

调解成功率高达98.5%以上,调解协议履行率达99.92%——

重庆“红岩先锋调解员” 如何让矛盾纠纷在基层“熄火”

■新重庆—重庆日报记者 黄乔 实习生 胡云凤

七月的山城,刚刚投用的重庆东站里人潮涌动。突然,一阵争吵声在候车大厅响起,只见两名旅客面红耳赤正在争吵。

导火索很简单:孩童在玩闹中不慎推倒了邻座乘客的行李。原本是小摩擦,却在高温与旅途的焦躁中迅速升级。

“大家消消气,天热容易上火,我们去那边慢慢说,别影响其他旅客。”一个沉稳的声音及时介入,驻扎在此的“红岩先锋调解员”廖永接到通报后迅速赶到现场。他一边介绍自己身份,一边引导怒气未消的两人走向站内刚投用的“红岩·高铁调解室”。

门内是截然不同的氛围。廖永递上茶水,耐心倾听双方的委屈与不满。20分钟不到,在廖永耐心细致的疏导下,双方互致歉意、握手言和。

这并非偶然一幕,而是市司法局依法履行指导管理职能,将调解阵地搬到群众身边的生动缩影,更是“红岩精神”扎根基层依法治理后绽放的茁壮新芽。

近三年来,市司法局不断深化“枫桥经验”重庆实践,构建区县、镇街、村社三级联动调解网络体系,全市“红岩先锋调解员”成功调解矛盾纠纷125万件,调解成功率高达98.5%以上,调解协议履行率达99.92%,大量矛盾因此“熄火”。



▲南川区“红岩先锋调解员”调解群众纠纷。



▲红岩市民综合调解站(钰沃站)值班律师接受群众咨询。

▲荣昌区“红岩先锋调解员”云端化解群众矛盾。(本栏图片均由市司法局提供)

城市里的“红岩调解站”： 解纷合力拧成“一股绳”

6月30日清晨,阳光照耀着沙坪坝区覃家岗梨园片区红岩市民综合调解站的玻璃窗。“红岩先锋调解员”谭晓玲早早坐在工位上整理着卷宗。

“咣当!”调解站的门被猛地推开,打破了宁静。

“都三年了问题还没解决,我这车位跟废掉有啥区别?”融汇童话里小区业主王超(化名)声调扯得老高。

“物业费与维修费是两码事。您不交物业费,我们更难申请维修资源,问题就成了死循环!”紧随其后的物业主管李倩(化名)满脸无奈,声音里透着疲惫。

现场火药味弥漫。谭晓玲立刻迎上前,笑容温和:“来来来,先喝口水顺顺气。天大的事,坐下来才有办法解决嘛。”

她迅速将双方劝开,又拨打了两通电话,邀请社区民警杨谊和驻站律师沈志超火速支援。

这场纠纷的导火索发生在三年前。2022年,王超发现车位旁总积着一滩水。他查看后找到缘由——车位顶部收缩缝处,有水珠不断滴落。

为此,王超找过物业多次,物业工程部也进行过维修,可那道缝却像堵不住的泉眼,逢雨必漏。

2023年一个深夜,取车的王超差点在湿滑的地面上摔倒,看着爱车溅满泥水,积压的怒火彻底爆发。向物业索赔2万元遭拒后,他便断缴了物业费。

了解完来龙去脉,谭晓玲没有急于“和稀泥”,而是先请社区民警杨谊调看了三年来的维修记录,又请驻站律师沈志超翻出《物业管理条例》中“维修义务与物业费分离”的条款,再拉着双方算好“两笔账”:漏水导致王超车位积水的损失和物业拖延维修的责任。

现场空气依然凝重。谭晓玲环视众人,抛出了解决方案:“大家各退一步行不行?我

们定个期限:8月30日前,物业必须彻底解决漏水问题并维修好地面!”她转向李倩,“修好后,你们减免业主6个月物业费,剩下的欠款他一次性结清,如何?”

