

# “修也修不好，换新又心疼”

## 家电维修“小病多次修”等问题让消费者陷入两难境地

□ 本报记者 张守坤

“明明是小事，却让人特别闹心。”天津市的张先生偶然发现自家洗衣机的水龙头使用时出现了漏水的情况。几经筛选，他选择了一家自称拥有线下实体店维修的维修机构进行报修。维修人员上门查看一番后表示：“小问题，换个水龙头就能解决，维修费用200元。”

张先生本想省点钱，自己去楼下买个水龙头安装一下也不费事。“没想到这位维修师傅根本不理会我，上来就掏出扳手，把水龙头拧了下来，拧完后还说已经上门服务了，即使不通过他修理，也要给50元‘上门费’。”张先生对《法治日报》记者说，因为对方态度强硬，还知晓自己的家庭地址，本着“多一事不如少一事”的心理，只得给了钱。

“我想到维修门店去理论，却发现网上的地址并不是真实地址；再给那名维修人员打电话，对方还把我骂了一顿，事情只能不了了之。”张先生苦笑说。

记者了解到，张先生的遭遇并非个例。家电维修本是简单的小事，如今却经常成为消费者生活中大大小小的“闹心事儿”。在一些家电维修过程中，“小病多次修”“小病大修”等问题频频出现，让消费者陷入“修也修不好，换新又心疼”的两难境地。

### “小毛病”总也治不好

今年1月8日，浙江省的杨先生家的电视机突然黑屏了，他当天就在线上找了一家能够上门维修的店铺，想尽快把电视机修好。可直到如今，他家的电视机屏幕依然是故障状态。

“电视机已经过了品牌的维修质保期，所以才找了其他平台。”杨先生告诉记者，维修人员上门后表示是电视屏幕的背光板坏了，必须带回去自己，为此花费500多元。修好后，对方向杨先生“打包票”，称电视再用个七八年都没问题，并承诺了3个月的维修质保期。可3个月刚过，电视机又黑屏了。

“其实还是同样的问题，上次并没有彻底解决，我向平台客服反馈，对方表示因为过了维修质保期，只能再次让人上门维修。可是，修不好再坏了怎么办？退一步说，即便能修好，两次维修费估计就要上千元，不如再加些钱买个新电视。”杨先生说。

安徽省宿州市的李先生同样陷入过家电维修的“迷途”，一个微波炉，连换带修，几次都没修好。

2025年3月，李先生在线下商店购买了一台二手微波炉，维修质保期同样为3个月。2025年6月下旬，刚过质保期不久，微波炉就出现无法加热的问题。李先生到店理要说法，店铺老板向李先生表示，再交50元，就可以给李先生换一台微波炉，李先生同意了。

没想到，换回来的这台微波炉仅用了4个月左右，又出现了无法加热的问题。李先生抱着微波炉去了一家维修店，维修人员表示微波炉有零件损坏，只要更换就可以解决。于是，李先生花费30多元在这家维修店修好了微波炉。记者通过一段时间，微波炉再次出现无法加热的情况。这次，李先生又换了一家维修店，可修好没几天，微波炉又犯了“老毛病”。最终，李先生放弃维修，直接下单买了台新的微波炉。

“仿佛算准了时间一般，修好后过段时间又坏了。花了一圈冤枉钱，最终也没修好，还不如直接买台新的，下次这种小家电坏了我再也不修了，费钱、费精力又费时间。”李先生无奈道。

湖南省长沙市的孟女士遇到的问题更加“糟心”。去年6月底的一天，孟女士发现，自家冰箱的制冷功能坏了，当时已经是晚上9点，正值夏季，冰箱里还存放着肉类等食物，担心变质，孟女士连夜联系了某维修平台。维修人员上门后表示，“主板坏了”，报价900元，加上夜间维修费和检测费，孟女士总共支付了960元。

“我想着能修好就赶紧修好，价格贵点我也认了。”孟女士回忆，当时维修人员保证能修好，还承诺了90天的维修质保期。但没想到，第二天早上7点多，冰箱再次出现无法制冷的问题。孟女士随即又联系了维修平台，来的还是昨晚的那名维修人员，这次对方给出的故障原因是“压缩机坏了”，这名维修人员向孟女士表示，如果不走平台流程，500元就能修好，对维修质保期的事却只字不提。

