

遵循整体思路界分“盲发快递”骗取货款行为



□田宏杰 梁丹丹

近年来,利用物流公司“内鬼”出售的公民个人信息“盲发快递”而实施的电信网络诈骗案件频频出现。例如在“王某某等人诈骗、侵犯公民个人信息案”中,王某某从A物流公司快递员李某处购买含有姓名、手机号码、快递地址等内容公民寄递信息共计10万余条,其后通过A物流公司以货到付款的形式,向全国17万余人寄递价值2元的足浴包,要求收件人支付每单69元的到付货款,骗取30余万元。此类案件中,单个受害人承受的财产损失较小,但受害者人数众多、诈骗数额累计金额极高。权利人由于财产损失轻微往往急于寻求司法救济,对犯罪嫌疑人法律追究面临困难和挑战。在此,首先针对“盲发快递”诈骗行为的性质以及相关的刑事责任进行分析,而后对此类案件的综合治理路径展开讨论。

“盲发快递”诈骗行为的认定

对利用“盲发快递”骗取被害人货款的行为性质进行认定,首先要解决罪与非罪的判断问题,即该行为究竟构成刑事诈骗还是民事欺诈。对此,应遵循的整体思路是,刑事诈骗和民事欺诈并非对立互斥的关系,不能通过证明是否成立民事欺诈来反推诈骗罪的成立,而应以是否符合诈骗罪的构成要件为分析起点。下面,结合诈骗罪的构成要件、共犯认定以及诈骗罪和关联犯罪之间的罪数问题,分析“盲发快递”行为的性质。

第一,利用“盲发快递”骗取货款的案件,在客观构成要件层面须围绕欺诈行为、认识错误、财产处分和财产损失进行检验,在主观构成要件层面应重点考察行为人是否具有“非法占有目的”,合理划定民事欺诈和刑事诈骗的边界。

1. 客观构成要件检验。(1) 欺诈行为。欺诈行为针对的是现在或过去的事实,包括外部事实和心理事实。行为人利用非法获得的用户信息发送“到付”快递,虚构了存在商品交易的外部事实,让被害人产生了存在真实商品交易的错误认识。(2) 认识错误和财产处分。被害人收到快递时陷入错误认识,其背后会产生因人而异的心理



田宏杰

活动,如错误认为来自朋友赠送或自行购买,这些内心想法并不是认识错误的内容。在审查时应聚焦被害人是否产生了存在真实商品交易的错误认识,被害人后续自愿交付钱款的财产处分也是源于这种错觉。被害人还可能对商品交易的真实性心存怀疑,但只要其认为该交易可能真实存在,即已表明存在认识错误。(3) 财产损失。“盲发快递”所寄递的货物往往不具有任何使用价值或者成本极低,与收取的钱款存在很大差额。除前文提及的被害人2元足浴包支付69元货款外,其他案件中还有被害人看到寄件人栏写有“某奢侈品官方旗舰店”后支付99元快递费,打开快递包装才发现是劣质铜手镯,涉案快递物品均是行为从小商品市场采购而来,单件商品成本仅价值3元到10元之间。根据消费者权益保护法第24条,经营者对其所提供的不符合质量要求的商品或服务负有退货、更换、修理的义务。“盲发快递”案件中的行为人显然没有履行保护消费者权益义务的能力和意愿,消费者更没有通过维权追回财产的可能。

2. 主观构成要件检验。根据主流观点,判断“非法占有目的”有无可以被用于限定诈骗罪成立的范围。实践中,在认定信用卡诈骗罪、集资诈骗罪等要求“非法占有目的”的犯罪时,均采取了结合案件具体事实综合判断有无“非法占有目的”的思路。借鉴该思路,在认定“盲发快递”行为性质时,可将商品交易真实存在与否、退货退款机制建立与否、货款资金的具体用途以及行为人事后的态度作为判断“非法占有目的”的重点考量因素。

第二,共犯的认定。“盲发快递”诈骗类案件均体现为用户信息泄露导致财产权益受损的外观,而“行业内鬼”泄露个人信息的行为是否能认定为诈骗罪的帮助行为,关键考量因素是“行业内鬼”客观参与行为和主观明知内容,需要以此判断其是否构成诈骗罪共犯。

