

把示范案件办成解纷“标尺”

长沙市望城区人民法院以个案“破冰”促类案治理

湖南法治报全媒体记者 曾雨田
通讯员 胡慧

在基层治理中，同类型纠纷常像“滚雪球”——一个案子没判，几十个相似案件便可能在门口排起长队，耗费大量司法资源和群众精力。

如何让矛盾止于未诉？近年来，长沙市望城区人民法院依托最高人民法院“示范性诉讼+批量化调解”试点工作，用一组生动的探索给出了答案：以示范性判决为“标尺”，在综治中心这个“大本营”里聚合多方力量，将批量纠纷化解在诉前。

从“讨价还价”到“理性协商”

“以前调解，双方各执一词，我们说破嘴皮子也没用。现在有了法院的判决，公司也知道，真要打官司就是这个结果，调解就好谈了。”望城区消协调解员口中的变化，源于一起看似普通的培训退费案。

原来，钟某交纳了4000元成人高考培训费，后因故未能参加培训，要求退款，遭培训公

司部分拒绝。案子到了望城法院，法院依法判决：该机构扣除报名费及资料费后，向钟某退还剩余款项。

案子判了，但法官的工作并未止步。他们敏锐地意识到，这家公司可能还面临类似的潜在纠纷。

通过综治中心平台，法院将情况通报给区消费者委员会。之后，又带着生效判决书上门，为调解员详细解读裁判思路：合同关系如何认定、退费条件是否成就、费用如何扣除……很快，调解员拿着“判决样板”，找到了培训机构负责人：“您看，法院对这个类型的问题是这么判的。您手头40多个未解决的退费纠纷，如果都走诉讼程序，结果大概率一样，还得搭上时间和精力。”最终，40多件潜在纠纷在诉前达成和解，款项全部履行到位。

一个判例，成了矛盾批量化化解的“导航图”。正如法院相关负责人所言：“示范性判决的价值，不只是定分止争，更是给同类矛盾画出一条清晰的‘规

则红线’。”

这把“标尺”不仅服务了消费者，也为企业划定了经营边界。

从“争输赢”到“求双赢”

望城区某国家级专精特新“小巨人”企业，因7家企业拖欠其130多万元货款，诉至法院。

这批案件被委派到区工商联先行调解。接手案件的调解员并没有急于把双方叫到一起“做工作”，而是先跑到法院请教法官：“这类案子如果判，会怎么判？以往类似案件判决之后，企业之间的关系怎么样？调解之后企业又是如何？”他在这本子上记下类案的裁判思路和常见调解路径。

从法院出来后，调解员通过线上调解室将双方当事人邀至屏幕前，把案例逐一展示并分析道：“按照这个思路，一旦进入诉讼程序，结果大概率是双双受损。但若能通过和解解决，原告放弃违约金，被告采取分期付款方式履行义务，不仅能保住合作伙伴，还能节省诉

讼成本，实现双赢。”

原本僵持不下的双方，在法律预期的“标尺”面前，开始重新盘算。几轮沟通下来，7起案件最终全部达成调解协议，原告主动撤诉。货款逐步回笼，合作关系得以维系，一场可能两败俱伤的诉讼，在诉前画上了句号。

这种类案指引的调解模式，打破了传统局限，让当事人在法律框架内理性选择，真正实现案结事了人和。

从“办一案”到“治一域”

如果只是化解眼前的积案，那还只是治标。望城法院的探索，更在于通过一个案例推动一个行业的治理转变。

物业纠纷是基层治理的“老大难”，业主嫌服务差拒交费，物业收不到钱更不愿服务，陷入恶性循环。针对这一长期存在的治理堵点，望城法院在处理一批物业纠纷时，抓住了一个关键点：让判决“说话”，让物业“转身”。

在一起典型案例中，法院

查明物业确实存在服务瑕疵，判决业主按合同标准的85%支付物业费。判决生效后，法院并未止步于个案，而是向物业公司发出司法建议书，约谈负责人，劝导其从“等着打官司”转向“主动做服务”；又劝导代理律师从“帮客户打官司”转向“帮客户解纠纷”。

