

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！（三）

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。

苏州法院深入贯彻落实党中央关于坚持和发展新时代“枫桥经验”、提升社会矛盾纠纷预防化解能力部署要求，积极融入综治中心规范化建设，不断拓展“总对总”多元化纠纷解决机制应用场景，稳步推进解纷力量之间的资源共享和联合调处，推动构建党委领导、政府负责、部门协同、社会参与的矛盾纠纷多元化解格局。本期发布的 3 篇案例系体现部门协同、联动化解的典型案例。

案例 7：张某与高某买卖合同纠纷调解案

——“法院+消保委+行业协会”联动化解二手车质量争议

入库编号：D2026-161-1-084-257

推荐部门：太仓市人民法院

化解单位（调解组织）：太仓市人民法院 太仓市消费者权益保护委员会 太仓市汽车消费纠纷人民调解委员会 苏

州市二手车业商会

关键词

民事 买卖合同纠纷 二手车质量争议 汽车消费纠纷联动化解机制 行业专家评估

基本案情

2022年6月，高某与张某签订《机动车买卖协议书》，约定高某以6万元价格将一辆二手车出售给张某。2023年，张某拟转售该车时，第三方平台查询报告显示该车存在多次维修记录，并曾更换元宝梁（汽车悬挂系统核心部件之一）。张某因此认为该车为“重大事故车”，交易被迫取消。张某遂以高某隐瞒真实车况为由诉至法院，要求解除合同、退车退款。

处理方式方法

法院收到起诉材料后，征得双方当事人同意后，依托与消保委、汽车行业协会建立的汽车消费纠纷联动化解机制，委托汽车消费纠纷人民调解委员会开展先行调解。

一是专家介入，专业评估定标准。针对本案核心争议即元宝梁更换是否意味着车辆为“重大事故车”，调解员依托“汽车消费技术调查官专家库”，邀请二手车业商会选定一名资深二手车鉴定专家参与调解。专家通过现场检测车辆结构、调取详细维修记录、分析事故性质及严重程度，出具了中立、专业的评估意见，认为该次维修属于局部修复，未伤

及车辆主体结构和安全性能，不符合行业公认的“重大事故车”认定标准。

二是协同发力，多维释明破分歧。在专家明确事实的基础上，调解员会同指导法官、消保委工作人员联合开展调解工作。消保委工作人员依据相关法律规定向高某指出，其在交易中未全面披露车辆维修信息，侵害了消费者的知情权，督促其正视自身责任。同时，指导法官与调解员共同向张某释明合同解除的法律要件，并结合专家意见，引导其理性评估诉讼可能结果与成本，将诉求从“解除合同”转向“弥补损失”。

三是柔性解纷，平衡利益促和谐。在事实清晰、责任明确的基础上，调解员引导双方从对立走向协商。高某认识到自身信息披露瑕疵，表示愿意补偿张某损失后，张某接受车辆现状，继续保留并使用车辆。至此，该纠纷得以高效化解。

处理结果

双方达成调解协议：高某补偿张某 5000 元，张某继续保留车辆。

解纷依据

《中华人民共和国民法典》第 509 条、第 562 条、第 577 条

《中华人民共和国消费者权益保护法》第 8 条、第 20 条

解纷要旨

本案是因二手车车况信息不透明引发的消费纠纷，具有事实认定专业性强、消费者举证难度高、行业惯例依赖度深等特点。本案中，法院依托与消保委、行业协会建立的汽车消费纠纷联动化解机制，推进纠纷化解工作。其中，法院提供法律指导、消保委履行公益监督职责、行业协会输出专业标准和专家人才，形成了“行业自律+行政监督+法院指导”的多元解纷合力。调解过程中，针对二手车质量争议的核心痛点，引入“汽车消费技术调查官”参与现场检测和专业评估，以中立、权威的第三方专家意见快速锁定争议事实，为后续协商奠定信任基础。在查明事实、分清责任后，调解员引导双方从降低交易成本、提高解纷效率的现实考量出发，提出了“补偿让步+继续履约”的柔性方案。该方案既弥补了消费者因信息不对称遭受的潜在损失，又维护了交易稳定，避免了因退车退款带来的资源浪费和衍生纠纷，实现了法律效果与社会效果的统一，做到案结事了人和。

案例 8：舒某等 17 人与某生鲜超市买卖合同纠纷调解案

——“人民调解+网格联动+多部门协同”化解拖欠货款纠纷

入库编号：D2026-161-1-084-287

推荐部门：苏州市吴中区人民法院

化解单位（调解组织）：苏州市吴中区诉前人民调解委

员会

关键词

民事 买卖合同纠纷 货款追索 股东出资义务 人民调解 网格联动 多部门协同

基本案情

舒某等 17 人系某批发市场的商贩，长期为某生鲜超市供应瓜果生鲜。双方通过微信群进行业务对接，由商贩上传供货单，生鲜超市确认货款金额。2022 年下半年，某生鲜超市因经营不善出现运营危机，员工陆续离职，最终倒闭歇业，导致工作交接断层，舒某等 17 人共计 21 万余元货款无法正常结算。为追索货款，舒某等人多方联络，仅联系到负责货款结算的超市人员唐某，但唐某以“无法联系公司法定代表人张某”为由推诿责任，后续更是拒接电话，导致维权陷入停滞。在协商无果后，舒某等 17 人陆续诉至法院，请求某生鲜超市支付拖欠的全部货款。

