

上海市长宁区人民调解协会



长宁人民调解
CHANGNING MEDIATION

期
刊



2020 上半年

目录

CONTENTS

● 长宁司法行政疫情防控系列报道疫情防控特殊时期，基层司法行政工作不缺位	01
● 长宁司法行政疫情防控系列报道特殊时期，特殊调解，防疫、维稳两不误	04
● 长宁司法行政疫情防控系列报道战斗在防疫一线的人民调解员	06
● 长宁司法行政疫情防控系列报道长宁区委领导检查指导区医调委疫情防控与业务开展情况	08
● 【战疫一线】吹响集结号，长宁人民调解员甘做逆行者	10
● 【战疫一线】长宁“老娘舅”的战疫记忆	13
● 长宁司法行政疫情防控系列报道长宁推出复工复产政策“快捷键”强化企业恢复生产法治保障	16
● 长宁司法行政疫情防控系列报道长宁创设非公经济法务对接平台以法助力区域非公经济复工复产	19
● 长宁司法行政疫情防控系列报道市司法局领导来长宁调研复工复产复市大调解机制建设工作情况	22
● 长宁司法行政疫情防控系列报道长宁建立复工复产复市大调解工作机制 为夺取区域“双胜利” 创造良好社会环境	24
● 长宁今天这个会议，定调2020司法行政年度工作任务	28
● 加快助力区域复工复产复市，长宁“大调解”在行动	33
● 【关注】调解费全免！上海国际航空仲裁院助力航企复工复产	35
● 关于进一步加强知识产权纠纷人民调解工作的意见	38
● 长宁区司法局赴铁路运输法院调研诉调对接工作	40
● 新冠疫情下长宁三位调解员共同化解一起复杂疑难的网络购物合同纠纷	41
● 以案释法—某电商服务平台涉疫情网络购物合同纠纷系列案	43

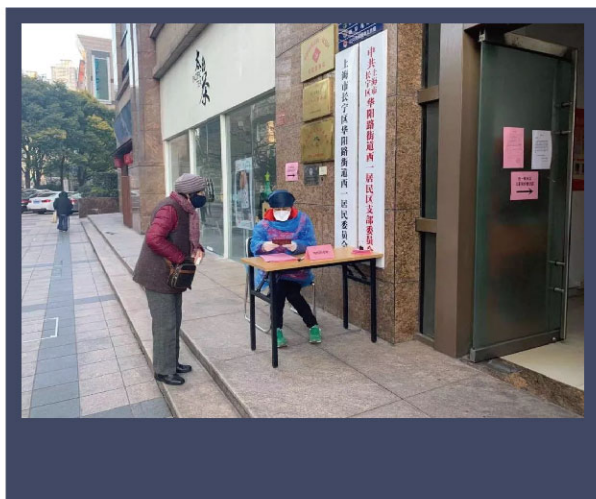
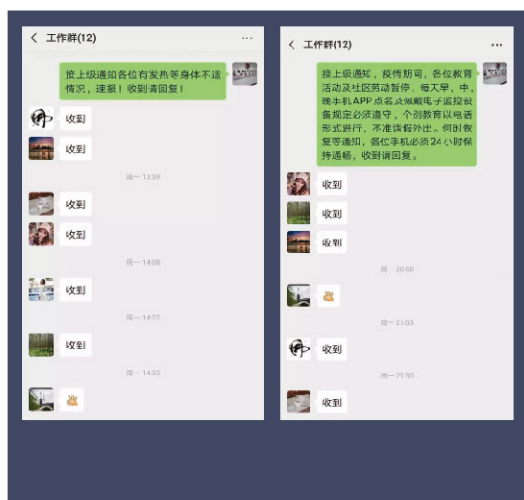
长宁司法行政疫情防控系列报道

疫情防控特殊时期，基层司法行政工作不缺位

农历庚子年春节，新型冠状病毒感染的肺炎疫情突如其来、来势汹汹，从武汉蔓延至全国。面对这场在春节特殊时期发生的罕见疫情，党中央高度重视，习近平总书记多次召开会议、听取汇报并就有效防控疫情、切实保障人民群众生命安全和身体健康提出坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的工作要求。生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任。从全国到地方，从中央到基层齐行动，上下一心，众志成城，坚决遏制疫情蔓延势头，全力打赢这场疫情防控阻击战。

今天小编就为大家搜罗了司法行政一线在服务基层参与防控中的典型故事。

华阳路司法所在街道统一安排下，安排党员干部积极参与西一等社区居委有关居民口罩购买预约登记工作并做好相关政策解释与说明。

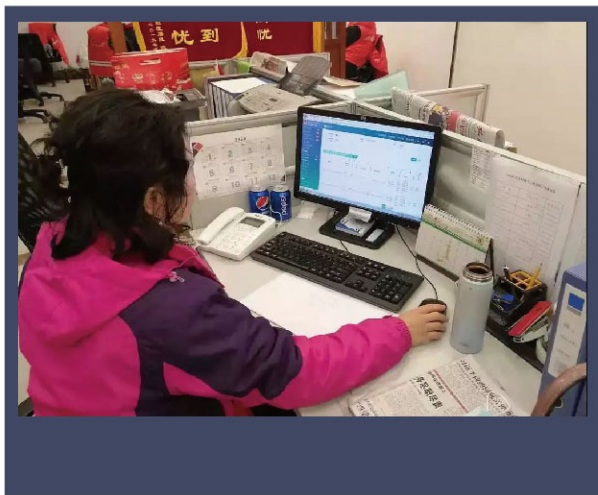


新华路司法所根据区司法局的统一部署，组织专职干部与专业社工通过电话、微信等方式加强对社区矫正对象和在册刑满释放人员身体状况与家庭情况的跟踪与关心，充分体现疫情面前，政府对两类特殊人群一视同仁的宽严相济刑事政策。

江苏路街道李琴人民调解工作室专职调解员李德梅结合自己以前在社区担任卫生干部的实战经验，主动请战，投入社区，参与小区绿化带、居民楼道消毒防疫等工作。



周家桥司法所主动牵线搭桥，为社区服刑人员金某义务捐款助力国家疫情防控提供便利，在长宁区司法局的积极协调下，金某通过长宁红十字会，向武汉等疫情重灾区捐献人民币10万元，以自己的实际行动来弥补曾经给社会造成的伤害。



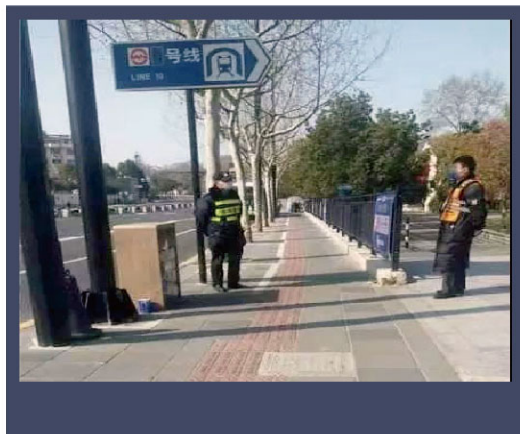
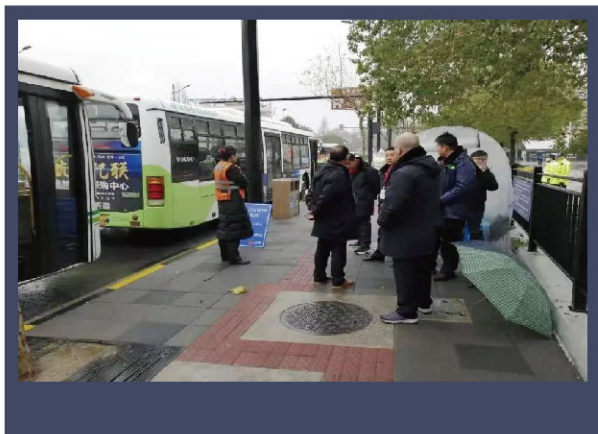
虹桥司法所会同街道平安办，加强所辖各小区口罩发放预约登记的秩序维护与政策宣传，做好街道14个小区的巡视工作，确保整个登记工作规范有序进行。

天山路司法所为减轻疫情防控期间各居委工作负担，使居委干部能全力以赴参与社区疫情防控保障，改变以往110非警务警情纠纷分派派送工作模式，有效利用上海市司法局司法行政基层信息化平台（智慧调解平台），做好非警务警情纠纷的线上调解与纠纷当事人电话沟通，确保春节期间，社区和谐稳定。截止2月1日，共接处警12起，全部得到妥善化解。

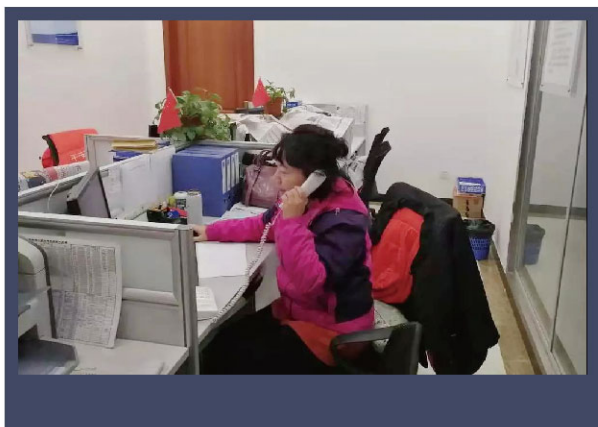
仙霞新村司法所针对居民疫情担心情绪和集聚购买防疫用品的实际，根据街道统一安排，组织专职干部、人民调解员、专业社工做起了辖区内医药商店的秩序维护员，合理疏散集中人群，引导居民理性、有序采购防疫用品，并适时开展传染病防治法等法律、法规宣传，有效稳定了居民情绪。

