



包头市委政法委相关领导考察车企一条街工作开展情况。高升摄



调解员接待群众投诉。高升摄

包头市市域社会治理现代化工作巡礼——

多元解纷显成效 联动联调促和谐

包头稀土高新技术产业开发区创新基层社会治理新机制

本报记者●赵芳

让企业安心“奔发展”，让群众放心“来消费”，话语朴素却最实在、最实际。这句话是包头稀土高新技术产业开发区（以下简称稀土高新区）在深入推进包头稀土高新区汽车商业街市域社会治理现代化工作中一直坚持的工作宗旨。近年来，包头稀土高新技术产业开发区党工委政法委（以下简称稀土高新区党工委政法委）根据稀土高新区区域特色，依托“中共包头稀土高新区汽车一条街联合委员会”，以党建+矛盾纠纷化解为工作思路，建立稀土高新区“车企一条街”矛盾纠纷调处站，建立健全矛盾纠纷多元联动化解机制，开辟便民纠纷化解通道，将市域社会治理现代化与优化法治化营商环境融为一体、形成合力，维护群众合法权益，提升群众满意度，助推区域经济高质量发展。



稀土高新区党工委副书记董文清（左三）带队观摩车企一条街亮点工作。高升摄

党建引领 规范阵地强服务

“自从有了党组织，感觉员工精神面貌好了，品牌形象树的更牢了，消费者对我们的信任度也更高了。”包头中晟汽车销售服务有限公司总经理高玮说道。而这也是稀土高新区汽车商业街商家对构建党建工作体系最直观的感受。

高玮所说的党组织是指“中共包头稀土高新区汽车一条街联合委员会”（以下简称“联合党委会”）。包头稀土高新技术产业开发区党工委政法委副书记卢开元介绍，稀土高新区汽车商业街目前有汽车行业相关企业136家，涉及汽车销售、修理修配、二手车鉴定评估、车辆保险、机动车年检等多个行业，从业人员1400余人，经营、服务队伍整体

素质良莠不齐，容易在经营过程中与消费者或其他商家产生矛盾纠纷。因此，稀土高新区党工委政法委制定了党建+矛盾纠纷化解的工作思路，通过上党课、组织生活会、联合举办党日活动等方式有效增强企业党员参与党组织活动的积极性。同时，借助党建活动之机，结合不同企业的特点，针对性开展法律、法规培训，规范从业人员行为，从源头上有效减少矛盾纠纷隐患。此外，包头稀土高新技术产业开发区市场监管局与城市管理局也组织开展汽车企业党员亮身份、亮职责、亮承诺“三亮”活动，推行党员“一诺千金”活动，要求党员在日常工作中佩戴党徽，践行“一诺千金”承诺，确保消费者合法权益

得到保障。

“车企一条街”矛盾纠纷调处站成立后，又内设了党员接待岗，从“联合党委会”党员中选出熟悉汽车相关业务、有一定调解经验的党员担任调解员，负责接待前来反映问题的群众。为使调解服务更加便利、高效、专业，实现汽车消费纠纷处理在一线、解决在基层、化解在源头这一目标，稀土高新区党工委政法委适时对党员调解员进行相关培训，推动建立汽车消费纠纷调解员队伍，开展法治宣传讲座，邀请法律专业人士对疑难、复杂纠纷提出司法建议，宣传、推广矛盾化解等典型做法和成功经验，规范了汽车行业队伍，强化了行业调解服务水平。

多方融合 化解矛盾在基层

“矛盾纠纷调处站，有效的把行业调解、行政调解跟司法调解进行了三合一，让消费者更容易维权，更公开透明，让经营单位也更有保障。”刚刚参加完一起矛盾纠纷调解的某汽车企业经营者表示。在这起矛盾纠纷调解中，党员调解员、市场监督管理部门执法人员、政法委工作人员、法官、律师都共同参与了调解。

