

撰稿 何峰

本版图片由市司法局提供

今年4月11日，在北仑区律正商事调解中心，在调解员胡琳琳主持下，两家企业的代理人在涉及标的额1387万元的调解协议上签了字。中心理事长陈文勇介绍，“我们中心是去年年底成立的，这是中心成功调解的第62起商事纠纷。从案件接收受理到促成双方达成调解协议并完成司法确认，仅历时5个工作日，充分彰显了商事调解服务专业、高效、便捷、经济的特点。”

这是宁波践行新时代“枫桥经验”，发挥调解的力量从源头化解矛盾纠纷的生动缩影。

调解是具有中国特色的非诉讼纠纷解决方式，被国际社会誉为“东方之花”。近年来，宁波坚持和发展新时代“枫桥经验”，发挥法治的引领和规范作用，与时俱进探索创新，不断夯实调解基层基础，创新推出“网格融调”“巡回调解”“随警解纷”等具有宁波辨识度的调解模式，推进调解国际化试点、诉前调解改革、涉企调解服务增值，构建完善大调解工作格局，形成了以人民调解为引领的多元调解工作格局，为打造法治中国先行市、建设现代化滨海大都市提供坚实支撑。



海曙区民调工作室工作人员正在调解。

## 加强矛盾纠纷多元调解 宁波绘制新时代“枫桥经验”新图景

### 织密调解网络 将矛盾纠纷解决在萌芽状态

“宁波市坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，充分发挥人民调解基础性作用，把矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态，从源头上减少诉讼增量。”宁波市司法局有关负责人表示。

近日，在海曙区社会治理中心，人民调解员钟珍明正在调解一起工伤赔偿纠纷。伤者经朋友介绍在某装修公司工作，因未签订劳动合同，受伤后医疗费用无法报销。

因为涉及多方当事人，且矛盾点较为复杂，钟珍明决定采用

背靠背的方式，发动多方当事人亲戚朋友共同调解。在钟珍明努力下，原本针锋相对的几方当事人最终握手言和，伤者也拿到了赔偿金。

基层稳则社会稳。如何更好地就近为群众调解矛盾纠纷，及时将矛盾纠纷化解在当地？宁波市全域深化矛盾纠纷预防化解法治化，坚持预防在前、调解优先、运用法治、就地解决，最大限度发挥人民调解优势，将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

在慈溪市胜山镇镇前村，网

格员罗建灿在日常巡查中发现一辆网约车停在路边，司机和乘客因乘客在车内吸烟发生了争执。作为网格员，他需要第一时间上报，但他同时还是村里的人民调解员，他立马就地开展调解，告诉乘客吸烟行为违反了《宁波市文明行为促进条例》。最终，乘客承认了错误，双方握手言和。2019年开始，慈溪市在全市推行“网格融调”工作机制，将人民调解功能融入网格职能，把网格打造为化解矛盾纠纷的“前沿阵地”。目前，慈溪网格化解纠

纷占镇村两级纠纷调处总数80%以上。

纵向到底，横向到边。宁波不断夯实调解工作基层基础，推动更多法治力量向引导和疏导端发力，努力把矛盾纠纷化解在基层。

截至目前，宁波已构建起覆盖市、县、镇、村四级，涉及多个重点领域行业的人民调解组织网络。目前，全市有人民调解委员会3216个，基层人民调解员超过1.4万名，年平均调解矛盾纠纷超11万件，调解满意率超96%。

### 聚合保障力量

### 推动人民调解工作更上层楼

做好调解工作，离不开一支高素质的调解员队伍。近年来，宁波不断加强人民调解队伍建设，坚持在调解员队伍职业化、专业化、法治化上下功夫，不断探索提升调解员素质能力的新路子，人民调解工作基础得到进一步夯实，矛盾纠纷调解质效进一步提升，先后涌现出平安中国建设先进个人潘明杰、全国平安医院建设先进个人黄国兴、全国模范人民调解员李永和等一批优秀调解人才。

潘明杰是宁波市鄞州区东柳街道人民调解委员会的专职调解员。大到几千万元的遗产纠纷，小到“争气不争财”的邻里纠纷，他成功调解过百姓纠纷3000余件，化解疑难陈案100多件，总涉案金额2.6亿元。他还探索出“老潘警调三十六计”“335快乐工作调解法”，调解成功率100%，且零投诉、零反弹。“矛盾纠纷是社会的伤痕，我们调解员要努力做好‘修复师’。”潘明杰说。

“老潘”潘明杰培养出百余名“小潘”调解员，打造出“老潘+小潘”基层矛盾纠纷调解队伍。在宁波，通过加强传帮带工作，形成一支支以老带新、优势互补的调解员队伍。

近年来，宁波还持续培育以模范人民调解员、调解能手、金牌调解员为核心，社会认可、人民满意、化解矛盾得力的具有引领作用的品牌调解工作室，全市现有海曙敬民、慈溪“五兄弟”、余姚“致和”等个人调解工作室和派驻调解工作室555家，成功创建省级金牌调解室22家，市级品牌工作室75家。

2021年，宁波成立全

国首个地市级调解学院“宁波调解学院”，打造新形势下调解人才培养和调解理论及实践研究的新高地。该学院综合运用脱产培训、专题讲学、专家巡讲、实践教学以及线上线下资源共享等形式，努力提升调解员的理论和实战能力，线上线下已累计培训调解员超7万人次。

