

【探寻基层治理密码】

调解纠纷 5204件 调解成功 2344件

■新重庆-重庆日报记者 黄乔

“真的感谢永川区综治中心的入驻法官！我从立案到开展调解再到成功化解‘一次性办结’，真是太方便了！”近日，在永川区综治中心，65岁的杨秦勇（化名）感叹说，自己腿脚不方便，原本以为要赶车多次往返城里和镇上，没想到到综治中心，矛盾“一站式”化解了！

杨秦勇口中的永川区综治中心是永川区聚焦完善社会矛盾多元预防调处化解综合机制而搭建的一站式多元解纷平台。

为积极践行新时代“枫桥经验”，主动融入党委领导的矛盾纠纷预防化解体系，永川法院推动诉讼服务中心整体入驻区综治中心，并充分发挥司法在多元化纠纷解决机制中的引领、推动和保障作用，实现人民群众在一个地方就能“一站式”化解矛盾。

数据显示，自入驻以来，永川法院通过永川区综治中心诉前委派调解纠纷5204件，调解成功2344件。

解纷力量“分工”更“协作”

杨秦勇是一起劳务合同纠纷的原告，他在某工地辛苦从事搬运工作，工作结束后却被拖欠工资8000多元。

无奈之下，杨秦勇来到永川法院诉讼服务中心起诉后，法院将案件委派给综治中心内的建群调解室成功调解并进行司法确认，仅用1天，他遇到的麻烦事就被“一站式”化解。

与杨秦勇一样，这样方便高效的体验，重庆某公司负责人王刚（化名）也深有体会。

“太感谢你们了！要不是你们，我们公司真不知道该怎么办了！”前不久，王刚紧紧握住调解员王丹丹的手，随后将一面绣着“为企业保驾护航正气浩然 给企业排忧解难克己奉公”的锦旗送到永川区诉讼服务中心的法官手中。

原来，重庆某公司因资金周转困难，未能按时偿还肖某等14名当事人的借款，肖某等14名当事人来到综治中心“讨说法”。

综治中心内配套设置的永川高新区人民法庭、劳动争议仲裁庭、警务综合服务站以及10个行业专委会和金牌调解室，能让群众诉求一窗口受理、一条龙调处、一揽子解决。很快，该案件经受理窗口分流，委派给综治中心内的民营企业调解委员会调解。

与此同时，为更好化解纠纷，早已入驻综治中心的永川高新区人民法庭法官杨茜也行动起来，指导民营企业调委会开展调解。

调解当天，起初的气氛紧张得像一张拉满的弓，双方各执一词、互不相让。

调解员王丹丹与法官杨茜分头行动，开展“背对背”调解。一头王丹丹努力劝说14名当事人多些包容和理解，另一头杨茜对王刚解释不履行还款义务的法律后果。

经过多次深入沟通，双方最终达成了一致意见，由重庆某公司向肖某等人分期还款，既让肖某等当事人看到了还款的希望，又给该公司留出了喘息的空间。随后，杨茜立即进行司法确认，为这份协议赋予了法律效力。

永川设立综治中心 矛盾化解『一站式』

望，又给该公司留出了喘息的空间。随后，杨茜立即进行司法确认，为这份协议赋予了法律效力。

如今，在永川区综治中心，多部门协同作战已成为日常工作的常态。

永川法院充分发挥“司法兜底”的关键作用，对调解成功的案件及时进行司法确认，为调解成果筑牢法律防线；对于调解失败的案件，尊重当事人意愿，现场立案并快速开庭审理，让综治中心成为“一站式”化解矛盾纠纷的集合地。

据统计，永川法院诉讼服务中心自入驻以来，开展司法确认294次，审理速裁案件2959件，速裁快审案件平均审理用时29.07天。

纠纷化解“进入”即“进行”

