

近年来,宁夏坚持和发展新时代“枫桥经验”,推动矛盾纠纷化解从“单打独斗”向“多元共治”转变,全区3994个人民调解委员会年均调解成功率达96.9%,一套具有宁夏特色的“党委领导、政府负责、部门协同、社会参与”的矛盾纠纷多元化解体系日臻成熟。

塞上“枫”景里的万家烟火

——宁夏多元共治化解矛盾纠纷观察

本报记者 马忠文 图



一间间不大的调解室,成为许多家庭重新出发的起点。



多部门联动调解。



警司联动调解纠纷。

柔性劝导让家事有温度

前不久,王某与李某一同来到同心县河西镇人民调解委员会,申请调解孩子抚养和财产分割。

王某和李某于2019年结婚,婚后育有一子。起初感情不错,可随着孩子出生、生活压力增大,矛盾不断。二人决定结束婚姻,但在孩子抚养和财产分割上争执不下。

调解员贺学府和田晓娟经过走访和谈话,掌握了关键事实:李某对家庭事务参与较少,缺乏责任感;双方矛盾发生时缺乏有效沟通,言语尖锐。调解员也捕捉到一个重要信号——双方虽已分居半年,但对家庭、对子女仍有感情。

调解室里,贺学府和田晓娟采用“背靠背”的方式分头倾听。被问到“到底是什么让你觉得过不下去了”时,王某红了眼眶:“我白班上班,晚上回家还要带孩子、做家务,他回来往沙发上一躺,什么都不管。”

与李某单独沟通时,贺学府的话变得严肃起来。他从夫妻之间的权利义务讲起,从优良家风切入,更从孩子心理成长的角度进行引导。“父母长期冷战,孩子第一个能感受到。你希望他长大后也这样处理亲密关系吗?”李某低下头,承认自己在家庭事务中参与不足,表示不愿意离婚:“我确实做得不

好,希望她再给我一次机会。”

看到双方态度都有松动,调解员将二人叫到一起。田晓娟向李某指出,《中华人民共和国民法典》第1043条规定:“家庭应当树立优良家风……夫妻应当互相忠实,互相尊重,互相关爱。”李某沉默片刻后,站起身向妻子鞠了一躬:“是我做得不对,对不起。我保证今后不再让你一个人扛。”

王某泪流不止,但心中的冰尚未完全融化。贺学府和田晓娟又联系王某的家人,一同做思想工作。在家人的劝导和调解员的引导下,王某决定原谅丈夫。

经调解,双方自愿达成协议:王某当日回家居住;双方承诺在矛盾发生时保持冷静,通过沟通解决问题;共同担负起照顾孩子的责任。签完字,李某主动拉起妻子的手,轻声说:“回家吧。”

同心县已建成乡镇、村(社区)人民调解委员会165个,基本实现“哪里有纠纷,哪里就有人民调解员”。对一般性纠纷,调解员主动上门柔性劝导,以拉家常的方式就地化解;对复杂纠纷,依托县、乡综治中心平台,加强与公安、信访、法院等部门的协作,形成化解合力。

2025年以来,同心县各级人民调解组织已成功化解婚姻家庭矛盾纠纷900多件。

速裁护航让维权少跑路

在宁夏,劳动争议通过“四位一体”多元化解机制实现一站式化解。2025年,全区调解成功率达76.20%,仲裁结案率达97.26%,减轻了群众维权诉累。近日记者深入劳动维权“一站式”服务窗口和新就业形态调解站点,记录下调解与仲裁无缝连接、仲裁与诉讼有效衔接的生动实践。

“没想到这么快就有了结果,感谢调解员解决了我的烦恼。”今年4月,吴忠市红寺堡区劳动争议调解中心成功调解一起工资支付争议案件,为劳动者陈沐阳追回拖欠工资1万元。从调解中心接到案件到促成双方达成协议,仅用了4天时间。

陈沐阳于2021年8月入职一家快递公司担任主管,双方约定月工资7000元。今年3月,公司停发了他的工资,拖欠1月和2月工资共1万余元。多次沟通无果后,陈沐阳向红寺堡区劳动争议仲裁委员会提起仲裁申请。因争议较小,仲裁委员会在立案审查阶段将案件交由调解中心先行调解。调解员李娟当即联系快递公司负责人,对方承认停发工资一事,表示因经营不善、效益不好出现了支付困难。陈沐阳作为主管虽知情,但长时间的欠薪仍让他

的家庭生活陷入困境。李娟秉持“调解优先”原则,组织双方沟通。经调解,双方达成协议:公司于2026年7月31日前一次性支付陈沐阳工资1万元。

“此案既维护了劳动者权益,又考虑了小微企业实际,实现了法律效果与社会效果的统一。”红寺堡区劳动人事争议仲裁院院长石佩琦表示,该院将持续深化“调解优先、调裁结合”机制,引导用人单位依法合规经营,以和谐劳动关系助力优化营商环境。

