### 信访干部于德军:

# "黑脸包公"与他的赤诚之心

□见习记者 张旭凡

3月30日,上海迎来了一个春日里的 暖阳天,上班族踏着晨光行迹匆匆,路边早 餐店飘出的香味也满是生活的气息。

走入位于东兰路 248 号的上海市高级 人民法院信访接待室,一位戴着眼镜、肤色 黝黑的中年男子已做好了新的一天接待信访 户的准备,他就是上海市高级人民法院信访 办公室副主任于德军。

因为肤色黑,许多人戏谑地称他为"黑脸包公",而历经 12 年的信访工作,于德军常常在外协调奔走,风吹日晒下,朋友们笑称他"更黑了",这背后映射的则是他看遍人间百态的酸甜苦辣故事………

#### 聆听与陪伴下的"心理咨询师"

2004年,于德军从部队转业,离开黑龙江老家,来到上海市高级人民法院法警总队,从一名一线战士成为了守卫法院安全的司法警察。此后两年中,他经过不懈努力,通过了司法考试,成为了高院立案庭的一名书记员,2008年成为助理审判员。四年里,于德军一次又一次完成了角色的转变。

彼时,36岁的于德军立志成为一名出色的一线法官,用自己的判决惩恶扬善、秉公办案。然而计划赶不上变化,隶属于立案庭的信访部门由于人手紧张,于德军被临时借调。由于工作能力出色,领导希望他能留在信访一线。

从法庭办理案件到窗口接待信访户,面对这一改变,于德军坦言他最初有过一丝抵触。"不办案子还能叫法官吗?"他在心中问着自己,但最终他选择了留下。

坐在窗口,于德军面临的第一个难题就 是语言障碍。许多信访户一见面就说上海话 常让他一头雾水。"您能用普通话再说一遍 吗?"面对这样的请求,一些当事人会耐心 复述,但也有些当事人却不能理解。

"上海话都听不懂你坐在这里干什么?" 回忆起最初接待当事人时的场景,即使见惯了大风大浪的于德军仍表示,那时自己甚至会紧张得发抖。随着多年的磨练,现如今语言早已不再成为障碍,日复一日,于德军逐渐发现了"聆听"所蕴含的能量。

几个月前,上海高院审理了一起非法集 资案件,一位在场旁听的老阿婆听到判决后 突然晕了过去,醒来便开始哭闹。她希望法 院不要判决,认为只要这家企业还在运营, 自己的"投资"总有一天能要回来。

当时于德军恰巧在场,看着眼前这位不 愿面对现实的阿婆,他在劝说之余主动邀请 她下周来到信访接待室聊一聊。



于德军 2019 年 2 月 17 日在上海法院开展的"今日我当班"信访体验活动中,为媒体记者讲授信访接待技巧 上海市高级人民法院供图

到了约定时间,阿婆和老伴如期赴约, 于德军在信访窗口接待了他们,阿婆一坐 下,就开始嚎啕痛哭。

原来,早年间阿婆从外地嫁来上海,靠着出摊叫卖赚了一笔血汗钱,多年来省吃俭用,到了晚年却被一次上门推销的投资项目骗去了将近200万元。"我真是越活越糊涂了,到老攒了这点钱一下子就被骗光了!"

一个多小时里,阿婆将自己的大半段人生都诉说给了于德军听。听着她的遭遇,于德军心中不免唏嘘。"阿姨,你和老伴还有退休金,你们还有子女,仍然可以把当下的日子过好。"除了开导,于德军还向阿婆分析了"非法集资"案件判决与赔付的相关流程,解开了缠绕在阿婆心头的"疙瘩"。

"跟你聊完之后我感觉自己好多了。" 阿婆终于擦干了眼泪,脸上也露出一丝笑 意。临走时,于德军让阿婆把头上破旧的帽 子扔了,鼓励她开始下一阶段新的人生。

"信访干部有时候就是一名'心理咨询师',聆听是我们需要掌握的一项必修课。"在于德军眼中,"聆听"不仅是对信访者的一份尊重,也是信访法官整理思路、搜索信息的过程,通过梳理问题与倾听陪伴,心中郁结与矛盾焦点有时也能逐步消解。

