

乡村善治新实践

# 提壶解纠纷 喝茶化矛盾

## ——安徽省濉溪县临涣镇“一杯茶”七步调解工作法促和谐

□□ 农民日报·中国农网记者 刘杰

“大家都同意这个解决办法吧，如果双方都同意，咱们互敬一杯茶，见面还是好邻居。”春节将至，在安徽省淮北市濉溪县临涣镇沈家大院茶馆里，茶馆人民调解委员会成员孙作成运用“一杯茶”七步调解工作法，成功化解一起当地两名群众因宅基地建房施工而引发的纠纷。

近年来，临涣镇充分利用当地独具特色的茶馆调解文化，打造“茶馆调解”品牌，壮大茶馆调解队伍，推广“一杯茶”七步调解法，探索出基层治理的临涣经验。

### 因地制宜 打造“茶馆调解”平台

每天早上五六点，临涣镇的20多家茶馆陆续开门。伙计们捅开炉灶，烧上从附近龙须泉运回来的泉水。不多时，铜壶里便传出鸟鸣般的水沸声，“叫醒”了整个乡镇。

临涣镇是一座具有千年历史的古镇，因坐落在大运河古河道涣水之滨而得名，曾是连接南北两地的重要交通枢纽。临涣不产茶，却因为曾经的商贸繁华留下了喝棒棒茶（用茶梗泡成的茶）的习俗。

在这里，大部分的一天都是从一杯茶开始的。闲来无事，走进茶馆喝杯棒棒茶，谈天说地。谁家遇上麻烦事，也喜欢来喝茶，请父老乡亲们一起评理。虽然说“清官难断家务事”，但茶馆人多，你一句我一句，谁对谁错很快就能看出来。

近年来，依托独特的茶文化，临涣镇建设推广“茶馆调解室”，覆盖全镇所有茶馆，让百姓有固定的地点说事，畅通群众利益诉求渠道，方便化解矛盾纠纷，维护农村社会和谐稳定。

在茶馆里，调解员以茶为引，讲事实、摆道理、明政策、说法律，在第一时间捕捉、收集、反馈各种矛盾纠纷信息以及不稳定因素，调解纠纷不写状子、不收费、不限案由，让纠纷当事人“红脸进来，笑脸出去”，大量的民间纠纷被消除在萌芽状态，化解在基层，维护了百姓的切身利益，形成了独有的“南有六尺巷礼让和谐，北有一杯茶一笑泯恩仇”特色调解品牌。如今，除镇上的20多家茶馆，144个连心茶室实现了全镇19个行政村全覆盖，最多时一天有近6000人前来喝茶论事。

“筒板一敲大鼓响，各位同志听我讲……”近日，在沈家大院茶馆里，淮北大鼓艺人周素芬左手持云板，右手敲起大鼓，以说书的形式表演她在茶馆内收集到的法治故事，不少茶客情不自禁地端起茶杯往声音来源处凑过去。



临涣镇茶馆人民调解委员会调解员(右三)在茶馆调解胡沟村村民的家庭矛盾。潘伟华 朱朝辉 摄

除了调解，临涣镇还拓展“茶馆调解室”服务功能，设立“百姓说事点”，为群众提供“零距离”“全方位”服务。开设调解微课堂，用编排歌曲、小品、情景剧等群众喜闻乐见的方式，把相关法律法规向党员群众讲清楚、说明白，扩大社会影响力。

同时，临涣镇定期安排镇村干部与群众面对面交流，帮助群众排忧解难。临涣司法所工作人员和人民调解员还利用8小时之外的时间，组织开展“调解夜话”活动，和群众讲政策、话民生、促和谐、拉家常，与百姓“零距离”沟通、面对面交流。

### 建强队伍 创新“七步调解”模式

“我来捋一下哈，地价涨了，你不好意思跟女婿提，干脆就把地要回来，这对于你来说都是正常的。但你们一旦赌了气，女儿不是女儿了，女婿不是女婿了，老岳母不是老岳母了。”近日，在临涣镇的怡心茶馆里，全国模范人民调解员、临涣镇人民调解委员会主任王士宏正在调解一桩家庭矛盾。

事情是这样的，徐庙村村民李某兰2017年将18亩土地交给女儿和女婿承包经营。2023年，由于家庭内部的一些摩擦加上土地承包经营费用的上涨，李某兰想要收回土地。双方因此产生严重分歧，甚至要对簿公堂。

