛罕区人民法院与赛罕区综治中心早已将物业服务纠纷的源头化解列为工作重点。“每一起纠纷背后,可能牵扯着整个小区几百户家庭的利益,处理不好就会像滚雪球一样激化矛盾。”赛罕区综治中心负责人在联席会议上多次强调。如何让“对簿公堂”变为“握手言和”?如何用典型案例为同类纠纷立起“标尺”?“示范判例+批量调解”机制应运而生,成为破解物业纠纷顽疾的关键一招。

## 二尺窗台起风波 服务争议酿纠纷

原告某物业公司,自2015年起为某回迁安置小区提供服务,被告业主薛某,从2020年2月起开始拖欠物业费。“不是不想交,是窗户坏了报修没人管,楼道卫生也不及时清理,这物业费交得不值!”法庭上,薛某代理人的话里带着怨气。物业公司则委屈道:“我们一直尽力服务,疫情期间还垫付了不少费用,拖欠物业费实在影响运营。”

双方的争执焦点集中在收费标准调整和服务质量上。窗台漏风、路灯不亮、垃圾清运不及时……这些看似琐碎的问题,却是横在人们心中的一堵墙,

“法官,物业费我不是不想交,是希望物业能把我们反映的问题解决下,其次收费合理一些……”

“您放心,我们一直在提升服务能力,但是不交物业费,公司无法运营。”

初春的赛罕区综治中心共享法庭内,一场物业纠纷示范案件的庭审在握手言和中落下帷幕。原告被告双方的笑脸,让这个初春里多了几分暖意。



让矛盾越积越深。主审法官李晓光翻看着厚厚的诉状和答辩材料,心里清楚:这类纠纷若简单一判了之,不仅难解双方心结,还可能引发连锁反应。

## 示范庭审开新局 “实战课堂”淬真功

“今天的庭审,既是断个案,更是给大家打个样儿。”李晓光敲法槌前,向坐在旁听席的多名赛罕区综治中心调解员轻轻点头。法庭里,调解员们的笔记本早已摊开,笔尖随着庭审进程飞速划过纸面——他们知道,这场示范庭审既是考场,更是课堂。

当双方因“服务质量是否达标”争执不下,气氛开始紧张时,李晓光宣布暂时休庭。

休庭期间,李晓光特意走到调解

员中间:“你们看,双方现在都在气头上,这时候硬讲法条容易顶牛,先休庭缓一下双方的情绪。大家记好了,按照《中华人民共和国民事诉讼法》的规定,物业公司需履行维修、养护、管理等义务,但‘服务瑕疵’不等于‘根本违约’,这中间的度怎么把握?要看是否影响业主基本生活需求。”她边说边举起一本蓝色封面的书《呼和浩特市赛罕区人民法院物业服务合同纠纷案例汇编》,翻到里面夹着书签的一页:“就像薛某家窗户破损,物业未及时维修确实存在过错,但以此拒交全部物业费,法律上站不住脚,这时候就得引导双方算‘两笔账’:物业的责任边界在哪?业主的合理维权方式是什么?你们看这起案例……”调解员们纷纷翻

开自己手中的“蓝宝书”,纸张翻页的声音让法庭变成了一个小考场。“业主因电梯故障拒交物业费,法院最终判决物业限期维修,但业主仍需缴纳费用。这里面的裁判要旨就在于服务瑕疵可主张赔偿,但不能成为拒交物业费的抗辩理由。”调解员们一边在书上划重点,一边在笔记本上做笔记,这本由赛罕区人民法院编撰的物业服务合同纠纷案例汇编,已经成为每个调解员手里的“解纷宝典”。

## 情理交织化纠纷 法庭实训结硕果

随着调解方案逐步清晰,双方态度逐渐软化。物业公司同意给薛某减免部分物业费并给予了补缴宽限期;薛某也承诺尽快缴清费用。在调解笔录上签字时,双方当事人手第一次在法庭上握在了一起。

庭审结束,调解员们的笔记本已记满几大页,案例汇编又多了几张折页和标注,变得更旧了一些。这些实战经验,将成为他们今后化解同类纠纷的“工具箱”。“以前参加培训都是听理论,今天跟着法官‘沉浸式’学调解,才知道怎么把法条讲到群众心坎里。”调解员小李掏出手机,把庭审中记录的心得技巧转发到综治中心调解员工作群。

这场“示范庭审+案例解读”的生动实践,正是赛罕区人民法院践行新时代“枫桥经验”的缩影。当法槌声化作和解的话语,当裁判文书变为握手言和的约定,司法的力量不仅在于定分止争,更在于让法治精神如春风化雨,浸润每一个社区、每一户人家——毕竟,万家灯火的温暖,从来都藏在“家门口”的细枝末节里,藏在基层解纷者们日复一日的实践中。

## 警情 警事

# 候车室9岁孩童走失 警民跨车次接力助团聚

本报讯(记者刘沙沙通讯员汤彦冬)4月6日20时许,呼和浩特火车站派出所上演暖心一幕:在呼和浩特铁路警方、铁路部门及热心旅客的联动协作下,一名与母亲走失的9岁男童安全回到家人身边。

