

# 知识产权纠纷调解 工作手册

知识产权纠纷调解工作手册

国家知识产权局知识产权保护司组织编写

# 知识产权纠纷调解工作手册

## 编写说明

创新是引领发展的第一动力，保护知识产权就是保护创新。习近平总书记在主持中央政治局第二十五次集体学习时指出，强化知识产权全链条保护，要综合运用法律、行政、经济、技术、社会治理等多种手段，从审查授权、行政执法、司法保护、仲裁调解、行业自律、公民诚信等环节完善保护体系，加强协同配合，构建大保护工作格局。加强知识产权纠纷调解工作，是全面加强知识产权保护工作的重要方面，有助于有效预防和化解知识产权纠纷，提升知识产权保护水平，提高社会治理能力。

为更好地指导地方知识产权管理部门和知识产权纠纷调解组织开展工作，国家知识产权局知识产权保护司组织编写本手册。手册立足于指导和规范知识产权纠纷调解工作，在系统梳理党中央、国务院及有关部委关于知识产权纠纷调解的政策法规的基础上，总结吸纳部分省（区、市）现有知识产权纠纷调解工作经验，从调解理论、调解实务、文书档案等方面提供了详细的操作指南，供相关政府部门和调解组织在工作中借鉴和参考。

本书编写组  
2022年3月

# 知识产权纠纷调解工作手册

# 总目录

## 调解理论篇

第一章 调解的基本概念 .....	5
第二章 知识产权纠纷的特点和调解的原则 .....	12
第三章 知识产权纠纷调解工作体系构建 .....	26

## 调解实务篇

第一章 知识产权纠纷调解组织 .....	39
第二章 知识产权纠纷调解员 .....	52
第三章 知识产权纠纷调解程序 .....	70
第四章 知识产权纠纷调解技巧及典型案例 .....	94

## 文书档案篇

第一章 知识产权纠纷调解卷宗管理规定 .....	137
第二章 调解工作规范文本 .....	141

## 附录：相关政策法规

法律法规及党中央、国务院政策文件 .....	171
相关部委政策文件 .....	186
部分地方政策文件 .....	260
其他相关文件 .....	283

# 知识产权纠纷调解工作手册

## 调解理论篇

知识产权纠纷调解工作手册

# 知识产权纠纷调解工作手册



# 目 录

第一章 调解的基本概念 .....	5
1. 调解的定义 .....	5
2. 调解的特征 .....	6
3. “大调解”的基本概念 .....	9
第二章 知识产权纠纷的特点和调解的原则 .....	12
1. 知识产权纠纷的特点 .....	12
1.1 当事人利益的多元化 .....	12
1.2 纠纷的复杂化 .....	13
1.3 纠纷的高度涉外化 .....	14
1.4 对争议解决的时效性要求高 .....	14
1.5 对争议解决的保密性要求高 .....	14
2. 知识产权纠纷调解的原则 .....	15
2.1 自愿原则 .....	15
2.2 平等原则 .....	15
2.3 诚信原则 .....	16
2.4 中立原则 .....	16
2.5 保密原则 .....	16
3. 知识产权纠纷调解的类型 .....	20
3.1 人民调解 .....	20
3.2 司法调解 .....	20

3.3	行政调解	21
3.4	仲裁调解	22
3.5	行业调解	22
3.6	商事调解和律师调解	24
第三章	知识产权纠纷调解工作体系构建	26
1.	建立健全知识产权纠纷调解工作机制	26
2.	建立完善调解衔接机制	27
3.	建立健全调解协议司法确认机制	28
3.1	司法确认制度的法律依据	29
3.2	可以申请司法确认的调解协议范围	30
3.3	关于司法确认案件的管辖	30

# 第一章 调解的基本概念

## 1. 调解的定义

调解素有“东方经验”之美誉。我国历史上有明确而具体记载的调解制度始于西周，当时出现了专门负责调解实务的官员，专门解决普通民众的纠纷。此之所谓调解，系由第三人以斡旋或劝谏等方式化解彼此的矛盾，并且有效地避免将来再次发生类似矛盾与纠纷。

作为法律术语的调解，《人民调解法》第二条对人民调解的定义，即“人民调解，是指人民调解委员会通过说服、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。”其他类型的调解核心内涵与人民调解基本一致。

国际公约在调解的定义中增加了对调解员定位的强调。根据《联合国关于调解所产生的国际和解协议公约》（又称《新加坡调解公约》）第2条第3款的定义，“调解”指的是由一名或者几名第三人（“调解员”）协助，在其无权对争议当事人强加解决办法的情况下，当事人设法友好解决其争议的过程。

联合国国际贸易法委员会2018年《国际商业调解和调解所产生的国际和解协议示范法》对“调解”的定义是：“当事人请求一名或者多名第三人（“调解员”）协助其设法友好解决合同关系或者其他法律关系所产生的或者与之相关的争议的过程。调解员无权将解决争议的方法强加于当事人。”

参考《人民调解法》《新加坡调解公约》及联合国国际贸易法委员会2018年《国际商业调解和调解所产生的国际和解协议示范法》，“调解”可

定义为：在第三方的主持下，通过说服、疏导、教育等方法，促使纠纷当事人之间达成基于自主意志的协议，以消除争议的一种法律制度和纠纷解决方式。<sup>〔1〕</sup>

## 2. 调解的特征

从定义本身可以看出，调解具有如下特征：<sup>〔2〕</sup>

第一，纠纷解决的协助性。一方面，调解是由第三方介入而解决纠纷、达成和解的方式。另一方面，与仲裁、诉讼的第三方介入不同，调解中第三方的作用是协助当事人达成和解，而不能对纠纷作出强制性的决定。

第二，纠纷解决手段的非对抗性。调解采用的是斡旋、说服、疏导、教育等多种温和的手段，目的在于促成当事人从对抗走向合作，以各方当事人都能接受的方案实现纠纷的解决。

第三，纠纷解决的自愿性。调解应当在当事人自愿、平等的基础上进行。无论调解的启动、进行到协议的达成，均应遵循当事人自愿的原则。具体而言，在调解程序的启动中，除少数强制调解外，是否选择调解方式解决纠纷，取决于当事人的自由意志，不得阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利；调解的进行中，当事人可以自主选择纠纷解决方案，也可以自主选择适用的规范，即在不违反法律强制性、禁止性规定的前提下，当事人可以在协商的基础上自主选择所适用的法律、社会规范；调解最终是否达成和解、达成的协议对各方实体权利义务如何分配，也必须基于当事人各方的自主意志，主持调解的第三方不能代替当事人作出决定或强制裁判。

---

〔1〕 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第30页。

〔2〕 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第30-33页；范愉、史长青、邱星美，《调解制度与调解人行为规范：比较与借鉴》，北京：清华大学出版社，2010年6月第1版，第13-15页。

此外，相对于其他纠纷解决机制，调解还具有如下特点：

第一，纠纷解决的灵活性。调解一般没有严格的程序规范约束，在不违反法律法规禁止性规定的前提下，只要有利于促成双方达成协议，调解的期间、地点和场所，调解方式技巧的选择等都极为灵活。同时，调解的依据也比较灵活，当事人可以选择适用法律规范、道德规范甚至人情常理，即便适用法律规范，也可以根据当事人对其含义的合理理解和合意选择，灵活决定解决问题的方案。

第二，纠纷解决的保密性。“调解保密性具有吸引当事人参与调解的制度魅力，也是成功调解的核心要素。”〔3〕坚持保密原则，有助于促进当事人在良好的氛围中坦诚交流，增加调解的成功率。

第三，纠纷解决思维的整体性。调解与裁决（包括法院的判决、裁定和仲裁、行政机关等的裁决）在纠纷解决的思维模式上有显著不同，前者采用的是“整体性思维”，后者则采用“切片性思维”。具体而言，裁决方式解决纠纷时，着重的是制定法的适用或先例的遵循，以法律规范或一定的道德、习惯性规范为基准，“将当事人所争议的民事权利义务关系从纠纷所涉及的整体社会性事实及其所关涉的其他社会连带关系中抽离出来，置于既定的规范视野之下，以规范所设定的标准和方式进行检视，以寻求纠纷解决的结果。”〔4〕这意味着那些现有规范因滞后或者没有必要予以规定的问题，无法进入裁决程序，也意味着如纠纷所牵涉的其他社会关系不能纳入裁决者的考量因素中。在某些民事纠纷中，就可能导致治标不治本，不能从根源上化解纠纷，案结而事未了。相较而言，调解能“将当事人纠纷的解决置于经济、法律、道德、习惯、心理、社会等多维视野之中，在对纠纷的性质、发生的原因、矛盾的程度、所关涉到的其他社会关系、事实查明的情况等予以整体性考察的基础上，在符合或不违背法律规范的前提

---

〔3〕 肖建华、唐国富，《论法院调解保密原则》，载《法律科学》，2011年第4期，第139页。

〔4〕 张立平，《为什么调解优先——以纠纷解决的思维模式为视角》，载《法商研究》，2014年第4期，第121页。

下，针对纠纷解决的具体需要寻求妥善的解决方案。”调解从整体性的视角化解纠纷，避免了法律视角的机械性、利益考量上的片面性，在不违背法律规范的前提下，又能兼顾当事人之间未来可能的利益，有利于有效化解纠纷。<sup>〔5〕</sup>

第四，纠纷解决的彻底性。前述关于调解的协助性、自愿性、手段非对抗性以及思维模式的整体性等特征，都决定了调解更有利于彻底地化解纠纷。调解的启动、进行和调解协议的达成，均基于当事人的自由意志。主持调解的第三方主要作用是搭建双方对话的平台，协助双方达成协议；调解员可以提出调解方案，但仅供当事人参考，不能作出强制性的决定。调解手段的温和性、调解的保密性，促使当事人能够在和谐、坦诚的氛围中进行协商。调解思维模式的整体性，更有利于达成兼顾当事人当下及未来利益的一揽子解决纠纷的方案。调解的过程是当事人从对抗走向合作、由破裂走向和谐的过程，决定了当事人对最终达成的调解协议的高度认同，增加了自觉履行的可能性。当然，法律也通过对调解协议进行司法确认等方式，进一步增强调解的法律效果。

第五，纠纷解决的经济性。调解是一种成本较低、收益较高、外部性较小的纠纷解决方式。首先，调解的成本低廉。从显成本的角度，主持调解的第三方或不收费或仅收取少量费用；各国往往也注重通过降低费用等激励机制引导当事人更多地选择利用调解，例如，我国《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》中提及“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。”从隐成本的角度，调解程序灵活快捷，当事人需要花费较少的时间和人力成本，且调解解决纠纷的风险小于诉讼风险。其次，调解的收益高。调解有利于彻底解决纠纷，当事人自愿履行率也更高。调解的整体性也决定了调解不仅关注系争内利益，还有

〔5〕 张立平，《为什么调解优先——以纠纷解决的思维模式为视角》，载《法商研究》，2014年第4期，第122-124页。

助于当事人关系的修复、改善并带来未来的合作机会。最后，调解的外部性较小。调解以当事人合意为基础，倡导合作共赢，调解达成后较少产生后续的司法成本。同时调解注重以平和的方式解决纠纷，有助于营造和谐的社会氛围、促进社会稳定，给社会带来了一定的正外部性。<sup>〔6〕</sup>

### 3. “大调解”的基本概念

为了充分发挥调解在化解矛盾纠纷方面的重要作用，中央提出了“大调解”的概念。一般认为，“大调解”是指在党委、政府的统一领导下，由政法综合治理部门牵头协调、司法行政部门业务指导、调解中心具体运作、职能部门共同参与，整合各种调解资源，对社会矛盾进行协调处理。<sup>〔7〕</sup>

准确理解“大调解”的具体内涵，有必要回溯中央提出“大调解”概念时的具体论述。2006年10月，党的十六届六中全会通过的《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》明确提出：要“实现人民调解、行政调解、司法调解有机结合”。2006年11月27日，时任中央政法委书记罗干同志在全国政法工作会议上发表题为《政法机关在构建和谐社会中担负重大历史使命和政治责任》的讲话，要求政法机关充分发挥职能作用，“注重发挥调解手段化解矛盾纠纷的作用，着力构建在党委领导下，以人民调解为基础，加强行政调解和司法调解，三种调解手段相互衔接配合的大调解工作体系，尽量少一些‘对簿公堂’，多一些调解疏导，融法、理、情为一体，化解矛盾，促进和谐。”<sup>〔8〕</sup>这被认为是“大调解工作体系”概

---

〔6〕 关于调解的经济学分析，详参廖永安主编，《调解学教程》第八章，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版。

〔7〕 章武生，《论我国大调解机制的构建——兼析大调解与ADR的关系》，载《法商研究》，2007年第4期，第111页。

〔8〕 罗干，《政法机关在构建和谐社会中担负重大历史使命和政治责任》，载《求是》2007年第3期，第7页。

念的首次提出。<sup>〔9〕</sup>

中央社会治安综合治理委员会 2007 年第一次会议提出了“要充分发挥社会治安综合治理工作优势和基层组织的作用化解矛盾纠纷，建立健全人民调解、行政调解和司法调解相互衔接配合的大调解工作体系”的要求。2009 年底，中共中央办公厅、国务院办公厅转发了《中央政法委、中央维护稳定工作领导小组关于深入推进社会矛盾化解、社会管理创新、公正廉洁执法的意见》。根据两办前述意见的要求，2011 年 4 月 22 日，中共中央社会治安综合治理委员会、最高人民法院、司法部等 16 部门联合印发了《关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见》。<sup>〔10〕</sup> 该指导意见既规定了对矛盾纠纷调处机制的整体要求，同时对一些重点部门、重点领域提出了具体要求，为全社会开展矛盾纠纷大调解工作提供了综合性的政策指导。大调解工作机制由此全面建立。

2014 年党的十八届四中全会决定提出“完善人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系。”2015 年，中共中央办公厅、国务院办公厅将前述内容写入《法治政府建设实施纲要（2015—2020 年）》。2019 年 7 月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》，重述了党的十八届四中全会关于调解工作体系的内容，并进一步提出“推动构建大调解工作格局”。司法部在 2019 年 5 月于海南省海口市召开的全国调解工作会议也提出，到 2022 年，基本形成以人民调解为基础，人民调解、行政调解、行业性专业性调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调

---

〔9〕 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019 年 8 月第 1 版，第 111 页。亦有论者认为“大调解”概念是中央 2007 年提出的，参吉瑞田，《人民法院在大调解工作中的定位与作用》，载《人民司法》，2012 年第 17 期，第 110 页。

〔10〕 瑞田，《人民法院在大调解工作中的定位与作用》，载《人民司法》，2012 年第 17 期，第 110 页；谢岳、汪薇，《从调解到大调解：制度调适及其效果》，载《中共天津市党委学报》，2012 年第 4 期，第 31 页。



联动的大调解工作格局。<sup>[11]</sup>

建立大调解工作体系，符合党的十九届四中全会关于“完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系”论述的精神内核，是党中央关于社会治理体系的重要指示在调解工作中的具体体现。根据《关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见》，在推进大调解工作中，应当“坚持调解优先，依法调解，充分发挥人民调解、行政调解、司法调解的作用。把人民调解工作做在行政调解、司法调解、仲裁、诉讼等方法前，立足预警、疏导，对矛盾纠纷做到早发现、早调解。”各级党委、政府应当加强对矛盾纠纷大调解工作的组织领导，各级综治委及其办公室具体负责矛盾纠纷大调解工作的组织、协调、检查、督办工作，各职能部门通过大调解工作平台建立衔接机制、开展调解工作。

大调解的本质在于调解，是在继承和发扬我国调解的优良传统的基础上，进一步强调整合各种调解资源，构建各方面力量共同参与纠纷解决的工作格局，形成社会多层次多领域齐抓共管的解纷合力，有效弥补司法的局限性，将矛盾纠纷化解在基层和萌芽阶段。<sup>[12]</sup> 对大调解概念的正确理解，不宜偏离调解作为纠纷解决机制的根本属性。

---

[11] 新华网，司法部：到 2022 年基本形成大调解工作格局，[http://www.xinhuanet.com/legal/2019-05/09/c\\_1124473924.htm](http://www.xinhuanet.com/legal/2019-05/09/c_1124473924.htm)。

[12] 《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》；四川省高级人民法院研究室，《构建有中国特色的社会矛盾纠纷解决体系》，载《人民司法》，2009 年第 23 期。

## 第二章 知识产权纠纷的特点和调解的原则

当前社会，知识产权的重要性已毋庸置疑。经过多年发展，我国知识产权法律法规体系逐步健全，执法水平不断提高；知识产权拥有量快速增长，效益日益显现；市场主体运用知识产权能力逐步提高；知识产权领域的国际交往日益增多，国际影响力逐渐增强。随之而来的，是大量知识产权纠纷的产生。由于知识产权纠纷自身的专业性，传统的以诉讼为主导的纠纷解决方式遇到了挑战。司法资源毕竟有限，寻求更多元的化解知识产权纠纷的方式成为当前的必要要求。作为化解矛盾纠纷的有效方式，调解在化解知识产权纠纷方面具有独特的优势。

### 1. 知识产权纠纷的特点

知识产权的特殊性决定了知识产权纠纷具有当事人利益多元化、诉求多样化、市场复杂化、技术难度高等特征。<sup>[13]</sup>

#### 1.1 当事人利益的多元化

“随着知识经济凸显、技术竞争的激烈和知识产权国际化的深入，企业的竞争主要体现于技术和市场的竞争，也同时越来越体现于自主知识产权数量和质量的竞争、品牌优势的竞争以及技术创新能力的竞争，其核心则是企

---

[13] 徐波、孔元中，《知识产权纠纷人民调解工作的探索总结与思考》，载《电子知识产权》，2017年第9期，第58页；浙江高级人民法院联合课题组，《知识产权纠纷多元化解机制问题研究》，载《中国应用法学》，2019年第2期，第128-129页。

业知识产权的竞争。”<sup>[14]</sup>可以说，知识产权已成为企业的战略性资源和重要的生产要素，成为获取市场竞争优势的法宝，甚至可以说是一种“贸易武器”。

相应地，知识产权纠纷不仅仅具有维权属性，同时还具有市场竞争属性。而这种双重属性，又导致权利人在纠纷中的利益诉求往往是多元的。一方面，权利人希望有效打击侵权行为并获得侵权赔偿，另一方面还可能基于对未来商业利益的考量，与侵权人开展合作，并据此扩大市场。<sup>[15]</sup>例如，权利人以其标准必要专利起诉侵权人，停止侵权往往不是其追求的最终目标，权利人更想要的是被诉侵权人支付专利许可费。再如，在唱片公司向音乐平台维权的案件中，双方最终达成合作意向，音乐平台获得唱片公司的正式授权，实现共赢，比音乐平台单纯下架侵权歌曲并支付侵权赔偿更有利于纠纷双方，也能够更好地惠及消费者。

## 1.2 纠纷的复杂化

知识产权具有很强的专业技术性，涉及的技术领域种类繁多。与普通的民商事案件相比，知识产权纠纷表现出法律问题与技术专业问题高度融合的特征。尤其是在专利、植物新品种、集成电路布图设计、技术秘密、计算机软件等知识产权案件中，法律与技术的融合更为明显，有时技术问题甚至是比法律问题更为重要的。例如，被诉侵权产品是否落入涉案专利权利要求的保护范围、被诉侵权人现有技术抗辩是否成立，本质上是技术问题。因此，在专业技术性较强的知识产权纠纷案件中，相关技术领域专业人员的介入，对于明确知识产权的权利范围或侵权范围而言，是十分重要的。

---

[14] 冯晓青，《企业知识产权战略、市场竞争优势与自主创新能力培养研究》，载《中国政法大学学报》，2012年第2期。

[15] 沈伟，《我国知识产权多元化解决机制研究》，载《电子知识产权》，2015年第8期，第52页。

### 1.3 纠纷的高度涉外化

随着全球经济一体化和地区经济区域化进程的不断加快，我国涉外知识产权纠纷比重逐步增大。以北京知识产权法院的数据为例，在成立后约四年半的时间内，北京知识产权法院共受理涉外（不包括涉港澳台地区）知识产权案件 13736 件，占总收案量的 21.1%；<sup>[16]</sup> 自 2014 年 11 月至 2020 年 2 月，共受理医药专利案件 702 件，其中约七成案件具有涉外因素，涉及美国、瑞士、日本、德国等主要医药创新国家。<sup>[17]</sup> 涉外知识产权案件具有案情复杂，技术类案件多（涉及新技术和新产业），涉及国际知名商标和商号案件较多，国际关注度高等特点。

### 1.4 对争议解决的时效性要求高

知识产权的存续是有法定时限的，纠纷解决周期的长短直接影响着权利人享有知识产权的期限以及市场收益。知识产权纠纷若无法尽快解决，很多知识产权将成为事实上死亡的权利。<sup>[18]</sup> 因缠讼数年导致权利人的产品被竞争对手取代的案例，在知识产权领域并不罕见。例如，甲骨文诉谷歌侵犯 Java API 著作权案，一场跨越十年的版权大战，2021 年才有结果，然而谷歌公司开发的安卓系统早已占据了智能终端的霸主地位。

### 1.5 对争议解决的保密性要求高

知识产权是现代企业竞争的核心，这也导致知识产权纠纷对于争议解决的保密性要求往往较高。一方面，知识产权纠纷有时涉及企业的技术秘密、商业秘密等核心竞争资源；另一方面，在那些涉及大型企业或者与社会生活密切相关的知识产权纠纷中，争议极易成为社会关注的焦点，对于纠纷各方

[16] <https://finance.sina.cn/2019-11-11/detail-iicezuev8639298.d.html>.

[17] [https://www.sohu.com/a/388224717\\_123753](https://www.sohu.com/a/388224717_123753).

[18] 沈伟，《我国知识产权多元化解决机制研究》，载《电子知识产权》，2015 年第 8 期，第 54 页。

当事人而言，舆论风险大，如果在纠纷解决中未能占据有利地位，则可能造成企业的声誉受损。

## 2. 知识产权纠纷调解的原则

### 2.1 自愿原则

当事人自愿原则是我国民事实体法的基本原则之一，也是民事程序法上处理民事争议的前提要素，<sup>[19]</sup> 是开展知识产权纠纷调解工作的规范性要求。《民法典》第五条规定：“民事主体从事民事活动，应当遵循自愿原则，按照自己的意思设立、变更、终止民事法律关系。”《民事诉讼法》第九条对法院主持的调解，也提出了自愿原则的要求，即“人民法院审理民事案件，应当根据自愿和合法的原则进行调解。”《人民调解法》第三条也规定，人民调解委员会应当在当事人自愿、平等的基础上进行调解。

当事人自愿原则作为一项基本原则，应当贯彻在调解程序始终。<sup>[20]</sup> 在调解程序启动上，除了法律规定强制调解的情形外，必须基于各方当事人的意思自治；在调解协议的达成上，也应当充分尊重当事人的意愿。调解的协助性特点正是自愿原则的一种体现，调解员无权将解决争议的方法强加于当事人，是否达成协议及协议中的具体方案，最终决定权仍在于当事人。

### 2.2 平等原则

民事主体在民事活动中的法律地位一律平等。在知识产权纠纷的调解中，也应当遵循平等原则。当事人通过平等协商，最终达成合意。调解员也应当秉持平等原则的观念，在调解程序中平等对待双方当事人，例如，在调

[19] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第120页。

[20] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第120页。

解时间分配、调解语言表达等方面都应当让当事人感受到公平。如此，才能取得当事人的充分信任，在此基础上，高效化解纠纷。<sup>[21]</sup>

### 2.3 诚信原则

与自愿原则相同，诚信原则也是民事主体从事民事活动应当遵循的基本原则，要求调解员、当事人以及其他参与调解的人必须诚实、善意地参与调解。对于当事人而言，当事人不得滥用权利，不应借调解之名拖延纠纷的解决或滥用调解程序谋取不正当竞争利益；由于调解中并无严格的举证质证程序，对于事实真相还原的准确性，主要来源于当事人对诚信原则的遵守，当事人不得故意为虚伪陈述；调解协议达成后须善意履行。对于调解员而言，应当诚实友善地评价各方当事人利益，不得采取诈欺、强迫等方法进行调解。<sup>[22]</sup>

### 2.4 中立原则

作为第三方介入的纠纷解决机制，离不开第三方的中立性。知识产权纠纷调解中，调解员应当遵循中立原则，确保调解程序公正、公平。中立原则包括两层含义，一是调解员和双方当事人及申请调解的纠纷均不存在法律上的利害关系；二是调解员不得过多地干预当事人的自由，其核心任务是为双方当事人搭建沟通对话平台、促成双方有效交流、提出调解建议等中介性作用。<sup>[23]</sup>

### 2.5 保密原则

保密性被认为是调解程序的精髓和根基。在我国的法律法规中，调解保

---

[21] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第122页。

[22] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第123页。

[23] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第124-126页。

密原则一般被表述为“不公开”，且往往作为隐性的原则，以当事人权利或调解程序的具体规定等形式出现。例如，《人民调解法》虽未在第三条调解原则中提及保密原则，但在第四章调解程序中提及当事人享有“要求调解公开进行或者不公开进行”的权利。2006年《最高人民法院关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》的发布，被认为是调解保密原则全面确立的标志。<sup>[24]</sup> 2015年，《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第一百零四条正式以司法解释的形式，规定了调解保密原则：“人民法院审理民事案件，调解过程不公开，但当事人同意公开的除外。调解协议内容不公开，但为保护国家利益、社会公共利益、他人合法权益，人民法院认为确有必要的除外。主持调解以及参与调解的人员，对调解过程以及调解过程中获悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他不宜公开的信息，应当保守秘密，但为保护国家利益、社会公共利益、他人合法权益的除外。”尽管前述是关于人民调解和法院调解保密原则的规定，但基于保密原则之重要性，该原则应为所有调解类型所遵循。

保密原则主要涉及两个主要方面：一是客体方面，即保密的对象；二是主体方面，即保密义务的承担者。<sup>[25]</sup> 关于保密的对象，主要包括两个层面：<sup>[26]</sup>

其一，调解程序保密，即，未经允许或法律的明确规定，与纠纷无利害关系的人不能参与调解、不能旁听，新闻媒体不得采访与报道，参与调解或者参加旁听的人员不得随意泄露调解过程中披露的调解信息。

其二，调解信息保密。例如《国际商业调解和调解所产生的国际和解协议示范法》第十条规定：“除非当事人另有约定，与调解程序有关的一切信息均应保密，但按照法律要求或者为了履行或者执行和解协议而披露信息除外。”调解信息保密又可分为对内和对外两个角度。对内保密性指的是调解

[24] 肖建华、唐国富，《论法院调解保密原则》，载《法律科学》，2011年第4期，第139页。

[25] 汪祖兴，《与ADR相关的保密制度探讨》，载《现代法学》，第27卷第3期，第57页。

[26] 肖建华、唐国富，《论法院调解保密原则》，载《法律科学》，2011年第4期，第140页。

员就一方当事人披露的特定信息是否应当承担保密义务，例如《国际商业调解和调解所产生的国际和解协议示范法》第九条规定：“调解员收到一方当事人关于争议的信息时，可向调解的其他任何当事人披露该信息的实质内容。但是，一方当事人向调解员披露任何信息附有必须保密的特定条件的，该信息不得向调解的其他任何当事人披露。”对外保密性指的是当事人在调解过程中披露的信息不得作为后续法律程序中对其不利的证据，后续法律程序也不得要求调解员就调解中披露的信息作证，例如《国际商业调解和调解所产生的国际和解协议示范法》第十一条中规定了六类信息不得作为后续仲裁程序、司法程序或类似程序中的证据：(a) 一方当事人关于参与调解程序的邀请，或者一方当事人曾经愿意参与调解程序的事实；(b) 一方当事人在调解中对可能解决争议的方法所表示的意见或者提出的建议；(c) 一方当事人在调解程序过程中作出的陈述或者供述；(d) 调解员提出的建议；(e) 一方当事人曾表示愿意接受调解员提出的和解建议的事实；(f) 完全为调解程序而准备的文件。

调解保密为原则，公开为例外。例如《国际商业调解和调解所产生的国际和解协议示范法》第十条和第十一条均提及了“在法律规定的限度内或者为了履行或者执行和解协议”是保密原则的例外。其中“法律规定的限度内”，依据我国《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》，应系“为保护国家利益、社会公共利益、他人合法权益”。

关于保密义务的承担者，各国法律在范围上有不同界定。范围最广的，要求所有参与调解的主体，即各方当事人、调解员、其他调解参与人，甚至也应当包括相关的法院、仲裁庭、行政机关都应当保密。我国《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》对此规定的是“主持调解以及参与调解的人员”。<sup>[27]</sup>

保密原则对于调解具有重要意义。首先，保密原则使当事人不用担心在

[27] 汪祖兴，《与ADR相关的保密制度探讨》，载《现代法学》，第27卷第3期，第59页。



调解中所作的陈述以后成为对其不利的证据，所以敢于开诚布公地进行谈判、披露敏感的商业信息、作出让步或自认，促使当事人在自由和坦诚的氛围下进行协商。

其次，在保密的场合中，当事人之间坦诚地交换信息，自由地袒露各自的动机、需求和利益，并根据这些信息评估己方和对方的优势和劣势，调解员也可以公开地向一方当事人或双方当事人阐明对方的谈判实力和弱点，探求双方的利益共同点，针对当事人各自的需求提出适合的调解方案，达成和解的可能性更大。

再次，保密有助于加强调解员的中立。信任主持调解的第三方，是调解得以顺利进行的前提条件。保密原则使人们确信调解员不会偏袒任何一方当事人，也不会以后披露其所主持的调解中当事人的陈述，尤其不会在后续的法律程序中出庭作证，提供调解过程中的文件或记录。

最后，保密有助于增强公众对调解程序的信心，从而保持调解的独立性，维系调解程序本身的完整性。保密是调解最大的程序利益之一，当事人之所以选择调解，就是希望其个人隐私、商业秘密或其他信息不被其他人知悉，减少因纠纷及处理过程的公开而导致的道德成本、人际关系的损害、商业秘密的泄露或其他负面结果和风险。尤其是在知识产权纠纷中，知识产权是企业的核心竞争资源，如果知识产权纠纷调解无须遵循保密原则，则调解程序难免沦为诉讼的附庸，甚至成为当事人套取对方信息的手段，最终必然导致调解制度的瓦解。<sup>[28]</sup>

---

[28] James H. Carter. *Issues in Integrated Dispute Resolution Systems* [R]. 2004. 北京：第十七届 ICA-CA 大会论文，转引自汪祖兴，《与 ADR 相关的保密制度探讨》，载《现代法学》，第 27 卷第 3 期，第 57 页；肖建华、唐国富，《论法院调解保密原则》，载《法律科学》，2011 年第 4 期，第 140-141 页。

### 3. 知识产权纠纷调解的类型

#### 3.1 人民调解

人民调解是我国特有的纠纷解决机制。2011年1月1日，我国《人民调解法》正式施行，明确了人民调解的法律地位和性质，为人民调解工作的开展提供了法律依据。根据该法第二条的规定，人民调解是指人民调解委员会通过说服、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。

目前，知识产权人民调解工作取得了一定进展，专门调解知识产权案件的人民调解委员会相继成立。多个省市先后开展了知识产权纠纷人民调解的试点工作，并通过地方性文件和规定推动知识产权纠纷人民调解的实践。例如，上海市于2014年开始开展知识产权纠纷人民调解试点工作，经过两年的试点，上海市知识产权局、市司法局、市财政局于2016年共同出台《关于本市开展知识产权纠纷人民调解工作的若干意见》，从组织分工、工作机制、人员队伍、工作流程、经费保障等方面对上海开展知识产权纠纷人民调解工作作出了明确部署；上海市知识产权局、市司法局共同制定出台《上海市知识产权纠纷人民调解规则（试行）》，对知识产权纠纷人民调解工作流程进行了规范。相应地，培育行业性、专业性人民调解组织也成为了各地推进知识产权人民调解工作的重要内容。<sup>[29]</sup>

#### 3.2 司法调解

法院调解包括两种类型，一种是根据《民事诉讼法》第八章的规定，

---

[29] 詹映、邱亦寒，《我国知识产权替代性纠纷解决机制的发展与完善》，载《西北大学学报（哲学社会科学版）》，2018年5期，第78页。

在法官的主持之下进行的调解；另一种则是法院特邀调解，即，2016年《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》中明确规定的“人民法院吸纳符合条件的人民调解、行政调解、商事调解、行业调解等调解组织或者个人成为特邀调解组织或者特邀调解员，接受人民法院立案前委派或者立案后委托依法进行调解，促使当事人在平等协商基础上达成调解协议，解决纠纷的一种调解活动。”

近年来，人民法院坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，坚持和发展新时代“枫桥经验”，推进多元解纷体系建设，鼓励当事人通过非诉讼方式化解纠纷，促使各类纠纷解决方式各得其所、各尽其能，多元共治、形成合力，进一步提升了知识产权纠纷解决效率，调解了多起影响力较大的知识产权纠纷。例如，最高人民法院成功调解陕西白水杜康酒业有限责任公司与洛阳杜康控股有限公司侵害商标权案，一揽子解决了涉“杜康”的所有案件，为地方稳定、企业发展提供了司法保障，安徽省高级人民法院成功调解标的额逾1亿元的中广影视卫星公司与中国电信安徽分公司侵害广播组织权案等。<sup>[30]</sup>

### 3.3 行政调解

目前我国行政调解的主体主要有基层人民政府、主管行政机关和法律、法规授权的组织。<sup>[31]</sup>行政调解的范围一般限于两方面：一是因相对人对行政赔偿和行政补偿数额不服而产生的争议；另一种是与行政管理密切相关的且当事人愿意接受行政调解的民事纠纷，有管理职权的行政机关可以进行调解。<sup>[32]</sup>

知识产权纠纷行政调解的法律依据散见于法律法规中，例如，专利法和商标法中分别规定了管理专利工作的部门、工商行政管理部门应当事人的请

[30] 《中国法院知识产权司法保护状况（2019）》。

[31] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第135页。

[32] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第144页。

求，可以就侵犯专利权、侵犯商标专用权的赔偿数额进行调解。此外，国家知识产权局于2020年发布《专利纠纷行政调解办案指南》，对专利纠纷的行政调解程序作出详细规定，并针对不同的纠纷类型调解及侵权损害赔偿计算等多个方面的处理进行指导。各地也通过各种政策推动知识产权行政调解，调解方式在知识产权纠纷行政执法中的运用大幅度增长。

### 3.4 仲裁调解

仲裁调解由仲裁庭主持。《仲裁法》第五十一条规定，“仲裁庭在作出裁决前，可以先行调解。当事人自愿调解的，仲裁庭应当调解。”同时，仲裁机构也会设立调解中心，提供商事调解服务。例如北京仲裁委员会调解中心，其是由北京仲裁委员会办公室设立的、提供商事调解服务的非营利组织，接受平等主体的自然人、法人和其他组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷的调解。但由于知识产权仲裁机构的宣传力度不够、公信力不足，知识产权仲裁以及仲裁调解制度仍处于初步发展阶段。

### 3.5 行业调解

通常而言，行业调解指依法成立的行业组织内部设立的调解组织，对其行业相关的民事纠纷进行调解的活动。<sup>[33]</sup> 由行业协会、行业性团体等行业组织进行行业调解，是化解行业纠纷、维持行业秩序的一种重要方式。行业协会以集体的形式形成、表达和满足行业成员的共同需要，其对外的职能是形成和表达行业整体的关于行业发展等涉及管理和政治方面的要求，对内的职能是通过制定行业规则进行自我管理和行业自律，促进行业的自我治理和发展。在行业自治和行业秩序维护方面，行业组织最重要的功能就是平衡

---

[33] 廖永安，《中国调解的理念创新与机制重塑》，北京：中国人民大学出版社，2019年第1版，第209页。

行业内部冲突和化解内部矛盾，行业调解则是实现这一功能的重要机制。<sup>[34]</sup>

除具有其他调解方式的共性特征外，行业调解还具有专业性、指引性的特征。一方面，行业协会的调解组织拥有熟悉本行业的专业知识和规则，专注于本行业的类型化纠纷调解，其专业性在解决纠纷过程中转化为权威性，更容易促进纠纷主体达成共识。<sup>[35]</sup>另一方面，由于行业协会的指导地位，行业调解的结果通常对行业内部具有示范和指导效用：行业成员可据此对类似行为的结果形成预见与判断，从而检视与规范自身行为，避免不利后果的出现；行业协会也可将纠纷解决中各方产生的共识、经验上升为行为准则，以完善行业制度，从而进一步促进行业自治。<sup>[36]</sup>

社会治理模式的变迁，激活了行业组织参与化解行业纠纷的动力。在国家政策的鼓励之下，各行业组织开始积极开展行业调解实践，并探索出了有益经验。例如中国互联网协会于2008年筹备设立了中国互联网协会调解中心，致力于对互联网环境下的知识产权纠纷进行调解。该调解中心先后与最高人民法院、北京市、浙江省、江苏省、广东省等各地方法院建立合作关系，在全国范围内建立诉讼与非诉讼相衔接知识产权、民商事纠纷解决机制，为各级人民法院审理相关案件提供咨询意见，为法院审理案件提供诉讼与非诉讼相衔接的知识产权对接机制，发挥案件的调解和协调作用。该调解中心曾接受北京市高级人民法院委托，成功调处环球唱片、华纳唱片、索尼唱片等国际三大唱片公司诉百度MP3搜索链接服务著作权侵权纠纷，最终促成双方签订和解协议，双方全面开展互联网音乐作品运营模式创新及著作

[34] 洪冬英，《论人民调解的新趋势：行业协会调解的兴起》，载《学术交流》，2015年第11期（总第260期），第124页；廖永安，《中国调解的理念创新与机制重塑》，北京：中国人民大学出版社，2019年第1版，第214页。

[35] 洪冬英，《论人民调解的新趋势：行业协会调解的兴起》，载《学术交流》，2015年第11期（总第260期），第125页。

[36] 熊跃敏、周杨，《我国行业调解的困境及其突破》，载《政法论丛》，2016年第3期，第149页。廖永安，《中国调解的理念创新与机制重塑》，北京：中国人民大学出版社，2019年第1版，第214-215页。

权保护的合作，三家唱片公司授权百度上传其完整歌曲目录及即将推出的新歌曲目录，用户将可以直接从百度服务器上免费在线播放及下载。<sup>[37]</sup> 此外，该调解中心还于 2011 年在北京市各级人民法院知识产权庭的支持和协助下，编制发布了《互联网知识产权纠纷调解手册》，针对建立诉讼与非诉讼相衔接的知识产权等各类纠纷的解决机制，规范北京地区网络纠纷调解档案编序、当事人告知程序，法院与调解中心诉讼与非诉讼纠纷案件流转程序，网络纠纷调解流程的完善、调解员队伍建设等方面制定了细致的规范。<sup>[38]</sup>

尽管行业调解在我国的发展仍然面临着多重困境，例如行业组织自治能力不足、行业调解专业人员不足、行业调解程序规范不足、行业调解协议效力不足等，但当前从国家决策层到基层管理者，对于加快行业调解均已形成基本共识。<sup>[39]</sup> 在中央为行业组织参与调解行业纠纷所创造的有利政策环境之下，采取有效方式逐一破除行业调解组织的困境，充分发挥行业组织在知识产权纠纷化解方面的多重优势，必将成为未来调解工作的重要方面。

### 3.6 商事调解和律师调解

商事调解的主体是商事调解组织。商事调解在我国已存在多年，1987 年中国国际贸易促进委员会北京调解中心的正式成立，被认为是中国商事调解制度的发端。<sup>[40]</sup> 但商事调解目前尚未入法，发展缓慢。随着近年来商事纠纷的加剧，为了应对商事纠纷日趋复杂的新形势，我国亟需培育和发展商事调解组织。

虽然不是所有涉及知识产权的纠纷都可以归入商业纠纷的范围，但是商

---

[37] <http://bjgy.chinacourt.gov.cn/article/detail/2011/07/id/882769.shtml>.

