



辽宁省司法厅 辽宁法治报 联办

涉外“不见外” 打开心结都愉快

——记者见证“言言”个人调解室一次涉外调解

本报记者 栾岚



调解现场



调解成功，双方握手言和

司法为民现场

地点 沈阳市浑南区司法局
“言言”（涉外）个人调解室
服务内容 涉外调解

“2022年4月，我给孩子在附近的篮球培训机构购买了价值两年期课时包，因不可抗力导致课程中断。现孩子升入高中课业紧张，剩余80余课时无法继续学习，我想退还剩余课时费，但培训机构以合同约定‘不可抗力因素不退费’为由拒绝，强调已预留补课时间，认为我的诉求超出合理范围。”前不久，居住在沈阳市浑南区浑河站东街道的外籍居民花某来到“言言”（涉外）个人调解室，用不太流利的中文诉说着自己的遭遇，以寻求帮助。

浑南区司法局浑河站东司法所所长、“言言”（涉外）个人调解室负责人刘津言微笑着用流利的外语安抚花某：“别着急，慢慢说，我们一定会公正处理。”她一边给花某倒水，一边倾听并认真记录。随后，刘津言又拨通篮球培训机构负责人的电话，经耐心沟通了解到，纠纷核心在于双方对合同条款理解存在文化认知差异：外籍家

长更强调契约精神中的公平原则，认为机构未按约提供服务理应退费；而本土企业则更注重合同文本效力，认为已履行告知义务。“正是因为这种认知差异，所以才导致前期协商陷入僵局。”刘津言说。

“您放心，我们会尽全力调解此事。”刘津言先对花某说，“您先回家，等有消息的时候我们会通知您过来。”

涉外调解室启动“跨文化调解机制”，刘津言和调解员一起全面梳理双方的微信沟通记录、合同条款及当时因不可抗力原因的政策，根据《民法典》厘清双方责任边界。发现合同虽约定“不可抗力不退费”，但未明确替代解决方案，存在条款瑕疵。

接着，采取“背靠背”调解方式，分别了解家长希望减少经济损失的真实诉求，以及机构维护商誉、避免负面影响的深层考虑。发现家长可接受非现金解决方案，机构具备提供定制化服务的能力。刘津言和调解员引入“替代性纠纷解决”理念，提出阶梯式解决方案：立即退还少部分基础费用；将剩余价值的课时转为可转让的VIP私教课程，保留永久有效期。该方案既保障家长财产权益，又为企业留住潜在客源。

近日，刘津言将双方邀请到调解室，双方同意达成“部分退费+课时转化”的调

解方案，并签订调解协议书。机构负责人王某坦言：“调解员帮我们发现了服务条款的改进空间，这种柔性化解方式比诉讼更有利于企业发展。”花某脸上愁云消散，激动地握住刘津言的手，连声道谢：“调解过程让我感受到调解工作的包容性，这对我们选择长期居留很重要。”

“这是我们应该做的，以后有问题，随时来找调解室。”看到双方如此满意，刘津言欣慰地说。

记者手记

“言言”（涉外）个人调解室负责人和调解员耐心倾听花某诉求，又与培训机构深入交流，依据法规政策，晓之以理、动之以情。记者见证了“言言”（涉外）个人调解室成功化解外籍居民与校外培训机构退费纠纷的全过程。这起纠纷的圆满解决，虽然是一个简单的调解案例，但却为辖区外籍家长花某与校外培训机构搭建沟通桥梁，让外籍居民感受到公平与关怀，增强了他们对社区的认同感与归属感，展现了国际化社区治理的温度与效能。

涉企行政检查 用心做“减法”

本报讯 日前，抚顺市公布实施2025年度市政府部门涉企行政执法检查计划，共涉及抚顺市工业和信息化局、市住房和城乡建设局等20个部门，包括工程建设管理、交通运输等多个领域等在内的61项涉企检查计划，同比去年75项检查事项压缩18%，切实减轻企业负担，有效遏制乱检查行为。

今年，抚顺市司法局针对企业执法检查中存在的多头检查、重复检查、能合并的不合并、能联合的不联合、能非现场的现场检查等问题，推动相关部门建立涉企检查计划，最大程度压缩检查事项，既保证必要的检查力度，又最大程度减少对企业的打扰，切实为企业“减负”。

元婕 本报驻抚顺记者 江海峰

服务“全周期” 助力“开门红”

本报讯 驻本溪记者刘妍报道 近日，本溪市司法局统筹部署“全生命周期法律服务”专项行动，组织律师服务团队深入企业一线，以专业化、精准化服务助力企业复工复产，为全市经济“开门红”注入法治动能。

本溪市司法局组建由资深律师组成的专项服务团队，深入辽宁鲁信实业有限公司等重点企业，通过实地走访、座谈研讨、制度审查等方式，全面排查企业在公司治理、合同管理、人力资源等领域的法律风险。服务团队现场“把脉问诊”，针对企业个性化问题提出解决方案，有效提升企业经营水平。同时，通过“案例剖析+法条解读”模式，聚焦合同履行、债权债务等高频问题，为企业管理人员提供实操性指导。

引导行政争议 进入复议渠道

本报讯 驻营口记者齐岚报道 记者从营口市司法局获悉，2024年该市政府行政复议机构收到行政复议申请950件，超出本地区法院新收一审行政诉讼案近1.3倍，充分体现了行政复议解决行政争议的主途径作用。

营口市司法局按照“存疑受理、容缺受理”工作原则，将行政争议依法引导至行政复议渠道处理，市本级2024年接收行政复议申请300件，比上年度增加120件。

坚持行政复议“应调尽调”原则，规范行政复议调解工作流程，着重加强行政复议案前调解工作，促进当事人与行政机关的相互理解和信任，促成双方达成和解，将更多行政争议化解在基层、化解在初发阶段、化解在行政机关内部。2024年，市本级案前化解行政复议案件31件，通过调解和解方式解决行政争议的案件占接收案件数量的10.3%。

朝阳设立首家助企法律服务站

本报讯 驻朝阳记者黄硕报道 日前，朝阳市司法局党组书记、局长张亚东带队赴国网朝阳供电公司，就设立司法行政助企法律服务站等工作与国网朝阳供电公司有关负责人深入交流。此举也标志着朝阳市首家助企法律服务站正式设立后“法商汇”服务品牌建设迈出关键一步。

助企法律服务站通过行政复议工作站、行政执法监督联系点等服务端口前置，为企业提供法律咨询、合规审查、纠纷化解等一站式服务。

在座谈会上，朝阳市司法局与国网朝阳供电公司围绕落实2025年市人大常委会关于研究朝阳市电力条例起草工作要求，聚焦供电设施建设、电力供应保障等服务全面振兴新突破实践层面，充分探讨分析关于条例起草的现实必要性、上位法支撑、立法推进程序



入企交流现场

等，并提出诸多具有针对性的意见建议，实现立法实践双向良性互动，为朝阳市电力领域的规范化发展注入新的法治动力。

同时，朝阳市司法局向企业赠送了

集法律咨询、法律法规查询等功能于一体的智能法律服务设备，双方还就加强企业专职法律人才培养、深化其他地方立法前期调研和建言协作等工作交换意见、凝聚共识。