

【编者按】

诉讼服务中心是法院的一个窗口，近年来，海曙区人民法院积极探索，把立案登记、导诉分流、法律服务、综合服务、诉调对接、信访接待、执行信息等几乎所有涉及审判、执行、信访的环节都集中在这个窗口，精准、有效地解决了许多看起来不大，但对当事人和法官来说却非常具体的难点和痛点问题，受到了诉讼当事人和省高院、市人大常委会等有关方面的高度肯定。

闪亮的窗口

海曙区人民法院诉讼服务中心纪实

记者 董小军 通讯员 葛凌滢



本版摄影 周建平

诉讼材料收转窗口： 高效率的传递站

浙江金众律师事务所律师刘金涛经常到海曙法院参与诉讼。之前，他如果要向法院递交证据等材料，首先得确定法官是否在办公室，如果法官正好在开庭、开会或者出差，就得另约时间。对于这样的工作程序，他虽然和许多律师一样感觉不太方便，但已经习惯了，从未想过会有变化。然而，自去年年底诉讼材料收转窗口设立后，这种状况完全改变了。现在，他只要打电话告诉法官一声，然后把材料放在窗口就可以走人。

对于这个窗口的功能，不仅律师和当事人给予好评，法官们也同样肯定。一位法官说，比如接收当事人和律师提交的材料，对方不断来约，我们实际上也感觉被打扰，双方都感到不方便。

说到诉讼材料收转窗口的设立，不得不提到一封群众来信。去年下半年，海曙法院院长吴军良收到一封群众来信，反映其到

法院找法官拿一份原始材料，足足等了一上午。他立即核实情况，没想到听到了法官的一番抱怨：那天上午开庭开到12时多，庭审结束后听说当事人来找，他连法袍都没来得及换就赶着将材料送给对方，但仍然不能避免被投诉。

设立诉讼材料收转窗口的想法由此产生。

现在，诉讼材料收转窗口越来越忙碌，接待的当事人越来越多。很多律师已习惯于这种新的工作方法：通过电话与法官联系，然后把诉讼所需的各种材料放在窗口。而法官也会把相应的材料放在这里，当事人可以随时过来领取。据统计，半年来，诉讼当事人和法官通过这个窗口互相交换的材料超过1000份。有法官感叹道，这1000多份都是一次性顺利交接的，无形之中不知节约了多少时间，提供了多少方便。



“敬民调解室”的调解率达到100%

执行办事大厅： 打通执行工作的“最后一米”

“在路上”，这是法院执行法官的一种经常性工作状态。但不是每个执行案件的当事人都了解这一点，于是，当他们因多次来电、来人都联系不上承办法官时，心里就会产生一种疑虑：“他们每天在干什么？为何总是找不到人？”在沟通不畅的状况下，一旦案件的执行结果与他们的预期不一致，就极易诱发矛盾，甚至引发信访。

诉讼服务中心能否为解决这个问题出把力？经过一番调查，法院在诉讼服务中心设立了一个执行办事大厅，分设三个窗口，分别承担执行接待、执行询问和执行法官案件办理功能。大厅内安装了摄像监控系统，全方位记录大厅内各项工作。大厅还安装了一键报警系统，与交警大队联通，方便处理执行突发事件。

执行接待主要是负责处理案件的来访登记、查询、材料收转、释疑解惑、人员分流等事宜，有访必接，有事必理。由于有了沟通的渠道，当事人对法院的各种误解明显减少。

内联系并回复当事人。执行办事大厅建立后，海曙法院涉及执行的信访数量大幅下降。

执行办事大厅窗口还有一个重要职能，执行案件立案后，窗口的值班干警会即时通过连接到大厅的“点对点”协助执行查控系统，集中批量查控被执行人银行存款、房产、车辆等财产信息，并将数据及时反馈给执行实施科。如果发现被执行人有转移、隐匿财产等情况，马上联合执行实施科采取相应措施。此外，对于因查找不到财产而暂时终结执行程序的案件，窗口干警会不定期通过信息网络，查询当事人财产，一旦发现线索，主动告知申请人恢复执行。到目前为止，这个窗口一共查出了2000余条财产线索，促成了221起陈年积案的有效执结。

执行办事大厅也是执行法官会见当事人、进行权利义务告知、制作调查笔录的场所。执行局负责人表示，在这里办事，特别是接待当事人，既是对执行干警执法行为的监督，更可以避免产生一些可能的误会，是对干警的一种保护。