[38] 中国互联网协会调解中心，《互联网知识产权纠纷调解手册》。

[39] 廖永安，《中国调解的理念创新与机制重塑》，北京：中国人民大学出版社，2019 年第 1 版，第 216 页。

[40] 深圳市律师协会 ADR 法律专业委员会，《律师调解对商事调解的重塑》，北京：法律出版社，2019 年 12 月第 1 版，第 46 页。

事调解相较于其他调解类型更为突出的专业性、中立性、交涉性、市场性特点，使得其完全可以成为知识产权纠纷当事人的优选。尤其是，商事调解具有国际性，在调解涉外知识产权纠纷方面具有天然的优势。随着“一带一路”建设的深入和《新加坡调解公约》的正式生效，国际商事调解在国际争端解决机制中的地位也越来越重要，也是我国进一步推动知识产权纠纷商事调解的契机。<sup>[41]</sup>

律师调解是指律师、依法成立的律师调解工作室或者律师调解中心作为中立第三方主持调解，协助纠纷各方当事人通过自愿协商达成协议解决争议的活动。一是在人民法院设立律师调解工作室。在人民法院诉讼服务中心、诉调对接中心或具备条件的人民法庭设立律师调解工作室，配备必要的工作设施和工作场所。二是在公共法律服务中心（站）设立律师调解工作室。县级公共法律服务中心、乡镇公共法律服务站应当设立专门的律师调解工作室，由公共法律服务中心（站）指派律师调解员提供公益性调解服务。三是在律师协会设立律师调解中心。律师调解中心在律师协会的指导下，组织律师作为调解员，接受当事人申请或人民法院移送，参与矛盾化解和纠纷调解。四是律师事务所设立调解工作室。鼓励和支持有条件的律师事务所设立调解工作室，组成调解团队，可以将接受当事人申请调解作为一项律师业务开展，同时可以承接人民法院、行政机关移送的调解案件。

---

[41] 赵民兴，《京津冀知识产权纠纷调解机制的理念协同》，法制与社会 2019 年第 11 期，第 40 页；龙飞，《论多元化纠纷解决机制的衔接问题》，载《中国应用法学》，2019 年第 6 期，第 130 页。

## 第三章 知识产权纠纷调解工作体系构建

2014年10月，党的十八届四中全会《关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》提出：“健全社会矛盾纠纷预防化解机制，完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制。”2019年11月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于强化知识产权保护的意见》，提出“构建知识产权大保护工作格局”，并从完善调解工作机制，培育和发展调解组织，健全调解与其他纠纷处理方式的衔接机制，建立调解优先推荐机制，加强调解人才队伍建设等方面，对知识产权纠纷调解工作的开展提出了纲领性的意见。2019年国务院《优化营商环境条例》第十五条要求：“健全知识产权纠纷多元化解决机制和知识产权维权援助机制，加大对知识产权的保护力度。”

### 1. 建立健全知识产权纠纷调解工作机制

2019年中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于强化知识产权保护的意见》，明确提出优化知识产权授权确权维权衔接程序，并要求“健全行政确权、公证存证、仲裁、调解、行政执法、司法保护之间的衔接机制，加强信息沟通和共享，形成各渠道有机衔接、优势互补的运行机制，切实提高维权效率。”

第一，建立健全调解工作机制。推动形成党委和政府统一领导、知识产权行政管理部门牵头、司法行政部门指导、相关部门密切配合的知识产权纠纷多元调解机制。知识产权行政管理部门主动协调司法行政、人民法院、财政等部门，成立知识产权纠纷调解工作协调机构，研究本地区知识产权纠纷



调解工作的重大问题，推动本地区知识产权纠纷调解组织建设。支持调解工作基础好的地区先行先试，率先建立适合本地区发展、服务本地区各类主体的知识产权纠纷调解工作体系。

第二，大力推动调解组织建设。统筹兼顾，积极依托现有专业机构设立知识产权纠纷人民调解组织。推动在知识产权保护中心、快速维权中心、维权援助中心等机构设立知识产权纠纷人民调解组织，积极履行调解职责。指导有条件的行业协会、商会等成立知识产权纠纷调解组织。在知识产权矛盾纠纷高发区域，根据纠纷的特点探索设立知识产权纠纷调解工作室。

第三，在重点领域培育知识产权人民调解组织。坚持因地制宜，突出需求导向，深入推进知识产权人民调解工作向经济活跃、群体多样的区域延伸扩展，进一步扩大覆盖面。推动在产业集聚区、电商平台、专业市场等设立知识产权纠纷人民调解组织，引导企业通过调解方式化解矛盾纠纷。

## 2. 建立完善调解衔接机制

**发挥优先推荐和告知制度作用。**2019年11月中共中央办公厅、国务院办公厅《关于强化知识产权保护的意见》明确提出优化知识产权授权确权维权衔接程序，并要求“健全行政确权、公证存证、仲裁、调解、行政执法、司法保护之间的衔接机制，加强信息沟通和共享，形成各渠道有机衔接、优势互补的运行机制，切实提高维权效率。”“在案件多发地区探索建立仲裁、调解优先推荐机制”。

关于调解前置机制的具体操作方式，2017年5月，最高人民法院出台的《关于民商事案件繁简分流和调解速裁操作规程（试行）》给出了示例。根据该规程，人民法院对当事人起诉的民商事纠纷，在依法登记立案后，应当告知双方当事人可供选择的简易纠纷解决方式，释明各项程序的特点。案件适宜调解的，应当出具先行调解告知书，引导当事人先行调解，当事人明确拒绝的除外。调解优先推荐机制的推行，应着眼于矛盾纠纷的来源场景，例

如，人民法院登记立案前、行政机关受理纠纷前、律师接受委托代理时，均可引导当事人优先选择调解方式解决矛盾纠纷，从而降低化解纠纷的成本和风险。

**加强诉调对接平台建设。**诉调对接平台是多元化纠纷解决机制建设的关键一环。2016年《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》中，不仅将“建设功能完备、形式多样、运行规范的诉调对接平台，畅通纠纷解决渠道，引导当事人选择适当的纠纷解决方式”作为主要目标，更明确了诉调对接平台的功能和职责：“对诉至法院的纠纷进行适当分流，对适宜调解的纠纷引导当事人选择非诉讼方式解决；开展委派调解、委托调解；办理司法确认案件；负责特邀调解组织、特邀调解员名册管理；加强对调解工作的指导，推动诉讼与非诉讼纠纷解决方式在程序安排、效力确认、法律指导等方面的有机衔接，健全人民调解、行政调解、商事调解、行业调解、司法调解等的联动工作体系。”

**对接法院特邀调解工作机制。**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》以司法解释的形式，对人民法院特邀调解制度进行了系统规范，填补了调解制度的空白，明确了特邀调解的法律定位。该规定第一条明确了“特邀调解”的定义，“特邀调解是指人民法院吸纳符合条件的人民调解、行政调解、商事调解、行业调解等调解组织或者个人成为特邀调解组织或者特邀调解员，接受人民法院立案前委派或者立案后委托依法进行调解，促使当事人在平等协商基础上达成调解协议、解决纠纷的一种调解活动。”

根据《民事诉讼法》《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》等法律和司法解释，除了依法不适宜调解的纠纷，人民法院可以在立案前委派或者立案后委托符合条件的特邀调解组织或特邀调解员依法进行调解。

### 3. 建立健全调解协议司法确认机制

建立健全知识产权纠纷调解协议司法确认机制，是2019年11月中共中

央办公厅、国务院办公厅印发《关于强化知识产权保护的意见》对于强化案件执行措施，确立知识产权严保护政策导向的具体要求之一。2020年4月，《最高人民法院关于全面加强知识产权司法保护的意見》也提出：“支持知识产权纠纷的多渠道化解，开展知识产权纠纷调解协议司法确认试点。”

### 3.1 司法确认制度的法律依据

司法确认制度是随着人民法院建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制改革的不断深入而发展起来的，最先系由最高人民法院通过司法解释的形式予以明确，后通过《人民调解法》的制定与施行正式入法，并为《民事诉讼法》进一步吸收和巩固。2010年8月，《人民调解法》经审议通过，从立法上明确了人民调解协议效力，规定了人民调解协议具有法律约束力，当事人应当按照约定履行，并规定了“经人民调解委员会调解达成调解协议后，双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向人民法院申请司法确认。”2012年《民事诉讼法》于第十五章“特别程序”中增加第六节“确认调解协议案件”，该节包括两个条文，分别规定调解协议司法确认的法律依据和法律效力。其中，第一百九十四条规定：“申请司法确认调解协议，由双方当事人依照人民调解法等法律，自调解协议生效之日起三十日内，共同向调解组织所在地基层人民法院提出。”第一百九十五条规定了调解协议的法律效力，经人民法院确认后，裁定调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行。《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第三百五十三条至第三百六十条明确了调解协议司法确认的管辖法院、申请形式及程序、可申请司法确认的调解协议范围、裁定驳回司法确认申请情形等。

### 3.2 可以申请司法确认的调解协议范围

从法律规定层面，人民调解协议系《民事诉讼法》《人民调解法》所明确规定可申请司法确认之调解协议。而其他调解组织达成的调解协议可否申请司法确认，法律并未提供依据，实践中也一直存在争议。有一种理解认为，虽然《民事诉讼法》第一百九十四条并未限定当事人仅可“依照人民调解法”申请司法确认调解协议，而是缀以“等”字，似给其他类型调解组织达成的调解协议留有空间，但只有《人民调解法》和其他由全国人大常委会通过的法律明确规定可以申请司法确认的调解协议才能申请确认。而由于目前并无规范其他调解组织的专门法律，其他调解组织调解达成的协议，仅具有民事合同的性质，申请司法确认可谓无法无据。但亦有另一种理解认为，《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第三百五十五条所规定“申请司法确认调解协议”的范围，并不限于人民调解协议，而是包括行政机关、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织调解达成的调解协议。<sup>[42]</sup>

2016年《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》进一步明确：经行政机关、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织调解达成的具有民事合同性质的协议，当事人可以向调解组织所在地基层人民法院或者人民法庭依法申请确认其效力。

### 3.3 关于司法确认案件的管辖

2012年《民事诉讼法》规定司法确认案件的管辖法院为调解组织所在地基层人民法院。主要考虑纠纷解决的便利性，一方面法院在审查司法确认

---

[42] 沈德咏主编，《最高人民法院关于民事诉讼法司法解释理解与适用》，北京：人民法院出版社，2015年3月第1版，第923页。

案件时，遇到问题便于向调解组织了解，另一方面便于当事人提出申请。<sup>[43]</sup>同时，为体现司法便民利民的原则，《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》又进一步允许当事人向调解组织所在地人民法院申请确认调解协议，并增加共同管辖问题的规定，“两个以上调解组织参与调解的，各调解组织所在地基层人民法院均有管辖权。双方当事人可以共同向其中一个调解组织所在地基层人民法院提出申请；双方当事人共同向两个以上调解组织所在地基层人民法院提出申请的，由最先立案的人民法院管辖。”

2016年《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》及《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》进一步明确：经行政机关、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织调解达成的具有民事合同性质的协议，当事人可以向调解组织所在地基层人民法院或者人民法院依法申请确认其效力。登记立案前委派给特邀调解组织或者特邀调解员调解达成的协议，当事人申请司法确认的，由调解组织所在地或者委派调解的基层人民法院管辖。

2016年《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》对委派调解、委托调解达成的调解协议后的结案方式，进行了明确：“委派调解达成的调解协议，当事人可以依照民事诉讼法、人民调解法等法律申请司法确认。”“委托调解达成调解协议，特邀调解员应当向人民法院提交调解协议，由人民法院审查并制作调解书结案。”根据前述规定，委派调解达成调解协议的，应将调解协议提交人民法院备案，当事人申请司法确认的，经人民法院依法受理并审查认为符合法律规定的，裁定调解协议有效；委托调解达成调解协议的，应由人民法院审查并制作调解书结案，或者当事人申请撤诉的，人民法院依法作出裁定。

[43] 沈德咏主编，《最高人民法院关于民事诉讼法司法解释理解与适用》，北京：人民法院出版社，2015年3月第1版，第924页。

# 知识产权纠纷调解工作手册

## 调解实务篇

知识产权纠纷调解工作手册

# 知识产权纠纷调解工作手册



# 目 录

第一章 知识产权纠纷调解组织 .....	39
1. 总 则 .....	39
1.1 【定义】 .....	39
1.2 【知识产权管理部门的职责】 .....	40
1.3 【调解名册】 .....	41
2. 知识产权纠纷调解组织的设立、变更和撤销 .....	42
2.1 【指导设立机关】 .....	42
2.2 【设立资质】 .....	42
2.3 【申请材料】 .....	43
2.4 【申请材料的审查】 .....	43
2.5 【颁发证书】 .....	44
2.6 【变更或撤销】 .....	44
2.7 【取消资格】 .....	44
3. 知识产权纠纷调解组织的工作要求 .....	45
3.1 【调解组织的名称】 .....	45
3.2 【人员组成】 .....	45
3.3 【调解组织标识】 .....	46
3.4 【场所设置】 .....	46
3.5 【工作制度】 .....	47
4. 知识产权纠纷调解组织的权利与义务 .....	47
4.1 【调解组织的权利】 .....	47
4.2 【调解组织的义务】 .....	48
5. 知识产权纠纷调解组织的考核 .....	48

5.1	【考核的原则】	48
5.2	【考核的内容】	49
5.3	【考核的结果】	51
6.	知识产权纠纷调解组织的投诉与监督	51
6.1	【投诉与监督】	51
6.2	【处理结果公开】	51
第二章	知识产权纠纷调解员	52
1.	知识产权纠纷调解员的选聘	52
1.1	【定义】	52
1.2	【调解员选聘资格】	53
1.3	【调解员任职条件】	53
1.4	【公开选聘】	54
1.5	【申请材料】	55
1.6	【申请材料的审查】	55
1.7	【调解员备案】	55
1.8	【调解员的任期】	55
1.9	【调解员的续聘】	56
1.10	【调解员的解聘】	56
1.11	【解聘的通知】	57
2.	知识产权纠纷调解员的培训	57
2.1	【培训的目标】	57
2.2	【培训的原则】	57
2.3	【培训的主体】	58
2.4	【培训的对象】	58
2.5	【培训的形式】	59
2.6	【培训的内容】	59
2.7	【培训的清单】	60
2.8	【培训的师资】	60

2.9	【培训的记录与评估】	61
3.	知识产权纠纷调解员的等级评定	61
3.1	【人民调解员的等级评定】	61
3.2	【等级评定的考量因素】	61
4.	知识产权纠纷调解员的权利与义务	62
4.1	【调解员的权利】	62
4.2	【调解员的义务】	63
5.	知识产权纠纷调解员的行为考察	63
5.1	【行为考察的主体】	63
5.2	【行为考察的内容】	63
5.3	【行为考察的程序】	65
5.4	【行为考察的结果】	66
5.5	【知识产权纠纷调解员守则】	67
第三章	知识产权纠纷调解程序	70
1.	一般规定	70
1.1	【调解的范围】	70
1.2	【调解的申请与受理】	72
1.3	【调解庭的构成】	75
1.4	【调解当事人及其他参与者】	77
1.5	【调解的进行】	78
1.6	【保密】	83
1.7	【调解结果和履行】	84
2.	法院委派、委托调解和行政委托调解的特别规定	87
2.1	【接受委派、委托】	87
2.2	【委派、委托调解的进行】	88
2.3	【委派、委托调解的结果】	90
3.	调解协议的司法确认	91
3.1	【司法确认的告知】	91

3.2	【司法确认的申请】	92
3.3	【司法确认案件的管辖】	93
第四章	知识产权纠纷调解技巧及典型案例	94
1.	知识产权纠纷调解的技巧	94
1.1	调解的基本方式	94
1.2	调解的具体技巧	96
2.	专利纠纷调解典型案例	100
2.1	ETC 专利侵权纠纷法院调解	100
2.2	展会外观设计专利侵权纠纷调解	101
2.3	展会主办方协助展会外观设计侵权纠纷调解	103
2.4	照明专利侵权纠纷行业调解	104
2.5	三维标识牌专利侵权纠纷行政调解	106
3.	商标侵权纠纷调解典型案例	109
3.1	商标权属纠纷案法院调解	109
3.2	嘀嘀商标权侵权纠纷法院调解	111
3.3	西湖龙井商标侵权纠纷行业调解	113
3.4	商标侵权纠纷行业调解	114
4.	著作权纠纷调解典型案例	116
4.1	行业协会协助著作权侵权纠纷法院调解	116
4.2	类案分析法调解批量著作系列纠纷案	118
4.3	快速维权中心协助法院调解涉外著作权纠纷案	119
4.4	财经杂志与网站著作权纠纷行业调解	121
4.5	批量类型化著作权纠纷行业调解	122
4.6	图片著作权侵权纠纷调解	124
5.	其他知产纠纷调解典型案例	126
5.1	知识产权特许经营合同纠纷行业调解	126
5.2	计算机软件开发合同纠纷行业调解	127
5.3	高德诉嘀嘀侵犯商业秘密纠纷法院调解	129

# 第一章 知识产权纠纷调解组织

知识产权纠纷调解组织既包括知识产权纠纷人民调解组织，还包括由商会、行业协会、民办非企业单位、商事仲裁机构等设立的调解知识产权纠纷的商事调解组织、行业调解组织。由于我国目前尚无行业调解组织、商事调解组织设立及程序方面的专门法律规范，实践中行业调解、商事调解的程序性规范也往往参照《人民调解法》及其司法解释。因此，本章所涉及之知识产权纠纷调解组织专指知识产权纠纷人民调解组织，商事调解组织、行业调解组织的设立、管理工作可参照人民调解组织的相关规定执行。

## 1. 总 则

### 1.1 【定义】

知识产权纠纷人民调解组织是依法设立的专门调解知识产权领域矛盾纠纷的群众性组织，接受所在地司法行政机关的指导和基层人民法院的业务指导，以及人民调解员协会的行业指导。

知识产权纠纷人民调解组织包括知识产权纠纷人民调解委员会以及依托现有的人民调解委员会设立的知识产权纠纷人民调解工作室。

知识产权纠纷人民调解组织建设，必须遵守《人民调解法》的各项规定，坚持人民调解的基本属性，发挥人民调解的特点和优势。

**依据：**《人民调解法》第五条、第七条，《全国人民调解工作规范》第九条，《司法部、中央综治办、最高人民法院、民政部关于推进行业性专业性人民调解工作的指导意见》，《司法部关于进一步加强行业性、专业性人

民调解工作的意见》第三（二）条。

## 1.2 【知识产权管理部门的职责】

各级知识产权管理部门应当加强知识产权纠纷调解组织建设，主要负责以下工作：

（一）指导本行政区域内的知识产权纠纷调解组织设立，建立并对外公布本行政区域内知识产权纠纷调解组织和调解员名册；

（二）拟定调解工作管理规程等相关工作制度；

（三）协调推动衔接机制，负责对调解组织接受人民法院委派、委托知识产权案件进行协调和指导；

（四）指导调解组织开展调解工作；

（五）组织调解组织和调解员培训；

（六）与司法行政部门共同对调解组织和调解员进行年度考核；

（七）其他有关事项。

**依据：**《司法部关于进一步加强行业性、专业性人民调解工作的意见》第三（一）条，《最高人民法院办公厅 国家知识产权局办公室关于建立知识产权纠纷在线诉调对接机制的通知》第七条、第十六条，《全国人民调解工作规范》第9.1.2条。

**示例：**北京知识产权局下设北京市知识产权维权援助中心推动构建全市知识产权纠纷多元调解工作体系：（1）依托社会组织，指导设立多家知识产权纠纷人民调解委员会，在官方网站公布调解名录。（2）通过维权援助中心与北京市多个法院建立合作机制，并在多个法院设立知识产权纠纷人民调解室，派驻调解员开展诉前委派、诉中委托案件调解工作，实现诉前委派、诉中委托、会员申请调解全覆盖。（3）全面开展知识产权纠纷人民调解组织规范化建设，例如在诉调对接层面，受北京市高级人民法院委托，编制了《北京法院知识产权案件委托调解工作指南（试行）》；在调解组织内部管理方面，依据市司法局关于人民调解的指导意见和工作规定，编制了《知识产权

纠纷调解工作规范》，指导知识产权纠纷人民调解委员会建立健全了调解案件信息报送、档案管理和案件回访等一系列工作制度，实现了工作职责和工作流程等制度上墙；在队伍建设方面，维权援助中心建立了人民调解员培训制度，组织编写《知识产权纠纷调解典型案例汇编》，不断提升人民调解员业务能力。

### 1.3 【调解名册】

各级知识产权管理部门会同司法行政机关，指导知识产权保护中心、快维中心、维权援助中心等建立知识产权纠纷调解组织和调解员名册，采用多种形式及时向社会公布，并对名册进行管理和信息维护。

各级知识产权管理部门积极推动将政法机关退休干部、律师、专利代理师等加入调解员名册，吸纳辖区内的人民调解组织、行业性专业性调解组织、律师调解组织等调解组织加入名册。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第9.1.4条，《最高人民法院办公厅 国家知识产权局办公室关于建立知识产权纠纷在线诉调对接机制的通知》第七条、第八条。

**示例：**北京市知识产权维权援助中心建立调解组织和调解员名录，并在北京市知识产权局官方网站就调解组织的基本情况、办公地址、联系方式等信息对社会进行公布。成都市司法局指导成立了“成都市知识产权纠纷人民调解委员会”，并面向社会遴选知识产权纠纷调解专家，从行政管理部门、高等院校、科研机构、企事业单位、中介机构、社团组织等领域，推荐知识产权领域各类专业性人才、熟悉知识产权保护国际规则和国际事务的专家学者。

## 2. 知识产权纠纷调解组织的设立、变更和撤销

### 2.1 【指导设立机关】

知识产权纠纷调解组织由县级以上地方人民政府司法行政部门和知识产权管理部门指导设立。

**依据：**《司法部关于加强行业性、专业性人民调解委员会建设的意见》第三条，《全国人民调解工作规范》第9.1.1条。

**示例：**《北京市司法局关于成立中国专利保护协会知识产权纠纷人民调解委员会的复函》中明确，司法行政部门和市知识产权局将根据法律法规及相关政策对调委会进行工作指导。

2020年4月21日，山东省威海市市场监督管理局和威海市司法局牵头发起成立威海市知识产权人民调解委员会，是机构改革后山东省第一家知识产权的专业性行业调解组织。成立一年的时间内，威海市知识产权人民调解委员会已建成覆盖辖区的8个调解工作站，组建人民调解员53名、技术专家委员9名的专业队伍，实现专利、商标、著作权、植物新品种、计算机软件等领域的全覆盖保护。

### 2.2 【设立资质】

各级知识产权管理部门可以参照本条规定，对知识产权纠纷调解组织的资格作出要求：

- (一) 设立于行政机关、行业协会、社会组织或企事业单位；
- (二) 具备本行业（领域）相关的管理或服务职能；
- (三) 具有从事知识产权纠纷调解的能力和条件；
- (四) 由本单位内部人员担任的调解员不少于二人。

**示例：**《北京市知识产权纠纷司法委托调解工作管理规程（试行）》中



明确，依照该管理规程设立的调解组织应具备的资质包括：设立于北京地区的行政机关、行业协会、社会组织或企事业单位；具备本行业（领域）相关的管理或服务职能；具有从事知识产权纠纷调解的能力和条件；由本单位内部人员担任的调解员不少于二人。

### 2.3 【申请材料】

各级知识产权管理部门可以参照本条规定，对申请设立知识产权纠纷调解组织应提交的材料作出要求：

- （一）调解组织登记申请表；
- （二）社会团体法人登记证书、事业法人登记证、企业营业执照等；
- （三）申请设立知识产权纠纷调解组织的情况说明；
- （四）调解章程；
- （五）其他证明材料。

**示例：**《北京市知识产权纠纷司法委托调解工作管理规程（试行）》中要求，申请设立的调解组织应提交《北京市知识产权纠纷司法委托调解组织申请表》、社会团体法人登记证书、申请设立调解组织的情况说明等证明材料。

### 2.4 【申请材料的审查】

各级知识产权管理部门可以与司法行政机关建立协调机制，约定由知识产权管理部门统一受理知识产权调解组织的设立申请，对申请材料进行形式审查，不符合要求的，应要求申请单位作出必要的说明和补充；申请单位在合理时间内未按要求作出补充或说明的，视为撤回申请。

对符合条件及经过补正后合格的申请材料，知识产权管理部门进行实质审查。审查合格的，向司法行政机关进行推荐，并将申请材料转递司法行政机关。

**示例：**为规范北京知识产权纠纷司法委托调解工作，北京市知识产权局

与北京市高级人民法院建立领导工作小组，负责委托调解工作的统筹、指导，下设办公室，承担领导小组的日常工作。申请设立的调解组织，将申请材料提交至办公室，由办公室对申请材料进行形式审查，审查合格的，再报领导小组进行审核。

## 2.5 【颁发证书】

司法行政机关对知识产权纠纷调解组织的申请材料进行终审，审核合格的，可以颁发知识产权纠纷调解组织证书。新设立的知识产权纠纷调解组织由司法行政机关纳入本行政区域内调解组织的指导统计范围。

各级知识产权管理部门应当将新设立的调解组织纳入知识产权纠纷调解组织名册，登记其受理案件的范围及调解员等信息。

**依据：**《人民调解法》第十条，《最高人民法院办公厅 国家知识产权局办公室关于建立知识产权纠纷在线诉调对接机制的通知》第八条。

## 2.6 【变更或撤销】

设立知识产权纠纷调解组织的主体可根据需要变更或撤销由其设立的调解组织，并报知识产权管理部门、司法行政机关备案。

知识产权纠纷调解组织撤销后，知识产权管理部门应当及时将其从调解名册中移除。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第4.1.5条。

## 2.7 【取消资格】

知识产权纠纷调解组织应当遵守法律、行政法规和规章的规定，有下列情形之一的，可以由知识产权管理部门审查后，建议司法行政机关取消其调解组织资格：

- (一) 申请设立时隐瞒真实情况，弄虚作假的；
- (二) 接受委托后，无正当理由拒绝调解，造成不良后果的；

(三) 强迫调解或者实施其他严重违反职业道德准则的行为的。

**示例：**《北京市知识产权纠纷司法委托调解工作管理规程（试行）》中要求，调解组织存在申请设立时隐瞒真实情况，弄虚作假等情况的，由领导小组审查后取消其调解组织资格。

### 3. 知识产权纠纷调解组织的工作要求

#### 3.1 【调解组织的名称】

知识产权纠纷人民调解委员会的名称应当由“调解组织名称”“知识产权纠纷”“人民调解委员会”三部分依次组成。知识产权纠纷人民调解工作室的名称，应当由“所属人民调解委员会名称”“派驻单位或特定场所名称”“调解工作室”三部分依次组成。

其他类型的知识产权纠纷调解组织名称参照本条前两款的规定确定。

**依据：**《司法部关于加强行业性、专业性人民调解委员会建设的意见》和《全国人民调解工作规范》第4.2.1条、第4.2.2条。

**示例：**中国专利保护协会知识产权纠纷人民调解委员会、烟台市知识产权纠纷人民调解委员会莱州调解工作室。

#### 3.2 【人员组成】

知识产权纠纷人民调解委员会应配备三名以上专职调解员以及若干名兼职人民调解员，设主任一人，必要时可以设副主任若干人，主任由专职人民调解员担任；可以设立调解秘书，协助处理调解事务。

其他类型的知识产权纠纷调解组织应配备至少一名调解员，可以设立调解秘书，协助处理调解事务。

**依据：**《人民调解法》第八条，《全国人民调解工作规范》第5.2条。

**示例：**中国专利保护协会知识产权纠纷人民调解委员会在专职调解员之

外，根据调解员实际情况及调解需求，先后向社会聘用两批兼职人民调解员，在调解委员会指导下开展人民调解工作。四川省知识产权纠纷人民调解委员会依托四川知识产权保护中心的专业人才，结合实际，设有主任1人，副主任1人，委员6人，明确了6大类业务范围工作，为调解组织规范运行夯实底部基础。

### 3.3 【调解组织标识】

知识产权纠纷人民调解组织办公场所应悬挂规范的人民调解委员会人民调解标识。

工作场所根据场所性质可以设知识产权纠纷人民调解组织标牌：有独立工作场所的，应在工作场所外悬挂人民调解组织立式外挂标牌；无独立工作场所的，一般应在调解室门一侧或上侧合适位置悬挂人民调解组织名称方形标牌。

其他类型的知识产权纠纷调解组织可以参照本条前款关于人民调解组织标识的规定，在办公场所内悬挂本组织的标识。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第4.3.1条。

**示例：**铜牛电影产业园知识产权纠纷人民调解工作室设立后，在其办公场所悬挂由北京人民调解协会颁发的“北京市朝阳区（设计服务业）知识产权纠纷人民调解委员会铜牛电影产业园工作站调解室”的标牌。

### 3.4 【场所设置】

知识产权纠纷调解组织应以方便调解为目的选择必要的办公地点。合用办公场所的，应有相对固定的调解员办公室和调解室，有条件的设置档案室、休息室等。调解室应配备桌椅、调解员桌牌、当事人桌牌、饮水设施等，有条件的配备监控设备；办公室应配置办公桌椅、档案柜、电话、复印机、传真机、电脑及网络等设施。

调解室应上墙公示人民调解工作原则、工作任务、调解流程、调解组织

组成人员、调解工作纪律和当事人权利义务等内容。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第4.5条。

### 3.5 【工作制度】

知识产权纠纷调解组织应当建立健全纠纷受理、调解、履行、回访等内部工作制度，使调解工作各个环节都有章可循。

**依据：**《司法部关于进一步加强行业性、专业性人民调解工作的意见》，《全国人民调解工作规范》第7.2条。

**示例：**中国专利保护协会知识产权纠纷人民调解委员会结合其诉前人民调解实际情况，建立《诉前人民调解员管理办法》，其中明确诉前人民调解员实行推选和聘任相结合的办法，并对诉前调解员的任职条件、聘任程序、工作职责、日常管理、考核奖惩等进行了详细的规定。四川省知识产权纠纷人民调解委员会以科学制定《四川省知识产权纠纷人民调解委员会章程》为引领，配套制定实施了《调解专家管理办法（试行）》《工作例会制度》《调解案件时限管理》《调解流程和调解方法》等规范细则，形成了“1+N”制度规范体系。

## 4 知识产权纠纷调解组织的权利与义务

### 4.1 【调解组织的权利】

调解组织享有以下权利：

- （一）决定是否受理案件；
- （二）决定有关调解员的聘任事宜；
- （三）指定案件调解员；

（四）如认为当事人选定的调解员不宜担任该案调解工作的，为避免不必要的程序拖延，有权建议当事人重新选定调解员。

- (五) 指导调解员开展调解工作；
- (六) 就调解工作中遇到的问题与委托方、知识产权管理部门沟通联络。

#### 4.2 【调解组织的义务】

调解组织应履行以下义务：

- (一) 制定本调解组织的调解工作规范；
- (二) 对本调解组织的调解行为负责；
- (三) 为调解员开展调解工作提供便利条件；
- (四) 为调解员提供必要的培训；
- (五) 保守当事人的隐私和商业秘密。

### 5. 知识产权纠纷调解组织的考核

#### 5.1 【考核的原则】

##### 5.1.1 【考核管理主体】

知识产权管理部门可以会同司法行政部门对知识产权纠纷调解组织进行考核。

**示例：**四川省司法厅、省法院、财政厅、省市场监管局、省知识产权服务促进中心共同出台的《关于加强知识产权纠纷人民调解工作的意见》明确，司法行政部门负责指导全省知识产权纠纷人民调解组织的规范化设立和业务开展，会同知识产权保护部门开展人民调解员培训和考核等工作。《中国（深圳）知识产权保护中心调解工作管理办法》第九条明确，知识产权保护中心根据调解工作的成绩、调解档案的质量及当事人的评价等因素，对入驻知识产权保护中心的调解组织及其调解员开展年度考核监督工作。

### 5.1.2 【定期评估】

考核管理主体应当建立健全调解组织业绩考评、激励机制，对调解员调解案件的数量、调解率、自动履行率等定期评估。

### 5.1.3 【考核方式】

考核可以采取听取汇报、查阅台账、实地检查结合的方式进行。

## 5.2 【考核的内容】

### 5.2.1 【对组织机构的考核】

考核管理主体可以对知识产权纠纷调解组织的组织机构运行情况进行考核，主要包括：

- (一) 定期召开工作会议；
- (二) 研究、部署调解工作，并形成会议纪要保存。

### 5.2.2 【对工作机制的考核】

考核管理主体可以对知识产权纠纷调解组织的工作机制情况进行考核，主要包括：

- (一) 贯彻落实指导单位关于调解工作的各项具体要求；
- (二) 制定本调解组织的年度工作计划；
- (三) 制定本调解组织调解工作制度，细化可调解的纠纷的范围和内容，确立矛盾纠纷调处规则；
- (四) 建立本调解组织矛盾纠纷定期排查制度和调解考核管理制度；
- (五) 建立本调解组织与知识产权管理部门的衔接配合机制。

### 5.2.3 【对调解程序的考核】

考核管理主体可以对知识产权纠纷调解组织的调解程序进行考核，主要包括：

- (一) 落实规范的调解程序，启动调解及时；

- (二) 服从知识产权管理部门对案件的指定管辖，无推诿不办现象；
- (三) 严格执行调解回避制度，遵守调解纪律，调解期间未出现泄露当事人商业机密或个人隐私事件，未出现接受当事人吃请或向当事人索取财物现象；
- (四) 遵守调解时限，保证当事人复议、诉讼、仲裁等其他救济时效不受影响；
- (五) 调解文书制作规范，调解协议表述准确，具有可操作性；
- (六) 案卷目录清晰，材料规范、齐全，归档及时。

#### 5.2.4 【对宣传培训的考核】

考核管理主体可以对知识产权纠纷调解组织的宣传培训工作进行考核，主要包括：

- (一) 根据工作实际，组织调解人员业务培训；
- (二) 积极参加司法行政机关和知识产权管理部门组织的调解业务培训，保证调解员每年参加培训时间不少于规定学时。

#### 5.2.5 【对统计报告的考核】

考核管理主体可以对知识产权纠纷调解组织统计报告的情况进行考核，主要包括：

- (一) 本调解组织调解工作情况的统计分析和信息收集报送工作；
- (二) 根据上级机关要求，及时、准确报送调解工作有关数据、统计报表、情况分析报告和阶段性工作总结；
- (三) 分析报告和工作总结内容详细、具体；
- (四) 对有重大影响案件的办理情况、办理结果和可能存在的隐患等，即时采取专报形式上报知识产权管理部门。

#### 5.2.6 【对工作成效的考核】

考核管理主体可以对知识产权纠纷调解组织对于符合条件的调解申请按时受理率、按时办结率、按时归档率的情况进行考核。



### 5.3 【考核的结果】

考核管理主体根据考核情况，责令考核不合格的调解组织改正；对于连续两年不合格的调解组织，取消其资格，并注销其调解组织证书。

**示例：**《中国（深圳）知识产权保护中心调解工作管理办法》第十条明确，对于无正当理由拒绝接受知识产权保护中心分派调解工作三次以上或存在违法违规行为的调解员及调解组织，知识产权保护中心根据具体情况，分别给予移除调解员名录或解除合作等处罚。

## 6. 知识产权纠纷调解组织的投诉与监督

### 6.1 【投诉与监督】

公民、法人或者其他组织为知识产权纠纷调解组织或者调解员开展调解工作的意见、建议、咨询和投诉，可以向该调解组织、设立该调解组织的主体或知识产权管理部门提出，也可以向该调解组织所在地县级或者不设区的地市级人民政府司法行政部门提出。

受理单位应当及时核查处理，并及时向提出意见、建议、咨询和投诉的公民、法人或者其他组织告知处理情况。

### 6.2 【处理结果公开】

对知识产权调解组织、调解员违反调解工作规定的处理结果，受理投诉的知识产权管理部门或其他单位可以根据具体情况决定是否向社会公开。

**示例：**上海市司法局、民政局、财政局《关于规范本市调解组织发展的规定》第三十八条规定，司法行政部门对于调解组织的违法违规行为可进行通报、责令改正。认为需要给予行业惩戒的，移送相关协会处理。

## 第二章 知识产权纠纷调解员

知识产权纠纷调解员既包括知识产权纠纷调解组织聘任的人员，也包括人民法院特邀调解员。中共中央办公厅、国务院办公厅《关于强化知识产权保护的意见》提出“建立健全知识产权仲裁、调解、公证、社会监督等人才的选聘、管理、激励制度”，本章在总结知识产权纠纷人民调解员及人民法院特邀调解员制度建设的现有经验上，对调解员的选聘、管理、激励制度等进行了规定，商事调解组织、行业调解组织对知识产权纠纷调解员的管理可参照执行。

### 1. 知识产权纠纷调解员的选聘

#### 1.1 【定义】

知识产权纠纷调解员由知识产权纠纷调解组织聘任的人员组成。知识产权纠纷调解员分为专职调解员和兼职调解员。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 5.2.2 条。

**示例：**四川省知识产权纠纷人民调解委员会充分利用四川知识产权保护中心审查员资源，组建了一支 24 名具有专利审查丰富经验的专职调解员队伍。经申报、推荐、复核等程序，聘请机关事业单位、高校科研院所、企业和知识产权服务机构具有资深实务经验的 129 名知识产权专业人才为调委会专家，涵盖商标版权、商业秘密、地理标志、植物新品种、集成电路等十余个领域。

## 1.2 【调解员选聘资格】

知识产权纠纷调解组织可以参考本条规定，根据本组织的具体情况，决定担任知识产权纠纷调解员的人员应当符合下列条件：

- （一）有良好的政治、业务素质，能够认真执行法律、法规，维护国家和社会公共利益，维护当事人的合法权益；
- （二）公道正派、诚实信用、认真勤勉、注重效率；
- （三）明察善断、善于学习，具有较强的语言文字表达能力、文字能力和沟通协调能力；
- （四）身体健康、精力充沛，有相应的时间从事调解工作。

**示例：**《中国专利保护协会知识产权纠纷人民调解委员会诉前人民调解员管理办法》中要求，该组织的诉前人民调解员应当满足以下条件（一）具有完全民事行为能力、身体健康的成年公民；（二）品行端正，公道正派，热心人民调解工作；（三）有一定的文化水平、政策水平和法律知识；（四）熟悉社情民意，善于做群众工作，有一定的调解能力。具有政法机关工作经历的人员可以优先聘任。

## 1.3 【调解员任职条件】

知识产权纠纷调解组织可以参考本条规定，根据本组织的具体情况，决定担任知识产权纠纷调解员的人员应具备的条件：

- （一）调解组织的工作人员或其聘请的其他人员；
- （二）具备相关技术、法律或其他领域的专业知识或实践经验；
- （三）无不适合担任调解员的不良记录；
- （四）参加岗前培训成绩合格；
- （五）大专以上学历；
- （六）年龄一般在 65 周岁以下。

各调解组织可根据实际情况，对具有五年以上法律（调解）工作经历

或在相关专业领域具有丰富经验的人员，适当放宽学历和年龄限定，优先择优聘任。

**说明：**考虑到知识产权纠纷调解的专业性，有必要对调解员的学历进行规范。同时考虑到调解工作存在一定强度，限制年龄为 65 周岁以下。并允许在特别情形下放宽。

**示例：**中国互联网协会调解中心要求其专职调解员年龄在 25 周岁以上、65 周岁以下，具备一年以上互联网行业从业经验或熟悉网络技术，对互联网技术应用、模式创新有一定认识，或从事网络法律服务两年以上。四川省成都市知识产权纠纷人民调解委员会要求调解员具备如下工作经历之一：  
(1) 在市级或县级知识产权管理部门从事企业管理、执法等工作，具有三年以上知识产权相关工作经验；(2) 在国家、省、市知识产权企业从事知识产权管理工作，具有法律或知识产权等相关工作三年（含）以上从业经历；(3) 具有相关诉讼工作经验，从事知识产权代理（持有相关执业证）相关工作三年（含）以上，并代理过专利复审、无效业务等工作；(4) 在市内高等学校、科研院所从事知识产权及有关技术领域研究或教学工作，具有副教授及以上职称；(5) 在市内律师事务所、专利代理机构担任部门以上负责人，或者从事知识产权相关工作三年以上；(6) 其他有类似经历，长期在知识产权岗位或者知识产权维权工作岗位工作的人员。

#### 1.4 【公开选聘】

知识产权纠纷调解组织根据业务发展与案件分布情况，确定聘用的调解员人数、条件和方式，并向社会公布。

**示例：**中国专利保护协会知识产权纠纷人民调解委员会发布《第二批知识产权纠纷兼职人民调解员招募中》公告，公示其聘任第二批兼职人民调解员的要求及聘任程序，符合条件的有意向人员可填写报名回执，发送至公告中的邮箱。

### 1.5 【申请材料】

知识产权纠纷调解组织可以参考本条规定，根据本组织的具体情况，决定申请担任知识产权纠纷调解员应向调解组织提交的材料：

- (一) 调解员申请表；
- (二) 身份证明；
- (三) 从事相关技术、法律或其他专业工作的资质证明；
- (四) 相关单位的推荐函或者其他能够证明申请人资格的材料。

**示例：**中国互联网协会调解中心《互联网知识产权纠纷调解手册》规定，本人申请担任专职调解员或公益调解员，应当详细填写《调解员申请表》，提交调解中心。

### 1.6 【申请材料的审查】

知识产权纠纷调解组织对申请调解员的材料进行审查，审查合格的，可以根据本调解组织的管理规定，对拟聘用的调解员进行公示。公示期满且无异议的，向申请人发放聘书，将其列入知识产权纠纷调解员名册。

**示例：**中国专利保护协会知识产权纠纷人民调解委员会在对第二批兼职人民调解员进行条件审查后，于其官方网站发布《中国专利保护协会知识产权纠纷人民调解委员会关于聘任第二批人民调解员（兼职）的通知》，对调解员的姓名和工作单位进行了公示。

### 1.7 【调解员备案】

知识产权管理部门可以根据具体情况，决定是否要求知识产权纠纷调解组织对调解员的基本信息和专业背景进行备案。

### 1.8 【调解员的任期】

知识产权纠纷调解员的任期一般为一年至五年，自聘书签发之日起计

算，具体年限由各调解组织根据其内部规范确定。聘用期满后，根据双方意愿及工作需要可续聘。

调解员在聘任期内如有工作变动，通讯地址、联系电话发生变化，或外出在半年或半年以上不能承办案件等情况的，应及时告知所在调解组织。因工作或身体原因长期不能承办案件的，可提出不担任调解员，调解组织不再将其列入调解员名册。

**示例：**中国互联网协会调解中心《互联网知识产权纠纷调解手册》明确，调解员的任期为二年，自聘书签发之日起计算。

### 1.9 【调解员的续聘】

聘任期届满前，知识产权纠纷调解组织对调解员在聘任期内的表现予以审查，审查通过后予以续聘。续聘的调解员，由调解组织再次颁发聘书；对未续聘的调解员，调解组织发出书面通知，并进行公示。

未被续聘且在原聘任期内被指定为某一案件的调解员，而该案件尚未办结的，可以继续办理至该案结束，但本人不愿意继续办理的除外。

**示例：**中国互联网协会调解中心《互联网知识产权纠纷调解手册》明确，对未续聘的调解员，调解中心发出书面通知或在调解中心网站公布。

### 1.10 【调解员的解聘】

知识产权纠纷调解员有下列情形之一的，经聘任其的调解组织核实后，由聘任单位予以解聘：

- (一) 提供虚假的申请材料，隐瞒真实情况的；
- (二) 私自向当事人收取财物或接受当事人财物的；
- (三) 泄露当事人商业秘密或个人隐私的；
- (四) 偏袒一方当事人或侮辱当事人，情节严重的；
- (五) 强迫调解的或其他违反职业道德的行为；
- (六) 因工作、身体原因不能继续担任调解员的；

(七) 符合调解组织规定的其他应予解聘的情形。

调解员被解聘的，不得继续办理案件，但双方当事人同意其继续办理的除外。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 5.4 条。

