

调解业务前沿

2024 年 6 月刊



上海市律师协会
调解业务研究委员会

编委会
孙彬彬 邓哲 胡卫民 李凝未

目 录

【业务动态】 3

一、 上海召开调解工作会议 部署推动全市调解工作再上新台阶 4

二、 最高人民法院与人力资源社会保障部召开加强劳动人事争议协商调解“总对总”工作推进会 6

【专家观点与调解案例】 7

一、 办案心法 | 徐艳双：调解“六步法”——从纷争到和谐的艺术 8

二、 上海虹口区法院发布 6 起「物业纠纷诉源治理」典型案例（2024 年 6 月 25 日） 15

【最新法律法规及政策解读】 26

一、 上海市高级人民法院、上海市司法局关于印发《关于进一步加强新时代诉调对接工作的若干意见》的通知 27

二、 浦东新区健全涉外商事争议多元解决机制若干规定 33

如您对本资料有任何意见或建议，
请联系：谭书卿 tanshuqing@zhonglun.com

【业务动态】

一、上海召开调解工作会议 部署推动全市调解工作再上新台阶

来源：上海高院 微信公众号

6月5日，市高级人民法院、市司法局联合召开全市调解工作会议，总结近年来调解工作成效，部署当前和今后一个时期重点工作，助力建设更高水平的平安上海、法治上海。会议由市委政法委常务副书记张磊主持，市政府党组成员、副市长张亚宏出席会议，为受表扬的代表颁奖并讲话。市高级人民法院党组书记、院长贾宇出席会议并讲话。市司法局党委副书记周文杰部署相关工作。

会议指出，2019年本市首次调解工作会议召开以来，各区、各相关单位积极履职、协同配合，推动调解工作取得了明显成效，调解网络不断完善，专业化程度稳步提升，工作创新亮点纷呈，调解实效不断提升，年均调解化解矛盾纠纷200多万件，守牢了维护社会大局稳定的“第一道防线”。

会议要求，要深入贯彻习近平总书记关于调解工作的重要指示精神，对标全国调解工作会议和市委、市政府部署，立足各自职责，不断突破创新，推动我市调解工作再上新台阶。

会议强调，要不断完善本市大调解工作格局。进一步深化人民调解，司法机关要发挥街镇、居村委人民调解组织作用，力争今年的“受理数”和“成功率”实现“双提升”；人民法院要按规定落实好“调解协议司法确认制度”，增强调解工作公信力。进一步抓实行政调解，各相关单位要按照“谁主管、谁负责”原则，依法明确行政调解范围和工作流程，及时妥善定分止争。进一步做强司法调解，各级人民法院要认真开展诉前、诉中调解，最大限度减轻当事人的司法成本。进一步做优商事调解，认真落实好“促进本市商事调解高质量发展的若干措施”，加强机

构和队伍培育，拿出更多首创性制度成果。加大调解资源整合力度，探索复合型调解的方式，达到 $1+1 > 2$ 的效果。人民法院和司法行政机关要切实落实“关于进一步加强新时代诉调对接工作的若干意见”要求，切实强化工作链接，在“诉源治理”上取得成效并提供上海样本。

会议强调，要大力推进调解工作创新发展。持续深化“三所联动”机制，建立健全“1+3+N”工作体系，按需引入专业力量增强化解合力。深化解纷“一件事”平台建设应用，加大宣传推介力度，拓展平台功能，更快惠及更多群众。建强非诉讼纠纷解决中心，以做强街镇中心为重点，加强与其他解纷平台的信息互通、资源统筹，打造功能更加丰富的“一站式”服务平台。

会议要求，要加强调解工作支撑保障。各区、各相关单位要将调解工作纳入平安建设、法治建设总体部署，及时听取工作汇报，压实各方职责。要在提升队伍的专业化素养上下更大功夫，开展分级分类培训，注重吸纳法律服务工作者等专业性人员充实队伍、优化结构，提升工作质效。要加大经费投入，建立健全相匹配的专项资金投入增长机制，增强对律师等专业人士的吸引力。要加强宣传推广，强化典型引领，打响更多品牌。

会上，通报表扬了本市调解工作先进集体和个人，举行了解纷“一件事”2.0版正式上线仪式。会议以视频形式开至各区基层法院、司法行政机关，市高级人民法院、市司法局等相关市级单位分管负责人，区政府分管负责人在主会场参加会议。

二、 最高人民法院与人力资源社会保障部召开加强劳动人事争议协商 调解“总对总”工作推进会

来源：人力资源和社会保障部 官方网站

6月21日，最高人民法院与人力资源社会保障部联合召开加强劳动人事争议协商调解“总对总”工作推进会。会议以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神，深入贯彻习近平法治思想，落实“枫桥经验”纪念大会要求，总结成效，交流经验，分析形势，研究部署工作任务。最高人民法院审判委员会副部级专职委员刘贵祥，人力资源社会保障部党组成员、副部长俞家栋出席会议并讲话。

会议指出，党的十八大以来，两部门密切配合，建立“总对总”诉调对接机制，携手构建源头预防、调解仲裁挺前、诉讼托底的劳动人事争议联调共治解纷新模式，充分发挥协商调解基础性作用，及时妥善化解大量劳动人事争议，切实维护劳动者合法权益。会议强调，要从增强党的执政基础、巩固党的执政地位的高度，深刻理解协商调解工作的政治性、人民性、专业性，坚持依法能动履职，推动工作向源头预防、类案治理、前端化解、基层调处延伸，做强劳动争议化解队伍、做优多元解纷案例库建设、做深信息化平台应用和对接，推动劳动人事争议“总对总”工作高质量发展。

