



“玉”事好商量

——马鞍山市打造凌家滩玉文化赋能基层矛盾化解新模式

亘古凌家滩，玉耀5000年。从凌家滩玉器见证史前文明的和谐信仰，到“化干戈为玉帛”的古人和平智慧，凌家滩那象征包容的玉璧，正如调解中对双方诉求的理解与接纳；那代表礼法有序的玉琮，如同调解时既讲法理，也通人情。鉴于此，马鞍山市司法局将玉文化融入人民调解，用“玉”事好商量的调解理念把这份智慧延续，让矛盾止于“玉帛之约”，打造“识玉受理、琢玉细调、润玉善后”矛盾化解新模式。

以玉为魂 构建一站式联动解纷体系

“多亏了你们，我不用来回跑，也没有等太久就拿到了赔偿款，以前听说交通事故调解要跑断腿，没想到现在一个窗口受理就能全搞定！”近日，在含山县矛盾纠纷调处中心，拿到赔偿款的蔡先生对调解员感激地说。

这起纠纷的高效化解，是马鞍山成功打造一站式解纷体系的缩影——借鉴凌家滩“聚落为基、玉器为魂”的文明模式，构建“1+N”联动体系，发

挥各级社会矛盾纠纷调处服务中心主阵地作用，吸纳法院、检察院、公安、司法行政、人力资源和社会保障、信访、仲裁等行业部门资源力量，有效集成公共法律服务、综治网格、信访接待、诉讼服务、行政复议等功能，协调化解跨区域跨部门的矛盾纠纷。建立起市县镇村四级贯通的服务中心，推行“简单事当场办、复杂事协同办”，实现矛盾纠纷化解“只跑一

趟路、只进一扇门”。

调解员们参照凌家滩玉器从原料到成品的加工过程，在实践中提炼一套“三玉解纷模式”，即“识玉”受理：由网格员、村社调解员发挥“地熟人熟”优势，快速识别萌芽状态的纠纷，如同初选玉料般精准定位问题；“琢玉”细调：对复杂纠纷启动多部门联动，借鉴玉器“精雕细琢”的工匠精神，对当事人耐心释法明理，疏导积怨，化解核心矛盾；

“润玉”善后：对调解完成的案件跟踪回访，确保调解成果从“纸上协议”转化为“实质履行”，如同玉器抛光养护般巩固化解成效。

从“多头奔波”到“一站解决”，从“耗时耗力”到“高效闭环”，马鞍山市以“一站式”解纷体系打破部门壁垒，用专业联动为群众建起化解矛盾的快车道，让公平正义以更便捷、更高效的方式抵达群众身边。

以玉通和 培育专精特新调解组织

“没想到拖了十年的钱，能通过调解要回来！”拿到欠款的那一刻，陈先生紧紧握住调解员的手感激地说。这场跨越十年的债务纠纷，金融纠纷调解委员会同样运用“三玉解纷模式”，为其划上了圆满的句号。

金融纠纷调解委员会，是马鞍山市64个行业性专业性调解组织的一员。近年来，马鞍山围绕医疗卫生、道路交通、物业管理、劳动争议等矛盾纠纷多发领域，积极推动行业性专业性调解组织建设，行业性专业性调解委员会正凭借其行业深耕优势与专业精准属性，在化解特定领域矛盾、优化社会治理格局中发挥着不可替代的积极作用。

以专业之钥开领域之锁，精准破解

领域性矛盾痛点。行业性专业性调解委员会凭借对特定领域的专业积淀，避免“外行人断内行案”导致的调解低效。如获司法部“全国模范人民调解委员会”称号的马鞍山医疗纠纷调解委员会，选聘医学、法学专家组成专业团队，为每个调解小组配备具有医学、法学等专业资质的调解员，为医疗纠纷化解提供强有力的专业支持。

以行业之智解纠纷之结，精准护航当事人依法维权。道路交通事故发生后，冗长的诉讼流程、复杂的责任认定、反复的赔偿协商，往往让当事人陷入“维权难、耗时长、成本高”的困境。道路交通事故调解委员会，正是破解这一难题的专业力量。市道路交通事故

故人民调解委员会入驻交警支队事故处理大队，与事故调处大厅、交通法庭、保险快赔大厅、法律援助室、鉴定评估室构建形成交通事故矛盾纠纷化解“六位一体”一站式多元化解工作机制，自成立以来，共受理案件21228件，其中简易程序事故案件20442件，一般程序伤人事故案件456件，一般死亡事故324件，成功调解21222件，调解成功率达99.97%，赔偿标的额25497.5751万元。

“解铃人”行政争议调解工作室，让调解成为行政争议的“最优解”。行政复议纠纷常涉及复杂行政法律适用与程序认定，若调解人员缺乏专业积淀，易出现“不懂流程断案、不晓依据

调解”的低效问题，而当事人面对行政行为时，也常因不熟悉复议流程、缺乏法律分析能力，陷入“材料补正难、沟通共识难、维权周期长”的困境。为此，马鞍山市司法局组建“解铃人”行政争议调解工作室，联合人民调解组织、行业专家组成“调解智囊团”，构建起“调解前置+复议衔接+法律帮扶+复议后反馈跟进”一站式机制，打通行政复议调解与人民调解的制度壁垒。今年以来，全市共受理行政复议案件1055件，“解铃人”行政争议调解工作室成功调解255件，案件调解率达36.5%，更有60起纠纷在案前通过调解得以快速化解，让行政争议从程序终结走向实质解纷。