当日,盛女士在呼和浩特火车站候车室向巡逻的民警董志超求助,称9岁的儿子在候车室走失。孩子持有当日呼和浩特至青岛的D1658次列车车票,目的地为集宁。车站派出所副所长杨奕玮立即启动应急寻人机制:一边安抚盛女士情绪,一边派民警调取检票口监控,同步联系车站客运部门通过广播寻人、组织工作人员排查。监控画面显示,男童因误入其他检票口,已登上即将发车的呼和浩特

东至太原南的D2820次列车。

此时D2820次列车上一名热心旅客发现男童独自乘车,注意到其胸前悬挂的家属联系电话后,第一时间致电确认情况。东站派出所民警迅速与乘警取得联系,协调由乘警全程看护男童,并安排其在前方乌兰察布站下车等候。同时,警方为盛女士改签最近一趟D1034次列车,助其赶赴乌兰察布站与孩子会合。

21时30分许,盛女士抵达乌兰察布站,在车站工作人员引导下与儿子相拥团聚。经民警后续回访,母子已平安返家。盛女士在电话中难掩激动:“感谢铁路民警和热心旅客的及时帮助,让我们在异乡感受到温暖和安全感。”

# 争分夺秒1小时搜寻 民警成功救助欲轻生男子

本报讯(记者安娜)4月9日12时,托克托县公安局黄河湿地派出所接到一名外地妇女的紧急求助电话。电话中,女子声音颤抖:“警察同志,快救救我弟弟!他患有抑郁症,情绪很不稳定,刚刚视频里看到他开车到了黄河边,我怕他想不开……”

警情紧急,值班民警立即放下碗筷,驱车赶往黄河沿岸展开搜寻。然而,黄河岸边广阔,地形复杂,报警人仅能提供“黄河边”这一模糊信息,搜救工作困难重重。民警们分头行动,沿河仔细排查两遍,仍未发现目标车辆。

时间一分一秒流逝,民警迅速调整思路,推测男子可能通过黄河大桥前往鄂尔多斯市境内。一组警力火速赶往黄河大桥收费站调取监控,最终在视频中

发现男子车辆的行驶轨迹。与此同时,民警发动周边群众协助寻找。

经过多方努力,仅用1小时,民警便在鄂尔多斯市境内的黄河岸边找到了该男子。

在民警的耐心开导下,男子逐渐放下执念,泪流满面地说:“我真的撑不下去了……”民警紧紧握住他的手,安慰道:“别怕,我们都在,一切都会好起来的。”最终,男子放弃了轻生念头,承诺不再做傻事。

据了解,该男子因长期受抑郁症困扰,加上亲人无意的言语压力,心理防线崩溃,遂驾车从外地来到黄河边意图轻生。当天下午,男子的家人从外地赶来,见到他安然无恙,激动不已,连连向民警道谢:“谢谢你们救了他,给了他第二次生命!”

目前,男子已在家人的陪伴下接受心理疏导,状态逐步稳定。

## 呼和浩特市公安局反诈中心发布新型电信诈骗预警

# 线上转线下,警惕诈骗新套路

●本报记者 安娜 通讯员 张巍



依法判处

新华社发 王鹏作

在当下复杂多变的网络环境中,诈骗手段持续翻新,让人防不胜防。近期,呼和浩特市反诈中心监测到一系列新型电信诈骗案件,诈骗分子利用线上线下相结合的方式,设下重重陷阱,给市民的财产安全带来极大威胁。警方郑重提醒广大市民,务必时刻保持警惕,增强防范意识,识破诈骗分子的狡猾招数。

## 线上骗局遇阻,转向线下“补救”

4月7日,市民王某经历了一场惊心动魄的骗局。呼和浩特市反诈中心监测到,王某下载不明App后,与涉诈电话进行了长时间通话。工作人员多次尝试联系王某,但其电话始终占线。随后,工作人员紧急联系王某的家人。原来,王某不久前轻信网络投资信息,在诈骗分子的诱导下下载了不明App,并进行线上转账操作。好在因记错密码,转账未能成功。诈骗分子见线上转账不成,竟诱导王某通过邮寄现金的方式完成所谓的“返利任务”。王某信以为真,将15万元现金打包,叫了网约车准备送往对方指定的呼和浩特某医院。幸运的是,在警方与家人的及时干预下,这场骗局被成功阻止。

事实上,这类线上受阻转线下的诈骗并非个例。早在2024年11月6日,武川县的胡女士也陷入了类似骗局。武川县公安局刑警大队反诈中队接到预警,发现胡女士疑似遭遇电信诈骗并准备邮寄黄金。民警迅速行动,发现胡女士当日在珠宝店购买了价值65149元的91.89克黄金。经了解,骗子以“刷单高额返利”为诱饵,先诱导胡女士进行线上操作。在察觉到警方预警可能导致线上转账受阻后,便让其邮寄黄金提现。若不是民警及时劝阻,胡女士的财产将遭受巨大损失。