“我被家暴了，这日子没法过了！”去年9月，35岁的李云琴（化名）哭着来到永川区综治中心，眼神中满是疲惫与绝望。

刚进入大厅安检窗口，执勤法警小凡便立即将她引导到一旁，随即递上一杯热茶，轻声说道：“姐姐，先喝口茶，先稳定下情绪，走到这里来，就一定有人为你做主！”

接过茶杯，李云琴没有喝，而是继续抹着眼泪，小凡则一直在她身边陪伴。十来分钟后，李云琴的情绪逐渐稳定下来，她开始讲述自己的遭遇。

“我老公就喜欢喝酒，每次喝醉了就像变了个人似的，对我拳打脚踢，有时候连孩子都不放过。”说到这里，李云琴抽起袖子和裤腿，露出一道道淤青和伤痕，令人触目惊心。



法官与政协委员共同调解纠纷。

(本组图片由受访者供图)



法医查看病历资料。



当事人在永川区综治中心内的诉讼服务中心一窗通办窗口咨询。

“姐姐，我们来帮您！”听完李云琴的话，小凡迅速将情况报告给诉讼服务中心法官。

在永川区综治中心的统筹指挥下，一场保护妇女儿童权益的行动迅速展开——驻中心的法院、妇联、公安等部门人员迅速集结，大家围坐在一起，同步研究实施一系列强有力的妇女儿童维权措施。

后来，法院向李云琴的丈夫陆强（化名）发出人身安全保护令，妇联、公安等部门联合开展人身安全保护工作，保护令发出后，陆强再没有实施过家暴。去年11月，经永川法院判决，李云琴与陆强已经离婚。

“真的很感谢你们！”李云琴说，从她踏入综治中心安检窗口的那一刻起，就感受到了温暖的司法服务。“这让我无比相信他们，可以帮我解决好问题！”

正如李云琴所言，为让司法服务从当事人“进门”就开始，永川法院诉讼服务中心的入驻，不仅带去了诉讼服务团队，还带去了专业的司法警察团队。

“这让永川区综治中心有别于其他综治中心。”永川区法院相关负责人雷宇说，专业团队不仅以高标准、严要求开展安全检查工作，更将矛盾的初步排查与化解开始在“安检”阶段。

数据显示，自2024年8月永川法院诉讼服务中心入驻以来，司法警察组成的案件团队已前端关注纠纷16起，促成后续成功化解11起。

司法服务“解纷”且“省心”

“我在工地干活受伤了，老板却又不肯赔偿，我现在连医药费都快没了，这可怎么办啊？”去年8月，一位缠着绷带的伤者在家人的搀扶下，缓缓地走进永川区综治中心无差别受理窗口。

“大爷，您坐下，情况慢慢给我说。”见状，无差别受理窗口的工作人员曾琳立刻上前帮忙。

详细地询问情况后，曾琳了解到，原来

伤者莫杰在机械厂上班，但是工作时被机器割伤手臂，因为没钱做伤残等级鉴定，机械厂便以伤残等级未确定为不予赔偿。

为更好化解该案纠纷，曾琳迅速将案件委派给劳动争议调解委员会。

“这起纠纷蛮复杂的！”为了更好地解决问题，接手该案后，调解员刘琼将双方当事人带到了永川法院驻区综治中心的“永永仁心”法医工作室。法医万云全仔细检查伤者的伤势，查阅病历。

“我也不是不想赔，就是觉得他要得太多了。”机械厂负责人林川（化名）有些不愿意地说，“我们这小本生意也不容易啊。”

听后，万云全耐心地解释道：“我们是根据科学和法律来判断的，既要保障伤者的合法权益，也要考虑实际情况。大家都换位思考一下，尽快解决问题对双方都好。”

刘琼也在一旁积极协调：“林老板，你看伤者这么痛苦，家庭也困难，咱们尽量达成一个公平合理的赔偿方案。”

万云全凭借丰富的经验和专业的知识，给出了初步的伤残等级意见，为调解提供了关键依据。

在万云全和刘琼的共同努力下，双方开始理性地讨论赔偿问题。最终，双方就赔偿金额和支付方式达成一致。

据了解，为发挥在任在岗法医优势，永川法院成立“永永仁心”法医工作室，由法医对侵权等矛盾尖锐的案件提供专业意见、出具伤残等级建议，为开展诉前调解工作提供专业性依据。

