



社会管理实践丛书



MAODUN JIUFEN PAICHA TIAOCHU JINGYAN XUANJI

矛盾纠纷排查调处 经验选集

中央社会管理综合治理委员会办公室 编



中国长安出版社



社会管理实践丛书

MAODUN JIUFEN PAICHA TIAOCHU JINGYAN XUANJI

矛盾纠纷排查调处 经验选集

中央社会管理综合治理委员会办公室 编



中国长安出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

矛盾纠纷排查调处经验选集 / 中央社会管理综合治理委员会办公室编. —北京: 中国长安出版社, 2013. 8

ISBN 978 - 7 - 5107 - 0659 - 2

I. ①矛… II. ①中… III. ①社会主义社会—矛盾—中国—文集 IV. ①D66 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 187620 号

矛盾纠纷排查调处经验选集
中央社会管理综合治理委员会办公室编

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: capress@163.com

发行: 中国长安出版社

电话: (010) 85099937 85099938 85099939

印刷: 北京市兆成印刷有限责任公司

开本: 720mm × 1020mm 16 开

印张: 33.5

字数: 420 千字

版本: 2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5107 - 0659 - 2

定价: 60.00 元

目 录

经验篇

1. 北京市司法局、北京市电视台利用电视媒体优势创新人民调解
新形式 打造第三调解室法律服务新品牌 3
2. 北京市致诚农民工法律援助与研究中心构建三级矛盾化解机制
有效促进首都社会和谐稳定 8
3. 北京市平谷区司法局组建“疑难纠纷评理团”
探索社会矛盾纠纷化解新途径 14
4. 天津市武清区泗村店镇发挥“乡贤”优势 化解社会矛盾
..... 19
5. 河北省衡水冀州市门家庄乡发挥基层组织维稳主体力量
实现矛盾纠纷“零上交” 25
6. 河北省石家庄市高邑县让大调解催开“和谐之花” 30
7. 山西省朔州市怀仁县坚持完善机制 化解矛盾纠纷
积极营造和谐稳定社会环境 37
8. 内蒙古赤峰市元宝山区人民法院大调解促进大和谐 43
9. 辽宁省大连市普湾新区广泛开展“家和邻里亲”活动
推动矛盾纠纷源头治理 49



10. 辽宁省营口市大石桥市发挥“两新组织”作用
努力推动非公组织社会矛盾化解工作 53
11. 吉林省通化县充分发挥“N+1”矛盾调处模式作用
不断提高维护社会稳定工作实效 57
12. 黑龙江省海伦市发挥村组“说和人”作用
夯实农村矛盾纠纷排查调处工作基础 63
13. 上海市崇明县新河镇积极探索实践“四化”模式
扎实推进矛盾纠纷排查化解工作 68
14. 江苏省海门市创建矛盾纠纷网格化管理机制
从源头预防和化解社会矛盾纠纷 72
15. 浙江省杭州市余杭区完善“四制”建设 抓好“四事”调处
..... 78
16. 浙江省湖州市南浔区人民法院树品牌 建平台 布网点
打造基层人民法庭调解新模式 83
17. 安徽省芜湖市镜湖区发挥两代表一委员作用
积极化解社会矛盾 88
18. 安徽省宣城市宁国市依托司法确认工作 化解社会矛盾纠纷
..... 95
19. 福建省武平县发挥返乡老干部独特作用化解社会矛盾 ... 100
20. 江西省丰城市小港镇大力开展“金牌调解”活动
有力促进社会和谐稳定 105
21. 江西省分宜县坚持“四整合”
有效破解边际争议山林经营管理难题 109
22. 江西省南康市搭建平台 多方联动 创新举措
有效化解新经济组织矛盾纠纷 114