听完方案,双方都陷入了沉思。王超率先开口:“只要能彻底修好,我就接受。”

李倩也拿起笔,在调解协议上郑重签下了名字。

“我再强调一次,签了字就意味着承诺!我们会全程盯着整改进度。”临走时,社区民警杨谊不忘专门叮嘱。

“单靠我一张嘴,哪能这么快理顺?”送走当事人,谭晓玲笑着扬了扬手中的“法宝”——一本《调解人员通讯录》,里面密密麻麻记载着专职调解员、社区民警、法官、律师的联系电话。这正是“调解员+警察+律师”联动机制的威力所在。

据了解,沙坪坝区司法局还把社会力量引入人民调解工作,与重庆钰沃律师事务所共同打造了红岩市民综合调解站(钰沃站),在调解过程中为双方当事人免费提供咖啡,让矛盾纠纷在柔和舒缓的环境里慢慢消弭。

“以前跑断腿、磨破嘴也未解决的事,如今在调解站里可‘一站式’办妥。”沙坪坝区司法局局长王永刚介绍,目前该区已建成46个“红岩市民综合调解站”,覆盖所有22个镇街,并延伸至20个派出所、区法院及派驻法庭,“多调合一”的服务直抵群众心坎。

在重庆,联合解纷的力量正逐渐成为常态。近年来,市司法局持续深化调解工作机制改革,推动全市1031个乡镇(街道)落实“诉调、警调、访调”对接机制,建立“诉调、警调、访调”三调对接组织499个。今年上半年,“三调”对接案件数达7.2万件,同比增长37.8%,调解合力日益加强。

家门口的“红岩调解岗”：
直通车开进院坝为群众解忧

初夏时节,忠县磨子土家族乡中塘村,村民陈冬(化名)家中的白炽灯到凌晨3点还亮着。院坝里,停着一辆印有“忠县县乡人民调

解案件直通车”标识的车辆。

陈冬妻子刘玉(化名)握笔的手还在抖,施工承建队长王军(化名)红着眼圈。当两人先后在调解协议上按下鲜红的指印,一场持续整整75个小时的工伤纠纷调解拉锯战终于尘埃落定。站在两人身边一直紧绷着神经的“红岩先锋调解员”袁凤霞,长长地舒了一口气。

时间拉回到4天前。

“我男人现在还在医院,后续治疗费用还没有着落。”村委会调解室里,刘玉把赔偿清单拍到桌上,震得茶杯里的水都溅出来。

王军猛地站起来,一把扯开衬衫领口,脖子上青筋裸露:“我们只是承包拆除!他自己安全意识不到位,这责任怎么能全扣我头上?我工地停工一天,损失也不小!”第一轮调解不欢而散。

第二天再碰面时,刘玉拿出刚打印的病历,泪水涟涟:“医生说后续还要手术,医药费越积越多……”话没说完就被王军打断:“我不是不出钱,但你们要得太多,把我卖了都凑不齐!”他摔门就走,留下一句“爱告哪告哪去”。调解再次陷入僵局。

第三天,袁凤霞果断调整策略:“分开谈,把道理掰开揉碎讲透。”

红岩先锋调解小组开始“抽丝剥茧”。袁凤霞把王军拉到隔壁办公室,递上一杯热茶:“老王,你看看这个。”她指了指桌面上那本摊开的《工伤保险条例》:“虽然没买保险,但你和陈冬的事实劳动关系摆在这里。真走诉讼程序,法院判下来的赔偿金可能比你预想的还多。”

另一边,其他调解员也给刘玉算细账:“……诉讼至少要半年,律师费、鉴定费加起来不是小数目,你们现在最缺的是救命钱。”

调解持续到晚上,还在跟刘玉谈心的袁凤霞接到王军电话:“调解员,我刚跟亲戚借了一圈钱……可不可以先凑一部分,剩下的打欠条分期支付?”