会上，黑龙江、浙江、河南、湖北、重庆、陕西6省市高级人民法院、人力资源社会保障厅（局）负责同志介绍了工作情况，视频连线5家基层单位介绍经验。人民法院和人力资源社会保障部门相关条线负责同志参加会议。

【专家观点与调解案例】

一、 办案心法 | 徐艳双：调解“六步法”——从纷争到和谐的艺术

来源：木兰县人民法院 微信公众号

作者：徐艳双

前言

作为法官，在承办案件并作出判决的过程中，双方往往会出现胜败之分，这自然可能引发一系列的矛盾。然而，倘若我们运用调解这一更为柔性的方式去化解这些矛盾，便能够更高效地实现“案结事了”，从而达到法律效果、社会效果与政治效果的和谐统一。这样的处理方式不仅能够有效缓解矛盾，还能促进社会的和谐稳定。多年的民事审判经验中，我总结出“六步调解法”，今天与大家分享。

01 定根基查明事实 02 树中立居公不偏 03 明诉求明确意见
04 找切点精准定位 05 重程序重视程序 06 促圆满案后跟进

01 定根基：查明事实

01/为了“一个目标”：政通人和、案结事了

通过调解的方式，我们可以有效地实现涉案矛盾的基本化解，进而达到事心双解、案结事了的理想状态。因此，在案件受理之初，与当事人进行沟通时，我们建议先与原告进行沟通交流，详细了解其诉求与起诉状所述是否一致，从而准确把握原告的基本主张。在明确了原告的立场后，我们再与被告取得联系，这样可以更快地掌握案件事实、矛盾焦点，并初步判断案件是否具备调解的潜力，为后续调解工作打下坚实基础。

此外，在正式约见双方当事人之前，我们还需要进一步核实双方的诉求和争议焦点。只有深入查明事实，我们才能明确工作方向，判断案件是否适合调解，以及采用何种策略进行调解。值得注意的是，调解并不是“和稀泥”，更不应以牺牲一方当事人的合法权益为代价，片面追求审判数据的“美”和“优”。因此，查明事实在整个调解过程中具有至关重要的作用。

02/坚持“两个原则”：当事人自主原则和合法原则

(1) 当事人自主原则：法院在调解时应扮演促进者而非决策者的角色。在调解时，应充分给予当事人双方协商的空间，法官可以居中主持，但应避免过度干预或“做主”。重要的是坚持依法调解，必须双方自愿，不得强迫。

(2) 合法原则：无论当事人如何协商，或者已经达成和解协议并请求法院确认，法院都必须对调解内容的合法性进行严格审查。

《民事诉讼法》99条，调解达成协议，必须双方自愿，不得强迫。调解协议的内容不得违反法律规定。

02 树中立：居公不偏

法院在调解过程中必须摆正法院的中立位置，居公不偏。

01/塑造“法官形象”

法院是解决争端的终极防线，象征着公正的天平。在调解过程中，法官应避免给任何一方当事人留下偏袒的印象，坚定地树立起法官公正、清廉、为人民服务的司法职业形象。

02/确立“价值取向”

通过调解，法院应明确其价值取向，展现法官坚定不屈的担当精神。法院在调解中扮演着平衡各方利益的角色，旨在维护双方当事人的合法权益，同时树立法官廉洁公正的良好形象，明确法官司法为民的价值追求。

03 明诉求：明确意见

明确诉求意味着在调解过程中深入征求并明确各方当事人的真实意见。为了达成调解，首先需要了解各方的真实想法，而获取当事人真实反馈的前提是建立信任关系。

01/建立当事人信任

这是调解成功的关键，也是确保调解后案件得以妥善解决的重要环节。建立信任的关键在于以下三点：

细致观察，依法行事：通过深入观察当事人的言行举止，确保调解过程符合法律法规。

(1) “四字方针”——听、咱、发、诉

听：给予当事人充分的机会表达自身情况和情绪，提供一个倾诉的平台，帮助其稳定情绪。

咱：采用第一人称复数“咱们”，拉近与当事人的距离，营造合作氛围，共同探讨解决方案。

发：敢发声，发表自己的意见和态度。勇于表达自己的观点和态度，基于专业素养和法律知识，提出合法合理的建议。

诉：在适当时候与当事人共情，理解其难处，增强信任感。

(2) 情理法结合：在调解中既要敢于直言不讳，又要善于用道理说服当事人，精准调控情绪，乐于解释法律。这要求法官具备深厚的法律素养、工作能力和沟通技巧。

(3) 避免不当行为：严禁哄骗、不懂装懂、空许承诺等不当行为。确保调解过程中的信息透明、真实，不误导当事人。

02/缓解对立情绪

当双方对立情绪严重时，建议采取分别调解的方式，深入了解双方心理状态和矛盾点，通过代入式分析对方诉求，作为“善意”的沟通桥梁，缓解对立情绪，并制定预案后再进行“面对面”调解。

03/明确法院角色

在调解过程中，法院需要权衡社会效果和法律效果。当两者不能同时满足时，应首先确保“法律效果”，即调解结果必须符合法律规定。这是坚持合法原则的具体体现，也是《民诉法》第 99 条的明确要求。