在示范判决引导下，物业公司主动上门与54户业主沟通协商，全部达成调解，并投入资金改造小区道路、加装智能门禁。如今，该小区业主缴费率明显上升，物业经理感慨：“以前是发愁怎么收物业费，现在是想着怎么把服务做好，业主和我们再也不争锋相对了。”

一个判决，撬动了企业治理转型，从源头减少了矛盾的发生。在综治中心平台上，法院不再是单打独斗的裁判者，而是多元解纷的“规则供给者”和“治理协同者”。望城法院的探索，正在把“办一案”变成“解一串”，为新时代“枫桥经验”在基层的生动实践写下了最有力的注脚。

(接 01 版①)

“要结合咱们苗族的民俗习惯来修缮，既要庄严肃穆，也要让老百姓觉得亲切、能亲近。”社区干部的建议，得到了在场很多人的点头认可。

烈士家属代表坐在角落，一直沉默地听着。发言时，他站起身来，声音有些颤抖：“我爷爷就埋在那里。这些年，我看着围墙倒了，路也烂了，心里难受。今天看到这么多人为这件事操心，我替地下的先人谢谢大家。”

他深深鞠了一躬，会场里响起了长久的掌声。

这场听证会，没有“我说你听”的居高临下，只有“大家商量着办”的平等坦诚。它不仅厘清了各方的责任，更重要的是，凝聚了“保护好红色资源，就是对历史负责、对人民负责”的社会共识。

一纸检察建议与一份长效答卷

听证会结束后，花垣县检察院的办案节奏明显加快。

在全面巩固调查成果、充分吸纳听证意见的基础上，2021年7月20日，一份沉甸甸的诉前检察建议书，被公开送达花垣县退役军人事务局。

检察建议书明确要求：切实履行烈士纪念设施管护法定职责，立即对3座烈士墓开展全面修缮，同步加强全县烈士纪念设施的日常管理维护，全力恢复纪念设施庄严、肃穆、清静的环境氛围。

一纸建议，千钧之重。它承载着群众对英烈的深切缅怀，也彰显着检察守护公益的

责任担当。

收到检察建议后，县退役军人事务局高度重视，第一时间召开专题会议，将3座烈士墓整改修复工作列为重点任务。

修缮工作很快启动。施工队进场，首先是对坍塌的围墙拆除重建，用青砖砌筑，既坚固又古朴；墓碑上的字迹请来了当地最好的石匠，按照原始记载一笔一画重新镌刻，并涂上金粉；墓冢上的杂草被彻底清理，覆盖上新的培土，四周铺上了青石板；那条曾让群众“晴天一身灰、雨天一脚泥”的山路，也被修整为宽约一米的水泥步道，一直延伸到墓地入口。

更重要的是，一个长效管护机制就此建立。县退役军人事务局专门设立了烈士纪念设施保护管理岗位，聘请了当地的村民作为协管员，定期巡查、保洁。同时，对全县的烈士纪念设施进行了一次全面普查，建立起“一处一档”的管理台账。

从“个案整改”到“全域提升”，从“临时修缮”到“长效管护”，花垣县的红色资源保护工作，迈上了一个新台阶。

清明前的“回头看”

5年过去了。

2026年3月27日，清明将至。当检察官们再次来到闷洞湾时，眼前的景象已全然不同。

青山环抱之中，烈士墓静静地矗立着。青石砌成的围墙整齐坚固，墓碑上的金字清晰

如新。墓前摆放着几束新鲜的野花，花瓣上还带着露水——那是附近的村民自发前来祭扫时留下的。

“检察官，你们又来啦！”正在墓地旁打扫的大叔热情地打招呼。他说，现在会定期巡查，看看有没有杂草，碑文有没有脱落，“这是咱村里的‘红色家底’，得看护好”。

一位正在墓前鞠躬的老大娘引起了记者的注意。她姓王，是附近的村民。“我每年清明都来。以前路不好走，下雨天就不敢来。现在好了，路修得平平整整，墓地也收拾得干干净净，来缅怀先烈方便多了。”王大妈指着脚下的水泥路，感慨地说。