程家桥司法所针对春节假期（1月23日—2月2日）期间，地铁二号线徐泾东站至淞虹路站区段进行双向隧道临时停运整修的实际，组织专职干部与人民调解员参与上海申铁公司在上海动物园设置前往虹桥枢纽短驳车临时站台的秩序维护与解释说明工作，积极引导市民有序乘车。





北新泾司法所专职干部与专业社工加强对社区矫正重点对象，特别是湖北籍矫正对象的动态跟踪与情况研判，利用现有的专业心理与社会学知识，通过电话、微信等手段，主动关心其日常生活起居与在鄂家庭成员状况，消除其紧张情绪，鼓励其安心接受矫正。



新泾司法所积极落实上海市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组关于减少人员公共场所集聚，有效防控疫情的工作倡导，专门制作了《矫正对象防疫防控告知书》与《安帮对象防疫防控工作提示》等文书，有效落实疫情防控期间两类人员日常管理责任，不给社区疫情防控添乱。

近日，根据区机关党工委的统一安排，全区各职能部门将按照一定比例抽调部分机关干部下沉社区，支援基层开展社区疫情防控工作。区司法局已安排由副局长任组长的精锐支援队伍，深入街道（社区），投入社区疫情防控与基层治理工作，为打好此次疫情防控阻击战贡献智慧与充实力量。

小编评语

虽然基层司法行政一线力量所做的这些事微不足道，让人感觉婆婆妈妈，但从小编看来，在疫情防控的特殊时期，基层司法行政一线的工作却是在为本市疫情防控大环境保平安、护稳定，不给疫情防控大局工作添堵添乱，为本市早日打赢疫情防控阻击战，营造安定有序的良好法治环境。

长宁司法行政疫情防控系列报道

特殊时期，特殊调解，防疫、维稳两不误

在举全市之力，众志成城抗击新冠病毒肺炎疫情的同时，有这么一群人，在做好纠纷化解的同时，又默默地为疫情防控作出贡献。他们讲政治、讲责任、讲担当，有效运用自己所学法律专长与调解实务技巧，为确保城市有序运行与社会和谐稳定提供着可靠的法律服务保障。今天就让我们走进他们。



陈凤英

中共党员

2010年4月从区法院退休后，返聘至上海市长宁区诉调对接中心担任人民调解员，参与法院委托诉前（中）民事案件的前期调处化解工作至今。

2018年6月，被司法部授予“全国人民调解专家称号”



目前，其工作团队有人民调解员11人，其中中共党员6人。

武汉新冠病毒肺炎疫情的突然爆发，使得原先即将促成和解的调解案件因疫情蔓延等原因而停滞下来。一些纠纷当事人惧于病毒感染的危险，而不愿再上门参与调解。

为有效贯彻本市疫情防控期避免人员聚集的相关工作要求，同时也为巩固好先前调解成果，妥善化解社会矛盾，维护疫情防控期的社会面大局稳定，人民调解员陈凤英积极通过电话等方式多方联系纠纷当事人，进一步稳定纠纷双方的情绪，协调当事人确认先前基本促成的调解方案。

在区法院的支持下，陈凤英利用区法院互联网法庭的现有信息化资源，通过视频连线调解工作模式，促成矛盾纠纷的有效化解和妥善解决，为全市上下集中精力攻克当前疫情防控关，营造安定有序的良好法治环境，一场场远程隔空调解就此展开。

案例一

王律师代理的原告某装修设计工程有限公司于今年1月6日起诉被告某信息科技有限公司，要求其支付工程款尾款39000元及违约金11700元。原告曾于2018年为被告在商场的办公场所施工装修，总价46000元，完工后被告一直拖欠尾款未付，后被告经营不善人去楼空，原告无奈诉至法院。

该案委托给陈凤英团队调解后，调解员们想方设法找到了被告负责人，劝说其支付尾款。被告基本同意，但提出减免违约金的调解诉求。

通过视频连线，陈凤英将被告减免违约金的调解诉求与原告代理人王律师进行了沟通。短短半小时，在人民调解员陈凤英耐心细致的沟通下，双方最终以“视频通话”这种特殊形式确定了调解方案。



案例二

原告某物业管理有限公司状告被告刘女士，要求其支付拖欠的物业管理费2万余元。刘女士因疫情原因无法出门，眼看滞纳金随着天数不断增加，心急如焚又不知所措的她突然接到了人民调解员的电话……

您好，你是当事人刘XX吗？我是上海市长宁区诉调对接中心人民调解员XXX……

经过人民调解员中间协调与法理解析，最终刘女士表示愿意先支付一半钱款，另一半约定日期补付，物业公司也接受了这个调解方案。

据悉，自疫情爆发以来，上海市长宁区诉调对接中心已通过视频连线方式，成功在线调解5起纠纷。人民调解员们利用电话、网络等不同信息化手段，主动联系纠纷各方，积极开展隔空调处，有效促进特殊时期的社会和谐稳定。

这真所谓：疫情防控期，企业停工，矛盾调处“不停业”；党员先行，发挥优势，再为阻击疫情添贡献。

长宁司法行政疫情防控系列报道

战斗在防疫一线的人民调解员

战斗在防疫一线的人民调解员

天山人在“疫”线

从1月24日上海启动重大突发公共卫生一级响应以来，街道司法所严格落实街道和区司法局疫情防控的要求，组织精干力量参加街道的防疫任务；目前街道人民调解员共有61人奋战在居民区的防疫第一线。

疫情就是命令、防疫就是责任

党员、青年冲锋一线打头阵



司法所全体人员和居民区的调解主任们，按照街道统一部署，放弃节日休息时间，不计得失全力奋战在防疫第一线；组织人员参加居民区疫情宣传、排摸、居家隔离、登记发放口罩等工作，节日条线值班，处理非警务警情的110等等。





尤其是党员和青年干部始终冲锋一线打头阵，持之一恒不怕累：专职干部华栋、戴瑞骅、调解员柯黎明以及各居民区调解主任与居委其他成员一起，身先士卒、不怕疲劳、任劳任怨，时时处处都能看到他们忙碌的身影。



中紫居委会调解主任吴骏协助书记针对可能发生的人员聚集，特意安排预约登记点设在了室外、宽敞，又相对隔离的健身苑，并事先进行清洁、喷洒消毒液。现场工作人员一人一岗，保障秩序。对前来排队的居民进行引导，并提醒互相保持适当距离，杜绝安全隐患。提倡家里已有口罩存量的居民，尽量错峰预约，让有急需的居民先登记。发挥守望相助，礼让相帮的风尚，鼓励邻里间的调剂互助。

在新风小区，随着返沪、来沪人员潮的到来，为了构筑防控疫情的最后一道防线，新风居民区调解主任王文旭组织人员，按照居委的计划，开展口罩预约、体温测量、居家隔离等相关防疫工作，确保返沪、来沪人员“一个不能漏”，守护一方平安。

今天的我们，面临着同样一场疫情。我们共同的敌人只有一个，那就是病毒。为了战胜它，每个人都在尽力付出，每个人都不容易。千言万语汇成一句话：“守望相助，众志成城，共克时艰！”



长宁司法行政疫情防控系列报道

长宁区委领导检查指导区医调委疫情防控与业务开展情况

打赢疫情防控阻击战，长宁司法行政在行动

为进一步压紧压实疫情防控属地化管理主体责任，2月25日，长宁区委常委、区委政法委书记张磊专程到长宁区医患纠纷人民调解委员会（以下简称“区医调委”）实地检查场所疫情防控工作，并全面了解指导纠纷受理与化解情况。长宁区司法局局长张谢定、副局长孙国良陪同检查。

在区医调委受理窗口，张磊同志全面了解长宁近期医患纠纷情况并感谢全体人民调解员在疫情防控期间坚守岗位，为维护长宁社会安全稳定所作出的贡献，同时也关切地提醒大家要注意个人安全防护并送上了口罩等防疫用品。



座谈中，张磊书记向全体人民调解员介绍了长宁在抗击新冠肺炎疫情总体可防可控的阶段性成果，同时结合中央与市、区两级关于统筹推进疫情防控与服务经济社会发展的需要，就继续发挥区医调委在长宁政法工作与平安建设中的品牌优势，在抗击疫情中迎接更大工作考验，全面落实疫情防控与更好服务长宁经济社会发展工作提出四点工作要求：

一是要发挥保障支撑作用，适时关注疫情发展变化，切实加强对疫情防控后期涉“疫”医患纠纷发展形势的预测与研判，做好相关纠纷处置与化解，在保障正常医疗、诊疗秩序中发挥独特的支撑作用，切实维护好医患双方合法权益。





二是要发挥引领创新作用，主动融入本市非诉讼争议解决大平台中，切实发挥长宁医患纠纷人民调解在多元矛盾纠纷化解领域中的引领创新优势，为其他专业调解平台提供好的经验做法，继续擦亮长宁医调工作品牌。

三是要发挥风险预警作用，聚焦区域医疗、美容、健康等行业领域，切实发挥医患纠纷人民调解在化解矛盾纠纷、促进行业健康发展中的预警作用，为区域医疗行政主管部门科学制定行业政策提供决策参考。

四是要发挥窗口形象作用，进一步提高专业调解技能，主动适应医疗领域发展的新变化、新特点，妥善化解各类医患矛盾纠纷，在体现上海城市品格、上海城市温度方面发挥更大作用。