04 找切点：精准定位

01/找准工作切入点

每把“锁”都有一把专属的“钥匙”。

鬼谷子的七大人性法则为我们提供了宝贵的启示：

第一：穷者重利，以利切入；

第二：弱者重尊，以谦切入；

第三：强者重果，以事切入；

第四：老者重捧，以礼切入；

第五：妇者重情，以柔切入；

第六：智者重修，以真切入；

第七：小人重计，以需切入。

在和当事人交谈的过程中，我们能够或多或少地了解到当事人的境况和人格状态，通过确定他们属于哪一类人，我们能够“对症下药”，更有效地进行调解工作。例如，与贫苦当事人打交道时，我们要关注他们最迫切的需求；与胆怯、自卑型的当事人沟通时，我们要给予他们充分的尊重，帮助他们建立信心；与条件优越的当事人沟通时，我们要直截了当，就事论事；与年长的人打交道时，我们要表现出礼貌和尊重，同时不失主见；对待女性当事人时，我们要更加关心和理解她们，站在她们的角度看待问题；与律师等专业人士交流时，我们要展现真诚和专业，以专业赢得信任；对于经验丰富的当事人，我们要保持谨慎，避免被“带偏节奏”。

02/充分发挥四种人的作用

双方亲属、基层组织负责人、律师以及其他案件参与人。他们的参与往往能够为调解工作带来新的视角和解决方案，帮助我们更好地促进当事人之间的沟通和理解，从而推动调解工作的顺利进行。

05 重程序：重视程序

正如“无规矩不成方圆”，程序正义是法律公正的基石，严格遵守程序法的相关规定是促成调解的必然前提。

01/严格遵守程序法规定

在调解开始前，必须确保所有必要的手续都已妥善送达给当事人，并要求他们在相关文件上签字确认。调解本身仅是一种手段，而案件的圆满解决才是我们追求的最终目标。只有在程序合法的基础上，我们才能在调解过程中自信地引导当事人沿着合法的思路前进，掌握主动权，把“针锋相对”转化成“心平气和”。

02/巩固调解成果

一旦调解达成，应立即制作调解笔录，以确保双方的共识和协议得到记录和确认。尽快制作调解书，以进一步巩固调解成果，确保双方的权益得到法律上的保障。

06 促圆满：案后跟进

对调解成功的，进行调后回访，提升整体效果。

对调解未成的，及时转入裁判程序，并做好判后释法，减少衍生案件。

对有给付内容的，强化“自动履行”和及时履行的督促职能，最大限度提高当事人自动履行率，凸显执源治理的效果，减少强制执行对当事人安定生活的影响。

结语

调解工作是法官以专业的法律知识和丰富的社会阅历为媒介为当事双方重新构建相互信任的过程，而纠纷的实质化解不仅在于纠纷本身法律层面的解决，更在于纠纷外的情感修复与重铸，是实现案结事了、事心双解的不二法门。在开展调解工作的过程中，我们要从当事人的诉讼需求出发，妥善化

解矛盾纠纷以助力提升社会治理效能。同时，还要研究新方向、探索新方法、打开新思路，以诉源治理机制为抓手，进一步优化调解工作方法

二、上海虹口区法院发布 6 起「物业纠纷诉源治理」典型案例（2024 年 6 月 25 日）

“治国有常，而利民为本”。

物业关乎民生，其服务质量与民众生活品质、社区和谐稳定息息相关，因此物业纠纷的化解逐渐成为人民法院积极关注、参与基层社会治理的重要环节。

2024 年 6 月 25 日上午，上海市虹口区法院召开涉物业纠纷诉源治理白皮书新闻发布会。

通报 2023 年物业纠纷涉诉情况，提出治理建议并发布 6 起典型案例，以推动从源头化解物业纠纷矛盾，实现基层社会治理新格局

内容涵盖了物业服务质量、物业费押金、物业费缴纳等众多民众关心的话题，以点带面总结了虹口区人民法院处理涉物业纠纷的司法探索和创新实践。

旨在发挥规则引领作用，为辖区内物业服务有效运作、各方依法维护自身合法权益提供行为指引。

上海市虹口区法院

物业纠纷诉源治理典型案例

案例一 上海某物业管理有限公司与薛某物业服务合同纠纷案

案例二 上海某根有限公司与陈某某等系列物业服务合同纠纷案

案例三 上海某物业管理有限公司与张某物业服务合同纠纷案

案例四 上海某物业管理有限公司与陶某物业服务合同纠纷案

案例五 某租赁公司与某物业公司物业服务合同纠纷案

案例六 上海嘉某德物业管理有限公司与上海新某某传媒有限公司物业服务合同纠纷案

典型案例 1

上海某物业管理有限公司与薛某物业服务合同纠纷案

——以未实际居住为由拒缴物业费不能成立

案情简介

薛某系外地来沪商人，2006 年购置了某小区房产。

在其居住期间，即对小区的物业服务不满意，认为公共区域环境维护没有到位、常用设备没有更新、物业工作人员服务态度差，加上近几年生意亏损，其几年前已搬离上海。

同时，薛某因经济状况困难，其房产已进入司法拍卖程序。

其以未居住在房屋内为由，更认为不支付物业费具有合理理由，因此在长达十年的时间里拖欠了近三万元的物业费。

后物业公司起诉至法院，要求薛某支付物业费。

虹口区人民法院于 2024 年 1 月底在凉城新村街道社区巡回审判庭公开开庭审理了该案件，审理中，物业公司与业主充分阐述了各自事由。

庭审中，法官向被告作了释明，针对物业服务不到位需要提供确实充分的证据材料，法院无法仅依据其单方陈述进行认定。

且在房屋产权人未变更之前，业主作为产权人即使不实际居住在房屋内，因物业公司已经提供了业主房屋所在小区的整洁保洁、房屋公共部位日常维养等，故业主也要履行支付物业费的义务。