23. 山东省日照市莒县建设专业调解机制 有效化解行业性、专业性矛盾纠纷	120
24. 河南省濮阳市南乐县梁村乡“四项制度”促进矛盾化解调处	125
25. 湖北省恩施市健全完善信访案件化解机制措施 有效维护社会和谐稳定	131
26. 广东省广宁县大力构建“126”调解网络 凝心聚力维护社会大局稳定	137
27. 海南省五指山市创新思路 多措并举 深入推进民族地区矛盾纠纷化解工作	142
28. 重庆市梁平县构建“六联”联调工作机制 提升社会矛盾化解效能	147
29. 四川省绵阳市游仙区建立“大调解”信息网络平台 实现矛盾纠纷远程联动调解效率化	152
30. 四川省眉山市创建农村中心户调解室“五站”模式 贴近群众贴近源头就近化解矛盾纠纷	158
31. 贵州省毕节市七星关区建立健全矛盾排查调处体制机制 推动矛盾纠纷在基层有效化解	163
32. 云南省文山州广南县加强综治维稳中心规范化建设 构建“一站式”矛盾纠纷化解格局	168
33. 云南省保山市施甸县创设立五道防线 破解矛调难题 ...	173
34. 西藏自治区林芝地区工布江达县创建“155”矛盾纠纷调处模式 构建矛盾纠纷“大调解”体系	178
35. 新疆生产建设兵团第三师 42 团建立健全矛盾纠纷排查化解 机制 夯实维护社会稳定基础	183



方法篇

36. 河北省石家庄市栾城县窦姬镇南赵村“调解五法”促农村
和谐稳定 189
37. 山西省晋中市和顺县李阳司法所积极探索民事调解新途径
化解大量疑难矛盾纠纷 193
38. 山西省阳泉市盂县梁家寨司法所运用“五字诀”成功化解
社会矛盾 198
39. 内蒙古自治区兴安盟乌兰浩特市乌兰哈达司法所探索推行
“六法”工作模式成功化解矛盾纠纷 203
40. 黑龙江省铁力市运用“七字调解”法 创新人民调解工作
..... 208
41. 黑龙江省大庆市肇州县“调解六法”定纷止争 213
42. 上海市金山区枫泾镇探索实践“三访四步”工作法
全力推动矛盾化解在基层 219
43. 河南省开封市“自身正、言语周、法制强、调解公”之人民
调解法 224
44. 河南省孟津县麻屯镇麻屯村古稀老人“六步”、“八法”调解经
..... 229
45. 四川省广元市苍溪县“大调解”工作进高墙
拘留所创新纠纷源头化解联动机制 233
46. 甘肃省天水市秦州区“五诊疗法”有效化解民间纠纷 240
47. 宁夏回族自治区贺兰县常信司法所探索形成“虎久桐”工作法
完美诠释调解艺术 244

48. 宁夏回族自治区石嘴山市惠农区礼和司法所因地制宜创新调处
方法 努力做好天下难事····· 250
49. 宁夏回族自治区海原县人民法院海城法庭运用“四不”调解法
高效化解矛盾纠纷····· 254

案 例 篇

50. 山西省忻州市联合调解显威力 医患纠纷终化解····· 261
51. 上海市江宁路街道多元化大调解平台成功化解群体性矛盾
····· 266
52. 上海市浦东新区群体性医患冲突一波三折
医调委及时调解四平八稳····· 272
53. 上海市闵行区以人为本 解决诉求····· 278
54. 上海市奉贤区借力破解疑难纷争 听证调解凸显成效····· 283
55. 江苏省扬中市农民工意外溺水死亡起纷争
启动绿色通道及时化解····· 288
56. 江苏省扬州市汤汪乡“四诊”法巧化家庭赡养纠纷 ····· 293
57. 浙江省台州市仙居县攻克4个难题 破解133件子案····· 298
58. 福建省南平市“南平解法”破解医患纠纷难题 ····· 303
59. 湖北省黄冈市蕲春县多措并举成功化解环保纠纷····· 307
60. 广东省广州市利用集体协商机制 妥善化解劳资纠纷····· 312
61. 广东省广州市番禺区立足法理情 化解大纠纷····· 318
62. 广东省52年争斗纠葛终化干戈为玉帛 ····· 324
63. 广西壮族自治区北流市以人为本处理荔枝场改制遗留难题
····· 330
64. 重庆市大渡口区渝钢村化粪池堵塞调解案例分析····· 335



65. 四川省广安市“三调联动”化解征地拆迁疑难矛盾 341
66. 西藏自治区林芝地区工布江达县科学处置群体冲突
成功调处邻避纠纷 347
67. 青海省西宁市湟中县和谐拆除违法建筑 有效遏制非法占地
..... 353
68. 青海省黄南藏族自治州积极引入律师援助 妥善调处购房纠纷
..... 359
69. 新疆维吾尔自治区伊犁哈萨克自治州霍城县严厉查处违法行为
成功平息土地纠纷 364
70. 新疆维吾尔自治区阿克苏地区沙雅县多措并举化解涉法涉诉
信访积案 369
71. 新疆兵团第四师 71 团运用大调解工作机制
调处建筑行业劳资纠纷 374