#### 始终在路上的"积案终结者"

从事信访工作的 12 年来,于德军累计接待过 2 万余人次的信访群众,每一次接待之后,无论上访者的诉求是否有理有据,他都努力给到当事人一份合理的说法。

于德军有一个小本子,记录着他手头几位老信访户的最新情况。何时又来信访?讲了什么新信息?最近的状况怎么样?于德军将每一次的接待成果在本子上记录下来,在

心头也清晰地列出一笔笔"账", 其中有些人让他印象尤其深刻……

搬运工尤能 2012 工作时不慎摔倒,不幸变成了"植物人"。经人社局调查核实,尤能被诊断为患有疾病,不符合工伤认定的标准,无法获得相应的赔偿。尤能向法院提起诉讼,但是并没有获得他所期望的结果。

"我们没法活了……"尤能的家人多次将他抬到信访办门口,情绪激动地要求维权。于德军了解情况后,翻阅了所有卷宗,初步认定这起案件的判决并不存在问题。但是他仍然耐心地接待着尤能和其家属,并到他的家中进行实地考察,眼前的一幕却让他大吃一惊。

当时正值酷暑,一家人却窝在一个集装箱中,沦为"植物人"的尤能忍受着闷热躺在床上。原来,尤能是江苏淮安人,此前居住在公司宿舍,一家人在上海没有固定住所。面对这样的场景,无奈与同情萦绕在了于德军的心头。

"有什么办法可以在法度之外为他们一家 提供帮助?"于德军一边与尤能所在公司沟通, 一边以专题报告形式将情况汇报给高院。最终 通过多方协调,尤能的司法救助方案通过了, 于德军还和同事一起护送他回到老家,前往当 地村委会、镇政府,协调政策上的适当照顾。

返回上海之际,尤能的妻子泪流满面地紧紧握住了一行人的手,"我这辈子都不会忘记你们的帮助……"法外有情,于德军用行动为法律注入了一份温情,能够帮助这样一个身处困境的家庭,他感到前所未有的舒心。

于德军认为,身为信访干部需要秉持一份 内心的正义感,倘若信访者所述的案子真的有 问题就要去改,如果法理上没问题情理上却有 缺憾也要努力弥补。12 年来,于德军协调化 解了 238 件涉诉信访矛盾,"每当能真正化解 一个案子,我都能开心好多天"。

#### "不了"案件的"情绪回收站"

诚然,每天面对形形色色的信访户提出各式各样的诉求,信访干部也并不是无所不能,面对一些"无力回春"的"死局",于德军在聆听、陪伴的同时,也有着自己的立场。

"于法官,我对不起你。上次答应你不再来闹,我还是来了,没办法,我得解决问题啊!"刘勇(化名)是位老信访户,他每次见到于德军都会说这句话。

20 世纪 50 年代,刘勇的外公在安徽服刑,位于上海黄浦区的一处老公房被没收,后来,老人得到平反与补偿,他在安徽的一些子孙被允许返回沪籍,刘勇就是其中一员。

10 年前刘勇与老婆离婚,随后被查出肝硬化,丧失劳动能力的他开始记挂起外公当年被没收的房子,走上了信访之路。闹得最凶的时候,他甚至采取违法手段,好在被民警当场制止,刘勇也因此被判刑。但刑满释放后,他还是放不下"执念",坚持信访。"我要我的房子,你们法院得帮我解决……"于德军为刘勇提供了多种解决方案,但是他始终不满意,而他提出的诉求过高,于德军也无能为力。

信访陷人僵局,但是刘勇仍时不时来到信 访办闹着"解决问题",于德军在表明态度的 同时也尽所能地进行劝导、安抚。其实,像刘 勇这样无法了结的案件还有很多,许多信访户 作为信访办的"常客"定期就会来"打卡"。 "于法官,我今天就说 5 分钟。"陈大爷