【战疫一线】

吹响集结号，长宁人民调解员甘做逆行者

疫情当前，没有局外人，面对这场没有硝烟的战斗，人人都是战士，处处都是战场。在人民调解员的“工作战场”上，广大基层人民调解力量除全身心投入到街道（镇）开展的基层疫情防控、重点人员排查的“阻击战”中，还坚守着化解矛盾纠纷、维护社区稳定的职责使命。就像一名基层人民调解员所讲的：“作为一名人民调解员在全勤参与这场疫情防控工作的同时，还必须承接好防范矛盾，维护稳定这块‘责任田’，不能让它荒废了。”简单而又质朴的话语，却体现了一名基层法律服务工作者的责任担当。

下面就让我们走进他们，了解一下他们在疫情防控特殊时期，都干了点啥！

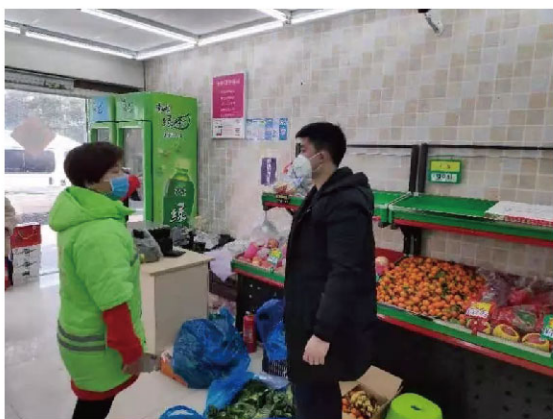
一、织密社区疫情防控工作网



天山街道人民调解员戴瑞骅在新风居委登记口罩发放

自疫情爆发以来，长宁区185个居委充分发挥调解干部经常走街串巷，掌握社区“地情”的工作优势，按照市、区两级工作部署，结合居委干部各自包干责任区的原则，由调解干部带头，楼道块长、小区骨干等调解志愿者共同参与，开展疫情防控巡护工作。工作中，调解干部发动社区志愿者通过各楼道门禁系统，及时了解小区居民近况，切实做到心中有数，情况掌握。

对于巡查中，发现的疑似病例或身体不适居民，由调解干部上门了解情况，并做好当事人居家隔离与就医确诊等规劝思想工作，全力确保整个社区不留死角、不藏隐患。



新华社区和平居委调解主任陈伟为隔离人员代购生活用品



新泾镇人民调解员冯晓雯参加小区门口快递接收疫情防控工作



仙霞新村街道人民调委会调解员崔树栋在定点药房帮助分发口罩

二、健全社区安全稳定平安网

人民调解干部在落实好口罩发放预约登记、重点人员排查和楼道与绿化带消毒防疫等疫情防控责任的同时，还承担着社区安全稳定职责。无论是邻里矛盾还是家庭纠纷，在这特殊时期，容易激化升级，给疫情防控部署产生不良影响。

01

天山街道辖区某小区一五楼居民在晾晒衣服时，失手将不锈钢晾衣架掉落，至二楼居民雨棚被砸出一个窟窿。原本平静的小区，火药味一触即发。居委调解干部当即上门进行情况核实，并从维护大局稳定，共同助力疫情防控的角度，耐心开展纠纷调处。在调解干部于理于法的调处下以及当前疫情防控政策形势的宣传下，最终以5楼居民赔偿2楼部分损失的解决方案而“握手言和”。



02

春节假期过后，久违的阳光终于探出脑袋。一些居民乘着好天气，结合当前疫情蔓延的严峻形势，及时将衣物拿到户外进行晾晒消毒。江苏社区一小区底楼居民却因二楼晾晒衣物过长影响其采光与居室空气流通而产生矛盾。华山居委调解干部紧急上门干预，在晓之以理、动之以情解释与当前疫情防控形势宣传下，双方当事人的矛盾最终得到有效平息。

03

程桥社区一小区居民向南龚居委反映底楼居民圈养野猫，担心在当前疫情防控敏感期，会产生疫情加速扩散与传染的风险。居委调解干部及时向双方当事人宣传了传染病防治法等国家现行法律、法规，要求按照国家当前疫情防控工作部署，配合做好疫情防控和个人防护工作。

三、搭建疫情防控政策宣传网

任何一项工作都离不开宣传阵势的助攻。疫情防控工作也同样如此。人民调解队伍作为基层一线法治宣传的重要力量，必须冲锋陷阵在前，配合好党和政府动员居民群众做好防护（隔离）等工作，确保疫情阻击战早日取得关键性胜利。

长宁区司法局立足于法治宣传职能，依托区、街道、居委三级公共法律服务微信工作群，紧紧依靠群众发动、群众参与的制度优势，及时将党和政府关于疫情防控的最新政策与全新要求，传递到各居委调解干部手中，鼓励和号召调解干部要做好党和政府与人民群众之间的“传声筒”，特别是党员调解干部要身先士卒，起表率与带头作用，在加强宣传国家传染病防疫法律法规的同时及时将最新防控政策传达到每一名居民百姓，有效引导市民群众共同参与到这场疫情防控阻击战中。



【战疫一线】

长宁“老娘舅”的战疫记忆

全国人民调解专家、上海市长宁区诉调对接中心陈凤英代表长宁全体人民调解员践行依法抗疫、守护平安承诺

新冠肺炎疫情发生以来，在长宁有这么一支工作力量，他们既不是医者仁心的白衣战士，也不是身着制服的政法干警，但他们却始终默默扎根于基层防控一线，为落实社区防控职责不求回报，为化解矛盾纠纷守护一方平安。他们用真心、专业与担当守护着疫情防控阻击战的工作后防线。他们就是疫情防控期的“老娘舅”——基层人民调解员。今天就让我们走进他们，了解他们的抗疫故事。

01 特殊时期，技术支撑，隔空化解矛盾纠纷

为确保全力以赴抗击疫情，广大基层人民调解员主动担当，肩负起维护社区安全稳定的职责使命。疫情防控期，他们依托法院与司法局一站式多元解纷平台、市司法局智慧调解系统等信息化数据平台，开通网上纠纷调解申请功能，利用电话、网络视频等现代信息技术开展在线远程调解，确保疫情期间的长宁社会面稳定，凸显特殊时期人民调解的工作优势。



案例：近日，区非诉讼争议解决中心通过法院与司法局一站式多元解纷平台成功受理一起房屋租赁纠纷调解申请。李女士通过某中介租赁一套房屋。居住期间房屋发生漏水，几经维修未能解决。李女士抱着尝试态度，通过法院与司法局一站式多元解纷平台提交调解申请，希望能协调解决。收到申请后，区非诉讼争议解决中心人民调解员叶晓红在预判纠纷复杂程度，综合考虑当前疫情防控要求的前提下，通过电话方式与双方当事人展开在线调解。调解中，叶晓红向纠纷双方宣传了当前共抗疫情的政策，同时从法理角度，为当事人解析了房屋租赁相关法律关系，并引导中介能践行疫情防控期间社会责任，为打赢这场人民战“疫”营造安定有序良好环境。在电话隔空调解下，最终中介改变态度，表示愿意为本市疫情防控做贡献，一场可能拖而不决“持久战”在人民调解员的调处下，基本得到了平息。

02 特殊时期，敦促赔款，促成履约案结案了

人民调解的矛盾化解与纠纷平息的关键最终落在协议的履行上，这也是人民调解维护一方稳定的关键所在。在全市防疫抗病的关键时期，如何通过沟通对接与法理解释，确保协议内容执行到位成为每一名人民调解员坚守疫情防控期矛盾化解的重要职责。

案例：上班首日，长宁区医调委接到一名患者许某的求助来电。患者许某与区域某医疗机构的医患纠纷曾在长宁区医调委调解下达成和解。医疗机构承诺支付补偿款，但至今许某未收到上述款项。电话那头，许某既焦虑又愤怒，感觉医疗机构不讲诚信，他将另想办法争取权益。这一举动促动了人民调解员余家林的敏感神经。如果该纠纷不能妥善处置，不但会激化原先平息矛盾，同时也会降低医调委社会公信力。为此，调解员一边耐心倾听许某倾诉，安抚其过激情绪，同时通过微信与医疗机构代理人取得联系。在获悉医疗机构因受疫情影响而导致无法从开户行提款后，主动引导医疗机构通过其他金融机构尽快筹款履约。同时又将医疗机构受疫情影响原因告知许某，并希望其在特殊时期理性表达诉求，全力配合疫情防控。在人民调解员据之以法、晓之以理协调下，一场即将激化的矛盾纠纷在疫情防控特殊时期得到有效化解。



03 特殊时期，用情讲法，劝散集聚化解争议

疫情防控特殊时期，如何发挥人民调解在疫情防控期的灵活方式，充分调动情、理、法等不同手段，确保小事不出社区，大事不出街道，真正将不稳定隐患消除在萌芽，化解于基层，确保集中精力共同抗击疫情成为基层人民调解队伍所面临的一次真正“大考”。

案例：近日，虹桥街道中山居委会调解干部冯劫慧在参与基层社区疫情防控工作时，突然接到居民来电反映，在某小区沿街店铺有大量人员聚集且没有佩戴口罩，小区居民提醒其做好防护措施，避免人员聚集却遭到聚集人员非议。一场群体性矛盾纠纷一触即发。在获悉该情况后，冯劫慧第一时间赶到现场，劝导矛盾双方保持克制冷静，并核实纠纷原委。在获悉店铺人员因歇业停工而聚集打牌娱乐，消遣时间后，当即与店面具体负责人进行沟通，宣传卫生防疫法、传染病防治法和新冠肺炎疫情防控相关规定，告知其不履行疫情防控责任的法律后果，同时也从践行公民社会责任角劝导店铺全体人员积极劝导尽量减少人群集聚，做好个人防护，避免病毒传播。在冯劫慧情、理、法的互动下，店面负责人当场表示理解与感谢，并疏散人群，提醒大家做好防护。一场生动的疫情防控普法课，在有效化解矛盾同时，也引导市民百姓积极参与，助力抗疫。