探 索 篇

72. 北京市丰台区新发地农产品批发市场成立农产品批发市场人民
调解委员会 维护市场交易秩序 化解社会矛盾 381
73. 北京市设立医疗纠纷人民调解委员会 有效调解医疗纠纷
..... 387
74. 北京市建立物流行业调解中心 促进物流行业和谐规范发展
..... 391
75. 天津市河东区唐家口街道建立群众诉求调处中心
畅通群众诉求渠道 396
76. 天津市河北区王串场街探索社区划片“走动办公”
积极化解社会矛盾 401

77. 河北省唐山市丰南区创新推行调解“两化”模式 源头化解社会矛盾纠纷·····	407
78. 河北省秦皇岛市海港区法院设立交通巡回法庭 探索交通事故调解新模式·····	412
79. 吉林省舒兰市创新“百姓说事点”社会管理模式 筑牢社会和谐稳定根基·····	418
80. 江苏省泰州市海陵区建立“老娘舅”调解员队伍 创新矛盾纠纷化解模式·····	424
81. 江苏省南通市积极构筑“网调对接”平台 努力化解涉网矛盾纠纷·····	428
82. 浙江省乐清市建立外口调解工作室 探索“以外调外”矛盾纠纷调处新模式·····	435
83. 浙江省新昌县积极探索“3+X”纠纷调解模式 促进基层矛盾就地化解·····	440
84. 浙江省象山县建立网络民情会办中心 打造互联网调解新平台 ·····	444
85. 福建省古田县平湖镇积极探索社会矛盾化解的新办法新措施 有效化解各类社会矛盾·····	449
86. 山东省枣庄市滕州市创立“司法所驻派出所调解室” 积极探索人民调解与行政调解衔接的新途径·····	455
87. 山东省烟台市芝罘区积极探索“社区化运作 一站式调处” 物业纠纷新模式·····	460
88. 湖北省十堰市郧县建立三级“谈心室” 创新社会矛盾化解工作模式·····	464
89. 湖南省长沙市岳麓区推进刑事和解人民调解工作 走出化解社会矛盾的新途径·····	470
90. 湖南省郴州市临武县“三庭合一”促调解	



“视频联调”显成效	475
91. 广西壮族自治区都安瑶族自治县探索化解矛盾纠纷的 “金点子”	481
92. 海南省海口市美兰区人民法院依托科技手段 创新三项举措 推动医疗纠纷妥善及时化解	485
93. 四川省泸州市江阳区推行征地拆迁专业流动调解模式 有效化解各类拆迁疑难纠纷	492
94. 四川省成都市新津县积极探索调解工作“进工业园区” 努力把劳资争议解决在园区	496
95. 四川省眉山市创新行政调解工作制度	499
96. 贵州省贵阳市探索建立“和谐促进会” 动员社会各界参与社会矛盾化解工作	504
97. 陕西省甘泉县整合资源建立综治大院 努力构建基层矛盾化解新格局	510
98. 陕西省商洛市镇安县医疗纠纷调委会“一二三四”模式 有效破解医患纠纷难题	516
99. 甘肃省张掖市发挥群众首创精神 探索基层矛盾纠纷调解新模式	522
后记	526

经验篇

北京市司法局、北京市电视台

利用电视媒体优势创新人民调解新形式

打造第三调解室法律服务品牌

为进一步发挥电视媒体调解对于推进社会矛盾化解工作的优势和作用，提升人民调解的社会认知度和社会公信力，北京市司法局依托电视媒体，创办北京市电视台第三调解室，建立全国首个以电视栏目命名、接受司法行政机关指导、公开调解过程的人民调解委员会，积极引导广大群众通过人民调解的方式化解矛盾，树立“不争讼、和为贵、让为贤”的社会理念，为维护首都社会和谐稳定营造了良好的社会环境。

一、主要做法

（一）沟通协调，搭建人民调解新平台。为创新调解形式，市司法局经多次研讨，于2011年8月16日与北京电视台共同签署合作协议，成立北京电视台第三调解室人民调解委员会，搭建起人民调解的新平台。第三调解室栏目，凭借其独特的群众魅力和对社会微观矛盾的深度关注，极大地提高了电视栏目调解的社会影响力和