**示例：**某兼职调解员由于工作调动到其他城市，无法继续在原知识产权纠纷调解组织从事调解工作，但在其目前办理的案件中，已经与双方当事人建立了充分的信赖关系，当事人也非常愿意由其继续办理案件的，从尊重当事人的意愿以及有利于促成调解的角度出发，仍然可以由该调解员继续办理案件。

### 1.11 【解聘的通知】

知识产权纠纷调解组织对被解聘的调解员，给予书面通知并说明理由。

## 2. 知识产权纠纷调解员的培训

### 2.1 【培训的目标】

知识产权纠纷调解员的培训以推进调解员培训工作科学化、制度化、规范化为中心，以建设高素质、专业化的调解员队伍为目标。

### 2.2 【培训的原则】

调解员培训应当遵循以下原则：

(一) 根据经济社会发展和调解员队伍建设需要，按照不同层次、不同行业 and 不同类型调解员特点进行；

(二) 遵循理论联系实际、以人为本、全面发展、注重能力、科学管理的原则。

### 2.3 【培训的主体】

知识产权管理部门配合司法行政部门，指导、协调、汇总辖区内知识产权纠纷调解员培训工作。

知识产权纠纷人民调解员的培训由知识产权管理部门配合司法行政部门负责组织。各地知识产权管理部门可以结合本地知识产权纠纷人民调解工作和队伍实际，参考本章确定的原则和标准，制定具体的培训计划。探索建立合理的知识产权纠纷人民调解员职业培训体系，实行人民调解员系统性、常态化、长效性的专业化培训，提高人民调解员的职业素养、职业技能和调解技能，促进人民调解员队伍的专业化、职业化，促进人民调解作为化解知识产权纠纷的基础性作用的充分发挥。

其他类型的知识产权纠纷调解员的日常培训由聘任其的知识产权纠纷调解组织进行，并可参加知识产权管理部门和司法行政部门的定期培训。

**示例：**2020年，北京市知识产权维权援助中心根据调解委员会、调解员的特点制定了有针对性的培训方案，充分调动各方面专家资源，从调解委员会的组织管理、调解员能力提升、调解案例分享、调解实训模拟等多个维度，对调委会管理人员、调解员进行全方位培训。

### 2.4 【培训的对象】

调解员必须参加培训，每年完成规定学时，遵守培训的规章制度，完成规定的培训任务。

岗前培训是知识产权纠纷调解员的任职培训。调解员经岗前培训成绩合格后，知识产权纠纷调解组织方可向其发放调解员证书，允许其正式开展调解工作。

知识产权纠纷调解员参加培训情况作为调解员行为考察的内容和调解员续聘、解聘的依据之一。无正当理由不参加培训的调解员，根据情节轻重，由所在调解组织给予提示或警告。调解员任期内从未完成年度最低培训学时



的，所在调解组织有权在调解员任期届满后不予续聘。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 5.6 条。

**示例：**中国互联网协会调解中心《互联网知识产权纠纷调解手册》明确，调解员每年缺席两次（含）以上培训的，自动丧失推荐法院调解员资格。对于无正当理由不参加培训的调解员，根据情节轻重，调解中心给予提示或警告。调解员任期内从未完成年度最低培训学时的，调解中心有权在调解员任期届满后不予续聘。

## 2.5 【培训的形式】

培训采取集中授课、研讨交流、案例评析、实地考察、现场观摩、旁听庭审、实训演练等形式。

（一）岗前培训。知识产权管理部门协同司法行政部门统一组织实施知识产权纠纷人民调解员的岗前培训，可以采取常规班形式每年开设若干班次。知识产权纠纷调解员的专项技能培训，由知识产权管理部门组织实施，或者由知识产权管理部门协同司法机关组织实施，以专题班形式每年开设若干班次。

（二）在岗定期轮训。各地知识产权管理部门每年初公布当年组织的各调解培训班的开班安排，各调解组织根据实际情况安排人民调解员报名参加。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 5.6 条。

## 2.6 【培训的内容】

调解员培训的主要内容包括知识产权相关知识、调解的基本原则和调解程序、调解技能与方法、调解员职业道德、调解文化等理论与实务以及其他相关法律、法规。

岗前培训的课程及课件重在基础教育，目的是使调解员通过培训后掌握调解基本规范、法律基础知识，能有效调处所在调解组织受理的简单知识产

权纠纷，制作规范的调解协议书。

在岗定期轮训课程及课件重在知识更新和能力提高，目的是使调解员通过培训后掌握知识产权纠纷所涉的常用法律法规，了解相关领域基本专业知识，具有基本调解技能，能有效调处所在调解组织受理的常见知识产权纠纷。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 5.6 条。

## 2.7 【培训的清单】

调解员培训清单一般由知识产权管理部门每年根据实际情况拟定，主要包括如下方面：

- （一）职业操守，包括政治思想、职业道德、行为规范和工作纪律等；
- （二）专业知识，包括调解工作所涉法律法规的理解与使用，调解程序规定与要求，知识产权纠纷领域有关专业知识等；
- （三）调解技能，包括纠纷接待受理和协调化解、思想疏导和语言沟通、现场把控和灵活应变等方面工作技巧及方法，调解协议书制作规范等；
- （四）形势政策，包括社会形势、党和国家方针政策等
- （五）信息技术，包括办公自动化设备及软件，调解办案设备及软件等的应用。

知识产权纠纷调解组织自行组织的调解员培训，可参考知识产权管理部门的培训清单，开展本组织的培训工作。

**示例：**北京市知识产权维权援助中心的 2020 年培训清单包括调解委员会的组织管理、调解员能力提升、调解案例分享、调解实训模拟等多个维度。

## 2.8 【培训的师资】

知识产权管理部门、知识产权调解组织可聘请知识产权司法和行政管理部门的专家、知识产权资深律师、专利代理师等担任调解员的培训师和业务指导员。

**示例：**上海市闵行区市场监督管理局（知识产权局）于2020年9月组织召开了“揭秘知识产权纠纷调解”工作培训，这也是闵行区本年度开展的第二次针对知识产权纠纷调解的专题培训，采取“线上+线下”相结合的模式，共5300余人参加。培训邀请了上海某律师事务所主任律师结合世博会喷雾降温装置、避风塘商标侵权案、鲁迅稿酬案等多个经典案例，深入浅出地为大家讲解人民调解、知识产权纠纷调解的内容。

## 2.9 【培训的记录与评估】

调解员的培训情况，由所在调解组织进行汇总统计。

对于人民调解员年度培训任务的具体要求，一般由知识产权管理部门根据当地实际情况具体确定。对于其他调解员年度培训任务的具体要求，由调解员所在的知识产权纠纷调解组织根据本组织的实际情况具体确定。

知识产权管理部门、知识产权纠纷调解组织每年对培训情况进行评估，评估内容包括培训方案、培训师资、培训效果等。评估结果作为改进培训工  
作、提高培训质量的参考依据。

# 3. 知识产权纠纷调解员的等级评定

## 3.1 【人民调解员的等级评定】

知识产权管理部门配合司法行政部门对人民调解员进行等级评定。人民调解员等级评定分为四个等级，分别是一级人民调解员、二级人民调解员、三级人民调解员、四级人民调解员，其中一级人民调解员为最高等级。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第5.5条。

## 3.2 【等级评定的考量因素】

人民调解员等级评定条件应综合其政治素质、道德品质、工作业绩、调

解能力、从事人民调解工作年限、参加培训情况、遵纪守法、廉洁自律等主要因素，由各地司法行政机关和知识产权管理部门结合实际确定各个等级的具体条件，并科学设定各个等级人民调解员的占比。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 5.5 条。

## 4. 知识产权纠纷调解员的权利与义务

### 4.1 【调解员的权利】

调解员享有如下权利：

（一）调解自主权：可以在不违反法律、法规及相关规定的情况下自主进行调解。

（二）调解方式选择权：可以依据不同情况自行选择有利于解决纠纷的适当调解方式。

（三）调解方案建议权：在调解过程中，可以在充分考虑案情、当事人意愿及快速解决纠纷需求的情况下，要求当事人提出书面或口头的解决争议的建议或方案。在双方当事人都无法提出调解方案的情况下，可以提出建议性方案以供当事人参考。

（四）调解方案的豁免权：调解过程中并无保证调解方案与判决结果一致的义务。

（五）终止调解的权利：在调解过程中当事人有隐瞒重要事实、提供虚假情况或者故意拖延时间等行为的，调解员可以给予提示或者终止调解，并将有关情况报告调解组织。

（六）接受培训的权利。调解员有权参加司法行政部门和知识产权管理部门组织的知识产权相关知识、技术问题、调解技能等方面的培训。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 5.3.1 条。

## 4.2 【调解员的义务】

调解员应履行以下义务：

- (一) 公平、公正地对待各方当事人，协助当事人快速解决争议；
- (二) 言行规范，不得使用侮辱、威胁性语言；
- (三) 不得违背当事人的意愿，以不正当的手段迫使当事人接受调解；
- (四) 不得泄露与调解无关的案件情况、保守当事人的隐私和商业秘密；
- (五) 调解不成，调解员不得担任任何一方的代理人参与诉讼；
- (六) 接受培训的义务。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 5.3.2 条。

## 5. 知识产权纠纷调解员的行为考察

### 5.1 【行为考察的主体】

调解员行为考察结果是调解组织续聘或解聘调解员的重要依据之一。知识产权纠纷调解组织可以参考本节内容，根据本调解组织的实际情况，制定调解员考核内容，并具体实施本调解组织的调解员考核工作，接受当事人对调解员的投诉和调解员的申辩，建立调解员考核档案，作出调解员考核处理意见。

知识产权管理部门指导各调解组织开展调解员的考核工作，对不胜任、不称职的调解员应及时指导聘任单位调整或解聘。

### 5.2 【行为考察的内容】

#### 5.2.1 【定义】

调解员应尽职、尽责、勤勉工作，保持调解员的独立性、公正性和中立性。

独立性是指调解员和任何一方当事人不存在任何客观的利害关系，不受任何政治、经济、社会背景、舆论压力等客观因素的影响。

公正性是指调解员主观态度，即调解员不得偏袒任何一方当事人而歧视另一方当事人。

中立性是指调解员的立场，即调解员应当与任何一方当事人无利害关系，与调解结果没有任何利益关系。

#### 5.2.2 【违反诚信义务】

调解员有下列行为之一的，将被视为有违诚信义务：

- (一) 违反调解员守则接受当事人的选定或调解组织指定；
- (二) 未依照调解员守则规定履行披露义务的；
- (三) 违反保密义务。

#### 5.2.3 【违反勤勉义务】

调解员有下列行为之一的，将被视为有违勤勉义务：

- (一) 无正当理由不按时出席调解会议办理案件的；
- (二) 在调解会议中从事与案件无关的活动的；
- (三) 不阅卷或不认真阅卷、不熟悉案情的；
- (四) 拒绝提供可供办案时间，或者拒绝在调解会议笔录、材料清单上签字的；
- (五) 将参与调解的职责委托给调解组以外的人的；
- (六) 其他违反调解员守则，不认真履行调解员职责的行为。

#### 5.2.4 【不具备办案能力】

有下列情形之一的，将被视为不具备办案能力：

- (一) 不熟悉调解相关法律法规及调解实务的；
- (二) 不具备办理案件所需的法律或其他专业知识、经验的；
- (三) 缺乏组织沟通能力，思路不清或者表达能力差，不能推动调解程序顺利进行的。

### 5.3 【行为考察的程序】

#### 5.3.1 【建立行为考察档案】

知识产权纠纷调解组织可以建立调解员行为考察档案，参考本章相关规定对调解员办案情况进行考察，并将情况向知识产权管理部门汇报。

#### 5.3.2 【查询行为考察档案】

调解员有权查询行为考察档案，认为有异议的，可向调解组织作出书面说明并要求予以更正。

#### 5.3.3 【发现调解员违规的处理】

调解员有违反调解程序规定或调解员守则情形的，调解组织发现后可向调解员提出批评和警告，并有权在具体案件中不指定其担任调解员。

#### 5.3.4 【接到当事人投诉的处理】

调解组织接到当事人对调解员的投诉后，应当及时进行调查。调解组织在作出处理决定前，应给予被考察调解员说明情况的机会。无论关于何种情况，调解员在接到调解组织转送的当事人的投诉或处理意见后，应认真对待，并向调解组织如实、全面、准确地作出说明。

#### 5.3.5 【调解员的调查】

调解员在聘任期内，如有证据使调解组织有理由怀疑其存在违反调解员守则有关公正、独立规定应予解聘但需要查证核实之情形，由所在调解组织进行调查。启动调查后，调解组织应当及时通知被调查的调解员。

调查期间，该调解员暂时不列入调解员名册，期限自调整后新名册正式发放之日起计算，最长不超过一年。

调解组织经审查核实后排除怀疑的，该调解员恢复列入名册；期限届满尚不能排除怀疑的，仍不列入名册；经审查核实，怀疑的事实成立的，调解组织有权予以解聘。

在不列入名册期间，该调解员不得接受当事人的选定办理新的案件，调解组织亦不再指定其担任调解员。对正在审理的案件，调解员应在收到不列入名册通知后合理期间内决定是否退出并书面告知调解组织及委托机关。如不予回复或者决定不主动退出的，调解组织应如实告知正在审理案件中的当事人。如果双方当事人均同意其继续审理案件的，其职责可履行至案件审理完毕。

#### 5.4 【行为考察的结果】

##### 5.4.1 【不予续聘】

调解员经行为考察，被认定为有下列情形之一的，由所在调解组织给予批评教育、责令改正，情节严重的，调解组织有权不予续聘：

- （一）有违反公正、独立的情形，且未给予合理解释与说明的；
- （二）有违反诚信义务、勤勉义务或不具备办案能力的；
- （三）违反调解员守则尚未达到应予解聘的程度的；
- （四）不参加业务学习，缺乏调解工作经验，且长期未承办知识产权纠纷调解案件的；
- （五）不宜作调解员的其他情形。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 5.4 条。

##### 5.4.2 【予以解聘】

调解员经行为考察，被认定为有下列情形之一的，调解组织有权予以解聘：

- （一）有违反国家法律、违规行为的；
- （二）违反职业道德、社会公德的；
- （三）隐瞒应当披露的事实，情节严重的；
- （四）在调解过程中，有违公正、公平、中立、独立原则，多次受到当事人投诉的；



(五) 违反调解员勤勉审慎义务，不认真阅卷，不熟悉案情，严重不负责任的；

(六) 其他违反调解员守则及调解组织其他规定，情节严重，不宜继续担任调解员的情形。

示例：《全国人民调解工作规范》第 5.4 条。

## 5.5 【知识产权纠纷调解员守则】

### 5.5.1 【基本要求】

调解员应当拥护党的领导、维护国家政策体制、遵纪守法，具有一定法律知识并熟悉知识产权纠纷或相关领域的实践经验。

### 5.5.2 【接受培训】

调解员应参与知识产权管理部门及所在调解组织要求的培训项目以及相关活动，以保持和提升与调解相关的知识与技能。

### 5.5.3 【接受选定或指定时的披露义务】

调解员接受选定或指定时，有义务主动向当事人及所在调解组织披露可能使当事人对其独立性、公正性产生怀疑的情形，包括但不限于：

- (一) 是本案的当事人、代理人或当事人、代理人的近亲属的；
- (二) 与任何一方代理人有利害关系的；
- (三) 与本案结果有利害关系的；
- (四) 不能保证有充足的时间和精力办理案件的；
- (五) 因健康原因难以参加调解工作的；
- (六) 对案件涉及的专业不熟悉的；
- (七) 其他不宜接受选定或指定的情形。

调解员在正式接受选定或指定后知悉应予披露情形的，应立即披露。

调解员披露信息后，各方当事人仍同意其担任调解员的，从其约定。

#### 5.5.4 【告知】

调解员在调解程序正式开始前，应当履行对当事人的告知义务，确保当事人知晓并同意以下内容：

- (一) 调解的目的和程序；
- (二) 各方当事人在调解过程中的权利和义务；
- (三) 调解员和各方当事人在程序中的角色和作用；
- (四) 调解员的保密义务；
- (五) 其他应知晓事项。

#### 5.5.5 【调解程序中的行为准则】

在调解过程中，调解员应当按照如下行为准则主持调解：

(一) 尊重当事人意愿。调解员在调解程序和调解结果上应充分尊重当事人意思自治，并运用其创造力与经验，积极引导调解程序进行，根据具体纠纷情形最大程度满足当事人的需要。

(二) 公正。调解员在调解过程中应公正进行调解，中立、平等对待当事人，并避免给人以不公正的印象。

(三) 中立。调解员应确保当事人理解其中立角色，而非一方当事人的代理人；调解员不得向任何一方当事人提供影响其中立地位的法律咨询。

(四) 勤勉。调解员应做好有效调解的准备，勤勉、积极主动地推进调解程序进行。

(五) 保密。调解员应对所有调解程序中的信息及与调解有关的信息保密，包括调解程序即将开始或已经开始后发生的实时性信息，法律或公共政策强迫披露的除外；任何一方当事人单独向调解员披露的信息不得向其他方当事人披露，该方当事人允许或法律有强制性规定的除外。

(六) 调解员不得进行误导性宣传，并不得保证调解结果。

#### 5.5.6 【退出调解程序】

符合下列情形，调解员可退出调解程序：

- (一) 当事人通过调解获取非法利益；
- (二) 调解违反社会公共利益；
- (三) 因健康原因不能从事调解工作；
- (四) 调解员披露利益冲突导致当事人怀疑调解程序的公正性；
- (五) 其他不能保证调解程序公正进行的情形。

#### 5.5.7 【审查协议】

调解员应审查调解协议、和解协议的合法性，确认当事人已经考虑并理解协议条款。如调解协议、和解协议存在欺诈或损害第三人利益或社会公共利益情形的，调解员应终止调解。

#### 5.5.8 【提交结案报告】

调解员结束案件的调解工作后，应根据所在调解组织的规定提交书面工作报告或其他结案材料。接受法院、行政机关委派、委托调解的，调解员应当按照委托机关的要求在规定期限内提交结案报告、移转案卷材料。

#### 5.5.9 【报酬】

调解员应当向各方当事人或其代理人提供关于调解员报酬、费用的真实、完整的信息，包括调解报酬、费用和其他实际发生或可能发生的与调解有关的开支。

## 第三章 知识产权纠纷调解程序

本章规定了知识产权纠纷调解的程序。各知识产权纠纷调解组织可以参考本章规定，根据自身的实际情况，制定适合本调解组织的工作流程。

### 1. 一般规定

#### 1.1 【调解的范围】

##### 1.1.1 【调解的纠纷类型】

调解组织可以根据自身的实际情况，确定可以受理的知识产权纠纷的范围。

调解组织可以受理下列适宜调解的知识产权纠纷，但依法只能由专门机关管辖处理的或者法律、法规禁止采用调解方式解决的除外：

- (一) 知识产权合同纠纷；
- (二) 知识产权权属纠纷；
- (三) 知识产权侵权纠纷；
- (四) 与知识产权有关的竞争纠纷；
- (五) 其他知识产权纠纷。

**依据：**《民事案由规定》，《著作权法》第五十五条，《商标法》第六十条，《专利法》第六十条。

**示例：**知识产权纠纷调解组织设立的背景、所在行业或调解员专业构成不同，所擅长处理的知识产权纠纷类型也有所不同。因此，调解组织可以根据自身实际情况，确定受理某种特定类别或者几种类别的知识产权纠纷的调

解。例如，北京茶业企业商会知识产权纠纷人民调解委员会根据其自身情况，受理调解纠纷的类型为茶业（茶叶、茶具等）专利、商标、著作权权属和侵权纠纷、商业秘密侵权纠纷等。北京版权调解中心则仅受理平等主体的自然人、法人及其他组织之间发生的著作权纠纷。但是，对于那些法律关系性质不适宜调解，根据法律规定必须只能由司法机关、行政机关管辖的，调解组织不得受理。地方知识产权管理部门在建立调解组织名册时，应当注意登记调解组织受理的知识产权纠纷案件范围。

### 1.1.2 【调解的适用范围】

纠纷具有下列情形之一的，不适用调解：

- （一）当事人不同意调解的；
- （二）当事人已向人民法院提起诉讼并且已被受理的，人民法院委派、委托调解的除外；
- （三）当事人已向行政主管部门申请处理并且已被受理的，但行政主管部门委托调解的除外；
- （四）当事人已向仲裁机构提起仲裁的；
- （五）人民法院或仲裁机构已经对该纠纷作出裁判的；
- （六）无法与当事人及其委托代理人取得联系的；
- （七）根据当事人情况或案件具体情形，明显无调解必要或无法达成调解协议的；
- （八）其他无法调解的情形。

**依据：**《人民调解法》第三条、第十七条，《全国人民调解工作规范》第6.1.2条。

**示例：**考虑到调解组织与当事人联系的能力有限，尤其是在当事人申请调解的案件中，对方当事人的联系方式一般仅来源于申请人，存在申请人无法提供有效联系方式的情况。若调解组织通过合理方式无法与当事人及其委托代理人取得联系，例如需要对其他当事人需要进行公告送达或域外送达

的，则亦属不适宜调解之列。

## 1.2 【调解的申请与受理】

### 1.2.1 【调解的依据】

知识产权纠纷调解组织可以依据当事人申请受理调解案件。一方当事人申请的，知识产权纠纷调解组织应当征得另一方当事人的同意。

知识产权纠纷调解组织可以接受人民法院、行政部门、信访部门的委派或委托进行知识产权纠纷调解。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十一条，《全国人民调解工作规范》第6.1.3条。

**示例：**2015年8月，经北京市知识产权局推荐、北京市司法局批复，中国电子工业标准化技术协会知识产权纠纷人民调解委员会成立，成为北京市首批六家知识产权纠纷人民调解委员会之一。在北京市知识产权维权援助中心具体指导下，中电标协调委会接受法院委派委托、会员及其他当事人申请的知识产权纠纷调解。

### 1.2.2 【调解的管辖冲突】

当事人就同一知识产权纠纷分别向不同调解组织申请调解的，由当事人选择其中一个调解组织进行调解；未能确定的，由最先收到调解申请的调解组织进行调解。

**依据：**参考《民事诉讼法》第三十五条的规定。

### 1.2.3 【申请调解的方式】

当事人可以通过书面或者口头的方式申请调解，也可以通过网络、传真等方式提交调解申请。

当事人书面申请的，应当填写调解申请书。调解申请书写明申请人及被申请人的姓名或者名称、住所、联系方式；申请调解的纠纷事由、争议的简要说明、要求等内容，并按照被申请人人数提出副本。

当事人口头申请的，由调解组织工作人员填写调解受理登记表，确认申请人的信息和诉求，并经申请人签字确认。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十一条，《全国人民调解工作规范》第 6.1.3 条。

#### 1.2.4 【其他申请材料】

当事人提出调解申请，还应当提交下列文件：

- (一) 身份证明文件；
- (二) 初步的证据材料，包括知识产权权属证明文件、权利受到侵害的证据材料等。

#### 1.2.5 【确认调解意愿】

知识产权纠纷调解组织收到调解申请后，不符合受理条件的，调解组织应当及时作出不予受理的决定；符合受理条件的，调解组织应当及时征求被申请人的意愿，如被申请人同意调解的，调解组织应当及时作出受理决定。

如双方当事人共同提出调解申请的，调解组织应当在合理期限内作出是否受理的决定。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 6.1.4 条。

**说明：**为避开给调解组织工作造成负担，受理前的程序不宜过于严苛。因此，调解组织在收到一方当事人的调解申请后，只要在合理的期间内、以合理的方式通知被申请人，询问其是否同意调解即可。不强求调解组织必须在这一阶段就向被申请人送达调解申请书副本。如果调解组织不是以送达调解申请书副本的方式通知被申请人，则在联系被申请人时，应当具体说明申请调解的纠纷情况及申请事项，以便于被申请人做决策。

#### 1.2.6 【调解的受理】

调解组织决定受理案件的，一般应当及时向各方当事人送达受理通知书。受理通知中载明调解组织联系人的姓名及联系方式，并告知调解员名册、调解规则以及其他有关信息的获取途径。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十四条，《全国人民调解工作规范》第6.2.4条。

**示例：**中国互联网协会调解中心在接受当事人调解申请后，向当事人送达《诉前委托调解通知书》，其中注明收到调解申请的日期、申请人信息等内容，并要求如被送达人愿意接受该中心的调解，则填写并签署《接受调解确认书》，如不接受则回函告知。

#### 1.2.7 【调解的不予受理】

调解组织决定不予受理案件的，一般应当向申请人出具不予受理通知书。不予受理通知书中说明理由并告知解决纠纷的其他合法途径。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第6.1.5条。

**示例：**中国互联网协会调解中心对于审查不符合该中心受理条件的案件，向当事人送达《不予受理通知书》。

#### 1.2.8 【被申请人提交材料】

被申请人同意调解的，应当向调解组织提交身份证明文件，也可以提交针对申请人调解请求的书面意见及相关证据材料。

#### 1.2.9 【授权委托书】

当事人委托代理人参与调解的，应提交书面授权委托书。

#### 1.2.10 【登记案号】

调解组织应当根据内部的案件管理制度，登记案件基本信息、当事人身份信息，并对受理的调解案件编立案号，在调解过程中以该案号出具相关手续。

**说明：**案号可以参考法院案号的编码方式。当事人申请调解的案件，以“收案年度+调解组织代字+案件类型+申请+案件编号”编立案号，司法或行政委托调解的，可以“收案年度+调解组织代字+案件类型+委调+案件编号”编立案号。



#### 1.2.11 【调解案件的录入】

如果地方知识产权管理部门建设了信息化平台，调解组织应当根据地方知识产权管理部门的工作要求，在前述信息化平台中录入案件基本信息、当事人身份信息，并上传证据材料。

### 1.3 【调解庭的构成】

#### 1.3.1 【调解员人数】

调解组织可参照民事诉讼程序的相关规定，成立调解庭，负责个案的调解工作。调解庭一般由一至三名调解员组成。对于重大、疑难、复杂或者当事人要求由两名以上调解员共同调解的知识产权纠纷案件，可以适当增加人数。调解庭可以根据情况配备记录人员。

多名调解员进行调解的，应确定一名调解主持人。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十三条，《全国人民调解工作规范》第6.2.1条。

#### 1.3.2 【调解员的选定】

在确认双方当事人均收到受理通知书的同时，调解组织可征求选定调解员事宜。

当事人可以从调解组织的推荐性调解员名册中选择。调解组织也可以允许当事人在调解员名册外选择调解员。

在调解组织的调解员名册外选择调解员的，当事人应当向调解组织提交该调解员的必要联系方式。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十三条，《全国人民调解工作规范》第6.2.1条。

**示例：**北京仲裁委员会调解中心在收到当事人的申请后，在向各方当事人发送调解通知及《北京仲裁委员会调解中心调解规则》的同时，随附推荐性调解员名册，供当事人选择调解员。当事人也可以在调解员名册外选择

调解员。

### 1.3.3 【调解员的指定】

双方当事人在合理期间内不能共同选定一名调解员的，由调解组织从本组织的调解员名册中指定调解员，并及时通知当事人。

当事人对调解组织指定的调解员有异议的，应在接到通知后及时提出异议。调解组织可以另行指定。当事人对调解组织另行指定的调解员有异议的，视为拒绝调解。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十二条、第十三条。

**示例：**《北京仲裁委员会调解中心调解规则》中明确，各方当事人自收到调解通知之日起15日内不能共同选定一名调解员或者不能共同委托本中心主任指定调解员的，视为不同意调解。各调解组织可以参考北京仲裁委员会调解中心的规定，根据实际情况，指定当事人共同选定调解员的期限。法院委派、委托调解案件或行政机关委托调解案件，依法院或行政机关规定的调解期限，具体确定选定调解员的期限。

### 1.3.4 【调解员的更换】

任何一方当事人申请更换调解员的，该调解员应当退出案件的调解。各方当事人应当在收到重新选定调解员的通知后合理期限内另行选定调解员。当事人无法合意选择的，由调解组织指定调解员。

当事人不能共同选定亦不能共同委托调解组织指定的调解员的，视为拒绝调解。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十二条。

**示例：**《北京仲裁委员会调解中心调解规则》中明确，任何一方当事人申请更换调解员的，该调解员应当退出案件的调解。各方当事人应当在收到重新选定调解员的通知后10日内另行选定调解员。不能共同选定亦不能共同委托本中心主任指定的，调解程序终结。各调解组织可以北京仲裁委员会

调解中心的规定，根据实际情况，要求当事人在指定期限内重新选定调解员。为避免调解员问题上久拖不决，影响调解整体进度，重新选定调解员的时间应当短于首次选定调解员。

#### 1.3.5 【调解员的回避】

调解员有下列情形之一的应当自行回避，当事人也有权申请回避，但双方当事人书面同意由该调解员调解的除外：

- (一) 是一方当事人或其代理人近亲属的；
- (二) 与纠纷有利害关系的；
- (三) 与纠纷当事人、代理人有其他关系，可能影响公正调解的。

调解员的回避由调解组织决定。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十五条；《全国人民调解工作规范》第6.2.1条。

#### 1.3.6 【调解员的任职禁止】

参加案件调解的调解员，不得在调解程序结束之后就相同或者相关争议进行的仲裁程序、司法程序或者其他任何程序中作为人民陪审员、仲裁员、诉讼代理人、证人、鉴定人以及翻译人员等。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十六条。

**示例：**律师事务所律师在人民调解委员会任兼职调解员，并参与特定案件调解的，若案件未能达成调解而进入诉讼程序，则该兼职调解员不得再以律师的身份代理任何一方当事人参与诉讼。

### 1.4 【调解当事人及其他参与人】

#### 1.4.1 【当事人的权利】

当事人在调解活动中享有下列权利：

- (一) 调解自主权，由当事人自主决定接受、拒绝或终止调解；
- (二) 选择调解员，请求调解员回避；

(三) 要求调解公开或者不公开进行；

(四) 自主表达意愿、自愿达成协议。

**依据：**《人民调解法》第二十三条。

#### 1.4.2 【当事人的义务】

当事人在调解活动中应履行下列义务：

(一) 如实陈述纠纷事实，不得提供虚假证明材料；

(二) 遵守调解现场秩序，尊重调解人员；

(三) 尊重对方当事人行使权利；

(四) 自觉履行和解协议。

**依据：**《人民调解法》第二十四条。

#### 1.4.3 【委托代理人】

当事人可以委托代理人参加调解，但应当向调解庭提交载明具体权限的授权委托书。

#### 1.4.4 【第三人】

与调解事件有利害关系的第三人，经当事人同意，调解员可通知其参与调解。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十四条。

### 1.5 【调解的进行】

#### 1.5.1 【告知义务】

调解开始前，调解员一般应当告知双方当事人权利义务、调解规则、调解流程、调解协议效力、司法确认申请、调解书出具等事项。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第6.2.4条。

**说明：**在具体纠纷的调解中，调解员与各方当事人一般会有多轮的会见和沟通。本条规定的告知程序，在调解员首次接触当事人或者组织双方的首

次商谈时，应当完整地履行。调解员无须每次会见开始前均履行告知义务，但在当事人对其权利义务、调解规则、调解流程等存在疑问时，调解员应当给予解答。若调解组织已经通过告知书等形式，列明本条规定的相关事项，并与受理通知书一并送达当事人的，则调解员在调解开始前仅需确认当事人已收到告知书并了解相关事项即可。

### 1.5.2 【调解的地点】

调解知识产权纠纷，可以在调解组织办公场所进行，也可以根据需要在便利当事人或者有利于调解的其他场所进行，由此产生的费用，由当事人承担。

接受委派或委托调解的，若委派或委托机关对调解地点有专门规定的，从其规定。

对于已经建立了调解平台的，也可以使用调解平台的音视频调解功能开展在线调解工作。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十四条；最高人民法院办公厅 国家知识产权局办公室关于建立知识产权纠纷在线诉调对接机制的通知》第一条。

**说明：**知识产权纠纷涉及的场景丰富多样，相应地，调解地点也可灵活决定。例如，在展会中发生的知识产权纠纷，其调解地点可以是展会现场，也可以是展会附近适宜双方当事人商谈的场所。对于某些知识产权侵权纠纷，调解员可以根据需要并经当事人同意，进入当事人的生产车间、施工现场、销售地点等进行实地调查，并在此过程中与当事人进行沟通。知识产权纠纷的调解，没有必要限制于固定的会议室，在任何有利于调解员与当事人之间沟通、能够为当事人之间商谈提供良好氛围的场所，都可以进行调解。同时，鼓励采用在线调解的方式，便利调解的各方参与者。

**示例：**中国互联网协会调解中心《互联网知识产权纠纷调解手册》中明确，调解在调解中心进行；如当事人另有约定，经调解中心同意，或由调

解中心建议并经当事人一致同意，亦可在其他地点进行，由此产生的费用，由当事人承担。

### 1.5.3 【调解不公开】

调解不公开进行，但是当事人另有约定或法律另有规定的除外。

调解过程中是否制作调解笔录，由调解组织根据实际情况具体规定。调解组织要求制作调解笔录的，应当提前告知当事人，并经当事人同意。

由法院委派、委托调解或行政机关委托调解的案件，法院或行政机关对调解笔录有规定的，从其规定。

**依据：**《人民调解法》第二十三条；《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二条。

**说明：**知识产权纠纷可能涉及企业的商业秘密、技术信息，因此，对于保密性的要求很高。调解保密原则不仅要求调解程序的保密，也要求调解相关的信息对外保密。在理想的状况下，当事人同意接受调解的事实也属于应当保密事项，因此，调解过程中不宜做任何记录。但考虑到调解组织在管理上存在制作笔录的需求，实践中有调解组织规定每一次调解开庭都应当制作笔录，也有调解组织要求不做任何记录，因此，本条对此不做特别规定，由各调解组织根据需求自行决定。此外，法院委派、委托调解或行政机关委托调解的案件中，法院或行政机关基于调解工作管理的需要，可能对调解笔录有具体的要求，则应当遵从委托机关的规定。

### 1.5.4 【调解的方式】

调解员可以根据案件具体情况，采用其认为合适的方式进行调解。调解的方式以尊重当事人意愿、有利于促进当事人达成和解为原则，包括但不限于：

（一）调解员与一方当事人单独会见或联络，但单独会见和联络中得到的信息不经提供信息的当事人明确授权，不得向另一方当事人披露；

（二）调解员同时会见各方当事人及其代理人进行调解；

- (三) 调解员可以要求当事人补充提交材料和书面意见；
- (四) 调解员可以要求当事人提出书面或口头的解决争议的建议或方案；
- (五) 经当事人同意，调解员可以聘请有关专家就专业性问题提供咨询或鉴定意见；
- (六) 经当事人同意，调解员可以邀请对达成调解协议有帮助的人员参与调解；
- (七) 调解员可以向当事人提出解决争议的建议和意见。

调解员应努力协助当事人之间进行沟通，发现双方的共同利益，并在此基础上促使当事人找到解决方案。

**依据：**《人民调解法》第二十条、第二十二条；《全国人民调解工作规范》第6.3条。

**说明：**本条第一款示例性列举了调解员可以使用的调解方式。只要能够促进当事人纠纷的快速有效化解，并且不违反调解的基本原则，调解员可以采用其认为合适的方式进行调解。

#### 1.5.5 【专家咨询】

调解员可根据需要咨询专家。聘请专家提供咨询意见的，应当经当事人同意。当事人也可以向调解组织申请启动专家咨询程序，由调解庭决定是否启动。专家咨询意见可作为调解的参考依据。

专家咨询所产生的费用由当事人承担。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第6.3.6条。

**说明：**知识产权纠纷的专业性较强，仅仅在知识产权纠纷调解组织建设和调解员选聘时关注该特点，是不足够的。考虑到当事人之间存在的知识产权纠纷可能不是单一的，可能是多个技术领域的多个专利纠纷，或同时涉及商标权、专利权等不同权利类型，在具体个案的调解中，调解员不可能对纠纷所涉的所有专业问题都有足够的了解，因此，针对某些不厘清会影响调解顺利进行的技术或其他专业问题，存在进行专家咨询的必要性。例如，在专

利侵权纠纷中，如果涉及的技术问题比较复杂，调解员可以委托专家出具专利侵权判定咨询意见，结合专家咨询意见再确定进一步的调解方案。

#### 1.5.6 【鉴定】

调解过程中，需要进行相关鉴定以明确责任的，经双方当事人同意，可由调解组织委托有法定资质的专业鉴定机构进行鉴定，也可由双方当事人共同委托鉴定。

调解员应当告知当事人调解中鉴定意见的效力，并可以协助当事人选择鉴定机构、提交检材等。

鉴定费用由当事人承担。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第6.3.7条。

**说明：**调解过程中进行的鉴定，无论是经双方当事人共同委托，均属于当事人自行委托的鉴定。如果纠纷进入诉讼程序，调解过程中的鉴定意见不能直接作为民事诉讼法意义上的鉴定意见使用，调解员应当告知当事人此类鉴定意见的效力，以便当事人作出是否申请鉴定的决定。

#### 1.5.7 【专家及鉴定人参与调解的方式】

经当事人同意，调解员可邀请咨询专家或鉴定人参与调解会议。咨询专家或鉴定人也可以通过电话、在线视频等方式向当事人说明解释纠纷中的专门性问题。

#### 1.5.8 【中立评估】

调解员可根据案情需要引入相关专业领域的专家担任中立评估员，协助出具评估报告，对纠纷解决结果进行预测、对各方当事人的优势和风险进行评估，供当事人参考。当事人可以根据评估意见自行和解、继续调解或撤回调解。

**说明：**对纠纷的中立评估，本质上也属于专家咨询的一种。但中立评估报告相对特别，其不是对某一个特定的法律或者技术问题提供意见，而是供当事人决策参考，因此本条予以单独规定。



#### 1.5.9 【调解的期限】

当事人可以约定调解期限。调解员经当事人同意后，也可以确定必要的调解期限。调解组织对调解期限有专门规定的，从其规定，但不得违背当事人的意愿。

需要专家咨询或者鉴定的，专家咨询或者鉴定时间不计入调解期限。

法院委派、委托调解和行政机关委托调解的案件，应当在法院或行政机关指定的期限内调结。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 6.3.10 条。

**说明：**消除对立，促成双方友好商谈，最终形成双方都能接受的调解方案，往往需要一定时间的磋商，因此，调解期限不宜规定得过于严苛。在个案中，宜根据当事人意愿及调解员对纠纷情况的评估，确定具体的期限。但调解毕竟不是最终的救济手段，若经过合理期间的调解后，当事人仍然无法达成协议的，则应当认为无法达成调解协议。此时应及时终止调解，告知当事人通过诉讼等方式化解纠纷。对于前述“合理期间”，本条不作具体规定，留给调解组织根据本组织的实际情况决定。

#### 1.5.10 【预防措施】

在调解过程中，发现矛盾有可能激化的，调解员应当采取停止调解、批评教育、责令改正等具有针对性的预防措施；对有可能引起治安、刑事案件的，应当及时向公安机关或者其他有关部门报告。

**依据：**《人民调解法》第二十五条，《全国人民调解工作规范》第 6.3.5 条。

### 1.6 【保密】

#### 1.6.1 【保密义务】

调解员、当事人及其代理人、证人、专家、调解组织工作人员以及其他参与调解过程的人员应当为调解保密，除非各方当事人另有约定或法律法规

另有规定，不得使用或向外界披露与调解有关的或者在调解过程中取得的任何信息。

**依据：**《全国人民调解工作规范》第 6.3.8 条，《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二条。

### 1.6.2 【调解行为的效力】

除非当事人另有约定，调解员或任何一方当事人均不得在调解程序结束后就同一争议进行的仲裁程序或诉讼程序及其他程序中，引用调解员和各方当事人在调解过程中提出过的、建议过的、承认过的和表示过愿意接受的任何以达成和解为目的的陈述、意见、观点、方案或建议，作为其请求或答辩的依据，但是当事人均同意的除外。

当事人亦不能要求调解员在上述程序中作证人。

**依据：**《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第一百零七条，《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二十二条。

## 1.7 【调解结果和履行】

### 1.7.1 【调解的终止】

调解员在调解过程中，发现案件有下列情形之一的，一般应当终止调解：

- (一) 当事人之间达成调解协议的；
- (二) 一方当事人撤回调解请求或者明确表示不接受调解的；
- (三) 调解员认为双方分歧较大且难以达成调解协议的；
- (四) 调解期限届满的，但当事人同意延期的除外；
- (五) 发现双方当事人存在虚假调解可能的；
- (六) 出现其他无法调解的情形的。

**依据：**《人民调解法》第二十六条，《全国人民调解工作规范》第 6.3.9 条，《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二十六条。

### 1.7.2 【当事人自行和解】

在调解过程中，当事人可以自行和解。当事人自行和解的，应当及时撤回调解请求。

**依据：**参考《民事诉讼法》第五十条。

**示例：**当事人在调解程序之外自行达成和解，不需要调解员继续参与后续的和解工作，则应当以撤回调解请求的方式告知调解员，以便调解员及时结案。

### 1.7.3 【调解协议的形式】

经过调解，当事人达成一致的，可以制作调解协议书。当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议的方式，调解员应当记录协议内容。

**依据：**《人民调解法》第二十八条、《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二十三条。

### 1.7.4 【制作调解协议书】

经调解达成协议，有下列情形之一的，应当制作调解协议书：

- (一) 当事人要求制作调解协议书的；
- (二) 有给付内容且不能即时履行完毕的；
- (三) 调解重大、疑难、复杂纠纷的；
- (四) 调解组织认为应当制作调解协议书的的其他情形。