孟女士感觉不太妙，转而联系了冰箱的品牌方客服，简单叙述情况后，客服给出了和维修人员截然不同的答复，称可能是控制板出了问题。

在受访专家看来，家电维修行业乱象丛生，让消费者在维修时面临诸多困境。部分不良商家“小病大修”“漫天要价”等行为已经侵犯了消费者的合法权益。

“具体来说，一是侵犯消费者安全权和公平交易权。消费者权益保护法规定，消费者在接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，也享有公平交易的权利。消费者在接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”曾铁山说，部分不良商家通过“小病大修”等不正当行为，让消费者为不必要的甚至无效的维修服务支付费用，给消费者带来财产损失；无法保障的家电维修质量，则会对消费者的人身和财产安全造成潜在威胁。

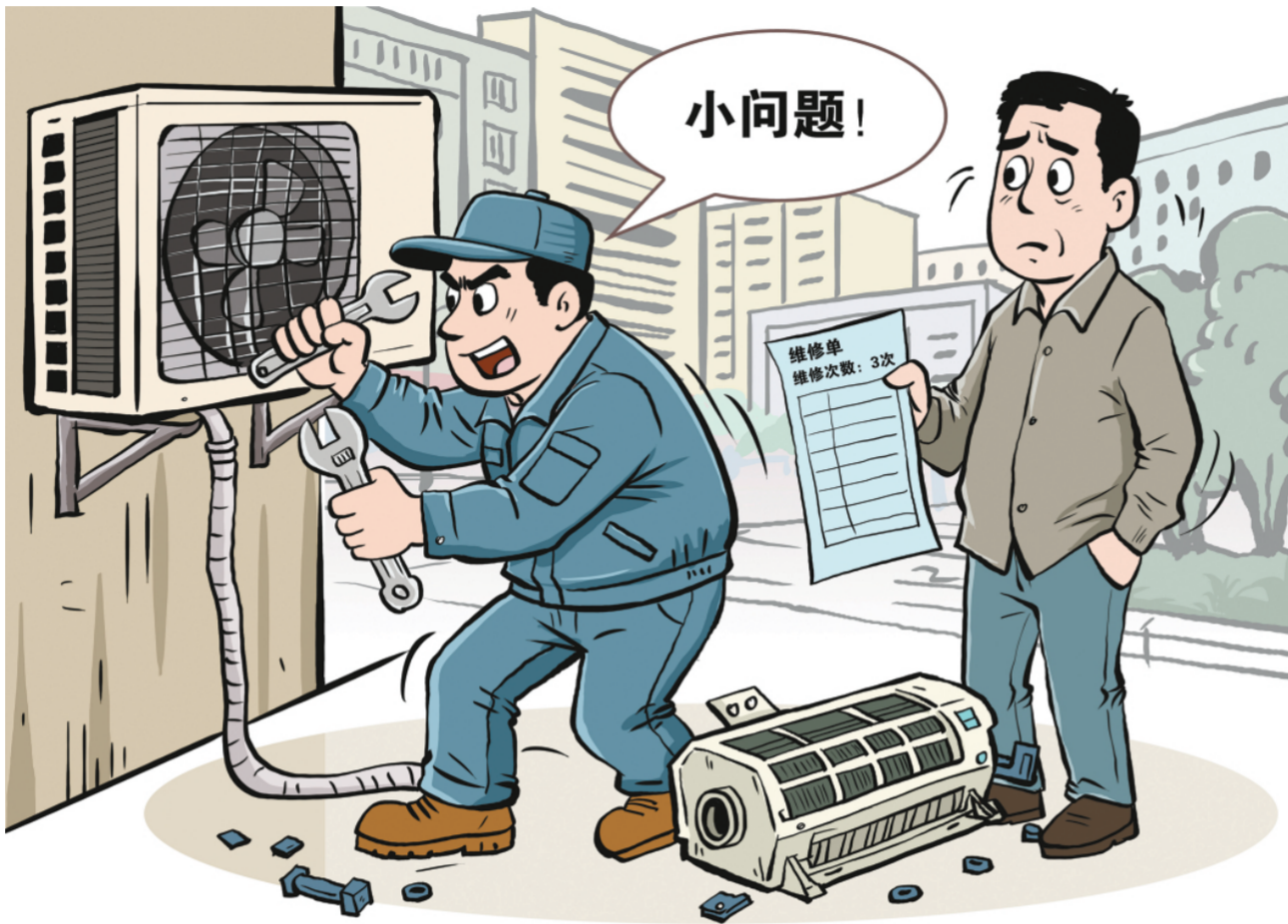
二是侵犯消费者的知情权和自主选择权。维修人员利用信息不对称，隐瞒真实收费

理念，或在维修中擅自增加项目，使得消费者在没有获得维修服务真实信息的情况下，被迫接受高价服务，无法在知情的基础上作出真实、自主的选择。”曾铁山进一步表示。

在受访专家看来，家电维修行业乱象丛生，让消费者在维修时面临诸多困境。部分不良商家“小病大修”“漫天要价”等行为已经侵犯了消费者的合法权益。

“具体来说，一是侵犯消费者安全权和公平交易权。消费者权益保护法规定，消费者在接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，也享有公平交易的权利。消费者在接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”曾铁山说，部分不良商家通过“小病大修”等不正当行为，让消费者为不必要的甚至无效的维修服务支付费用，给消费者带来财产损失；无法保障的家电维修质量，则会对消费者的人身和财产安全造成潜在威胁。

二是侵犯消费者的知情权和自主选择权。维修人员利用信息不对称，隐瞒真实收费



现无法加热的情况。这次，李先生又换了一家维修店，可修好没几天，微波炉又犯了“老毛病”。最终，李先生放弃维修，直接下单买了台新的微波炉。

“仿佛算准了时间一般，修好后过段时间又坏了。花了一圈冤枉钱，最终也没修好，还不如直接买台新的，下次这种小家电坏了我再也不修了，费钱、费精力又费时间。”李先生无奈道。