据统计，执行大厅成立两年来，平均每天接待当事人25人，至今已对500多起案件的当事人做了释法宣传，共收转材料1000多件，联系法官近2万次，案件查询超过5万次，不但方便了执行当事人，也大大提高了执行质效，推动了“执行难”问题的解决。

敬民调解室：“专家搭脉”解纷止争

海曙法院有一个响当当的法官——钟珍明，他是省、市法院系统十佳调解能手，曾荣获过个人二等功，去年又获得“2012—2014年度海曙区劳动模范”称号。

为了发挥钟珍明法官的作用，海曙法院专门设立了一个“敬民调解室”。诉讼服务中心成立后，调解室又搬入其中，成为法院的一个特殊窗口。

去年，80多岁的张老先生来告状，被告竟然是女儿，张老先生要求分割已亡故老伴留下的财产。法院立案庭把案子转给了钟珍明处理。他立即进行调查，发现老先生的女儿目前正身患重病，父女矛盾主要是因为误会引起。于是他耐心

地做起了父女双方的调解工作。老先生年高耳背，听不清别人讲话，于是，钟珍明和老先生在调解室进行“文字交谈”，用掉了十几张纸和一个下午的时间，终于使老先生的态度有了改变，不但同意撤诉，而且原本不相往来的父女终于见了面。

“敬民调解室”不仅是法院的一张名片，也是拦截矛盾纠纷的“前哨阵地”。转交到调解室的诉讼案，不仅有张老先生与女儿这样的家庭矛盾，有当事人情绪激烈的离婚、继承等常见民事案件，也包括涉及人身损害赔偿、民间借贷等法律关系复杂、证据纠结难辨的各种纠纷。据统计，2015年，钟珍明办结各类

民事案件480件，调解率100%。

今年5月，海曙法院民二庭、民三庭的两位青年法官成为钟珍明新收的两个徒弟，他要把自己20多年来积累的调解经验传授给后辈。他说，做调解工作不仅要有丰富、专业的法律知识，还要有很强的临场应变能力，以理服人，用法指路。

《法治》专版协办单位
浙江和义观达律师事务所
主要业务：公司、金融证券、民商事、海事海商、房地产、涉外、知识产权、刑事、人力资源、行政等
地址：大闸南路500号来福士大楼19楼
电话：0574-87529222
邮箱：info@hygdll.com

相关链接

2015年，海曙法院阳光司法信息互动平台共向4725件民商事案件的当事人及其代理人进行问卷调查，其中对案件满意度做出评价的共2080条，满意为2017条，满意率达到97%。

相关服务措施：服务中心导诉台每天有年轻干警值班；20类常见案由立案所需材料的小册子简洁明了，当事人一看便知；提供预约立案、午间立案、邮寄立案等服务；为70岁以上的老人以及残障人士开通绿色通道；设立书写区，提供各类法律文书格式模板；综合服务区有免费的茶水、雨具、老花镜出借；法律援助中心法院工作站每个工作日上午都有律师轮值值班，提供法律咨询和法律援助服务。

这些官司用心打， 律师费由败诉方承担

法律与生活 Fa Lü Yu Sheng Huo

打官司需要聘请律师，作为一般规则，我国还没有把当事人之间的诉讼费用负担作为调整对象，而仅关注法院与当事人之间的成本负担。因此，若协议中未明确律师费，法院判决时不会对诉讼请求中的律师费进行确认。

但有些案件，法律和司法解释明确规定是由败诉方承担胜诉方合理的律师费，它们包括：

- 一、人身损害赔偿、名誉侵权、交通肇事案
- 《民法通则》第119条规定：

“侵害公民身体造成伤害的，应当赔偿医疗费、因误工减少的收入、残废者生活补助费等费用；造成死亡的，并应当支付丧葬费、死者生前扶养的人必要的生活费等费用。”

《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第17条第3款规定：“受害人死亡的，赔偿义务人除应当根据抢救治疗情况赔偿本条第一款规定的相关费用外，还应当赔偿丧葬费、被扶养人生活费、死亡补偿费以及受害人亲属办理丧葬事宜支出的交通费、住宿费和误工损失等其他合理费用。”上海市高级人民法院早在2000年也针对人身损

害赔偿案件提出了“律师费在性质上属于财产利益，原则上可作为损失”的意见。

二、法律援助案
《最高人民法院关于民事诉讼法律援助工作若干问题的解释》第7条：“法律援助人员办理法律援助案件所需差旅费、文印费、交通通讯费、调查取证费等办案必要开支，受援方列入诉讼请求的，法院可根据具体情况判由非受援的败诉方承担。”因此律师在办理法律援助案件时，建议将律师费列入诉讼请求，要求被告方承担。