以玉为媒 搭建皖苏跨界服务平台

2025年5月，和县乌江镇居民薛某在南京市浦口区乌江卫生院输液时出现全身瘙痒、呼吸困难、抽搐等症状，经值班护士急救后转至浦口区中医院治疗。薛某与卫生院之间就责任认定和赔偿问题产生了纠纷。和县乌江司法所和浦口区桥林司法所迅速整合司法资源，启动跨界联合调解，依托此前共建的社会矛盾联合调解中心，成立调解小组，

两地调解人员在调查过程中多次沟通协调，通过摆事实、讲法律，引导双方意识到各自的责任，最终化为“玉帛”，达成和解协议，一场可能激化的医疗纠纷就此平息。此次调解是“浦和联合调解工作室”建立以来又一成功案例。近年来，针对浦口—和县边界地区矛盾纠纷特点，司法所联合两地调解组织成立“浦和联合调解工作室”，重点围绕相邻

权、土地权属等问题开展专项调解，今年以来，和县乌江镇社会矛盾联合调解中心共同调处案件10余起，调解成功率达100%。

“一脚踏两镇，鸡鸣闻两省”的南京市江宁区丹阳片区与马鞍山市博望区丹阳镇，彼此间经商、物流、通婚，往来频繁，跨省纠纷也时有发生。博望区司法局与南京市江宁区司法局共同签订《江宁—博望司法行政一体化

发展战略合作协议》，联合成立江宁—博望跨界一体化联合人民调解委员会，选派专职调解员、律师等11人常驻办公，制定首问负责、纠纷预测预警、矛盾纠纷排查和受理登记等制度，充分发挥“地缘的集聚效应”和“玉文化的辐射效应”，解决两地群众反映诉求和矛盾纠纷。自成立以来，累计调解纠纷矛盾62人次，调解成功率及满意率均100%。

以玉润心 凝聚德法共治调解智慧

“你们小时候，父母总说‘兄弟同心，其利断金’，小代外出打工，老代帮着把侄女养大，不也是因为这份兄弟情吗？”调解员巧妙“比德于玉”，将人之常情作为化解矛盾的突破口，一句家常话如醍醐灌顶，让代某兄弟俩从因父母赡养责任与征迁补偿分配而产生的激烈冲突中冷静下来。

小代与老代是亲兄弟，小代长期在外务工，女儿一直住在老代家，因父亲年岁渐长，家里的老房子又被征收，兄弟俩原本因“代养侄女”结下的深厚情分，在赡养责任与征迁补偿分配两大矛盾的冲击下，已然降到冰点。这正是需要基层调解工作发挥关键作用

的时刻——当家庭矛盾激化，当亲情被利益裹挟，调解员便是打破僵局的“破冰者”。负责此案的调解员敏锐地发觉兄弟二人之间并非没有感情，因而从亲情出发，像邻里闲聊一般引导兄弟俩回忆起过往两人互帮互助的亲情往事，待他们情绪稍缓，又转向核心矛盾，为兄弟二人梳理争议事项，协商分配方案，最终顺利化解了家庭矛盾。

诸如此类，在面对基层最多发的家庭矛盾、邻里纠纷时，调解员们既坚守法律底线，确保调解过程合法、结果合理，又怀揣“润心”之责，通过共情沟通、道德疏导，唤醒当事人的同理心与责任感。尤其是面对家庭、邻里纠纷时，不

仅依据法律厘清权利义务，更以“情”为桥、以“德”为基，从“孝亲敬长”“和睦友善”的道德角度引导双方换位思考，让调解结果既符合法律规定，又契合道德期待，让“以德润心”的调解温度，守护社会温情。

在实践中，马鞍山市精准把握“以德润人心，君子比德于玉”的中华优秀传统文化的精神内核，坚持法治与德治相结合，将玉之“坚韧”作为法之底线，将玉之“温润”作为德之教化，在社会治理中实现刚柔并济的深层效能。目前全市已建立规范化的基层人民调解委员会671个，实现乡镇（街道）、村（社区）居委两级全覆盖，人民调解员2770人，他们中有政法

部门退休干部、老党员、老教师、律师、基层法律服务工作者、乡贤、村民骨干等等，在化解纠纷的同时，也挖掘传统法治文化中的“德法共治”的智慧，结合身边人、身边事的调解案例，用群众听得懂的语言、易接受的方式，让调解知识成为人民群众听得懂、说得清、用得上的生存智慧。例如，当涂县创新推出的“响当当法治故事会”普法品牌，将调解案例改编成普法故事，让群众聚精会神听故事，津津有味学知识，在潜移默化中接受法治教育，还邀请法治故事中的当事人分享自身经历，提高信服力，推动口口相传，让法治宣传浸润着道德温度，让人民调解闪耀着法治光芒。



含山县矛盾纠纷调处中心正在调解一起医疗纠纷



平湖街道人民调解委员会正在调解一起遗产继承矛盾纠纷



当涂县“响当当法治故事会”为群众以案释法



“解铃人”工作室促成行政争议实质性化解，行政复议申请人送来锦旗



“浦和联合调解工作室”调处纠纷



宁博一体化矛盾纠纷调处服务中心在开展调解工作