第三,“盲发快递”诈骗行为的前端通常是非法获取寄递信息的行为,对此应根据个案情节分析诈骗罪和侵犯公民个人信

息罪之间的罪数问题。“盲发快递”诈骗类案件主要涉及两类犯罪主体:第一类是寄递企业管理人员或快递员,即“行业内鬼”;第二类是实施“盲发快递”的诈骗分子。当“行业内鬼”明知他人利用公民个人信息实施犯罪,对所实施的具体犯罪内容并不明知,达到“情节严重”标准的,构成侵犯公民个人信息罪;若有证据表明其明知对方购买寄递信息用于实施“盲发快递”诈骗活动,则其非法获取并提供个人信息的行为同时构成侵犯公民个人信息的实行犯和诈骗罪的共犯,根据想象竞合原理择一重罪处罚。作为前述第二类犯罪主体的诈骗分子,先从“行业内鬼”处购买用户寄递信息,随后通过“盲发快递”对不特定多数受害人实施诈骗,虽然获取寄递信息是为诈骗,但此系两个明显独立的行为,其法益减损分别体现在个人信息权和财产权遭受的侵害,应以侵犯公民个人信息罪和诈骗罪进行数罪并罚。

□对于“盲发快递”诈骗的风险进行预防和控制,应协调检察机关、邮政管理部门、寄递企业以及社会各方面力量分工合作,推进综合治理。

息罪之间的罪数问题。“盲发快递”诈骗类案件主要涉及两类犯罪主体:第一类是寄递企业管理人员或快递员,即“行业内鬼”;第二类是实施“盲发快递”的诈骗分子。当“行业内鬼”明知他人利用公民个人信息实施犯罪,对所实施的具体犯罪内容并不明知,达到“情节严重”标准的,构成侵犯公民个人信息罪;若有证据表明其明知对方购买寄递信息用于实施“盲发快递”诈骗活动,则其非法获取并提供个人信息的行为同时构成侵犯公民个人信息的实行犯和诈骗罪的共犯,根据想象竞合原理择一重罪处罚。作为前述第二类犯罪主体的诈骗分子,先从“行业内鬼”处购买用户寄递信息,随后通过“盲发快递”对不特定多数受害人实施诈骗,虽然获取寄递信息是为诈骗,但此系两个明显独立的行为,其法益减损分别体现在个人信息权和财产权遭受的侵害,应以侵犯公民个人信息罪和诈骗罪进行数罪并罚。

“盲发快递”诈骗的综合治理

对于“盲发快递”诈骗的风险进行预防和控制,应协调检察机关、邮政管理部门、寄递企业以及社会各方面力量分工合作,推进综合治理。

第一,检察机关在办理寄递安全犯罪案件过程中,推动刑事检察和公益诉讼检察合力并进,依法全面履行法律监督职责。“盲发快递”波及多个省份、众多受害人,由于财产损失较小、信息不对等因素,导致诉讼动力不足,必须以公益诉讼弥补和保护被害人难以提起诉讼的困境。个人信息保护法第70条规定:“个人信息处理者违反本法规定处理个人信息,侵害众多个人的合法权益,人民检察院、法律规定的消费者组织和由国家网信部门确定的组织可以依法向人民法院提起诉讼。”据此,检察机关有必要发挥在个人信息保护公益诉讼领域的引领作用,刑事检察机关在审查过程中发现寄递信息泄露导致不特定公民个人信息权受到侵犯时,应将案件线索同步移送本院公益诉讼检察部门,后者以刑事附带民事



□李勇

2024年8月19日,最高人民法院、最高人民检察院发布《关于办理洗钱刑事案件适用法律若干问题的解释》(下称《解释》);其中第2条规定,“知道或者应当知道是他人实施刑法第一百九十一条规定的上游犯罪的所得及其产生的收益,为掩饰、隐瞒其来源和性质,实施该条第一款规定的洗钱行为的,依照刑法第一百九十一条的规定定罪处罚。”这里的“知道或者应当知道”是对“明知”的解释,类似的司法解释大概有40余个,例如《关于审理破坏森林资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第10条规定,“刑法第三百四十五条规定的‘非法收购明知是盗伐、滥伐的林木’中的‘明知’是指知道或者应当知道……”;《关于办理假冒伪劣烟草制品等刑事案件适用法律问题座谈会纪要》第2条规定,“‘明知’是指知道或应当知道。有下列情形之一的,可以认定为‘明知’……”,等等。“知道或者应当知道”是典型的刑法与刑事诉讼法交叉问题,应当从刑事一体化的角度进行理解和适用。如果仅仅从刑法角度理解就会混淆故意犯罪与过失犯罪的界限,影响案件定性。

