

## 城事

广州去年将**40.4万**起纠纷引入诉前调解，  
其中成功化解**24.5万**起，怎么做到的？

# 市法院发布**十大调解案例** 化解“小问题”避免“大矛盾”

5月8日，广州市中级人民法院召开2023年度广州法院十佳调解员·十大调解案例新闻发布会。“十佳调解员”获评代表包括民主党派人士、行业专家、社会工作者及基层服务人员；“十大调解案例”涵盖金融地产、住房交通、环境保护、跨境合作及未成年人保护等多个领域。会上，市法院向2023年度广州法院十佳调解员和十大调解案例获奖代表颁发了荣誉证书。

2023年全市法院将40.4万起纠纷引入诉前调解，其中24.5万起成功化解；全市“万人成讼率”1.55%，连续两年同比下降；全市法院新收案件数在2022年同比下降9.6%的基础上，再同比下降6.7%。2024年第一季度，全市法院引入诉前调解11.1万件，其中成功化解5.1万件。

■新快报记者 高京 通讯员 谢君源 赵岑

## 案例1

### 孩子用家长手机充值玩游戏 引入“枫桥E站”保护未成年人

2023年上半年以来，因某款手机游戏在中小學生群体中爆火，不少孩子绕过未成年人保护机制，使用家长实名认证的手机账号进行大额游戏充值，引发大量网络服务合同纠纷。

广州互联网法院立案庭与游戏开发公司（以下简称“P公司”）对未成年人合法权益保护一事达成共识，在“枫桥E站”工作机制框架下，建立“未成年人高额游戏充值纠纷非诉处理机制”，委派固定的第三方调解团队专责调处此类纠纷，以此解决家长对于P公司客服人员、法务人员的不信任问题。同时，通过示范判决案例向当事人明确责任分担规则，制定退费信息收集要素表，提升效率。

2023年7月至12月，广州法院共受理以P公司为被申请人的网络服务合同纠纷1369件，截至2024年2月27日，已调解成功993件，调解失败159件，剩余217件因相关信息核查需要仍处于调解过程中，调解成功率已不低于72.5%。

**典型意义：**“枫桥E站”工作机制有效保护了未成年人合法权益，也保障了P公司对于该款爆火游戏的正常运营。更重要的是通过这项机制，让大量家长找到合法便捷的纠纷处理渠道，避免引发舆情，保证社会的和谐稳定。

**调解员说：**负责此案的杭州市余杭区共道云调解中心专职调解员李佳悦对新快报记者表示，此案的主要矛盾和调解成功的关键就在于责任比例的划分：小孩在充值时，很多时候要用到家长的人脸识别功能，但孩子没有明确向家长说明，而很多家长对此也并没有了解清晰。因此，家长在这个过程中还是存在责任的。

调解员在调解时，会通过裁判文书或者以往的案例，给家长一些指引，并根据不同的案情和情节去协调。同时也需要和家长用更接地气的表达方式沟通，使其对法律上的理解更加生活化。

李佳悦表示，孩子和家长都要提高网络安全意识，而游戏公司也要更加健全实名认证的机制。



■5月8日，广州市中级人民法院召开2023年度广州法院十佳调解员·十大调解案例新闻发布会，公布“十大调解案例”。

## 案例2

### 33辆汽车因火灾受损 多方合力调解化解矛盾

2023年2月底，位于广州市白云区大源街道大源黄庄中路33号建筑物发生火灾，过火面积达1280平方米，火灾事故波及广州某消防器材有限公司（以下简称“停车场管理公司”）经营管理的停车场内33辆汽车。

由于受损汽车数量多，受损情况不一，火灾事故原因认定及车辆评估更需耗费多时，而车主迫切希望能够尽快得到赔偿款，用以购置新车或修复车辆，双方多次交涉无果，引发维稳风险。