### 花高价却“旧病复发”

湖南省长沙市的孟女士遇到的问题更加“糟心”。去年6月底的一天，孟女士发现，自家冰箱的制冷功能坏了，当时已经是晚上9点，正值夏季，冰箱里还存放着肉类等食物，担心变质，孟女士连夜联系了某维修平台。维修人员上门后表示，“主板坏了”，报价900元，加上夜间维修费和检测费，孟女士总共支付了960元。

“我想着能修好就赶紧修好，价格贵点我也认了。”孟女士回忆，当时维修人员保证能修好，还承诺了90天的维修质保期。但没想到，第二天早上7点多，冰箱再次出现无法制冷的问题。孟女士随即又联系了维修平台，来的还是昨晚的那名维修人员，这次对方给出的故障原因是“压缩机坏了”，这名维修人员向孟女士表示，如果不走平台流程，500元就能修好，对维修质保期的事却只字不提。

孟女士感觉不太妙，转而联系了冰箱的品牌方客服，简单叙述情况后，客服给出了和维修人员截然不同的答复，称可能是控制板出了问题。

在受访专家看来，家电维修行业乱象丛生，让消费者在维修时面临诸多困境。部分不良商家“小病大修”“漫天要价”等行为已经侵犯了消费者的合法权益。

“具体来说，一是侵犯消费者安全权和公平交易权。消费者权益保护法规定，消费者在接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，也享有公平交易的权利。消费者在接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”曾铁山说，部分不良商家通过“小病大修”等不正当行为，让消费者为不必要的甚至无效的维修服务支付费用，给消费者带来财产损失；无法保障的家电维修质量，则会对消费者的人身和财产安全造成潜在威胁。

二是侵犯消费者的知情权和自主选择权。维修人员利用信息不对称，隐瞒真实收费

理念，或在维修中擅自增加项目，使得消费者在没有获得维修服务真实信息的情况下，被迫接受高价服务，无法在知情的基础上作出真实、自主的选择。”曾铁山进一步表示。

在受访专家看来，家电维修行业乱象丛生，让消费者在维修时面临诸多困境。部分不良商家“小病大修”“漫天要价”等行为已经侵犯了消费者的合法权益。

“具体来说，一是侵犯消费者安全权和公平交易权。消费者权益保护法规定，消费者在接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，也享有公平交易的权利。消费者在接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”曾铁山说，部分不良商家通过“小病大修”等不正当行为，让消费者为不必要的甚至无效的维修服务支付费用，给消费者带来财产损失；无法保障的家电维修质量，则会对消费者的人身和财产安全造成潜在威胁。