首先,从刑法角度来说,“知道或者应当知道”属于故意的认识因素,故意的构造包括认识因素和意志因素,认识因素是对构成要件事实的明知,意志因素是对法益侵害结果的意欲(包括希望或放任),用简洁的公式表述就是“明知且意欲实现构成要件”,也就是刑法第14条规定的“明知自己的行为会发生危害社会的结果,并且希望或者放任这种结果发生”的“明知会发生”属于故意的认识因素,其包括“明知必然发生危害社会的结果”和“明知可能发生危害社会的结果”两种情形,故意的类型可以分为直接故意与间接故意,直接故意的认识因素既可以是“明知必然发生危害社会的结果”,也可以是“明知可能发生危害社会的结果”,直接故意的意志因素是希望这种结果的发生;间接故意的认识因素是“明知可能发生危害社会的结果”,不包括“明知必然发生危害社会的结果”,间接故意的意志因素是放任这种结果的发生。司法解释中的“知道或者应当知道”,在刑法意义上属于故意的认识因素,如果一定要找出他们之间的对应关系,那么“知道”相当于“明知必然”,“应当知道”相当于“明知可能”。值得注意的是,不能将“应当知道”理解为刑法意义上的“应当预见”,否则将会把故意犯罪当成过失犯罪来认定,因为过失的认识因素是“应当预见或者已经预见”,更不能认为司法解释修改了刑法中故意或过失的认识因素之内涵。

其次,从刑事诉讼法角度来说,“知道或者应当知道”是一种事实推定。刑法上的构成要件事实需要通过刑事诉讼法上的证据来证明。主观是见之于客观的,需要通过客观行为来反映主观心态。故意的认识因素、明知的内容是主观构成要件事实,潜藏于人的内心,需要通过证据来证明,但能够直接证明主观心理的证据,除口供外,难以有其他直接证据,因此,推定就成为认定主观心理的证明方法。推定可以分为事实推定与法律推定,事实推定是指根据经验法则,从已知事实(基础事实)推定出另一事实(推定事实)的过程。与此相对,法律推定是指将经验法则法定化,以法规适用形式所进行的推定。司法解释中的“知道或者应当知道”属于事实推定,也就是通过若干基础事实来推定行为人的主观明知事实。正因为如此,司法解释在规定“明知是知道或应当知道”的时候都会列举作为推定前提的若干基础事实,例如《解释》第3条规定,认定“知道或者应当知道”应当根据行为人所接触、接收的信息,经手他人犯罪所得及其收益的情况,交易行为、资金账户等异常情况,结合行为人职业经历等基础事实进行综合审查判断。

最后,准确把握事实推定的可反驳性。事实推定的基本特征是具有可反驳性、允许反证。事实推定的基本构造是:基础事实一高度盖然性一推定事实。推定是在证明困难情形下不得已的选择,也就是当拟认定的事实处于“真伪不明的状态”时,根据已知事实推导出来的具有高度盖然性的“拟制事实”。这种“拟制事实”不等于真相,而是寻求真相遭遇困境时作出的一种理性“妥协”。在逻辑上,事实推定是一种或然性的推理,因此,事实推定所形成的结论具有不确定性和可反驳性。在刑事诉讼中需要理性使用、合理限制推定,准确把握事实推定的可反驳性。因此,司法解释在规定“知道或者应当知道”时都会规定推定的除外情形,有的表述为“有证据证明行为人确实不知道的除外”“有证据证明明确属被蒙骗的除外”“但存在相反证据并经查证属实的除外”,这是在提醒司法人员注意推定的可反驳性。司法实践中,不能盲目将推定事实等同真相,应当允许被告方提出反证、提出反证、反证的事实,是被告方辩解的权利。当被告方提出反证时,经审查反证事实成立的,就要放弃推定事实。例如,被告人制作的馒头、包子中二氧化硫超标,结合行为人的工作经历、文化水平等基础事实推定其故意生产、销售有毒、有害食品,但当被告人提出辩解称自己及家人每天多吃,如果这个辩解查证属实,就属于推定的反证,就不能轻易认定被告人“知道或者应当知道”是有毒、有害食品。值得注意的是,推定总是与证明责任相关联,特别是在民事诉讼中,推定会导致证明责任转移,但是在刑事诉讼中除刑法有特别规定外(如巨额财产来源不明罪),并不导致指控罪名的证明责任转移。就刑事诉讼而言,证明某种行为构成犯罪的责任在于控方,被告方提出反证并不意味着证明有罪的责任转移到被告方,控方有责任调查被告方提出的反证事实是否成立。如果经审查发现被告方提出的反证事实成立,就属于司法解释规定的“有证据证明行为人确实不知道的除外”“存在相反证据并经查证属实的除外”。这样的话,推定的事实就不能成立。