自“永永仁心”法医工作室设立以来，调解成功案件48件，诉前鉴定144件。

永川法院党组书记、院长叶忠忠表示，接下来，永川法院将积极主动融入社会治理大局，持续做优做强“永永仁心”“永永安馨”等特色工作，与综治中心内其他部门紧密配合、形成强大合力，充分发挥司法“兜底”作用，为永川区综治中心的高效运行注入源源不断的法治动力，为矛盾纠纷多元化解和社会综合治理贡献更大的力量。

同时约定用户知悉并授权平台协调相应的配送资源向商家取货并将商品送达用户指定的收货地址，用户向平台支付相应的配送费用。因此，外卖平台应当按照合同约定内容安排骑手及时妥当的向商家取餐并送交用户指定的收货地点，现作为平台“辅助履行人”的骑手未按合同约定将餐品送至郑某指定的收货地址，而是将餐品送至小区保安室，不符合合同约定，属于瑕疵履行，平台应当承担违约责任。

庭后，原、被告双方均希望法院进行调解，并自愿达成了和解协议，被告当场向原告支付1000元并诚恳道歉。

法官说法>>>

外卖合同关系在内容上虽然丰富，但具有高度定型化特征，即菜品-付款-配送这三类主给付义务，这三类义务是决定合同性质的主要合同义务，任何一方提出明显不符合合同义务的要求，均需得到其他合同相对人的同意。骑手作为平台的“辅助履行人”应当协助平台履行合同义务，当其履行不符合合同约定时，平台应当承担违约责任。此时，用户可以要求平台继续履行，提供符合要求的配送服务，亦可以要求平台对其损失进行赔偿。

【身边的民法典】

外卖骑手送餐不到家 点餐顾客起诉平台索赔

法院：平台承担违约责任

■新重庆-重庆日报记者 黄乔

吃饭点外卖因其便利性成为越来越多人的生活标配，但很多时候骑手并非将餐送至订单指定地点，而是放在小区的集中存放处或保安室，导致点餐顾客便利性体验大打折扣，这种行为是否属于违约行为？顾客能否向外卖平台索赔？近日，璧山区人民法院审结了一起外卖合同纠纷案件，认定外卖平台承担违约责任。最终，原告自愿接受调解并达成和解协议。

郑某在某外卖平台点了数十份外卖，但每次平台指派的骑手将餐品送到小区后，便电话通知郑某将外卖放在小区门口安检台，让其自行下楼取餐。郑某反对并要求送到配送地址，但骑手未予理会还言语顶撞郑某。郑某联系平台维权未果，遂将平台诉至法院，要求其支付违约金2000元，并要求平台对外卖员此种行为进行整改。

法院经审理认为，《民法典》第五百七十七



外卖骑手正在送餐。通讯员 赵杰 摄影 视觉重庆

条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。第五百八十二条规定，履行不符合约定的，应当按照当事人的约定承担违约责任。

本案中，郑某在平台点外卖的目的是期望不用下楼即可在家享用美食，外卖平台恰好提供相应的外卖服务。根据郑某注册时与该平台签订的《用户协议》条款约定，外卖订单中所包含的全部内容构成外卖合同的内容，

我为群众办实事 12345在行动 联动单位 重庆市12345政务服务便民热线 重庆日报

一周热点排序

Table with 3 columns: 事项分类, 占比. 1. 人力社保 44.90%, 2. 住房城建 18.14%, 3. 市场监管 9.03%, 4. 公共安全 7.85%, 5. 公共服务 4.91%, 6. 交通运输 4.55%, 7. 财税金融 3.19%, 8. 科教文卫 2.73%, 9. 环境资源 2.40%, 10. 经济发展 1.13%