另一方面，考虑到薛某实际情况，物业公司也不再主张滞纳金的诉求。

经过说法析理，薛某于庭审后当日即到物业公司支付了拖欠全部物业费，物业公司向本院申请撤诉。

当日亦有多名小区业主旁听案件审理，零距离接受普法教育。

典型意义

虹口区人民法院秉承司法为民理念，进一步落实和坚持新时代“枫桥经验”相关工作。

构建由“司法所+派出所+律师事务所+巡回审判庭”形成的“三所一庭”矛盾纠纷化解创新模式，选取典型案件开展巡回审判，就地化解纠纷。

本案中，通过以案说法，明确仅以未实际居住为由拒缴物业费无法得到法院支持，也让居民在沉浸式旁听案件审理的同时零距离接受普法教育，实现法律效果和社会效果统一。

典型案例 2

上海某根有限公司与陈某某等系列物业服务合同纠纷案

——委派街道参与诉前矛盾化解

案情简介

原告上海某根有限公司系虹口区某小区物业服务企业，服务对象包括店铺和商品房。

原告现针对小区内全部店铺的所有权人分别提起诉讼，要求支付欠付长达六年之久的物业费及逾期利息，涉诉店铺近二十家。

该系列案件中有的被告定居国外，有的被告将店铺出租给案外人且长期未归。

被告拒付物业费的抗辩理由包括但不限于：水管漏水影响商铺正常经营且损坏部分设备、地面湿滑长期未维修影响客源、未收到物业费催缴通知导致无法向租客主张等，同时导致数名业主与租客之间发生纠纷，业主情绪普遍较激动。

基于该系列案件具备群体性特征，店铺业主与物业服务企业之间矛盾易激化，且处于新旧物业服务企业更替阶段，后续不排除有大量商品房业主欠付物业费纠纷诉至法院。

法院在受理该系列案件后，依托“三所一庭”矛盾化解机制，先行委派属地街道开展诉前调解。

街道牵头，安排居委、社工等上门逐一开展实地调查，制作工作日志记录业主诉求，并安抚业主情绪；约谈物业公司整改提升服务质量。

同时，依托区物业纠纷人民调解委员会，指派专家调解员进行调解，法院指导法官全程参与调解，释明类案裁判要点。

经多方联动联调，近八成案件在街道层面达成调解，所涉业主付清全部欠缴物业费。

典型意义

该系列案件具有群体性特征，且处于新旧物业服务更替阶段，系纠纷集中发生的窗口期。

虹口区人民法院创新“三所一庭”工作机制，联合基层调解资源，前期参与指导调解，助推纠纷诉前化解，避免矛盾激化。

同时，依托物业纠纷人民调解委员会，发挥物调委专家优势，把握矛盾关键点，进行调解。

同时，多方合力，针对后续可能发生的大量同类纠纷，畅通示范案件与同类案件的意见表达、信息沟通渠道，促使同类纠纷当事人在诉前选择调解。

并根据当事人意愿，法院及时予以司法确认，形成全流程纠纷化解闭环，实现“集中约调、类案同解”。

典型案例 3

上海某物业管理有限公司与张某物业服务合同纠纷案

——示范判决化解纠纷调判结合减诉累

案情简介

原告上海某物业管理有限公司起诉被告张某，要求其支持自 2022 年 1 月至 12 月欠缴物业费 1048.80 元。

被告张某抗辩称，2022 年原告未与小区业委会签订《物业服务合同》，且 2021 年物业服务期间，物业服务质量与收费价格不匹配，小区存在环境脏差、私拉电线、占用居民消防通道等问题，不认同原告诉请。

经查，物业公司同时起诉与张某类似情形的案件达 50 余件。

虹口区人民法院立案庭快审团队收到该批案件后，第一时间按要素审判工作法，提炼出审理该类案件中如物业服务具体情况、物业费收费标准公示等关键要素。

法官与书记员多次赴现场实地调查，了解现场实际情况，做好类案的预备性事实查明工作，节约审理时间。

同时为推进矛盾化解在源头，将案件审理放在涉案小区属地的社区巡回审判庭，邀请同小区居民旁听案件审理。

庭审中，法官围绕物业公司是否提供了物业服务、业主反映的部分管理问题是否可以成为拒付物业费等争议焦点作分析。

最终，认定物业公司事实上履行了物业服务，且针对业主反映问题也及时作了整改提示，最终判决被告支付原告物业费 1048.80 元。

该案现已生效，并形成示范性判例，指引了后续同类型案件的矛盾化解工作。

同期受理的案件中，有 3 人在判决后即与原告达成和解。

最终共有 42 案以原被告达成和解，自动履行物业费结案，示范判决起到积极的指引作用。

典型意义

虹口区人民法院秉承诉源治理理念，发挥“枫桥经验”源头化解纠纷矛盾精神，积极探索要素式审判的工作方法。

面对牵涉面广、纠纷类型同质的群体性纠纷，选取其中具有代表性的纠纷先行进行示范审理，并发挥该判决的示范引领效果。

引导带动同类纠纷的快速高效解决，从而实现“诉讼一个，解决一片”的目的，提高定分止争的效果。

典型案例 4

上海某物业管理有限公司与陶某物业服务合同纠纷案

——物业服务管理不到位时酌情减免物业费

案情简介

上海某物业管理有限公司与陶某物业服务合同纠纷一案，被告陶某反映，原告物业公司未能提供《物业服务合同》约定的相关服务。

保安服务存在严重问题，致陶某停放在小区规定区域的电动自行车被盗；小区垃圾房长期存在管理混乱；物业公司清洗景观水池废水直接倾倒在小区 1-3 号门口的主要道路及绿化带上，造成多名业主摔倒；小区儿童乐园存在严重积水问题。