春风拂过，松柏摇曳。修缮一新的烈士墓静静矗立在青山之间，既诉说着那段烽火岁月的峥嵘往事，更见证着新时代检察干警守护红色根脉、监督履职尽责的坚定初心。

“公益诉讼不是‘一诉了之’，更不是‘一建了之’。我们持续开展‘回头看’，就是要确保检察建议真正落地见效，让英烈纪念设施得到永久性保护。”花垣县检察院公益诉讼检察部门办案干警表示。

离开闷洞湾时，阳光正好。回望那片青山，3座墓碑在光影中格外清晰。它们与这片土地上的人们，共同见证着一个朴素而坚定的承诺：英雄不会被遗忘，检察守护始终在场。

■记者手记

让牵挂落地 让守护生根

湖南法治报全媒体记者 李翔

在花垣县闷洞湾的采访，让我印象最深的不是修缮一新的烈士墓，而是听证会上那位烈士家属深深的鞠躬，和那句颤抖着说出的“我替地下的先人谢谢大家”。

那一刻，我忽然明白，检察机关公益诉讼守护的，不仅仅是几座墓碑、几处遗址，更是人民群众心中那份朴素、滚烫的情感。那些散落在山间的烈士墓，在很多人眼中或许只是“几座旧坟”，但在当地群众心里，那是“用命换来今天安稳日子的人”最后的安息之所。群众的挂念，看似微小，实则重若千钧。

花垣县检察院的办案过程，让我看到了公益诉讼最动人的一面：它不是冷冰冰的法律程序，而是带着温度的社会治理。从现场踏勘的泥泞山路，到听证会上的各方恳谈；从一纸检察建议的精准送达，到持续5年的“回头看”——每一个环节，都贯穿着“把群众挂念放在心上、扛在肩上”的朴素逻辑。

更可贵的是，这个案件实现了从“个案整改”到“全域提升”的跨越。一座烈士墓的修缮，带动了全县红色资源保护机制的建立；一次公益诉讼的探索，凝聚起全社会尊崇英烈的共识。

(接 01 版②)

2024年六七月份，第一湾小区一名60岁的保安因基础性疾病发作，在工作时去世。家属和物业公司扯皮，周建参与调解。

“建哥，调解协议还没谈拢，你不能走！”家属派人在小区门口“堵住”周建，不让他出去。一连3天，周建未出小区门，也没法回家洗澡。调解终于达成，而周建已全身发瘦。

不要以为周建只是在小区里转悠，他搞刑侦时，也曾远赴黑龙江伊春抓诈骗嫌疑人。

也不要以为周建干的是些没有危险的小事，他曾经差点命丧毒贩锋利的匕首之下。

2008年9月，时年38岁的周建和同事去车站路抓毒贩。事前制定了周密计划，4个民警抓1个毒贩。到达现场后，周建破门而入，将正躺在床上毒贩摁住。这时，门被风吹，咣当一声关了，只有一个同事跟进屋里，却冷不防被从门背后冲出的毒贩的弟弟扭住，厮打起来。而床上的毒贩趁周建一迟疑，迅速从枕头下抽出匕首，直刺周建咽喉，周建感到匕首都快抵到自己的喉结了！生死之际，周建奋力推开，甩掉了匕首，最终将毒贩制服。

周建是浏阳人，今年56岁，先后12次获评长沙市优秀公务员，3次荣立公安三等功。

他1987年入伍，1994年入党，2007年转业从警。

入伍时，他深爱那身橄榄绿；从警时，他无愧那身藏青蓝。

伍家岭派出所所长刘栋、教导员周宗甫说，当前，正在开展树立和践行正确政绩观学习教育，周建数十年如一日，将群众放在心头，解小忧、排小难、办小事、破小案，于平凡中尽显不平凡，这是小与大的辩证法。