

非诉讼纠纷调解机制：构建中小企业权益保障矩阵

□ 巢 楷

2020年新冠肺炎疫情以来，我国统筹防疫和经济高质量发展取得良好成效。但是由于需求收缩、供给冲击和预期转弱的三重压力，绝大部分企业，特别是中小企业仍然面临着生存和发展的巨大压力。疫情导致的经济下行造成企业纠纷大幅增加。中小企业需要政府、行业协会、服务机构等提供良好法治营商环境和公平的权益保障机制。2021年全国各级法院收案3355万件，其中涉及中小企业的案件数量超过24%。

为中小企业权益保护制定顶层设计

中小企业领域矛盾纠纷类型较多，首先是来自于企业外部的合同交易性纠纷，如金融借款纠纷、民间借贷纠纷、租赁合同纠纷、买卖合同纠纷、价格争议类纠纷、建设工程纠纷、知识产权纠纷等。其次是来自于企业内部管理方面的劳动争议纠纷、股权纠纷、商业秘密侵权纠纷等。最后，随着互联网时代经济的快速发展，涉及网络的相关纠纷增幅显著。

从纠纷的成因分析，受国家政策变化影响较大的中小企业作为被告的案件增加，如培训机构预存款退费纠纷、房地产延期交房纠纷；因疫情影响导致中小企业作为被告的案件增加，如劳动争议、拖欠工资和应付账款纠纷等。因中小企业源于网络推广、市场宣传导致的网络著作权纠纷（图片、视频、著作权侵权）有所增加；因政府和国有企业拖欠中小企业账款导致应付款关联案件明显增加。

对中小企业领域纠纷类型和成因分析结果研究发现，需要为中小企业权益保护制定顶层设计，建立共担、共治、共享的治理体系。以主体担当、政策规制、多方参与、创新赋能为原则，建设企业、行政、司法、行业协会、专业服务机构等多方共同建设的矩阵式中小企业权益保障机制。

最高人民法院对于多元纠纷解决工作出台了一系列文件：《关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》《最高人民法院关于进一步完善委派调解机制的指导意见》《民事诉讼法程序繁简分流改革试点实施办法》等。2021年12月27日，最高人民法院审判委员会第1859次会议审议通过《人民法院在线调解规则》，从司法解



2022年2月28日，辽宁省高级人民法院与中国中小企业协会在沈阳举行诉调对接机制合作备忘录签约仪式。辽宁省高级人民法院与中国中小企业协会相关负责人出席。（中国中小企业协会供图）

释层面面对在线调解适用范围、人民法院在线调解内涵、在线调解组织和人员、在线调解程序、在线调解行为规范等作出规定，为全国法院深入推进一站式多元纠纷解决工作提供制度保障。2022年1月13日，最高人民法院印发《最高人民法院关于充分发挥司法职能作用 助力中小微企业发展的指导意见》，加强对中小微企业、个体工商户化解风险的支持力度。

2021年6月，最高人民检察院会同全国工商联等8部门制定发布的《关于建立涉案企业合规第三方监督评估机制的指导意见（试行）》，主要针对与企业涉嫌犯罪有密切联系的企业内部治理结构、规章制度、人员管理等方面存在的问题，制定可行的专项合规管理规范，构建有效的合规组织体系，完善相关业务管理流程，健全合规风险防范报告机制，弥补企业制度建设和监督管理漏洞，从源头防止再次发生相同或类似违法犯罪。

多方参与打造中小企业权益保障矩阵

企业作为市场经济的主体，既是价值创造和技术创新的主体，同时也是权益应用和保护的主体。企业担当权益保护主体责任具有天然的优势和不可替代的作用。企业应当强化权益自我保护的意识；将企业权益保护作为企业文化来培养；完善企业权益保护规章制度强化管理；加强职业经理团队企业风险管理能力培养；重视行业协会与企业联合保护，形成合力应对侵权与纠纷。

