

成本更低、效率更高、资源更强、修复更佳

——市委政法委与市中院联合发布人民法院参与综治中心规范化建设案例

芝罘区法院——“法官指导+示范调解”化解房地产领域群体性纠纷

【基本案情】
为购买商品房，李某等人与某置业公司签订了《烟台市新建商品房买卖合同》(预售)，约定某置业公司于2023年6月30日前交付房屋，逾期交付房屋应向业主支付违约金。因企业经营困难、资金短缺，该置业公司未能按期交房，直至2025年底，部分房屋的装修、新风系统等及小区的配套设施均未达到使用标准，仅向部分业主交付了房屋钥匙，故李某等24人诉至法院，要求某置业公司支付自2023年7月1日至2025年底期间的逾期交付房屋违约金及其他配套设施未完全交付的违约金。

【调解过程】
芝罘区法院收案后，与业主们进行了沟通，经研判并征得业主们的同意后，将主张违约金数额较多的李某、金某2人的案件作为该批量案件的示范案件进行立案，并分流至芝罘区综治中心开展先行调解。

在法官的指导下，调解员详细查阅案件材料、听取双方当事人意见，结合案情梳理争议焦点，率先开展示范调解。调解中，调解员向某置业公司明晰法律责任和诉讼风险，并通过类案检索让其了解同类案件的判决、执行情况。多轮沟通协商后，某置业公司同意支付逾期交付房屋期间的违约金，但希望结合自身经营现状调整违约金计算周期。调解员在获得明确调解意向后，同步向业主代表沟通解释，最终双方就违约金计算起止时间、诉求范围达成一致，顺利签订了调解协议。

调解员以此案件调解结果为模板，同步引导其他业主通过综治中心开展集中协商、调解，最终促成其余22名业主与某置业公司达成调解协议，并引导双方完善司法确认申请手续，由指导法官及时完成司法确认，实现纠纷批量化解。

【典型意义】
本案系开发商逾期交房引发的群体性纠纷，涉及业主人数较多，利益诉求相近，如简单采取“一案一审”方式处理，不仅增加当事人诉累，也易造成司法资源重复投入。法院依托综治中心“一站式”解纷平台，通过“法官指导+示范调解”模式，选取具有代表性的纠纷先行示范调解，重点围绕违约责任认定、违约金计算标准等争议焦点释法明理，引导当事人对诉讼结果形成合理预期，形成可复制、可推广的调解方案，实现同类纠纷批量化解，有效节约司法资源、减轻当事人诉累。

福山区法院——借“例”发力破僵局 联动解忧复和美

【基本案情】
原告王某因与刘某之间存在经济纠纷，故将所属涉案楼房及室外阳台等抵顶给了刘某，刘某的房屋阳台楼下便是某合作社办公室。刘某入住房屋后对阳台进行改造，种植绿植、蔬菜等作物并进行灌溉，因不规范的改造、浇灌，导致雨雪水不能正常排出，造成某合作社屋顶漏水，给合作社造成损失，且存在安全隐患。某合作社找到物业公司解决未果，故诉至法院，要求恢复楼顶漏水部位，积极进行修缮，禁止在楼顶浇灌绿植、蔬菜，对室内受损部分进行修缮或赔偿损失10000元。

【调解过程】
福山区法院接到案件后，考虑到该案系邻里类侵权纠纷，若通过判决方式处理，需委托专业机构进行司法鉴定，耗时较长。而通过调解方式解决，则有利于缓和双方对立情绪、修复邻里关系。于是，在征得双方同意后，依托福山区综治中心，将案件分流至福新街道，由街道人民调解委员会调解。

启动联动调解机制后，人民调解员先行组织双方一同前往现场查看房屋漏水情况，法官充分发挥指导调解职能，对漏水原因、责任划分、维修成本等案件争议焦点逐一进行分析研判，并依托“一网一库”，精准检索出同类型纠纷的裁判规则，形成案件调解方案。调解过程中，指导法官用通俗易懂的家常话解释法律规定和类案裁判规则，人民调解员立足邻里日常相处情理，换位思考疏导双方情绪。

通过一法一理的精准调处，刘某同意一次性赔偿经济损失1500元，双方就楼顶使用及后续渗漏问题也达成了一致意见，这场因房屋漏水引发的邻里纠纷仅用半个月时间即圆满解决。

