

苏州法院新增 9 篇案例入选最高人民法院多元解 纷案例库！（一）

近年来，苏州法院坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，多措并举推进矛盾纠纷多元化解工作，不断提升促推各类调解组织规范化运行水平和矛盾纠纷实质性化解能力，取得积极成效。今年以来，新增 9 起案例入选最高人民法院多元解纷案例库。入库数量累计已达 22 篇。

本期发布的 3 篇案例系人民调解组织成功调处的纠纷。人民调解是指在人民调解委员会的主持下，通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决民间纠纷的活动。人民调解是我国独创的非诉讼纠纷解决方式，被誉为“东方经验”，主要处理婚姻家庭、邻里关系、物业纠纷、小额债务、劳动人事等日常性民间争议，具有成本低廉、便民亲和、保护隐私的独特优势。2025 年，苏州法院通过人民调解方式分流纠纷 43161 件，调解成功 14615 件，调解成功率达 37.29%，实现了“案结事了人和”的良好效果。

案例 1：余某与某物业公司侵权责任纠纷调解案

——运用中立评估机制化解侵权赔偿争议

入库编号：D2026-161-1-504-256

推荐部门：苏州市姑苏区人民法院

化解单位（调解组织）：苏州市姑苏区人民法院 苏州市
姑苏区司法局 苏州市姑苏区律师协会

关键词

民事 侵权责任纠纷 财产损害赔偿 过错责任原则 中立
评估机制

基本案情

余某驾驶汽车通过小区出入口闸机时，正在降落的升降杆砸到汽车顶部，出现两处明显凹痕。余某与物业公司多次联系，就赔偿事宜无法达成一致意见，遂诉至法院，要求该物业公司赔偿修理费、车衣贴膜费、折旧费、误工费等。

处理方式方法

法院收到起诉材料后，根据本辖区建立的中立评估机制，即由法院、司法局、律师协会联合遴选的资深律师担任中立评估调解员，征得当事人同意后，委托由中立评估调解员开展先行调解。

一是理性引导，纾解双方对立情绪。由于余某提供的证据较为简单，无法反映案件细节，中立评估员结合自身作为律师的多年办案经验，从举证责任分配、举证方式、证明目的等方面指导双方准备证据，并组织当面调解。在“面对面”沟通时，双方情绪对立，中立评估员及时转化策略，采用“背靠背”的方式安抚双方情绪，劝解双方换位思考，弱化对抗

心理，在理性表达的前提下充分发表意见。通过梳理各自诉求，中立评估员发现争议焦点集中在“谁来赔、赔多少”的问题上。

二是中立分析，明确侵权责任归属。余某认为其不存在任何过错，应由物业公司承担全部责任；物业公司则认为，余某通行时速度过于缓慢，才导致升降杆砸到车辆。双方分歧较大，中立评估员决定从证据入手，明确案件客观事实。物业公司提供的监控录像显示，车辆进、出小区均需通过同一闸口，余某是在指示牌上显示自己车牌后才通行。据此，中立评估员结合民法典侵权责任编的相关规定进行分析，认为余某作为车辆通行者已遵循正当的通行程序，并充分观察周围环境，通行行为并无不当，难以认定余某存在过错。经释明后，物业公司表示认可，并愿意承担侵权责任。

三是专业评估，划定损害赔偿边界。余某主张损失金额应包括修理费、车衣贴膜费、折旧费、误工费等多笔费用共计3万余元，物业公司认为该笔金额过高，难以承受，双方同意由中立评估员出具专业评估意见，为双方确定合理的赔偿区间。中立评估员与余某逐项确认，目前车辆维修和贴膜的费用系实际支出，而车辆的折旧费系估算，遂向其释明侵权纠纷中主张损害赔偿要以“产生实际损失”为前提，并结合类似侵权案件为其分析折旧费在诉讼中得到支持的可能性，引导余某形成合理预期，建议暂不主张该笔“估算”损

失。关于误工费，考虑到对方愿意积极处理此事，余某也同意放弃此项主张。最终，中立评估员出具评估意见书，认定合理的损害赔偿金额应为实际发生的修理费和贴膜费部分，双方对此均予认可。

四是提示整改，延伸纠纷化解效果。调解过程中，中立评估员还重点指出物业公司在车辆通行路线、卡口设置、设备维护等方面存在不足，提示如不予以改进后续仍将面临相关风险，建议以此为契机整改整治、规范管理。据此，物业公司认识到小区通行口的升降杆设备确实存在反应迟钝的问题，且小区通行管理也存在不足，表示后续将及时对设备进行更新升级，完善管理方案，消除管理隐患。

处理结果

物业公司自愿赔偿余某修理费、车衣贴膜费，共计 3305 元，余某同意用应缴物业费抵销，双方在调解员的督促下均履行完毕。

解纷依据

《中华人民共和国民法典》第 1184 条

解纷要旨

本案系生活中较为常见的财产损害赔偿纠纷，当事人对于侵权责任和赔偿金额分歧较大，具有案小处理难的特点。为此，法院与辖区司法局、律师协会联合，高标准遴选资深、优秀律师担任中立评估调解员，从事实认定、法律定性、诉