电话旁的刘玉闻言哽咽起来:“只要能把手续费凑齐,我们……我们愿意让一步。”

签完字,窗外夜色已深。袁凤霞收好资

料走向“人民调解直通车”,听见身后王军跟刘玉说:“明天我去医院看看老陈。”刘玉低声说了句“谢谢!”

这辆穿梭在乡镇街巷的“人民调解直通车”,是老百姓家门口流动的“红岩先锋调解岗”,更是忠县41名“红岩先锋调解员”共同的移动“灭火器”。

“它专啃交通事故、工伤赔偿、人身损害等‘硬骨头’纠纷,做到准时发车、及时调处。”忠县司法局局长王义军说,通过“群众点单—直通车接单—调解员接单”模式,直通车已成功调解重大疑难纠纷40件,成功率100%,为群众避免和挽回经济损失约3000万元。

让调解室流动起来,将矛盾的源头变成终点。据统计,截至目前,全市1.1万村居调解组织扎根基层,年均调解纠纷占总量的86%以上。

云端上的“红岩调解网”：
线上“和事佬”解决棘手案

不久前的一天下午,大渡口区新山村街道调解室里,“红岩先锋调解员”范蜜的鼠标点击声格外清晰。屏幕上,三个视频窗口里的人同时伸出右手——重庆的张有志(化名)、上海的张士强(化名)、成都的张小敏(化名),一起在三姐妹的赡养协议上签名。

半个月前,张老太摔断了腿。得知消息后,三个子女先是在微信群里焦急询问,之后就变成各倒苦水、互相指责——

大哥张有志发了凌晨出租车收车的照片,眼里全是红血丝;二哥张士强晒出机票截图,配文是“来回机票比护工费贵”;三妹张小敏发来一段哄孩子的视频,配文“分身乏术”……

三个子女各有各的难处,张老太面临无人照顾的尴尬境地。“红岩先锋调解员”们了解情况后,向三姐妹推荐了“重庆调解在线”应用。范蜜接手了这个棘手的线上案子。

范蜜登录“重庆调解在线”发现,该应用的AI智慧调解功能已自动梳理好老人病历、三个子女收入等关键信息,并智能匹配了相

关法律条款。

范蜜还调阅了平台“类案推送”的案例——有个案子里,异地子女通过“远程陪护+费用分摊”方式解决了老人赡养难题,这给了她启发。

“网上说几句话就能解决?我妈还躺在医院等着人照顾呢!”调解从抵触情绪最大的老二张士强开始。范蜜没有空谈大道理,而是将张老太详细的伤情报告、住院费用清单发过去,同时调出平台记录的大哥近期的出车排班表和老三孩子的病历及日常开销证明。

“张先生您看,大哥每天跑到凌晨,小妹带娃确实分身乏术,你这边又不便长期往返上海重庆,是否可以考虑多承担些费用?”范蜜的话既温和又理性。

随后的三方调解更像一场“云端家庭聚会”。范蜜提前将拟好的方案上传到平台让三人浏览:老大每周去医院3次,负责日常照料;老二每月承担50%的费用;老三负责网购康复用品,每月承担30%费用。

看着屏幕里大哥布满血丝的眼睛,张士强主动表态:“我多承担点费用,麻烦大哥多跑几趟医院。”

三姐妹同时在线上签完调解协议,张士强支付的护工费就打到了大哥账户上。

“全程调解都在线上,比上海、重庆两头跑,省了不知多少事。”从一开始的抵触到解忧后的释然,张士强的态度变了。

“以前调解靠‘腿跑嘴说’,现在靠‘数智赋能’。”市司法局相关负责人说,AI赋能让调解时间缩短了50%,当事人达成调解协议反悔率从21%降至0.04%,调解后诉讼率下降57.1%。