“行百里者，半九十为者常成”，当前疫情防控正处于关键的窗口期，更需要广大市民群众的坚守，长宁人民调解队伍正是这群逆行者队伍中的忠诚“守护者”，为全面战胜疫情、守护一方平安争取时间、积蓄能量。

长宁司法行政疫情防控系列报道

长宁推出复工复产政策“快捷键” 强化企业恢复生产法治保障

今年初突如其来的新冠肺炎疫情，给人民群众的日常生活带来诸多不便，同时给公司、企业，尤其是小微企业的生产经营造成严重影响。在全国人民同心努力下，疫情得到了有效控制并逐渐向利好方向发展，尽快复工复产复市被党中央提上主要议事日程。习近平总书记多次在不同会议、不同场合提出，力争将疫情给经济社会发展造成损失降到最低，有效统筹推进疫情防控和经济社会发展的工作要求。长宁区司法局依托法治宣传的先行保障制度优势，主动借势发力，积极整合区域各类资源，全面梳理各层级助力企业复工复产复市政策，帮助区域企业知晓了解和用足用好现有政策，共克时艰、共渡难关、共促复产、共推发展。

01 “一点通”

推出“一点通”线上服务，为助企复产复工复市提供“全方位”政策保障。

长宁区司法局借助依法治区办、法宣办等工作平台优势，主动与虹桥街道、上海瑞富律师事务所合作，按照财税、金融、劳动保障、房屋租赁、公共服务等涉及市场主体生产七大领域，全面梳理全国、市、区各具特色的复工复产复市政策文件80余件，积极开发微信“二维码”等微网站程序系统，在长宁法宣微信公众号中进行推送，切实方便区域企业负责人通过手机移动端与PC电脑信息端口直接点击使用，为特殊时期企业的尽快恢复生产“精准施策”。

“一点通”线上服务



识别二维码可直接获取



02 “一本通”

推出“一本通”线下读本，为政府决策疫情期经济发展与业态布局提供“标准式”依据。

在推出“一点通”线上服务的同时，长宁区司法局主动聚焦疫情给区域经济业态发展造成的实际影响，围绕中央及本市关于疫情防控后半期，加快引导重点行业、支柱企业恢复生产的最新政策，梳理汇总并编制形成为区委、区政府领导科学决策提供政策依据的“一本通”读本，及时发放到区委、区政府领导和商业楼宇业态管理部门负责人手中，为帮助区委、区政府有效应对疫情影响，及时优化调整业态布局，恢复经济社会良好发展秩序和依法决策“精准把脉”。

“一本通”线下读本

助力企业在“防疫中复工 在复工中防疫”，为取得疫情防控和经济社会发展的双胜利注入强劲动能。

03 “点对点”

推出“点对点”法律服务，为调处复工复产复市期各类企业矛盾纠纷提供“个性化”菜单。

长宁区司法局加快贯彻落实市工商联会同市司法局印发《关于建立乡镇（街道）商会与司法所合作机制的意见》等文件精神，加强与区工商联等部门工作对接，重点聚焦疫情期给企业生产经营造成的劳动争议、贸易订单不能履行、不可抗力影响等法律问题引发的各类涉“疫”矛盾纠纷，依托各街道（镇）商会工作网络，全面排摸区域受疫情影响企业法律问题和实际需求，在充分发挥原民商纠纷人民调解组织律师团队力量优势的基础上，进一步整合区域综合规模律师事务所专业法律资源，参与区域企业商事领域纠纷调处与化解，为企业涉疫矛盾纠纷有效稳妥解决提供“精准服务”。

“点对点”法律服务



04 “面对面”

推出“面对面”视频培训，为区域企业有序复工复产复市提供“需求性”法律答疑。

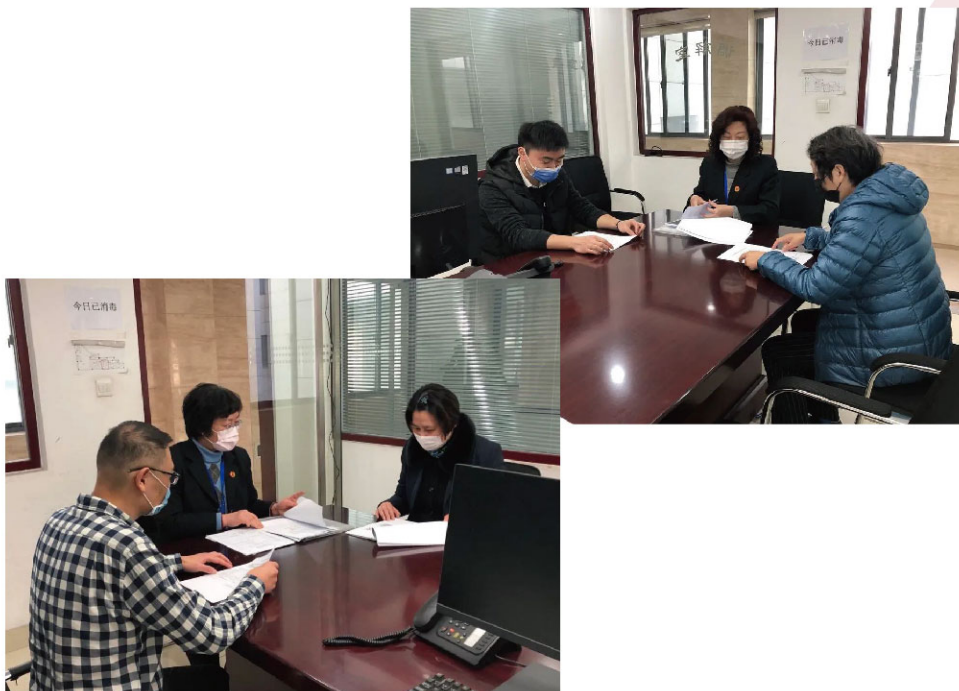
长宁区司法局依托Legal Hi白领法治文化传统品牌，主动聚焦疫情期企业生产经营可能遭遇到的金融、税务、劳动等法律问题，通过在区域内重点商圈、写字楼宇开展涉“疫”法律需求社会调查等方式，及时梳理汇总不同企业、不同市场主体涉“疫”法律问题需求，形成符合长宁区域特点和企业急需解决的法律问题清单。通过组织发动区域资深法律人士开展“微视频”、“微课堂”、“微讲座”等互动方式，将不同市场主体重点关注的涉“疫”法律知识要点推送区域写字楼宇等重点商圈，以法治引导企业主依法维权、主张权益，为切实帮助各类区域企业加快复工复产步伐提供“精准引导”。

“面对面”视频培训

营商环境微课堂
法律专场

—编者按—

随着本市疫情防控形势重点逐渐从防域内传染扩散逐步向防境外输入转变，长宁区司法局将进一步发挥好法治助商、法治营商的制度性优势，及时按下法治助力区域企业复工复产复市的“快捷键”，为全面完成长宁年度经济社会发展目标，为加快长宁改革转型发展持续注入可靠法治保障和高效法律服务。



长宁司法行政疫情防控系列报道

长宁创设非公经济法务 对接平台以法助力区域非公经济复工复产

打赢疫情防控阻击战，长宁司法行政在行动

随着新冠肺炎疫情防控形势逐渐趋好，加快企业复工复产复市，尽快恢复正常经济社会发展秩序，有效缓解当前经济发展受疫情影响的下行压力，积极营造良好营商环境成为当前政府工作的重中之重。3月26日，长宁区司法局与长宁区工商联举行长宁区街镇商会与司法所合作机制启动仪式。长宁区委常委、统战部部长陈志奇，长宁区政协副主席、区司法局局长张谢定，长宁区委统战部副部长、区工商联党组书记赵莲娣等领导出席活动。长宁区各街镇商会秘书长、各司法所负责同志参加活动。



会上，长宁区司法局结合司法行政法治保障工作职能，专题介绍了长宁区推进街镇商会与司法所合作机制建立、送法律服务进企业等工作方案情况。各司法所与街镇商会在与会人员的共同见证下，合作共建签约。按照协议约定，司法所将有效整合区域公共法律服务资源，依托“一楼宇园区一法律顾问”工作模式，与街镇商会共同组建专业服务团队，为非公企业提供包括矛盾纠纷化解、普法治理引导、经营风险评估等定期“法治体检”服务项目，不断提升非公经济防范经营法律风险能力与水平。



长宁区工商联同时对在2019年里积极参与企业纠纷调处、提供法律咨询与开展法治体检等服务表现突出的三名律师授予“2019年长宁区工商联法律服务之星”荣誉称号。

陈志奇部长对于长宁区司法局、长宁区工商联在疫情防控特殊时期，能充分发挥各自职能优势，主动对接延伸非公企业服务、助力复工复产复市推出全新举措给予充分肯定，同时就下一步深化各街镇商会与司法所合作对接，更好为区域非公经济良性发展提供优质法律服务产品提出三点要求：

01

要在原民商纠纷人民调解工作机制基础上，有效整合区域律师、公证等优质法律服务资源，不断优化民营企业“法治体检”服务项目，逐步扩大司法所与街镇商会合作范围，有效拓展双方合作空间，努力实现非公企业经营发展实际需求与专业法律服务的有效对接，形成1+1大于2的工作合力。