为了向广大中小企业提供公益、高效的法律维权服务，促进中小

企业高质量发展，中国中小企业协会于2019年12月专门成立了维权与纠纷调解专业内设机构——调解中心。调解中心属于行业专业纠纷调解促进机构。宗旨是发挥调解组织优势，推进中小企业领域纠纷多元化解机制建设，运用法治手段支持与服务保障民营经济健康发展，加强行业专业调解能力，与法院建立诉调对接工作，构建诉源治理、共治共享的社会治理格局。调解中心采用线上与线下模式为纠纷双方进行调解化解矛盾。目前拥有调解组织300余家，在册调解员1700余名，调解员主要由律师、企业法律顾问、退休法官、教育科研机构学者、企业家、商会人员等专业人士组成，调解员覆盖全国主要区县。截至2021年12月，调解中心总计调解案件22,315余件，调解成功6428件，调解成功率28.8%。

与最高人民法院正式建立中小企业领域矛盾纠纷“总对总”在线诉调对接机制。2021年10月13日，中国中小企业协会与最高人民法院立案庭正式签署《关于建立中小企业领域矛盾纠纷在线诉调对接机制合作备忘录》，与最高法院及全国各地法院共同积极为中小微企业发展营造公平竞争、诚信经营的市场环境，切实加强中小微企业产权司法保护，建立办理拖欠中小微企业账款案件“绿色通道”，依法保护有挽救价值的中小微企业，最大限度降低执行措施对中小微企业市场主体的不利影响。根据合作备忘录，2021年12月，中国中小企业协会调解中心组织和动员各地协会及调解组织启动了山

东省、辽宁省区域的试点工作。经过三个月的实际工作，收效良好，与山东省、辽宁省内227家基层法院已经进行调解组织对接认证，对接率为92%。截至今年3月31日，中国中小企业协会52家调解办公室通过最高法院总对总调解平台陆续受理各地法院委派调解案件3359件，结案2671件，调解成功1937件，调解成功率72.5%。

日前，中国中小企业协会调解中心启动天津、北京、广东、上海、山西、河北、河南、贵州、浙江、重庆、海南、江苏、陕西13个省及直辖市市的中小企业矛盾纠纷诉调对接机制筹备工作。预计二季度完成覆盖以上地区，今年三季度，调解中心将开展全国法院其他17个省及自治区诉调对接机制的覆盖。今年年底将实现全国法院中小企业领域矛盾纠纷诉调对接机制全面顺畅运行。

发展和动员各地中小企业协会、律师事务所、具有调解资质的调解机构和调解员参与纠纷调解工作。召开调解案件调度例会，提高调解质效、控制调解进度、保障调解成功率。要求对调解不成功案件总结争议焦点和无争议部分并获取当事人送达地址确认书。要求采用人民法院调解平台开展在线音视频调解、培训指导，完善并实施线上调解员培训课件（24学时）。各地法院与中小企业协会加强联合培训工作，不断提高调解员的职业素养、法律素质、专业知识和调解技能。通过普法教育与法律援助，提高中小企业协会会员及其他中小企业对矛盾纠纷多元调解工作的知晓度和信任度，积极引导当事人通过在线方式化解矛盾纠纷。对于调解不成功的案件当事人，提供后续法律援助，帮助其更好地理解案件情况，说理释法，为下一步进入诉讼阶段可能的调解作出努力。

与高校联合提升调解中心专业能力建设，与中国人民大学、中国政法大学等高校合作，设计调解员培训课程，开展在线调解虚拟仿真课件的研发。实现调解工作产学研一体化发展。筹备组建调解专业能力工作委员会，为调解工作提供理论研究、实务分析和专家支持。

与国家工业信息安全发展研究中心数据资源所合作，共同推进国务院违约拖欠中小企业款项登记（投诉）平台的落地服务工作。通过“国务院调度+诉前调解方案”解决政府和国有企业违约拖欠中小企业