“调解不是‘各打五十大板’,而是找到双方利益的平衡点。”调解员兰雪表示。日常接触的多是欠薪、小额工伤这类“小而急”的纠纷——劳动者盼着尽快拿到报酬,企业担心诉讼耗时耗力。红寺堡区劳动人事争议仲裁院主动打破部门壁垒,将仲裁服务“嵌入”综治中心,成立调解中心,构建起“受理登记—法律咨询—调解协商—出具协议—审查确认—履行跟踪”的一站式链条。调解队伍由经验丰富的仲裁员、执业律师、工会代表和政法干部共同组成,提供“一对一”精准服务。

“我们希望通过机制创新,让劳动者维权更省心、企业经营更安心,为实现高质量充分就业提供坚实保障。”石佩琦说。

智识守护让创新不迷路

“很多小微企业主不是故意侵权,是真的不懂法。”银川市知识产权纠纷人民调解委员会主任代晶晶说,调解不只是劝和,更是一场法治科普课。

5月15日,记者在银川市知识产权纠纷人民调解委员会看到,这里不仅公示了专利、商标、著作权等明确的受理范围,更实现了全链条标准化管理。2025年以来,该调委会已受理纠纷965件,成功调解497件,涉案金额达6128.51万元。

高效运转的背后,是“线上+线下”的双轨便捷渠道。当事人既可在公共法律服务中心窗口现场求助,也能通过人民法院调解平台“一键申请”网上快调。针对事实清楚的案件,调委会推行“速调”模式,平均调解周期仅15天,且所有成功案件跟踪回访,确保“案结事了”。

面对知识产权纠纷的专业性与复杂性,调委会没有单打独斗。代晶晶介绍,他们与西夏区人民法院建立了深度的“诉调对接”机制,92%的案件来源于法院委派。法院还为调解协议的司法确认开辟了绿色通道,赋予调解书强制执行效力。同时,联合市场监管部门组织企业旁听商标侵权案、走进商圈科普AI著作权,通过“以案释法”提升全社会的保护意识。

这一点在“盐池滩羊”商标纠纷案中体现得淋漓尽致。2025年8月,盐池县农产品质量安全检验检测中心发现,一平台商家未经许可擅自将店铺名称中使用“盐池滩羊肉”进行引流。

接到西夏区人民法院委派后,调解员发现被告商家满腹委屈:“‘盐池滩羊’包含地名,我凭什么不能用?”

面对这一认知误区,调解员没有指责,而是倾听企业难处,缓和其对抗情绪。随后,调解员通过平台固定证据,清晰显示该商家的使用方式已超出描述产地的界限,构成了商标侵权。在调解中,调解员用通俗语言解释《中华人民共和国商标法》。最终,商家不仅认识到错误,还与权利人达成了1万元的赔偿协议,承诺彻底下架侵权商品。

同样的温情调解也发生在一家深陷“山寨”风波的潮玩店。深圳某文化传媒公司发现西夏区一家潮玩店的抓娃娃机里塞满了其旗下火爆动漫形象的盗版玩偶,索赔3万元。潮玩店负责人王先生直呼“太冤”:“我就是图便宜从网上批发的,又不是我生产的,凭什么赔几万块?”

调解员结合判例耐心解释,并引导深圳某文化传媒公司换位思考。最终,双方以4000元达成和解,王先生销毁了所有山寨玩偶。此外,在涉及跨省的网络侵权案中,调委会更是跨越距离障碍。针对宁夏某公司公众号未经许可使用山东某摄影作品引发的3万元索赔纠纷,调解员通过远程视频,耐心向企业解释著作权的权利转让规定,并引导王某考虑企业非营利、点击量低的事实。最终双方以1万元达成和解。

“原以为白跑一趟,没想到在综治中心把办证的问题解决了!”5月14日,王宝军与弟弟在隆德县综治中心顺利办结相关手续,真切体会到“只进一扇门、最多跑一地”的便捷服务。这件民生小事,是宁夏推动司法资源下沉基层治理一线的鲜活写照。自2025年下半年以来,全区已有近2万件矛盾纠纷,依托基层综治前沿阵地妥善化解。

此前,王宝军兄弟俩来到隆德县综治中心公证窗口办理遗产继承公证时,公证人员张七妹发现:王宝军出具的证明材料显示其为房屋所有权人,并非被继承人,不符合公证条件。面对当事人的困境,张七妹没有就事论事,而是第一时间将问题上报综治中心。