## 骗术解密:抓住心理,步步为营

警方分析,这类诈骗的核心在于紧紧抓住受害人急于投资获利的心理。诈骗分子通常会冒充知名企业或上市公司,以投资理财、黄金交易等高回报项目为幌子,先通过线上的花言巧语获取受害人的信任,诱导其下载App并进行转账操作。一旦线上转账因各种原因受阻,比如警方预警、银行风控等,诈骗分子便会迅速转变策略,以各种看似合理的借口,诱导受害人通过线下邮寄现金、贵重物品等方式继续“完成任务”。而一旦受害人寄出财物,骗子便会立刻失联。

## 筑牢防线 守护财产

为有效防范此类新型电信诈骗,呼和浩特市反诈中心给出以下建议:

**谨慎投资决策:**面对各类投资诱惑,尤其是承诺超高收益的项目,一定要保持冷静。投资应选择正规金融机构和渠道,仔细核实投资平台和人员资质。切勿轻信陌生人的投资建议,不随意点击不明链接下载投资App。在投资前,可多咨询专业人士,了解投资产品的风险与收益情况。

**坚决拒绝可疑交易:**如果遇到要求通过邮寄现金、黄金等贵重物品进行交易或提现的情况,一定要坚决拒绝。此类交易方式明显违背正常金融交易规则,极有可能是诈骗陷阱。遇到可疑交易请求,应第一时间向警方或相关专业机构咨询核实。

**强化个人信息保护:**日常生活中,要高度重视个人信息安全,不轻易向陌生人透露个人信息、银行账户等重要资料。在网络环境中,谨慎对待各类信息,不轻信陌生人通过电话、网络传达的信息。同时,多关注警方发布的反诈知识和案例,学习常见诈骗手段及防范方法,提升自身识骗防骗能力。

此外,反诈中心民警特别提醒网约车司机、快递员等从业者,在工作中若遇到乘客投送大额现金、运送不明包裹或频繁更换交易地点等可疑情况,应立即提高警惕,及时向警方举报,避免无意间为诈骗分子提供便利。呼和浩特市反诈中心呼吁广大市民积极行动起来,共同抵制电信诈骗,守护好自己的“钱袋子”。



新骗局

新华社发 王鹏作



数字新骗局

新华社发 朱慧卿作

## 数字赋能

# “司法通”让普法更加精准高效



八五普法进行时

内蒙古日报(记者 郝佳丽)在呼和浩特市玉泉区小黑河镇达赖庄村,呼和浩特市司法局工作人员将法治课堂搬到田间地头,通过“呼和浩特司法通”法律服务线上平台(以下简称“司法通”)线上演示申请调解、查询法律法规等功能,手把手指导村民操作,实现“指尖普法”;在清水河县老牛湾景区等文旅地标处设置普法宣传点,张贴醒目标识,吸引不少游客驻足扫码,“司法通”让线上普法覆盖面不断扩大……

为深入实施“八五”普法规划,呼和浩特市司法局创新打造“司法通”平台,深度融合大数据、人工智能等技术手段,以数字技术赋能普法宣传,构建“互联网+法治宣传”新模式,推动普法宣传从单向输出向双向互动转变,也让普法宣传从“大水漫灌”升级为“精准滴灌”。

据悉,“司法通”平台集法律咨询、法律援助、人民调解、公证服务、行政

复议等25项核心功能,实现法律服务全流程“掌上办”。呼和浩特市司法局创新沉浸式普法场景,深度挖掘春节、节水周、就业季等时间节点的普法需求,线上线下联动开展“司法通”普法宣传活动,强化群众法治意识。截至目前,“司法通”平台用户已突破10万人,“法律明白人”线上解答法律咨询1900余次。

同时,该局聚焦法治宣传“谁来普、普什么、怎么普”核心问题,构建立体化普法格局,横向统筹司法行政机关、行业主管部门、社会力量三方资源,纵向贯通市、县、乡、村四级阵地,“司法通”平台让法律服务触角延伸至基层末梢,推动普法宣传提质增效。该局还聚焦服务“六个行动”,针对节水、就业等民生领域法律需求,开展专项普法行动,通过发放印有“司法通”二维码的“法律服务联系卡”,让外卖骑手、网约车司机等方便学习法律知识,解决法律问题。

遇事找法一站通。呼和浩特市司法局将持续优化“司法通”平台功能,以“普法+”为抓手,与相关部门协同发力,为法治呼和浩特建设提供坚实司法保障。



## 法治宣传进社区

近日,新城区水岸社区开展了法治宣传活动,社区工作人员、志愿者分组向居民发放了宣传资料,并结合近期高发的诈骗案例,详细讲解了诈骗分子的作案手段和特点,提醒居民一旦遇到可疑情况及时拨打报警电话。

●本报记者 武子喧 通讯员 梁媛媛 摄