当事人一致认为无需制作调解协议书的，不受前款规定的限制。

**依据：**《人民调解法》第二十八条，《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二十三条。

### 1.7.5 【调解协议应当记载的内容】

调解协议书一般应当记载以下内容：

- (一) 当事人的基本情况；
- (二) 纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；

(三) 当事人达成调解协议的内容、履行的方式、期限和违约责任等。

各方当事人和调解员应当在调解协议书或者调解笔录上签名、盖章或者捺印。调解组织还应当在调解协议书上加盖调解组织印章。

**依据：**《人民调解法》第二十九条，《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二十四条，《全国人民调解协议》第 6.4.2 条。

#### 1.7.6 【调解协议不得包含的内容】

调解协议不得有下列内容：

- (一) 违反法律、法规强制性规定的；
- (二) 侵害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益的；
- (三) 违背公序良俗的。

**依据：**《全国人民调解协议》第 6.4.4 条，《最高人民法院关于人民法院民事调解工作若干问题的规定》第十条。

#### 1.7.7 【调解协议的生效】

调解协议自各方当事人签名、盖章或者按印，调解员签名并加盖调解组织印章之日起生效。调解协议书由当事人各执一份，调解组织留存一份。调解协议对各方当事人有约束力。

**依据：**《人民调解法》第三十一条，《全国人民调解协议》第 6.4.3 条。

#### 1.7.8 【回访】

各方当事人达成调解协议后，调解员应及时回访各当事人，了解协议履行情况。

回访发现当事人无正当理由不履行调解协议的，应当督促其履行；发现调解协议内容不当的，经各方当事人同意后，可以再次进行调解达成新的协议。

**依据：**《全国人民调解协议》第 6.5 条。

## 2. 法院委派、委托调解和行政委托调解的特别规定

### 2.1 【接受委派、委托】

#### 2.1.1 【委派、委托调解的来源】

调解组织可以接受人民法院立案前委派、立案后委托调解，也可以接受行政机关的委托调解。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第一条，《全国人民调解工作规范》第6.1.3条。

**示例：**经贵州省贵阳市花溪区市场监督管理局委托，贵阳市知识产权纠纷人民调解委员会就安某某与贵州某公司等共8件专利侵权纠纷案快速促成调解，成功高效地化解了多方当事人之间的专利侵权纠纷。

#### 2.1.2 【专人对接】

调解组织可以指定专人负责与人民法院的立案庭诉调对接中心或者速裁庭调解案件、行政机关交接工作。

#### 2.1.3 【特邀调解组织和特邀调解员】

依法成立的人民调解、行政调解、商事调解、行业调解及其他具有调解职能的组织，可以申请加入人民法院特邀调解组织名册。品行良好、公道正派、热心调解工作并具有一定沟通协调能力的个人可以申请加入特邀调解员名册。

特邀调解组织应当推荐本组织中适合从事特邀调解工作的调解员加入名册，并在名册中列明；在名册中列明的调解员，视为人民法院特邀调解员。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第六条。

#### 2.1.4 【接收卷宗】

调解组织对于委派、委托的调解案件进行初步判断，符合调解组织受理

范围的，可接受委托、委派。

调解组织确认接受委派、委托后，应当及时告知委派、委托机关，并在委托机关指定的期限内接收相关材料。

**示例：**《北京法院知识产权案件委托调解工作指南（试行）》中明确，对于当事人同意调解的案件，各法院知识产权庭负责委托调解工作的人员填写《委托调解案件登记表》，出具《委托调解函》，并与《同意委托调解确认函》、起诉状及答辩状复印件一并移送相关调解组织。案件证据材料，根据案情需要由当事人向调解组织工作人员提供，或者由调解组织工作人员向案件承办法官调取证据复印件。

## 2.2 【委派、委托调解的进行】

### 2.2.1 【委派、委托调解的地点】

调解一般应当在委派、委托机关或调解组织的办公场所进行；在征得委派、委托机关同意的情况下，也可以根据需要在便利当事人或者有利于调解的其他场所进行，由此产生的费用，由当事人承担。

对于已经建立了调解平台的，也可以使用调解平台的音视频调解功能开展在线调解工作。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十四条，《最高人民法院办公厅 国家知识产权局办公室关于建立知识产权纠纷在线诉调对接机制的通知》第11条。

**示例：**经贵州省贵阳市花溪区市场监督管理局委托，贵阳市知识产权纠纷人民调解委员会就安某某与贵州某公司等共8件专利侵权纠纷案进行调解。经过对案件的充分准备后，调解委员会在花溪区市场监督管理局组织各方进行了现场调解。

### 2.2.2 【委派、委托调解的工作记录】

调解组织接受委派、委托调解的案件中，是否记录调解笔录及调解笔录

应当记载的内容，根据委派、委托机关的要求进行。

**示例：**《北京法院知识产权案件委托调解工作指南（试行）》中明确，案件承办法官应当督促受委托的调解组织记录调解过程，制作调解工作报告。

### 2.2.3 【委派、委托调解的鉴定】

调解组织接受委派、委托调解的案件中，当事人在调解过程中申请鉴定的，调解员应报请委派、委托机关决定。委派、委托机关同意的，当事人可以选择双方当事人认可的具有资质的鉴定机构进行鉴定。

### 2.2.4 【第三人参与调解制度】

与调解事件有利害关系的第三人，经调解员申请和委派、委托机关许可，可通知其参加调解。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十四条。

**示例：**在北京软件和信息服务业知识产权纠纷人民调解委员会调解的一起知名企业注册商标被侵权案件中，原告某知名企业C公司发现被告D公司销售的电源数据线、USB数据线，假冒其某注册商标，严重侵犯了其注册商标专用权，要求D公司停止侵权并进行赔偿。而D公司不同意调解，主张销售原告品牌商品的是在其门店内经营的第三方E公司，且D公司是一般商户、第三方E公司是电子产品的营销商，都不具备甄别所售产品是否为侵权产品的能力，以及D公司没有知假卖假的过错，不存在故意售假的行为，不应该承担赔偿责任，等等。经过调解员和法官的研判，调委会认为只有第三方E公司参与到调解中来，才能有效化解纠纷。调解员与D公司多次电话沟通，通过搜集大量类似案例，分析其在案件中的地位，打消其不同意调解的念头，并说服其要求E公司参与调解，最终邀请到C、D、E三公司进行了现场调解，很快三方就调解金额达成一致，第三方E公司现场支付了赔偿款，原告当场撤诉，达到了“及时止纷息争”的效果。

### 2.2.5 【调解的期限】

调解组织应当根据委派、委托机关指定的期限进行调解。经委派、委托机关和各方当事人同意的，可以适当延长调解期限。

委派调解和委托调解的期限自调解组织或者调解员签字接收委派、委托机关移交材料之日起计算。

需要专家咨询或者鉴定的，专家咨询或者鉴定时间不计入调解期限。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二十七条，《全国人民调解协议》第6.3.10条。

**示例：**《北京法院知识产权案件委托调解工作指南（试行）》中明确，调解组织一般应当在收到法院委托调解案件之日起30个工作日内完成调解。当事人同意确认可延长调解期限，但最长不得超过3个月。

## 2.3 【委派、委托调解的结果】

### 2.3.1 【终止调解】

调解员在调解过程中，发现案件存在终止调解情形的，应报请委派、委托机关决定是否终止调解。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二十六条。

### 2.3.2 【立案后委托调解成功的处理】

立案后委托调解达成调解协议，调解员应当向人民法院提交调解协议，指导当事人向法院申请出具调解书，由人民法院审查并制作调解书结案。

即时履行或者有其他情形，当事人不申请法院出具调解书的，调解员应当指导当事人提交撤诉申请，由人民法院依法作出撤诉裁定。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二十条。

**示例：**中国专利保护协会知识产权纠纷人民调解委员会在调解北京互联网法院委派的北京企业与武汉疫区企业的信息网络传播权纠纷一案中，前后仅历时3个多小时，通过引导双方互相理解包容，快速达成了和解协议并即



时履行完毕，申请人撤诉，降低调解申请人的维权成本。

### 2.3.3 【退回卷宗】

调解成功或不成功而终止的，调解员应当在委派、委托机关规定的期限内，向委派、委托机关书面报告，并移送相关材料。

**依据：**《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第二十一条、第二十六条。

**示例：**《北京法院知识产权案件委托调解工作指南（试行）》中明确，经委托调解，双方当事人达成调解协议，原告向法院申请撤诉的，受委托的调解组织出具《调解成功通知函》，与案卷材料一并退回法院归档；当事人申请法院予以确认的，调解组织应指导当事人填写《司法确认调解协议及承诺书》，与案卷材料一并退回法院归档，由法院出具法律文书。调解期限届满，双方当事人未达成调解协议，受委托的调解组织应出具《调解未果结案报告》，及时将案件材料一并退回法院。

## 3. 调解协议的司法确认

### 3.1 【司法确认的告知】

调解成功的，调解员应当告知各方当事人可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认，依法确认调解协议的效力。调解员应当告知当事人请求履行调解协议、请求变更、撤销调解协议或者请求确认调解协议无效的，可以向人民法院提起诉讼。

对于具有合同效力和给付内容的调解协议，调解员应当告知当事人可以向有管辖权的基层人民法院申请支付令。申请书应当写明请求给付金钱或者有价证券的数量和所根据的事实、证据，并附调解协议原件。

**依据：**《民事诉讼法》第一百九十四条，《人民调解法》第三十三条，

最高人民法院《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》第十三条、第二十条。

**示例：**上海市知识产权局受理新疆某家居公司针对上海某家具公司许诺销售多款产品涉嫌侵犯其拥有的外观设计专利权的行政裁决处理请求。上海市知识产权局主持双方当事人调解，对涉案5起外观设计专利侵权争议达成一揽子调解协议并签署专利侵权纠纷行政调解协议书，双方当事人就该协议书向上海知识产权法院申请司法确认。上海知识产权法院当即予以立案，对当事人提交的申请材料、调解协议的形式与内容进行依法严格审查，并加快案件审理流程，审查终结后当天便出具了民事裁定书。裁定确认，双方达成的调解协议有效，同时明确了当事人应当按照调解协议的约定自觉履行义务，一方当事人拒绝履行或未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

### 3.2 【司法确认的申请】

当事人决定申请司法确认的，调解员应当协助当事人进行司法确认。调解员可以指导双方当事人在达成调解协议的同时一并提出申请。

当事人申请司法确认调解协议，可以采用书面形式或者口头形式。

当事人申请司法确认调解协议，应当向人民法院提交调解协议、调解组织主持调解的证明，以及与调解协议相关的财产权利证明等材料，并提供双方当事人的身份、住所、联系方式等基本信息。

**依据：**《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第三百五十五条、第三百五十六条。

**示例：**北京软件和信息服务业协会知识产权纠纷人民调解委员会接受北京知识产权法院委托，调解一起计算机软件开发合同纠纷，成功促成双方达成一致，签署了调解协议。为确保调解协议的履行，调解员提议双方申请司法确认，并向双方阐述了司法确认的意义。经协商，双方同意共同向法院申请司法确认。北京知识产权法院法官对调解协议的内容和形式进行审查，确

认本案调解协议有效，依法出具民事裁定书。

### 3.3 【司法确认案件的管辖】

司法确认案件按照以下规定确定管辖：

（一）当事人在书面调解协议中明确约定了当事人住所地、调解协议履行地、调解协议签订地、标的物所在地基层人民法院管辖，且不违反法律对专属管辖的规定，从其约定；

（二）当事人没有约定的，由调解组织所在地基层人民法院或人民法庭管辖；

（三）经法院立案前委派调解的，由调解组织所在地或者委派调解的基层人民法院管辖；立案后委托调解的，由委托人民法院管辖；

（四）两个以上调解组织参与调解的，各调解组织所在地基层人民法院均有管辖权。双方当事人可以共同向其中一个调解组织所在地基层人民法院提出申请；双方当事人共同向两个以上调解组织所在地基层人民法院提出申请的，由最先立案的人民法院管辖。

**依据：**《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第三百五十三条、第三百五十四条，《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第十九条、第二十条，最高人民法院《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》第二十一条，《全国人民调解工作规范》第 6.3.11 条。

**示例：**北京软件和信息服务业协会知识产权纠纷人民调解委员会接受北京知识产权法院委托，调解一起计算机软件开发合同纠纷，成功促成双方达成一致，签署了调解协议。该案属于北京知识产权法院委托调解，调解协议的司法确认应由委托法院管辖，故双方当事人在调解员的建议下，向北京知识产权法院申请司法确认。

## 第四章 知识产权纠纷调解技巧及典型案例

调解方法和技巧是调解员在调解实践中不断探索、发掘和提炼出来的。在个案的调解中，调解员可以根据案件的具体情况，灵活运用各种调解方法。鉴于知识产权纠纷的专业性，调解员不仅需要掌握精湛的调解技巧，具备良好的沟通、协调能力，更需要对纠纷相关技术、法律知识拥有足够深刻的见解，方能在面对具体的纠纷时，及时作出判断。本章将首先介绍知识产权纠纷调解中可以使用的技巧，在此基础上，挑选部分典型案例，供调解组织和调解员参考。在挑选的案例中，有一些属于法院调解、行政调解，但考虑到调解主体并不影响知识产权纠纷调解的处理方式，且法院及行政机关在纠纷处理中经验更为丰富，对于调解组织开展工作有十分重要的借鉴价值，因此也选编其中。

### 1. 知识产权纠纷调解的技巧

#### 1.1 调解的基本方式

##### 1.1.1 面对面调解

面对面调解是指调解员在调解纠纷时，将纠纷当事人双方聚在一起，让双方当面陈述事实，商讨解决方案的调解方式。面对面调解一般适用于当事人双方分歧较小、对抗性不强，且当事人情绪比较稳定的纠纷。<sup>[44]</sup>

一般而言，调解员如果选择面对面调解方法，需要明确三个目标：一是

---

[44] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第165页。

全面了解案情，归纳争议焦点；二是用双方当事人容易接受的语言向他们陈明争议焦点；三是安排合理的座次和发言顺序以及时间分配，一般而言，应当安排弱势方先发言，没有明显弱势方时，应当由双方当事人协商最先发言者。<sup>[45]</sup>

面对面调解中，调解员应当引导当事人围绕纠纷事实进行陈述，尽量禁止当事人相互指责和恶语相向。一旦当事人的发言偏离了纠纷本身，调解员应当及时纠正，避免当事人不理智的言语引发更激烈的冲突。<sup>[46]</sup>如果当事人之间矛盾较深，无法冷静沟通，调解员应当适时终止调解会议，改用其他方式进行调解。

### 1.1.2 背对背调解

背对背调解是指调解员在调解纠纷时，不让当事人面对面地直接进行沟通，而是由调解员分别与当事人进行沟通，传递信息，使双方逐渐缩小分歧，从而达成调解协议的调解方式。背对背调解法一般适用于当事人双方分歧较大、对抗性较强，且当事人情绪比较激动的纠纷。<sup>[47]</sup>

一般而言，调解员如果选择背对背调解的方法时，需要明确三个目标：一是尽可能了解案件事实，明确争议焦点，并挖掘当事人各自立场背后的利益；二是可以通过向当事人表示同情理解或承诺保密的方式消除当事人的心理戒备；三是适当传递信息，引导当事人适当作出让步，从而打破僵局。<sup>[48]</sup>

### 1.1.3 热处理法

热处理法是指调解员对当事人要求解决的纠纷，快速着手进行调解的方法，一般适用于纠纷简单、事实清楚或双方当事人在认识上基本一致的纠纷，也适用于时间紧、危害大，不及时解决可能导致矛盾激化、甚至造成人

[45] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第168页。

[46] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第169页。

[47] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第169页。

[48] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第170页。

身伤害的纠纷。<sup>[49]</sup>

#### 1.1.4 冷处理法

冷处理法是指调解员对当事人要求解决的纠纷不急于着手调解，先想办法让双方当事人冷静下来，待其心平气和后再进行调解。一般适用于各方当事人情绪激动、对抗严重以及一些群体性纠纷中，防止冲突升级。<sup>[50]</sup>

### 1.2 调解的具体技巧

#### 1.2.1 明法析理法

所谓明法析理法是指，调解员在调解过程中向当事人讲解相应的法律法规和政策文件，纠正他们的错误观点，让他们意识到自己行为的违法性，从而引导当事人在遵守法律规定的前提下寻找调解方案。

近年来，我国知识产权保护水平不断提高，然而知识产权在实践中仍然存在保护意识淡薄的问题，知识产权侵权易发多发的现象仍然存在。<sup>[51]</sup> 其中一个重要的原因是，知识产权纠纷所涉及的法律法规一般具有较强的专业性，而目前普法的力度仍有待提高，有些当事人对自己的知识产权保护意识不足，有些当事人对自己所实施的知识产权侵权行为的违法性认识不足。因此，在化解知识产权纠纷时，明法析理是一个很重要的调解方法，该方法不仅可以使当事人明白自身行为的法律后果，同时，能够引导当事人在未来的商业行为中注重对己方知识产权的保护，尊重他方知识产权，有效预防此类纠纷的再次发生。例如，在某照明专利侵权纠纷案件中，技术研发出身的调解员不仅帮助当事人分析当前纠纷涉及的问题，还告知当事人专利技术在申请之初就应当将其中的核心技术细节化、可参数化，从而避免投入市场后因

[49] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第177页。

[50] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第15页。

[51] 何炼红，进一步完善知识产权“大保护”工作格局，<http://www.sipo.gov.cn/mtsd/1144604.htm>（最后访问日期：2020-07-02）。

模糊的权利范围描述而引起不必要的讼累。<sup>[52]</sup>

此外，由于知识产权相关的法律规定具有较强的专业性、复杂性，对于没有法律背景的当事人而言难免晦涩难懂，甚至可能认为法律规定不合理。在遇到这种情况时，调解员不能一味地解释法律条文字面的含义，还需要结合情理，从当事人的视角出发，尽量以浅显的语言向当事人解释法律为何如此规定，消除当事人对法律规定本身的疑惑。

### 1.2.2 类案分析法

类案分析法是指调解员结合纠纷类似、适用法律类似、类型化特点明显且呈批量性特点的案件总体情况，深入分析案情，释明该类案件进入诉讼程序和调解程序的成本、收益与风险，引导和促成当事人达成调解方案。

随着数字经济时代的到来，大数据分析技术已经在各个领域崭露头角，在司法行业也不例外。首先，调解人员可以借助大数据系统对类案的基本情况总结，主要包括类案中当事人的显性成本（诉讼费、代理费、诉讼辅助费、其他费用）、隐性成本（时间成本、人力成本、名誉成本、机会成本）、败诉风险、取证的难易程度、执行的难易程度等。其次，调解员需要分别对案件进入不同程序后的风险与利益进行对比分析，尽可能通过直观的方式给当事人提供参考，引导当事人达成调解方案。

知识产权类纠纷一般呈现出两个特点，系列案件多、同类案件多。而且，在知识产权系列案件中，如果侵权事实已经固定，法律适用就非常清晰。更重要的是，如果同类案件发生过多起，而且法院作出过判决，则调解员完全可以利用同类案件的既判力优势开展调解。例如，在涉及文字作品的信息网络传播权侵权纠纷案件中，可以运用司法大数据对案件特征、态势、成因、结果进行分析，以“文字作品”“信息网络传播权”为关键词，检索近年来中国裁判文书网上公开的判决书中所涉及的该类案件，对该类作品侵

<sup>[52]</sup> 最高人民法院司法改革领导小组办公室编，《多元化纠纷解决机制改革实务指引与探索案例》，北京：人民法院出版社，2019年8月第1版，第537页。

权案件的数量、结案方式、赔偿标准等信息进行分析，结合本案情形，计算预判赔偿金额，作为调解的依据。<sup>[53]</sup>

### 1.2.3 利弊分析法

所谓利弊分析法是指调解员引导当事人综合考虑多方因素，从而作出理性抉择的调解方法。首先，利弊分析法要求调解员不仅要考虑诉讼内利弊，还需要考虑诉讼外利弊，这需要调解员尽可能的了解当事人纠纷可能带来的各种利弊，并且进行重组、排序。在知识产权纠纷中，上述利弊包括但不限于解决纠纷所需的经济成本和时间成本、对于商誉或个人信誉的影响、商业秘密、败诉后的风险、胜诉后执行不能的风险、案件的社会影响和案件对社会公共利益的影响等。<sup>[54]</sup>

其次，调解员需要对利弊进行量化分析和对比分析，尽可能通过数据、图表等方式简单直观的给当事人提供参考，引导当事人通过冷静、理性的判断找出最佳的解决方案。

### 1.2.4 多方协助法

所谓多方协助法是指调解员除了依靠自身力量以外，还可以根据实际情况邀请专业人士、行业协会、有威望的人士等给予帮助和支持，共同完成调解。需要注意的是，借助第三方力量时必须征求双方当事人的同意，并且要保证第三方足够中立、公正以及有影响力。<sup>[55]</sup>

在知识产权纠纷中，鉴于知识产权一般具有较强的专业性和行业性，如果双方都是同一行业协会的成员，可以引入行业协会作为第三方协助调解，既保证了调解的专业性，又节约了司法资源。

### 1.2.5 重点突破法

重点突破法主要适用于纠纷较多或当事人数量较多的案件中，又可以解

---

[53] 最高人民法院司法改革领导小组办公室编，《多元化纠纷解决机制改革实务指引与探索案例》，北京：人民法院出版社，2019年8月第1版，第550-551页。

[54] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第176页。

[55] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第179页。



构为主要矛盾调解法、主要人物调解法、逐个问题攻破法。主要矛盾调解法是指抓住引起纠纷的主要矛盾进行调解。主要人物调解法是指抓住当事人中起关键作用或有影响力的人，首先对其进行调解。逐个问题攻破法是指调解员可以根据纠纷达成一致的难易程度逐一推进解决。<sup>[56]</sup>

知识产权纠纷在某些情况下会包含多个当事人，所涉及的也是一揽子纠纷，这时则适合采取重点突破法，将调解重心放在某个关键当事人身上或者某个主要纠纷上面。另外，重点突破法在侵权事实明显的情况下也可以采用，此时可以将调解重心放在侵权人身上。

#### 1.2.6 合作化解矛盾法

知识产权纠纷当事人不一定是完全对立的，他们之间很有可能存在共同的利益点，如专利权人、著作权人等可以通过许可、授权的方式与侵权人进行合作。

所谓合作化解矛盾法是指调解员通过找到双方当事人的共同利益点，从而促使双方当事人通过合作的方式来解决纠纷。该方法需要调解员对纠纷各方进行详细的背景调查，了解各方商业运作模式、发展方向和利益诉求，找到利益共同点，引导当事人“化敌为友”，在着眼长远、求同存异的基础上达成合作。

此外，调解员需要明白调解和严格裁判存在本质区别。裁判必须依法进行，以事实为依据，以法律为准绳，而且司法裁判必须在当事人的诉讼请求范围内作出，总体来说刚性较强。然而，调解则可以尽量地弥补这一不足，只要双方有调解的愿望，纠纷本身其实反而不是那么重要，只要有合理的调解方案让双方都愿意作出适当的让步从而快速解决纠纷，就达到了定纷止争的目的。

[56] 廖永安主编，《调解学教程》，北京：中国人民大学出版社，2019年8月第1版，第178页。

## 2. 专利纠纷调解典型案例

### 2.1 ETC 专利侵权纠纷法院调解

#### 【案情简介】

2015 年，天津 A 科技有限公司（以下简称“A 公司”）以 2 件 ETC 系统发明专利被侵权为由，向重庆市第五中级人民法院和重庆市第一中级人民法院提起诉讼请求，诉称上海 B 集成电路有限责任公司（以下简称“B 公司”）未经专利权和 A 公司许可，擅自在其设计、生产和销售型号为“SHC1126-GS10”的电子不停车收费系统（ETC）车载电子单元产品上实施了 A 公司的发明专利技术。同年 11 月 6 日，法院受理了此案件，开启了长达两年半的诉讼过程。<sup>[57]</sup>

#### 【调解过程与结果】

该案件原告 A 公司是 ETC、汽车电子标识等 RFID 智能交通领域的知名企业，被告 B 公司是中国电子（CEC）下属企业，是国内知名的 IC 设计公司。整个案件诉讼过程极为紧张、艰苦，期间先后启动了两次司法鉴定，在我国专利诉讼案件中实属罕见，最终，经法院调解，双方达成和解。

#### 【典型意义】

本案是新行业、新领域的调解成功案例。在本案中，法院做了大量的调解工作，而且在调解过程中，不同的法官分别与一方当事人谈话，通过背对背的沟通，了解案件的一些实质性问题、其主要诉请以及背后的商业目标，做到心中有数。通过各法官分别与当事人背对背的谈话后，法官之间再进行沟通与研讨，努力找到双方是否存在利益的重合点以及转纠纷为合作的契合

---

[57] 上海市知识产权局、华东政法大学：《知识产权纠纷调解案例汇编》，2019 年版，第 40 页；[https://www.sohu.com/a/235985083\\_100021931](https://www.sohu.com/a/235985083_100021931)。

点，寻求调解的突破口，在双方的观点基本趋于一致时，法官再集体与当事人面对面地调解，最终促成当事人达成调解协议。

## 2.2 展会外观设计专利侵权纠纷调解

### 【案情简介】

2015年7月24日，中国（江苏）知识产权维权援助中心（以下简称“维权中心”）应2015年亚洲户外用品展览会大会主办方邀请，全程入驻展会，为参展商提供知识产权咨询、纠纷案件调处等公共服务。展会期间，维权中心接到投诉，投诉人陈某声称某参展商侵犯其名称为旅行收纳包的外观设计专利权，并要求维权中心责令被投诉人将相关涉嫌侵权产品撤展。<sup>[58]</sup>

### 【调解过程与结果】

在了解专利权人的基本情况后，维权中心工作人员来到被控侵权展商的展位进行走访和情况核实，经过一番比对，基本能够确定，这些产品确实落入了专利权人外观设计专利权的保护范围。由于该展位前很多人正在观看展出的各种产品，有不少前来参观的采购商甚至已经在和展位负责人开始了业务洽谈。为了不影响该公司的正常业务洽谈，维权中心仅向展会的一名普通工作人员亮明了身份，并希望他转告展位负责人到维权中心设在大会的投诉点。

之后，被控侵权人陈女士来到维权中心投诉点，指出，她公司的这几款商品虽然和涉案专利极为相似，但却是公司独立设计的成果，并且表示如果时间允许，她能够拿出相关证明材料。同时主张，即便自己的商品落入涉案专利的保护范围，在她没有主观恶意的情况下，不应该认定她的公司侵权事实成立。针对陈女士的这一认识误区，维权中心工作人员做了耐心而细致的讲解：专利侵权和普通的民事侵权纠纷并不完全相同，在责任归属方面采取的是无过错责任原则。此外，针对陈女士主张的其商品为公司独立研发所

[58] 上海市知识产权局、华东政法大学：《知识产权纠纷调解案例汇编》，2019年版，第52-54页。

得，工作人员还告知其可以注意商品研发的时间，以便其是否选择主张先用权抗辩。最终，陈女士经过与总部沟通了解相关情况后，放弃了先用权抗辩的主张，撤下了涉嫌侵权商品及相关的宣传册、宣传页，并与专利权人达成了初步合作意向。

### 【典型意义】

第一，本案是一起典型的展会知识产权侵权纠纷调解案。展会中的专利侵权纠纷调解需要考虑展会自身的特点：一是展会的举办时间较短，通常为2-4天，处理程序无法比照普通的专利侵权纠纷处理流程来进行；二是展会人流量较大，参展商与观展人数多，大型展会中还会有媒体在场，在此种情形下处理侵权纠纷投诉尤其要注意处理方式，既要保证展会的正常秩序，还要快速化解纠纷，避免产生不必要的麻烦和不利影响。

第二，展会中的专利侵权指控以外观设计为主，外观设计专利天然的不稳定性使得维权过程会出现意外。本案的特点在于被控侵权人主张自己的商品为自身独立设计的成果，并且成果产生的日期还在外观设计专利申请日之前，这就引发两种可能，一是展商可申请宣告涉案专利权无效，二是展商直接主张先用权抗辩。如果是在普通程序处理过程中，上述两种方式对被控侵权人来说都是可取而有效的。但在展会这样的特殊环境中，时间通常只有几天，如此短的时间很难完成上述两种方式的抗辩，其结果很难让双方当事人满意，同时也会把纠纷处理机构处于很尴尬的位置。面对类似情况，调解时应抓住关键点，即被控侵权人主张其拥有的现有技术或设计的时间，完整程序虽然很难在展会期间主张完毕，但时间点的核实还是可以做到的，一旦核实时间点确实早于涉案专利申请日，调解员可以此与专利权人沟通，劝其在展会期间暂时放弃侵权指控，以免对方事后真的提起无效宣告导致自身专利自始无效。如时间点晚于涉案专利申请日，那么主张先用权抗辩或者申请涉案专利无效均无从谈起，至少成功的可能性较低，调解员便可以此与被控侵权人沟通，劝其展会期间暂时撤下相关涉嫌侵权产品，以免专利权人进一步升级指控，得不偿失。

第三，公众存在一个认识误区，也就是公众通常都觉得民事侵权一定伴随有主观恶意，明知或应知某项权利存在仍然实施不正当行为侵犯该权利。因此日常生活中我们经常听到某人申辩时说：“我不是故意的”，通常这类申辩如果不假，也会得到一定程度的谅解。但在专利侵权当中，判定某人是否应当承担侵权责任，并不需要其在作出侵权行为时“明知或应知”，即我们所谓的无过错归责原则。实务中经常有被控侵权人在遇到指控时声称其不知道有专利权存在，不是故意的，这并不构成合法的抗辩理由，调解员应注意向其进行详细、耐心的释明，缓解其抵触情绪。

### 2.3 展会主办方协助展会外观设计侵权纠纷调解

#### 【案情简介】

2014年10月，第33届中国（江苏）国际自行车、新能源电动车及零部件交易会在江苏省会南京隆重召开。受展会主办方邀请，中国（江苏）知识产权维权援助中心（以下简称“维权中心”）全程入驻展会，为参展商提供知识产权咨询、纠纷案件调处等公共服务。展会期间，维权中心接到来自江苏江昕轮胎有限公司的投诉，称杭州某公司在展会上展出的几款轮胎产品涉嫌侵权其外观设计专利权，并且该公司的实际负责人涉嫌以不正当手段窃取江昕轮胎的商业秘密，请求维权中心依法处理，责令其撤销参展商品。<sup>[59]</sup>

#### 【调解过程与结果】

维权中心受理投诉后迅速制订了处理方案。首先，根据江昕轮胎提供的侵权指控材料，对涉嫌侵权产品进行了初步对比，基本确定涉嫌侵权的几款轮胎产品落入了涉案专利的保护范围。随后，与江昕轮胎进行沟通，告知其展会的特殊性，比如时间短、人流量大、媒体参与多，案件处理过程中方式方法选择不当可能影响展会正常运营秩序等，并提出了建议方案，即在展会上以快速解决纠纷为目标，只要被控侵权公司停止侵权产品的展出即可，至

[59] 上海市知识产权局、华东政法大学：《知识产权纠纷调解案例汇编》，2019年版，第68-70页。

于展会结束后是否继续追究其侵权责任、如何追究，由江昕轮胎自行考虑决定。江昕轮胎表示接受该方案。最后，维权中心正式联系大会主办方，请他们派员全程参与中心的案件处理过程。由于维权中心是受主办方邀请入驻展会，并且维权中心本身并不具备执法权限，无法强行要求参展商撤展，但大会主办方和所有参展商在展会开始之前都签有协议，展会展出的产品不应涉及知识产权纠纷，如果有违反约定的情形出现，大会主办方有权作出相应决定，甚至取消其今后的参展资格。同时，大会主办方派员参与案件处理过程，也是对维权中心开展工作的一种监督，也体现了中心对大会主办方的尊重。

维权中心详细向涉嫌侵权的杭州公司讲解相关法律知识及侵权后果，最终促成双方达成和解，该杭州公司将参展的涉嫌专利侵权轮胎撤下，在顺利解决纠纷的同时也保障了展会的正常秩序。

#### 【典型意义】

在维权中心进驻展会的情形之下，由于维权中心实际上并非具备执法权的行政机关，不能如行政机关一般直接进行调查取证，责令涉嫌侵权方撤展等，因此处理纠纷应以调解方式为主。本案中，维权中心在调解时注意到了以下几点：一是由于处理时间较短，处理时选择采用简易程序，着重进行侵权判定，首先明确基本的责任归属；二是注意与展会主办方事先进行沟通，在现场处理纠纷时由展会主办方相关工作人员陪同前往，在与双方当事人，尤其是涉嫌侵权方沟通时注意方式方法，语气平缓，并在单独的办公室进行调解，以避免围观造成对展会正常秩序的影响，作出的责令侵权方撤展的处理决定，也是最终由展会主办方作出而非维权中心。

## 2.4 照明专利侵权纠纷行业调解

#### 【案情简介】

A公司、B公司均为我国光电照明产品大型研发、生产企业。2010年A公司向国家知识产权局申请了高效率LED灯泡的发明专利，并于2013年获准授权，经过A公司的多年经营，该产品为企业带来了巨大的利益回报。

2016年，A公司在市场上发现一款由B公司制造的灯泡，经鉴定认为其产品构造落入发明专利的权利要求范围内，故诉至上海知识产权法院要求B公司停止侵权、销毁产品，并提出了3000多万元的赔偿请求。<sup>[60]</sup>

#### 【调解过程与结果】

该案于2016年10月由法院受理，经过了近十次的庭前会议、正式庭审和专家鉴定，针对该案技术要求高、保密性强的特点，主审法官向当事人提出委托第三方机构进行调解，双方同意。2018年3月，调解中心正式受理此案。中心邀请了资深专家担任本案调解员。

在调解过程中，双方针对被诉侵权产品是否落入专利权利要求范围、原告技术是否为现有技术、被告在侵权产品构造上的改动是否满足新技术的创新性要求等展开沟通。技术研发出身的调解员迅速发现了双方技术上的差异并阐明该差异在权利要求中的比重层次，帮助双方分析专利技术的优劣所在，并引导双方就专利核心技术的权利要求未量化的问题、专利权利要求撰写之初应当注意的细节等提出具体的调解意见。调解员还告知双方当事人专利技术在申请之初就应当将其中的核心技术细节化可参数化，从而避免投入市场后因模糊的权利范围而引起不必要的讼累。

经过多次沟通和当面交换意见后，双方听取了调解员的意见，最终一并撤回该案引发的多起诉讼。

#### 【典型意义】

一是对于商事纠纷，调解员的选定和调解策略的安排十分关键。从开始双方因申请专家质证和策略性申请技术审查的剑拔弩张，到后来握手言和、成为商业合作伙伴，共商未来发展的共赢局面，调解员灵活运用调解策略。在解决“对与错”的基础上，成功帮助双方打开了合作局面。

二是商事调解能够帮助当事人高效解决纠纷，化干戈为玉帛。相较于周

<sup>[60]</sup> 最高人民法院司法改革领导小组办公室编，《多元化纠纷解决机制改革实务指引与探索案例》，北京：人民法院出版社，2019年8月第1版，第537-538页。

期长、审判资源不足、诉讼成本较高的传统诉讼方式等，商事调解具有低成本、高效率、方式灵活、自主履行率高等优势，善于发掘解决纠纷的所有可能性，公平公正地维护双方的合法权益，促使纠纷双方将更多精力集中在未来发展与合作上，充分满足商事纠纷主体根本利益最大化的需求，有效把解决纠纷的时间、机会成本充分转化为再一次的合作再造，真正实现“在商言商，和合共赢”的目标。

三是调解员承担的角色往往不仅是化解当前纠纷，还往往扮演着普法者的角色。正如本案中，调解员告知当事人专利技术在申请之初就应当将其中核心的细节技术化、可参数化，通过当事人正亲身经历的案例，适时对当事人进行知识产权宣传教育。

## 2.5 三维标识牌专利侵权纠纷行政调解

### 【案情简介】

2014年10月，苏州市专利行政执法支队收到一起专利侵权纠纷投诉，吴江某装潢公司称吴江另外一家从事标识牌制作业务的企业侵犯其名为“三维标识牌及其制作方法”的专利，要求认定被请求人侵权行为成立，并责令其立即停止侵权行为。

### 【调解过程与结果】

执法支队接到投诉后认真分析案件特点，在征得双方当事人同意的基础上对纠纷开展调解。调解过程中工作人员巧妙利用了专利侵权判定过程中适用等同原则所存在的自由裁量空间，最终促成双方当事人达成和解，涉嫌侵权方承诺不再生产和销售涉嫌侵权产品，投诉方则向执法支队撤回纠纷处理的请求。

本案争议的焦点较为明确，即被控侵权产品是否落入了涉案专利的保护范围。这个结论也是影响工作人员制订调解方案的关键所在。经过仔细对比双方的技术方案，最终的争点集中在专利权利要求的一项技术特征与被控侵权产品的相应技术特征是否构成等同？如果构成等同，被控侵权产品落入专



利权保护范围，侵权行为基本可以认定成立；如果不构成等同，则被控侵权产品未落入专利权保护范围，侵权行为不成立。根据最高人民法院相关司法解释的规定，等同原则的适用应当遵循“三基本+一普通”原则，即被控侵权技术方案的某一技术特征与专利权利要求所记载的对应技术特征相比，如果是以基本相同的手段，实现基本相同的功能，达到基本相同的效果，并且本领域普通技术人员无需经过创造性劳动就能够联想到的，可以认定构成等同，反之则认定不构成等同。这一原则的表述虽然简单明了，但在司法审判实践当中却是相当难以把握，尤其是对“三基本”的评价，如果才能算是“基本相同”呢？这就给具体的案件处理人员留下了一定的自由裁量空间。

本家中来自吴江的两家企业就在涉案专利与被控侵权产品是否构成等同上产生了分歧，专利权人坚持认为被控侵权产品与涉案专利构成等同，被控侵权人则坚决否认，称按照“三基本+一普通”的认定原则并不构成等同。根据调解员的经验，但凡涉及等同原则的专利侵权纠纷都比较麻烦，麻烦之处并不在于等同原则本身的适用，而在于适用等同原则时纠纷处理人员所享有的自由裁量权可能会让当事人感觉到心里没底，既然可以自由裁量，那不同的人完全可能得出不同的结论，对于结论对其不利的一方来说，总是难以百分百的认可该结论，他倾向于认为是自己运气不好，遇到了不愿支持自己主张的案件处理人员，这样一来不少当事人会选择继续上诉或者提起行政诉讼，希望通过更换裁判人员找到胜诉的机会。这就经常使得一起纠纷需要经过多轮裁判才能最终定案，不利于案件的快速解决。

事实上，在此类案件中，假如双方存在调解的基础和愿望，调解员恰恰可以好好利用等同原则的这一自由裁量空间。因为双方在最终裁决之前谁都没有绝对的把握自己的主张能够得到支持，这种不确定性会让双方都存在一种心理，那就是信心与担心并存，既有一定的信心自己的主张能够最终得到支持，但由于没有十足的把握，也担心对方的主张会得到支持。这种心理的存在就给通过调解解决纠纷留下了一定空间，只要双方没有什么不能化解的深仇大恨，调解员就可以设法把双方的注意力从纠纷本身引开，去关注一旦

自己的主张不能得到支持可能产生的不利后果，权衡利弊之后，正常情况下当事人双方都会选择通过适当的让步来解决争议，从而使得纠纷得到快速解决。

在本案调解过程中，调解人员就充分利用等同原则适用过程中的自由裁量空间可存在的不确定性，分别向双方当事人进行劝说，既肯定了其获得胜诉的可能性，也分析了其主张可能无法得到支持的风险，同时也介绍了相关的案例，说明类似案件如果坚持通过有权机关的正式裁决结案，有可能会引起多轮诉讼，一个案件持续三五年无法结案的情形也时有发生，对双方来说都不是愿意看到的局面，最后即使有了最终定论，也难言哪一方真正获得了胜利。这一劝说显然对双方产生了较大触动，经过仔细权衡，双方当事人很快就达成了和解协议。

#### 【典型意义】

本案的处理过程充分体现了专利侵权纠纷调解的特点：第一，什么样的案件适于调解？经验较浅的调解员通常愿意去调解案情简单、结论清晰明了的案件，不愿意调解案情复杂、充满争议的案件，总认为前者相比后者更容易调解成功。但实践证明恰恰相反。原因很简单，调解的本质是寻找双方争议的平衡点，通过劝说等方式让双方均作出一定的让步来快速解决纠纷，如果案件的一方当事人占有绝对的优势，有足够的把握赢得诉讼，那么除去时间因素，很难让他在如此有利的局面下作出让步；而那些案情较为复杂充满争议点的案件，由于双方都没有绝对的把握获得胜利，处在一种前面所称的“信心与担心并存”的状态，如果这时能够设计一个能让双方都有所收货的调解方案，当事人通常情况下都不会拒绝的。因此，争议越大案情越复杂的案件越有利于进行调解。

第二，调解和严格裁判存在本质区别。裁判必须依法进行，以事实为依据，以法律为准绳。裁决的前提是事实清楚，如果事实不清则裁判无法作出，纠纷不能定案。但调解并不要求一定在事实清楚的前提下才能进行，只要双方有调解的愿望，纠纷本身其实反而不是那么重要，只要有合理的调解

方案让双方都愿意作出适当的让步从而快速解决纠纷，就达到了定纷止争的目的。

第三，在类似此案的情形下，案件处理过程中存在的自由裁量空间也是调解人员充分发挥作用的空间，应当巧妙利用自由裁量本身具有的不确定性给当事人心理产生的影响，引导当事人把关注点由纠纷本身的争议焦点转移到假如出现不利于自己的结论会对自身产生的影响上来，把思考的重点放到权衡利弊上来，然后再配以合理的调解方案，促成纠纷的顺利解决。

### 3. 商标侵权纠纷调解典型案例

#### 3.1 商标权属纠纷案法院调解

##### 【案情简介】

2001年，唯冠国际旗下深圳唯冠科技有限公司在中国大陆注册了涉案两“iPad”商标。2009年，苹果公司在英国聘请一家律所成立IP申请发展公司（IP公司），向英国唯冠公司发出要约：“希望能够购买所有唯冠拥有的iPad商标”。经磋商，2009年12月台湾唯冠公司与IP公司在中国台湾地区签署了《商标转让协议》，以3.5万英镑为对价向苹果公司转让包括涉案商标在内的iPad商标。2010年2月，IP公司签订《权利转让协议》向苹果公司转让涉案两商标。<sup>[61]</sup>

