

责编 霍峰 赵波 美编 郑燕 审读 于子鹏 排版 林艳

热点聚焦

科学保障疫情防控与执法办案“两不误”

# 市北法院完善“互联网+诉讼服务”模式

面对疫情这一特殊时期，如何保障人民群众的诉讼权利？网上立案、电子送达、在线调解、网上庭审、12368 热线……市北区人民法院持续完善“互联网+诉讼服务”模式，不断推进智慧法院建设，助力疫情形势下当事人诉讼权利保障工作，科学保障疫情防控与执法办案“两不误”。

## 案件“网上立”

疫情防控形势下，为保障人民群众起诉的权利，市北法院积极改进作风、提升服务水平，为群众提供更加优质的诉讼服务。今年以来，市北法院日均受理网上立案申请 130 余件，基本实现网上申请立案全覆盖。

创新工作方法，多用线上平台。市北法院依托“人民法院在线服务”系统、“人民法院电子诉讼服务平台”、“山东法院电子诉讼服务网”、“人民法院在线服务微信小程序”、“人民法院律师服务平台”等网络平台，及时转换工作模式，制定网上立案流程，将现场柜台立案转变成网上立案，将线下服务改为线上服务，让人民群众足不出户就可完成立案登记。

转变工作模式，从“面对面”办理到“肩并肩”服务。市北法院在诉讼服务大厅设立网上立案专区，配备电脑、扫描仪、高拍仪等网上立案设备。诉讼服务人员为来访群众提供“肩并肩”代办式诉讼服务，帮助现场办理立案的群众完成网上申请立案、智能诉状自动生成、网上交退费、网上提交诉讼材料、网上申请保

全、网上申请执行、网上申请鉴定、网上查询阅卷、跨域立案等诉讼服务。

提高服务意识，从被动来访服务到主动上门服务。市北法院设置两支上门诉服人员“预备队”，配备移动电子设备，对不方便到诉讼服务大厅的老、幼、病、残等特殊群众提供上门服务。

提高工作效率，保障当事人诉权。市北法院设置 4 人的立案审核登记小组，对网上立案进行立案审核登记。严格落实立案登记制，坚决杜绝不立案、拖延立案、增设门槛、搞变通限制立案等现象。90%以上的立案申请，确保在 3 日内完成立案审核。严格落实“一次性告知”制度，对不符合立案登记条件立案申请的，一次性告知退回原因。

## 纠纷“远程调”

市北法院依托人民调解平台开展在线远程调解，降低群众诉讼成本。为了让当事人足不出户便能化解矛盾，减少纠纷化解时间和经济成本，市北法院加大“人民法院调解平台”、“道路交通一体化平台”微信小程序、“人民法院在线服务”等网络系统的宣传推广使用力度，开展线上远程调解、庭审工作，取得良好的法律效果和社会效果，节约了大量司法资源。

3 月 15 日下午，市北法院充分利用在线视频、平台交流的方式，仅用一个小时便成功线上调解一起道路交通纠纷案件。刘某驾驶车辆在市北区荣昌路与行人梁某发生碰撞，造成

致梁某受伤的交通事故，经市北交警认定，刘某负事故的全部责任。后由于双方就赔偿金额没有协商一致，梁某在道路交通一体化平台上提出了调解申请。接到申请后，法官积极联络当事人以及保险公司，在征得各方同意后，快速制定了视频调解方案，通过远程沟通，在线举证、质证，调解“隔空”进行，真正做到了一网办案，快速处理。最终双方对赔偿金额达成一致，实现案结事了。

此外，市北法院对接 29 家特邀调解组织、199 位特邀调解员，依托人民法院调解平台对离婚纠纷、物业服务合同纠纷、借款合同纠纷、交通事故责任纠纷等适合调解的案件进行调解工作。诉前调解与司法确认无缝衔接，切实化解矛盾纠纷。2021 年至今，市北法院共有 9654 件案件通过人民法院调解平台进行诉前调解，调解成功 7099 件，成功率 73.5%。

## 信息“线上查”

“法官您好！我朋友欠钱不还，我要起诉他，可我所在的小区因疫情封闭管理，无法送交相关材料，怎么办呢？”日前，市北法院 12368 诉讼服务热线响起，电话里，陈先生的语气十分焦急。值班法官耐心指导陈先生通过“山东移动微法院”平台，顺利提交了诉讼材料和立案申请。最后值班法官还贴心提醒陈先生：“提交后您可以随时关注一下网页或者小程序，看一下您的案件状态，系统也会向您登记的电话发送短信。如果您的材料没有