人民调解工作的社会认可度，深受广大观众和纠纷当事人的喜爱，获得矛盾化解率高、电视收视率高的双赢。



2011年6月9日《第三调解室》录制现场，延庆县某村“两家人的一条路”归属问题矛盾纠纷当事人在人民调解员的主持下签署人民调解协议书

（二）把握特性，探索人民调解新方式。一是调解范围广泛。第三调解室人民调解委员会可直接受理全市各类适合于电视媒体播出的矛盾纠纷。全市广大观众既能直接通过电话申请，也可到当地人民调解委员会进行申请，由当地人民调解委员会联系第三调解室人民调解委员会联合进行调解。二是调解人员专业。第三调解室人民调解委员会聘请了心理学专家、特约律师等社会知名人士担任人民调解员，并聘请了若干名优秀基层人民调解员担任特约人民调解员，把电视节目的公开性与心理学家、律师的专业性和基层人民调解员熟悉社情民意、了解风土人情的广泛性结合在一起。三是调解工作规范。第三调解室人民调解委员会在司法行政部门备案，接受司法行政部门工作指导，定期向市司法局汇报，严格执行《人民调解法》的各项规定，并接受纠纷当事人和广大观众的监督，具有较

高的社会影响力和公信力。四是调解功能拓展。第三调解室栏目是北京市宣传人民调解工作最大、最快、最透明的窗口，通过开展基层人民调解员现场观摩、参与节目录制，有利于提高全市广大基层人民调解员素质，打造北京市人民调解工作形象，提高人民调解工作的社会影响力。



2011年8月16日，北京市司法局于泓源局长和北京电视台副总编辑张强共同为北京电视台人民调解员业务培训基地揭牌

（三）规范指导，推动人民调解新发展。北京市司法局在充分尊重和体现电视媒体传播特点的基础上，指导该人民调解委员会严格依据《中华人民共和国人民调解法》开展矛盾化解工作，确保人民调解工作的规范化发展。一是加强培训，全面提高第三调解室依法调解工作能力。组织第三调解室人民调解委员会人民调解员学习调解工作基础知识，配发《人民调解法释义》、《人民调解概论》、《人民调解案例汇编》、《北京市人民调解员手册》等培训书籍，提高调解工作能力。二是加强基层司法行政部门与第三调解室人民调解委员会的衔接配合。市司法局从案卷选送、调解回访、开展培训、



工作保障、总结分析等五个方面提出具体要求，明确案件筛选流程、调解回访时间和人员、经费保障措施，形成“紧密衔接、友好协作；资源互补、成果双赢”的良好工作机制和运行模式。

（四）健全制度，依法推进规范化建设。一是依据《人民调解法》明确第三调解室人民调解委员会的工作任务、工作原则和工作纪律，要求第三调解室人民调解委员会在调解现场公示当事人在人民调解活动中的权利和义务。二是指导第三调解室人民调解委员会建立相关基础工作制度，做到矛盾纠纷受理及时、调解公正，统计分析准确，信息报送及时，档案管理有序，使各项工作有章可循、有制可依。三是协调第三调解室栏目组在栏目标识中加入“人民调解”标识，调解人员在录制节目过程中配戴人民调解员徽章，注明“人民调解员”字样，体现出人民调解工作场所场景特点和人民调解员身份象征。

（五）总结分析，形成电视调解品牌效应。一是定期总结。各区县司法局定期回访调解案件，全面了解阶段性工作效果、协议履行情况、纠纷当事人的满意程度以及意见和建议。二是定期座谈。市司法局定期组织召开第三调解室工作人员座谈会，分析好的经验和做法，研判存在的问题和不足，动态完善现场调解工作形式和内容，不断提升北京调解工作品牌形象。三是定期表彰。第三调解室人民调解委员会参与全市人民调解工作评优表彰活动，并积极推荐优秀基层人民调解员参与电视调解栏目制作，确保持续发挥首都人民调解工作的品牌优势。

二、取得的成效

一是栏目专业化水平进一步提高，调解成功率达 100%。2012 年第三调解室栏目共调解、解决各类民事纠纷 138 起，其中遗产继承纠纷 115 件，赡养纠纷 20 件，劳资纠纷 1 件，工伤赔偿 1 件，消