总之,“知道或者应当知道”是典型的实体与程序交叉问题,应当从刑事一体化角度,将其理解为“对故意的认识因素进行的具有可反驳性的事实推定”。在具体应用过程中,一方面要防止将“应当知道”变理解为“应当预见”,进而混淆故意犯罪和过失犯罪的界限;另一方面要正视被告人的辩解,司法机关经调查发现其辩解成立时,应当否定推定事实。

(作者为全国检察业务专家、江苏省南京市人民检察院法律政策研究室主任)

从刑事一体化角度理解「知道或者应当知道」

善用“三种思维”促检察工作回归高质效办案本职本源

一体抓实“三个管理” 高质效办好每一个案件

□吕献

最高检作出调整优化检察业务考核评价机制的重大决策,明确提出取消一切对各级检察机关特别是基层检察机关的不必要、不恰当、不合理考核,不再执行检察业务评价指标体系,不再设置各类通报值等评价指标,不再对各地业务数据进行排名通报,同时强调要一体抓实检察业务管理、案件管理、质量管理,这是最高检认真贯彻落实党的二十届三中全会精神和以习近平总书记为核心的党中央关于整治形式主义为基层减负的部署的重要举措,是检察管理的一次重大改革。面对这一新形势新任务,要在司法实践中善用辩证思维、系统思维和创新思维,进一步聚焦法律监督主责主业,让检察工作回归高质效办案本职本源。

善用辩证思维正确理解“一取消三不再”精神

“一取消三不再”具有引领全国检察机关树立和践行正确政绩观的积极作用,如何树立正确政绩观,在司法实践中要注意避免陷入三种误区。

避免破立失衡,陷入不愿作为的误区。“一取消三不再”是最高检在新时代深化检察改革的重大举措,主要是为了解决一段时间内各级检察机关和检察人员因于数据、累于指标的问题,以及案件质量主要评价指标运行中出现的“异化”问题,从而真正实现为基层减负,为新时代检察工作高质量发展引领正确方向。但是,要避免有的检察人员忽略一体抓实“三个管理”的要求,除一些常规性的、被动式的工作之外,不愿主动监督、深入监督。对此,应通过开展学习讨论等活动,以业务质效分析会、干警联学培训等形式,进一步统一思想、凝聚工作合力,引导检察人员深刻理解和把握最高检决策的科学内涵,坚决杜绝“躺平”思想、“佛系”心态。

避免本末倒置,陷入不会作为的误区。最高检党组坚持问题导向,坚决防治形式主义,下决心纠正不同程度存在的唯数据、唯指标问题,调整、改变简单以数据进行考核管理的思维模式和工作方式,让检察工作进一步回归到高质效办案这个本职、本源上来。要避免有的检察人员在“一



取消三不再”后,可能会产生不知道如何抓检察管理重点的迷茫。对此,必须充分认识到不再执行检察业务评价指标体系,不对各地业务数据进行排名通报,不是不要数据了,更不是不抓管理。要聚焦提质增效这个根本,从真实、客观、准确的数据出发,开展业务数据分析研判,找准影响检察办案质效的“症结”,有针对性地补齐弱项、做优强项,实现数量围绕质量转、绝不追求数量弃质量。