为避免矛盾升级，防止亲情破裂，王士宏将双方请到茶馆，倒上棒棒茶，再慢慢说理，还不时给大家续水。王士宏说，人与人之间有时就是一杯茶的距离，只要当事双方能够主动互相敬一杯茶，就预示着双方有调解的可能。

王士宏是土生土长的临涣人，这个敦厚沉稳的淮北汉子，拥有法律工作者、心理咨询师等多重身份。上世纪80年代，25岁的他被聘为当地的人民调解员，而后一干就是30多年。2011年，在濉溪

县司法局的指导和怡心茶馆经营者的支持下，王士宏牵头成立了临涣镇茶馆人民调解委员会，开始“以茶为媒”巧解百姓纷争。

通过对民俗文化的挖掘，结合法学、心理学、社会学的知识，王士宏创新推出了“一杯茶”七步调解工作法。第一步，以茶暖人心，即调解主持人陪当事人喝茶，先喝茶聊家常，问生活，建立平等关系，给予当事人亲切感、温暖感，平静当事人心态，稳定当事人的情绪；第二步，以茶说人生，即通过心理疏导，以理服人、以情感人，为调解奠定基调；第三步，以茶述纠纷，即调解员重在倾听当事人对纠纷的陈述，辨别事实真相，摸清当事人心理状态和个性特征，通过技巧性发问了解当事人的深层次需求，以求达到共情；第四步，以茶找支点，即调解员对双方讲事实、摆道理、明政策、寻法律，从中找准解决问题的支点；第五步，以茶拆面子，中国人以面子为重，调解员举事例作比喻，讲解没必要为面子争口气，假面子害死人，必须拆除这种观念，才能退一步，才能包容他人；第六步，以茶置梯子，即给当事人置梯子，拉距离，拟方案，这一步注重换位思考，解决实质性问题，各退一步给对方台阶，求的是双方共同达到心理平衡；第七步，以茶达成协议，即双方互敬一杯茶，体现互谅互解，争取形成书面调解协议，确保矛盾纠纷成功化解。

王士宏介绍，并不是每一次调解都要走完这七步，各种纠纷既有共性，也有个性。有的案情简单，三言两语就能劝开；有的积案复杂，要层层拆解；有的纠纷涉及隐私，当事人不愿意形成文字材料。这时候，调解员要充分尊重当事人意愿，以息诉又息怒为终极目的。

多年来，临涣镇茶馆人民调解委员会的调解员已由初始时的7人发展到现在的55人，吸收了一批老党员、老支书、老教师、老乡贤，培育了“街长”“百事

通”“茶博士”“闻风到”“德爷”“贤爷”“铁嘴”“姊妹花”等众多民间调解能手，累计调处各类矛盾纠纷1600余件，调解成功率高达95%。

### 健全机制 确保闭环长效运行

“这块空地，你家占得多，我要求平分。”“我家本来承包地就少，这么不公平。”今年1月，临涣镇四里村的村民赵某龙与申某明两家因承包经营地之间的空地使用界限发生争议，双方多次交涉未果，矛盾纠纷有进一步激化的趋势。临涣司法所所长高宇接到纠纷反馈信息后，迅速组织司法所、派出所以及镇村干部召开纠纷处置调度会，成立联合调解小组开展调解工作。

经过走访村干部和知情群众，调解小组得知两家承包经营地中间原有一条东西走向的沟渠，几年前沟渠因闲置被填平后形成了一片空地，由村集体交给两家临时耕种。然而，两家却因沟渠填平后的土地使用界限不清，多次发生争执。村委会多次从中调和，均无功而返。

调解小组介入后，分析研判多方证据，邀请双方当事人到茶馆内进行法律宣传、政策解释，并做好心理疏导、思想稳控工作。通过多轮调解，双方终于就土地使用界限达成一致，一起“针尖对麦芒”的矛盾纠纷终于“化干戈为玉帛”。

近年来，临涣镇健全完善“司调、警调、访调”联动机制，建立茶馆调解与镇派出所、司法所、综治中心的双向互动对接机制、信息互通和调解协作机制，推行矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”的闭环运行模式，形成以人民调解为基础、部门联动多元化力量参与的矛盾纠纷联调机制。自矛盾纠纷联调机制运行以来，协同调处矛盾纠纷500多起，开展矛盾纠纷会商200多次。