【典型意义】
该案打破单一调解模式，构建“法院+镇街”联合调解的多元解纷模式，充分发挥了法院专业优势和综治中心多元联动、力量齐备、全链条处置优势，进一步激活“一网一库”赋能作用，将抽象的裁判规则转化为可感知的调解标尺。



高新区法院——“示范性诉讼+批量化调解”一次性化解农民工工资纠纷

【基本案情】
某建筑公司从发包方承包建设工程后，将劳务施工部分分包给28个施工班组。某建筑公司和发包方因质量、维修等问题始终未能完成工程价款结算，施工班组迟迟未拿到工程款，100余名农民工多年未能领到劳务费，形成了连环相扣、情况复杂的纠纷难题。

【调解过程】
面对28个施工班组追索施工款的解纷难题，法院主动突破“单一作战”壁垒，充分借助高新区综治中心规范化建设和实质化运行契机，推动搭建“综治中心+法院+住建”多元解纷平台。经过多次与综治中心、住建部门分析研判，最终找准了问题症结，确定了解纷途径。

针对28个施工班组要求发包方在欠付工程款范围内承担连带责任的问题，通过“示范性诉讼”确定发包方是否承担连带责任；考虑到28个施工班组的诉求具有在同一工地施工、向同一建筑公司追索款项的共性，通过行业调解组织“批量化调解”，针对施工款的支付需要保障的问题，法院依法采取诉前保全措施，冻结某建筑公司在发包方的债权，住建部门督促、协调发包方和某建筑公司完成工程价款结算。

解纷途径确定后，法院将两起纠纷导入诉讼程序，均判决某建筑公司承担还款责任，对施工班组要求发包方承担连带责任的诉讼请求不予支持。生效判决打消了施工班组的疑虑，起到了“示范性”作用。行业调解组织随即开展批量化调解工作，法官给予指导，最终促使双方在施工款的偿还数额上达成一致。住建部门发挥行业主管部门的优势，持续督促、协调发包方和某建筑公司进行工程价款结算，促使双方就剩余工程款数额达成一致，发包方在剩余工程款范围内支付28个施工班组工程款。

通过“示范性诉讼+批量化调解”“综治中心+法院+住建”联合调处模式，28个施工班组的工程款400万余元得以清偿，类型化纠纷得到实质化解。

【典型意义】
法院、综治中心、住建部门发挥各自职能优势，通过“示范性诉讼”推动“批量化调解”，实现案结事了人和。

社会治安综合治理中心(以下简称“综治中心”)是开展社会治安综合治理、推动将矛盾纠纷化解在基层的重要载体。2025年以来，烟台市紧扣中央政法委“五个规范化”建设工作要求，全面推进综治中心建设运行提质增效。目前，全市13个县级综治中心已完成规范化建设并实体化运行。

全市法院积极融入综治中心规范化建设，通过人员派驻等方式，开展指导调解等工作，加强与公安、司法行政、人社、住建等入驻单位协同联动，努力实现人民群众化解矛盾纠纷“最多跑一地”。

日前，市委政法委联合市中级人民法院，从近年综治中心成功化解的纠纷中精选出7件典型案例予以发布，展现了综治中心解纷“综合成本更低、处办效率更高、调配资源更强、修复关系更佳”的独特优势。

(任雪娜 曲晓梦)

蓬莱区法院——“法院+金融监管+专业调解”联合化解乡村团体人身意外险理赔纠纷

【基本案情】
蓬莱区某村民委员会为本村全体村民统一投保团体人身意外伤害保险。投保期间，保险公司仅与村委会完成签字、缴费等手续，既未按照法律规定以醒目方式对保险合同免责条款履行提示义务，也未向实际被保险人(全体村民)通俗解读条款内容，仅口头告知村民劳作受伤、意外磕碰均可正常理赔。此后，村民李某在农田劳作时不慎摔倒，造成腿部骨折，累计产生医疗费用3万余元。李某依据投保承诺向保险公司申请理赔，保险公司却主张李某摔倒系自身高血压疾病诱发，属于合同约定的免责情形，拒绝赔付。多次协商无果后，李某诉至法院。