这些事解决了

驾校承诺费用退还 协商退费

市民反映：在江津区鹏腾驾校报名参加驾驶培训，工作人员承诺考试报名费用由驾校承担。市民现已通过驾照考试并取得驾照，向工作人员申请报销考试费被拒。多次反映未果，希望有关部门核实处理。

江津区道路运输事务中心回复：经组织双方协调达成一致，驾校负责人已向学员退还考试费用。

业主占用公共通道 责令整改

市民反映：南岸区亚太商谷小区有业主擅自占用公共通道并安装玻璃门，妨碍消防设施正常使用，存在安全隐患，希望有关部门核实处理。

南岸区消防救援局回复：经核实，情况属实。已责令整改，业主安排施工人员进行玻璃门拆除。

交费后未出账 修复处理

市民反映：其是渝北区怡和南苑·上林上景小区业主，通过多个平台缴纳燃气费用，均显示费用未出账，希望有关部门核实处理。

两江新区产业促进局回复：经查，系参数更新所致。技术人员已修复处理，网上营业厅缴费功能恢复正常。

车贷利率偏高 退还定金

市民反映：在九龙坡区美每家建材家居广场一汽车销售店购买汽车时，工作人员承诺可办理分期付款，但发现该贷款需通过非官方银行渠道申请，且贷款利率偏高。向工作人员申请退还定金被拒。希望有关部门核实处理。

九龙坡区商务委回复：经协调，双方已达成共识。汽车销售店负责人已退还市民定金。

导游强制购物 暂停职务

市民反映：通过重庆风行旅游有限公司（位于两江新区）报名武陵仙女山四日游，在游玩过程中，导游存在强制购物的情况，希望有关部门核实处理。

两江新区市场监督管理局第一所回复：经核实，情况属实，涉事导游已被暂停职务。下一步，将加强对从业人员服务质量培训与管理，进一步提升服务满意度。

新净水器反复漏水 更换产品

市民反映：在九龙坡区彩云大道8号购置一台净水器，在保修期内反复漏水。多次反映未果，希望有关部门核实处理。

九龙坡区市场监督管理局回复：经协调，该店铺负责人已为消费者更换一台净水器。

车位被占用上锁 拆除地锁

市民反映：江北区万丰一村小区附近公共停车位被擅自占用并安装地锁，导致其他机动车辆无法停放，希望有关部门核实处理。

江北区五里店街道办事处回复：经查，已安排施工人员对地锁进行拆除，并对有关市民进行批评教育。下一步，将加强周边商铺宣传教育，引导机动车辆规范停放。

停车场难识车牌信息 增设摄像头

市民反映：涪陵区图书馆附近停车场无法准确识别车牌信息，希望有关部门核实处理。

涪陵区国资委回复：经查，情况属实。已在入口增设两台道闸摄像头，拓宽识别角度，确保车辆顺畅进入。

管道堵塞污水外溢 清理冲洗

市民反映：南岸区龙湖·郪江小区附近污水管道堵塞，导致污水外溢，影响行人通行，希望有关部门核实处理。

南岸区住房城乡建委回复：经溯源查勘，系污水管网堵塞所致。已安排施工人员对堵塞管网进行清理，并冲洗路面，现已处理完毕。

渣土车辆倾倒废弃物 清理恢复

市民反映：涪陵区实验中学附近空地有运输渣土车辆倾倒建筑垃圾，希望有关部门核实处理。

涪陵区城市管理局回复：经核查，情况属实。已安排工作人员进行清理，并用推土机平整土地，恢复原有地貌。同时，在该区域设置围栏，防止车辆驶入。

草坪渗水存隐患 更换修复

市民反映：重庆高新区裕泰佳园小区草坪出现渗水，存在安全隐患，向小区物业反映未果，希望有关部门核实处理。

重庆高新区含谷镇政府回复：经核查，系室外消防管网年久锈蚀破损导致漏水。立即安排工作人员对漏水处管道进行维修更换，现已修复完毕。

(新重庆-重庆日报记者 朱婷 整理)