02

要聚焦新冠肺炎疫情影响，密切关注非公企业，尤其是科创型小微民企在特殊时期遭受的国内国外经贸业务发展的双重压力，有效发挥律师、公证等法律服务独特专业优势，为有效解决企业复工复产复市中遇到的合同履行、职工薪酬、社会保险、金融信贷、国际商贸等涉法涉诉问题提供精准、可靠、高效的法律服务，助力区域非公企业共渡难关、共促发展，为有效提振区域经济高质量发展信心提供坚实法治保障。

03

要深化合作共建，有效发挥区域公共法律服务三级网络与企业家法律服务工作站等专业平台优势，加强非公经济经营发展法律风险定期分析与研判，及时发布区域非公经济，特别是小微企业经营发展共性法律风险提示，不断扩大各种平台资源整合、力量重合、服务叠加的扩大效应，积极营造长宁区域良好营商的法治环境。



据悉，为依法维护企业合法权益，有序引导企业良性竞争、诚信经营、依法经营，早在2017年9月，长宁区司法局就主动跨前，与长宁区工商联合作，探索组建了长宁区民商事纠纷人民调解组织，并邀请区域律师事务所民商事领域资深律师担任人民调解员，参与区域企业间民商事领域纠纷调处与化解工作。截至2019年底，区民商事纠纷人民调解组织共参与化解区域各类民商事纠纷近百件，挽回各类企业经济损失3700余万元，为区域非公企业集中精力谋经营发展，更好服务于长宁优化经济结构转型提供了优质法律服务。



2017年9月长宁区工商联民商事人民调解委员会揭牌成立

此次合作签约是对长宁民商事纠纷人民调解工作机制建设的进一步深化与拓展，并有助于区域非公经济健康有序发展，也为积极培育长宁良好营商环境氛围，加快区域经济社会健康持续发展提供了具体工作案例；为规范区域市场主体有序竞争、依法诚信经营，积极扶持企业，特别是中小微企业做强做大提供了有益实践探索。

活动中，长宁区司法局还同时发放了《依法战“疫”两手抓 双胜利——企业复工复产相关政策“一本通”》读本，为特殊时期帮助非公企业尽快恢复生产提供最新精准政策指引。

长宁司法行政疫情防控系列报道

市司法局领导来长宁调研复工复产复市 大调解机制建设工作情况



4月7日上午，上海市司法局党委委员、二级巡视员张玮来长宁司法局调研复工复产复市大调解工作机制落实情况。张谢定局长、孙国良副局长陪同调研并作了专题汇报。

在市局的指导下，长宁区司法局高度重视新冠疫情防控条件下复工复产复市大调解工作机制落实工作，并取得积极成效。

一是根据市政法委文件精神，及时出台了《关于建立长宁区复工复产复市大调解工作机制的意见》，成立了由25家区级部门和10个街镇参与的“复工复产复市大调解工作机制联络小组”，区领导张磊书记、祝新军副区长将于4月8日上午主持召开全区复工复产复市大调解工作机制专题会。

二是我局通过多年来的建设有“1+2+3+X”大调解体系并一直发挥着积极作用，并在此框架下根据当前复工复产复市形势发展的需要，在区民商纠纷人民调解工作机制基础上，我局与区工商联联合出台了《关于建立街镇商会与司法所合作机制的实施方案》，并于3月26日举行了签约仪式，着力推进法律服务进企业，为非公企业提供包括矛盾纠纷化解、普法治理引导、经营风险评估等“法治体检”服务项目。新冠疫情防控以来，大调解专业平台受理并调处案件944件。截止4月2日，区内企业复工率近90%，复工人数占比70%、律所复工率98.76%。

三是发挥司法行政工作综合职能提升法治宣传能级。局系统微博、微信公共号和法宣网络平台集中宣传科学防疫知识、复工复产复市政策，并制作“防控疫情、依法同行”动漫微视频，编辑印制发放《企业复工复产复市相关政策“一本通”》。

《长宁司法行政简报》今年高频率连发了45期疫情防控专题系列报道，发出司法行政系统抗疫的最强音。针对我区涉外社区众多的特点，为防范境外输入疫情的风险，“依法防疫双语问答”应运而生，并已成为社会广受欢迎的依法防疫指南。日前，法制日报记者专程到古北社区采访，并在该报4月7日的头版大篇幅以《涉外防控无死角、多语宣传入人心》为题宣传“长宁方案”，引发社会强烈反响。

四是区领导和局领导近期密集走访律师事务所，助力律所复工复产，推动律师更好地服务企业复工复产复市。

张祎同志对长宁司法行政系统疫情防控工作和推动复工复产复市大调解工作机制落实见效给予充分肯定，特别是具有长宁区域特色的做法和成效，并介绍了市司法局近期密集出台的支持复工复产复市相关政策。张祎同志强调，司法行政系统要善抓机遇，当前要在推进落实复工复产复市大调解工作机制中发挥更大的作用。

一是建立好机制。长宁大调解有比较好的基础，也有比较好的特色，要将“1+2+3+X”长宁大调解体系与非讼争议解决中心建设进行有效对接，并形成新的亮点和特色。

二是使用好平台。要统筹用好“智慧调解”网络平台、非讼调解实体平台、司法所工作前台，使其发挥更大的基础性作用。

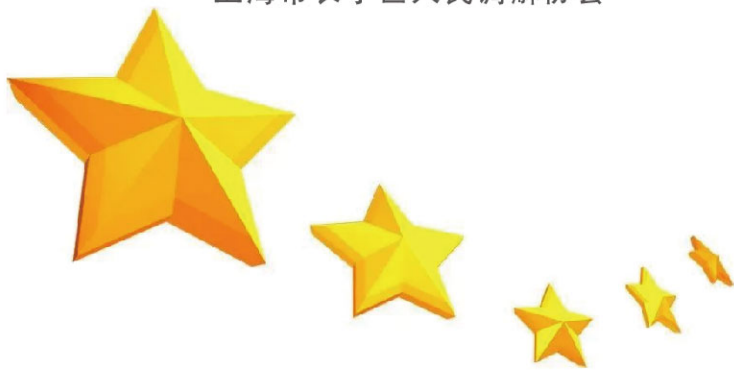
三是加强好力量。司法局重组后统筹推进调解工作，要用好去年全市人民调解工作会议上出台的四个文件，通过购买服务方式引入专业调解力量和志愿者调解力量，推动大调解工作在复工复产复市中发挥更好地综合效能。

长宁司法行政疫情防控系列报道

长宁建立复工复产复市大调解工作机制 为夺取区域“双胜利”创造良好社会环境



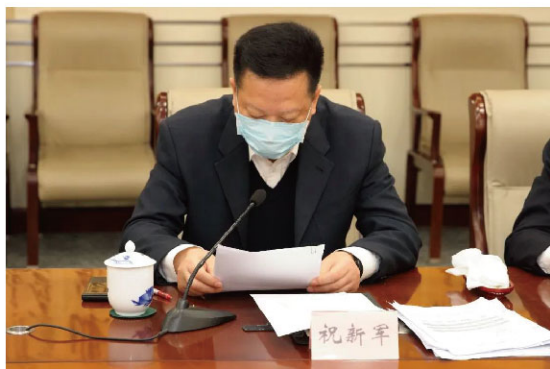
为贯彻市委政法委《关于建立复工复产复市大调解工作机制的意见》（以下简称《意见》）等文件精神，巩固好长宁疫情防控阶段性成果，统筹好疫情后半期经济社会发展工作，加大对复工复产复市阶段各类矛盾纠纷化解力度，4月8日，长宁区委政法委牵头召开区复工复产复市大调解工作机制（以下简称“区大调解机制”）启动部署会。会上正式下发了《关于建立长宁区复工复产复市大调解工作机制的意见》（以下简称《长宁意见》），对加强长宁涉疫矛盾纠纷处置化解工作提供了制度性保障。长宁区委常委、政法委书记张磊，副区长祝新军等领导到会并讲话。长宁区司法局局长张谢定、区大调解机制成员单位分管领导与专家律师团队代表参加会议。



会上，长宁区司法局结合人民调解业务管理的工作职能，从《长宁意见》的制定过程、主要内容以及加紧本市《意见》在长宁落地落细等方面进行了系统解读与全面部署，为帮助各成员单位加紧对接本市《意见》精神、有效落实《长宁意见》内容，确保疫情后半期城区运行的和谐稳定提供了制度性保障。



长宁区人力资源与社会保障局、长宁区房屋管理局、虹桥街道等成员单位分别聚焦区域代经租矛盾有效处置、疫情期间劳资纠纷妥善化解、基层治理风险全面防控等当前涉疫热点矛盾化解领域进行了经验交流发言。



祝新军副区长强调，当前加快经济社会恢复是确保实现年度各项目标任务的重要保障。区大调解工作机制各成员单位，一要提高政治站位，努力践行初心使命，切实将防范化解涉疫矛盾纠纷与维护区域正常经济社会秩序作为当前重要政治任务来抓推进、抓落实。二要守土有责、守土尽责，切实压紧、压实各成员单位主管领域矛盾隐患的排查、化解等属地化责任。三要注重部门联动，建立健全机制，推动数据信息共享，真正将矛盾纠纷化解在萌芽，处置在前端。



会上，长宁区司法局结合人民调解业务管理的工作职能，从《长宁意见》的制定过程、主要内容以及加紧本市《意见》在长宁落地落细等方面进行了系统解读与全面部署，为帮助各成员单位加紧对接本市《意见》精神、有效落实《长宁意见》内容，确保疫情后半期城区运行的和谐稳定提供了制度性保障。