卢开元表示，要做好稀土高新区汽车商业街涉及车辆的矛盾纠纷调处工作，需要多方融合，还要从矛盾纠纷的形成到化解全流程入手。矛盾纠纷调处站的成立与矛盾纠纷多元联动化解机制的应用就是多方融合，共同参与调解的体现。政法委除了做好调解员培训工作，还负责组织协调，联络法官、律师等法律专业人士参与调解；市场监管部门除了参与调解，还对街道内的企业、行业纠纷定期进行排查、监测和预警；企业方除了加强自身行业管理，诚信经营，还在矛盾纠纷发生时，鼓励、引导当事人优先选择到矛盾纠纷调处站进行调解，引导其正确表达诉求，合法合理维权。三方做到合理分工、密切联动，综合发挥了各自职能优势，又突破了单一调解的局限性，增强了调解工作合力，形成合理分工、协调配合、紧密衔接的良性互动格局，实现了将矛盾纠纷化解在基层的目的。

社会治理，难点在基层，活力也在基层。稀土高新区坚持调防结合、标本兼治，把矛盾化解在基层，推动建立共建、共治、共享的现代基层社会治理体系，努力探索出了一条适应当地实际的，“党建引领、部门协同、多元共筑”的市域社会治理现代化之路。

一站服务 打造调解新平台

随着包头市经济的快速发展，居民生活水平显著提高，汽车逐渐走进千家万户。2021年，稀土高新区汽车商业街完成汽车销售量3万台，销售额38亿元，完成二手车交易量2.5万台，交易额25亿元，新车和二手车销售量、销售额均占全市半数。该街区为地方经济带来回报的同时，矛盾纠纷也不可避免的随之产生。针对汽车消费交易量大、消费纠纷较为集中的特点，稀土高新区成立了“车企一条街”矛盾纠纷调处站。

据了解，矛盾纠纷调处站设立协调指导小组，由稀土高新区党工委政法委、稀土高新区市场监管局与城市管理局和汽车企业指派成员，负责日常工作事务及矛盾纠纷调解，并邀请包头稀土高新区人民法院法官及两家律师事务所律师参与消费纠纷金额大、专业性强、情况复杂的纠纷调解案件。

“没想到这么快就能解决问题，调解人员不但对汽车行业熟悉，还懂得相关的法律知识，我对调解结果很满意。”一个小时后，张先生因为购车时商家承诺的赠品与实际拿到的赠品不符，在与商家协商无果后，来到矛盾纠纷调处站申请调解。在调解员白银波的调解下，双方达成和解。张先生表示，矛盾纠纷调处站设在稀土高新区汽车商业街大大便利了前来购车或接受汽车相关服务的消费者，在发生矛盾纠纷后能够第一时间进行解决。

包头稀土高新技术产业开发区市场监管局与城市管理局副局长刘拥军介绍，对于受理的汽车消费纠纷，矛盾纠纷调处站根据矛盾纠纷多元联动化解机制，采取“分级为主，协同为辅”的分层递进式联动调解路径，先初步确定纠纷类型，再分类进行处理。依据案件难易程度、情节复杂程度，分为简单类、

疑难复杂类，对于事实清楚、责任明确、证据充分，能够清楚判断各方责任并快速处理的“简单类”消费纠纷，经当事人同意，由汽车销售企业派出党员调解员作为第一级调解机构受理消费纠纷。对于情节相对复杂，双方争议较大的“疑难复杂类”消费纠纷及当事人明确选择专业调解人员调解的消费纠纷，由稀土高新区党工委政法委、稀土高新区市场监管局与城市管理局作为第二级调解机构参与调解，并适时邀请法官、律师等法律专业人士参与调解。如果在调解过程中发现案件复杂程度升级的情况，也将灵活运用提级解纷方式。

刘拥军表示，矛盾纠纷多元联动化解机制自实施以来取得了良好成效。稀土高新区涉交通工具类投诉从2021年的220件已下降到目前的71件。