同时，2012年至2020年，该物业公司从公共收益转入维修基金的数额与小区实际公共收益严重不符；小区公共收益包括停车费收入、通信公司基站场地租金收入、小区公共区域广告收益等资金均未入账。

此外，物业公司在2020—2023年小区住宅专项维修基金、公共收益及业委会工作经费的审计中，两次拒绝向会计师事务所提供符合要求的审计资料，侵害小区业主合法利益，故拒绝支付物业费。

审理中，承办法官第一时间赴现场实地调查，查实该小区绿化及公共区域的管理确有问题。

法官进一步核查了陶某提供的证据材料，相关会计师事务所出具《退出审计说明》，载明系业委会与物业公司双方提供的资料存在差异，无法确认其真实性而终止审计。

属地街道办事处出具《信访事项处理意见书》，载明该物业公司存在公共收益账目有出入，物业服务合同与管理规约不相符等问题。

之后，法官约谈了该物业公司，指出其服务和管理上存在的严重问题，并向其释明在此情况下其虽然为小区提供了基础物业服务，但要求全额支付物业费缺乏依据。

在法官的释明下，物业公司主动表示将改进服务和管理问题，申请撤回涉及该小区业主的全部诉讼。

之后，物业公司全面整改，并就已产生的物业费主动与业主协商打折处理。

典型意义

物业公司为小区提供物业服务，应确保其提供的服务质量符合合同要求。

同时，物业公司在日常经营中应当建立完善合规的台账，对于各项公共收益支出要确保记录准确及时入账。

只有遵守合同约定并提供优质的服务，才能依合同约定收取相应的物业费。

对于业主而言，要明确自己的权益，应及时提出物业管理存在的瑕疵问题，并保留好相关证据材料，通过合法的途径维护权益。

业主可以向物业公司反映，也可以通过业委会等平台向物业公司反映，以便于及时化解矛盾。

该案例虽然最后未通过判决的方式结案，但通过法官的释明，也起到了较好的指引效果，从而实现“小物业大治理”的社会效果。

典型案例 5

某租赁公司与某物业公司物业服务合同纠纷案

——权利主体应在诉讼时效内及时行使权利

案情简介

原告某租赁公司系某商业广场的业主之一。

被告某物业公司曾系该广场的物业服务单位，于 2015 年 3 月向原告收取物业费押金 18000 元。

2020 年 2 月被告终止该广场的物业服务后，原告多次催讨，被告无故扣押物业费押金拒不返还，故原告诉至法院。

法院受理后，查明被告对于收到原告物业费押金一节事实不予否认，但认为原告起诉超过了诉讼时效。

根据法律规定，向人民法院请求保护民事权利的诉讼时效期间为三年。

被告于 2020 年 2 月终止物业服务，原告至 2024 年才提起诉讼，从时间跨度上看超过了三年的诉讼时效。

但根据相关法律规定，下列情况可引起诉讼时效中断的事由，（一）权利人向义务人提出履行请求；（二）义务人同意履行义务；（三）权利人提起诉讼或者申请仲裁；（四）与提起诉讼或者申请仲裁具有同等效力的其他情形。

本案审理中，原告主张在四年间曾多次向被告主张过返还，存在诉讼时效中断、重新计算的事由。

为此，原告提供两组证据，一是 2022 年底邮寄的律师函，证明其向被告追讨物业费押金；二是原告方 2022 年中向被告上门追讨物业费押金的视频。

经审查，因被告物业已撤场，邮寄的律师函尚未送达被告，不符合权利人向义务人提出履行请求的要件。

但第二次视频证据，可以证实权利人主张过权利，诉讼时间中断，可以重新计算时效。

最终，法院认定被告某物业公司对诉讼时效的抗辩不能成立，原告某租赁公司起诉未超过诉讼时效，判决被告如数返还原告物业费押金。

典型意义

实践中，商业房产变更物业公司后，往往会有相关衍生纠纷，比如退还物业费押金等。

权利主体应在诉讼时效内及时行使权利，否则相关诉求将得不到支持。

同时，权利主体应当保存行使权利的相关材料，以证实诉讼时效中断的事由。

典型案例 6

上海嘉某德物业管理有限公司与上海新某某传媒有限公司物业服务合同纠纷案

——临街商业用房物业费的确立规则

案情简介

2016 年 7 月，上海嘉某德物业管理有限公司（以下简称嘉某德物业公司）与上海虹口区某小区业主委员会订立物业服务合同，委托嘉某德物业公司管理该小区。

物业费为住宅 0.4 元/月/平方米，商业用房 2.16 元/月/平方米，由嘉某德物业公司向业主、物业使用人收取。

上海新某某传媒有限公司为该小区一门面房产权人并对外经营。

2016 年 7 月至 2022 年 12 月，新某某传媒有限公司以所在房屋面向主街道、无需从小区进出、未享受嘉某德物业公司服务为由，拒绝支付物业费。

后嘉某德物业公司将新某某传媒有限公司诉至法院。

经查，嘉某德物业公司和小业主委员会所签订的《物业服务合同》对全体业主具有法律约束力，且嘉某德物业公司提供相关证据证明已提供相应物业服务。

新某某传媒有限公司主张商铺面向主街道，物业公司并未提供物业服务。

但涉案商铺属于物业公司的管理区域，且商铺与所在楼的其他住宅共用楼房本体及供水、供电、排污等公共设施，属于不可分割的统一整体，对于新某某传媒有限公司的主张不予支持。