避免矫枉过正,陷入乱作为的误区。“一取消三不再”的提出,是为了更好地遵循司法规律,贯彻实事求是的思想路线,纠偏、调整一些地方检察院工作“盯着数据看”“办案围着数据转”,背离司法规律,严重影响法律监督权威性的做法,强调一体抓实“三个管理”。要避免有的检察人员可能陷入不知道如何科学管理,从而陷入反复评价督查检查,从“卷数据”到“卷管理”的误区。对此,要有预见性地加以预防,并借鉴优化营商环境下政府对社会主体的监管理念、方式和机制,例如,浙江省丽水市检察机关探索实行的“最多评一次”机制,除因举报线索核查、违法违规线索倒查等特殊情形外,对已办结的案件原则上只评查一次,切实提升案件质量评查质效,节约司法资源。

善用系统思维把准“三对关系”,构建精准有效的“大管理”格局

科学管理是检察工作高质量发展的重要支撑。一体抓实“三个管理”,推动检察工作高质量发展,不仅要从事想认识上转变,更要在管理机制上破局,在方式方法上创新。因此,在司法实践中要正确把握好“三对关系”,与时俱进优化完善检察管理模式,推动建立“大管理”格局。

把准工具理性与价值理性的关系。一体抓实“三个管理”,目的是要破除将检察管理看作是服务案件办理的单纯技术工具的观念,从而使检察管理与检察办案回归促进司法公正的目标价值,避免检察管理与检察办案分道扬镳、相互矛盾,实现检察

管理体制机制与检察办案规范要求有机融合、相辅相成。比如,浙江省丽水市检察机关制定出台《刑事检察质效管理指导意见》,坚持严格依法办案、公正司法,通过前端准确明责、中端实时督责、后端严格追责,切实把刑事检察管理方式从过于注重数据管理调整到更加注重“三个管理”上来。

把准宏观管理与微观管理的关系。“三个管理”各有侧重。业务管理属于宏观管理,案件管理、质量管理属于微观管理,他们的差异主要体现在管理的主体、功能、方式等方面,但并非毫无联系,而是需要从微观中透视宏观,从宏观中捕捉微观。如在宏观管理上,上级院、检察长、检委会要综合运用“三个结构比”、业务分析研判会商等方法,着重对一个时期内检察业务发展理念、运行方向、发展态势、业务结构等进行分析研判,加强对各业务条线进行针对性指导。在微观管理上,案件管理部门应加强办案流程监控、案件质量评查,办案部门应加强检察业务数据质量管理,负责协同管理的组织人事、法律政策研究、检务督察等相关部门应深化运用评查结果和选树正反典型案例、反向审视等,共同推动对检察权具体运行的全过程、动态化监管。与此同时,对于在宏观管理中发现的异常趋势,要通过微观管理进行调查研究予以证实,并推动相关问题完成整改形成长效机制;在微观管理中要深刻个案,对发现可能存在的共性问题,要推动其上升为宏观的监督管理规则,促进类案治理、全域治理。

把准管案与管人的关系。管案与管人是检察业务管理工作不可分割的两个方面,加强检察业务管理,既要管好办案活动,也要管好办案的人,必须把二者紧密结合起来,以管案促管人,以管人促管案。一方面,要将检察业务管理的最新理念、要求、制度,作为检察人员培养的必修课。另一方面,“三个管理”的主线是落实和完善司法责任制,要深化检察业务管理结果的运用,将办案质效、管案结果作为办案主体考核评价、人员超额、选拔任用、评先评优、晋职晋级的重要依据。此外,要坚持惩处与教育结合,追责与保护并重,建立检察人员容错免责、申诉救济和不实举报澄清等激励保护机制,既确保精准追责惩戒,也为干事者担当撑腰。

善用创新思维紧扣“三个突出”,实现“高质效办好每一个案件”目标

“一取消三不再”后,检察机关更要突

公益诉讼立案后开展进一步调查核实工作。结合《人民检察院公益诉讼办案规则》第98条和刑法第37条,检察机关公益诉讼中可以结合案件不同情况主张损害赔偿请求权、个人信息删除请求权以及公开赔礼道歉等诉讼请求,同时,根据刑法第36条赔偿经济损失与民事优先原则要求被告先承担对被害人的民事赔偿责任。