一是要准确把握当前形势，有效维护社会稳定。要深刻认识当前“四个时期，四个需要”的工作特点，即抗击疫情处于两线作战期，需要联防联控、协同作战；经济发展处于下行压力期，需要优化环境、强化支撑；社会矛盾处于酝酿发酵期，需要化解在早、处置在小；依法治理处于全面加强期，需要提高认识、形成合力。

二是要善于运用调解方式，有效化解矛盾纠纷。要以四个“突出”为工作抓手，即突出调解优先、突出关口前移、突出协作联动、突出长效机制，真正把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，以时不我待的紧迫感、慎终如始的责任感不断做好做强大调解工作，妥善化解区域各类矛盾纠纷。

三是要始终坚持底线思维，不断增强忧患意识。要时刻保持清醒认识，时刻牢记自身使命，经济部门要在涉疫风险隐患排查中，实现危中见机、化危为机。政法单位要在涉疫矛盾纠纷处置中，实现机中见危，化险为夷。要深刻认识当前疫情全球集聚性爆发蔓延，国内“外防输入、内防反弹”压力不断增加的两大历史背景，风险无处不在，成绩每日归零；隐患无处不在，排查每日必清；资源无处不在，协同每日创新。

据悉,《长宁意见》是在本市《意见》的基础上,结合长宁区域特点,增加了成员单位数量,扩大了调解受理领域,整合了区域各类资源,突出了调解优先的工作原则,有效推动人民调解成为各类矛盾纠纷处置的“前道关口”,为各类矛盾纠纷的妥善处置增加了有效解决途径。下一步,区大调解机制办公室(区司法局)将根据会议精神和区委、区政府领导工作要求,加紧各成员单位联络员队伍建设,通过举行联络员会议、组织业务培训等方式,切实抓好信息归集、重大事项和案(事)件报告、定期分析研判与专家咨询等四项工作机制建设,真正将各类涉疫矛盾纠纷解决在日常,实现案结事了。





长宁区举行
司法行政系统工作会议

4月14日，长宁区举行司法行政系统工作会议，对2020年重点工作进行动员与部署。长宁区委常委、政法委书记张磊出席会议并讲话。会议通报了2019年度长宁司法行政系统优秀个人与先进集体情况。



金喆勋副局长通报先进名单

会议全面回顾2019年所取得成效，肯定法治保障疫情防控与法律服务精准服务复工复产中主要成绩，科学梳理当前面临的6大工作短板并聚焦“三个对接”（对接本市司法行政总体工作要求、对接区委区政府重点工作要求、对接长宁司法行政自身发展实际）提出三个“强化”，13项具体任务清单。

长宁今天这个会议，
定调2020司法行政年度工作任务



张谢定局长
总结2019年工作成效
部署2020年重点工作

划会议工作重点

一、强化“法治”总目标意识，努力将法治打造成长宁城区能级和核心竞争力的重要标志。

- 1、推动法治服务区域经济社会发展中心大局。聚焦产业发展与城市更新两大战略定位，当好区委、区政府统筹改革、发展、稳定工作的得力“法治参谋助手”。
- 2、实现法治助推城区治理能力现代化建设。善用“法治”利器，在社会风险预警、矛盾纠纷研判、突发事件处置、区域平安建设等方面发挥独到作用。
- 3、优化组织架构发挥法治建设的牵头协调作用。对接本市法治建设系列制度性规划性文件，善借科研院所、高等院校等外脑，抓紧研究法治长宁系列方案，实现制度成果转化。

二、强化职能和责任担当意识，努力实现长宁司法行政良好开局。

- 4、推动领导干部依法行政能力提升。落实党政主要负责人法治责任制，加快党政部门及领导干部年度述法考核项目化运作，压紧、压实政府依法行政主责。
- 5、增强政府科学、民主、法治决策能力。以深化本市行政执法三项制度改革为重点，加大区域行政执法体制改革推进力度，不断完善公众参与、专家论证与终身追责全程留痕制度安排。
- 6、优化行政执法救济渠道。聚焦本市行政复议体制机制改革，充分发挥行政复议（应诉）的监督检查功能，持续打好行政首长出庭、旁听与讲评交流“三合一”组合拳，探索行政领域“法律智库”建设，充分发挥法律智囊专业优势。
- 7、加快“一体两翼多点”法治文化阵地布局。通过愚园路法治文化街区升级改造、虹桥 legal hi 涉外法治文化品牌建设的東西两点效果展示，有效探索“法治+”，协同街道（镇）社区法治文化阵地多点布局，促进法治与区域各领域融合互补式发展。

8、实现纠纷多元化解机制再造升级。发扬新时代“枫桥经验”，全方位排查化解各类矛盾纠纷，发挥好人民调解在风险防控、矛盾调处、纠纷化解中首道防线作用，构建共建共治共享长宁社会治理新格局。

9、坚守重点人员稳控安全工作底线。聚焦《社区矫正法》出台实施等契机，加快社区矫正人员学习、工作、生活等全闭环式监管执法和刑满释放人员就学、就业、救助等立体式综合帮扶，织密预防和减少重新违法犯罪防护网。

10、推动法律服务转型变革中提升发展。加紧对接本市法律服务各领域改革，注重对规范执业活动工作指引，严惩违法违规执业行为，继续推行“走出去”发展战略，不断擦亮长宁法律服务品牌。

11、加大公共法律为民、便民服务供给力度。整合区域法律资源，有序推进实体、热线、网络三大平台融合升级，深化示范性公共法律服务站（室）建设，健全“三横三纵”公共法律服务体系，有序推进“智慧公共法律服务”系统建设。

三、强化党的领导和政治意识，努力打造党和人民信得过、靠得住、能放心的司法行政铁军。

12、增强党管干部、党管队伍的政治引导力。加快符合“四化”建设要求、“五个过硬”标准，“三个绝对”责任的司法行政队伍。

13、突显行业党建引领的政治优势。以党建先发优势促法律服务各领域业务提升，切实增强长宁法律服务人在“三个至上”的责任担当与职责使命。

会议同时从注重党建政治统领、夯实党建基层基础、严管厚爱干部、坚持整风肃纪等四个方面，着重对系统干部队伍建设提出细化指标。



陆奇峰书记就队伍建设工作提四方面要求



区委常委、政法委书记 张磊 讲话

长宁区委常委、政法委书记张磊同志结合中央、市委政法工作最新要求和长宁未来发展定位提出“四个面对，四场仗”的工作要求：

01 面对长宁处于深度转型期的新阶段，努力打造好区域经济社会高质量发展“整体仗”。

在全面依法治区方面要加紧制度性改革举措研究，有效破解阻碍长宁改革发展稳定的体制性、机制性、制度性问题。在法治政府建设方面要聚焦行政执法三项制度改革，主动融入本市“两张网”建设，切实提高政务服务效能和城市管理精准度。在优化营商环境方面要顶住经济下行压力，抓住法治是最好营商环境的关节点，聚焦航空服务等区域支柱产业，助力区域企业发展与经济业态布局。

02 面对市域社会治理现代化试点的新要求，努力打好司法领域改革“攻坚仗”。要实现社会矫正等俄塔社人群管理改革，加强重点管控、分类施策、分层管理，真正实现特殊人群的全流程闭环式管理与全方位立体化帮扶。要完备公共法律服务体系建设，按照习近平总书记提出的“两快、两全”工作标准，强化区域公共法律服务制度供给，加快构建覆盖全区、便捷高效、普惠均等公共法律服务网络。要加快法律服务业改革，梳理总结律师、公证、司法鉴定等法律服务业改革经验与创新举措，主动放到市域社会治理现代化试点中检验改革成效。

03 面对社会重大风险防范的新挑战，努力打好运用法治思维、法治方式化解风险的“主动仗”。

要落实矛盾风险“不发生”目标，努力形成“大前门”防控风险主阵型，即大调解、前端处置、门前三包。要善于借助多元矛盾纠纷化解新机制，将各类社会风险媳妇子基层、化解在萌芽、解决在前端。要善于借助专业、社会法律服务，运用法律服务这一确定性优势有效应对外部环境的各种不确定性因素。要善于借助法治宣传的影响力、公信力，牢牢掌握舆论宣传主阵地，把控好舆论宣传“方向盘”。

04 面对干部队伍中出现的新情况、新问题，努力打好能力建设、作风建设的“持久仗”。

要准确定位“将政法队伍打造成忠诚、干净、担当的平安中国建设主力军”的工作总目标，聚焦中心大局，通过政治轮训、业务培训、技能实训等方式，加快提升司法行政队伍“四化”建设整体水平。要用好用足“区属共管街用”基层司法行政专业化管理制度优势，推动司法所与街道平安办实现力量融合、工作融入、感情融合，练就政策运用功底；提升群众工作功力；做好基础台账功课；扎实应急处置功夫，将司法所打造成基层社会治理“重要一极”。要注重法律服务队伍专业化建设，在政策保障、制度供给、人员选聘等方面提供工作支撑，不断擦亮长宁法律服务品牌。

长宁区司法局机关、区法律援助中心全体成员，长宁公证处班子成员，各司法所、区律工委及区各行业协会负责同志，全体下派司法矫正执法民警近50人参加会议。

加快助力区域复工复产复市， 长宁“大调解”在行动

为加快长宁区复工复产复市大调解工作机制落地，充分发挥大调解在服务经济快速复苏中的维稳作用，有效化解区域各类涉疫、涉复工复产复市类矛盾纠纷，4月24日，长宁区委政法委召集、区司法局牵头组织区复工复产复市大调解工作机制联络员工作会议暨业务培训。长宁区委政法委副书记褚凯华出席会议并讲话。