最终，本判决新某某传媒有限公司支付相应物业费用，目前该判决已生效。

典型意义

当下，物业公司、业主、业委会所产生的纠纷案件层出不穷，其中因小区临街商铺是否需要缴纳物业费的争议较为特殊。

商铺业主往往主张，商铺外部并不与小区接壤，并未享受小区内物业公司所提供的相关服务，并以此作为抗辩理由拒交物业费。

临街商铺是否需要缴纳物业费取决于临街商铺是否属于小区物业的组成部分。

临街商铺位于住宅小区边缘，地理位置不同，但临街店铺所需电、水、供暖、排污等基础设施一般与小区住宅共用，负有缴纳物业费的义务。

但是如果有证据证明物业服务人员未履行或未全面履行有关物业管理和服务义务的，可以提出核减相关费用。

【最新法律法规及政策解读】

一、上海市高级人民法院、上海市司法局关于印发《关于进一步加强新时代诉调对接工作的若干意见》的通知

全市各法院、各区司法局：现将《关于进一步加强新时代诉调对接工作的若干意见》印发给你们，请认真按照执行。

上海市高级人民法院上海市司法局 2024 年 6 月 3 日

第一条（目的依据）为加强人民调解、商事调解等各类调解与诉讼的衔接配合，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，努力构建大调解工作格局，建设一站式多元解纷机制，为人民群众提供更多可供选择的纠纷解决方式，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国人民调解法》《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》以及最高人民法院、司法部《关于充分发挥人民调解基础性作用推进诉源治理的意见》，制定本意见。

第二条（诉调对接定义）本意见所指诉调对接工作是指人民法院对于经审查符合立案条件，且适宜调解的案件，除当事人拒绝调解的，应当于立案前先行委派，或立案后委托给人民调解委员会、商事调解组织等依法设立的调解组织（以下统称调解组织）进行调解的一项工作机制，即立案前委派调解和立案后委托调解。

第三条（委派、委托调解案件范围）人民法院应当在立案前引导当事人选择委派调解；立案后，对当事人同意且适宜调解的纠纷，人民法院也可以委托调解组织调解，当事人选择委托调解的，案件中止审理或进入庭外和解。存在以下情形的纠纷，人民法院不得委派或者委托调解：（一）起诉前已经调解组织调解不成的，但当事人书面同意委派调解的除外；（二）当事人下落不明，需要公告送达的；（三）当事人在国外或者境外，且无法通过电话、传真、网络等方式进行调解的；（四）属于《中华人民共和国民事诉讼法》第一百一十五条、第一百一十六条规定

情形的；（五）适用特别程序、督促程序、公示催告程序的案件，婚姻等身份关系确认案件以及其他根据案件性质不能调解的案件。

第四条（对接机制）各人民法院诉调对接中心负责统筹人民调解、商事调解等诉调对接工作，协同审判业务庭加强司法确认工作和对调解工作的业务指导。各区非诉讼争议解决中心是在区司法局指导下设立的枢纽性工作平台。调解组织参与诉调对接工作，由各区非诉讼争议解决中心提供统一服务和管理。司法行政部门遴选商事调解组织入驻非诉讼争议解决中心，入驻非诉讼争议解决中心的商事调解组织可以由人民法院依法择优纳入特邀调解组织名册，接受人民法院委派委托调解。

第五条（在线对接）人民法院与司法行政部门通过上海法院一站式多元解纷平台、上海市多元化解矛盾纠纷信息化平台（以下统称多元解纷平台）对接，为当事人提供多元化解矛盾纠纷服务。当事人起诉到人民法院的案件，符合委派或委托调解规定的，人民法院可以在线委派或委托非诉讼争议解决中心指派调解组织进行调解，也可以在线直接委派或委托调解组织进行调解。商事案件一般应当由商事调解组织承接调解。各类调解组织应当按要求在系统内录入并及时更新机构联系人、机构电话、机构地址、机构类型、机构简介、纠纷受理范围、是否收费、收费标准，以及调解员姓名、性别、联系方式、聘用期限、文化程度、擅长领域等基本信息，并在收到委派或委托案件后，按要求及时录入分配的调解员信息、调解过程信息、调解结果等。以上信息由多元解纷平台同步给上海法院一站式多元解纷平台。

第六条（案件登记）人民法院对当事人提供的符合法律规定的诉状和材料进行扫描登记，对不符合要求的诉状和材料，应当一次性书面告知在指定期限内补正。适用委派调解的案件，人民法院应当在收到当事人的诉讼材料后及时登记，编立“诉前调”案号。

第七条（案件分流）委派调解的案件，人民法院通过多元解纷平台在线向非诉讼争议解决中心或调解组织，送交《委派调解函》及案件材料。委派非诉讼争议解决中心调解的案件，非诉讼争议解决中心应当在二个工作日内签收人民法院移交的案件材料，并根据案件类型，综合考虑调解组织的专业能力、服务质量等因素，将案件移送适合的调解组织调解。

第八条（案件接收）调解组织应当在二个工作日内签收案件材料；可以调解的，应当及时向当事人送达《委派调解告知书》。调解组织对不属于调解范围或认为不可以接受委派调解的案件，应当在签收案件材料后二个工作日内退还人民法院或非诉讼争议解决中心。非诉讼争议解决中心根据案件实际情况，在二个工作日内及时移送其他调解组织调解或者退还人民法院。