【调解过程】
蓬莱区法院经当事人同意，将该案件委派至区综治中心开展调解工作。区综治中心根据案件类型，分流至金融纠纷多元化解工作站专项处置。

工作站第一时间组建由法院指导法官、金融监管局工作人员、专职调解员构成的三方联合调解专班，构建“居中沟通+专业指导+行业监管”立体化调解格局。指导法官结合法律规定，明确保险公司未对免责条款履行提示说明义务，相关条款不具备法律效力，拒赔依据不足。金融监管人员指出，其销售环节存在的违规问题，并督促企业整改。调解员同步安抚当事人情绪，引导双方换位思考、理性协商。

经过多轮沟通斡旋，双方最终达成调解协议，由保险公司一次性赔付各项损失共计2.6万元，理赔款于当日足额支付到位。此外，法院当场为调解协议办理司法确认，赋予协议强制执行效力，确保纠纷一次性解决。

【典型意义】
本案展现了综治中心在化解疑难复杂纠纷时具有的资源配置优势。“专业法官+行业骨干+专职调解员”的协同工作模式，融合法律裁判规则、金融行业监管要求与基层调解情理优势，不仅妥善化解个案争议，更以纠纷为抓手反向推动金融机构优化服务流程、规范销售行为，强化风险管控，筑牢辖区金融安全防线。

莱州法院——融情于法巧解心结 多方联动关爱幼苗成长

【基本案情】
王某与张某于2008年登记结婚，婚后于2010年生育一子张某腾。后来双方因感情不和，于2022年在莱州市民政局协议离婚，约定孩子由张某直接抚养。随着孩子年龄的增长及生活环境的变化，张某腾多次明确表达希望随王某共同生活的意愿，王某遂诉至法院请求变更抚养关系。

【调解过程】
本案的特殊之处在于，原、被告双方情绪均异常激动，对立情绪严重，若单纯依靠传统的法庭审理模式，极易激化矛盾并对孩子的心理造成二次伤害。面对这一复杂的家事纠纷，莱州市综治中心迅速启动多部门联动机制，召集入驻的法院、妇联、教育局及司法局等部门召开联席会议，确立了调查、调解、帮扶、审判四位一体的综合工作方案。

法院负责主导法律程序并厘清争议焦点；妇联指派心理咨询师介入，深入探究孩子的真实心理状态并评估双方的抚养能力；教育局通过走访学校全面了解孩子在校期间的学业表现与社交情况，科学评估当前生活环境对其身心发展的影响；司法局则及时提供法律援助以确保孩子的权利得到保障。

在各部门完成扎实的前期调查与心理铺垫后，综治中心组织了一场联合调解会，各单位代表从法律、心理、教育等多维度向双方当事人释法说理，最终促使双方顺利达成变更抚养权及后续抚养费支付的协议。

【典型意义】
该案将法律条文与心理干预、教育评估相结合，真正实现了未成年人利益最大化原则。综治中心充分发挥统筹协调的平台作用，有效整合了分散的行政资源与司法资源，变“单打独斗”为“协同作战”，形成了多元解纷的强大合力。多部门的持续跟进还为未成年人构建了长期、立体的社会支持网络，从源头上预防了因家庭变故可能引发的深层次社会问题。

【基本案情】
某游泳馆系有字号的个体工商户。该游泳馆以充值游泳预付款送课时的优惠活动，吸引游泳会员办理游泳培训卡，但后期因内部经营不善，合伙人之间发生分红争议突然关店，亦未向已预交培训费用的会员办理退费。李某、王某等41名消费者组建维权微信群，一同向法院提交相关材料，要求该游泳馆退还剩余课时费共计20余万元。

【调解过程】
海阳法院收到该批涉案案件材料后，经消费者同意，将案件委派至综治中心先行调解。调解员核查确认，案涉游泳馆为三人合伙经营，登记经营者仅同意承担三分之一的退费责任，与消费者全额退费的诉求相差很大，加之内部合伙人之间存在矛盾，调解陷入僵局。

指导法官及时介入，对案件焦点问题进行分析：个体工商户登记经营者需对外承担退费债务，合伙人内部纠纷不得对抗消费者，经营者退费后可向其他合伙人追偿。厘清法律责任后，调解员一方面向经营者释明法律后果，另一方面分批安抚消费者，以部分消费者达成的50%退费、6个月分期履行的调解方案为示范样本，引导其他消费者理性解决纠纷，最终41起案件全部达成调解。