款项问题。

与公安部第一研究所合作，启用电子身份证（CTID网证）申请颁发与使用核验平台。向申请调解的申请人/被申请人/代理人调解主体提供可信身份认证服务。参与调解的各方便捷使用线上身份核验、调解书电子签章，让中小企业在参与调解全程中一次不用跑。与北京网络行业协会电子数据司法鉴定中心（公安部第一研究所管理）开展区块链证据平台的合作，并实现证据平台与最高法院司法区块链对接。存证应用于诉前调解及诉讼全流程，让纠纷化解于证据面前。

与人社部门建立合作，派驻调解员进驻劳动仲裁，化解中小企业劳动争议纠纷。方便涉及仲裁企业通过劳动仲裁“一站式”化解问题，仲裁失败即可当场进行法院端诉前调解，调解不成可以协助当事人立案，减少当事人的诉讼时间和成本。

与国家市场监督管理总局建立合作，建立中小企业商业秘密保护示范基地，通过试点对商业秘密保护规则体系进一步完善，形成一批指南指引，不断优化商业秘密保护的制度环境。商业秘密保护工作机制进一步健全，充分发挥行政、司法、民事多维保护制度优势，形成部门联动、优势互补的工作机制。

创新技术赋能权益保护与诉源治理

通过信息化技术，提高在线调解服务能力。中国中小企业协会调解中心向中小企业提供在线法律咨询、在线调解平台、企业风险管理平台、商业秘密保护平台、电子签章、区块链存证、法律文书送达系统，为企业日常运营提供风险管理咨询与软件支持。完善保护交易证据，为可能出现的纠纷做好风险防控。协助各地法院分析研判诉讼高发领域、新类型纠纷、涉诉信访案件，以及社会治理动态和热点问题，对发现的普遍性、倾向性、趋势性问题提出司法建议，并向有关部门提供大数据报告，推动诉源治理工作落到实处。

中小企业家应当学习权益保障及风险管理知识，学以致用，履行企业权益保护主体责任。中国中小企业协会调解中心必将站在企业家的身后，联合社会各界力量为企业保驾护航，促进中小企业健康稳定发展。

（作者系中国中小企业协会调解中心主任）

以金融科技为媒 助力小微向“数”而生

——360数科赋能小微数字化运营观察

□ 语 彤

在新冠肺炎疫情冲击和常态化防控的影响下，数字化对各行各业提出了不进则退的要求。作为行业承载主体的小微企业主，他们如今所面临的困境，不仅是“久病缠身”的融资难、融资贵，更有迫在眉睫的经营转型难题。

数字化破局小微“流量”困境

“加快数字化发展 建设数字中国”，作为“十四五”规划中的独立内容，对于我国未来发展具有指导性作用。具体到小微经济领域，2020年7月，商务部等七部门发布《关于开展小店经济推进行动的通知》（以下简称《通知》），提出到2025年实现“百城千区亿店”的发展目标。鼓励小店差异化发展，搭载借力电商平台，创新落实数字化营销活动。

《通知》一方面为小微企业生存指出了新的机遇，另一方面也向小微金融服务提出了新的挑战：信贷服务，甚至金融服务本身，已经不足以满足小微企业需求了。小微企业对于数字化转型支持的需求尤为迫切。

以360数科为例，在洞察小店的需求痛点后，360数科迅速制定助力小店数字化营销策略，以快手、抖音、西瓜视频等流量平台为聚集地，在全国范围内筛选明星用户，一方面协助他们拍摄企业宣传片、短视频等，用于平台宣传；另一方面以行业KOL（关键意见领袖）博主探店形式，为小店引流，享受数字红利。

为更好应用内容型流量，360数科协助用户联动优质行业KOL，产出满足用户需求且优质的内容，吸引平台自然流量，最终实现能“带货”、能“种草”、能“转化”的数字营销目的。目前，公司已帮助数十户小微企业用户完成数字营销赋能，成功帮助小店实现“更多顾客知晓，更多顾客打卡，更多顾客消费”的实质销售转化。