二是侵犯消费者的知情权和自主选择权。维修人员利用信息不对称，隐瞒真实收费

理念，或在维修中擅自增加项目，使得消费者在没有获得维修服务真实信息的情况下，被迫接受高价服务，无法在知情的基础上作出真实、自主的选择。”曾铁山进一步表示。

在受访专家看来，家电维修行业乱象丛生，让消费者在维修时面临诸多困境。部分不良商家“小病大修”“漫天要价”等行为已经侵犯了消费者的合法权益。

“具体来说，一是侵犯消费者安全权和公平交易权。消费者权益保护法规定，消费者在接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，也享有公平交易的权利。消费者在接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”曾铁山说，部分不良商家通过“小病大修”等不正当行为，让消费者为不必要的甚至无效的维修服务支付费用，给消费者带来财产损失；无法保障的家电维修质量，则会对消费者的人身和财产安全造成潜在威胁。

令孟女士感到气愤的是，她通过检索发现，一块全新主板只需要150元，也就是说，刨去零件的成本价，自己花费800多元却仍未修好冰箱。“花了那么多钱也没修好，维修人员提到的维修质保期也没落实。冰箱里的食物还是坏了。”孟女士说，她最终通过品牌方的维修渠道修好了冰箱，也同步对维修平台进行了投诉。维修平台已将维修费用全部退还给她。

4月20日，记者以“家电”“维修”为关键词在某消费者服务平台进行检索，发现相关投诉达6700余条。

“下单维修燃气灶，维修过程中却弄坏了抽油烟机，维修平台只退了维修费用，造成的损失却无人承担。”“家里的开关坏了，维修人员先修后报价，仅更换一个简单的开关按键，就要收取200多元的服务费。”“通过官方售后平台报修家里的冰箱，官方派来的也是第三方家电维修平台的师傅，换个主板花费1000多元，半年后冰箱又因同样原因再次出现故障，对方告诉我保修3个月，过期不再负责，我后来才了解到，其实这台冰箱的主板只要200多元，平台多收了几倍的钱”……

### 平台推出相关服务

记者了解到，针对这类情况，部分企业和平台也推出了相关服务。

2025年8月22日，美团团购联合多家家电品牌，推出即时零售行业“只换不修”服务。目前该服务已覆盖美团团购近万家零售门店。全国消费者在相关品牌专卖店网购小家电，或在商家团购相关品牌小家电时，如遇品质

问题，即可获得“只换不修”服务。消费者申请该服务后，商家将在24小时内反馈处理意见。对满足申请条件的订单，消费者可退回商品，无需承担运费，商家将在7天内寄出新商品。

据美团团购方面介绍，平台联合品牌实现“30分钟即买即用”加“最长365天只换不修”的体验，能够有效拉动品牌销售。以美的品牌为例，2025年第二季度以来，美的的小家电“只换不修”服务上线美团团购后，相关商品销量相比上季度增长8倍。

2025年12月19日，京东服务宣布推出“检修分离”的家电维修模式。为实现收费透明化，推出“三个先”服务承诺：先评估再维修，用户可根据家电品类、规格、故障类型，清晰了解人工费、配件费等收费标准，原厂配件成本价公开透明；先报价再维修，服务报价单详细列明维修项目、费用清单，用户同意后工程师才能开展维修工作；先验收再付款，维修完成后用户验收通过再支付费用。平台还提供用户计价器、电子服务报告单等工具，同时搭配90天质保。

据了解，该服务已覆盖空调、洗衣机、热水器、电视、冰箱、烟灶具六大主流家电品类，通过线上免费咨询，预计可解决30%至40%的故障问题。

对外经济贸易大学法学院教授苏号朋接受采访时提醒消费者，商家推出“只换不修”整体而言是有利于消费者的，但仍需注意这些服务在执行上是否打了折扣，如换回的是旧电器，仍然存在故障的电器，或者以各种借口拒不更换或者延长发货时间等。

漫画/李晓明

## 如何让小家电“用着放心”消费者“修着安心”专家建议 规范从业行为 明晰各项费用 建立评价体系

□ 本报记者 张守坤

《法治日报》记者注意到，央视“3·15”晚会已经连续两年提及家电维修问题。记者从梳理相关报道发现，今年的“3·15”晚会将“家电维修虚构故障，小病大修、漫天要价”列为公共安全领域重点曝光问题。