第九条（委派调解期限）委派调解的案件，调解期限为三十日，自调解组织或调解员签收法院移交材料之日起起算。但双方当事人同意延长调解期限的，不在此限。

第十条（确认送达地址）调解员在调解过程中应当指导双方当事人填写《送达地址确认书》，并向双方当事人释明《送达地址确认书》的效力。

第十一条（记录争议焦点及无争议事实）各方当事人在委派调解期限内经调解未能达成调解协议的，视为调解不成。调解员在征得各方当事人同意后，可以书面记录案件争议焦点及各方无争议的事实，并由当事人签字确认。在诉讼程序中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益的之外，当事人无需对调解过程中已确认的无争议事实举证。委派调解过程中，当事人为达成协议作出妥协而认可的事实，在调解不成进入诉讼后，不得作为对其不利的证据，但法律另有规定或者当事人均同意的除外。

第十二条（委托审计、评估、鉴定）经各方当事人同意，人民法院可以在诉前调解阶段开展委托审计、评估、鉴定工作。但应加强管理，主动沟通，有效监督相关机构及时完成委托事项。委托审计、评估、鉴定事项复杂、疑难、争议较大的，应及时转入审判程序。审计、评估、鉴定期间可不计入委派调解期限。

第十三条（第三人参加）调解员可以经各方当事人同意，通知与调解案件有利害关系的第三人参加调解。第十四条（调解程序终结）有下列情形之一的，委派调解程序终结：（一）当事人达成调解协议的；（二）委派调解期限届满，当事人未达成调解协议，且不同意延长调解期限的；（三）调解期间当事人明确表示不同意继续调解的；（四）调解员发现纠纷存在本规定第三条不得调解情形的；（五）调解员发现纠纷存在虚假可能的；第十五条（调解结果反馈）调解组织在调解终结后三个工作日内应当直接或者通过非诉讼争议解决中心依托多元解纷平台将调解结果和案件材料反馈委派调解的人民法院诉调对接中心，由人民法院诉调对接中心工作人员在人民法院调解平台办理调解终结手续。

第十六条（信息录入与归档）调解成功的案件，调解员应当及时将案件信息录入司法行政部门相关信息化平台，按照统一的文书格式和“一案一卷”的要求，将案件统一归档。立卷归档材料应当包括：委派调解函、当事人诉状及证据材料、当事人身份证明/营业执照、委托手续等资料、调查记录、调解笔录、音视频调解资料、调解协议、调解结果反馈函、司法确认申请书。

第十七条（调解协议效力）经调解达成的协议，依法对当事人具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。调解组织应当对调解协议的履行情况进行监督，督促当事人履行约定的义务。人民法院可以根据调解协议的具体内容作如下处理：

（一）即时结清或没有需要执行内容的，人民法院可不再立案；（二）有需要执行

内容的，各方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内，共同依法向有管辖权的人民法院申请司法确认，人民法院应在三日内决定是否受理，并自受理之日起十五日内作出是否确认的决定；（三）调解协议具有给付内容的，当事人可以按照《中华人民共和国公证法》等规定申请公证机构依法赋予调解协议强制执行效力，债务人不履行或者不适当履行具有强制执行效力债权文书的，债权人可以依法向有管辖权的人民法院申请强制执行；（四）调解协议具有金钱或者有价证券给付内容的，债权人依据民事诉讼法及其司法解释的规定，向有管辖权的基层人民法院申请支付令的，人民法院应当依法发出支付令。债务人未在法定期限内提出书面异议且逾期不履行支付令的，经权利人申请，人民法院可以强制执行；（五）当事人持已经生效的调解协议向人民法院起诉的，人民法院应当依照相关法律规定进行审查，依法确认调解协议的效力或作出相应的裁判。

第十八条（委托调解期限）人民法院委托调解组织的案件调解期限为三十日。经当事人申请，并征得人民法院同意的，可以适当延长。调解期间和延长调解期间不计入审理期限。

第十九条（委托调解结果处理）案件委托调解组织调解达成调解协议的，调解组织应当向人民法院提交双方签字确认的调解协议，由人民法院审查并制作调解书结案。达成调解协议后，当事人申请撤诉的，人民法院依法作出撤诉裁定。委托调解未达成调解协议的，应当及时转入审判程序继续审理。

第二十条（参照委派调解的规定）委托调解没有规定的，可参照本意见委派调解的有关规定。

第二十一条（质量管理）非诉讼争议解决中心根据调解组织驻场人员服务质量、诉调对接案件调解响应、调解质量、调解效果及调解协议自主履行情况，加强

对调解组织和诉调对接工作的质量管理和考核监督。人民法院诉调对接中心应当会同审判业务庭，定期对委派委托调解案件开展质量反馈，并对调解员进行业务指导。

第二十二条（业务培训）人民法院与司法行政部门定期对参加诉调对接工作的调解组织调解员进行业务培训，提高调解员的业务能力和调解工作质量。

第二十三条（经费保障）各级人民法院要主动争取党委和政府支持，将纠纷解决经费纳入财政专项预算，积极探索以购买服务等方式将纠纷解决委托给社会力量承担。司法行政部门应当会同有关部门做好政府购买人民调解服务工作，完善购买方式和程序，积极培育人民调解委员会、相关行业协会等社会组织，鼓励其聘请专职人民调解员和积极承接政府购买人民调解服务。商事调解组织承接诉调对接案件可以依法收取合理费用，收费标准应符合价格管理有关规定，抄送司法行政机关，并向社会公开。