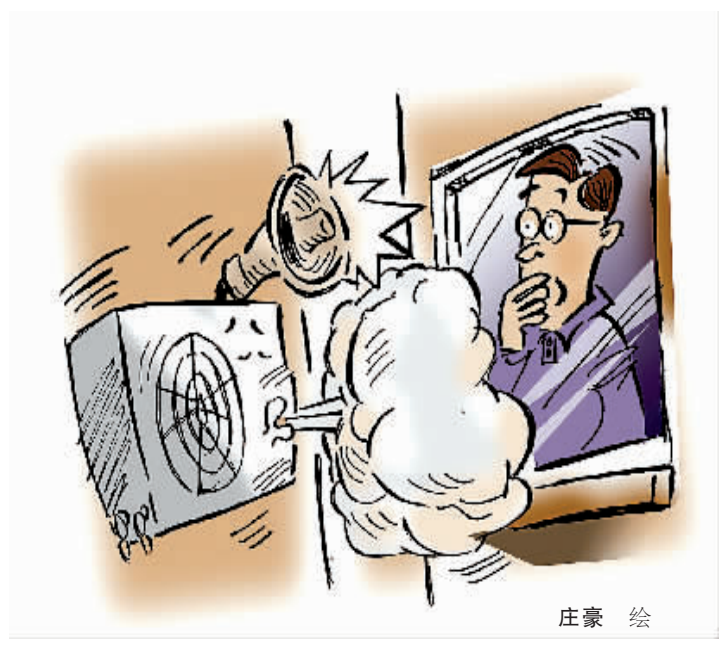
三、著作权侵权案
《著作权法》第48条规定：

“侵犯著作权或者与著作权有关的权利的，侵权人应当按照权利人的实际损失给予赔偿；实际损失难以计算的，可以按照侵权人的违法所得给予赔偿。赔偿数额还应当包括权利人为制止侵权行为所支付的合理开支。”根据《最高人民法院关于审理著作权民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》第26条的规定，赔偿可包括“著作权法第四十八条第一款规定的制止侵权行为所支付的合理开支。”

此外，商标权侵权案、专利权侵权案、反不正当竞争案、合同纠纷中债权人行使撤销权案、担保权诉讼案和仲裁案的诉讼，都应由败诉方承担律师费。（乃章）

《法治》专版由
国浩律师事务所 协办
主要业务：公司、合同、海事海商、保险、知识产权
地址：高新区星海南路100号
华商大厦20层 电话：87360126
主任：李道峰
合伙人：史全佩、严宁荣、胡广永

安装空调外机， 可要求邻居提供方便但不得扰邻



庄豪 绘

北仑的张先生近日碰到一件烦心事，邻居在两家之间的外墙上安装了一台立式空调外机，由于距离较近，且空调功率较大，开机时会产生较大噪音，并有热气吹向其家方向。为此，张先生要求对方拆除，但对方称，按照相邻权的有关规定，张先生应本着方便其生活原则给予方便，不能横加干涉。张先生问，对方的说法是否有根据。

【问题】

《物权法》规定：“不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。”“不动产权利人因建造、修缮建筑物以及铺设电线、电缆、水管、暖气和燃气管线等必须利用相邻土地、建筑

物的，该土地、建筑物的权利人应当提供必要的便利。”从这个意义上说，提供方便确实是处邻双方的一种基本要求。

然而，法律还同时规定，“不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的，应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害；造成损害的，应当给予赔偿。”也就是说，当相邻一方因为行使相邻权，需要利用对方的不动产时，尽管对方应当提供方便，但这并不等于相邻一方可以无视对方的权益，毫无限制地为所欲为，而是必须以合法、必要、正当为前提。结合本案，张先生的邻居为安装空调，必须占用张先生的部分外墙，如果没有影响或者影响不大，张先生确实应当尽可能地“提供必要的便利”。但其邻居安装的空调功率较大，距离很近，严重违反了《家用和类似用途空调器安装规范（GB17790-2008）》的技术要求。而且，从一般的伦理角度而言，张先生邻居安装空调的目的是为了自己享受，但却严重影响了他人的生活，在这种情况下，仍以所谓的相邻权为由要求张先生提供方便，如此失公平，也极不恰当。正因为如此，决定了张先生有权对该邻居说“不”。（梅生）

【说法】