问题，会给您发送立案成功的信息，如果立案没有通过，也会给您发送信息，并且会详细地列明您提交材料的问题或需要补充什么材料，您根据这一信息修改或补充后再行提交就可以了。”

12368 服务热线实施一号通办，由坐席员对外提供法律咨询、信息查询、联系法官、转办督办、投诉建议等五类事项：一是解答人民群众相关诉讼程序性问题，提供对外公开的人民法院规范性文件查询和人民法院指引信息；二是提供立案、调解、保全、鉴定、送达、结案、执行、信访等事项进展查询，承办人信息等信息查询服务；三是提供留言转办、来电转接、语音信箱等方式的联系法官服务；四是申请立案、保全、鉴定、调解、阅卷、律师认证等事项的来电人提供业务办理入口；五是接受当事人关于诉讼服务事项的评价、投诉、意见建议等，并转相关部门办理。

市北法院今年已经接听 12368 服务热线 4500 余通，有效助力审判执行工作开展，高效保障了当事人合法权益。

除此之外，对于网上鉴定、网上保全，当事人均可通过网上平台随时查询了解案件进程，免去当事人奔波之苦，满足当事人多元化司法需求。律师平台自动排期避让，减少律师开庭安排时间冲突，节约诉讼时间。司法辅助事务全部网上进行，案件进展实时更新、关键节点及时提醒、运转情况随时监督，让人民群众真正享受智慧法院带来的数字技术“红利”。

法苑人物

## 奋战在抗疫一线的“90 后”检察“夫妻档”



■图为孙雷（左）刘绍静夫妇。

近日，在莱西市检察院积极投身抗疫的干警队伍中，有这样一对 90 后“夫妻档”——孙雷、刘绍静。

3 月 5 日凌晨，睡梦中的二人突然接到单位执勤电话后，二话不说，披挂上阵。凌晨 1 点，夫妻二人来到单位，等待执勤安排。早上六点，他们一起来到莱西市最先出现确诊病例的小区区内执勤。

第一次穿上“大白”防护服，戴上密不透风的口罩和防护镜，内心不安、呼吸不畅，这些困难从生理和心理上不停地侵袭着第一次穿上防护服的刘绍静。孙雷看出妻子的不安，过来拍了拍她的头，安慰道：“我和你在一起，不要担心，我们保护好自己，各项抗疫措施也都在逐渐落实到位。我们冲在一线，是责任，也是义务。”说完，他便主动请缨到有确诊病例的单元楼外执勤。得到丈夫安慰，刘绍静很快调整好情绪，投入到执勤任务中。夫妻二人和同事们一起连续工作了 13 个小时，协助维持核酸检测队伍秩序，不停提醒居民有间隔、佩戴好口罩、检测完尽快回家。

孙雷看到有位老大爷腿脚不便，急忙过去搀扶着，等老人做完核酸检测后，又用轮椅将他推回家中。刘绍静得知有位聋哑人没有下楼做核酸检测，急忙跟社区人员联系，确保核酸检测落实到每一个人。“我原本以为我们俩最美的情侣装是我们的‘检察蓝’，现在我们又有了另外一件特殊的情侣装，那就是‘大白’防护服。当然，我希望这件‘大白’情侣装可以尽快脱掉。”刘绍静说。

这对年轻的夫妻互为后盾，相互鼓励，家中长辈也积极表示支持。刘绍静的母亲跟她说道：“你是党员，应该冲在前面。”

疫情当前，办案任务也不容放松。孙雷面对部门部分办案人被居家隔离的情况，为保证手中的刑事案件审查起诉期限不超期，又主动提出将执勤时间调整为晚上。早上 7 点半，刚在外执勤的孙雷回到家，洗漱一下后立马返回单位，争分夺秒处理部门工作和案件办理，晚上 7 点又要投入下一轮抗疫执勤中。这样的工作模式，已经持续了多日，虽然每天只能休息两三个小时，但是孙雷却说：“我不辛苦，比起那些连轴转的医护人员，我每天好歹还能休息一会儿。”

这对年轻的“90 后”、平凡的小夫妻，是冲在一线抗疫逆行者的缩影，也是抗疫前沿阵地上一道动人的风景。他们始终牢记“疫情就是命令，防控就是责任”，用实际行动诠释了检察人的使命与担当。

即墨法院法警大队被授予“战疫先锋示范岗”称号

■青岛市委“作风能力提升年”活动领导小组办公室、市委组织部日前联合印发《关于通报表扬一批“战疫先锋示范岗”的决定》，即墨法院法警大队受到表扬。3 月 18 日，即墨区委组织部有关负责人给即墨法院法警大队授予先锋示范岗的红旗。