市场洞察提升金融科技适配性

除了数字化之外，360数科在服务小微过程中，通过发掘更多小微金融市场的特征，来实现对传统金融的补充以及对小微市场的适配。

据360数科深度调查结果显示，31岁~40岁小微企业主占67%，且大多具有较高学历，大专或以上学历者高达88%；从成立时间来看，成立2年~5年的企业占公司服务总企业量的56.1%，占比最高；而在企业规模上，2人~5人的微型企业则是最主要的服务对象，占总体的44.1%。

与此相对应，360数科小微用户借款用途呈现多元化，64%有两个以上用途，其中以购买原材料为主要目的，其次是店铺、办公室、仓库租金等。相较而言，个体工商户借钱用于支付企业水电煤等日常开销、办公室仓库租金的比例更高，民营企业则用于开发新产品新技术、支付推广营销费用的比例更高。

由此可见，小微企业主以青壮年为绝对优势人群，而伴随创业人群的学历越来越高，小微企业主对于新产品、新技术的接受度与使用度也越来越高。从这个角度看，金融科技企业对小微的数字化赋能，具备相当可观的实操性。

金融科技既是“大象”也是“蚂蚁”

360数科认为，金融科技作为小微金融服务的重要抓手，在助力小微企业数字化转型过程中，既要能做“大象”又要充当“蚂蚁”。

首先，金融科技最根本的还是以数字金融力量，应对小微企业“短、小、频、急”的金融需求，解决小微企业生存问题。同时，在建立规范化的多层次数字生态过程中，360数科正针对不同体量、不同需求的小微企业数字化需求，不断完善自身定制化能力与精准分发的渠道。其次，金融科技企业应认清小微数字化难点，积极丰富自身服务模式和赋能机制。在360数科看来，小微服务进化有两个相对清晰的方向：一是针对不同行业、地区、企业主的特征推出更加定制化的产品与服务；二是利用数字化手段推动小微精细化运营升级。当前，这种“信贷支持+辅助经营”的综合化服务模式，已经成为小微金融市场的重要趋势，也是行业日渐成熟，朝着精细化、差异化发展的体现。

进入2022年，为进一步提升服务水平和服务效率，360数科陆续整合旗下小微相关融资服务，形成税、票、企业主等经营资质和车房等个人资质的多维交叉，并以全新App“360周转灵”面向小微用户提供服务。

未来，360数科将引入更多针对小微用户的企业服务，在原有金融链接服务基础上，增添更多辅助小微企业的经营性工具，为小微企业主赋能。

金融科技服务小微企业

微众银行以产品创新为手段丰富小微企业综合化金融服务

作为以科技为核心发展引擎的国内首家民营互联网银行，深圳前海微众银行开业以来，秉持“科技、普惠、连接”的战略愿景和“让金融普惠大众”的使命，坚持专注服务小微企业和普罗大众的发展定位，持续运用金融科技，积极探索践行普惠金融、服务实体经济的新模式和新方法，为国内银行业发展普惠金融，深化金融业供给侧改革，解决支持实体经济、服务小微企业不充分、不平衡这一世界性难题，在实践中探索出了一条可行路径，并在提升金融服务的覆盖率、可得性、满意度和增强金融获得感方面取得了有目共睹的成绩。

具有显著特色的小微金融服务模式

微众银行发挥自身科技型银行对于大数据、金融科技运用的特长，建设性地开创了以其拳头产品——“微业贷”为代表的全新小微金融服务模式，显著提升了小微金融服务的电子化、批量化、智能化水平，发挥了快速“增量扩面”的作用。“微业贷”是国内首个线上化、无抵押企业

流动资金贷款产品，与市场普遍采用大多需要抵押的个人经营贷产品具有本质性的不同，无需抵质押，除利息之外无任何费用，客户支出的利息即客户实际融资成本，故而深受市场主体欢迎。截至2021年末，微众银行“微业贷”已触达全国29个省份超270万家小微企业，累计发放贷款金额超1万亿元。