处理方式方法

法院收到起诉材料后，考虑到涉及商贩较多，为妥善化解纠纷，征得当事人同意，委托特邀的人民调解员分步骤开展以下先行调解工作：

一、启动网格联动机制，破解“找人难”核心障碍。调解初期，因生鲜超市法定代表人张某失联，舒某等人提供的多个联系方式均无效，向公司注册地址寄送的书面材料也被

拒收。为打破僵局，调解员立即依托辖区“人民调解进网格”机制，联系属地网格调解员。网格调解员依托基层治理网格资源，联合人社、安监、市场监管局等多部门开展协同调查，通过户籍信息核对、经营场所走访、关联人员问询等方式，迅速锁定张某及结算负责人唐某的有效联系方式并成功取得沟通。

二、聚焦争议焦点，核实货款金额。生鲜超市表示“没有这么多款项”，且因超市已停止经营、财务账册遗失，无法自行核账。调解员转而引导商贩方提供供货单、微信聊天记录等证据，形成完整证据链，并组织商贩代表与某生鲜超市逐笔核对单据，最终共同确认未付货款金额。

三、灵活调整沟通模式，促成清偿共识。针对商贩众多的现实情况，调解员采用“线上建群讨论+线下分批座谈”方式，推动多方集中商讨还款方案。沟通过程中，调解员发现生鲜超市虽已倒闭，但其股东出资义务并未履行完毕。据此，调解员向股东阐明，依据公司法及相关司法解释的规定，公司解散后股东仍应在未出资范围内对公司债务承担补充赔偿责任。为优先解决货款问题，调解员并未将重心完全置于追究股东责任，而是以“清偿货款”为首要目标，创新提出“分步清偿”方案：建议股东首先按认缴比例补足部分出资，专项用于支付商贩货款；剩余未出资部分，则由股东与公司其他债权人另行协商后续清偿。该方案兼顾商贩尽快回

款需求与股东责任合理限缩，获得各方初步认同。

四、“分组确认+集中协调”，强化督促履行。在双方初步达成调解意向后，针对舒某等 17 人债权金额各异的货款纠纷情况，调解员先分批组织商贩代表与某生鲜超市进行“面对面”座谈，仔细核对供货单、确认舒某等 17 人债权总金额共计 21 万元；之后，安排全体商贩与股东代表开展集中调解，逐一明确债权数额与清偿顺序，并及时向商贩介绍生鲜超市的自有资金情况、股东出资补缴的进展、资金到位状况以及清偿方案，消除他们对款项能否兑现的担忧。组织签订调解协议后，调解员持续跟进，多次沟通协调，积极督促筹措资金到位。最终，该系列纠纷得以化解。

处理结果

双方达成调解协议，舒某等 17 人共计 21 万余元的货款由某生鲜超市支付 10 万元、股东补足的出资款项优先支付剩余 11 万元，上述款项已全部履行到位。

解纷依据

《中华人民共和国民法典》第 509 条

《中华人民共和国公司法》（2023 年修订）第 47 条、第 54 条

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国公司法〉若干问题的规定（三）》（2020 年修正）第 13 条

解纷要旨

本案系因企业歇业、法定代表人“失联”导致拖欠供货商货款引发的买卖合同纠纷，叠加“找人难、协商难、兑现难”等现实问题。本案中，为有效化解纠纷，特邀调解员分步骤有序推进调解工作：首先，充分发挥“人民调解+网格联动+多部门协同”机制效能。借助基层网格化治理优势，联动多部门迅速定位失联当事人，成功破解“找人难”困境。其次，灵活采用“分组确认+集中协调”的调解方式。面对账册遗失、金额争议等情况，引导债权人举证，组织双方对账，共同确认欠款事实，夯实调解基础；针对当事人人数众多、债权金额各异、地域分散的实际情况，调解员通过分组核实债权信息、集中确认债权内容、统一协调解决方案的方式，显著提升协商效率。再次，在查明企业确实无力偿债的情况下，调解员依法引导股东补足出资，以此作为清偿货款的关键突破口。最后，强化履行督促机制，调解员持续督促，促成协议达成并即时履行，形成“调解—履行—事了”的纠纷闭环，最终该系列纠纷得以成功化解。