疫情防控以来，即墨法院法警大队根据组织安排，冲锋在前、深入一线，在执行封控管控任务、协助社区核酸检测、人员排查等各项关键任务中拉得出、冲得上、打得赢，彰显了平时的训练成果。干警们表示，将再接再厉，将“战疫先锋示范岗”擦得更亮，坚决完成疫情防控和机关安保任务。

案件直击

## 充分发挥审判职能 维护消费者合法权益

青岛两级法院去年以来受理相关纠纷民事案件 300 余件

青岛两级法院作为消费者权益保护的重要力量之一，始终坚持“以人民为中心”司法理念，充分发挥审判职能，有效维护消费者合法权益。青岛中院日前发布的数据显示，2021 年，青岛两级法院共受理各类消费者权益纠纷民事案件 310 件，其中，涉及食品类案件 168 件，药品类案件 5 件，种子及化肥等农用品类案件 25 件，其他普通消费品案件 112 件。

这些案件主要呈现以下特点：一是案件类型多样化，涉及消费领域广。审理的消费者权益纠纷民事案件包括合同纠纷与侵权纠纷两大类二十多种案件类型，涉及医疗、娱乐、网络、健身、电信、物业、家政等诸多领域，几乎涵盖了社会生活的方方面面。二是受新冠肺炎疫情影响，网络购物纠纷数量增加明显。2021 年，两级法院受理网络购物纠纷案件 192 件，同比增加了 92%。三是食品、药品领域纠纷多发。近五年来，食品、药品领域纠纷占青岛两级法院消费者权益纠纷案件总数近 60%。四是涉农村

及老年人等消费纠纷增多。2021 年，共受理种子、化肥等农用品类案件 25 件，这类案件损害范围大，影响面广，且多为群体性纠纷。此外，老年人购买电子产品、保健食品的纠纷案件有所增加。

### 新闻链接

### 市南区法院近日发布的相关案件

**案例 1：**张女士在某商场购入价值 14.9 元松花蛋一盒，当天回到家后准备食用时，发现其中三枚皮蛋底部有发黑变质现象，且包装袋发黄，已无法食用，因此向市南法院起诉，要求商场返还购买皮蛋的 14.9 元并赔偿 1000 元。诉讼过程中，经市南法院调解，商场向张女士赔付了 149 元。

**案例 2：**李先生在青岛某酒店大堂商

店处购买 5 盒礼盒海参，共花费 16300 元。带回家后发现该 5 盒海参均已经过保质期，且其中两盒存在发霉变质现象。李先生遂诉至市南法院，要求青岛某酒店退款 16300 元并支付惩罚性赔偿 163000 元。经市南法院调解，酒店向李先生退款并赔偿共计 70000 元。

**案例 3：**韩先生在青岛某高端酒店微信商城购买了该酒店正在促销的自助餐优惠券，促销活动为购买单人十张自助餐券。该自助餐券原价为 316 元/张，现价为 168 元/张。韩先生认为折扣合适，遂花费 3360 元购买 20 张餐券与朋友一同前往就餐。到店后，韩先生发现，该酒店线下销售自助餐券一直以来的价格均为 198 元/张，微信商城中标示的价格纯属虚构。韩先生认为该酒店行为属于价格欺诈，遂诉至市南法院，要求酒店退款并支付三倍赔偿。经市南法院法官调解，酒店退还韩先生支付的价款 3360 元，并额外赔偿 5000 元。

法苑速递

## 青岛律师行业闻令即动战“疫”守护“我的城”

本轮新冠肺炎疫情发生以来，青岛律师行业结合“作风能力提升年”活动，以多种形式投入抗疫工作，用实际行动践行“人民律师为人民，我为群众办实事”，在疫情防控中改变作风、提升能力，充分彰显抗击疫情的责任和担当。

青岛市团校作为莱西抗疫一线青年志愿者突击队的后方阵地，肩负着志愿者各类物资保障任务。市团校青壮年教职工均已奔赴莱西抗疫一线，仅有几名留守教职工，每天承担采购、调配、发运等繁重保障任务。国曜琴岛（青岛）律师事务所第三党支部书记潘剑在得知这一情况后，第一时间向支部全体党员发起倡议，鼓励大家紧急支援市团校前线的援工作。多位律师积极响应，踊跃报名，并分批前往市团校，参与物资紧急分拣配送工作。