第二十四条（诉讼费用减免）经委托调解成功后，当事人向人民法院申请撤诉，人民法院裁定准予撤诉的，免收案件受理费。当事人接受法院委托调解的，人民法院可以适当减免诉讼费用。

第二十五条（业务支撑）人民法院会同司法行政部门共同加强对诉调对接中心、非诉讼争议解决中心的支持保障，人民法院加强对诉调对接案件司法确认工作的支持保障。

第二十六条（解释权）本意见由市高级人民法院、市司法局负责解释。

第二十七条（施行日期）本意见自 2024 年 7 月 1 日起施行。

二、浦东新区健全涉外商事争议多元解决机制若干规定

第一条为了健全涉外商事争议多元解决机制，加强商事争议解决领域与国际通行规则接轨，助力打造具有国际影响力和吸引力的国际商事争议解决中心，根据《上海市人民代表大会常务委员会关于加强浦东新区高水平改革开放法治保障制定浦东新区法规的决定》以及相关规定，结合浦东新区实际，制定本规定。

第二条本规定所称涉外商事争议多元解决机制是指通过调解、仲裁、诉讼相衔接，为当事人提供高效、便捷、低成本的涉外商事争议解决途径和服务。

第三条健全涉外商事争议多元解决机制，应当在尊重当事人意愿的基础上，提倡非诉优先，推动调解、仲裁、诉讼协调配合、形成合力、提高效率，实现“能调则调、适仲则仲、当诉则诉”。

第四条区人民政府应当与中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会建立工作机制，加强对涉外商事争议多元解决机制建设工作的协调、支持和保障。

区人民法院、区司法局等单位负责推进涉外商事争议多元解决机制建设。

第五条区人民法院、区司法局等单位建设涉外商事一站式争议解决中心（以下简称争议解决中心），制定相关管理规范，协调安排调解组织、仲裁机构、人民法院相关人员入驻争议解决中心开展工作。

鼓励境外仲裁、调解等争议解决机构设立的业务机构入驻争议解决中心并按照规定开展业务。

争议解决中心支持公证、翻译、域外法查明等专业服务机构入驻并提供服务。

第六条争议解决中心为涉外商事争议当事人提供以下服务：

- （一）争议解决咨询、化解渠道指导等服务；
- （二）调解、仲裁、诉讼的立案、审理与程序衔接等服务；

(三) 公证、翻译、域外法查明等专业服务；

(四) 与争议解决有关的其他服务。

第七条争议解决中心应当建立和完善涉外商事争议类型化分流机制，明确争议分流评估标准。在争议解决咨询阶段，根据争议实际情况和具体需求，引导当事人选择适宜的方式解决争议。

第八条争议解决中心应当建立和完善调解与仲裁、调解与诉讼、仲裁与诉讼的衔接机制。

经调解组织调解达成协议的，可以按照有利于境外执行原则，引导当事人选择通过仲裁程序取得仲裁裁决书。

对调解协议申请司法确认的，区人民法院应当依法高效进行司法确认。

区人民法院因发现受理的案件存在有效仲裁协议而作出不予受理、驳回起诉裁定的，应当加强与相关仲裁机构的沟通衔接。

第九条争议解决中心应当加强调解、仲裁、诉讼衔接的信息化建设，并与上海法院国际商事一站式解纷平台协调共建，实现调解组织、仲裁机构与人民法院之间争议解决关联信息共享，提高争议解决效率。

第十条区人民法院应当加强与调解组织、仲裁机构的交流，定期梳理分析相关法律适用问题，为调解组织、仲裁机构提供法律适用指引。

第十一条区人民法院、区司法局等单位建立涉外商事争议解决咨询专家库，遴选精通国内外法律并具有丰富实务经验的中外专家入库，为争议解决提供咨询意见。

支持熟悉国际规则和域外法律制度的中国公民担任区人民法院涉外商事案件的人民陪审员。

鼓励调解组织聘任具有专门知识和实务经验的外籍专业人员担任调解员。

第十二条争议解决中心应当依法建立便利化的调解、仲裁与诉讼保全措施衔接机制。

当事人在诉讼中提出保全申请，相应争议经审查应当由仲裁机构主管的，区人民法院应当告知案件当事人可以依法申请仲裁前保全。

第十三条支持争议解决中心依法运用即时通讯等工具，进行线上跨境调查取证，提高取证效率。

第十四条支持争议解决中心建立域外国家及地区认证材料规范化审查、人民法院线上视频见证等与争议解决相关的公证、认证便利化机制。

鼓励争议解决中心探索设立认证办理场所。

第十五条域外法查明、翻译等专业服务机构应当完善需求对接、进展告知、内容交付等服务程序并形成工作规范。

鼓励入驻单位对以调解方式解决的涉外商事争议提供费用减免优惠。

鼓励争议解决中心探索提供域外主体资格、存续情况、经营信息等主体信息的查询服务。

第十六条鼓励行业主管部门和行业组织，通过制定合同示范文本等方式，引导当事人在离岸贸易、离岸金融等领域约定通过争议解决中心有关入驻单位解决争议。

第十七条支持区人民法院、区司法局等单位在争议解决中心探索公证调解、中立评估等其他争议解决方式。

支持区人民法院、区司法局等单位参与长三角涉外商事争议多元解决机制建设并开展相关业务协作。

第十八条本规定自 2024 年 6 月 1 日起施行。