2010年4月19日，苹果公司、IP公司以深圳唯冠公司为被告，向广东省深圳市中级人民法院提起诉讼，请求根据台湾唯冠公司与IP公司签订的商标转让协议，判令深圳唯冠公司在中国拥有的涉案两“iPad”商标归其所有。广东省深圳市中级人民法院经过审理认为商标转让协议是台湾唯冠公司

[61] 上海市知识产权局、华东政法大学：《知识产权纠纷调解案例汇编》，2019年版，第99-100页；<https://www.chinacourt.org/article/detail/2013/03/id/932597.shtml>。

签订的，对深圳唯冠公司没有约束力，也没有构成表见代理，故判决驳回了苹果公司等的诉讼请求。苹果公司、IP 公司不服向广东省高级人民法院提起上诉。在二审期间，广东省高级人民法院经多次调解，终使双方于 2012 年 6 月达成调解协议，由苹果公司支付 6000 万美元，唯冠公司将涉案“iPad”商标过户给苹果公司。该调解协议已经执行。

#### 【调解过程和结果】

承办案件的合议庭认为，为使纠纷双方利益最大化，调解是最佳选择。目前唯冠公司债权人已达数百人，其最大的财产估值主要集中在 iPad 商标的价值上，诉讼前，涉案商标已被数个银行申请轮候查封。一旦该商标价值发生贬损的话，将会导致债权人更大损失。本着积极有效解决当事人争议的思路，法院与公司的各方领导层进行了沟通。一方面，从合同相对性角度而言，唯冠台湾公司与苹果公司订立的合同效力确实不能溯及深圳唯冠公司，苹果公司要求确认其根据合同而获得的高标权于法无据。苹果公司的诉请基础存在缺陷，但是其获得中国市场的商业目标十分明确。另一方面，深圳唯冠公司尽管已经被法院确认为 iPad 商标所有权人，且法院也确认苹果在中国销售 iPad 构成侵权。但是，确认 iPad 商标权属并非深圳唯冠公司的最终诉求，深圳唯冠公司追求的是最大限度实现 iPad 商标的商业价值。因此，苹果公司和深圳唯冠公司的法律基础和商业追求之间都存在一定程度的偏差，这也为调解奠定了基础。在此基础上，法院通过沟通，向各方传达积极和解的信号。在共同努力下，本案终于顺利调解解决。

#### 【典型意义】

本次调解最大限度地满足了双方当事人的合理诉求。对深圳唯冠公司而言，该案成功调解实现了 iPad 商标的价值最大化，极大地保护了债权人的权益，开创了涉外商标权属纠纷解决的新路径。

本案能够调解成功的最大原因是苹果公司的请求权基础存在缺陷。苹果公司未能注意到深圳唯冠公司与唯冠国际公司系两个不同的、相互独立的法律主体。唯冠国际公司并非中国大陆 iPad 商标的所有权人，自然无权将深

圳唯冠公司的商标权转让给苹果公司，因此，唯冠国际公司与苹果公司的商标转让合同中关于中国境内 iPad 商标的转让约定是效力待定的，由于深圳唯冠公司不承认该部分内容而归于无效。因此，在商标权转让合同相关纠纷调解过程中，调解员要特别注意关注合同的主体和商标权的主体是否对应，以防止出现无权代理或者无权处分的情形。

### 3.2 嘀嘀商标权侵权纠纷法院调解

#### 【案情简介】

2011年3月，原告宁波市科技园区A电子有限公司（以下简称“宁波A公司”）在第九类“计算机程序（可下载软件）”上申请注册了“嘀嘀”商标和“Didi”商标，核定使用商品包括“计算机程序（可下载软件）”等商品项目，有效期均至2022年5月20日。2011年8月，宁波A公司的兄弟公司杭州B微电子有限公司（以下简称“杭州B公司”）推出了一款叫“嘀嘀出行”的下载软件，后来还有“嘀嘀导航”“嘀嘀地图”“嘀嘀打车”等，主要在杭州地区推广。2013年7月19日，宁波A公司将上述商标转让给杭州B公司。双方其后又签订商标许可协议，杭州B公司将该注册商标排他许可给宁波A公司使用。<sup>[62]</sup>

北京C科技有限公司（以下简称“北京C公司”）于2012年9月以广告语“滴滴一下，美好出行”开始对外推出其“嘀嘀打车”系列软件。随后“嘀嘀打车”品牌打响，并迅速占有市场，北京C公司在宣传中称，“嘀嘀打车”成为“全国打车软件的领导品牌”“全国最大的打车软件平台”。

2014年5月，宁波A公司、杭州B公司共同以北京C公司将“嘀嘀”作为app商标，使用在“嘀嘀”打车的乘客版、司机版app、网站www.xiao-

[62] 上海市知识产权局、华东政法大学：《知识产权纠纷调解案例汇编》，2019年版，第94-96页；[https://www.sohu.com/a/78777940\\_410381](https://www.sohu.com/a/78777940_410381)；[http://www.china.com.cn/legal/2016-06/06/content\\_38611310.htm](http://www.china.com.cn/legal/2016-06/06/content_38611310.htm)。

jukeji.com 以及其各地门店招牌、微博、微信公众号上等行为涉嫌侵害其注册商标专用权为由，诉至杭州市中级人民法院，认为侵犯了其商标专用权，并要求北京 C 公司停止侵权，在《中国知识产权报》《钱江晚报》中央电视台经济频道等全国主流媒体上刊登声明消除影响，并赔偿损失 8000 万元、律师费 20 万元等。本案广受社会关注，同时也是杭州中院有史以来受理标的额最高的商标侵权案。在审理过程中，经法院主持调解，原告和被告达成了一揽子商标转让协议原告撤回了对这个案子的起诉。

#### 【调解过程与结果】

案件审理中，双方当事人虽然对是否构成侵权各执一词、针锋相对，但却均表达了强烈的调解意愿，希望法院协调解决双方的矛盾和分歧。对此，杭州中院始终立足于尊重维护知识产权，促进互联网+时代新兴业态健康发展，实现商标权人合法权益以及已经形成的社会公众对涉案商标认知度之间的合理利益平衡，尽最大可能促使双方当事人从矛盾对抗走向和解共赢。

该案案情复杂，在侵权行为表现形式的认定、被控侵权商标的使用方式以及在互联网+背景下对产品和服务的划分等方面对司法审判提出了新的挑战，杭州中院专门召开了专家论证会，邀请浙江省知识产权领域的专家和学者就案件审理相关问题进行分析和论证。在此基础上，承办法官通过多次电话沟通、面对面磋商等方式多层次、多渠道的沟通和化解，经过不懈努力，最终促使双方当事人达成了商标转让协议。

案件的圆满审结，既维护了宁波 A 公司、杭州 B 公司作为商标权利人的合法权益，又使其通过转让注册商标实现商标权利的价值，免于日后相关案件的讼累，专注于自身业务的转型和拓展，也使北京 C 公司在获得转让的注册商标后，继续对其通过倾力营销形成的具有稳定消费群体和市场格局的经营模式进行完善和提升。同时，对社会公众，特别是新兴的互联网企业树立尊重知识产权的理念，注意避让他人知识产权，做好品牌创立的前期准备，未雨绸缪、避免纷争具有良好的示范和引领效应。

### 【典型意义】

长久以来，人们认为调解等同于和稀泥，调解员不需要对该案涉及的法律问题作出准确判断，这种认识是错误的。事实上，真正高超的调解员，需要对纠纷的争议焦点、权利人的权利基础、权利属性、被诉行为是否构成侵权，以及以往同类司法判例做到了然于胸，并在此基础上，准确地向当事人明晰各自所需承担的诉讼风险，才能达到以理服人的效果，才能真正做到案结事了，彻底解决当事人之间的纠纷。本案中，法院通过召开专家论证会的方式，邀请浙江省知识产权领域的专家和学者就案件审理相关问题进行分析和论证，并在厘清当事人关系和争议焦点的基础上，观察当事人双方各自的合法权益和权利边界，最终成功化解纠纷。

### 3.3 西湖龙井商标侵权纠纷行业调解

#### 【案情简介】

北京茶业企业商会知识产权纠纷人民调解委员会（以下简称“调委会”）接到申请人杭州某茶业产业协会主动申请的9件“西湖龙井”注册商标侵权纠纷，被申请人是北京马连道地区的9家茶业销售商。申请人称，被申请人未经授权销售侵犯“西湖龙井”注册商标权的商品，要求九被申请人立即停止侵权并赔偿损失。<sup>[63]</sup>

#### 【调解过程与结果】

在收到调解申请后，调委会第一时间与九家被申请企业取得联系。鉴于之前的工作经验，调委会预料到部分企业的反应可能会比较激烈，所以调委会以登门拜访的方式向各被申请人详细说明情况，并邀请相关法律、茶行业的调解专家参与其中。

为了避免双方当事人的激烈冲突，调解员在最初的几次调解中采用了背

---

[63] 北京市保护知识产权举报投诉服务中心、中国（北京）知识产权维权援助中心，《知识产权纠纷调解典型案例汇编》，2017年1月，第5-6页。

对背调解的方法。调解员与申请人和被申请人分别约谈，避免双方当事人在调解之初的不愉快接触，调委会居中传达信息，在基本达成共识之后再组织双方会面。

另外，调委会还采取了集中调解与逐个调解的模式，将所有被申请人约到调委会办公室集中调解，并在集中调解的基础上，针对某些情况比较特殊的企业采用了上门单独调解的方式。经过调解员的耐心劝导协调，最终四家被申请人与申请人达成和解并签署和解协议。

#### 【典型意义】

在调解过程中，调解员可以根据案件的具体情况，灵活选用调解方式。对于双方当事人对抗情绪比较强的案件，可以先采取背对背调解方式，与当事人分别沟通，避免激化矛盾的同时，也大大节省了双方当事人的时间。此外，在涉及多个当事人的同类型案件中，除了可以采用集中调解的方式提高调解效率，也需要根据案件的具体情况，对个别当事人进行单独调解。

### 3.4 商标侵权纠纷行业调解

#### 【案情简介】

台湾某化妆品公司（以下简称“台湾公司”）在台湾地区拥有 X 商标的商标专用权，通过多年对该商标在化妆品上的宣传使用，使 X 商标具有较高知名度。近年来，台湾公司进入大陆市场，并注册了和台湾地区 X 商标仅一字之差的 S 商标并在大陆使用。2014 年以来，台湾公司发现在上海某电商平台上（以下简称“电商平台”）的销售带有 X 商标的化妆品，销量巨大。台湾公司两次向电商平台发函要求删除相关侵权链接，但责令断开链接期满后，销售公司仍在电商平台上大量销售 X 商标的化妆品。台湾公司认为，电商平台和销售公司的行为侵犯了其对 S 商标的合法权益，故诉至法院，请求电商平台和销售公司停止侵权、赔偿损失、消除影响。案件起诉后，法院委托知识产权调解机构进行诉前调解。



### 【调解过程与结果】

在本案开庭之前，调解员和法官进行了沟通，就本案可能涉及的法律问题进行了探讨。调解员通过专业的分析，认为本案中涉案侵权产品的来源是关系本案定性的关键问题。如果涉案侵权产品系由销售商从台湾公司购买后转卖大陆地区的带有 X 商标的“正品”，那么本案涉及的问题应当是商标平行进口问题，这将是被告抗辩的一个突破口。如果涉案侵权产品并非从台湾地区进口，而是被告擅自使用了 X 商标的“假货”，那么台湾公司主张商标侵权的关键在于 X 商标和 S 商标是否构成近似商标。

把握住上述影响案件走向的关键点之后，调解员在调解过程中首先与销售公司进行了沟通。经了解，电商平台对于入驻的销售公司并未做实质审查或通过留有保证金等手段进行控制。涉案销售公司由一个年仅二十岁的原本从事化妆品零售行业的女士注册，案发后其已销声匿迹，公司和其个人均无可执行的财产，其委托的律师为其父亲的朋友免费客串。该律师明确表示涉案侵权商品虽不知来源，但绝非台湾地区进口。从该律师传达的信息中，调解员了解到销售公司对于是否构成商标侵权以及是否判赔均采取放任自流的态度，并且其对事实的陈述明显不利于电商平台的侵权抗辩。

但与之相比，电商平台的态度截然相反，该平台作为大陆地区知名电商，对其商誉非常重视。经调解员做思想工作，其非常认同调解员的意见：X 商标与 S 商标仅一字之差并且含义相同，构成近似商标从而构成商标侵权的可能性高，不能因为平台上的一家小公司涉嫌商标侵权就破坏了与台湾地区知名化妆品公司之间将来可能建立的合作关系，同时也不希望在其平台上出现商标侵权或者出售假货等信息的判决记录。因此，即便在销售公司完全没有赔偿能力的情况下，电商平台仍然愿意与台湾公司进行和解。

在台湾公司方面，调解员亦从被告电商平台为国内知名电商，具有强大的销售实力的角度入手，并结合销售公司披露的销售数额远远低于其所主张的销售数额的角度进行劝说，让台湾公司就赔偿数额也作出了合理让步。最终，双方达成解决方案：由两位被告赔偿台湾公司 20 万元。

### 【典型意义】

随着电子商务、文化贸易和定牌加工业务的发展，知识产权纠纷将会成为上海自贸区发生最多的纠纷类型之一。本案经两次面对面的调解，以原告获得被告合理赔偿并就后续合作进行磋商的方式平息了本次纠纷。

作为解决纠纷的常见方式，调解和诉讼最大的不同在于：诉讼关注的是争议焦点而调解关注的是利益共同点。本案如果通过诉讼手段进行分析被告行为是否属于“平行进口”、被告标识和原告商标是否构成近似、被告的违法所得数额等将会成为双方争议的焦点。法院通过处理上述争议来判定是非曲直，从而进行归责和判决。但是，案件一旦进入调解程序，调解员应当摆脱争议焦点的束缚，去挖掘掩盖在争议背后双方的利益共同点，只要把握住共同利益，原本矛盾的双方求同存异，互谅互让，退一步海阔天空。在本案中，调解员准确地把握住了原告在产品上的优势，以及被告在销售渠道上与原告产品的契合，不但使双方在短时间内解决了纠纷，握手言和，并且化干戈为玉帛，开始了进一步的合作磋商。

## 4. 著作权纠纷调解典型案例

### 4.1 行业协会协助著作权侵权纠纷法院调解

#### 【案情简介】

广东省工艺美术大师冼某起诉同为广东省工艺美术大师廖某，直指廖某“剽窃”了她的作品《千手观音》。冼某主张，《千手观音》陶瓷微塑挂盘是她于1983年创作完成的作品，该作品结合传统千手观音造型，融入自己个人理解和全新阐释，以完全不同于传统认知的手法创作完成，极具个人特色。作品于1988年入选“佛山市首届美术作品展览”，《佛山日报》于1989年3月20日对其作了报道，其后数十年间该作品亦获得多项荣誉。2013年，冼某发现，署名为廖某的《千手观音》挂盘在香港拍卖，与自己创作的

《千手观音》挂盘极其相似。廖某还在一档电视节目中出镜介绍自己制作《千手观音》挂盘作品的过程。冼某认为，廖某剽窃了其作品，遂诉至法院，求偿经济损失及各项费用共计 227000 元。<sup>[64]</sup>

#### 【调解过程与结果】

因该案纠纷持续时间太长，许多证据都已经灭失，基于现有的证据，不足以让法院支持原告的主张。但简单的判决并不能息事宁人，只会加剧双方的冲突，且原被告双方都是省级工艺美术大师，对于佛山而言，都是不可多得的“瑰宝”。因此，法院认为通过调解的方式来平衡双方的利益最为妥当。

法院在审理过程中了解到，被诉侵权的《千手观音》挂盘作品确实是廖某完成的，20 世纪 90 年代廖某在佛山市石湾美术陶瓷厂任职期间，佛山市石湾美术陶瓷厂安排和组织廖某制作《千手观音》微塑若干件，廖某制作完成后均交给佛山市石湾美术陶瓷厂，双方约定廖某不享有著作权。

法院发现双方利益并非完全冲突，存在调解空间。经济赔偿并非原告的第一诉请，原告最大的诉求是希望确认其著作权成立；而被告也认为该作品是职务作品，实质是放弃了对于千手观音作品的著作权。因双方当事人都是佛山工艺协会的重要成员，故佛山法院邀请佛山工艺协会介入调解。最终，促成双方当事人达成和解协议，廖某尊重冼某对于《千手观音》微塑作品所享有的著作权，冼某放弃赔偿请求，廖某仅承担诉讼费 2352.50 元。

#### 【典型意义】

在知识产权案件的调解中，应当灵活把握不同知识产权纠纷的调解规律，对不同纠纷采取不同的调解力度与策略。著作权纠纷中法律关系相对简单，著作权的内容与边界较之于专利权、商标权确定性也更强。更重要的是，著作权较多涉及的是对作品的非商业性使用（如剽窃、未署名等侵害著作权人人身权的行为）与商业使用（如盗版侵害网络传播权），较少涉及市场的垄断与持续占有，对纠纷当事人的商业利益影响并非根本性的。在一

[64] 上海市知识产权局、华东政法大学：《知识产权纠纷调解案例汇编》，2019 年版，第 6-7 页。

些著作权纠纷中，著作权人更多关注的是其发表权、署名权、修改权与保护作品完整权等著作权人身权，对基于著作权侵权的损害赔偿则是权利维护的次要目标。此时，调解协议则更有可能达成。

在调解过程中，关注当事人最核心的利益诉求，推动当事人寻求合作共赢的机会和空间，是调解成功必不可少的因素之一。本案得以成功调解，其中一个原因就在于法院准确关注到了原告的根本诉求是著作权权属的确认，而非经济赔偿。此外，考虑到原被告双方都是佛山工艺协会的重要成员，邀请了行业协会也就是原被告双方的“娘家人”来“主持公道”，也是促进调解顺利进行的重要原因。

#### 4.2 类案分析法调解批量著作系列纠纷案

##### 【案情简介】

“胡巴”系2015年电影《捉妖记》中很重要的角色，形象深受观众喜爱，具有极高的知名度和市场价值。安乐公司系“捉妖记系列”美术作品的著作权人，依法享有“捉妖记-胡巴（WUBA）系列”美术作品的著作权。2016年，安乐公司针对天猫平台卖家擅自销售侵权产品的行为，向余杭区人民法院提起诉讼180起。<sup>[65]</sup>

##### 【调解过程与结果】

余杭区人民法院在了解案情后，将案件委托中国互联网协会调解中心进行诉中调解。该中心接受委托后，一方面积极开展当事人的沟通工作；同时，鉴于大部分卖家集中在扬州，调解中心通过当地扬州玩具协会合力开展调解工作。杭州市余杭区人民法院积极跟进案件调解进展，对已开庭案件及时判决，为在调案件提供丰富的判例参考，以促成调解。

##### 【典型意义】

第一，从纠纷涉及群体和纠纷产生根源出发选择合适的委派调解机构。

[65] 上海市知识产权局、华东政法大学：《知识产权纠纷调解案例汇编》，2019年版，第17页。

考虑到本案涉及大量系列案件，余杭法院将案件委托中国互联网协会调解中心开展调解。调解过程中，不仅积极发挥行业协会的自治解纷作用，法院也实时介入做好各方工作，同时对于部分案件及时判决为调解提供判例。经三方合力，最终促使 74 件案件达成和解，实现了系列案件的简捷、高效解决，收效良好。

第二，灵活运用类案分析法进行调解。在著作权民事诉讼中，类型化的案件、系列案以及准系列案占有较大的比例，在这些纠纷案件中，往往原告同一，据以起诉的作品或制品同一，权属方面的证据以及被控侵权行为方面的证据亦基本相同，仅仅是被告主体不同。在这类案件中，一旦某一案件先行作出生效判决后，往往为后续相似的案件提供了很大的借鉴意义，特别是在赔偿数额的判定方面。调解可以说是当事人双方之间的博弈过程，双方当事人要权衡利弊，预测行为后果，预测还不能达成调解的情况下判决将会是一种什么结果，这种结果是否对自己有利。因此，对于著作权类型化案件以及系列案或准系列案，向当事人提示相似案件的判决，为双方提供判赔数额的参考依据，能较好地促使双方当事人进行调解。

#### 4.3 快速维权中心协助法院调解涉外著作权纠纷案

##### 【案情简介】

B 公司是一家注册于美国加利福尼亚州的公司，其享有著作权的大嘴猴卡通形象在国内享有一定的知名度。该卡通形象 2016 年在我国进行了著作权登记，B 公司通过自主创作和授权使用等方式开发的一系列大嘴猴形象的文创产品在我国市场上有较好的销路。2017 年 B 公司在成都地区发现，H 超市及多家连锁店中销售的毛巾在未经授权的情况下使用了大嘴猴的形象，在进行了前期证据保全后，B 公司以侵害其著作权为由先后将近 100 家超市

门店诉至成都市中级人民法院，案件数量达到了 142 多件。<sup>[66]</sup>

### 【调解过程与结果】

本案涉及将知名卡通形象标注在商品上的商品化权问题，属于知识产权较为前沿的领域，同时涉及外国企业，因此在裁判标准的确定和判罚尺度的把握上难度较大，若处理不当，可能会对成都市的创新环境、营商环境造成影响。由于本系列案涉事主体虽多，但基本案情简单且当事人履偿能力高，更适宜通过调解机制解决。经过沟通，当事人也同意法院将案件委托给特邀调解组织调解。考虑到案件大部分当事人位于成都市新都区，为有利于纠纷的解决，法院将这部分案件委托位于成都市新都区知识产权局下辖的中国成都（家居鞋业）知识产权快速维权中心（下称“快维中心”）进行调解，同时法院加强指导。

快维中心在接受委托后，积极与各方当事人联系。由于原告在案件中并未将被控侵权商品的供货商作为被告，因此在当事人环节缺少重要的一环。为了达到良好的调解效果，在法院指导下，快维中心将案涉超市的总公司以及供货商通知到案参与调解，最终确定了销售商停止销售、供货商对原告的主张进行赔偿的调解方案，既免除了 H 超市作为销售商的合法来源抗辩义务，也及时制止了侵权的继续发生，避免了原告发现侵权商品供货商后再次起诉的诉累，取得了良好效果。参照这部分案件的调解结果，其他未进入调解的案件当事人也积极协商并达成和解，原告 B 公司同时撤回了起诉的百余件案件。

### 【典型意义】

本案中，原告起诉的是终端销售商，而未将供货商列为被告，在当事人环节缺少重要的一环。即使当前纠纷得到了暂时的决绝，权利人与超市达成和解，由于上游仍有供货商的存在，侵权问题不能得到实质的解决。调解员在法

---

[66] 最高人民法院司法改革领导小组办公室编，《多元化纠纷解决机制改革实务指引与探索案例》，北京：人民法院出版社，2019年8月第1版，第538-540页。

院的指导下，主动通知供货商参与调解，最终从供货源头彻底解决了纠纷。

此外，从本案中也可以看到批量化案件中的调解示范效应。对于此类基本案情简单且基本上类似，仅是侵权人为多个的批量化案件，成功调解其中一个或几个案件，其他未进入调解的案件当事人可以参照其处理结果，积极自行协商并达成和解。

#### 4.4 财经杂志与网站著作权纠纷行业调解

##### 【案情简介】

原告诉称，其系中国财经类杂志的领军企业，其为所有原创文章作品的专有使用权人。被告在其运营的官网上开设官媒，擅自转载使用原告大量涉案的原创作品，侵害了原告作品的信息网络传播权，且为不正当竞争。原告提出诉讼请求：一是请求法院依法判令被告停止侵权，删除在其运营的官网发布的原告作品；二是被告向原告赔礼道歉，在被告官网以显著字体发布致歉声明（声明内容需经法院审核后发表，且至少在被告官网上连续置顶30日）。<sup>[67]</sup>

##### 【调解过程与结果】

本案中，被告所涉及的侵权文章篇幅多达361篇，142万余字，具有涉案范围大、原被告双方矛盾突出、舆论风险大的特点。如若届时开庭判决，将会造成企业的声誉受损、增加双方诉讼成本、大量浪费司法资源。故而本案适宜调解结案，且对于调解员的调解能力和调解技巧有较高要求。法院在立案前将该案件委派给中国互联网协会调解中心进行调解，调解员进行线上调解，在线送达起诉状和证据材料，利用互联网与当事人沟通的便捷性，随时在线与当事人进行沟通。法官在线上，通过登录中国裁判文书网，线上以“文字作品”“信息网络传播权”为关键字，检索了2018年中国裁判文书网

[67] 最高人民法院司法改革领导小组办公室编，《多元化纠纷解决机制改革实务指引与探索案例》，北京：人民法院出版社，2019年8月第1版，第550-551页。

上公开的判决书中所涉及的该类案件，运用大数据对该类作品侵权案件的数量、结案方式、赔偿标准等信息进行分析，结合本案涉及侵权 142 万余字，以此为基础，计算预判赔偿金额。线下与双方当事人谈话，进行一对一的沟通交流，晓之以理、动之以情，进行背对背调解。法官团队与行业调解相配合，线上调解与线下调解相结合，共同完成调解工作，圆满结案。

#### 【典型意义】

与传统的民事案件相比较，本案双方当事人在追求利益最大化的同时，也看重维护双方当事人的良好合作关系，寻求后续的合作共赢，且被告即将上市，非常注重其商誉。

本案中，调解员充分利用调解技巧，线上送达相关起诉书及证据材料，引导双方当事人放下目前的争议，以促进双方当事人进一步合作的方式，维护双方当事人的商誉，以期后续的合作共赢。法官与双方当事人进行谈话，进行充分的辨法析理及诉讼风险提示，运用司法大数据对案件特征、态势、成因、结果进行分析，为调解工作提供参考依据，为当事人提供有效的预测、预判，稳定当事人的心理预期。本案中线上调解与线下调解相结合，法官调解与行业调解相配合，以协商对话和相互妥协的方式解决纠纷，既有利于保护商业秘密、缓和对立情绪，减少对双方关系的破坏，又能合理利用调解资源、司法资源，节约公共成本，从立案至本案调解结案用时 41 天，在纠纷解决的同时，改善社会关系，为完善多元纠纷解决机制的法治化和专业化注入了新动力。

### 4.5 批量类型化著作权纠纷行业调解

#### 【案情简介】

北京某报社称：北京某创新科技发展有限公司在未获得报社授权许可且未支付任何报酬的情况下，在该公司主办并经营的网站上擅自使用原告享有著作权的 10 部作品，侵犯了某报社的信息网络传播权，要求被告立即



停止侵权行为，并赔偿损失三万余元。<sup>[68]</sup>

### 【调解过程与结果】

在接到法院委托后，中国电子信息标准化技术协会知识产权纠纷人民调解委员会的调解员第一时间与法院沟通，了解案件的基本情况并核实原告著作权权属、被告侵权行为等相关证据，同时，与原告进一步沟通，明确其诉求。原告表示，其与被告曾就上述作品签署过授权使用协议，但在原授权协议到期后，双方未签署新的授权协议。现被告在未经授权的情况下，继续使用原告作品，原告曾多次与被告进行沟通未果，故诉至法院。同时，原告表示，除了涉诉的10部作品外，被告还擅自转载了原告享有著作权的40余件作品，现已完成取证，但尚未向法院提起诉讼。

由于被告公司涉及多部作品的侵权，担心本案和解后，原告会再次提起其他侵权作品的诉讼，故被告公司聘请了律师参与调解工作，希望能通过调解彻底解决系列诉讼问题。

在调解过程中，双方和解意愿明确，但被告侵权情况较为复杂。为此，调解员根据原告提出的和解方案，结合与被告代理律师沟通的情况，及时调整了解调方案，建议以支付“使用费”替代“侵权赔偿”的方式来解决双方争议，一揽子处理原告拟起诉被告的其他同类型案件，并就上述方案的合法性及时与委托法院的主审法官进行了沟通。在得到法官的支持后，调解员再次与原被告双方进行了沟通，明确调解协议的相关内容，得到了双方的认可，最终促成案件调解成功。本案以原告撤诉，法院按照双方调解约定出具调解书的方式顺利结案。

### 【典型意义】

第一，著作权侵权纠纷中，被告往往涉及多件作品侵权。且原告也会取证诸多作品，并可能选择先起诉其中一部分。对于案情简单的著作权纠纷案

<sup>[68]</sup> 北京市保护知识产权举报投诉服务中心、中国（北京）知识产权维权援助中心，《知识产权纠纷调解典型案例汇编》，2017年1月，第7-8页。

件，如果侵权事实已经固定，法律适用就非常清晰明了。此类案件批量化、类型化特点明显，且呈现出陆续起诉、后续案件多的趋势。在调解中，调解员如果能够把握好时机，在促成原被告双方就已诉纠纷达成和解的过程中，将未诉的同类型案件也一并解决，既能够节省司法审判资源，又能降低权利人的维权成本，取得事半功倍的效果。

第二，如果纠纷当事人对于法律较为陌生，一方面，调解员可以建议当事人委托律师参与调解，在调解中更好地维护当事人的权利，另一方面，对于没有委托专业律师的代理人，调解员有必要向其普及相关法律知识，可以将涉及案件的相关法律法规、司法解释及相应法院判决等进行整理汇总，发送给当事人，既可以协助当事人深入了解法律的相关规定，也能够以此取得当事人的充分信任。

第三，在调解过程中，如何协助当事人设计出合理的、可行的、利益均衡的调解方案也是调解员的重要工作任务，并在很多情况下决定着调解最终的成败。对于当事人分歧较大的调解方案，调解员应当根据情况，及时调整调解方案。

#### 4.6 图片著作权侵权纠纷调解

##### 【案情简介】

原告系某图像技术有限公司，为中国及海外用户提供图片、视频等视觉内容产品及服务，具有广泛的市场影响力。被告某家居公司在其新浪微博上未经原告授权使用原告拥有著作权的 11 张摄影作品，侵害了原告的作品信息网络传播权。原告曾向被告发函，要求其停止侵权、赔偿损失，但双方未能达成一致意见。原告遂向法院提起诉讼，要求被告删除、停止使用侵权作品，并赔偿原告经济损失 6 万元。法院将案件委托给调解委员会调解。<sup>[69]</sup>

[69] 改编自上海市知识产权局、华东政法大学：《知识产权纠纷调解案例汇编》，2019 年版，第 9-10 页。

### 【调解过程与结果】

调解员在查看了起诉状、公证书以及其他相关资料后认为，本案的基本情况清晰。被告也承认侵犯了原告公司的图片著作权，但对原告要求的赔偿数额难以接受。调解员通过检索案例、咨询法院等方式考察了法院判决图片著作权侵权案件的赔偿金额，认为根据本案被诉侵权作品的图片质量来看，1500元一张的价格比较合理。原告方代理人则表示，25000元为他们的底线，再低可能就不能充分保障当时人的权益。调解员诚恳地表示，在以往的案例中图片侵权赔偿的金额多数都是500元到1000元。考虑到本案的情形，金额可适当加高。既然被告承认侵权且愿意赔偿，也达到了原告起诉主要目的，是否能在赔偿价格上再退一步。最终，双方达成了和解意向，被告支付22000元的赔偿给原告方。

### 【典型意义】

随着社会经济及互联网络的发展，微博、微信等自媒体应用逐渐普及于人们的日常生活，成为了人际交往的重要手段。与此同时，以往的传统纸质载体著作权纠纷逐渐在减少，而发生于自媒体应用的著作权纠纷日渐增多。许多微博、微信等自媒体用户在使用图片、文章等作品时很少会注意到所使用作品的著作权属问题，直接使用从互联网搜索到符合条件的图片或文章，甚至有部分企业将从互联网搜索到的图片或文章作商业宣传使用。

在此类图片侵权案件中，侵权人通常在其微博或微信公众号中使用了大量的涉嫌侵权图片，作为原告的各类图像技术有限公司则通过大批量、大批次起诉的方式来获得一定的赔偿。在这类案件的调解中总体呈现出来的共性是：首先，原被告双方都愿意息事宁人，原告方往往在全国各地法院分别起诉很多家企业，调解意愿强烈，被告往往是互联网公司，不希望公司处于涉诉状态，通常具有调解意向；其次，原告方将此类案件的证据保全、起诉、调解等环节形成了流水线工作模式，证据材料较为充分，被告方很难提出有力的抗辩理由；再次，法院对于该类案件的侵权损害赔偿额有自己的判赔基准，判赔金额基本都是在该标准上下浮动，双方当事人心理预期一般差距不

大。这些特点决定了此类案件最宜采用调解的方式结案，且有助于双方当事人化解纠纷，减轻法院讼累，实现案结事了的良好法律效果和社会效果。

本案中，双方当事人对于侵权赔偿额存在分歧。调解员通过考察法院判决图片侵权的赔偿金额，给出了一个比较合理的金额供双方参考，站在双方各自立场上反复劝说，对促成双方达成和解起到了关键作用。

## 5. 其他知识产权纠纷调解典型案例

### 5.1 知识产权特许经营合同纠纷行业调解

#### 【案情简介】

张某为在苏州工业园开办早教中心，于2014年11月24日与某咨询公司签订《特许经营合同书》，约定：（1）咨询公司授予张某在苏州工业园的唯一特许经营权，咨询公司授予的特许经营权内容包括：商标、专有课程、经营管理模式、服务体系等知识产权；（2）张某按照合同的约定支付加盟费、品牌使用费、教具款、保证金共计267800元。张某按照合同约定向某咨询公司支付了相关费用。但在合同履行过程中，因指定的苏州工业园的指定位置不符合消防要求，不能开办早教中心，于是张某要求退还已支付的费用，但双方未达成一致。后张某起诉至北京市朝阳区人民法院，要求解除与咨询公司签订的《特许经营合同》，同时要求返还已交纳的费用。法院经过双方当事人同意后，委托北京软件和信息服务业协会知识产权纠纷调解委员会（下称调委会）进行调解。<sup>[70]</sup>

#### 【调解过程】

调委会受理该争议后，分别以电话、邮件及现场调解等方式与双方当事

---

[70] 北京市保护知识产权举报投诉服务中心、中国（北京）知识产权维权援助中心，《知识产权纠纷调解典型案例汇编》，2017年1月，第23-24页。

人进行了沟通，了解到导致双方争议的原因有两点：一是张某以咨询公司无早教经营许可资质要求全额退还款项；二是无法继续履行特许经营合同主要是张某选址时未考虑到消防问题。

经过咨询相关法律专家，调委会了解到，目前在我国办理早教中心，必须进行特许经营备案。在司法实践中，只要进行了特许经营备案，在案件审理过程中，一般不会因为资质而判决签订的加盟合同无效。随后，调委会将咨询内容及张某选址问题，与张某代理人进行了深度探讨交流，张某同意在退款上作出让步。最终，经过多次的沟通，双方在退款方式和金额上达成一致。

由于咨询公司不能立即支付所有合同款项，张某担心和解后咨询公司反悔。为此，调委会建议双方在达成一致意见后，通过法院出具调解书。

#### 【典型意义】

本案成功调解的原因有二：

其一，灵活的诉调对接机制。本案中，法院坚持调解优先自愿，积极引导和鼓励当事人选择行业性、专业性调解组织解决纠纷，使得当事人对调委会有充分的信任。调解过程中，调委会与案件主审法官保持必要的沟通，及时交流调解情况，征询法官的意见，有效确保了调解方向和思路的准确。

其二，依托行业协会丰富的专家咨询。调解过程中，调委会充分征求了行业技术专家、法律专家的意见，从而快速、准确地提出了合理调解方案，加快了调解的进程。

行业性、专业性知识产权纠纷调解委员会应当充分发挥行业协会的优势，整合、协调多方资源。这对于丰富社会矛盾化解手段，畅通行业矛盾纠纷化解渠道，缓解诉讼、信访和仲裁工作压力具有重要意义。

## 5.2 计算机软件开发合同纠纷行业调解

#### 【案情简介】

2014年8月，北京某担保公司与某科技公司签订合同，向某科技公司购买定制版“贷款、理财”综合业务管理系统。合同该约定：乙方（某科技

公司)须在合同签订后10个工作日内完成对甲方(某担保公司)“贷款、理财”综合业务管理系统的前期调研工作,并提供按甲方需求完成的《系统需求文档》。调研工作完成后,乙方须在30个工作日内按照《系统需求文档》完成甲方“贷款、理财”综合业务管理系统配置和安装工作。后某担保公司以某科技公司未完成前期调研工作为由,起诉至北京知识产权法院,要求解除合同、返还已支付的合同款项、支付违约金等。<sup>[71]</sup>

#### 【调解过程和结果】

北京软件和信息服务业协会知识产权纠纷人民调解委员会(下称调委会)受法院委托,介入该案调解。调解过程中,调委会了解到,本案诉争的两款软件前期调研工作已完成,形成了《需求议定书》。在软件开发过程中,原被告双方多次沟通,就软件需求进行了多次变更,在测试、验收阶段,双方就软件的部分功能特别是核心算法问题产生了争议。为此,调委会组织专家进行了研究,认为本案的关键在于开发完成的软件核心功能即利率拆分计算方法是否符合双方约定的软件功能需求。调委会充分发挥行业技术专家的优势,邀请了两名金融软件行业资深专家对诉状软件进行了现场测试,并全程参与调解。调解专家通过听取开发工程师的情况说明,观看软件功能演示,同时结合《需求议定书》,重点对核心算法功能进行了测评,最终出具专家意见,并现场进行了调解。对于专家给出的意见,双方都表示认同。最终,在调委会及专家的努力下,双方达成和解。

#### 【典型意义】

在计算机软件开发合同纠纷中,委托方和开发方对合同的理解存在较大偏差。作为软件的需求方只能描述自己的需求,一般不了解软件开发技术,因此在签订委托开发合同时,不了解“项目关键需求”“功能列表”和“质量属性”等合同条款的含义,导致合同约定内容与其真实需求之间存在较大

[71] 北京市保护知识产权举报投诉服务中心、中国(北京)知识产权维权援助中心,《知识产权纠纷调解典型案例汇编》,2017年1月,第20-22页。

差异，从而引发争议。另外，软件开发比较复杂，合同履行过程因需求调整、技术更新等原因可能会频繁调整合同条款，但开发方对上述改动往往不进行书面确认，也是引起争议的重要原因。

在诸如此类软件开发合同纠纷调解中，调解员在找到案件争议焦点后，应及时与技术专家进行沟通，并尽可能邀请技术专家全程参与调解。技术专家能将软件相关的技术及术语进行通俗易懂的解读，使没有技术背景的调解员更容易理解案件的真相，有利于调整调解思路，增加调解成功的几率。

### 5.3 高德诉嘀嘀侵犯商业秘密纠纷法院调解

#### 【案情简介】

2017年2月，高德软件有限公司、高德信息技术有限公司（下称高德公司）提起系列案件，状告北京嘀嘀无限科技发展有限公司（下称嘀嘀公司）、北京小桔科技有限公司（下称小桔公司）侵犯商业秘密，构成不正当竞争。8起案件中有7起源于高德公司高级经理胡某及另外6名工程师的集体离职，另一起涉及虚假宣传，总共索赔金额为7500万元。高德公司认为原高级经理胡某拉拢公司掌握核心商业秘密的6名员工集体离职，为嘀嘀公司提供服务，因而索赔6000万元。<sup>[72]</sup>

高德诉称，其原高级经理胡某从高德公司离职后，在竞业限制期内入职与高德有直接竞争关系的嘀嘀公司。嘀嘀公司为了帮助胡某规避竞业限制责任，与胡某本人及中智公司串通将胡某的劳动关系放在表面上与高德无直接竞争关系的中智公司，后又迁回嘀嘀公司。此外，胡某还利用职务便利，与嘀嘀公司、小桔公司劝诱公司另外6名工程师相继离职到嘀嘀公司。且部分工程师在离职前还大量拷贝了公司商业秘密，严重损害了公司权益。为此，两公司将嘀嘀公司以及胡某及另外6名前员工等分别诉至法院，要求判令立

[72] 上海市知识产权局、华东政法大学：《知识产权纠纷调解案例汇编》，2019年版，第109-110页；[http://www.xinhuanet.com/tech/2017-11/02/c\\_1121893361.htm](http://www.xinhuanet.com/tech/2017-11/02/c_1121893361.htm)；<https://www.jiemian.com/article/1119564.html>。

即停止不正当竞争行为、并分别辞退上述7名员工，公开赔礼道歉，并索赔6000万元。

高德公司还以虚假宣传为由，对滴滴公司、小桔公司另案提起不正当竞争诉讼。高德公司在起诉书中称，滴滴公司、小桔公司在公司官网、微信公众号、微博等宣传中，称其为“全球最大的一站式多元化出行平台”“本地O2O落地承载的最简单方式”，称“滴滴拥有87%以上的中国专车市场份额；99%以上的网约车市场份额……”高德公司认为，滴滴公司、小桔公司对企业规模、市场份额、服务提供者等使用了最高级用语和虚假数据进行夸张和引人误解的片面宣传，对其专业水平、社会影响力等未在科学上定论的内容作定论性宣传，误导消费者、属于虚假宣传，对消费者购买决策产生影响，扰乱市场竞争秩序，给高德造成巨大损失，应承担赔偿责任。

#### 【调解过程与结果】

本案中，法院敏锐地观察到了两公司未来广阔的合作空间。最终，在法院的主持下，原被告双方达成庭外调解协议，高德公司向法院提出撤诉申请，案件圆满结束，实现了双方共赢的理想结果。

#### 【典型意义】

不同的知识产权纠纷，对不同当事人、不同的因素在不同调解进程中应把握纠纷调解的规律。调解员在调解方案的设计过程中，应注重调解方案的设计利益平衡点。调解的实质是以当事人自愿接受调解协议的方式实现当事人间的利益平衡，应针对具体案情，找准利益平衡点，设计合理合法的调解方法是促成调解成功的重要因素。即便调解开始时当事人利益冲突尖锐，如若当事人间存在合作发展的空间，应对此类案件，应找到原被告之间的共同“利益点”，以此为调解的突破口从而促成当事人达成合作双赢的调解方案。