山东文康（城阳）律师事务所办公室主任、党支部书记于巧律师在疫情防控中靠前服务、精准对接，一方面询问街道、社区所需物资情况，另一方面发动全所律师、行政人员开展捐款活动，不到一个小时捐款 5000 余元。在确定对接村庄——城阳区的惜福镇街道超然村所需物资后，立即联系采购，并于当晚将 1 万只口罩、15 箱洗手液、20 箱方便面紧急备货完毕。3 月 17 日上午，律师王豪杰、张晓梅带着捐赠物资驰援超然村。

段和段青岛律师事务所积极响应市司法局、市律协部署，迅速组建该所党员抗疫志愿服务队，来到珠海路街道海口路社区，分批次三班倒，配合社区全天候开展核酸检测工作。

## 齐心协力服务保障民营企业健康发展

青岛市检察院与市民营经济局共话联动新举

为进一步优化营商环境，服务民营企业健康发展，青岛市检察院与市民营经济局日前在市检察院召开工作座谈会。市民营经济局党组书记杨超，市检察院副检察长李昶、杨光等参加会议。

座谈会上，市检察院表示，营造良好的法治化营商环境，依法保护民营企业及经营者合法权益，是检察机关义不容辞的责任、使命，希望继续加强与市民营经济局的沟通合作，拓展领域空间，深化务实举措，齐心协力护航民营经济行稳致远、健康发展。同时，介绍了全市检察机关服务保障民营经济发展工作总体情况及 2022 年服务民营经济重点工作计划。

下一步，全市检察机关将进一步深化细化市委、省检察院关于服务民营经济各项决策部署，修订完善检察机关服务保障民营经济健康发展等实施意见，扎实推进企业合规改革试点，畅通线上线下服务民营经济渠道，积极倾听并及时回应企业司法诉求，编印《民营企业刑事风险防控指引》，发布典型案例等举措，以更大的力度、更实的举措保障民营企业合法权益。

办案故事

## 特邀调解员线上成功解纷止争 崂山法院运用线上平台 高效推动诉前调解工作

自 3 月份疫情防控形势严峻以来，崂山区人民法院充分运用线上调解平台，委派调解组织和调解员诉前调解各类案件 84 件，切实解决群众线下调解不便等问题，推动诉前调解工作在疫情期间顺利开展，及时高效化解了矛盾纠纷。

近日，特邀调解员线上成功调解了一起十年纠纷。2010 年，原、被告签订房屋买卖合同，约定原告购买被告所有的房屋，总价 44.6 万元，签约当时支付 40 万元，房屋过户办证后付清余款。合同签订后，原告支付了 40 万元并接收了房屋。但被告由于其人去世等原因，迟迟未能协助原告办理过户手续。

十余年间，原告多次联系被告，要求其协助办理房屋过户手续，但始终未果。无奈之下，原告于近期提起诉讼，该案通过诉前调解分流程序分配至崂山法院诉调中心特邀调解员王正宝。在疫情防控的特殊时期，调解员积极征得原、被告同意，指导双方进入人民法院线上调解室开展调解工作。经过初次调解了解到，因房价较十年前增长了很多，被告要求原告再额外补交一部分房款，才肯协助过户，而原告一直不同意，导致双方僵持多年。调解员找到原、被告矛盾的症结后，又通过线上多次与双方进行沟通，耐心细致劝解，希望被告诚信守约，同时建议原告适当考虑被告实际困难。在双方情绪有所缓和并表达出调解意愿的情况下，调解员迅速组织第二次线上调解，双方最终达成一致。存续十年的纠纷，在疫情期间以线上诉前调解的方式得以快速圆满化解。

另外，崂山公证处司法辅助中心驻崂山法院人民调解员赵俊，在居家隔离期间，线上调解了数起房屋租赁合同纠纷，及时有效维护了当事人合法权益。李某等十多名业主将房屋委托给某房产中介公司管理出租，因近年来疫情对房屋短租行业的影响冲击，房产中介公司经营业绩不佳，拖欠了李某等人部分租金，李某等人遂向法院提起诉讼。调解员在接到案件后，认为这些案件案情相同，事实清楚、争议不大，决定将多起案件合并调解并征得了当事人同意。调解员通过人民法院调解平台多次与被告进行沟通，释法明理，最终促成了双方和解，十多名房主拿到了拖欠数月的租金，案件以撤诉结案。

扫码关注 申请法援

法律服务专线  
12348

青岛市司法局协办

本版撰稿 记者 戴谦  
通讯员 时满鑫 张淦 白树文 修江敏  
李信 肖述春 张赛 安睿