讼走向等方面为当事人提供评估意见，兼具人民调解的灵活性与律师调解的专业性。本案中，中立评估调解员首先以“背靠背”方式安抚双方对立情绪，引导理性表达诉求；其次，从证据入手厘清客观事实，锁定侵权责任的承担主体，并充分发挥专业特长，结合法律释明损害赔偿要以“产生实际损失”为前提，推动当事人形成合意；最后，出具专业评估意见为双方划定赔偿金额，促成和解并督促履行，充分展现了中立评估专业高效、促和共赢的优势。在化解个案纠纷后，调解员还注重延伸纠纷化解效果，重点提示物业公司在小区管理方面存在的不足，持续关注后期整改情况，推动纠纷化解与源头治理双向发力，实现“化解一案、治理一片”的效果。

案例 2：龚某等 63 人与某文化公司、朱某教育培训合同纠纷调解案

——“阶梯式”调解方案妥善化解早教培训退费纠纷

入库编号：D2026-161-1-137-460

推荐部门：昆山市人民法院

化解单位（调解组织）：昆山市人民法院 昆山法润玉和法律服务中心

关键词

民事 服务合同纠纷 教育培训合同纠纷 早教退费 阶

梯式调解方案 线上核账

基本案情

某文化公司经授权开设早教培训课程，龚某等 63 名家长与该公司签订教育培训合同并支付数千元至万余元不等的课时费。培训期间，某文化公司突然通知家长因加盟授权到期无法继续履行合同，尚未完成的早教课程只能通过转课的方式到指定其他机构继续使用，原课程费用不予退还。家长则明确要求公司按合同约定退还剩余课程费用，协商无果后，诉至法院，要求某文化公司退还剩余课时费及利息损失，同时要求公司唯一股东朱某对公司债务承担连带责任。

处理方式方法

法院收到起诉材料后，考虑到涉及消费者较多，为妥善化解纠纷，在征得当事人同意后，委托特邀调解组织开展先行调解。

一、线上精准核费，贴合家长需求。调解员将剩余课时费精准核算作为调解工作的首要任务。考虑到家长多为 90 后，日常工作繁忙、习惯线上沟通的特点，调解员摒弃了线下逐一对接的传统方式，搭建线上共享文档对课时费进行集中核算。首先，向某文化公司调取所有家长的购课、交费、上课台账，梳理原始购课信息；其次，为每位家长建立独立核算条目，明确购课金额、课时明细及折算标准，做到核算规则透明；最后，开放文档编辑权限供家长核对，家长可在

线标注异议、补充举证，调解员针对异议点逐一核实，形成一对一课时费核定确认单。整个核费过程全程线上推进，契合家长的生活和工作节奏，仅3个工作日便完成63名家长的剩余课时费核算，明确应退金额。

二、双向疏导情绪，破解对立僵局。调解员经梳理，认为本案矛盾核心症结在于家长急于拿到退款的迫切需求与公司无力一次性全额赔付的实际困境，加之某文化公司前期仅提供转课方案，拒绝退费的强硬态度，让家长积攒了大量不满情绪。为此，调解员双向疏导情绪，一方面对家长以同龄人的共情角度切入，认可早教课周期短、适配性强的特点，理解家长拒绝不合理转课的诉求。同时安抚焦虑情绪，告知公司实际经营状况，引导家长从“只求全额”转向“兼顾金额与回款效率”。另一方面对某文化公司及股东朱某，调解员会同指导法官联合进行释法明理，明确某文化公司无法履约已构成违约，需承担退费责任，唯一股东若无法证明财产独立则需承担连带责任。同时劝导其正视责任、摒弃消极态度，结合资金状况制定可行方案，而非以转课回避退费义务。

三、兼顾双方利益，定制阶梯式退费方案。调解员摒弃“一刀切”的解决方案，兼顾部分家长的退费效率需求，也为经营困难的公司预留履约缓冲期，量身定制阶梯式退费方案，实现退费金额与周期科学配比。调解员经与某文化公司反复沟通，确定“折扣越高、回款越快，全额退费、周期合

理”的退费方案：一周内退费的，退剩余课时费的 70%；三个月内退费的，退剩余课时费的 80%；六个月内则全额退费。为了让家长清晰了解方案内容，调解员将方案制作为图文版发至线上社群，在线解答疑问、明确付款节点等细节，由家长自愿选择，还为有需要的家长提供一对一建议。最终 63 名家长结合实际选定解决方案，纠纷得以彻底化解。