第二,检察机关与邮政管理等部门协调配合,发现寄递安全管理制度中的隐患与漏洞时,应通过行政公益诉讼监督行政机关全面履行监管职责,促进邮政管理部门依法监督寄递企业落实用户个人信息安全责任制。2023年2月13日国家邮政局修订印发的《寄递服务用户个人信息安全管理规定》衔接了邮政法、个人信息保护法等涉及邮政行业和信息安全的法律、行政法规,明确了邮政管理部门的监督义务和寄递企业的用户个人信息安全保护义务。在行政公益诉讼过程中,检察机关可以组织社会各界人士召开听证会,结合听证会上的各方观点发出检察建议。邮政管理部门收到检察建议后应结合检察建议开展专项整改,督促寄递企业采取有效手段配合整改,保护用户个人信息安全。如果邮政管理部门工作人员在监督管理工作中存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊情形的,可能面临行政处分甚至承担刑事责任。

第三,寄递企业依据法律、行政法规和行业规范等文件,承担保护公民个人信息的社会责任。严重的公民个人信息泄露事件多由“行业内鬼”策划实施,其根本原因仍在于寄递企业内部在经营管理、信息安全、员工教育方面存在多项薄弱环节。寄递企业应实时监测与管控公民个人信息,为预防快递收发前端和末端的个人信息泄露风险进行企业内部制度建设。《寄递服务用户个人信息安全管理规定》结合行业特点要求寄递企业建立内部个人信息保护制度并且对相应的个人信息保护义务进行了具体细化,如寄递企业与员工签订保密协议的义务,规范用户个人信息处理操作权限的义务,离岗人员信息安全审计制度,用户信息存储系统定期安全风险评估,对从业人员定期开展安全教育培训,等等。寄递企业还可以在普法宣传方面发挥积极作用,如在快递网点和运输工具上悬挂信息安全提醒标语,寄递企业个人信息保护合规义务的切实履行对于防范个人信息泄露风险具有重要意义,发挥着有效抑制“盲发快递”诈骗的源头治理作用。

(作者分别为中国人民大学法学院、中国人民大学刑事法律科学研究中心教授、博士生导师,中国人民大学刑事法律科学研究中心博士研究生)

出特色亮点工作,主动服务和融入党委、政府中心大局,求真务实、担当实干,以高质效的检察履职,做实为大局服务、为人民司法、为法治担当。

紧扣突出服务中心大局的精准度,创新强化案件质量管控。要紧扣省委营商环境优化提升“一号改革工程”、全面加强“三支队伍”建设,深入贯彻《浙江省优化营商环境条例》,全力打造“检察助企红”浙江特色工作体系,高质效办好每一个涉企案件。树立全局观念和系统思维,充分发挥“四大检察”职能,为企业健康发展营造良好法治环境。将追赃挽损工作贯穿司法办案全过程,最大限度帮助企业挽回损失,聚焦省委“加快建设创新浙江,因地制宜大力发展新质生产力”决策部署,全链条常态化检察环节知识产权保护,推进构建知识产权大保护工作格局,以高质效检察履职推动新质生产力加快发展。探索建立社会治理检察建议和法律监督年度报告融合发布机制,始终坚持质量先行,增加认同、增强韧性,并持续紧盯、跟进落实,推动全域性执法司法问题整改到位,努力为党委政府决策提供重要参考。

紧扣突出数字赋能监督的加速度,创新强化案件效率提升。数字革命作为检察工作创新发展的“新引擎”,能使法律监督从个别、偶发、被动、人工监督向全面、系统、主动、智能监督转变,全方位地提质增效、增效效果,实现法律监督高质量。因此,必须加强数字赋能法律监督能力建设,提升案件办理效率。要始终坚持业务主导,以数字检察赋能法律监督,提升办案质效。推动法律监督模式向“质效导向、类案为主、数据赋能”的类案治理式监督的深层次变革,提升检察机关在现代化社会治理体系中的作为。

紧扣突出人民群众司法公正感受度,创新强化案件群众拓展。牢记为民初心,始终把为民司法、为民谋利作为检察履职的宗旨和目标,持续做深做实人民群众可感受、能体验、得实惠的检察为民。聚焦就业、教育、社保、医疗等民生热点及特定群体权益保障,用法治“力度”提升民生“温度”。坚持和发展新时代“枫桥经验”,持续深化“枫桥式检察院”建设,依法正确履行案件办理、矛盾化解、服务群众三项基本职能。扎实开展涉信访矛盾源头治理,将矛盾纠纷法治化实质性化解贯穿履职办案全过程,努力做到解法结、化心结。

(作者为浙江省丽水市人民检察院党组书记、检察长)