此外，临涣镇还建立调解员能力提升机制，邀请安徽省高级人民法院、省司法厅等单位“讲师团”里的专家学者，通过集中授课、座谈讨论、专题培训等方式，加强对人民调解员、村“两委”干部、选派干部、“三支一扶”人员等基层人员的业务培训。近年来，共举办“茶馆调解”专题培训讲座46期，培训人员1400人次。建立监督评议机制，设立便民热线电话、群众投诉箱、意见反馈簿拓展监督渠道，组织人民调解员跟踪督办。建立民主评议制度，对各村的人民调解工作进行评议，提高调解工作水平。

“未来，我们将继续坚持和发展新时代‘枫桥经验’，推深做实‘一杯茶’七步调解工作法，把各大茶馆打造成群众喜爱的说事点、理论宣讲的微课堂、化解矛盾的阵地、基层治理的桥头堡，不断提升群众的获得感、幸福感、安全感。”临涣镇党委书记晋晋表示。

## 12部门联合印发意见

### 引导村民和农村低龄老年人参与提供养老服务

□□ 农民日报·中国农网记者 刘云

近日，民政部、国家发展改革委、农业农村部等12部门联合印发《关于加强养老服务人才队伍建设的意见》(以下简称《意见》)，这是我国首个关于养老服务人才队伍建设的综合性政策文件。《意见》提出，针对农村地区养老服务人才短缺实际，加大政策支持力度，引导更多有能力、有意愿的村民和农村低龄老年人参与提供养老服务，吸引更多养老服务人才返乡入乡就业创业。

在提升养老服务人才素质能力方面，《意见》提出，发展养老服务职业教育，鼓励支持农村地区养老服务机构采取委托培养、联合培养等产教融合方式，引导职业院校相关专业毕业生到农村地区从事养老服务。此外，探索对村级邻(里)互助点、农村幸福院等机构的养老服务从业人员开展职业技能培训。

在完善养老服务人才保障激励措施方面，《意见》从薪酬待遇、关爱支持、褒扬激励等方面提出相关政策措施，指出坚持多劳者多得、技高者多得，支持和引导养老服务机构建立基于岗位价值、能力素质、业绩贡献的薪酬分配制度，切实提高养老服务人员薪酬待遇。此外，《意见》明确支持各地探索将养老服务高技能人才纳入城市直接落户范围，推动其配偶、子女等随迁家属按规定享受公共就业、教育、住房等保障服务。

## 2023年全国公安机关共“跨省通办”户口迁移173万余笔

□□ 农民日报·中国农网记者 李婧

记者近日从公安部获悉，在前期试点运行的基础上，2023年，公安部组织全面实施户口迁移、开具户籍类证明等高频户政业务“跨省通办”。截至目前，全国范围已实现首次申领居民身份证、申领临时居民身份证及户口迁移和开具户籍类证明“跨省通办”。

据统计，2023年，全国公安机关共办理户口迁移“跨省通办”业务173万余笔，开具户籍类证明“跨省通办”业务74万余笔，新生儿入户“跨省通办”业务3万余笔，首次申领居民身份证“跨省通办”80余万张，为群众节约费用约38亿元，极大地方便了群众异地工作生活。

2023年，户口迁移政策全面放开放宽，城区常住人口300万以下城市的落户限制基本取消，300万以上城市的落户条件有序放宽。东部地区除极少数超大

城市、中西部地区除个别省会(首府)城市外，全面放开放宽落户限制。公安部推动部分超特大城市出台政策畅通普通劳动者落户渠道。深圳市推动完善积分落户制度，确保社会保险缴纳年限和居住年限分数占主要比例，并逐年增加落户指标；天津市、南京市进一步精简积分指标项目设置，大幅降低学历、专业技术指标分值，取消年度落户名额限制；大连市取消积分落户制，调整为稳定就业或者缴纳社保即可落户；青岛市全面放开落户限制，没有区域限制、年龄门槛，租房即可落户。推动流动人口在线申领居住证，出台措施探索居住证制度便利化改革。河北实行京津冀居住证互认互通，辽宁省内跨市无需更换居住证，福州都市圈试行居住证互认互通。逐步建立健全与居住年限等条件挂钩的基本公共服务提供机制，居住证持有人享有的基本公共服务范围不断扩大、质量不断提高。