本案中，一方面，根据过往的商业秘密侵权案件的观察，高德公司须举证商业秘密的客观存在、滴滴公司侵权行为的存在、实际损失大小、侵权行为与实际损失之间存在必然因果关系，总体而言，高德公司举证难度比较高，获得巨额赔偿概率相对较低。另一方面，高德公司和滴滴公司同为互联



网巨头企业，在交通出行领域内皆具有强大影响力，两公司在业务领域内既有竞争，又有合作。法院针对该案情，找准了利益平衡点以实现双方共赢。且该案的原被告双方本身就有较强的合作意向，虽然当事人利益冲突尖锐，但是当事人之间存在合作发展的空间，以该空间为突破口，设计调解方案，就能取得意想不到的效果。

知识产权纠纷调解工作手册

# 知识产权纠纷调解工作手册

## 文书档案篇

知识产权纠纷调解工作手册

# 知识产权纠纷调解工作手册

# 目 录

第一章 知识产权纠纷调解卷宗管理规定 .....	137
1. 总 则 .....	137
1.1 【目的】 .....	137
1.2 【原则】 .....	137
1.3 【纳入考核】 .....	137
2. 档案机构及其职责 .....	137
2.1 【管理制度】 .....	137
2.2 【管理人员】 .....	138
3. 档案的管理 .....	138
3.1 【知识产权管理部门的归档范围】 .....	138
3.2 【调解组织的归档范围】 .....	138
3.3 【归档时间】 .....	139
3.4 【归档方式】 .....	139
3.5 【档案密级】 .....	139
3.6 【纸质档案】 .....	139
3.7 【信息化建设】 .....	139
3.8 【电子档案】 .....	140
3.9 【保管期限】 .....	140
第二章 调解工作规范文本 .....	141
样本 1：调解组织申请表 .....	141

样本 2: 调解委员（主任）登记表 .....	142
样本 3: 调解员申请表 .....	143
样本 4: 当事人申请表 .....	144
样本 5: 当事人权利义务告知书 .....	145
样本 6: 调解受理登记表 .....	147
样本 7: 调解受理通知书 .....	148
样本 8: 接受调解确认书 .....	149
样本 9: 不予受理通知书 .....	150
样本 10: 受理登记簿 .....	151
样本 11: 调解卷宗封面 .....	152
样本 12: 卷宗目录 .....	153
样本 13: 证据登记和保存记录 .....	154
样本 14: 纠纷调解会议记录（适用于每次调解会议） .....	155
样本 15: 调解工作记录 .....	156
样本 16: 调解工作确认书 .....	157
样本 17: 和解协议 .....	159
样本 18: 调解工作确认书 .....	160
样本 19: 调解结案登记表 .....	161
样本 20: 调解结案报告封面 .....	162
样本 21: 人民调解回访记录 .....	163
样本 22: 人民调解组织队伍经费保障情况统计表 .....	164
样本 23: 调解员名册 .....	165

# 第一章 知识产权纠纷调解卷宗管理规定

## 1. 总 则

### 1.1 【目的】

为了加强知识产权纠纷调解工作的档案整理，规范档案收集、整理工作，有效保护和利用档案，提高档案信息化建设水平，制定本章。

### 1.2 【原则】

知识产权纠纷调解档案管理应符合《中华人民共和国档案法》规定。

### 1.3 【纳入考核】

知识产权管理部门应当将知识产权纠纷调解组织的档案管理情况，纳入年度考核的范围。

## 2. 档案机构及其职责

### 2.1 【管理制度】

知识产权纠纷调解组织应当建立档案工作责任制，依法健全档案管理制度，制定档案查阅、保密等管理办法。

## 2.2 【管理人员】

知识产权纠纷调解组织应当确定档案机构或者档案工作人员负责管理本调解组织的档案。设立调解组织的机关、团队、企事业单位应当对其所设立的调解组织的档案工作实行监督和指导。

## 3. 档案的管理

### 3.1 【知识产权管理部门的归档范围】

知识产权管理部门在指导、统筹知识产权纠纷调解工作中直接形成的对国家和社会具有保存价值的下列材料，应当纳入归档范围：

- (一) 指导知识产权纠纷调解组织设立而形成的材料；
- (二) 知识产权纠纷调解组织、调解员名册；
- (三) 对知识产权纠纷调解组织、调解员培训和考核而形成的材料；
- (四) 指导、协助知识产权纠纷调解组织从事调解工作中而形成的材料；
- (五) 法律、行政法规规定应当归档的。

### 3.2 【调解组织的归档范围】

知识产权纠纷调解组织应当将如下材料纳入归档范围：

- (一) 知识产权纠纷调解申请书或案件受理登记表；
- (二) 经当事人同意留存的调解调查记录；
- (三) 经当事人同意留存的证据材料；
- (四) 当事人达成的和解协议、调解协议书或调解工作确认书；
- (五) 回访记录；
- (六) 调解协议司法确认有关材料；
- (七) 接受法院、行政机关委派、委托调解有关材料；



- (八) 调解结案报告；
- (九) 其他相关材料。

### 3.3 【归档时间】

知识产权纠纷调解员应当在结案后，及时将应当归档的文件进行归档。具体归档时间由知识产权调解组织根据本组织的实际情况确定。

### 3.4 【归档方式】

调解卷宗归档时应按照如下方式：

- (一) 按年度、一案一卷原则立卷，装订成册。案卷材料过多，可立分卷；
- (二) 卷内文件按照归档范围的内容序号进行排列，第一页为借阅记录，第二页为卷内目录清单；
- (三) 卷内文件目录应使用制式目录清单；
- (四) 归档文件按目录顺序装入档案袋，并填写案卷封面，内容应完整，字迹工整；
- (五) 归档文件材料按照年度-案件类型进行分类。

### 3.5 【档案密级】

档案应根据调解组织要求及实际情况确定密级，密级分秘密、机密、绝密三种，应在案卷封面右上角加盖密级章。

### 3.6 【纸质档案】

档案的纸质化保存，应包含借阅记录、案卷目录及案卷内容。

### 3.7 【信息化建设】

知识产权管理部门、知识产权纠纷调解组织应当加强档案信息化建设，

并采取措施保障档案信息安全。

### 3.8 【电子档案】

电子档案应当来源可靠、程序规范、要素合规。

电子档案与传统载体档案具有同等效力，可以以电子形式作为凭证使用。

### 3.9 【保管期限】

知识产权纠纷调解组织根据纠纷内容、协议内容和当事人实际情况等综合确定卷宗保管期限。

## 第二章 调解工作规范文本

### 样本 1：调解组织申请表

#### 知识产权纠纷调解组织申请表

基本信息	调解组织名称			
	调解组织类型	<input type="checkbox"/> 人民调解委员会 <input type="checkbox"/> 人民调解工作室 <input type="checkbox"/> 其他		
	拟任负责人		联系电话	
	日常联系人		联系电话	
	办公地址			
	调解员数量		专职调解员数量	
主管单位信息	单位名称			
	法定代表人		联系电话	
调解组织介绍	(擅长领域/优势特色) (参与调解的成功案例)			
是否愿意参加公益调解				
备注				
申请单位签章	本单位承诺上述信息属实，如有虚假，由本单位承担一切法律责任。			签章： 日期：
知识产权管理部门审核意见	(同意推荐)			签章： 日期：

## 样本 2：调解委员（主任）登记表

### 调解委员（主任）登记表

调解组织名称：

基本信息	姓名		性别		民族	
	出生日期		籍贯		学历	
	政治面貌			身份证号		
	联系电话			电子邮箱		
	所在单位			是否专职		
	本调解组织职务					
个人简历						
专业特长						

### 样本 3：调解员申请表

#### 调解员申请表

调解组织名称：

申请人基本信息	姓名		性别		籍贯		(照片)													
	出生日期		民族		学历															
	工作单位					职务														
	身份证号																			
	联系电话					电子邮箱														
	联系地址																			
申请方式	单位推荐 <input type="checkbox"/> 调解员推荐 <input type="checkbox"/> (推荐人： )    个人自荐 <input type="checkbox"/>																			
工作经历																				
擅长领域																				
每年能够承担的办案数量及时间																				
是否愿意参加公益调解																				
其他需要注册的情况																				
本人申请	本人承诺上述信息属实，如有虚假，由本人承担一切法律责任。 签章： 日期：																			
调解组织审定意见	签章： 日期：																			

### 样本 4：当事人申请表

#### 当事人申请表

申请人信息	姓名/单位名称					
	负责人		职务		电话	
	联系人		职务		电话	
	邮箱					
代理人信息	姓名/单位名称					
	工作单位			职务		
	联系电话			邮箱		
被申请人信息	姓名/单位名称					
	负责人		职务		电话	
	联系人		职务		电话	
	代理人		电话		邮箱	
纠纷事由						
备注						
<p>特申请××调解组织予以调解。</p> <p style="text-align: right;">申请人：(签章) 日期：</p>						

- 说明：1. 该申请表由当事人填写，向调解组织递交；  
2. 申请人指申请调解的一方当事人，被申请人指纠纷涉及的另一方当事人。

## 样本 5：当事人权利义务告知书

### 当事人权利义务告知书

根据有关法律、法规的要求，现将本调解组织的调解原则和法律效果，以及在调解中各方当事人享有的权利和应当承担的义务告知如下：

一、经人民调解委员会调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行，不得擅自变更或者解除调解协议。经人民调解委员会调解达成调解协议后，双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向人民法院申请司法确认。

二、人民调解委员会调解民间纠纷，应当遵守下列原则：

（一）当事人自愿原则。调解程序的启动、调解的进行、调解协议的达成均应在当事人自愿、平等的基础上进行调解，不得强迫、诱导当事人接受调解，不得侵犯当事人诉权。

（二）合法原则。调解不得违反法律法规的禁止性规定，不得损害国家利益、社会公共利益和案外人利益。

（三）灵活简便原则。调解应当遵循高效、便捷的原则，根据不同类型知识产权案件的特点，灵活运用说服、劝导等多种方法进行调解，促成当事人达成调解协议。

（四）保密原则。调解过程不公开，但双方当事人要求或者同意公开调解的除外。

三、在人民调解活动中，纠纷当事人享有下列权利：

（一）调解自主权，由当事人自主决定接受、拒绝或终止调解；

（二）选择调解员，请求调解员回避；

（三）要求调解公开或者不公开进行；

（四）自主表达意愿、自愿达成协议。

四、在人民调解活动中，纠纷当事人承担下列义务：

- (一) 如实陈述纠纷事实，不得提供虚假证明材料；
- (二) 遵守调解现场秩序，尊重调解人员；
- (三) 尊重对方当事人行使权利；
- (四) 自觉履行和解协议。

以上内容已经告知我们，我们愿意在调解中自觉遵守。

当事人（签名盖章或按指印）：

年 月 日



## 样本 6：调解受理登记表

### 调解受理登记表

年 月 日，经当事人同意，人民调解委员会登记受理××××之间的纠纷人民调解事宜。

纠纷类型：

案件来源：

①调解委员会主动调解

②当事人申请

③司法委托/委派调解

④行政调解

⑤信访部门委托

⑥其他

纠纷简要情况：

登记人：

年 月 日

## 样本 7：调解受理通知书

### 调解受理通知书

××公司：

你于年月日向本单位提交的关于×××

的纠纷调解申请，经审查，符合我单位受理条件，现已决定受理，案件编号为×××

请于三个工作日内填写并签署《接受调解确认书》并寄回我单位。

联系人：

通讯地址：

联系电话：

电子邮箱：

【调解组织名称】

年 月 日

## 样本 8：接受调解确认书

### 接受调解确认书

接受人信息	姓名/单位名称				
	负责人		职务		电话
	联系人		职务		电话
	邮箱				
案件信息	案件名称		案件编号		
	委托类型	<input type="checkbox"/> 当事人申请 <input checked="" type="checkbox"/> 法院诉前委托 <input type="checkbox"/> 法院诉中委托			
	诉讼案号				
	诉前调解	调解申请方			
		调解被申请方			
纠纷事由					
调解方案					
备注					
<p>我自愿接受××调解组织名称第（案件编号）案件的调解工作，承诺在调解工作进行期间内，配合调解工作并信守所作出的调解方案。</p> <p style="text-align: right;">接受人： (签章) 日期：</p>					

## 样本 9：不予受理通知书

### 不予受理通知书

××公司：

你于年月日向本组织提交的关于×××

的纠纷调解申请，经审查，不符合我单位受理条件，决定不予受理。

特此告知。

【调解组织名称】

年 月 日

### 样本 10：受理登记簿

受理登记簿

序号	受理时间	申请人	被申请人	案由	案号	结案时间	结案方式	备注	经手人
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									

样本 11：调解卷宗封面

<p><b>【调解组织名称】</b> 知识产权 调解卷宗</p>			
<p>年度【调解组织编号】知调 字第 号</p>			
案由		案号	
当事人			
调解员			
收案日期		结案日期	
归档日期		保管年限	



### 样本 13：证据登记和保存记录

#### 证据登记和保存记录

案件编号：

事由：

---

时间：

---

证据登记保存情况记录：

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

记录人：（签字）



### 样本 14：纠纷调解会议记录（适用于每次调解会议）

#### 纠纷调解会议记录

案件编号：

时间		地点	
参会人员	调解员：  当事人：		
记录人		主持人	
调解情况			
参会人员签名			
记录人签名			

### 样本 15：调解工作记录

#### 调解工作记录

案件编号：

	事项	描述	时间	备注
受理阶段	案件对接			
调解阶段	当事人表态			
	调解会议			
	.....			
	更换调解员 (如有)			
		整体汇报		
调解结果				
履行情况				

## 样本 16：调解工作确认书（调解组织留存，作为调解成功结案的证明）

### 调解工作确认书

调解案号：

调解员：

当事人甲：

当事人乙：

【调解组织】接受××人民法院/双方当事人委托，对当事人甲与当事人乙的知识产权纠纷进行调解工作，具体情况如下：

#### 一、调解过程

××年××月××日，【调解组织】接受委托，对本案进行调解工作；  
××年××月××日，当事人甲接受【调解组织】调解，并提出和解方案；  
××年××月××日，当事人甲接受【调解组织】调解，并提出和解方案；  
××年××月××日，双方达成和解方案，决定签署和解协议化解此次纠纷。

#### 二、调解结果

1、在【调解组织】调解下，双方自愿达成和解，并将在近日签署和解协议；

2、具体的调解方案为：

#### 三、调解组织声明

1、纠纷双方在【调解组织】的调解工作下本着平等自愿、协商一致的原则达成了上述调解结果；

- 2、纠纷双方应另行签署和解协议作为双方纠纷和解之法律文件；
- 3、纠纷双方签署本调解工作确认书，即视为认可本文所述之调解结果，望双方诚信遵守并严格履行承诺；
- 4、此调解工作确认书一式三份，当事双方及调解组织各执一份。
- 5、调解组织在纠纷调解过程中始终坚持公平、公正、公开及勤勉原则，如纠纷双方对调解组织工作存在质疑或否定，请拨打电话×××进行投诉。

当事人甲

当事人乙

调解组织及调解员

年 月 日

年 月 日

年 月 日

### 样本 17：和解协议（调解组织不留存）

#### 和解协议

甲方：

乙方：

甲、乙双方经【调解组织名称】调解，友好协商，自愿就纠纷一案，达成如下协议：

- 1、
- 2、
- 3、

本协议一式三份，具有同等法律效力，双方各执一份，法院备份一份用以出具调解书，自甲、乙双方签章之日起生效。

甲方（签章）：

乙方（签章）：

年 月 日

年 月 日

**样本 18：调解工作确认书**（调解组织留存，作为调解不成功结案的证明）

**调解工作确认书**

调解案号：

调解员：

当事人甲：

当事人乙：

【调解组织】接受××人民法院/双方当事人委托，对当事人甲与当事人乙的知识产权纠纷进行调解工作，具体情况如下：

一、调解过程

××年××月××日，【调解组织】接受委托，对本案进行调解工作；  
××年××月××日，双方未能达成和解方案，调解结束。

二、调解结果

双方未能达成和解方案，后续将通过诉讼、仲裁等方式解决此次纠纷。

三、调解组织声明

- 1、纠纷双方应另行通过诉讼、仲裁等方式解决此次纠纷；
- 2、纠纷双方签署本调解工作确认书，即视为认可本次调解以调解未成结案；
- 3、此调解工作确认书一式三份，当事双方及调解组织各执一份。
- 4、调解组织在纠纷调解过程中始终坚持公平、公正、公开及勤勉原则，如纠纷双方对调解组织工作存在质疑或否定，请拨打电话×××进行投诉。

当事人甲

当事人乙

调解组织及调解员

年 月 日

年 月 日

年 月 日

**样本 19：调解结案登记表**（适用于委托/委派调解）

**委托/委派调解案件结案登记表**

案件编号：

案件情况	诉讼案号					
	委托日期		结案日期		调解时长	
	案件类型					
	调解结果					
当事人	原告					
	联系人		职务		电话	
	被告					
	联系人		职务		电话	
调解员	姓名		证号		电话	
	姓名		证号		电话	
	姓名		证号		电话	
<p>本单位已完成该案件的调解工作；相关材料已完成存档；贵院可根据需要调取和查阅。</p> <p style="text-align: right;">调解组织：（盖章） 年 月 日</p>						

样本 20：调解结案报告封面

案号：

××××与××××侵犯××××纠纷  
调解结案报告

调解组组长： (签章)

调解庭成员： (签章)

年 月 日



## 样本 21：人民调解回访记录

### 人民调解回访记录

回访时间：

调解协议编号：

当 事 人：

回访情况：

回访人：

年 月 日

知识产权纠纷调解工作手册

## 样本 22：人民调解组织队伍经费保障情况统计表

人民调解组织队伍经费保障情况统计表

填报单位：

年 月 日

调委会个数	队伍情况							保障情况		
	专兼职人数		专职调解员人数		文化程度	培训情况 (人次)	表彰情况		人民调解委员会工作补助经费(万元)	人民调解员补贴经费(万元)
	专职	兼职	总人数	政府购买服务人数	大专(含)以上		集体	个人		

填表说明：

1. 培训情况：统计期内人民调解员参加县级以上司法行政机关组织培训的人次数。
2. 表彰情况：乡镇街道以上党委政府表彰、司法行政机关表彰和其他相关部门表彰人民调解委员会个数和人民调解员人数。
3. 保障情况：指人民调解委员会工作补助经费和人民调解员补贴经费。其中人民调解委员会工作补助经费和人民调解员补贴经费（第 13、14 项），包括各级财政保障经费、司法行政机关划拨经费和村（居）委会、社会团体或其他组织为人民调解开展工作提供的工作经费。

## 样本 23：调解员名册

### 知识产权纠纷调解员名册

序号	姓名	性别	民族	出生年月	学历	专业	政治面貌	调解组织职务	联系电话	专兼	擅长调解纠纷类型	调解员证号

调解组织名称：

# 知识产权纠纷调解工作手册

## 附录：政策法规篇

知识产权纠纷调解工作手册

# 知识产权纠纷调解工作手册

## 目 录

法律法规及党中央、国务院政策文件 .....	171
1. 中华人民共和国人民调解法 .....	171
2. 中华人民共和国民事诉讼法（节选） .....	176
3. 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于强化知识产权保护的 意见》（节选） .....	177
4. 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于加快推进公共法律 服务体系建设的意见》（节选） .....	181
5. 中华人民共和国国务院令《优化营商环境条例》（节选） .....	185
相关部委政策文件 .....	186
6. 国家知识产权局 司法部关于加强知识产权纠纷调解工作的 意见 .....	186
7. 最高人民法院办公厅 国家知识产权局办公室关于建立 知识产权纠纷在线诉调对接机制的通知 .....	191
8. 最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定 .....	196
9. 最高人民法院关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾 纠纷解决机制的若干意见 .....	202
10. 最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决 机制改革的意见（节选） .....	209
11. 最高人民法院关于民商事案件繁简分流和调解速裁操作 规程（试行） .....	216

12. 最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见（节选） .....	221
13. 最高人民法院关于进一步完善委派调解机制的指导意见 .....	225
14. 最高人民法院关于全面加强知识产权司法保护的意見（节选） .....	228
15. 财政部 司法部关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见 .....	229
16. 司法部关于进一步加强行业性、专业性人民调解工作的意见 .....	231
17. 司法部关于推进个人调解工作室建设的指导意见 .....	237
18. 司法部关于开展人民调解员等级评定工作的意见 .....	242
19. 中央政法委 最高人民法院 司法部 民政部 财政部 人力资源和社会保障部关于加强人民调解员队伍建设的 意见（节选） .....	245
20. 国家知识产权局关于开展知识产权纠纷仲裁调解试点工作的 通知（节选） .....	252
21. 国家知识产权局关于开展知识产权仲裁调解机构能力建设 工作的通知（节选） .....	256
部分地方政策文件 .....	260
22. 北京市加强知识产权纠纷多元调解工作的意见 .....	260
23. 河北省加强知识产权纠纷多元化调解工作的意见 .....	264
24. 上海市关于本市开展知识产权纠纷人民调解工作的若干意见 ...	268
25. 山东省关于加强知识产权人民调解工作的意见 .....	273
26. 四川省关于加强知识产权纠纷人民调解工作的意见 .....	278
其他相关文件 .....	283
27. 知识产权纠纷调解服务规范 .....	283
28. 联合国关于调解所产生的国际和解协议公约 .....	312



# 法律法规及党中央、国务院政策文件

## 1. 中华人民共和国人民调解法

(发文日期：2010年8月28日 施行日期：2011年1月1日)

### 第一章 总则

第一条 为了完善人民调解制度，规范人民调解活动，及时解决民间纠纷，维护社会和谐稳定，根据宪法，制定本法。

第二条 本法所称人民调解，是指人民调解委员会通过说服、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。

第三条 人民调解委员会调解民间纠纷，应当遵循下列原则：

- (一) 在当事人自愿、平等的基础上进行调解；
- (二) 不违背法律、法规和国家政策；
- (三) 尊重当事人的权利，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

第四条 人民调解委员会调解民间纠纷，不收取任何费用。

第五条 国务院司法行政部门负责指导全国的人民调解工作，县级以上地方人民政府司法行政部门负责指导本行政区域的人民调解工作。

基层人民法院对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导。

第六条 国家鼓励和支持人民调解工作。县级以上地方人民政府对人民调解工作所需经费应当给予必要的支持和保障，对有突出贡献的人民调解委

员会和人民调解员按照国家规定给予表彰奖励。

## 第二章 人民调解委员会

第七条 人民调解委员会是依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。

第八条 村民委员会、居民委员会设立人民调解委员会。企业事业单位根据需要设立人民调解委员会。

人民调解委员会由委员三至九人组成，设主任一人，必要时，可以设副主任若干人。

人民调解委员会应当有妇女成员，多民族居住的地区应当有人数较少民族的成员。

第九条 村民委员会、居民委员会的人民调解委员会委员由村民会议或者村民代表会议、居民会议推选产生；企业事业单位设立的人民调解委员会委员由职工大会、职工代表大会或者工会组织推选产生。

人民调解委员会委员每届任期三年，可以连选连任。

第十条 县级人民政府司法行政部门应当对本行政区域内人民调解委员会的设立情况进行统计，并且将人民调解委员会以及人员组成和调整情况及时通报所在地基层人民法院。

第十一条 人民调解委员会应当建立健全各项调解工作制度，听取群众意见，接受群众监督。

第十二条 村民委员会、居民委员会和企业事业单位应当为人民调解委员会开展工作提供办公条件和必要的工作经费。

## 第三章 人民调解员

第十三条 人民调解员由人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员担任。

第十四条 人民调解员应当由公道正派、热心人民调解工作，并具有一定文化水平、政策水平和法律知识的成年公民担任。

县级人民政府司法行政部门应当定期对人民调解员进行业务培训。

第十五条 人民调解员在调解工作中有下列行为之一的，由其所在的人民调解委员会给予批评教育、责令改正，情节严重的，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘：

- (一) 偏袒一方当事人的；
- (二) 侮辱当事人的；
- (三) 索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的；
- (四) 泄露当事人的个人隐私、商业秘密的。

第十六条 人民调解员从事调解工作，应当给予适当的误工补贴；因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应当提供必要的医疗、生活救助；在人民调解工作岗位上牺牲的人民调解员，其配偶、子女按照国家规定享受抚恤和优待。

#### 第四章 调解程序

第十七条 当事人可以向人民调解委员会申请调解；人民调解委员会也可以主动调解。当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。

第十八条 基层人民法院、公安机关对适宜通过人民调解方式解决的纠纷，可以在受理前告知当事人向人民调解委员会申请调解。

第十九条 人民调解委员会根据调解纠纷的需要，可以指定一名或者数名人民调解员进行调解，也可以由当事人选择一名或者数名人民调解员进行调解。

第二十条 人民调解员根据调解纠纷的需要，在征得当事人的同意后，可以邀请当事人的亲属、邻里、同事等参与调解，也可以邀请具有专门知识、特定经验的人员或者有关社会组织的人员参与调解。

人民调解委员会支持当地公道正派、热心调解、群众认可的社会人士参与调解。

第二十一条 人民调解员调解民间纠纷，应当坚持原则，明法析理，主持公道。

调解民间纠纷，应当及时、就地进行，防止矛盾激化。

第二十二条 人民调解员根据纠纷的不同情况，可以采取多种方式调解民间纠纷，充分听取当事人的陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，耐心疏导，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。

第二十三条 当事人在人民调解活动中享有下列权利：

- (一) 选择或者接受人民调解员；
- (二) 接受调解、拒绝调解或者要求终止调解；
- (三) 要求调解公开进行或者不公开进行；
- (四) 自主表达意愿、自愿达成调解协议。

第二十四条 当事人在人民调解活动中履行下列义务：

- (一) 如实陈述纠纷事实；
- (二) 遵守调解现场秩序，尊重人民调解员；
- (三) 尊重对方当事人行使权利。

第二十五条 人民调解员在调解纠纷过程中，发现纠纷有可能激化的，应当采取有针对性的预防措施。对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，应当及时向当地公安机关或者其他有关部门报告。

第二十六条 人民调解员调解纠纷，调解不成的，应当终止调解，并依据有关法律、法规的规定，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

第二十七条 人民调解员应当记录调解情况。人民调解委员会应当建立调解工作档案，将调解登记、调解工作记录、调解协议书等材料立卷归档。

## 第五章 调解协议

第二十八条 经人民调解委员会调解达成调解协议的，可以制作调解协议书。当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，人民调解员应当记录协议内容。

第二十九条 调解协议书可以载明下列事项：

- (一) 当事人的基本情况；
- (二) 纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；
- (三) 当事人达成调解协议的内容，履行的方式、期限。

调解协议书自各方当事人签名、盖章或者按指印，人民调解员签名并加盖人民调解委员会印章之日起生效。调解协议书由当事人各执一份，人民调解委员会留存一份。

第三十条 口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

第三十一条 经人民调解委员会调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。

人民调解委员会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。

第三十二条 经人民调解委员会调解达成调解协议后，当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人可以向人民法院提起诉讼。

第三十三条 经人民调解委员会调解达成调解协议后，双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向人民法院申请司法确认，人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。

人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

## 第六章 附则

第三十四条 乡镇、街道以及社会团体或者其他组织根据需要可以参照本法有关规定设立人民调解委员会，调解民间纠纷。

第三十五条 本法自 2011 年 1 月 1 日起施行。

## 2. 中华人民共和国民事诉讼法（节选）

（发文日期：2012年8月31日 施行日期：2013年1月1日）

第一百二十二条 当事人起诉到人民法院的民事纠纷，适宜调解的，先行调解，但当事人拒绝调解的除外。

第一百九十四条 申请司法确认调解协议，由双方当事人依照人民调解法等法律，自调解协议生效之日起三十日内，共同向调解组织所在地基层人民法院提出。

第一百九十五条 人民法院受理申请后，经审查，符合法律规定的，裁定调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行；不符合法律规定的，裁定驳回申请，当事人可以通过调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

### 3. 中共中央办公厅 国务院办公厅印发 《关于强化知识产权保护的意见》（节选）

（发文日期：2019年11月11日）

#### 二、强化制度约束，确立知识产权严保护政策导向

（一）加大侵权假冒行为惩戒力度。研究制定知识产权基础性法律的必要性和可行性，加快专利法、商标法、著作权法等修改完善。完善地理标志保护相关立法。加快在专利、著作权等领域引入侵权惩罚性赔偿制度。大幅提高侵权法定赔偿额上限，加大损害赔偿力度。强化民事司法保护，有效执行惩罚性赔偿制度。研究采取没收违法所得、销毁侵权假冒商品等措施，加大行政处罚力度，开展关键领域、重点环节、重点群体行政执法专项行动。规制商标恶意注册、非正常专利申请以及恶意诉讼等行为。探索加强对商业秘密、保密商务信息及其源代码等的有效保护。加强刑事司法保护，推进刑事法律和司法解释的修订完善。加大刑事打击力度，研究降低侵犯知识产权犯罪入罪标准，提高量刑处罚力度，修改罪状表述，推动解决涉案侵权物品处置等问题。强化打击侵权假冒犯罪制度建设，探索完善数据化打假情报导侦工作机制，开展常态化专项打击行动，持续保持高压严打态势。

（二）严格规范证据标准。深入推进知识产权民事、刑事、行政案件“三合一”审判机制改革，完善知识产权案件上诉机制，统一审判标准。制定完善行政执法过程中的商标、专利侵权判断标准。规范司法、行政执法、仲裁、调解等不同渠道的证据标准。推进行政执法和刑事司法立案标准协调衔接，完善案件移送要求和证据标准，制定证据指引，顺畅行政执法和刑事司法衔接。制定知识产权民事诉讼证据规则司法解释，着力解决权利人举证难问题。探索建立侵权行为公证悬赏取证制度，减轻权利人举证责任负担。

（三）强化案件执行措施。建立健全知识产权纠纷调解协议司法确认机

制。建立完善市场主体诚信档案“黑名单”制度，实施市场主体信用分类监管，建立重复侵权、故意侵权企业名录社会公布制度，健全失信联合惩戒机制。逐步建立全领域知识产权保护案例指导机制和重大案件公开审理机制。加强对案件异地执行的督促检查，推动形成统一公平的法治环境。

（六）建立健全社会共治模式。完善知识产权仲裁、调解、公证工作机制，培育和发展仲裁机构、调解组织和公证机构。鼓励行业协会、商会建立知识产权保护自律和信息沟通机制。引导代理行业加强自律自治，全面提升代理机构监管水平。加强诚信体系建设，将知识产权出质登记、行政处罚、抽查检查结果等涉企信息，通过国家企业信用信息公示系统统一归集并依法公示。建立健全志愿者制度，调动社会力量积极参与知识产权保护治理。

#### 四、优化协作衔接机制，突破知识产权快保护关键环节

（八）优化授权确权维权衔接程序。加强专利、商标、植物新品种等审查能力建设，进一步压缩审查周期，重点提高实用新型和外观设计专利审查质量，强化源头保护。进一步发挥专利商标行政确权远程审理、异地审理制度在重大侵权行政执法案件处理中的作用。健全行政确权、公证存证、仲裁、调解、行政执法、司法保护之间的衔接机制，加强信息沟通和共享，形成各渠道有机衔接、优势互补的运行机制，切实提高维权效率。

（九）加强跨部门跨区域办案协作。制定跨部门案件处理规程，健全部门间重大案件联合查办和移交机制。健全行政执法部门与公安部门对涉嫌犯罪的知识产权案件查办工作衔接机制。在案件多发地区探索建立仲裁、调解优先推荐机制。建立健全知识产权案件分流制度，推进案件繁简分流机制改革。推动建立省级行政区内知识产权案件跨区域审理机制，充分发挥法院案件指定管辖机制作用，有效打破地方保护。

（十）推动简易案件和纠纷快速处理。建立重点关注市场名录，针对电商平台、展会、专业市场、进出口等关键领域和环节构建行政执法、仲裁、调解等快速处理渠道。推动电商平台建立有效运用专利权评价报告快速处置



实用新型和外观设计专利侵权投诉制度。指导各类网站规范管理，删除侵权内容，屏蔽或断开盗版网站链接，停止侵权信息传播，打击利用版权诉讼进行投机性牟利等行为。

（十一）加强知识产权快保护机构建设。在优势产业集聚区布局建设一批知识产权保护中心，建立案件快速受理和科学分流机制，提供快速审查、快速确权、快速维权“一站式”纠纷解决方案。加快重点领域专利、商标、植物新品种审查授权、确权和维权程序。推广利用调解方式快速解决纠纷，高效对接行政执法、司法保护、仲裁等保护渠道和环节。

### 五、健全涉外沟通机制，塑造知识产权同保护优越环境

（十四）加强海外维权援助服务。完善海外知识产权纠纷预警防范机制，加强重大案件跟踪研究，建立国外知识产权法律修改变化动态跟踪机制，及时发布风险预警报告。加强海外信息服务平台建设，开展海外知识产权纠纷应对指导，构建海外纠纷办调解决机制。支持各类社会组织开展知识产权涉外风险防控体系建设。鼓励保险机构开展知识产权海外侵权责任险、专利执行险、专利被侵权损失险等保险业务。建立海外维权专家顾问机制，有效推动我国权利人合法权益在海外依法得到同等保护。

（十五）健全协调和信息获取机制。完善涉外执法协作机制，加大工作协调力度，进一步加强我国驻外使领馆知识产权对外工作。选设海外知识产权观察企业和社会组织，建立信息沟通机制。健全重大涉外知识产权纠纷信息通报和应急机制。组织开展我国企业海外知识产权保护状况调查，研究建立国别保护状况评估机制，推动改善我国企业海外知识产权保护环境。

### 六、加强基础条件建设，有力支撑知识产权保护工作

（十六）加强基础平台建设。建立健全全国知识产权大数据中心和保护监测信息网络，加强对注册登记、审批公告、纠纷处理、大案要案等信息的

统计监测。建立知识产权执法信息报送统筹协调和信息共享机制，加大信息集成力度，提高综合研判和宏观决策水平。强化维权援助、举报投诉等公共服务平台软硬件建设，丰富平台功能，提升便民利民服务水平。

（十七）加强专业人才队伍建设。鼓励引导地方、部门、教育机构、行业协会、学会加大对知识产权保护专业人才培养力度。加强知识产权行政执法和司法队伍人员配备和职业化专业化建设，建立有效激励行政执法和司法人员积极性的机制，确保队伍稳定和有序交流。推动知识产权民事案件办理专业化建设，提高侦查、审查逮捕、审查起诉、审判工作效率和办案质量。在有关管理部门和企事业单位，全面推行公职律师、公司律师、法律顾问制度，促进知识产权管理和保护工作法治化。充分发挥律师等法律服务队伍作用，做好知识产权纠纷调解、案件代理、普法宣传等工作。建立健全知识产权仲裁、调解、公证、社会监督等人才的选聘、管理、激励制度。加强知识产权保护专业人才岗位锻炼，充分发挥各类人才在维权实践中的作用。

#### 4. 中共中央办公厅 国务院办公厅印发 《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》（节选）

（发文日期：2019年7月）

##### 二、推进基本公共法律服务均衡发展

（四）均衡配置城乡基本公共法律服务资源。降低法律援助门槛，扩大法律援助范围，加强公共法律服务实体平台、热线平台、网络平台等基础设施建设，改善服务条件。加强基层普法阵地、人民调解组织建设，健全服务网络。充分发挥司法所统筹矛盾纠纷化解、法治宣传、基层法律服务、法律咨询等功能，发挥律师、基层法律服务工作者的作用，健全村（居）法律顾问制度，加快推进村（居）法律顾问全覆盖。大力发展县域公证法律服务，组织公证人员采取巡回办证、网上办证、蹲点办证等多种形式，深入基层开展公证咨询和业务办理。

（五）加强欠发达地区公共法律服务建设。统筹利用中央财政转移支付资金等资金渠道，加强公共法律服务经费保障，并对欠发达地区特别是革命老区、民族地区、边疆地区、贫困地区予以倾斜。以公共法律服务平台建设、法律服务人才培养和村（居）法律顾问建设等为重点，集中实施一批法律服务扶贫项目，将其中属于政府职责范围且适宜通过市场化方式提供的服务事项纳入政府购买服务范围，引导社会力量参与提供。建立健全法律服务资源依法跨区域流动制度机制，支持欠发达地区律师事务所建设，鼓励律师事务所等法律服务机构到欠发达地区设立分支机构。鼓励发达地区法律服务机构通过对口援建、挂职锻炼、交流培训等形式支持欠发达地区法律服务机构发展。加强对欠发达地区引进法律服务专业人才和志愿者的政策扶持，持续推进“1+1”法律服务志愿者活动，支持利用互联网等方式开展远程法律服务。

### 三、促进公共法律服务多元化专业化

(八) 积极为促进党政机关依法全面履行职能提供法律服务。进一步扩大党政机关法律顾问、公职律师工作覆盖面，提高党委和政府工作法治化水平。完善党政机关讨论、决定重大事项前听取法律顾问、公职律师法律意见的工作机制，细化明确相应工作规则和流程。建立完善党政机关法律顾问、公职律师参与法律法规规章、党内法规和规范性文件的起草论证工作机制和参与重大决策、重大执法决定合法性审查工作机制。健全政府法律顾问、公职律师选聘机制，优化法律顾问队伍组成。引导支持政府法律顾问、公职律师积极参与行政应诉、行政复议、行政裁决、调解、仲裁等法律事务。

(九) 积极为促进司法公正和社会公平正义提供法律服务。推进法律援助参与以审判为中心的刑事诉讼制度改革，健全依申请法律援助工作机制和办案机关通知辩护工作机制，加强法律援助值班律师工作，推进法律援助参与认罪认罚从宽案件办理工作，依法保障刑事诉讼当事人合法权益。充分发挥律师在刑事诉讼中的重要作用，探索建立律师专属辩护制度，完善死刑复核案件指定辩护制度，推进刑事案件律师辩护全覆盖试点。对不服司法机关生效裁判、决定的申诉，逐步实行由律师代理制度，完善律师参与化解和代理涉法涉诉信访案件的工作机制。深入推进律师参与信访工作，引导群众理性表达诉求，依法维护权益。探索推进对再审案件实行由律师代理制度。充分发挥公证作为预防性司法证明制度的优势，推动公证参与调解、取证、送达、保全、执行等司法活动中的辅助性事务。完善对债权文书赋予强制执行效力的公证程序，强化与公证债权文书有关执行程序的衔接。健全统一司法鉴定管理体制，加强司法鉴定管理与司法办案工作的衔接，健全鉴定人负责制，统一司法鉴定标准，为案件事实认定提供技术支持。加强公共法律服务案例库建设，建立典型案例发布机制。进一步健全矛盾纠纷预防化解制度机制，积极打造新时代人民调解工作升级版。完善人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系，推动构建大调解工作格局。推进人民调解参与化解信访矛盾，探索采用和解、调解等方式化解矛盾纠纷，通过司法确认保障调解的法律效果。

加强行业性专业性人民调解工作，完善律师调解和商事调解制度，发挥公证、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、信访等非诉讼方式积极作用，促进社会公平正义。

（十）积极为国家重大经贸活动和全方位对外开放提供法律服务。进一步扩大对外公证合作领域。建立完善涉外鉴定事项报告制度，提高涉外鉴定质量。整合仲裁优势资源，打造国际知名仲裁机构，促进和支持仲裁机构参与国际商事争端解决。充分发挥司法协助渠道作用，切实加强国际执法司法合作。推动建立国际商事调解组织。建立健全法律查明机制，建立涵盖我国法律、行政法规、地方性法规和规章的统一数据库，通过建立国别法律信息数据库以及专家库等形式提供域外法律查明服务。加强与“一带一路”国家法律事务的交流与合作。完善涉外法律服务机构建设，推出国家和地方涉外法律服务机构示范单位（项目），培养一批在业务领域、服务能力方面具有较强国际竞争力的涉外法律服务机构。

## 五、加大保障力度

（十五）推进制度建设。完善公共法律服务相关法律法规规章和规范性文件。研究制定国家法治宣传教育法，推动制定法律援助法、司法鉴定法，修改律师法、公证法、仲裁法等法律法规，完善政府购买公共法律服务制度。加强公共法律服务立法与法律服务相关改革政策的衔接，加快制定地方性公共法律服务法律规范。

（十六）加强队伍建设。大力推进公共法律服务队伍革命化、正规化、专业化、职业化建设。全面加强党的建设，不断扩大党的组织覆盖和工作覆盖，注重引导法律服务人员中的党员带头参与公共法律服务。加大教育培训力度，研究制定教育培训规划。完善职业道德规范制度体系，促进法律服务行风建设和诚信体系建设。优化公共法律服务队伍结构，稳步增加律师、公证员、法律援助人员、仲裁员数量，加快发展政府法律顾问队伍，适应需要发展司法鉴定人队伍，积极发展专职人民调解员队伍，增加有专业背景的人民调解员数

量，规范发展基层法律服务工作者队伍。培养壮大擅长办理维护特殊群体合法权益及化解相关社会矛盾的专业公益法律服务机构和公益律师队伍。发展壮大涉外法律服务队伍，加快培养涉外律师领军人才，建立涉外律师人才库。鼓励、引导社会力量参与公共法律服务，实现公共法律服务提供主体多元化。

知识产权纠纷调解工作手册

## 5. 中华人民共和国国务院令《优化营商环境条例》（节选）

《优化营商环境条例》已经2019年10月8日国务院第66次常务会议通过，现予公布，自2020年1月1日起施行。

第十五条 国家建立知识产权侵权惩罚性赔偿制度，推动建立知识产权快速协同保护机制，健全知识产权纠纷多元化解决机制和知识产权维权援助机制，加大对知识产权的保护力度。

第六十六条 国家完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制，为市场主体提供高效、便捷的纠纷解决途径。

## 相关部委政策文件

### 6. 国家知识产权局 司法部关于 加强知识产权纠纷调解工作的意见

（发文日期：2021年10月22日）

为深入贯彻党中央、国务院关于全面加强知识产权保护工作的决策部署，完善知识产权纠纷多元化解机制，充分发挥调解在化解知识产权领域矛盾纠纷中的重要作用，优化营商环境，激发全社会创新活力，推动构建新发展格局，现就加强知识产权纠纷调解工作，提出如下意见。