在受访专家看来，家电维修看似小事，却关系到消费者的知情权、公平交易权等诸多合法权益，应通过规范从业行为，明晰零件、修理等各项费用，落实审核义务，畅通维权渠道等方式，让小家电“用着放心”，消费者“修着安心”。

《法治日报》律师专家库成员、华商律师事务所执业委员会主任曾铁山对记者说，部分不良商家“小病大修”“漫天要价”等行为已经侵犯了消费者的合法权益。

“具体来说，一是侵犯消费者安全权和公平交易权。消费者权益保护法规定，消费者在接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，也享有公平交易的权利。消费者在接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”曾铁山说，部分不良商家通过“小病大修”等不正当行为，让消费者为不必要的甚至无效的维修服务支付费用，给消费者带来财产损失；无法保障的家电维修质量，则会对消费者的人身和财产安全造成潜在威胁。

二是侵犯消费者的知情权和自主选择权。维修人员利用信息不对称，隐瞒真实收费

理念，或在维修中擅自增加项目，使得消费者在没有获得维修服务真实信息的情况下，被迫接受高价服务，无法在知情的基础上作出真实、自主的选择。”曾铁山进一步表示。

济理念背道而驰。

为何会出现家电“小病大修”“小病多次修”等情况？

苏号朋认为，主要是由以下几种原因造成的。第一，消费者缺乏电器维修方面的技术，而维修企业拥有这方面的专业知识，二者之间存在信息不对称的情况；第二，个别维修企业缺乏诚信，不向消费者如实告知故障内容、故障程度、最佳解决方案和合理的维修价格；第三，从业者资质缺乏统一认证，线上线下服务主体混杂；第四，部分电器生产厂家“重销售、轻服务”，线下售后网点萎缩严重，推动消费者转而求助第三方维修企业，为问题的产生埋下“伏笔”。

实际上，针对家电维修“小病大修”，坐地起价等问题，多地已出台相关规定或开展针对性行动。

比如，2023年，北京市市场监督管理局印发《北京市家用电器维修服务明码标价规定》，其中规定，家电维修经营者应当如实介绍维修服务相关价格信息，尊重消费者的知情权和选择权，有效保存上门服务或者服务前主动告知消费者收取上门费用或者特殊服务费用的相关资料。不得利用虚假的或者使人误解的标价内容、标价方式以及其他价格手段进行价格欺诈。通过网络方式提供家电维修服务的经营者应当通过网络页面，以文字、图像等方式进行明码标价。

2024年，上海市商务委员会同上海市相关部门研究制定《夏令清风—2024夏季上海家电维修市场专项整治行动方案》，在同年8月5

至31日期间，打击家电维修服务中存在的“无病乱修”“小病大修”等问题，对投诉涉及的社区“小广告”中的电话号码进行溯源，全面梳理12345市民服务热线投诉单，严厉查处虚假宣传、价格欺诈等侵害消费者权益行为。

如何才能让消费者“修着安心”？

苏号朋建议，电器生产厂家、维修企业或者第三方平台可以公开维修指导价、配件清单及相应价格，对常用配件最高限价和维修工时费标准进行公示，便于消费者查询配件和维修工时费的指导价；可以建立可查的维修人员信用评价体系，将“虚列故障”“小病大修”“虚报高价”等违规行为纳入评价体系；相关平台应落实审核义务，对入驻商家的维修资质进行严格审核；行业可探索建立第三方中立检测和快速调解机制，降低消费者维权成本。

“还可以通过出台规范等方式，明确家电维修设计需便于拆解、维修、同时推广通用化、标准化配件，禁止企业采用配件垄断等方式阻碍后续维修。从源头解决“坏了难修”问题。同时压实生产者主体责任，对存在“过保就坏”等质量缺陷的产品进行相应追责。”曾铁山说。

他进一步建议，应完善便民维修服务体系，鼓励品牌方扩大官方售后覆盖，支持社区便民维修点、正规连锁维修机构发展，降低维修门槛。针对小家电维修不便等问题，推广远程维修、就近快修等模式，切实降低消费者维修成本。同时发挥行业协会作用，制定服务规范与信用评价体系，引导平台公开商家服务口碑，加强普法宣传，提升消费者辨别与维权能力，形成多方共治的良好行业生态。