黑龙江省漠河市北极镇北极村位于祖国最北端，该村大部分村民从事旅游服务行业。春节期间，北极村将迎来客流高峰，也意味着发生涉旅矛盾纠纷的风险提高。为了及时排查基层矛盾纠纷隐患，营造平安祥和的节日氛围，北极村党支部书记刘永生(右一)、村人民调解员潘景志(左一)日前来到北极镇司法所，和司法所工作人员一起商量春节期间排查基层矛盾纠纷隐患工作的细节，制定涉旅矛盾纠纷调解工作预案。

农民日报·中国农网记者 李婧 摄

## 乡村治理体系建设交流活动在四川泸县举办

□□ 农民日报·中国农网记者 刘杰

近日，由农业农村部管理干部学院主办的乡村治理体系建设交流活动在四川省泸州市泸县举办，活动主题为“引导多元主体参与，建立共建共治共享格局”。

在典型经验交流环节，3个地方的人大和政府代表分享了当地乡村治理体系建设工作情况。泸县主要介绍了建强积分制、清单制、数字化等抓手，强化工作、产业、联系服务机制的经验。作为中国和合文化之乡，河北省邢台市任泽区分享了建设调解队伍、构建调解体系、加强部门联动的经验。上海市宝山区做实做优区域性党建枢纽、社区通智慧治理、社区治理学院“三个平台”、为治理资源破圈、渠道不畅破局、人才支撑破题。广东省佛山市南海区人民法院相关负责人，湖南省宁乡市大成桥镇党委书记贺伟，泸县牛滩镇

供销社理事长、新村村党总支书记周兴海，则从纠纷化解、镇村治理和发展等具体角度作了经验分享。

在分享研究成果环节，来自华中农业大学、西北农林科技大学、南京林业大学的3位专家学者，分别以“湖北乡村”共同缔造”的实践与思考”“多元主体参与乡村治理的现实困境与路径优化”“嵌入到融合：党支部领办合作社的村治逻辑”为题作了学术交流分享。在圆桌会议环节，多位专家学者围绕农村养老、返乡创业、乡村建设等热点议题，从推进乡村治理体制改革、加快农民合作组织发展等方面，探讨如何构建不同治理主体之间协调合作、分担公共责任的新型治理结构。

活动当天，与会代表还赴泸县石桥镇洪安桥村、喻寺镇谭坝村实地调研当地在集体经济组织发展、产权制度改革过程中的治理经验和做法。

## 浙江泰顺县彭溪镇：

# “党建联建+善治”打造浙闽边界治理共同体

□□ 农民日报·中国农网记者 刘普

“你们看，以这条溪为界，北边是浙江省泰顺县彭溪镇车头村，南边是福建省福鼎市叠石乡车头村。”走出彭溪镇车头村的村委会，往南走不过百步，就看到一条深不足尺的小溪，车头村党支部书记唐文欢指着不远处车头溪说。

彭溪镇地处浙闽两省交界处，下辖15个行政村，其中边界村就有13个，人员往来频繁，“插花地”多，村情民意复杂。2018年12月，彭溪镇党委牵头成立浙闽边界省际善治党建联建，吸纳22个边界村、2个农业龙头企业为联建成员，通过理论联学、服务联办、队伍联管、发展联抓、场所联建等联动机制，推动两省毗邻地区常态化开展互动交流，有力破解边界治理难题，有效服务企业群众，夯实共同富裕基础。

### 联建共建促融合 迎来“边界一家亲”

同是车头村，却由两个省管辖。“两村地缘相近、人缘相亲、文化相同，连方言都一样。”唐文欢平时都是两个村子一起转，担任“轮值书记”那些天，更是挨家挨户了解老百姓需求。福建车头村的村民看见浙江车头村的唐文欢，也会热情地打招呼、唠家常。

一村跨两省，两省住“一家”。唐文欢带头认领卫生巡逻责任岗，每周都要到车头溪走一走、看一看，开展沿线“两最(最干净、最脏村居)”整治。如今，整齐的道路、两省连心桥和清澈的溪水互相映衬，车头

村的“颜值”显著提高。

以浙闽两省车头村治理为契机，为了深化党建联建，浙江车头村“两委”围绕边界环境卫生、农户走访、代办业务办理等综合开展联建工作，让生态环境更加宜居，村民生产生活“水乳交融”，可谓“边界一家亲”。