#### 一、总体要求

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平法治思想，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，贯彻落实党中央、国务院关于强化知识产权保护的决策部署，统筹推进知识产权纠纷调解工作，加强组织和队伍建设，建立健全有机衔接、协调联动、高效便捷的知识产权纠纷调解工作机制，依法、及时、有效化解知识产权纠纷，积极构建知识产权大保护工作格局。

（二）基本原则。坚持协调联动，社会共治。推动形成党委领导、政府主导、知识产权管理部门和司法行政机关统筹指导、社会各方力量广泛参与的知识产权纠纷调解工作格局。

坚持自愿平等，便民利民。充分尊重当事人意愿，综合运用法律、法



规、政策以及公序良俗等进行调解，切实维护当事人的合法权益。

坚持专业特点，开拓创新。把握知识产权纠纷特点，遵循调解工作规律，加强调解组织和队伍建设，创新制度机制和方式方法，不断提升知识产权纠纷调解工作质效。

（三）主要目标。到 2025 年，知识产权纠纷调解工作基本覆盖知识产权纠纷易发多发的重点区域和行业领域，建立组织健全、制度完善、规范高效的知识产权纠纷调解工作体系，形成人民调解、行政调解、行业专业性调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调联动的大调解工作格局，调解在知识产权纠纷多元化解中的基础性作用充分显现，影响力和公信力进一步增强。

## 二、统筹推进知识产权纠纷调解工作

（四）推进知识产权纠纷人民调解工作。根据知识产权纠纷化解需要，因地制宜推进知识产权纠纷人民调解组织建设。对知识产权纠纷多发、确有必要设立、设立单位有保障能力的地区和行业，知识产权管理部门和司法行政机关要加强协调配合，积极推动设立知识产权纠纷人民调解组织。尚不具备设立条件的，可以纳入现有人民调解委员会工作范围。设立知识产权纠纷人民调解组织要由相关社会团体或者其他组织提出申请，符合法律和规范要求，司法行政机关要及时纳入辖区内人民调解组织和人民调解员名册，切实加强工作指导。

（五）加强知识产权纠纷行政调解工作。知识产权管理部门要积极履行行政调解职能，按照《专利纠纷行政调解办案指南》等规定，严格依法依规开展行政调解。知识产权纠纷行政调解任务较重的地区，可以根据需要成立行政调解委员会，设立行政调解室、接待室等。各地知识产权纠纷行政调解组织设立情况和行政调解工作开展情况要定期报送司法行政机关。

（六）拓展知识产权纠纷行业性、专业性调解。发挥各类知识产权专业机构作用，积极创新知识产权纠纷调解组织形式和工作模式，推动知识产权

纠纷调解工作向纵深发展。根据当事人需求，按照市场化方式，探索开展知识产权纠纷商事调解。充分发挥律师在预防和化解矛盾纠纷中的优势作用，推动设立律师调解工作室，为当事人提供知识产权纠纷调解服务并可适当收取费用。

（七）加强重点区域、领域知识产权纠纷调解工作。坚持从实际出发，以需求为导向，大力推动知识产权纠纷调解工作向工业园区、开发区、自贸区和产业集聚区等重点区域延伸。支持电商平台优化在线咨询、受理、调解等制度，在线化解矛盾纠纷。拓展展会知识产权纠纷调解工作，引导相关调解组织进驻展会，建立展会知识产权纠纷快速调解渠道。加强专业市场知识产权纠纷调解工作，引导当事人通过调解方式化解纠纷。

（八）加强知识产权纠纷调解员队伍建设。充分利用社会资源，注重选聘具有专利、商标、著作权等工作经验和知识背景的专业人士以及专家学者、律师等担任调解员，建立专兼结合、优势互补、结构合理的知识产权纠纷调解员队伍。加强知识产权纠纷专职调解员队伍建设，探索建立知识产权纠纷调解员持证上岗、等级评定等制度。知识产权管理部门、司法行政机关要将知识产权纠纷调解纳入业务培训规划，采取集中授课、经验交流、现场观摩、法庭旁听、案例评析等多种方式，切实提高调解员的法律素养、政策水平、专业知识和调解技能。

（九）建立完善知识产权纠纷调解工作制度。知识产权纠纷调解组织要建立完善纠纷排查、受理、调解、履行、回访、分析研判和重大疑难复杂矛盾纠纷集中讨论、专家咨询、情况报告等工作制度，建立完善岗位责任、学习、例会、培训、考评、奖惩等管理制度，规范统计报表、卷宗文书和档案管理，定期向知识产权管理部门、司法行政机关报送调解工作情况和典型案例。知识产权管理部门、司法行政机关要定期发布知识产权纠纷调解典型案例，通过典型案例指导开展调解工作，提升调解工作质量水平。

（十）建立健全知识产权纠纷调解衔接联动机制。采取联合调解、协助调解、委托移交调解等方式，建立知识产权纠纷人民调解、行政调解、行业

性专业性调解、司法调解衔接联动工作机制。加强知识产权纠纷调解组织与行政执法部门、司法机关、仲裁机构等衔接联动，建立健全知识产权纠纷投诉与调解对接、诉调对接、仲调对接等工作机制。探索在知识产权保护中心、快速维权中心、维权援助中心等建立知识产权纠纷“一站式”调解平台，引导调解组织、远程司法确认室、知识产权仲裁院（中心）、公证知识产权服务中心等各类资源入驻调解平台，为当事人提供司法确认、仲裁、公证等保护渠道。加强知识产权纠纷“一站式”调解平台与当地综合性非诉讼纠纷化解中心、调解中心等平台的工作对接，及时协调解决重大疑难复杂知识产权纠纷。

### 三、加强知识产权纠纷调解工作组织领导

（十一）加强组织协调。知识产权管理部门、司法行政机关要将知识产权纠纷调解工作纳入重要议事日程，加强信息沟通、协调配合，及时研究解决工作中遇到的困难和问题。要积极探索创新，及时总结提炼经验做法，打造培育亮点典型，推进知识产权纠纷调解工作规范化、标准化建设。要主动协调有关部门，争取将知识产权纠纷调解工作纳入相关考核指标，通过开展联合督导检查等方式，推动各项工作落地落实。

（十二）加强工作保障。知识产权管理部门、司法行政机关要积极争取党委、政府及财政部门的重视支持，将知识产权纠纷调解工作相关经费纳入财政预算统筹考虑，推动把知识产权纠纷调解工作纳入政府购买服务指导性目录，加大政府购买服务力度。知识产权纠纷调解组织设立单位要为知识产权纠纷调解组织提供场所、办公条件和必要的工作经费。鼓励社会各界通过社会捐赠、公益赞助、志愿参与等方式，对知识产权纠纷调解工作提供支持和帮助。

（十三）加强宣传引导。要充分运用传统媒体和网络、微信、微博等新媒体，大力宣传知识产权纠纷调解工作优势特点、经验成效，宣传工作中涌现出的先进典型和精品案例，不断提升知识产权纠纷调解工作的群众满意度

和社会影响力，引导更多当事人通过调解方式解决知识产权纠纷，维护自身合法权益。知识产权管理部门、司法行政机关要将表现突出的知识产权纠纷调解组织和调解员纳入本系统本部门表彰奖励范围，为知识产权纠纷调解工作开展营造良好氛围。

知识产权纠纷调解工作手册

## 7. 最高人民法院办公厅 国家知识产权局办公室 关于建立知识产权纠纷在线诉调对接机制的通知

(发文日期：2020年12月29日)

各省、自治区、直辖市高级人民法院、知识产权局，解放军军事法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院，新疆生产建设兵团知识产权局，四川省知识产权促进中心，广东省知识产权保护中心：

为深入贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会关于建立共建共治共享社会治理格局的重大决策部署，落实《中共中央办公厅 国务院办公厅关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》《中共中央办公厅 国务院办公厅关于强化知识产权保护的意见》及《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》等文件要求，最高人民法院、国家知识产权局决定建立健全知识产权纠纷多元化解机制，开展知识产权纠纷在线诉调对接工作。现将有关事项通知如下。

### 一、指导思想

1. 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深刻领会习近平总书记在中共中央政治局第二十五次集体学习时关于全面加强知识产权保护工作的重要讲话精神，深入落实党中央、国务院关于强化知识产权保护和完善矛盾纠纷多元化解机制的决策部署，建立健全知识产权纠纷多元化解机制，完善知识产权纠纷在线诉调对接工作，营造良好营商环境，不断满足人民群众多元的纠纷解决需求。

## 二、基本原则

2. 依法公正原则。知识产权纠纷多元化解工作不得违反法律的基本原则，不得损害国家利益、集体利益和第三方合法权益。

3. 调解自愿原则。充分尊重各方当事人意愿，保障当事人依法行使自己的民事权利和诉讼权利。

4. 高效便民原则。根据知识产权纠纷特点，灵活确定解纷方式，强化信息技术应用，提升解纷效率，降低当事人解纷成本。

## 三、工作目标

5. 充分发挥调解在化解知识产权领域矛盾纠纷中的重要作用，发挥各级知识产权管理部门在解决知识产权纠纷中的指导协调作用，以及人民法院在多元化纠纷解决机制改革中的引领、推动、保障作用，切实将非诉讼纠纷解决机制挺在前面，建立起有机衔接、协调联动、高效便捷的知识产权纠纷在线诉调对接工作机制。

## 四、工作内容

### 6. 建立“总对总”在线诉调对接机制

最高人民法院与国家知识产权局协调推进在线诉调对接机制建设，畅通线上线下调解与诉讼对接渠道。国家知识产权局指导各级知识产权管理部门同本级人民法院建立协调机制，指导全国知识产权纠纷调解组织和调解员入驻人民法院调解平台，开展全流程在线调解、在线申请司法确认或调解书等诉调对接工作，全面提升知识产权纠纷调解工作的质量和效率。

### 7. 职责分工

最高人民法院立案庭负责在线诉调对接工作的统筹推进、宣传引导当事人运用调解平台化解知识产权纠纷、调解平台的研发运维等。最高人民法院民事审判第三庭、知识产权法庭负责指导督促各级人民法院知识产权审判法

官运用调解平台开展纠纷委派、委托调解工作，对知识产权纠纷调解员开展培训等业务指导工作。国家知识产权局知识产权保护司负责统筹知识产权纠纷调解机制建设，制定知识产权纠纷调解政策规范，指导各级知识产权管理部门推进诉调对接工作。

各级知识产权管理部门负责同本级人民法院开展诉调对接工作，指导知识产权保护中心、快维中心、维权援助中心等建立调解组织和调解员名册及相关管理制度，指导调解组织和调解员入驻人民法院调解平台工作，组织调解组织和调解员开展在线调解工作。

#### 8. 调解组织和调解员信息的采集和管理

国家知识产权局知识产权保护司负责首次采集调解组织和调解员信息。各级知识产权管理部门负责调解组织和调解员的日常管理和信息维护工作。

#### 9. 特邀调解组织和调解员的确认

各级知识产权管理部门择优推荐调解组织和调解员，并按照《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》的要求，通过调解平台推送到本地具有知识产权管辖权的人民法院。人民法院对于符合条件的调解组织和调解员，应当纳入到本院的特邀调解名册中，并在调解平台上予以确认。

#### 10. 在线诉调对接业务流程

当事人向人民法院提交纠纷调解申请后，人民法院通过调解平台向入驻的相关调解组织或调解员委派、委托调解案件；调解组织及调解员登录调解平台接受委派、委托，开展调解工作；调解完成后将调解结果录入调解平台，并告知相关法院。当事人也可以直接通过调解平台向相关调解组织提交调解申请。

调解成功的案件，调解员组织双方当事人在线签订调解协议。双方当事人可就达成的调解协议共同申请在线司法确认或出具调解书，人民法院将通过调解平台对调解协议进行在线司法确认，或立案后出具调解书；未调解成功的案件由人民法院依据法律规定进行立案或继续审理。

经调解组织线下调解成功的案件，能够进行司法确认的，可通过调解平

台进行在线司法确认。

#### 11. 强化在线音视频调解

调解组织和调解员要积极使用调解平台的音视频调解功能开展在线调解工作。各级人民法院要充分利用法院办案系统和调解平台内外连通的便利条件，落实在线委派或委托调解、调解协议在线司法确认、电子送达等工作，为在线音视频调解提供支持和保障。

#### 12. 加强调解工作信息化建设

各级人民法院、知识产权管理部门要加强信息化建设，推进知识产权纠纷化解平台与人民法院调解平台的对接工作，加强软硬件建设，创新服务举措，做到数据共享、资源共用、形成合力。

### 五、工作要求

#### 13. 建立联席会议制度

建立由最高人民法院立案庭、民事审判第三庭、知识产权法庭、国家知识产权局知识产权保护司共同参与的联席会议制度，定期通报在线诉调对接工作的推广应用情况、分析存在的问题、研究制定下一步工作举措。各地由人民法院、知识产权管理部门牵头，与相关单位和部门建立工作协调和信息共享机制，落实相关工作。

#### 14. 建立健全评估激励体系

最高人民法院和国家知识产权局根据工作实际分别建立调解组织和调解员绩效评估激励体系，从组织建设情况、矛盾纠纷化解数量、调解成功率等方面科学设定评估内容和评估标准，定期形成调解工作分析报告。对参与纠纷化解工作表现突出的调解组织和调解员给予表彰和奖励，引导调解组织和调解员优质高效参与知识产权纠纷多元化解工作。

#### 15. 加强经费支持

各级人民法院、知识产权管理部门要紧紧依靠党委领导，主动争取政府支持，按照现行财政管理体制和部门预算管理要求，将知识产权纠纷调解工



作相关经费纳入财政专项预算统筹考虑。加强对知识产权纠纷调解组织和调解员的补助和案件补贴。

#### 16. 加强培训指导

最高人民法院立案庭、民事审判第三庭、知识产权法庭、国家知识产权局知识产权保护司，各级人民法院和各级知识产权管理部门应建立多层次联合培训机制，不断提高调解员的职业修养、法律素养、专业知识和调解技能。人民法院要大力支持知识产权管理部门培育并充实调解力量，广泛吸纳社会专业人士担任调解员，为推进知识产权纠纷多元化解工作提供保障。

#### 17. 重视宣传推广

各级人民法院、知识产权管理部门要加大宣传力度，通过典型案例、普法教育等多种方式，提高当事人和社会公众对知识产权纠纷多元化解工作的知晓度和信任度，积极引导当事人通过调解方式解决知识产权纠纷，依法理性维权。

各地在落实推进中的经验做法、困难问题，请及时层报最高人民法院和国家知识产权局。

## 8. 最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定

(发文日期：2016年6月28日)

第一条 特邀调解是指人民法院吸纳符合条件的人民调解、行业调解、商事调解、行业调解等调解组织或者个人成为特邀调解组织或者特邀调解员，接受人民法院立案前委派或者立案后委托依法进行调解，促使当事人在平等协商基础上达成调解协议、解决纠纷的一种调解活动。

第二条 特邀调解应当遵循以下原则：

- (一) 当事人平等自愿；
- (二) 尊重当事人诉讼权利；
- (三) 不违反法律、法规的禁止性规定；
- (四) 不损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益；
- (五) 调解过程和调解协议内容不公开，但是法律另有规定的除外。

第三条 人民法院在特邀调解工作中，承担以下职责：

- (一) 对适宜调解的纠纷，指导当事人选择名册中的调解组织或者调解员先行调解；
- (二) 指导特邀调解组织和特邀调解员开展工作；
- (三) 管理特邀调解案件流程并统计相关数据；
- (四) 提供必要场所、办公设施等相关服务；
- (五) 组织特邀调解员进行业务培训；
- (六) 组织开展特邀调解业绩评估工作；
- (七) 承担其他与特邀调解有关的工作。

第四条 人民法院应当指定诉讼服务中心等部门具体负责指导特邀调解工作，并配备熟悉调解业务的工作人员。人民法庭根据需要开展特邀调解工作。

第五条 人民法院开展特邀调解工作应当建立特邀调解组织和特邀调解员名册。建立名册的法院应当为入册的特邀调解组织或者特邀调解员颁发证书，并对名册进行管理。上级法院建立的名册，下级法院可以使用。

第六条 依法成立的人民调解、行政调解、商事调解、行业调解及其他具有调解职能的组织，可以申请加入特邀调解组织名册。品行良好、公道正派、热心调解工作并具有一定沟通协调能力的个人可以申请加入特邀调解员名册。

人民法院可以邀请符合条件的调解组织加入特邀调解组织名册，可以邀请人大代表、政协委员、人民陪审员、专家学者、律师、仲裁员、退休法律工作者等符合条件的个人加入特邀调解员名册。

特邀调解组织应当推荐本组织中适合从事特邀调解工作的调解员加入名册，并在名册中列明；在名册中列明的调解员，视为人民法院特邀调解员。

第七条 特邀调解员在入册前和任职期间，应当接受人民法院组织的业务培训。

第八条 人民法院应当在诉讼服务中心等场所提供特邀调解组织和特邀调解员名册，并在法院公示栏、官方网站等平台公开名册信息，方便当事人查询。

第九条 人民法院可以设立家事、交通事故、医疗纠纷等专业调解委员会，并根据特定专业领域的纠纷特点，设定专业调解委员会的入册条件，规范专业领域特邀调解程序。

第十条 人民法院应当建立特邀调解组织和特邀调解员业绩档案，定期组织开展特邀调解评估工作，并及时更新名册信息。

第十一条 对适宜调解的纠纷，登记立案前，人民法院可以经当事人同意委派给特邀调解组织或者特邀调解员进行调解；登记立案后或者在审理过程中，可以委托给特邀调解组织或者特邀调解员进行调解。

当事人申请调解的，应当以口头或者书面方式向人民法院提出；当事人口头提出的，人民法院应当记入笔录。

第十二条 双方当事人应当在名册中协商确定特邀调解员；协商不成的，由特邀调解组织或者人民法院指定。当事人不同意指定的，视为不同意调解。

第十三条 特邀调解一般由一名调解员进行。对于重大、疑难、复杂或者当事人要求由两名以上调解员共同调解的案件，可以由两名以上调解员调解，并由特邀调解组织或者人民法院指定一名调解员主持。当事人有正当理由的，可以申请更换特邀调解员。

第十四条 调解一般应当在人民法院或者调解组织所在地进行，双方当事人也可以在征得人民法院同意的情况下选择其他地点进行调解。

特邀调解组织或者特邀调解员接受委派或者委托调解后，应当将调解时间、地点等相关事项及时通知双方当事人，也可以通知与纠纷有利害关系的案外人参加调解。

调解程序开始之前，特邀调解员应当告知双方当事人权利义务、调解规则、调解程序、调解协议效力、司法确认申请等事项。

第十五条 特邀调解员有下列情形之一的，当事人有权申请回避：

- (一) 是一方当事人或者其代理人近亲属的；
- (二) 与纠纷有利害关系的；
- (三) 与纠纷当事人、代理人有其他关系，可能影响公正调解的。

特邀调解员有上述情形的，应当自行回避；但是双方当事人同意由该调解员调解的除外。

特邀调解员的回避由特邀调解组织或者人民法院决定。

第十六条 特邀调解员不得在后续的诉讼程序中担任该案的人民陪审员、诉讼代理人、证人、鉴定人以及翻译人员等。

第十七条 特邀调解员应当根据案件具体情况采用适当的方法进行调解，可以提出解决争议的方案建议。特邀调解员为促成当事人达成调解协议，可以邀请对达成调解协议有帮助的人员参与调解。

第十八条 特邀调解员发现双方当事人存在虚假调解可能的，应当中止

调解，并向人民法院或者特邀调解组织报告。

人民法院或者特邀调解组织接到报告后，应当及时审查，并依据相关规定作出处理。

第十九条 委派调解达成调解协议，特邀调解员应当将调解协议送达双方当事人，并提交人民法院备案。

委派调解达成的调解协议，当事人可以依照民事诉讼法、人民调解法等法律申请司法确认。当事人申请司法确认的，由调解组织所在地或者委派调解的基层人民法院管辖。

第二十条 委托调解达成调解协议，特邀调解员应当向人民法院提交调解协议，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，人民法院应当依法作出裁定。

第二十一条 委派调解未达成调解协议的，特邀调解员应当将当事人的起诉状等材料移送人民法院；当事人坚持诉讼的，人民法院应当依法登记立案。

委托调解未达成调解协议的，转入审判程序审理。

第二十二条 在调解过程中，当事人为达成调解协议作出妥协而认可的事实，不得在诉讼程序中作为对其不利的根据，但是当事人均同意的除外。

第二十三条 经特邀调解组织或者特邀调解员调解达成调解协议的，可以制作调解协议书。当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，特邀调解员应当记录协议内容。

第二十四条 调解协议书应当记载以下内容：

- (一) 当事人的基本情况；
- (二) 纠纷的主要事实、争议事项；

(三) 调解结果。2020/5/20 最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定。

双方当事人和特邀调解员应当在调解协议书或者调解笔录上签名、盖章或者捺印；由特邀调解组织主持达成调解协议的，还应当加盖调解组织

印章。

委派调解达成调解协议，自双方当事人签名、盖章或者捺印后生效。委托调解达成调解协议，根据相关法律规定确定生效时间。

第二十五条 委派调解达成调解协议后，当事人就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，可以向人民法院提起诉讼，人民法院应当受理。

一方当事人以原纠纷向人民法院起诉，对方当事人以调解协议提出抗辩的，应当提供调解协议书。经司法确认的调解协议，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行。

第二十六条 有下列情形之一的，特邀调解员应当终止调解：

- (一) 当事人达成调解协议的；
- (二) 一方当事人撤回调解请求或者明确表示不接受调解的；
- (三) 特邀调解员认为双方分歧较大且难以达成调解协议的；
- (四) 其他导致调解难以进行的情形。

特邀调解员终止调解的，应当向委派、委托的人民法院书面报告，并移送相关材料。

第二十七条 人民法院委派调解的案件，调解期限为 30 日。但是双方当事人同意延长调解期限的，不受此限。

人民法院委托调解的案件，适用普通程序的调解期限为 15 日，适用简易程序的调解期限为 7 日。但是双方当事人同意延长调解期限的，不受此限。延长的调解期限不计入审理期限。

委派调解和委托调解的期限自特邀调解组织或者特邀调解员签字接收法院移交材料之日起计算。

第二十八条 特邀调解员不得有下列行为：

- (一) 强迫调解；
- (二) 违法调解；
- (三) 接受当事人请托或收受财物；

- (四) 泄露调解过程或调解协议内容；
- (五) 其他违反调解员职业道德的行为。

当事人发现存在上述情形的，可以向人民法院投诉。经审查属实的，人民法院应当予以纠正并作出警告、通报、除名等相应处理。

第二十九条 人民法院应当根据实际情况向特邀调解员发放误工、交通等补贴，对表现突出的特邀调解组织和特邀调解员给予物质或者荣誉奖励。补贴经费应当纳入人民法院专项预算。

人民法院可以根据有关规定向有关部门申请特邀调解专项经费。

第三十条 本规定自 2016 年 7 月 1 日起施行。

## 9. 最高人民法院 关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的 矛盾纠纷解决机制的若干意见

(发文日期：2009年7月24日)

### 一、明确主要目标和任务要求

1. 建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的主要目标是：充分发挥人民法院、行政机关、社会组织、企事业单位以及其他各方面的力量，促进各种纠纷解决方式相互配合、相互协调和全面发展，做好诉讼与非诉讼渠道的相互衔接，为人民群众提供更多可供选择的纠纷解决方式，维护社会和谐稳定，促进经济社会又好又快发展。

2. 建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的主要任务是：充分发挥审判权的规范、引导和监督作用，完善诉讼与仲裁、行政调处、人民调解、商事调解、行业调解以及其他非诉讼纠纷解决方式之间的衔接机制，推动各种纠纷解决机制的组织和程序制度建设，促使非诉讼纠纷解决方式更加便捷、灵活、高效，为矛盾纠纷解决机制的繁荣发展提供司法保障。

3. 在建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的过程中，必须紧紧依靠党委领导，积极争取政府支持，鼓励社会各界参与，充分发挥司法的推动作用；必须充分保障当事人依法处分自己的民事权利和诉讼权利。

### 二、促进非诉讼纠纷解决机制的发展

4. 认真贯彻执行《中华人民共和国仲裁法》和相关司法解释，在仲裁协议效力、证据规则、仲裁程序、裁决依据、撤销裁决审查标准、不予执行裁决审查标准等方面，尊重和体现仲裁制度的特有规律，最大程度地发挥仲



裁制度在纠纷解决方面的作用。对于仲裁过程中申请证据保全、财产保全的，人民法院应当依法及时办理。

5. 认真贯彻执行《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》和相关司法解释的规定，加强与劳动、人事争议等仲裁机构的沟通和协调，根据劳动、人事争议案件的特点采取适当的审理方式，支持和鼓励仲裁机制发挥作用。对劳动、人事争议仲裁机构不予受理或者逾期未作出决定的劳动、人事争议事项，申请人向人民法院提起诉讼的，人民法院应当依法受理。

6. 要进一步加强与农村土地承包仲裁机构的沟通和协调，妥善处理农村土地承包纠纷，努力为农村改革发展提供强有力的司法保障和法律服务。当事人对农村土地承包仲裁机构裁决不服而提起诉讼的，人民法院应当及时审理。当事人申请法院强制执行已经发生法律效力判决书和调解书的，人民法院应当依法及时执行。

7. 人民法院要大力支持、依法监督人民调解组织的调解工作，在审理涉及人民调解协议的民事案件时，应当适用有关法律规定。

8. 为有效化解行政管理活动中发生的各类矛盾纠纷，人民法院鼓励和支持行政机关依当事人申请或者依职权进行调解、裁决或者依法作出其他处理。调解、裁决或者依法作出的其他处理具有法律效力。当事人不服行政机关对平等主体之间民事争议所作的调解、裁决或者其他处理，以对方当事人为被告就原争议向人民法院起诉的，由人民法院作为民事案件受理。法律或司法解释明确规定作为行政案件受理的，人民法院在对行政行为进行审查时，可对其中的民事争议一并审理，并在作出行政判决的同时，依法对当事人之间的民事争议一并作出民事判决。

行政机关依法对民事纠纷进行调处后达成的有民事权利义务内容的调解协议或者作出的其他不属于可诉具体行政行为的处理，经双方当事人签字或者盖章后，具有民事合同性质，法律另有规定的除外。

9. 没有仲裁协议的当事人申请仲裁委员会对民事纠纷进行调解的，由该仲裁委员会专门设立的调解组织按照公平中立的调解规则进行调解后达成

的有民事权利义务内容的调解协议，经双方当事人签字或者盖章后，具有民事合同性质。

10. 人民法院鼓励和支持行业协会、社会组织、企事业单位等建立健全调解相关纠纷的职能和机制。经商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织调解后达成的具有民事权利义务内容的调解协议，经双方当事人签字或者盖章后，具有民事合同性质。

11. 经《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》规定的调解组织调解达成的劳动争议调解协议，由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章后生效，对双方当事人具有合同约束力，当事人应当履行。双方当事人可以不经仲裁程序，根据本意见关于司法确认的规定直接向人民法院申请确认调解协议效力。人民法院不予确认的，当事人可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

12. 经行政机关、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织对民事纠纷调解后达成的具有给付内容的协议，当事人可以按照《中华人民共和国民事诉讼法》的规定申请公证机关依法赋予强制执行效力。债务人不履行或者不适当履行具有强制执行效力的公证文书的，债权人可以依法向有管辖权的人民法院申请执行。

13. 对于具有合同效力和给付内容的调解协议，债权人可以根据《中华人民共和国民事诉讼法》和相关司法解释的规定向有管辖权的基层人民法院申请支付令。申请书应当写明请求给付金钱或者有价证券的数量和所根据的事实、证据，并附调解协议原件。

因支付拖欠劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金事项达成调解协议，用人单位在协议约定期限内不履行的，劳动者可以持调解协议书依法向人民法院申请支付令。

### 三、完善诉讼活动中多方参与的调解机制

14. 对属于人民法院受理民事诉讼的范围和受诉人民法院管辖的案件，

人民法院在收到起诉状或者口头起诉之后、正式立案之前，可以依职权或者经当事人申请后，委派行政机关、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织进行调解。当事人不同意调解或者在商定、指定时间内不能达成调解协议的，人民法院应当依法及时立案。

15. 经双方当事人同意，或者人民法院认为确有必要的，人民法院可以在立案后将民事案件委托行政机关、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织协助进行调解。当事人可以协商选定有关机关或者组织，也可商请人民法院确定。

调解结束后，有关机关或者组织应当将调解结果告知人民法院。达成调解协议的，当事人可以申请撤诉、申请司法确认，或者由人民法院经过审查后制作调解书。调解不成的，人民法院应当及时审判。

16. 对于已经立案的民事案件，人民法院可以按照有关规定邀请符合条件的组织或者人员与审判组织共同进行调解。调解应当在人民法院的法庭或者其他办公场所进行，经当事人同意也可以在法院以外的场所进行。达成调解协议的，可以允许当事人撤诉，或者由人民法院经过审查后制作调解书。调解不成的，人民法院应当及时审判。

开庭前从事调解的法官原则上不参与同一案件的开庭审理，当事人同意的除外。

17. 有关组织调解案件时，在不违反法律、行政法规强制性规定的前提下，可以参考行业惯例、村规民约、社区公约和当地善良风俗等行为规范，引导当事人达成调解协议。

18. 在调解过程中当事人有隐瞒重要事实、提供虚假情况或者故意拖延时间等行为的，调解员可以给予警告或者终止调解，并将有关情况报告委派或委托人民法院。当事人的行为给其他当事人或者案外人造成损失的，应当承担相应的法律责任。

19. 调解过程不公开，但双方当事人要求或者同意公开调解的除外。

从事调解的机关、组织、调解员，以及负责调解事务管理的法院工作人

员，不得披露调解过程的有关情况，不得在就相关案件进行的诉讼中作证，当事人不得在审判程序中将调解过程中制作的笔录、当事人为达成调解协议而作出的让步或者承诺、调解员或者当事人发表的任何意见或者建议等作为证据提出，但下列情形除外：

- （一）双方当事人均同意的；
- （二）法律有明确规定的；
- （三）为保护国家利益、社会公共利益、案外人合法权益，人民法院认为确有必要的。

#### 四、规范和完善司法确认程序

20. 经行政机关、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织调解达成的具有民事合同性质的协议，经调解组织和调解员签字盖章后，当事人可以申请有管辖权的人民法院确认其效力。当事人请求履行调解协议、请求变更、撤销调解协议或者请求确认调解协议无效的，可以向人民法院提起诉讼。

21. 当事人可以在书面调解协议中选择当事人住所地、调解协议履行地、调解协议签订地、标的物所在地基层人民法院管辖，但不得违反法律对专属管辖的规定。当事人没有约定的，除《中华人民共和国民事诉讼法》第三十四条规定的情形外，由当事人住所地或者调解协议履行地的基层人民法院管辖。经人民法院委派或委托有关机关或者组织调解达成的调解协议的申请确认案件，由委派或委托人民法院管辖。

22. 当事人应当共同向有管辖权的人民法院以书面形式或者口头形式提出确认申请。一方当事人提出申请，另一方表示同意的，视为共同提出申请。当事人提出申请时，应当向人民法院提交调解协议书、承诺书。人民法院在收到申请后应当及时审查，材料齐备的，及时向当事人送达受理通知书。双方当事人签署的承诺书应当明确载明以下内容：

- （一）双方当事人出于解决纠纷的目的自愿达成协议，没有恶意串通、

规避法律的行为；

（二）如果因为该协议内容而给他人造成损害的，愿意承担相应的民事责任和其他法律责任。

23. 人民法院审理申请确认调解协议案件，参照适用《中华人民共和国民事诉讼法》有关简易程序的规定。案件由审判员一人独任审理。双方当事人应当同时到庭。人民法院应当面询问双方当事人是否理解所达成协议的内容，是否接受因此而产生的后果，是否愿意由人民法院通过司法确认程序赋予该协议强制执行的效力。

24. 有下列情形之一的，人民法院不予确认调解协议效力：

- （一）违反法律、行政法规强制性规定的；
- （二）侵害国家利益、社会公共利益的；
- （三）侵害案外人合法权益的；
- （四）涉及是否追究当事人刑事责任的；
- （五）内容不明确，无法确认和执行的；
- （六）调解组织、调解员强迫调解或者有其他严重违反职业道德准则的行为的；
- （七）其他情形不应当确认的。

当事人在违背真实意思的情况下签订调解协议，或者调解组织、调解员与案件有利害关系、调解显失公正的，人民法院对调解协议效力不予确认，但当事人明知存在上述情形，仍坚持申请确认的除外。

25. 人民法院依法审查后，决定是否确认调解协议的效力。确认调解协议效力的决定送达双方当事人后发生法律效力，一方当事人拒绝履行的，另一方当事人可以依法申请人民法院强制执行。

## 五、建立健全工作机制

26. 有条件的地方人民法院可以按照一定标准建立调解组织名册和调解员名册，以便于引导当事人选择合适的调解组织或者调解员调解纠纷。人民

法院可以根据具体情况及时调整调解组织名册和调解员名册。

27. 调解员应当遵守调解员职业道德准则。人民法院在办理相关案件过程中发现调解员与参与调解的案件有利害关系，可能影响其保持中立、公平调解的，或者调解员有其他违反职业道德准则的行为的，应当告知调解员回避、更换调解员、终止调解或者采取其他适当措施。除非当事人另有约定，人民法院不允许调解员在参与调解后又在就同一纠纷或者相关纠纷进行的诉讼程序中作为一方当事人的代理人。

28. 根据工作需要，人民法院指定院内有关单位或者人员负责管理协调与调解组织、调解员的沟通联络、培训指导等工作。

29. 各级人民法院应当加强与其他国家机关、社会组织、企事业单位和相关组织的联系，鼓励各种非诉讼纠纷解决机制的创新，通过适当方式参与各种非诉讼纠纷解决机制的建设，理顺诉讼与非诉讼相衔接过程中出现的各种关系，积极推动各种非诉讼纠纷解决机制的建立和完善。

30. 地方各级人民法院应当根据实际情况，制定关于调解员条件、职业道德、调解费用、诉讼费用负担、调解管理、调解指导、衔接方式等规范。高级人民法院制定的相关工作规范应当报最高人民法院备案。基层人民法院和中级人民法院制定的相关工作规范应当报高级人民法院备案。

## 10. 最高人民法院关于人民法院 进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见（节选）

（发文日期：2016年6月28日）

深入推进多元化纠纷解决机制改革，是人民法院深化司法改革、实现司法为民公正司法的重要举措，是实现国家治理体系和治理能力现代化的重要内容，是促进社会公平正义、维护社会和谐稳定的必然要求。为贯彻落实《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》以及中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》，现就人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革，完善诉讼与非诉讼相衔接的纠纷解决机制提出如下意见。

### 二、加强平台建设

4. 完善平台设置。各级人民法院要将诉调对接平台建设 with 诉讼服务中心建设结合起来，建立集诉讼服务、立案登记、诉调对接、涉诉信访等多项功能为一体的综合服务平台。人民法院应当配备专门人员从事诉调对接工作，建立诉调对接长效工作机制，根据辖区受理案件的类型，引入相关调解、仲裁、公证等机构或者组织在诉讼服务中心等部门设立调解工作室、服务窗口，也可以在纠纷多发领域以及基层乡镇（街道）、村（社区）等派驻人员指导诉调对接工作。

5. 明确平台职责。人民法院诉调对接平台负责以下工作：对诉至法院的纠纷进行适当分流，对适宜调解的纠纷引导当事人选择非诉讼方式解决；开展委派调解、委托调解；办理司法确认案件；负责特邀调解组织、特邀调解员名册管理；加强对调解工作的指导，推动诉讼与非诉讼纠纷解决方式在程序安排、效力确认、法律指导等方面的有机衔接，健全人民调解、行政调

解、商事调解、行业调解、司法调解等的联动工作体系。

6. 完善与综治组织的对接。人民法院可以依托社会治安综合治理平台，建立矛盾纠纷排查化解对接机制；对群体性纠纷、重大案件及时进行通报反馈和应急处理，建立定期或不定期的联席会议制度，形成信息互通、优势互补、协作配合的纠纷解决互动机制。

7. 加强与行政机关的对接。人民法院要加强与行政机关的沟通协调，促进诉讼与行政调解、行政复议、行政裁决等机制的对接。支持行政机关根据当事人申请或者依职权进行调解、裁决，或者依法作出其他处理。在治安管理、社会保障、交通事故赔偿、医疗卫生、消费者权益保护、物业管理、环境污染、知识产权、证券期货等重点领域，支持行政机关或者行政调解组织依法开展行政和解、行政调解工作。

8. 加强与人民调解组织的对接。不断完善对人民调解工作的指导，推进人民调解组织的制度化、规范化建设，进一步扩大人民调解组织协助人民法院解决纠纷的范围和规模。支持在纠纷易发多发领域创新发展行业性、专业性人民调解组织，建立健全覆盖城乡的调解组织网络，发挥人民调解组织及时就地解决民间纠纷、化解基层矛盾、维护基层稳定的基础性作用。

9. 加强与商事调解组织、行业调解组织的对接。积极推动具备条件的商会、行业协会、调解协会、民办非企业单位、商事仲裁机构等设立商事调解组织、行业调解组织，在投资、金融、证券期货、保险、房地产、工程承包、技术转让、环境保护、电子商务、知识产权、国际贸易等领域提供商事调解服务或者行业调解服务。完善调解规则和对接程序，发挥商事调解组织、行业调解组织专业化、职业化优势。

10. 加强与仲裁机构的对接。积极支持仲裁制度改革，加强与商事仲裁机构、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构等的沟通联系。尊重商事仲裁规律和仲裁规则，及时办理仲裁机构的保全申请，依照法律规定处理撤销和不予执行仲裁裁决案件，规范涉外和外国商事仲裁裁决司法审查程序。支持完善劳动人事争议仲裁办案制度，加强劳动人事争议仲裁与诉讼的



有效衔接，探索建立裁审标准统一的新规则、新制度。加强对农村土地承包经营纠纷调解仲裁的支持和保障，实现涉农纠纷仲裁与诉讼的合理衔接，及时审查和执行农村土地承包仲裁机构作出的裁决书或者调解书。

11. 加强与公证机构的对接。支持公证机构对法律行为、事实和文书依法进行核实和证明，支持公证机构对当事人达成的债权债务合同以及具有给付内容的和解协议、调解协议办理债权文书公证，支持公证机构在送达、取证、保全、执行等环节提供公证法律服务，在家事、商事等领域开展公证活动或者调解服务。依法执行公证债权文书。

12. 支持工会、妇联、共青团、法学会等组织参与纠纷解决。支持工会、妇联、共青团参与解决劳动争议、婚姻家庭以及妇女儿童权益等纠纷。支持法学会动员组织广大法学工作者、法律工作者参与矛盾纠纷化解，开展法律咨询服务和调解工作。支持其他社会团体组织参与解决与其职能相关的纠纷。

13. 发挥其他社会力量的作用。充分发挥人大代表、政协委员、专家学者、律师、专业技术人员、基层组织负责人、社区工作者、网格管理员、“五老人员”（老党员、老干部、老教师、老知识分子、老政法干警）等参与纠纷解决的作用。支持心理咨询师、婚姻家庭指导师、注册会计师、大学生志愿者等为群众提供心理疏导、评估、鉴定、调解等服务。支持完善公益慈善类、城乡社区服务类社会组织建设，鼓励其参与纠纷解决。

14. 加强“一站式”纠纷解决平台建设。在道路交通、劳动争议、医疗卫生、物业管理、消费者权益保护、土地承包、环境保护以及其他纠纷多发领域，人民法院可以与行政机关、人民调解组织、行业调解组织等进行资源整合，推进建立“一站式”纠纷解决服务平台，切实减轻群众负担。

15. 创新在线纠纷解决方式。根据“互联网+”战略要求，推广现代信息技术在多元化纠纷解决机制中的运用。推动建立在线调解、在线立案、在线司法确认、在线审判、电子督促程序、电子送达等为一体的信息平台，实现纠纷解决的案件预判、信息共享、资源整合、数据分析等功能，促进多元

化纠纷解决机制的信息化发展。

16. 推动多元化纠纷解决机制的国际化发展。充分尊重中外当事人法律文化的多元性，支持其自愿选择调解、仲裁等非诉讼方式解决纠纷。进一步加强我国与其他国家和地区司法机构、仲裁机构、调解组织的交流和合作，提升我国纠纷解决机制的国际竞争力和公信力。发挥各种纠纷解决方式的优势，不断满足中外当事人纠纷解决的多元需求，为国家“一带一路”等重大战略的实施提供司法服务与保障。

### 三、健全制度建设

17. 健全特邀调解制度。人民法院可以吸纳人民调解、行政调解、商事调解、行业调解或者其他具有调解职能的组织作为特邀调解组织，吸纳人大代表、政协委员、人民陪审员、专家学者、律师、仲裁员、退休法律工作者等具备条件的个人担任特邀调解员。明确特邀调解组织或者特邀调解员的职责范围，制定特邀调解规定，完善特邀调解程序，健全名册管理制度，加强特邀调解队伍建设。

18. 建立法院专职调解员制度。人民法院可以在诉讼服务中心等部门配备专职调解员，由擅长调解的法官或者司法辅助人员担任，从事调解指导工作和登记立案后的委托调解工作。法官主持达成调解协议的，依法出具调解书；司法辅助人员主持达成调解协议的，应当经法官审查后依法出具调解书。

19. 推动律师调解制度建设。人民法院加强与司法行政部门、律师协会、律师事务所以及法律援助中心的沟通联系，吸纳律师加入人民法院特邀调解员名册，探索建立律师调解工作室，鼓励律师参与纠纷解决。支持律师加入各类调解组织担任调解员，或者在律师事务所设置律师调解员，充分发挥律师专业化、职业化优势。建立律师担任调解员的回避制度，担任调解员的律师不得担任同一案件的代理人。推动建立律师接受委托代理时告知当事人选择非诉讼方式解决纠纷的机制。