长宁区司法局副局长孙国良传达了区新冠肺炎疫情防控社会稳定工作协调机制第一次会议暨区复工复产复市大调解工作机制启动部署会议精神。区大调解办结合各单位专业、行业领域落实矛盾纠纷化解职责，就纠纷数据和调解组织基本信息统计、典型案例上报等方面工作进行部署。

褚凯华同志就区复工复产复市大调解工作机制建设下一阶段工作提出具体要求：

要提高政治站位，把握“两个工作特性”。一是把握数据重要性，要充分发挥大数据的形势研判与情况分析作用，为及时做好纠纷干预与风险防控提供精准数据研判；二是把握节点时效性，要关注各类重要节点，加强节点期间的矛盾隐患研判与分析，确保重要时期、敏感节点社会面大局稳定，为助力市场主体复工复产复市营造良好营商环境。



严谨细致操作，重点做到“两个突出”。一是突出专业领域调解，要落实习近平总书记“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的指示要求，密切关注各自专业、行业领域涉疫情防控与复工复产复市矛盾纠纷动态走向，以“调解优先、能调尽调”为原则，真正做到定分止争；二是突出部门协调联动，大调解工作是一项系统性、综合性工程，需要各部门协调联动，加强矛盾纠纷发生全过程干预与处置，形成社会风险防范工作合力，构筑起区域多元矛盾纠纷化解联防联控、群防群调的工作网络。

要不断探索创新，建立“两常机制”。一是要建立疫情常态化防控机制，努力构建区域群防群治的疫情防控体系，形成“预防在前端、处置在中端、化解在终端”的全链条工作网络；二是要形成矛盾常态化稳控机制，通过综合人民调解、行政调解、信访接待、司法调解等多种社会矛盾化解手段，形成社会稳控的“调解优先处置”工作闭环，加快推进一体化多元纠纷解决机制建设。

长宁区复工复产复市大调解工作机制36个成员单位联络员参加会议并接受培训。会上同时下发《长宁区复工复产复市大调解工作机制联络员会议工作规则》并进行解读。

下一步，区大调解办将依托联络员会议工作机制和“智慧调解”平台应用，进一步做实做强区非诉讼争议解决中心实体平台，为区域复工复产复市和“平安长宁”建设营造良好社会环境。



【关注】调解费全免！ 上海国际航空仲裁院助力航企复工复产



受新冠肺炎疫情全球蔓延的影响，航空产业链遭受重创，大量航空纠纷亟待解决。

为尽快帮助航空企业全面复工复产，降低航空企业争议解决成本，高效公正地定纷止争，在中国民航局法规司、中国航空运输协会指导下，上海国际仲裁中心建立特殊时期航空争议解决“绿色通道”，正式启动“上海国际航空仲裁院‘仲裁助航’”项目，并建立《上海国际航空仲裁院“仲裁助航”调解员名册》。

由国际航空运输协会、中国航空运输协会与上海国际仲裁中心联合设立的上海国际航空仲裁院，是全球唯一的航空专业仲裁平台。

该院负责“仲裁助航”专项机制项下的调解、仲裁服务工作，相关调解、仲裁程序将在该院进行。应当事人要求，亦可提供在线调解、仲裁开庭等便捷的争议解决方式。

自本公告发布之日起，至2020年12月31日止，凡航空公司之间、航空公司与机场之间、航空公司与飞机租赁公司之间、航空公司与销售代理人之间、航空公司与飞机或发动机制造企业之间、航空公司与航油、航信、航材、航食等企业之间的商事纠纷，均可书面申请提交上海国际航空仲裁院平台解决。（点击“阅读原文”查阅“仲裁助航”示范条款）

该专项机制项下受理的调解案件，仅向当事人收取案件注册费人民币1,000元，调解费全免。受理的仲裁案件，将相应减免部分仲裁费。

上海国际航空仲裁院

地址：上海市长宁区通协路268号

尚品都汇B606

邮编：200335

网址：<http://shiac.org/Aviation/index.aspx>

电话：021-63875588-172、124

邮件：siaca@shiac.org



2014年8月28日，国际航空运输协会、中国航空运输协会与上海国际仲裁中心正式签署《国际航空仲裁战略合作协议》，联合设立上海国际航空仲裁院。来自于国际航协、中国航协、全球知名航企、国内外航空法学院的23名代表组成上海国际航空仲裁专家委员会。

2014年12月，在国际航协、中国航协推荐的航空法律专家的基础上，上海国际仲裁中心增聘了71位国际航空领域的仲裁员。上海国际仲裁中心《仲裁员名册》共有航空法专业特长的仲裁员151人，其中中国内地仲裁员89人，占58.94%，港澳台及外籍仲裁员62人，占41.06%。

六年以来，上海国际航空仲裁院始终坚持为当事人提供专业、高效的航空争议解决服务，受案范围包括航空运输、飞机制造、飞机销售、飞机融资租赁、航空保险、油料供应、通用航空托管、地面服务及票务代理等航空产业领域各类型航空争议案件。

为深入贯彻落实习近平总书记关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的系列重要指示精神，全面落实中央、市委和最高人民法院关于疫情防控的部署和要求，积极发挥司法职能作用，上海高院先后发布服务保障疫情防控和企业复工复产典型案例（第一批&第二批），旨在加强对审判执行工作的指导，明确司法导向，助力企业复工复产，促进经济社会秩序全面恢复。上海长宁法院共有两件案例入选。

通过与国际航空运输协会、中国航空运输协会的全面深入合作，上海国际航空仲裁院将国际航空仲裁引入中国，推进了我国航空仲裁的发展，使中国航企更积极地参与并运用国际仲裁的方式维护合法权益，为提升中国航空界在国际市场的话语权、上海建设国际航运中心奠定了重要的法治基础。

上海国际航空仲裁院于2017年入驻上海虹桥临空经济园区，拥有近600平方米的专用于航空仲裁业务的办公设施。虹桥临空经济园区以航空服务产业为主打，汇聚了航空设计、航空器贸易、飞机运营服务、配套运营服务、飞机回收和物流及航空延伸服务等航空企业。

凭借虹桥商务区毗邻上海虹桥国际机场的区位优势及极大地交通便捷性，上海国际航空仲裁院的办公场所设置为航空运输业、民航及综合服务业企业提供了便利的法律服务，也为航空仲裁培训、研讨会议等一系列活动的举办提供了的场所。

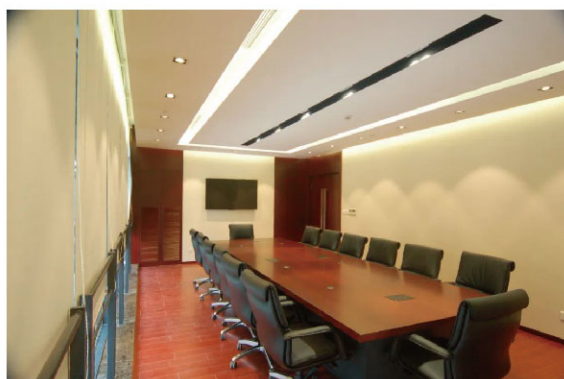
2018年12月，在四川省成都市双流区政府、成都双流自贸试验区管理局的支持下，上海国际航空仲裁院西南服务中心在四川省成都双流自由贸易试验区揭牌。

双流作为四川天府新区和自贸试验区重要板块、成都中心城区组成部分及全国第四大枢纽机场所在地，是国家布局建设成都临空经济示范区的全域承载地。

上海国际航空仲裁院西南服务中心的入驻，是双流发展航空经济、构建多元化争议解决机制的有益尝试，打通了航空仲裁服务互助与仲裁制度创新互惠的新渠道，推动双流法治化、国际化、便利化营商环境的建设。



作为专业的航空争议解决平台，上海国际航空仲裁院亦注心于学科研究承载及专业人才培养，并已形成了一定的社会影响力和凝聚力。自2015年起，上海国际航空仲裁院连续五年作为承办方之一成功举办“上海国际航空仲裁论坛”，为全球航空法律学术交流与研讨提供了专业场所与平台。



“飞机租赁法律研讨会”、“航空安全与旅客信息保护”、“航空争议的调解解决”等多场航空业界与法律界的专题研讨会在上海国际航空仲裁院举行。



上海市长宁区司法局 上海市长宁区市场监督管理局 文件

长司〔2020〕8号

关于进一步加强知识产权纠纷 人民调解工作的意见

为了进一步提升本区知识产权保护力度，突出调解优先，有效化解知识产权矛盾纠纷，根据“2020年上海市知识产权仲裁调解工作推进会”的会议精神，结合长宁实际，现就加强知识产权纠纷人民调解工作提出如下实施意见：

一、指导思想

坚持调解优先原则，形成以区知识产权纠纷人民调解委员会为中心平台，区市场监督管理局、区司法局等政府职能部门大力支持，社会广泛参与的人民调解工作格局。

二、主要任务

（一）建立区知识产权纠纷人民调解工作室。根据区域经济发展特点，逐步完善区知识产权纠纷人民调解委员会作为枢纽平台的作用。

（二）加强知识产权纠纷人民调解员队伍建设。积极寻求财政支持，探索建立一支以律师为主的兼职调解员队伍，进一步扩充区知识产权纠纷人民调解委员会调解员队伍规模。

（三）完善知识产权纠纷人民调解专家咨询库。区司法局与区市场监管局共同建立健全知识产权纠纷人民调解专家咨询库，制定专家咨询工作流程。专家咨询库选聘范围以知识产权行政职能部门业务骨干、高等院校教师以及知识产权律师等涉及专利、商标、版权等领域知识产权实务人才为主。