据统计,截至目前,已有5.7万名“红岩先锋调解员”通过“重庆调解在线”应用接单。上线一年来,累计化解矛盾纠纷59万件。

用科技赋能提升效能,以机制创新破解难题,“红岩精神”正在新时代基层治理中焕发新生。未来,这张覆盖城乡的“调解网”,将继续把矛盾化解于萌芽,让更多和谐之花绽放

霞染九嶂 文铸万载——北碚缙云山

要的藻类基因库,集中了全国80%以上的藻类物种,为生态研究提供了宝贵资源。近年来,通过生态修复,黛湖水质持续改善,藻类植物种类增加,碧波荡漾,草木葱茏,成为市民亲山近水的一方公共生态空间。

缙云山九峰滴翠,云雾缭绕,自古便有“缙岭云霞”的奇观。清乾隆《巴县志》将其列为“巴渝十二景”之一,盛赞其“萃九峰之秀气,苍松古柏与丹崖翠壁相郁蒸,望之若云霞”。1990年,“缙岭云霞”与“北泉温泳”再度入选“新巴渝十二景”,成为巴渝自然景观的标志性符号。

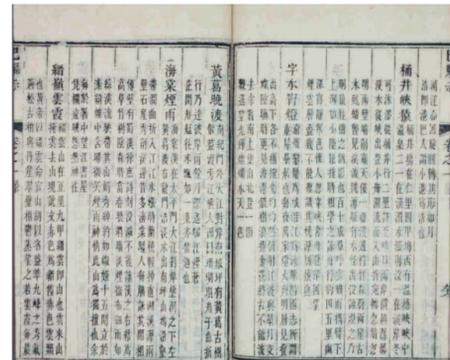
始建于423年的缙云寺,历经唐高祖赐名“禅真宫”、唐宣宗赐名“相思寺”,至明万历三十年(1602年)神宗御笔亲题“迦叶道场”,成为我国唯一供奉迦叶古佛的道场。宋代“巴渝第一状元”冯时行曾在此求学,后创办缙云书院授课,主张抗金爱国。民国时期,太虚法师在此创建“世界佛学苑汉藏教理院”,培养了大批爱国僧侣,为民族团结和抗战宣传作出了积极贡献。

20世纪50年代,缙云山成为中共中央西南局的办公地之一。邓小平、刘伯承、贺龙等老一辈革命家在此运筹帷幄,领导解放大西南、政权建设和经济恢复工作,留下了宝贵的红色记忆。如今,西南局缙云山办公旧址被列为重庆市爱国主义教育基地,成为开展党史学习教育和红色文化传承的重要场所。

今天的缙云山,既是国家级自然保护区、4A级旅游景区,也是联合国教科文组织认定的“植物基因库”,是名副其实的天然“肺叶”和“氧吧”。2025年,缙云山获评全国唯一“美丽山川案例”,标志着其在生态保护和可持续发展方面的卓越成就。

从千年古刹的晨钟暮鼓,到红色岁月的革命足迹,再到新时代“美丽山川案例”的生态实践,缙云山始终以“自然为体、文化为魂”的姿态,书写着巴渝大地“缙”善“缙”美的时代篇章。

通讯员李宝娟、记者黄乔、实习生胡云凤编写
北碚区档案馆提供



清乾隆《巴县志》(北碚区档案馆藏)



缙云山古名“巴山”,是李商隐笔下“君问归期未有期,巴山夜雨涨秋池”的诗意地标。这座横亘于重庆北碚的山脉,因“山间云霞常聚,色若缙带”而得名,集自然奇观与人文积淀于一体,是嘉陵江畔千年未辍的文化丰碑。

据《北碚志》记载,公元423年(南朝刘宋景平元年),缙云寺与温泉寺同期始建,开启了这座名山千年文化传承的序幕。此后千余年,这里成为文人墨客、政要名流的驻足之地,形成“一城山水半城文”的独特文化景观。

缙云山以黛湖、缙云九峰、缙云寺等核心景点串珠成链,形成“春观花、夏纳凉、秋登山、冬赏雪”的四季画卷。

黛湖由爱国实业家卢作孚于20世纪30年代主持修建。湖周古木参天,篁竹墨绿,湖底绿藻参差,游鱼穿梭于树荫倒影中,被誉为重庆“小七孔”。黛湖作为我国重