值得一提的是，为了更好地促进矛盾纠纷调解，宁波还不断拓展调解保障渠道，设立全省首个调解基金“宁波市人民调解基金”，接受社会捐赠，为调解工作注入了“爱心力量”。

未来已来，宁波将新载体新技术新手段广泛应用于调解工作。通过建设“浙里调解·宁波”网络调解平台，精准构建多元调解服务和调解管理的多跨场景应用。目前，系统已覆盖全市各级调解组织和调解员。

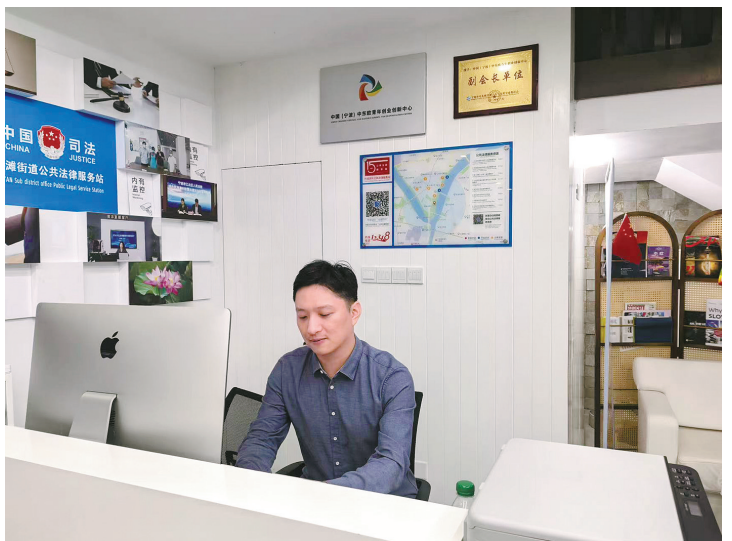
宁波还不断深化调解文化建设，推动调解和本土文化深度融合，培育富有地方特色的调解品牌。

在具有2000多年历史的江北区慈城镇，“慈和里”调解工作室将慈孝文化融入到人民调解工作中，创新“慈风孝行”工作法，将当地慈孝典故和人物事迹结合调解元素进行汇编，在纠纷调解过程中按不同类型分类引用，有效提升当事人接受度和调解成功率。

让矛盾止于毫末，让纠纷化于未发。在新时代的新征程上，宁波将不断坚持和发展新时代“枫桥经验”，充分发挥调解在矛盾纠纷预防化解中的基础性作用，助力经济社会高质量发展。



人民调解员培训。



律师在江北外滩街道公共法律服务站值班。

### 坚持守正创新 探索调解工作“宁波解法”

因时而动，与时俱进。进入新时代，宁波主动适应社会治理需要，深化专业领域纠纷化解，进一步优化营商环境，助推经济社会高质量发展，“枫桥经验”在宁波的实践历久弥新。

“商事调解具有费用低、时间短等优点，越来越被经营主体接受和重视。”市司法局人民参与和促进法治处负责人介绍。近年来，宁波引入行业协会、公证机构、律师事务所等社会力量参与商事调解工作，培育设立知识产权、金融等涉企领域专业商事调解组织，制定出台诉前调解工作流程指引和流程图，及时化解各类涉企纠纷。

慈溪市律谐商事调解中心是宁波首家市场化商事调解机构，除了建立健全诉调对接机制，中心还在22家律师事务所设立工作站，在6个乡镇（街道）商会设立了联络点，实现了涉企调解服务向最基层、最末梢延伸。负责人范红枫告诉笔者：“我们与法院、司法局、工商联签订了商事纠纷非诉化解合作框架协议，今后我们的调解更加简便，也更有了保障。”仅在今年，该调解中心已调解纠纷193件，调解成功率85%。

针对矛盾纠纷主体多元、诉求多元、类型多元的新特点，宁波调动各类组织和资源，不断创新调解模式。聚焦矛盾纠纷多发

频发领域，积极拓展行业专业性人民调解工作，探索出在劳动争议、交通事故、医疗纠纷等领域的人民调解工作“宁波解法”。

在商会领域实践“一站式”全程代理、全方位多元调解”的新型商会调解模式，及时有效预防和化解企业的内外部矛盾。

在旅游领域积极构建旅游纠纷投诉调解与仲裁衔接机制，推动旅游市场纠纷化解多部门协同处置。2022年，宁波仲裁委员会旅游投诉纠纷仲裁中心办理了全省第一起旅游纠纷调解协议仲裁确认案件。

开放是宁波最大的优势，众多国际友人在港通天下的宁波生活工作，难免会产生各类纠纷。宁波不断探索完善涉外纠纷化解

机制，引入更多涉外法治人才参与涉外调解工作中，为在甬外国人提供更贴心、更高效、更便捷的法律服务。

江北区在老外滩设立全市首个涉外调解工作室，组建了一支由金牌调解员、涉外律师、外籍志愿者组成的调解员队伍，为中外公民、企业提供涉外纠纷调解、涉外法律咨询、法治宣传、法律援助等服务。在镇海区庄市街道，有一个由司法所与派出所共同打造的“宾和调解工作室”，面向外籍流动人口提供调解和普法服务，引导他们“知中国法、守中国法”。据了解，该工作室的调解员可以用10国语言进行沟通，服务的外国人来自57个国家和地区，已成功调处矛盾纠纷82起。