4年前,王宝军父亲的房屋依法被拆迁,拆迁文件上明确权利人为其父。但由于不懂继承法律规定,其父直接让王宝军与房地产公司签了合同。后来办不动产权证书时才发现,拆迁文件上的姓名与预售合同姓名不一致,而此时其父已经去世,办证陷入死胡同。

隆德县综治中心立即联合县人民法院进驻中心的员额法官孙志斌,以及诉前调解委员会工作人员詹娜,就该事项从法理和实践两个维度靶向分析。“我们一致认为应当把涉及的自然资源局、城乡建设和交通运输局、税务局、城关镇、开发商都纳入调解范畴。”孙志斌说。经过多方商议,一套方案出炉:开发商配合将原合同作废;由王宝军的母亲与开发商重新签订合同,房屋所有权办理在其母名下;待其母同意后,兄弟俩再带母亲来办理公证。

隆德县委政法委书记苏瑛瑛告诉记者:“一开始王宝军和家人情绪激动。综治中心第一时间指导调解人员优先进行情绪安抚,表示会立即联系相关部门提供法律咨询和政策解答,他们的情绪才稳定下来。”一周后,王宝军拿到不动产权证书。

感受到“触角延伸”力量的,还有观庄乡的村民。观庄司法所联合乡综治中心、派出所等部门,构建起“预防—介入—化解—巩固”全链条工作体系。辖区村民李某与张某结婚25年,因感情破裂导致矛盾激化,存在人身安全风险。派出所第一时间介入稳控,检察院、法院提前介入开展释法明理,司法所进行“背对背”心理干预,村委会从家庭责任角度引导。多部门联动下,双方同意离婚,未发生冲突事件。

目前,宁夏已经将司法资源延伸至基层治理最前沿,当事人通过终端电脑即可查询案例、生成诉状,大量土地租赁、邻里纠纷在诉前便得以化解。苏瑛瑛所说:“先安人心,再解难题;找对症结,兼顾法理;一盯到底,办好实事——这就是我们的‘三部曲’。”

“没想到一点小意外,这么快就妥善解决了,不耽误行程、不伤和气,宁夏商圈既有烟火温度,更有法治力度!”四川游客陈丽的这句话,成为银川市西夏区宁阳商圈公共法律服务驿站深耕法治服务、优化文旅消费环境的生动注脚。

今年“五一”期间,陈丽与家人在宁阳商圈挑选枸杞、干果等伴手礼时,不慎碰撞货架上的坚果礼盒,外包装轻微破损。商家希望原价赔偿,陈丽认为无须全额赔付。商圈公法驿站接报后5分钟内抵达现场。调解员核查情况后,依据民法典厘清双方权责:外包装轻度破损未造成实质价值损耗,不宜全额赔偿;游客也需承担相应包装成本。半小时内,双方达成和解。

涉旅投诉快速响应、高效办结,关系着游客的体验感和城市的口碑。西夏区宁阳商圈公共法律服务驿站紧扣“秒处快办、消费零遗憾”的工作理念,将普法宣传、纠纷调解、权益保障融入文旅消费全过程。

2025年国庆节期间,一名外省游客因景区路面崎岖不慎摔伤,多次协商赔偿未果。西夏区司法局镇北堡司法所设在景区内的调解室接到申请后快速响应,专职调解员第一时间了解情况,并联合派出所调取监控、访问目击证人。调解中,司法所一方面向景区明确其安全保障义务,另一方面耐心引导游客理性提出诉求。经多轮沟通,景区履行了赔偿义务。

西夏区司法局局长赵丽丽告诉记者:“我们坚持把调解阵地前移到商圈和景区一线,让纠纷在萌芽状态就被化解。法治服务不是冷冰冰的条文,而是有温度、有速度的守护。只有让游客感受到公平正义就在身边,‘放心消费’才能真正落地生根。”

怀远观光夜市是西夏区人气最旺的消费地标,客流量大,各类偶发纠纷易发多发。北京西路司法所指导坊苑社区成立“法治家园”志愿服务队,整合“三官一师一员”、政法单位“五老”人员等力量,对夜市周边纠纷实行快接快处。近期,一名群众骑行共享单车途经夜市非机动车道时,因环卫工人冲洗路面未设警示标识,路面湿滑致其摔倒。调解员立即到场核实,发现虽有语音提示但未按规定放置警示牌。经医院检查为软组织挫伤,产生医疗费200余元。工作人员多次组织群众、市场方、物业方协商,最终促成市场管理方全额赔付。

从宁阳商圈的柔性调解、影城的依法理赔,到夜市的快处快赔,宁夏正以“全链条”消费维权体系,实现“1小时响应、24小时办结”。一趟旅程,带走的是美好回忆,留下的是对这片土地的信赖与眷恋。



志愿者(右一)在宁阳广场向小微商户进行普法宣传。

触角延伸让纠纷止于萌芽

秒处快办让消费不留遗憾