综治中心还成立督导组跟踪履约，最终某游泳馆如期完成款项兑付。

【典型意义】
本案中，综治中心发挥基层治理平台优势，提前分流批量涉众案件，有效减少诉讼增量、规避群体性矛盾风险；诉调对接法官精准厘清法律边界，明确个体工商户对外担责规则，破除内部合伙矛盾调解阻碍，为纠纷化解提供刚性法律支撑。通过“示范调解、分批调处”的柔性方式，高效促成双方达成和解。

招远法院——“诉调对接+多元调解”高效化解小额知识产权侵权纠纷

【基本案情】
马某系涉案美术(图文)作品著作权权利人，依法享有作品完整著作权及信息网络传播权。某幼儿园在未征得授权、未支付报酬的情况下，擅自将该作品发布于官方网络平台，用于园区宣传与教学展示。马某认为其行为侵害自身合法权益，诉至法院，要求该幼儿园停止侵权并赔偿经济损失。

【调解过程】
招远法院受理案件后，将案件分流至辖区综治中心，启动多元调解程序。调解员全面梳理案情后，分头与双方当事人开展沟通协商。

调解员向幼儿园细致解读《中华人民共和国著作权法》相关条款，重点纠正“用于公益、教学宣传即可无偿使用网络作品”的错误认知，明确未经权利人授权传播他人作品均构成侵权。同时，向著作权人客观讲解小额知识产权纠纷的诉讼流程、时间与举证压力。经过耐心劝解、居中协调，双方自愿达成和解协议：由该幼儿园一次性支付赔偿款650元，款项当场足额履行完毕。

【典型意义】
本案是依托诉调对接机制化解小额网络知识产权纠纷的典型案。调解工作坚守法律底线，兼顾教育机构公益属性与案件具体情节，以柔性方式化解分歧，有力推动了矛盾就地实质化解。

海阳法院——预付卡退费不用愁！“示范调解+分批调处+跟踪履约”解民忧

【基本案情】
某游泳馆系有字号的个体工商户。该游泳馆以充值游泳预付款送课时的优惠活动，吸引游泳会员办理游泳培训卡，但后期因内部经营不善，合伙人之间发生分红争议突然关店，亦未向已预交培训费用的会员办理退费。李某、王某等41名消费者组建维权微信群，一同向法院提交相关材料，要求该游泳馆退还剩余课时费共计20余万元。

【调解过程】
海阳法院收到该批涉案案件材料后，经消费者同意，将案件委派至综治中心先行调解。调解员核查确认，案涉游泳馆为三人合伙经营，登记经营者仅同意承担三分之一的退费责任，与消费者全额退费的诉求相差很大，加之内部合伙人之间存在矛盾，调解陷入僵局。

指导法官及时介入，对案件焦点问题进行分析：个体工商户登记经营者需对外承担退费债务，合伙人内部纠纷不得对抗消费者，经营者退费后可向其他合伙人追偿。厘清法律责任后，调解员一方面向经营者释明法律后果，另一方面分批安抚消费者，以部分消费者达成的50%退费、6个月分期履行的调解方案为示范样本，引导其他消费者理性解决纠纷，最终41起案件全部达成调解。

综治中心还成立督导组跟踪履约，最终某游泳馆如期完成款项兑付。

【典型意义】
本案中，综治中心发挥基层治理平台优势，提前分流批量涉众案件，有效减少诉讼增量、规避群体性矛盾风险；诉调对接法官精准厘清法律边界，明确个体工商户对外担责规则，破除内部合伙矛盾调解阻碍，为纠纷化解提供刚性法律支撑。通过“示范调解、分批调处”的柔性方式，高效促成双方达成和解。

【典型意义】
本案中，综治中心发挥基层治理平台优势，提前分流批量涉众案件，有效减少诉讼增量、规避群体性矛盾风险；诉调对接法官精准厘清法律边界，明确个体工商户对外担责规则，破除内部合伙矛盾调解阻碍，为纠纷化解提供刚性法律支撑。通过“示范调解、分批调处”的柔性方式，高效促成双方达成和解。