案例 9：张某等 18 名农民工与某饭店劳务合同纠纷调解案

——综治中心牵头多部门联动“溯源”破解农民工集体欠薪
难题

入库编号：D2026-161-1-139-351

推荐部门：苏州市吴中区人民法院

化解单位（调解组织）：苏州市吴中区捷诚民商事调解中心 苏州市吴中区综合治理中心 苏州市吴中区人力资源和社会保障局 苏州市吴中区人民法院

关键词

民事 劳务合同纠纷 拖欠劳务报酬 多部门联动化解
综治中心

基本案情

张某等 18 名农民工于 2025 年 1 月与某饭店签订退休返聘协议，约定聘期一年，劳务报酬由底薪加提成构成，负责饭店服务相关工作。自 2025 年 5 月起，某饭店未按约支付劳务报酬，同年 6 月该饭店闭店停止经营。张某等人多次向饭店催讨欠薪，饭店以“暂无支付能力”为由持续拖欠，共计欠付劳务报酬 21 万余元。为维护自身合法权益，张某等人向综治中心申请某饭店足额支付拖欠的劳务报酬。

处理方式方法

综治中心受理后，考虑关涉农民工切身利益且人数较多，迅速启动了涉农民工纠纷快速响应机制，统筹人社部门介入调查核实用工情况，协调法律援助、法院入驻的特邀调解组织组建联合调解团队，并由法院提供法律指导，有序开展纠纷化解工作。

一是溯源核查，锁定核心症结。调解团队第一时间与双方分别沟通，针对农民工举证能力不足的实际，法律援助律

师及时介入，协助梳理劳务协议、考勤记录等关键材料，指引其清晰陈述务工事实与拖欠报酬的明细。法官同步指导调解团队明确核查重点，围绕劳务关系真实性、欠付金额核算等核心问题，提出证据固定与事实认定的专业意见，并强调农民工工资的生存保障属性及优先支付的法律规定。调解员逐项核实协议条款、实际工时、工资标准等信息，建立要素齐全的专项工作台账。经多轮沟通与深入排查，发现饭店经营者涉及多起执行案件，确无直接支付能力，但农民工实际服务地点为该饭店承包的某国际教育园内学校食堂，且该食堂即将有一笔款项到账。调解团队在法官指导下，明确该笔款项中应优先预留农民工工资，并将食堂关联主体纳入协调范围，为支付提供资金保障支撑。

二是分层调解，搭建协商桥梁。调解团队在法官指导下采用“背靠背”与“面对面”结合的策略。一方面，调解员分别与某饭店、食堂相关方进行单独沟通。深入剖析款项到账后若被冻结，可能引发的法律风险以及各方权益受损的严重后果。指导法官则依据《民法典》、《保障农民工工资支付条例》等相关法律法规，清晰阐释某饭店作为用工主体所应承担的支付义务，以及食堂关联主体在协调方面的责任，明确指出拖欠劳务报酬的法律后果，引导其积极主动配合，落实优先支付农民工报酬的要求。另一方面，指导法官与调解员结合多元解纷案例库中的类似案例，共同为张某等农民工

详细解读相关法律法规。同时，向各方阐明调解所具有的效力与显著优势，如实反馈案件进展和资金线索核查情况，安抚其焦虑情绪，消除支付顾虑。待各方诉求明晰、对立情绪缓和后，调解团队在法官现场指导下，组织三方“面对面”集中协商，聚焦优先支付的金额、期限、划转路径等核心问题达成共识，高效推进调解进程。

三是闭环跟进，保障协议履行。在调解协议签订环节，法律援助律师应农民工诉求，协助仔细审查支付金额、履行期限、违约追责等核心条款，确保条款规范有据；指导法官则对协议内容开展合法性审查，就款项支付方式、逾期责任等关键条款给予专业指导，确保协议的合法性。协议签订后，联合调解团队做好专项跟踪督办，调解员及时跟进款项筹措情况，定期与某饭店、食堂等相关方沟通，精准掌握资金划转动态。最终，该系列纠纷得到实质性化解。

处理结果

某饭店与张某等 18 名农民工达成调解协议，约定某饭店按期足额支付劳务报酬共计 21 万元，目前已全部履行完毕。

解纷依据

《中华人民共和国民法典》第 509 条、第 577 条

《保障农民工工资支付条例》第 3 条、第 16 条

解纷要旨

本案系用工企业拖欠农民工劳务报酬引发的劳务合同纠纷，涉及农民工人数量较多、用人单位支付能力不足，且背后关联上游资金链条，若仅在欠薪两方主体间调解可能因支付能力问题难以实质解决。本案中，综治中心充分发挥平台枢纽作用，统筹人社、法律援助、法院及其特邀调解组织等多方力量，形成职能互补的解纷合力。调解过程中，人社部门迅速介入厘清用工关系；法律援助律师助力证据梳理与协议审查；法官全程提供专业指导，做好法律释明和协议审查工作，确保调解合法规范；调解员具体开展沟通协商、情绪疏导与履行跟进。调解过程中，调解团队突破单一纠纷主体局限，溯源挖掘上游资金线索，并引入相关单位参与化解，通过分层调解缓解对立情绪，通过多方协商实现纠纷一揽子化解。调解成功后，加强跟进督促，保障协议实质履行，既高效维护农民工合法权益，又降低各方解纷成本，做到案结事了人和。