“还可以通过出台规范等方式，明确家电维修设计需便于拆解、维修、同时推广通用化、标准化配件，禁止企业采用配件垄断等方式阻碍后续维修。从源头解决“坏了难修”问题。同时压实生产者主体责任，对存在“过保就坏”等质量缺陷的产品进行相应追责。”曾铁山说。

他进一步建议，应完善便民维修服务体系，鼓励品牌方扩大官方售后覆盖，支持社区便民维修点、正规连锁维修机构发展，降低维修门槛。针对小家电维修不便等问题，推广远程维修、就近快修等模式，切实降低消费者维修成本。同时发挥行业协会作用，制定服务规范与信用评价体系，引导平台公开商家服务口碑，加强普法宣传，提升消费者辨别与维权能力，形成多方共治的良好行业生态。

□ 本报记者 马艳 □ 本报通讯员 陈泰婷

行政争议实质性化解工作难度较大，是基层矛盾中的一块“硬骨头”。

近年来，广西壮族自治区柳州市中级人民法院针对这一领域展开探索，成效显著，行政一审、二审新收案件降幅明显，上诉率、申诉再审率持续走低，一审判例申诉率显著提升，行政审判“两高一低”难题得到有效破解。此外，行政机关一审败诉率实现三年连续下降，执法规范化水平持续提高。

这些成效是如何取得的？《法治日报》记者就此展开了深入采访。

### 搭建全域联动解纷平台

龙怀水库坐落于柳州市柳南区，常年承担着周边198万亩农田的灌溉保障任务。其中的第一支渠因建成年代久远，灌溉功能持续弱化。

2023年10月，柳州市启动龙怀灌区续建与现代化改造项目，对老旧渠道进行维修加固，但第一支渠完工后出现了渠道灌排严重失衡问题。

“我们屯位于第一支渠的下游。平时如果放水量大的话，我们种的玉米、稻谷就会被水浸泡，但如果放水量过小，又会导致下游的三个村屯缺水。”柳南区洛满镇洛河村南岸屯村民蓝春勇告诉记者。

为此，村民多次与水库管理所沟通，但均无果，矛盾逐步升级。

“一方面，新修的自动水闸喷水渠在灌溉调试过程中没有做好；另一方面，群众的用水诉求较为迫切，单靠水利部门处理，很难得到根本解决。”柳南区水利局局长施书君坦言。

今年3月，洛满镇综治中心将这起矛盾纠纷上报给柳南区综治中心。依托“综治中心+法院+N”联动对接机制，柳南区综治中心通过统筹派单，联合法院、农业农村局、镇政府、村委会等组建了专项工作组。

尽管纠纷没有进入法院的诉讼程序，但柳南区法院仍迅速派出资深法官参与纠纷调解，提供精准法律意见和调解框架。柳南区委、区政府化解历史矛盾维护群众利益工作专班则将纠纷纳入重点清单提级督办，经过15天的调解，矛盾双方签订了调解协议书，水库管理所也对渠道进行了全面修整，矛盾纠纷得以解决。

这起矛盾的化解，正是柳州市以机制创新搭建全域联动解纷平台的缩影之一。

依托“一府两院”法治共建联动机制，柳州市创新推行“三长会商”制度，市长、法院院长、检察长定期会商，统筹推进行政争议化解、行政执法规范等重点问题，破解司法建议落实难、跨部门协调难等痛点。以此为契机，柳州市以各主管机关的行政争议调解室为中心，衔接各县区委、政府建立的行政争议调解机构，打造具有城市特色的“龙城新桥”行政争议化解工作品牌。“柳州法院推动构建”党委领导、府院联动、多元参与的化解机制，法院从“末端裁判”转变为“源头共治”，矛盾不用“堵”在诉讼环节，不仅仅依靠一纸判决了结。”柳州中院行政庭庭长覃政介绍。

### 彰显有温度的公平正义

实质性化解行政争议，核心是站稳人民立场，聚焦群众急难愁盼，用柔性司法化解刚性矛盾，让群众在每一个案件中感受到公平正义。柳州法院改变“就案办案”的传统思维，以实质性化解争议为目标，挖掘当事人的实质诉求，最大限度减轻群众诉累，化解群众心结。