近年来，彭溪镇建立党建联建“轮值书记”“联席会议”机制，各联建村党组织书记以季度为周期担任“轮值书记”。制定“书记公约”，明确“轮值书记”工作职责，牵头召开联建成员联席会议，常态化开展省际互学互比，促进边界村融合互促。“我们推行村干部跨省双向交流挂职，彭溪镇与叠石乡跨省互派村干部到相邻边界村挂职担任村党组织副书记，推动毗邻村发展项目一起做、政策处理一起攻。”彭溪镇党委书记林李省说。

### 跨省联动强治理 共建和美乡村

走在外洋村的街道上，处处可见近两年栽种的一排排小树，映衬着整洁宁静的房屋和乡间小路。去年以来，外洋村组织开展“一村万树”示范村建设，发动浙闽边界240余名省际边界志愿者、团员青年投入“共建幸福林”活动。通过将种树与种花、造林与造景、兴绿与兴村相结合，不断提升乡村绿化美化水平。外洋村“两委”成立了村党支部书记为组长，“两委”成员为组员的领导小组，制定年度实施计划，确保各项任务指标超额完成。

“近两年来，我们村新植苗木7000多株，以樱花、枫香、金丝楠木等树种为主，村

庄出入口、富寮线道路两侧基本实现了绿化美化，茶叶种植面积也新增了15亩。村里街道、河道等地段段绿葱葱，山体宜林地全面绿化，村庄面貌有了很大改善。”外洋村党支部书记唐宗群说。

可喜的是，2024年1月，外洋村入选2023年度浙江省“一村万树”示范村名单。外洋村村干部于伟佳说：“置身于村庄，让村民和游客早日实现看到一街一景、村在林中，感受到人在绿中、花果飘香，是我们努力的方向和目标。”

林李省说，彭溪镇将进一步提升村庄绿化美化水平，种植彩色树种、乡土经济树种，开展山地造林、补植改造、四旁植树，切实改善乡村生态环境。

### 产业融合带共富 打造农业强镇

“以‘房东+股东’的孵化模式，浙闽边农创客众创空间让更多像我一样的返乡创业青年有了一个家。”农创客创业园负责人，“90后”创业青年唐平冬如今的身份是浙江一诺农业科技有限公司董事长，他依托“跑步鸡”项目，将互联网模式、投融资孵化与众创空间相结合，打造了一个集线上线下、孵化与投资、分享互动于一体的农村创新创业交流平台，为浙闽边农业产业发展科技赋能，为入驻企业提供一站式精准服务。

作为彭溪镇农创客的“领头雁”，2018年9月唐平冬回乡创业，成立浙江一诺农业科技有限公司，以“村集体+龙头企业+农户”模式，打造现代化智慧农业。2021年，

他以“跑步鸡”项目为依托，通过团结农创客倾力打造浙闽边农创客众创空间。他们以数字化养殖结合“三位一体”模式，采取线上线下相结合的方式销售生鲜、自热鸡汤等产品。

为了反哺家乡，唐平冬没有忘记带领乡亲们共同致富的愿望，他积极推进浙闽边农创客创业园(二期)项目建设，将持续助力擦亮“两片叶子一只鸡”省际共富“金名片”。唐平冬说：“依托农创客创业园，联建成员单位可通过培训、供销、共富工坊等举措帮助农户在家门口实现就业，拓宽增收渠道。”

据了解，彭溪镇整合联建成员村毗邻土地资源，化零为整为项目落地，产业发展提供空间保障，成功争取到浙闽边农创客创业园落地建设，入驻浙闽两省农创客企业27家，3个成员村通过土地、资金入股每年享受35万元的租金分红。同时，彭溪镇结合区域内农户种植栀子花、茶叶和养殖生态鸡的实际情况，引入康鸿生物科技集团有限公司等2家农业龙头企业，发动22个成员村联动打造4万亩栀子基地、3万亩茶叶基地、3个“跑步鸡”养殖基地，由联建龙头企业负责统一技术指导、统一回购、统一加工、统一销售。

“通过省际党建联建机制，把相邻两省人变成‘一家人’，为解决边界区域治理问题找到了一条出路。”林李省说，下一步将继续推进浙闽边际“党建联建+善治”工作，实现从各自单干到跨省协作，从单方治理到联动共治，通过构建省际边界治理共同体，助力全面推进乡村振兴。