"于法官,我今天就说5分钟。"陈大爷作为老信访户,时常会来到于德军这里"报到",掐着表说满5分钟后就自行离开,而于德军就会陪着他一起聊一聊。

对于审判工作追求的是案结事了,但对于信访工作来说,一些老案可能是永远也"了"不了的。作为信访干部,于德军能做的只有在阐明立场的同时尽可能地去开导与陪伴。

面对人间百态,身为"不满情绪回收站"的信访干部同样需要舒缓自己的心态。"只有自己保持良好的心态,才能够去帮助他人解决问题。"每当提及此处,于德军总是感谢爱人对自己的支持。"每次案子有进展我都会和她说,遇到什么烦心事她也能给我支持和鼓励。"

虽然皮肤黝黑,但是于德军却有一颗赤诚的热心,在平凡的岗位上实现着不平凡的人生价值…… (文中人物除于德军外均为化名)



## 自媒体平台设置最低提现门槛,合法吗?

## 广州互联网法院:单方降低责任的最低提现金额条款属无效格式条款

自媒体时代,内容创作成为风口,不少平台为激发用户创作热情,纷纷推出"流量分成""独家奖励"等激励方案。这本该是平台与用户间双赢的合作模式,但因平台对提现门槛的设置,由此引发了不少纠纷。日前,广州互联网法院就审结了这样一起案件。

大鱼号平台是天津阿里公司运营的自媒体平台。2018年2月,林某在大鱼号平台开通自媒体账号,经过一段时间运营,该账号产生收益281.9元。截至2019年6月,林某累计提现216.89元。

但当林某再次提现时,网站却提示"余额大于等于100元,可申请提现""收益出账期:每月11日10点前""提现申请期:每月11日10点至15日24点"等规定。上述规定使林某账户中的65.01元余额一直未

能提现。

林某认为,天津阿里公司未在平台服务协议中明确提现条款,且现有提现规则有违公平原则,故将天津阿里公司诉至广州互联网法院,请求法院确认"余额大于等于100元才可申请提现"为无效条款,并向其支付未结算账户余额65.01元。

对此,天津阿里公司认为,林某在开通账号时已与其签订协议,就"余额大于等于100元才可申请提现"等规则达成有效约定。且上述规定旨在降低平台运营压力,并未排除用户主要权利。此外,天津阿里公司还指出,林某存在搬运、抄袭他人文章的行为。根据平台管理规定,用户存在上述行为时,平台可收回"分润权限",不再向其支付账号内余额。林某无法提现系因其存在违规、侵权行为,与提现规则设置无关。

法院经审理认为,案涉条款"余额大于等于 100 元才可申请提现"设置在"大鱼号平台 UC 分润服务协议"以及"大鱼号平台收益结算服务协议"中,系大鱼号平台预先拟定并面向众多平台用户统一公示、重复适用的条款,用户无法进行各异性磋商,故上述条款属于格式条款。在上述模式下,林某通过发文获益,但因平台设置了上述提现条款,致使包括林某在内的部分影响力较小、收益增长不稳定的用户,无法在可预期的、相对固定的期限内获取其自有财产。同时,平台亦未向账号被注销的用户提供提现渠道,亦排除了该部分用户自由支配收益的权利。

虽然,该平台抗辩称设置"100元提现门槛"系为了降低平台运营成本,避免大量用户小额贷、零散、频繁提现。但平台在设置最低提现金额条款同时,还对提现时间及频次作了

限制。结合社会公众日常生活经验及交易习惯,已能够避免频繁提现的情况。平台无法证明如没有最低提现金额条款将对其运营造成何种程度损失,故对平台的抗辩不予支持。

关于大鱼号平台是否应当向林某支付其账号中65.01元的收益余款的问题。林某确认其曾在平台发布过非原创文章,且未举证证明相关文章已获合法授权,违反了"大鱼号平台服务协议"关于原创及知识产权授权问题的约定,天津阿里公司有权不再向林某发放其账户内的65.01元收益余款。

综上,法院依法确认双方签订的分润服务协议中的提现数额条款及结算服务协议中的结算前置条件条款无效,并驳回了林某的其他诉讼请求。宣判后,天津阿里公司不服判决提出上诉,广州中院二审依法驳回其上诉,维持原判。 (来源:人民法院报)