残障人士杨某某“小修重罚”一案的化解，正是司法为民的生动体现。

2024年10月11日，柳州市某区综合行政执法局工作人员在日常巡查中发现，杨某某未经批准擅自对家门口的人行道进行挖掘修缮，该局依据《城市道路管理条例》相关规定，对杨某某作出罚款1万元的处罚决定。杨某某不服，向某区政府申请行政复议。行政复议维持执法局的处罚决定后，杨某某又向柳北区人民法院提起行政诉讼。受理案件后，法官进行了现场走访。

“我们了解到，杨某某及其丈夫均为残障人士，案涉人行道是杨某某一家出行的必经之路，在修缮前存在一定破损，杨某某是出于消除安全隐患和方便出行的朴素初衷对人行道进行挖掘修缮，且未造成实际危害后果。”柳北法院综合审判庭法官助理廖政向记者介绍了案件背景。

为实质性化解案件纠纷，柳北法院向某区某执法局发送了《行政争议实质性化解意见函》，并同步向辖区综治中心报送，同时启动了“综治中心+法院+N”联动对接机制。在综治中心的统筹协调下，经过多轮沟通和探讨，各行政机关均认为本案“情节轻微、处罚过重”。今年2月11日，某区执法局本着实事求是、有错必纠的原则，主动撤销了原处罚决定。柳北法院、综治中心和某区执法局对杨某某一家进行普法告知，告知其在生活中遇到问题应通过合法途径化解。杨某某也认识到自己擅自挖路的行为确有不当之处，撤回了起诉，案件得以化解。

“案件涉及执法局、市政管理处等多个行政部门，且市政管理处并非案件当事人，常规诉讼协调手段受限，但法院依托综治中心的统筹协调优势，将相关行政机关纳入协同平台，最终促成各方达成共识。”廖政环说。

没有生硬判决，不激化矛盾，高额罚款也被转换为法治宣传教育，柳北法院实现了法律效果与社会效果的统一。

### 以解纷实效提升治理效能

今年年初，柳州市某小区的居民们获得了一笔丰厚的公共收益，这笔收益来自业委会和物业公司对小区资源的有效利用。

很难想象，这个小区的物业与业主闹得不可开交。两年前，居民们因物业公司乱收费对其进行投诉，接到居民投诉后，某区市场监督管理局展开调查，发现物业公司将本已包含在物业费中的公共绿化养护用水等费用以代收公摊水费等名义，向业主另行分摊收取，共计43万余元。

市场监督管理局对该物业公司作出没收违法所得43万余元，并处以108万余元罚款的处罚。物业公司不服，于2024年底向柳北法院提起行政诉讼。

柳北法院综合审判庭庭长梁俊介绍，柳北法院与属地法院积极联动，运用物业纠纷联动化解中心工作机制精准施策。经过多轮“背对背”沟通与“面对面”协商，双方达成调解协议，该物业公司于2025年6月20日前足额缴纳罚款45万元，若未按期履行，市场监管局可向法院申请强制执行及加处罚款。

案件化解后，法院推动属地街道、社区延伸职能，指导该物业公司加强规范化建设，并协助小区业委会成立业主委员会，推动源头治理。

“作为执法部门，我们也进行了反思。罚款不是目的，案子办完也不是终点，而是要实现案结事了人和。”事后，某区市场监督管理局相关负责人表示。

行政争议实质性化解的终极目标，是解决当事人的合法诉求，从源头上促进行政机关依法行政，助推社会治安综合治理。柳州法院以个案化解为切入点，延伸司法职能，推动“个案化解”向“源头治理”延伸。

据了解，全市法院对行政机关败诉案件一案一建议，并由政府法治部门组织相关行政机关对败诉案件进行复盘，进一步规范行政行为，促推法治政府建设。2023年至2025年，柳州法院诉前成功化解行政争议470余件，诉中化解220余件，向行政机关提出司法建议203次。

“行政争议预防和实质性化解并非一日之功，需要凝聚各方合力，践行为民初心。”柳州中院党组副书记、副院长关宇表示，柳州法院将持续完善柳州特色行政争议预防和实质性化解机制体系建设，深化柳州“三长会商”“一府两院”法治共建联动机制，深耕“龙城新桥”行政争议化解工作品牌建设，为地方经济社会高质量发展持续注入坚实法治力量。