大源街道综合治理办、司法所等部门委托白云区人民法院太和法庭联合调处，太和法庭迅速指派特邀调解员参与调处。

此案件因牵扯多方主体，且每个车主的诉求均不相同，各方矛盾尖锐，调处工作举步维艰。为此，调解小组等多次组织停车场管理公司与车主进行面

对面、背靠背调解，耐心疏导、明晰利弊，明确各方的权利义务，同时告知双方当事人诉前调解的优势，寻找双方的利益平衡点，力促双方互相让步。

最终，停车场管理公司表示同意先行向车主赔偿，后续由车主配合停车场管理公司向火灾责任方进行追偿，车主

们初步同意该调处方案。

随后，联合调处小组又针对不同车主逐一制定了包括置换新车、赔偿车辆维修费用等个性化调解方案。至此，33名车主与停车场管理公司的纠纷得以圆满解决，双方分批签订调解协议并向法院申请司法确认。

**典型意义：**本案中受损车主众多，存在维稳风险，太和法庭通过“诉前调解+多方联动”方式，联合多方调解力量，共同发力进行调解，妥善化解了群体纠纷，避免“小问题”升级为“大矛盾”。

**调解员说：**北京德和衡（广州）律师事务所律师郭尚英在接受新快报记者采访时表示，因为此案涉及人员较多，而且又是集中爆发式的，在接到任务后，整个团队分成4个小组，首先安抚车

主情绪，然后逐步回到协商的轨道，和责任赔偿方达成共识。

因为每个车主想法不同，受损车辆车型也不同，因此最终达成的赔偿方案也是个性化的：有维修、置换二手车、赔款甚至领取停车场停车优惠等多种方式。3个月左右的时间内完成此事，确实不太容易。为此，停车场管理公司代表向团队赠送锦旗，感谢在火灾事故纠纷中为群众排忧解难、聚力化解纠纷。

## 案例3

### 别墅装修好了却引发官司 法官出马将两案一并化解

2022年，杉某装饰设计有限公司就其与姚某、欧某的装饰装修合同纠纷向广州市增城区人民法院提起诉讼。

杉某公司称其与姚某签订了设计施工合同，约定由其对其别墅进行装修。在杉某公司完成施工后，姚某欠付工程款121954.25元。姚某、欧某为夫妻关系，案涉工程用于两人生活，欧某应承担连带责任。

姚某、欧某则称原告完成的工程存在多处质量问题，未进行整改，工程未完工。另外，欧某未参与合同的签订和履行，不应负连带责任。

该案开庭后，姚某、欧某向增城法院递交起诉状，另案诉请法院判令杉某公司承担装饰装修工程修复整改费13万元。

2023年4月，增城法院就杉某原告一案作出民事判决，判决欧某、姚某共同支付

拖欠的装修工程款113154.25元给原告。该判决作出后，姚某、欧某向广州市中院提起上诉。广州市中院维持一审判决。

鉴于双方互诉争议大，积怨深，再加上案件诉讼成本高，经法官利用诉前调解机制深入开展调解工作，多次和

双方当事人电话沟通。经过沟通劝解，双方最终达成一致。最终姚某、欧某当庭一次性支付杉某公司90000元并申请撤诉，杉某公司承诺不再就前案申请强制执行，双方达成和解，自此两案纠纷一并化解，未进入执行程序。

**典型意义：**经办法官充分发挥主观能动性，和当事人积极沟通做好调解工作，向矛盾双方释法明理，灵活运用法治思想，从当事人利益最大化的角度做好引导工作，同时做好当事人的情绪疏导工作，化解积怨，促成“事心双解”。

**调解员说：**广州市增城区人民法院综合审判庭法官余蓓蓓在接受新快报记者采访时表示，本案中房子总装修金额在百万元以上，业主觉得工作人员在安装楼梯时没有装稳，支撑力度不够，

存在安全隐患，因此拒绝支付尾款。

对此，业主要求鉴定装修中的质量问题，但在司法鉴定中，鉴定质量问题会非常繁琐，也非常昂贵。以百万元级装修为例，鉴定费用差不多要6万元，而且现场勘验要实地开凿，开凿后不包恢复，成本非常高，走这个鉴定程序非常耗时耗材耗力。因此在讲明这个问题后，双方都对此有了全新认识，经过多次沟通和耐心疏导，最终双方达成和解。