处理结果

63 名家长与某文化公司、朱某达成和解，某文化公司向 63 名家长共返还 49.3 万元的剩余课时费。现已全部按期退还到位。

解纷依据

《中华人民共和国民法典》第 509 条

《中华人民共和国消费者权益保护法》（2013 年修正）
第 53 条

解纷要旨

本案系教育培训机构无法按约履行合同导致消费者要求退费引发的教育培训合同纠纷，核心难点在于涉及人数多且家长诉求差异化、家长线下调解时间成本高、培训机构履约能力受限且双方对立情绪较大。本案中，调解员紧扣行业特点及当事人实际需求，一是适配家长线上沟通习惯，通过共享文档进行线上精准核费，实现核算规则透明、异议高效核实；二是运用“双向共情疏导+联合释法技巧”，既共情家

长对早教课程适配性的合理需求，又在法官指导下向培训机构及其股东明确违约及连带责任的法律后果，消除抵触心理；三是定制阶梯式个性化解纷方案，摒弃“一刀切”解决方案，以退费折扣与周期挂钩的规则，兼顾家长退费效率需求和培训机构实际履约能力，通过灵活定制方案实现纠纷实质性化解，切实保障消费者合法权益。

案例 3：徐某与尹某房屋租赁合同纠纷调解案

——“上门调解”妥善解决无证据租赁合同纠纷

入库编号：D2026-161-1-111-485

推荐部门：张家港市人民法院

化解单位（调解组织）：张家港市人民调解委员会

关键词

民事 租赁合同纠纷 关键证据缺失 人民调解 上门调解

基本案情

徐某于 2025 年 11 月 30 日从尹某处租赁房屋一间，以现金方式支付半年租金 2000 元。入住后，徐某发现房屋内生活设施不全，且尹某仍有大件物品存放其中，导致使用不便。徐某租住 40 天后另觅住处，自行计算 40 天租金为 445 元。为追回剩余租金，在多次报警处理未果后，徐某诉至法院，要求尹某退还房屋租金。

处理方式方法

法院收到起诉材料后，考虑到徐某无法提供尹某准确身份信息，且双方既未签订书面租赁合同，也无租金收条、微信聊天记录或电子转账凭证等任何书面或电子证据，欠缺关键证据，标的额虽小但矛盾尖锐，为妥善化解纠纷，在征得徐某同意后，委托人民调解员开展化解工作。

一、精准研判，理性引导。考虑当事人曾多次报警处理未果，遂指派两名熟悉社情民意、具备丰富的基层矛盾调解经验和群众工作能力的人民调解员合力化解：一位曾担任多年村干部，处理问题有理有据，另一位从网格员岗位退休，擅长与人沟通。调解员主动联系徐某了解情况，坦诚分析案件可能结果，让徐某知晓其诉讼在缺乏关键证据，诉讼请求极可能因举证不能而无法获得支持。在此基础上，引导徐某理性看待纠纷，将解决期望从“判决全胜”调整为“通过调解争取部分权益”，为后续调解创造可能。

二、就地调解，灵活施策。因与尹某电话沟通无效，两位调解员决定采取“上门调解”方式，力求就地化解。在确认尹某在家后，两位调解员赶赴现场。为避免双方见面后矛盾激化，调解员采取“背靠背”调解策略：让徐某在门外等候，先行进入尹某家中沟通。调解员向尹某提出两个务实方案，一是退还部分租金，二是搬离物品、允许徐某继续使用或转租以减少损失。因前期双方积怨已深，尹某态度强硬，

表示其按房屋现状出租，不同意改变房屋现状，租金一分不退。徐某听闻情绪失控，矛盾加剧。

三、情理法交融，巧妙破冰。两位调解员分工协作，将双方隔离至不同房间，一方面，向尹某指出其交付的房屋现状确实对徐某的使用造成了一定的不便；另一方面，以“同是外地人”的身份对徐某的心情表达理解，平复徐某的情绪，将其劝回依法解决纠纷的轨道。从“法”与“理”的角度，指出尹某系按现状交付，徐某租住仅40天即临时提出解除合同，必然造成尹某房屋空置损失，加上现在临近过年，外地人都回老家，房屋难以出租，客观上加重该空置损失；从“情”的角度，以“安心过年”为切入点进行说服，指出纠纷持续对徐某生活的不利影响。徐某、尹某最终均被触动，徐某认可扣除已产生的租赁费500元以及三个月房屋空置费用1000元（合计1500元），尹某向徐某退还租金500元。

处理结果

双方达成和解，尹某向徐某退还租金500元并当场履行。

解纷依据

《中华人民共和国民法典》第708条

解纷要旨

本案系因未签订租赁合同导致履行口头租约争议引发的租赁合同纠纷，承租人关键证据缺失，案涉标的额较小，当事人对抗激烈。本案中，法院准确研判纠纷情况，委托人

民调解员妥善化解纠纷。调解过程中，人民调解员结合案件实际情况，改变以往“坐堂调解”为“上门调解”，凭借地缘、人缘优势和对群众心理的精准把握，采取“背靠背”隔离调解、情理法并用等调解技巧，在冲突爆发的临界点将当事人拉回谈判桌，最终通过分工合作、协同发力，促使纠纷得以快速、彻底、低成本地化解，实现案结事了人和。