

伊春市中级人民法院

伊中法优环办〔2025〕26号

关于印发《“OTO”互动执行模式 工作制度》的通知

各基层法院：

为深入践行司法为民宗旨，畅通当事人与执行团队沟通渠道，提升执行工作透明度与规范化水平，从源头预防和减少涉执信访矛盾，现将《“OTO”互动执行模式工作制度》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

伊春市中级人民法院

2025年6月9日





“OTO” 互动执行模式工作制度

第一章 总 则

第一条 目的与依据

为深入践行司法为民宗旨，畅通当事人与执行团队沟通渠道，提升执行工作透明度与规范化水平，从源头预防和减少涉执信访矛盾，推动执行工作高质量发展，结合本院执行工作实际，制定本制度。

第二条 “OTO” 互动执行模式定义

本制度所称“OTO”（Online To Offline）互动执行模式，是指通过线上智慧执行平台（公众端）与线下执行工作深度融合，并依托统一管理的执行团队工作微信号，构建集案件信息查询、执行进展反馈、线索提交、程序申请、信访投诉、法律咨询、督促履行等功能于一体的全方位、即时性、互动式执行工作新机制。

第三条 适用范围

本制度适用于本院执行局各执行团队及其工作人员（含法官、法官助理、书记员等）。人民法庭参照执行。

第二章 执行团队微信号的规范管理与应用

第四条 微信号的设立与统一管理

1. 各执行团队以法官为核心单元，须使用统一注册的工作微信号。形象规范要求头像统一设置为中华人民共和国法徽图案，名称统一命名为伊春市中级人民法院执行团队。

2. 信息公开与推广方面，需进行线上宣传在本院官方微信公众账号显著位置发布并长期置顶介绍 OTO 模式及各执行团队微信号的宣传推文，明确添加方式服务内容及注意事项，同时开展线下公示在立案大厅各人民法庭等场所醒目位置，设置包含所有执行团队微信号、二维码名称及对应团队负责人联络人的展示牌，并同步设置智慧执行 APP 公众端下载指引。

3. 关于微信号使用规范具体要求如下：执行团队工作微信号不得拒绝当事人包括申请执行人被执行人及利害关系人的合理添加请求；信息回复需保证及时性，对当事人通过微信提出的咨询请求等信息，应在工作时间内或制度规定的响应时限内；确保规范性沟通用语，必须文明、准确、规范、严谨，体现司法职业素养，严禁使用不当言辞、模糊表述或推诿敷衍，并严格遵守保密性规定，不得通过微信泄露审判执行秘密、当事人隐私及其他不应公开的信息，涉及敏感信息沟通，应引导至线下或通过法院内网系统进行。

4. 工作微信号功能定位，主要用于执行事务沟通、信息传递、程序引导、法治宣传等公务目的，严禁用于与执行工作无关的私人社交活动。

第三章 线上线下互动融合 做实涉执信访前端治理

第六条 智慧执行 APP（公众端）信息更新

1. 执行团队必须通过智慧执行 APP（公众端）及时、全面、准确地更新案件关键节点信息（如立案、查控、处置、款项发放、结案等），确保当事人可随时查询案件进展。

2. 案件节点信息及时更新率须达到 100%，作为执行团队及个人工作考核的重要指标。

第七条 主动信息推送与沟通

1. 除系统自动推送外，执行团队应主动通过工作微信号，向当事人点对点反馈重要的、非系统自动生成的执行进展、难点及下一步计划等，主动满足当事人知情权。

2. 对通过线下约谈、电话沟通等方式未能有效解决问题或建立信任的当事人，执行人员应主动添加其微信，利用微信沟通的私密性、便利性优势，进行更深入细致的解释说明和答疑解惑，拉近距离，化解误解。

3. 通过微信耐心释法明理，引导当事人合法、合理地行使权利、表达诉求，避免因信息不畅或误解引发非理性信访。

第八条 信访投诉的线上受理与闭环管理

1. 对当事人在智慧执行 APP（公众端）提交的投诉、留言、咨询等，必须严格按照本院信访投诉处理流程进行登记、分流、核查、处理和反。

2. 在处理流程结束后，相关执行团队应主动通过工作微信号联系当事人，告知处理结果，进行释疑解惑，确保当事人理解接受。保持沟通渠道畅通，随时回应后续疑问，有效防止重复投诉信访。

第四章 拓展深化模式成果 提升涉执信访化解成效

第九条 以办案公开促执行规范（“三个必须”）

1. 对申请执行人通过工作微信号或其他线上平台线上提交的财产线索，执行团队必须进行核查并落实，及时反馈核查结果。

2. 对当事人通过工作微信号提出的相关请求，除明显与案件无关或违法违规外，必须予以回复。

3. 对当事人通过工作微信号提出的程序性申请，经核实符合要求的，必须参照书面申请办理，及时采取相应执行措施，并做好记录。

第十条 以集中沟通促高效办理

1. 针对系列案件、涉众型案件，执行团队可经审批后，建立专门的微信沟通群组。

2. 在群组内对当事人的共性疑问进行集中回复、统一解答，发布重要通知和进展信息。有效克服“一对一”沟通效率低下、信息传递不一致等问题，提升沟通效率与信息准确性。

第十一条 以定向宣传促主动履行

1. 重点针对物业服务合同、商铺租赁合同、小额借款合同等纠纷中具有普遍性的被执行人群体。

2. 通过工作微信号，定向推送以下内容：

拒不执行生效裁判的惩戒案例（拘留、罚款、拒执罪等）；最新发布的失信被执行人名单（尤其涉本地、同行业）；本院开展的专项执行行动动态及成果；相关执行法律法规及司法解释；主动履行的正向激励措施（如信用修复）。

3. 通过持续、精准的法治宣传，形成教育、引导、震慑的综合效应，促使被执行人认清法律后果，主动履行生效法律文书确定的义务，从源头上减少执行对抗和衍生信访。

第五章 监督、考核与保障

第十二条 监督机制

1. 审管办、督察室、执行指挥中心负责对本制度落实情况进行日常监督和专项检查。

2. 监督重点包括：微信号管理规范、信息更新及时率、线上请求响应时效与质量、信访投诉线上处理闭环情况、“三个必须”落实情况等。

3. 定期通过系统抽查、回访当事人、查阅微信沟通记录（需合规存档）等方式进行评估。

第十三条 考核评价

1. 将“OTO”互动执行模式运行情况及成效（特别是涉执信访源头治理指标）纳入执行团队及个人绩效考核。

2. 对落实到位、成效显著的团队和个人予以通报表扬和激励。

3. 对违反本制度规定（如拒绝添加、回复不及时不规范、未落实“三个必须”、信息更新滞后等）造成不良影响或引发信访的，依规追究责任。

第十四条 技术保障

1. 信息技术部门负责保障智慧执行 APP（公众端）的稳定运行及与工作微信号对接的安全顺畅。

2. 为执行团队配备必要的移动办公设备，保障线上工作的便利性。

第十五条 培训宣导

定期组织执行人员就“OTO”模式操作规范、微信沟通技巧、保密要求、信访处理流程等内容进行培训，提升应用能力。

第六章 附 则

第十六条 本制度自发布之日起施行。本院此前相关规定与本制度不一致的，以本制度为准。

伊春市中级人民法院办公室

2025 年 6 月 9 日印发