三、工作要求

（一）加强协作配合

区市场监管局、区司法局加强相互间的沟通协作，建立联席会议工作机制，定期对知识产权纠纷人民调解工作进行分析研判，对存在的问题提出对策建议，加强业务指导，不断提升知识产权人民调解工作的质量水平。

（二）加强经费保障

区知识产权纠纷人民调解委员会及调解工作室调解纠纷不收取任何费用。人民调解员的薪酬及办案补贴的具体发放标准另行制定。人民调解员办案补贴、专家咨询费及其他人民调解工作经费由区市场监管局与区司法局共同向区财政局申请。

(此页无正文)



上海市长宁区司法局



上海市长宁区市场监督管理局

二〇二〇年五月二十五日

上海市长宁区司法局办公室

(2020年5月25日 印发)

长宁区司法局赴铁路运输法院调研诉调对接工作



6月8日下午，区司法局局长张谢定、副局长孙国良赴上海铁路运输法院调研行政案件诉调对接工作，参观了法院诉讼服务中心和诉调对接中心，并与上海铁路运输法院院长李健、副院长俞巍等进行了座谈交流。

多年来，长宁区建有“1+2+3+X”大调解体系，并通过诉调对接机制先后在长宁区法院、上海市第一中级人民法院设置调解窗口，化解了大量涉诉民商事纠纷。日前，区委常委、政法委书记张磊明确要求积极贯彻落实全市行政争议化解平台建设会议精神，进一步推进诉调对接机制向行政诉讼延伸。

通过调研双方达成共识，下一步，我区将在长宁大调解框架内持续深化和延伸诉调对接机制，并着手在上海铁路运输法院设置调解工作室，发挥长宁大调解机制效能，着力化解涉诉行政案件，为区域社会稳定和法治政府建设做出新的贡献。



新冠疫情下长宁三位调解员共同化解一起复杂疑难的网络购物合同纠纷



2020年注定是不平凡的一年，一场突如其来的新冠疫情打乱了大家正常的工作和生活秩序。3月中旬，我们三名调解员分别收到了消费者因新冠疫情退十五段航程机票。原告许某因计划三月底出境旅游，于年初在某在线票务服务平台订购了十五段航程的机票。后因疫情影响，许某无奈取消行程，并与平台协商退票。但机票航程服务提供商均为外国航空公司，退票政策与国内不同，情况较为复杂，原告多次与票务平台经多次协商未果，遂将平台作为被告诉至法院。

收到该批案件后，三名调解员在法院的领导下，成立了一个“专案小组”，大家进行了明确的分工。有的专门找原告沟通了解情况，有的整理案件，我主要负责找被告旅游公司沟通，被告告诉我，这十五段航程机票分别来自国外十五家航空公司，他们要分别找十五家航空公司沟通后才能给我回复，而且他们现在手头上这样的纠纷很多很多，人手不够需要时间，我的头一下子大了起来，这要调解到何年马月？考虑到疫情关系，一定要尽快解决，特别是另外一名调解员告诉我已经和原告沟通顺畅，原告愿意作适当让步调解，我的压力更大了。我隔三差五打电话给被告，告知各种利弊，被告终于同意急事急办，集中精力和十五家航空公司沟通协调，没多久，被告回复同意打包调解，通过反复居中协调，双方达成调解意向。

但新的问题来了，原告许某居住广东，因为疫情防控期间不便来沪参与调解，怎么办？怎么办？法院领导得知在征询当事人意见后，就十五件案件统一安排在一个下午在线庭审调解，双方当事人最终达成和解，许某与平台解除订票合同，按照风险共担原则，平台退还许某部分订票费用并给了一定金额的优惠券，许某遂向法院撤回起诉，并特地写来了感谢信。

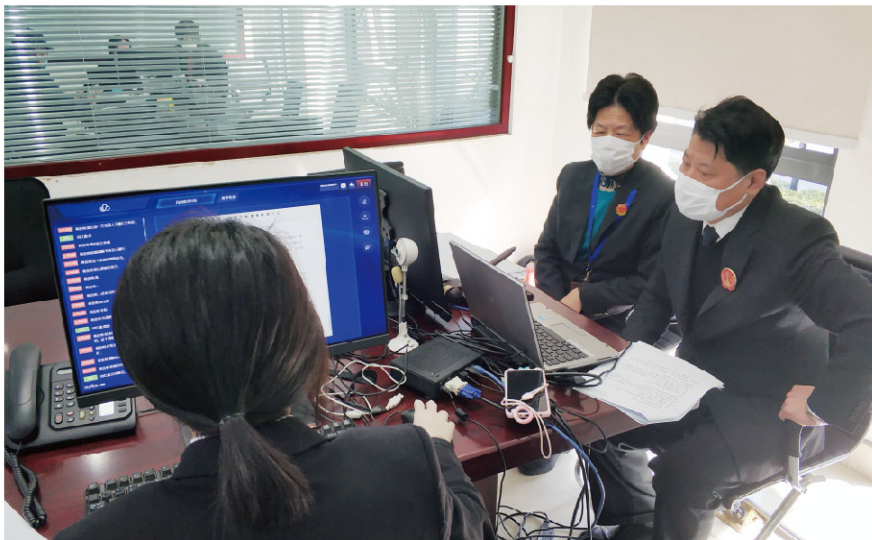
本案中，涉案电商平台运营方系国内知名票务服务公司，业务范围广，交易量大，受疫情影响，接下来可能会收到大量合同解除申请，而退票退款还牵涉后道服务提供商，故协商过程繁琐，容易使企业陷入长期的诉讼泥潭。且短时间大量涌入的退款申请也将冲击企业资金链，对正常经营造成影响。本案中，调解员在法院的领导下，通过向消费者入情入理地释明情况，取得了消费者的理解，在合理平衡双方当事人利益的基础上，法官跟进指导确认，又充分运用了在线调解优势，快速解决了该系列案件纠纷，实现了案结事了，取得了良好的社会效果，具有积极的示范效应，该案例已被上海市高院选入“上海法院服务保障疫情防控和企业复工复产第二批典型案例”。

通过这批案件的调解，我们体会有三点：

1、高效：类似这类案件如果走诉讼程序，不仅要缴诉讼费，还要经过送达、开庭、判决等程序，被告还要提供十五家外国企业有关疫情方面的政策规定等有关证据，程序全部走下来可能要很长时间，耗时费力。而我们该系列案件纠纷，从2020年3月11日当事人申请立案，到4月7日调解结案，仅用了一个月不到的时间，真正做到了案结事了，双方当事人均表示满意。

2、便利：在线调解平台为当事人解决纠纷提供了更加便捷、低成本的方式，这种调解方式得到了当事人的认可，让他们真真切切体会到了司法便民的好处。

3、安全：为了统筹疫情防控和司法活动的正常开展，我们在司法局和法院的领导下，采取远程调解处理民商事等纠纷，依托互联网音频、视频等技术，实现了线上异地的同步调解，有效避免了疫情非常时期面对面调解可能会传染的风险，发挥了智慧司法在疫情防控中的独特作用。





以案释法 | 某电商服务平台涉疫情网络购物合同纠纷系列案

基本案情/

原告许某因计划三月底出境旅游，于年初在某在线票务服务平台订购了十余段航程的机票。后受疫情影响，许某无奈取消行程，并与该电商服务平台协商退票。但机票航程服务提供商均为外国航空公司，退票政策与国内不同，情况较为复杂，原告与平台经多次协商未果，遂基于不同航段机票订购服务，将平台起诉至法院。

审判结果/

上海长宁法院受理该批系列案件后，立即对案件情况进行全面排摸，指定专人分别了解当事人双方调解意向、进行统一答复、及时汇总调解进度，通过反复居中协调，在征询当事人意见后，就该批案件统一安排，集中在线庭审调解。最终双方达成和解：许某与平台解除订票合同；按照风险共担原则，平台退还许某部分订票费用并给了一定金额的优惠券。许某遂向法院申请撤诉。该批案件得到圆满解决。

典型意义/

受新冠肺炎疫情影响，很多国内国际旅游行程取消，从而引发较多的网购机票退票纠纷。

■ 本案中，涉案电商平台运营方系国内知名票务服务公司，业务范围广，交易量较大，受疫情持续影响，容易使企业陷入长期涉诉的困境；且短时间大量涌入的退款申请也将冲击企业资金链，对正常经营造成影响。

■ 在处理此类纠纷时，人民法院充分发挥多元化纠纷调解机制，分流、化早、化小，妥善定分止争。

■ 在该批案件的诉前调处中，通过涉疫情纠纷上报机制第一时间掌握案件情况，第一时间统一调度经验丰富的人员进行调解，充分运用在线调解优势，在合理平衡双方当事人利益的基础上，快速解决了该系列案件纠纷，实现了案结事了。



•案例编写人



卫晓蓓

立案庭（诉讼服务中心、
诉调对接中心）庭长

胡安之

立案庭（诉讼服务中心、
诉调对接中心）法官助理



•案号

(2020)沪0105民初7086-7100号

为深入贯彻落实习近平总书记关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的系列重要指示精神，全面落实中央、市委和最高人民法院关于疫情防控的部署和要求，积极发挥司法职能作用，上海高院先后发布服务保障疫情防控和企业复工复产典型案例（第一批 & 第二批），旨在加强对审判执行工作的指导，明确司法导向，助力企业复工复产，促进经济社会秩序全面恢复。上海长宁法院共有两件案例入选。



上海市长宁区人民调解协会

地址：上海市长宁区华阳路112号2号楼一楼

电话：021-6212 9936

邮编：200050