微众银行致力服务传统金融服务覆盖不足的长尾民营小微企业客群。在“微业贷”授信客户中，约80%的企业客户户营收在1000万元以下，客户平均授信约90万元，授信企业平均员工人数为9人，约60%的授信客户是首次获得银行企业贷款。这些企业在传统银行获得贷款相对更难，却是微众银行服务的主要对象。得益于数字化金融科技能力，微众银行在2020年新增10万首贷户的基础上，2021年新增超9万首贷户，客观反映了微众银行小微企业贷款产品成为传统银行产品体系的有益补充，具有扩大整体小微金融服务覆盖面的作用。

为满足小微企业金融与非金融的多层次服务需求，微众银行以产

品创新为手段，陆续打造了“不依赖抵质押品，不过度依赖核心企业”为特色的线上化供应链业务模式、为科技型小微企业提供金融支持的科创金融贷款产品、小微企业银行票据在线贴现产品“微闪贴”，以及结合账户开立、支付结算、融资服务等多种服务在内的微众企业爱普App，进一步丰富了小微企业的综合化金融服务。

发挥金融科技优势，提升小微服务能力

以“微业贷”为代表的小微企业金融服务模式是微众银行基于自身强大金融科技基因，将大数据、云计算、人工智能、区块链融汇打通的系统性产物，其核心包括大数据风控、互联网科技应用、数字化营销等关键要素。“微业贷”以企业法人为贷款主体，客户仅凭一部手机，即可完成企业贷款从申请到借款资金到账的全流程，让企业流动资金贷款拥有了与个人互联网贷款类似的便捷体验，顺应了移动互联网时代客户对操作便捷性的要求。

一般认为，小微企业的抗风险

能力偏弱，财务信息可信度不高，信用风险高是制约商业银行小微业务发展的主因之一。微众银行的破题之道是在实践中建立并不断打磨的大数据风控体系，其以银税互动数据作为切入点，辅以企业及个人征信、工商、诉讼、电力等海量可信数据为原材料，衍生出数千个参数，建立十多套风控规则及量化评估模型，通过大数据分析、机器学习等算法，以企业和企业主双维度构建风险画像。资产质量稳定可控，为微众银行下沉扩面奠定了基础，腾出了空间。

互联网科技应用方面，“微业贷”引入刷脸、视频技术，支持线上核身与授权，通过线上核身授权、电子合同、第三方电子存证以及区块链仲裁应用，构建了产品全流程线上无纸化的互联网形态，并通过OCR智能识别技术，降低处理成本，同时提升前端体验。

数字化营销方面，微众银行基于对种子客户网络行为、社会关系、LBS（地理位置）等信息进行大数据分析，与多家互联网广告商研发投产了独有的ToB投放模式。这套国内首创的基于企业互联网生态的数

字化、智能化营销体系，在迅速扩大覆盖面基础上，降低了获客成本。相关实践也为银行业如何通过互联网加快对特定客群，特别是对小微企业主的快速覆盖与精准触达，提供了宝贵的先行范本。

金融科技成为小微金融服务新动能

在微众银行对于金融科技手段的运用中，大数据是小微金融服务的“原材料”，既是消除银企信息不对称、支持客群下沉、门槛降低的先决条件，又是精准触达客户的关键基础；AI是“大脑”，以人工智能、机器学习大幅提升自动化程度，为风控、运营、营销的效率带来传统方式难以想象的提升；区块链是“骨骼”，其不可篡改性使得电子存证具有了充分的法律效力，从而使得线上无纸化业务的司法健全度经得起考验；云计算则相当于“神经”，基于自主研发的分布式架构将系统各个板块、各类运算有机连接在一起，保障运行的高效性与业务联系性。

可以看出，微众银行运用的金融科技手段为小微的各个领域带来了实质性提升，随着金融科技的不断升级与小微企业服务场景的不断融合，金融科技也将进一步成为驱动小微金融服务发展的新动能。（微众银行供稿）