20. 完善刑事诉讼中的和解、调解制度。对于符合刑事诉讼法规定可以和解或者调解的公诉案件、自诉案件、刑事附带民事案件，人民法院应当与公安机关、检察机关建立刑事和解、刑事诉讼中的调解对接工作机制，可以邀请基层组织、特邀调解组织、特邀调解员，以及当事人所在单位或者同事、亲友等参与调解，促成双方当事人达成和解或者调解协议。

21. 促进完善行政调解、行政和解、行政裁决等制度。支持行政机关对行政赔偿、补偿以及行政机关行使法律法规规定的自由裁量权的案件开展行政调解工作，支持行政机关通过提供事实调查结果、专业鉴定或者法律意见，引导促使当事人协商和解，支持行政机关依法裁决同行政管理活动密切相关的民事纠纷。

22. 探索民商事纠纷中立评估机制。有条件的人民法院在医疗卫生、不动产、建筑工程、知识产权、环境保护等领域探索建立中立评估机制，聘请相关专业领域的专家担任中立评估员。对当事人提起的民商事纠纷，人民法院可以建议当事人选择中立评估员，协助出具评估报告，对判决结果进行预测，供当事人参考。当事人可以根据评估意见自行和解，或者由特邀调解员进行调解。

23. 探索无争议事实记载机制。调解程序终结时，当事人未达成调解协议的，调解员在征得各方当事人同意后，可以用书面形式记载调解过程中双方没有争议的事实，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外，当事人无需对调解过程中已确认的无争议事实举证。

24. 探索无异议调解方案认可机制。经调解未能达成调解协议，但是对争议事实没有重大分歧的，调解员在征得各方当事人同意后，可以提出调解方案并书面送达双方当事人。当事人在七日内未提出书面异议的，调解方案即视为双方自愿达成的调解协议；提出书面异议的，视为调解不成立。当事人申请司法确认调解协议的，应当依照有关规定予以确认。

#### 四、完善程序安排

25. 建立纠纷解决告知程序。人民法院应当在登记立案前对诉讼风险进行评估，告知并引导当事人选择适当的非诉讼方式解决纠纷，为当事人提供纠纷解决方法、心理咨询、诉讼常识等方面的释明和辅导。

26. 鼓励当事人先行协商和解。鼓励当事人就纠纷解决先行协商，达成和解协议。当事人双方均有律师代理的，鼓励律师引导当事人先行和解。特邀调解员、相关专家或者其他人员根据当事人的申请或委托参与协商，可以为纠纷解决提供辅助性的协调和帮助。

27. 探索建立调解前置程序。探索适用调解前置程序的纠纷范围和案件类型。有条件的基层人民法院对家事纠纷、邻里关系、小额债务、消费者权益保护、交通事故、医疗纠纷、物业管理等适宜调解的纠纷，在征求当事人意愿的基础上，引导当事人在登记立案前由特邀调解组织或者特邀调解员先行调解。

28. 健全委派、委托调解程序。对当事人起诉到人民法院的适宜调解的案件，登记立案前，人民法院可以委派特邀调解组织、特邀调解员进行调解。委派调解达成协议的，当事人可以依法申请司法确认。当事人明确拒绝调解的，人民法院应当依法登记立案。登记立案后或者在审理过程中，人民法院认为适宜调解的案件，经当事人同意，可以委托给特邀调解组织、特邀调解员或者由人民法院专职调解员进行调解。委托调解达成协议的，经法官审查后依法出具调解书。

29. 完善繁简分流机制。对调解不成的民商事案件实行繁简分流，通过简易程序、小额诉讼程序、督促程序以及速裁机制分流案件，实现简案快审、繁案精审。完善认罪认罚从宽制度，进一步探索刑事案件速裁程序改革，简化工作流程，构建普通程序、简易程序、速裁程序等相配套的多层次诉讼制度体系。按照行政诉讼法规定，完善行政案件繁简分流机制。

30. 推动调解与裁判适当分离。建立案件调解与裁判在人员和程序方面

适当分离的机制。立案阶段从事调解的法官原则上不参与同一案件的裁判工作。在案件审理过程中，双方当事人仍有调解意愿的，从事裁判的法官可以进行调解。

31. 完善司法确认程序。经行政机关、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织调解达成的具有民事合同性质的协议，当事人可以向调解组织所在地基层人民法院或者人民法院依法申请确认其效力。登记立案前委派给特邀调解组织或者特邀调解员调解达成的协议，当事人申请司法确认的，由调解组织所在地或者委派调解的基层人民法院管辖。

32. 加强调解与督促程序的衔接。以金钱或者有价证券给付为内容的和解协议、调解协议，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，人民法院可以强制执行。

## 11. 最高人民法院关于民商事案件繁简分流和 调解速裁操作规程（试行）

（发文日期：2017年5月8日）

第一条 民商事简易纠纷解决方式主要有先行调解、和解、速裁、简易程序、简易程序中的小额诉讼、督促程序等。

人民法院对当事人起诉的民商事纠纷，在依法登记立案后，应当告知双方当事人可供选择的简易纠纷解决方式，释明各项程序的特点。

先行调解包括人民法院调解和委托第三方调解。

第二条 人民法院应当指派专职或兼职程序分流员。

程序分流员负责以下工作：

（一）根据案件事实、法律适用、社会影响等因素，确定案件应当适用的程序；

（二）对系列性、群体性或者关联性案件等进行集中分流；

（三）对委托调解的案件进行跟踪、提示、指导、督促；

（四）做好不同案件程序之间转换衔接工作；

（五）其他与案件分流、程序转换相关的工作。

第三条 人民法院登记立案后，程序分流员认为适宜调解的，在征求当事人意见后，转入调解程序；认为应当适用简易程序、速裁的，转入相应程序，进行快速审理；认为应当适用特别程序、普通程序的，根据业务分工确定承办部门。

登记立案前，需要制作诉前保全裁定书、司法确认裁定书、和解备案的，由程序分流员记录后转办。

第四条 案件程序分流一般应当在登记立案当日完成，最长不超过三日。

第五条 程序分流后，尚未进入调解或审理程序时，承办部门和法官认为程序分流不当的，应当及时提出，不得自行将案件退回或移送。

程序分流员认为异议成立的，可以将案件收回并重新分配。

第六条 在调解或审理中，由于出现或发现新情况，承办部门和法官决定转换程序的，向程序分流员备案。已经转换过一次程序的案件，原则上不得再次转换。

第七条 案件适宜调解的，应当出具先行调解告知书，引导当事人先行调解，当事人明确拒绝的除外。

第八条 先行调解告知书包括以下内容：

- (一) 先行调解特点；
- (二) 自愿调解原则；
- (三) 先行调解人员；
- (四) 先行调解程序；
- (五) 先行调解法律效力；
- (六) 诉讼费减免规定；
- (七) 其他相关事宜。

第九条 下列适宜调解的纠纷，应当引导当事人委托调解：

- (一) 家事纠纷；
- (二) 相邻关系纠纷；
- (三) 劳动争议纠纷；
- (四) 交通事故赔偿纠纷；
- (五) 医疗纠纷；
- (六) 物业纠纷；
- (七) 消费者权益纠纷；
- (八) 小额债务纠纷；
- (九) 申请撤销劳动争议仲裁裁决纠纷。

其他适宜调解的纠纷，也可以引导当事人委托调解。

第十条 人民法院指派法官担任专职调解员，负责以下工作：

- (一) 主持调解；
- (二) 对调解达成协议的，制作调解书；
- (三) 对调解不成适宜速裁的，径行裁判。

第十一条 人民法院调解或者委托调解的，应当在十五日内完成。各方当事人同意的，可以适当延长，延长期限不超过十五日。调解期间不计入审理期限。

当事人选择委托调解的，人民法院应当在三日内移交相关材料。

第十二条 委托调解达成协议的，调解人员应当在三日内将调解协议提交人民法院，由法官审查后制作调解书或者准许撤诉裁定书。不能达成协议的，应当书面说明调解情况。

第十三条 人民法院调解或者委托调解未能达成协议，需要转换程序的，调解人员应当在三日内将案件材料移送程序分流员，由程序分流员转入其他程序。

第十四条 经委托调解达成协议后撤诉，或者人民调解达成协议未经司法确认，当事人就调解协议的内容或者履行发生争议的，可以提起诉讼。

人民法院应当就当事人的诉讼请求进行审理，当事人的权利义务不受原调解协议的约束。

第十五条 第二审人民法院在征得当事人同意后，可以在立案后移送审理前由专职调解员或者合议庭进行调解，法律规定不予调解的情形除外。

二审审理前的调解应当在十日内完成。各方当事人同意的，可以适当延长，延长期限不超过十日。调解期间不计入审理期限。

第十六条 当事人同意先行调解的，暂缓预交诉讼费。委托调解达成协议的，诉讼费减半交纳。

第十七条 人民法院先行调解可以在诉讼服务中心、调解组织所在地或者双方当事人选定的其他场所开展。先行调解可以通过在线调解、视频调解、电话调解等远程方式开展。



第十八条 人民法院建立诉调对接管理系统，对立案前第三方调解的纠纷进行统计分析，与审判管理系统信息共享。

诉调对接管理系统按照“诉前调”字号对第三方调解的纠纷逐案登记，采集当事人情况、案件类型、简要案情、调解组织或调解员、处理时间、处理结果等基本信息，形成纠纷调解信息档案。

第十九条 基层人民法院可以设立专门速裁组织，对适宜速裁的民商事案件进行裁判。

第二十条 基层人民法院对于离婚后财产纠纷、买卖合同纠纷、商品房预售合同纠纷、金融借款合同纠纷、民间借贷纠纷、银行卡纠纷、租赁合同纠纷等事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的金钱给付纠纷，可以采用速裁方式审理。

但下列情形除外：

- (一) 新类型案件；
- (二) 重大疑难复杂案件；
- (三) 上级人民法院发回重审、指令立案受理、指定审理、指定管辖，或者其他人民法院移送管辖的案件；
- (四) 再审案件；
- (五) 其他不宜速裁的案件。

第二十一条 采用速裁方式审理民商事案件，一般只开庭一次，庭审直接围绕诉讼请求进行，不受法庭调查、法庭辩论等庭审程序限制，但应当告知当事人回避、上诉等基本诉讼权利，并听取当事人对案件事实的陈述意见。

第二十二条 采用速裁方式审理的民商事案件，可以使用令状式、要素式、表格式等简式裁判文书，应当当庭宣判并送达。

当庭即时履行的，经征得各方当事人同意，可以在法庭笔录中记录后不再出具裁判文书。

第二十三条 人民法院采用速裁方式审理民商事案件，一般应当在十日

内审结，最长不超过十五日。

第二十四条 采用速裁方式审理案件出现下列情形之一的，应当及时将案件转为普通程序：

- （一）原告增加诉讼请求致案情复杂；
- （二）被告提出反诉；
- （三）被告提出管辖权异议；
- （四）追加当事人；
- （五）当事人申请鉴定、评估；
- （六）需要公告送达。

程序转换后，审限连续计算。

第二十五条 行政案件的繁简分流、先行调解和速裁，参照本规程执行。

本规程自发布之日起施行。

## 12. 最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见（节选）

（发文日期：2019年7月31日）

### 二、工作措施

7. 主动融入党委和政府领导的诉源治理机制建设。切实发挥人民法院在诉源治理中的参与、推动、规范和保障作用，推动工作向纠纷源头防控延伸。主动做好与党委政府创建“无讼”乡村社区、一体化矛盾纠纷解决中心、行政争议调解中心工作对接，支持将诉源治理纳入地方平安建设考评体系。加强对非诉讼方式解决纠纷的支持、指导和规范。强化人民法庭就地预防化解矛盾纠纷功能，主动融入基层解纷网络建设，做好与基层党组织、政法单位、自治组织的对接。普遍建立诉讼服务站、法官联络点，加强巡回服务、上门服务，为辖区内基层自治组织解决纠纷提供培训指导，从源头上减少矛盾纠纷。强化司法大数据对矛盾风险态势发展的评估和预测预警作用，提前防控化解重大矛盾风险。

8. 完善诉前多元解纷联动衔接机制。联合有关部门出台推进多元解纷文件，加强与调解、仲裁、公证、行政复议的程序衔接，健全完善行政裁决救济程序衔接机制。畅通与工会、共青团、妇联、法学会、行政机关、仲裁机构、公证机构、行业协会、行业组织、商会等对接渠道，加强数据协同共享，指派专人开展联络工作。促进建立调解前置机制，发挥人民调解、行政调解、律师调解、行业调解、专业调解、商会调解等诉前解纷作用。加强调解协议司法确认工作，进一步完善司法确认程序，探索建立司法确认联络员机制，推动司法确认全面对接人民调解等线上平台，实现人民调解司法确认的快立快办。

9. 建设类型化专业化调解平台。根据地区纠纷类型和特点，在诉讼服

务中心按需建立婚姻家庭、道路交通、物业纠纷、劳动争议、医疗纠纷、银行保险、证券期货、知识产权、涉侨涉外等专业化调解工作室。支持工商联和商会组织调解涉企纠纷。鼓励建立以调解员、法官个人命名的调解工作室。推广建立律师调解工作室。健全特邀调解员和特邀调解组织名册，加强对调解人员培训、指导和管理。

10. 完善诉调一体对接机制。促进诉调对接实质化。建立由法官、法官助理、书记员及调解员组成的调解速裁团队，及时做好调解指导。强化诉调统筹衔接，做到能调则调，当判则判。对起诉到法院的纠纷，释明各类纠纷方式优势特点，提供智能化风险评估服务，宣传诉讼费减免政策，按照自愿、合法原则，引导鼓励当事人选择非诉讼方式解决纠纷。对能够通过行政裁决解决的，引导当事人依法通过行政裁决解决，对适宜调解且当事人同意的，开展立案前先行调解。调解成功、需要出具法律文书的，由调解速裁团队法官依法办理；调解不成的，调解员应当固定无争议事实，协助做好送达地址确认等工作。明确诉前调解时限，规范调解不成后的立案和繁简分流程序。建立诉前调解案件管理系统，做到逐案登记、全程留痕、动态管理，并将诉前调解工作量纳入考核统计范围。

11. 完善“分调裁审”机制。普遍开展一审案件繁简分流工作，探索二审案件的繁简分流。设立程序分流员负责调裁分流和繁简分流。完善民商事、行政案件繁简分流标准，根据案由、诉讼主体、诉讼请求、法律关系、诉讼程序等要素，确定简案范围。普遍应用系统算法加人工识别，实现精准分流。在诉讼服务中心配备速裁法官或团队，综合运用督促程序、司法确认程序、小额诉讼程序、简易程序、普通程序等，从简从快审理简单案件。建立简案速裁快审配套机制。推进诉讼程序简捷化，实行类案集中办理，建立示范诉讼模式，制作类案文书模板，全面运用智能语音、网上审理等方式，提升审理效率。建立健全程序转换机制，指定专门团队承接简转繁案件办理工作，畅通案件流转渠道。

12. 推动建设应用在线调解平台。全面开展在线调解工作，加快各地法

院审判流程管理系统或者自建调解平台与最高人民法院在线调解平台对接，实现本地区解纷资源全部汇聚在网上，做到调解数据网上流转，为当事人提供在线咨询评估、调解、确认、分流、速裁快审等一站式解纷服务。

13. 健全立体化诉讼服务渠道。打造“厅网线巡”为一体的诉讼服务中心，通过诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动终端、12368 诉讼服务热线、巡回办理等多种渠道，为当事人提供一站通办、一网通办、一号通办、一次通办的诉讼服务。

14. 加强诉讼服务规范化、标准化建设。以“一次办好”为目标，全面梳理服务项目清单，逐项制定标准化工作规程和一次性办理服务指南，并向社会公开，规范服务流程，提升服务质量，明确权责关系，以标准化促进诉讼服务普惠化、便捷化，推动实现同一诉讼服务事项的无差别受理、同标准办理。

16. 深化案件“当场立、自助立、网上立、就近立”改革。严格落实立案登记制改革要求，对符合受理条件的起诉原则上当场立案。建立立案材料公示清单，按照案由分别公示立案需要的全部材料，推动“一次办结”。普遍推行自助立案服务，安排专人辅导，建立快速办理通道，减少当事人排队等候时间。全面实行网上立案，做到凡是能网上立案的案件，应上尽上。对当事人选择网上立案的，除确有必要现场提交材料外，一律网上办理。对当事人选择现场提交立案申请的，不得强制网上立案。普遍推行跨域立案服务，设立专门服务窗口，建立就近受理申请、管辖权属不变、数据网上流转的联动办理机制，实现就近能立、多点可立、少跑快立。

19. 完善内外联动的诉讼服务协作机制。打通人民法院诉讼服务中心与公安检察机关、行政机关、人民团体、行业协会、企业组织、居（村）委会之间的信息渠道，拓展公证参与人民法院司法辅助事务，在送达、调解、鉴定、执行等方面形成工作合力。建立各地法院之间的诉讼服务协作机制，在提交申请、材料收转、文书送达等方面共享信息资源，不断扩大跨域诉讼服务范围。

20. 完善社会化服务机制。将能够由社会第三方辅助完成以及能够外包的服务性工作全部剥离出来，通过购买服务，由社会化专业化团队开展。进一步规范购买社会服务的种类、性质和内容。完善社会力量参与诉讼服务机制，引入专家学者、律师、心理学家、公证员、鉴定员、志愿者等第三方，为人民群众提供多元服务。加强与高校对接，为在校学生参与司法实践活动提供广阔平台。

21. 推动智慧诉讼服务建设。打造依托大数据、云计算、人工智能、物联网等信息技术，贯通大厅、热线、网络、移动端，通办诉讼全程业务的“智慧诉讼服务”新模式。扩展网上服务功能，全面应用中国移动微法院，打通当事人身份认证通道，提供网上引导、立案、交退费、查询、咨询、阅卷、保全、庭审、申诉等一站式服务。加强律师服务平台建设，提供网上立案、查询、阅卷、材料提交、联系法官、证据交换、调解、开庭、代理申诉、申请执行等服务。在诉讼服务大厅配备便民服务一体机等智能化设备。完善12368诉讼服务热线智能问答系统。推动“厅网线巡”服务平台一体化建设，实现信息资源的互联互通、自动关联，为人民群众提供标准一致、数据同源的诉讼服务。深度挖掘立案、调解、速裁、信访等信息资源，开展全数据分析，科学研判各类矛盾纠纷发展态势和审判执行质效情况，为国家治理、社会治理和党委政府决策提供参考。加强诉讼服务网络信息安全防护体系建设，实现内外网信息可靠交换与安全共享。

22. 加大诉讼服务指导中心信息平台建设应用力度。强化诉讼服务指导中心信息平台大数据集成功能。聚焦多元解纷、登记立案、“分调裁审”、审判辅助、涉诉信访五项内容，围绕建机制、定规则、搭平台、推应用四个环节，实现四级法院诉讼服务信息资源自动化汇聚和大数据管理。整合分散、独立的诉讼服务应用系统，统一接入信息平台。做好与审判、执行、信访等系统对接，加强与调解组织、仲裁机构等互联互通，实现案件信息、调解员信息等数据共享。加快推动高级人民法院建立本地区信息平台。建立质效评估体系，实现对各地法院诉讼服务的可视化展示和可量化评估。

### 13. 最高人民法院关于进一步完善委派调解机制的指导意见

(发文日期：2020年1月15日)

为贯彻落实党的十九届四中全会精神，推进国家治理体系和管理能力现代化，深化司法体制综合配套改革，完善多元化纠纷解决机制，进一步加强和规范委派调解工作，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国行政诉讼法》《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》等法律和司法解释规定，结合人民法院工作实际，提出如下指导意见。

一、指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善诉源治理机制，切实把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，满足广大人民群众多元、高效、便捷的解纷需求。坚持依法、自愿、依程序原则开展委派调解工作，不断推动完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

二、调解范围。对于涉及民生利益的纠纷，除依法不适宜调解的，人民法院可以委派特邀调解组织或者特邀调解员开展调解。对于物业管理、交通事故赔偿、消费者权益保护、医疗损害赔偿等类型化纠纷，人民法院要发挥委派调解的示范作用，促进批量、有效化解纠纷。

三、专业解纷。人民法院应当加强与相关部门的对接，充分发挥行政机关在行政调解、行政裁决机制上的优势，发挥行业性、专业性调解组织的专业优势，发挥公证、鉴定机构和相关领域专家咨询意见的作用，为纠纷化解提供专业支持，提升委派调解专业化水平。

四、引导告知。对于当事人起诉到人民法院的纠纷，经当事人申请或者人民法院引导后当事人同意调解的，人民法院可以在登记立案前，委派特邀调解组织或者特邀调解员进行调解，并由当事人签署《委派调解告知书》。当事人

不同意调解的，应在收到《委派调解告知书》时签署明确意见。人民法院收到当事人不同意委派调解的书面材料后，应当及时将案件转入诉讼程序。

五、立案管辖。委派调解案件，编立“诉前调”字号，在三日内将起诉材料转交特邀调解组织或者特邀调解员开展调解。涉及管辖权争议的，先立“诉前调”字号的法院视为最先立案的人民法院。

六、司法保障。人民法院要积极为行政机关、人民调解委员会、社会综合治理中心、矛盾纠纷调处中心以及其他接受委派的调解组织开展调解工作提供必要的司法保障。

七、鉴定评估。探索开展诉前鉴定评估。对于交通事故赔偿、医疗损害赔偿以及其他侵权责任纠纷，通过鉴定评估能够促成双方调解的，经当事人申请后特邀调解组织或者特邀调解员应当报请人民法院同意，由人民法院依程序组织鉴定或者评估。委派调解中的鉴定、评估期间，不计入委派调解的期限。

八、材料衔接。完善调解与诉讼的材料衔接机制。委派调解中已经明确告知当事人相关权利和法律后果，并经当事人同意的调解材料，经人民法院审查，符合法律及司法解释规定的，可以作为诉讼材料使用。

九、调解期限。人民法院委派调解的期限为 30 日。经双方当事人同意，可以延长调解期限。委派调解期限自特邀调解组织或者特邀调解员确认接收法院移交材料之日起计算。未能在期限内达成协议或者当事人明确拒绝继续调解的，应当依法及时转入诉讼程序。

十、结案报告。委派调解案件因调解不成终止的，接受委派的特邀调解员应当出具结案报告，与相关调解材料一并移交人民法院。结案报告应当载明终止调解的原因、案件争议焦点、当事人交换证据情况、无争议事实记载、导致其他当事人诉讼成本增加的行为以及其他需要向法院提示的情况等内容，对涉及的专业性问题可以在结案报告中提出明确意见。

十一、协议履行。当事人经委派调解达成调解协议的，应当遵照诚实信用原则，及时、充分履行协议约定的内容。当事人向作出委派调解的人民法院申请司法确认的，人民法院应当依法受理。



十二、惩戒机制。对于当事人滥用权利、违反诚信原则、故意阻碍调解等导致其他当事人诉讼成本增加的行为，人民法院可以酌情增加其诉讼费用的负担部分。无过错一方当事人提出赔偿诉前调解额外支出请求的，人民法院可以酌情支持。

十三、指导监督。人民法院应当指派法官指导委派调解工作，规范调解行为，提升调解质量。法官对调解过程中存在违规行为的特邀调解员，可以通过批评教育、责令改正等方式监督。特邀调解组织或者特邀调解员无法胜任职务的，人民法院应当根据有关规定将其从特邀调解名册中移除。

十四、平台建设。人民法院要加强调解平台的建设、应用和推广，加强调解平台与其他机构调解平台的对接，完善诉讼与非诉讼纠纷解决方式对接机制，实现调解案件网上办理、调解数据网上流转、调解信息网上共享，全面提升多元解纷能力。

十五、数据利用。充分利用人民法院大数据管理和服务平台、人民法院调解平台的数据资源，健全完善委派调解案件管理系统，为指导委派调解的法官业绩考评提供数据支持，为人民法院审判管理提供统计依据。强化司法大数据的监测预警功能，健全矛盾纠纷风险研判机制，为党委政府提供决策参考。

十六、激励机制。加大委派调解在绩效考评体系中的权重，细化激励机制配套细则和工作方案。对于促成当事人自动履行调解协议的调解法官、特邀调解员，通过绩效考核给予奖励激励；对于在调解工作中有显著成绩或者有其他突出事迹的调解组织和调解员，按照国家规定给予表彰奖励，并将有关工作情况作为其他各类评先评优的重要依据，最大限度调动调解法官、特邀调解组织、特邀调解员等各类调解主体的工作积极性。

十七、保障机制。积极争取当地党委和政府支持，进一步提高委派调解工作人员、场所、设施和经费等配套保障水平，加强人员培训管理。

## 14. 最高人民法院关于全面加强知识产权司法保护的意見（节选）

（发文日期：2020年4月15日）

5. 健全完善多元化纠纷解决机制。支持知识产权纠纷的多渠道化解，开展知识产权纠纷调解协议司法确认试点，充分发挥司法在多元化纠纷解决机制建设中的引领、推动作用，提升解决纠纷的整体效能。

6. 优化知识产权保护协作机制。加强与公安、检察机关在知识产权司法程序中的沟通协调，加强与知识产权、市场监管、版权、海关、农业等行政主管部门在知识产权行政执法程序上的衔接，推动形成知识产权保护的整体合力。

7. 建立信息沟通协调共享机制。建立健全与知识产权行政主管机关的数据交换机制，实现知识产权大数据分析工具运用常态化，提高综合研判和决策水平。

## 15. 财政部 司法部关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见

(发文日期：2007年7月9日)

### 一、人民调解工作经费的开支范围

根据司法部、财政部修订的《司法业务费开支范围的规定》〔(85)司发计字第384号〕和人民调解工作发展的需要，人民调解工作经费的开支范围包括司法行政机关指导人民调解工作经费、人民调解委员会工作补助经费、人民调解员补贴经费。

1. 司法行政机关指导人民调解工作经费包括：人民调解工作宣传经费、培训经费、表彰奖励费等；

2. 人民调解委员会补助经费是指对人民调解委员会购置办公文具、文书档案和纸张等的补助费；

3. 人民调解员补贴经费是指发放给被司法行政部门正式聘请的人民调解员调解纠纷的生活补助费。

### 二、人民调解工作经费的保障办法

1. 司法行政机关指导人民调解工作经费列入同级财政预算。

2. 为支持人民调解委员会和人民调解员的工作，地方财政根据当地经济社会发展水平和财力状况，适当安排人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费。乡镇（街道）、村（居）委会、企事业单位等设立人民调解委员会和人民调解员的机构应继续在各方面对其提供支持。

3. 人民调解委员会补助经费、人民调解员补贴经费的安排和发放应考虑每个人民调解委员会及调解员调解纠纷的数量、质量、纠纷的难易程度、社会影响大小以及调解的规范化程度。补助和补贴标准可由县级司法行政部

门商同级财政部门确定。

### 三、人民调解工作经费的管理

1. 人民调解工作经费由各级财政部门会同司法行政部门共同管理。司法行政部门要每年编报经费预算，报同级财政部门审批；使用过程中要严格把关，杜绝弄虚作假、瞒报、虚报现象。财政部门要加强对司法行政部门人民调解工作经费管理的监督检查。

2. 财政部门和司法行政部门要加强协调配合，及时研究解决工作中遇到的新情况、新问题，将人民调解工作经费保障落到实处，促进人民调解工作的进一步发展。

二〇〇七年七月九日

## 16. 司法部关于进一步加强行业性、专业性人民调解工作的意见

(发文日期：2014年9月30日)

各省、自治区、直辖市司法厅（局），新疆生产建设兵团司法局：

为全面贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和对司法行政工作重要指示精神，进一步发挥人民调解在化解行业、专业领域矛盾纠纷中的重要作用，维护社会和谐稳定，深入推进平安中国建设，现就进一步加强行业性、专业性人民调解工作提出如下意见。

### 一、充分认识进一步加强行业性、专业性人民调解工作的重要性和必要性

近年来，各级司法行政机关认真贯彻落实人民调解法和司法部《关于加强行业性、专业性人民调解委员会建设的意见》（司发通〔2011〕93号），大力推进行业性、专业性人民调解工作，取得了明显成效。三年多来，建立了行业性、专业性人民调解组织3万多个，人民调解员近13万人，共化解行业、专业领域矛盾纠纷300多万件，为维护社会和谐稳定作出了积极贡献。实践证明，开展行业性、专业性人民调解工作，是围绕中心、服务大局，充分发挥人民调解职能作用的重要举措，是新时期人民调解工作的创新、发展，是人民调解制度的丰富、完善。但由于行业性、专业性人民调解工作开展时间不长，还存在组织不健全、制度机制不完善、工作不规范、经费保障没有落实到位等问题，各地对此要高度重视，采取有效措施切实加以解决。

随着我国改革进入攻坚期和深水区，社会稳定进入风险期，各种矛盾纠纷多发易发，影响社会和谐稳定。特别是在医疗卫生、劳动争议、环境保护等行业、专业领域的矛盾纠纷，如果不及时化解，将会影响社会稳定。有效预防和化解行业性、专业性矛盾纠纷，事关人民群众切身利益，事关社会和谐稳定大局。进一步加强行业性、专业性人民调解工作，积极推动人民调解向这些领域延伸，依法及时化解矛盾纠纷，充分发挥人民调解在社会矛盾纠纷调解体系中的基础性作用，对于创新社会治理体系、提高社会治理能力，维护相关行业领域正常秩序、维护人民群众合法权益、维护社会和谐稳定具有重要意义。

## 二、进一步加强行业性、专业性人民调解工作的指导思想和基本原则

（一）指导思想。全面贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和对司法行政工作重要指示精神，深入贯彻落实人民调解法，大力加强行业性、专业性人民调解组织和队伍建设，进一步加强制度化、规范化建设，积极化解行业、专业领域矛盾纠纷，切实加强对行业性、专业性人民调解工作的指导，推动人民调解工作创新发展，为维护社会和谐稳定，深化平安中国建设作出新的贡献。

（二）基本原则。行业性、专业性人民调解工作要在坚持人民调解基本原则基础上，坚持党委、政府领导，司法行政机关指导，相关部门密切配合，共同推进行业性、专业性人民调解工作深入开展。要坚持以人为本，始终把维护双方当事人合法权益作为人民调解工作的出发点和落脚点，根据双方当事人需求，提供便捷服务，维护双方合法权益；坚持实事求是、因地制宜，从化解矛盾纠纷的实际需要出发，积极推动设立行业性、专业性人民调解组织，不搞一刀切；坚持尊重科学，着眼于矛盾纠纷的行业、专业特点和规律，运用专业知识，借助专业力量，提高调解的权威性和公信力；坚持改革创新，从我国基本国情出发，大力推进工作理念、制度机制和方式方法创新，努力实现行业性、专业性人民调解工作创新发展。

### 三、进一步加强行业性、专业性人民调解组织和队伍建设

(一) 加强组织建设。行业性、专业性人民调解委员会是在司法行政机关指导下，依法设立的调解特定行业、专业领域矛盾纠纷的群众性组织。司法行政机关要加强与有关行业主管部门协调配合，根据相关行业、专业领域矛盾纠纷情况和特点，指导人民调解协会、相关行业协会等社会团体和其他组织，设立行业性、专业性人民调解委员会或依托现有的人民调解委员会设立人民调解工作室。当前，要重点加强医疗卫生、道路交通、劳动争议、物业管理、环境保护等行业性、专业性人民调解组织建设，进一步扩大人民调解工作覆盖面。对于本地相关行业、专业领域需要设立人民调解组织的，要主动向党委、政府汇报，与有关部门沟通协调，及时推动设立。已设立的行业性、专业性人民调解组织，要进一步巩固提高，规范组织名称和标牌、标识使用，健全各项制度，有效开展工作。对未设立行业性、专业性人民调解组织的，现有人民调解委员会应将辖区内行业性、专业性矛盾纠纷纳入调解范围。

(二) 加强队伍建设。行业性、专业性人民调解委员会的调解员由设立单位或人民调解委员会聘任。根据矛盾纠纷的行业、专业特点，选聘具有相关专业背景和法学、心理学等专业知识的人员以及专家学者、法律服务工作者等为人民调解员，建立专兼结合、优势互补、结构合理的人民调解员队伍。通过政府购买服务等方式，配备专职人民调解员。行业性、专业性人民调解委员会主任一般由专职人民调解员担任。加强考核管理，及时了解掌握人民调解员的工作情况，对不胜任、不称职的人民调解员应及时指导聘任单位调整或解聘。加强人民调解员培训，把行业性、专业性人民调解委员会调解员培训纳入司法行政队伍培训规划。新任人民调解员须经司法行政机关培训合格后上岗。

(三) 建立健全专家库。要根据化解矛盾纠纷需要，聘请相关行业或专业领域的专家学者组建人民调解专家库、成立专家咨询委员会等，为人民调

解组织化解矛盾纠纷提供专业咨询和指导。

#### 四、进一步加强行业性、专业性人民调解工作制度化、规范化建设

(一) 建立健全工作制度。建立健全行业性、专业性人民调解纠纷受理、调解、履行、回访等内部工作制度，使调解工作各个环节都有章可循；建立健全纠纷移交、委托等衔接工作制度，及时受理、调解有关行业部门和单位移交、委托的矛盾纠纷；建立健全行业性、专业性人民调解组织与纠纷当事人所在地人民调解组织或单位之间联合调解制度，有效化解矛盾纠纷；建立健全信息反馈制度，及时向有关部门或单位反馈有关信息和意见建议。

(二) 加强规范化建设。要依法规范行业性、专业性人民调解委员会设立和人员组成，确保人民调解群众性、自治性、民间性基本属性；规范人民调解员选聘、培训、岗位职责、工作纪律和研讨学习、年度考核等管理工作，提高人民调解员的政策业务水平和工作责任感；规范文书和卷宗制作，按照统一的文书格式和立卷归档要求，制作调解文书和调解卷宗，做到一案一卷；规范人民调解统计报送工作，确保统计数据真实、准确，报送及时，不断提高行业性、专业性人民调解工作规范化水平。

#### 五、大力化解行业、专业领域矛盾纠纷

(一) 依法及时调解。要坚持抓早抓小，及时了解掌握可能引发矛盾纠纷的不稳定因素，努力把矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽状态。对排查出的、当事人申请的和有关部门移送的矛盾纠纷，要及时受理，依法调解，通过教育疏导等方式，帮助当事人在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成调解协议；对调解不成的，要引导当事人通过合法渠道解决。对涉及人员多、影响面广、容易激化的重大矛盾纠纷，应及时报告有关部门，并配合做好矛盾纠纷疏导化解工作，防止矛盾激化。

(二) 注重运用专业知识调解。针对行业性、专业性矛盾纠纷行业特征



明显、专业性强等特点，善于运用专业知识化解矛盾纠纷。对疑难复杂的矛盾纠纷，应充分听取专家咨询意见，必要时可委托具有资质的鉴定机构进行鉴定，确保矛盾纠纷得到科学公正处理。善于运用法、理、情相结合的方式开展调解工作，既讲法律政策、也重情理疏导，既解法结、又解心结，不断提高调解成功率、协议履行率和人民群众满意度。

（三）推进工作创新。创新工作理念，善于运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷，对合法诉求，应依法予以支持；对不合法、不合理的诉求，要做好疏导工作，引导当事人放弃于法无据、于理不符的要求，实现定纷止争、案结事了。创新工作方式方法，善于运用专业知识，借助专业力量和社会力量开展调解，充分运用现代科技手段开展工作，提高调解工作实效。创新工作机制，健全完善司法行政机关、人民调解委员会与相关部门、单位协调配合机制，形成工作合力；健全完善人民调解与行政调解、司法调解衔接配合机制，充分发挥人民调解在社会矛盾纠纷调解工作体系中的基础性作用。

## 六、切实加强行业性、专业性人民调解工作指导

（一）加强组织领导。切实把加强行业性、专业性人民调解作为新形势下人民调解工作的重要任务，摆上重要议事日程，主动向党委、政府汇报工作，积极争取把行业性、专业性人民调解纳入当地深化平安建设的总体部署，制定出台加强行业性、专业性人民调解工作的配套政策，为行业性、专业性人民调解工作创造良好条件。加强与财政部门的协调，落实行业性、专业性人民调解委员会补助经费、调解员补贴经费等，并建立动态增长机制。加强与相关行业主管部门、设立单位的沟通协调，定期通报情况，及时研究解决工作中存在的问题。加强与基层人民法院的协调配合，通过个案指导、依法确认和执行人民调解协议等措施，提高调解质量。

（二）加强工作指导。认真分析本地区行业、专业领域矛盾纠纷发生、发展的特点和趋势，研究制定加强行业性、专业性人民调解工作的计划和安

排，落实工作责任，积极推进人民调解组织队伍、业务工作和保障能力建设。坚持分类指导，加强调查研究，及时研究解决不同行业、专业领域人民调解工作的新情况、新问题，有针对性地提出指导意见，推进工作创新发展。落实人民调解员困难救助和优待抚恤政策，解决人民调解员生活困难，维护人民调解员权益，充分调动广大人民调解员的工作积极性。

（三）加强宣传表彰。通过各种形式，大力宣传行业性、专业性人民调解工作的特点优势、取得的成效和发挥的作用，大力宣传人民调解员的先进事迹和典型案例，增强社会各界和人民群众对行业性、专业性人民调解工作的了解和支持。大力表彰行业性、专业性人民调解先进集体和先进个人，增强人民调解员的荣誉感，激励他们更加积极地做好矛盾纠纷化解工作，为维护社会和谐稳定，推进平安中国建设作出新的贡献。

## 17. 司法部关于推进个人调解工作室建设的指导意见

(发文日期：2018年11月13日)

各省、自治区、直辖市司法厅（局），新疆生产建设兵团司法局：

为坚持发展“枫桥经验”，深入贯彻落实《关于加强人民调解员队伍建设的意见》，充分发挥人民调解维护社会和谐稳定“第一道防线”作用，完善人民调解组织网络，创新人民调解组织形式，及时就地化解矛盾纠纷，努力实现矛盾不上交，现就推进个人调解工作室建设提出如下意见。

### 一、充分认识推进个人调解工作室建设的重要意义

个人调解工作室是以人民调解员姓名或特有名称命名设立的调解组织。近年来，各地充分发挥调解能手的引领示范作用，推动建立以个人命名的人民调解工作室，有效化解了大量矛盾纠纷。实践证明，个人调解工作室是传统调解组织形式的创新发展，是基层调解组织触角的有效延伸，对于增强人民调解员的积极性、主动性，扩大人民调解工作的权威性、影响力，提升人民调解工作质量水平具有重要意义。当前，中国特色社会主义进入新时代。随着我国社会主要矛盾的变化，矛盾纠纷呈现出一些新情况和新特点，人民群众对调解工作也提出了新的更高要求。各级司法行政机关要切实提高政治站位，充分认识推进个人调解工作室建设的重要意义，采取有效措施，努力打造一批“做得好、信得过、叫得响”的调解工作品牌，不断推动新时代人民调解工作创新发展，实现矛盾就地化解，不上交、不激化，保障人民群众合法权益，促进社会公平正义，维护国家安全和諧稳定。

## 二、总体要求

### （一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，深入贯彻实施《人民调解法》，坚持发展“枫桥经验”，以组织形式创新和队伍素质提升为着力点，积极推进个人调解工作室建设，依法规范个人调解工作室的设立、命名、管理、保障，充分发挥个人调解工作室在排查化解矛盾纠纷中的重要作用，切实维护人民群众合法权益和社会和谐稳定，为平安中国、法治中国建设作出积极贡献。

### （二）基本原则

——坚持党的领导。认真贯彻落实中央关于加强人民调解工作的决策部署，把党的领导贯彻到人民调解工作的全过程、各方面，确保个人调解工作室建设的正确方向。

——坚持以人民为中心。坚持人民调解为人民，把群众满意作为衡量人民调解工作的根本标准，努力为当事人提供优质高效的调解服务，维护双方当事人合法权益。

——坚持依法设立，规范管理。遵守《人民调解法》的基本规定，完善个人调解工作室设立程序，健全管理制度，规范工作流程，不断提高调解工作质量和水平。

——坚持因地制宜，突出特色。立足本地矛盾纠纷实际状况和调解员擅长领域、专业特长，从实际出发，“成熟一个、发展一个”，积极打造各具特色的调解工作品牌，确保个人调解工作室的权威性和公信力。

## 三、主要任务

### （一）加强组织建设

1. 申请设立个人调解工作室的条件。人民调解员具备以下条件的，可

以申请设立个人调解工作室：具有较高的政治素质，为人公道正派，在群众中有较高威信；热心人民调解工作，有较为丰富的调解工作经验，调解成功率较高；具有一定的文化水平、政策水平和法律知识，形成有特点、有成效的调解方式方法；获得过县级以上党委政府、有关部门或司法行政机关表彰奖励。

2. 规范个人调解工作室的命名。个人调解工作室全称由“所属人民调解委员会名称”、“个人姓名或特有名称”和“调解工作室”三部分内容依次组成，简称由“个人姓名或特有名称”和“调解工作室”两部分内容依次组成，由县级以上司法行政机关负责命名。

### （二）加强队伍建设

3. 个人调解工作室组成。个人调解工作室可以由一名调解员组成，也可以由多名调解员组成。鼓励专职人民调解员和退休政法干警、律师等社会专业人士、基层德高望重的人士等建立个人调解工作室，推动形成一支结构合理、优势互补的调解工作团队。

4. 加强对调解员的业务培训。各级司法行政机关要采取开设调解大讲堂、集中授课、交流研讨、案例评析、现场观摩、旁听庭审等形式，加强对个人调解工作室调解员的培训，不断增强调解员的法律素养、政策水平、专业知识和调解技能。

### （三）加强业务建设

5. 个人调解工作室职责。开展辖区内一般矛盾纠纷排查调解，参与当地重大疑难复杂矛盾纠纷调解；开展法治宣传教育；参与承担人民调解员培训授课任务；主动向所属人民调解委员会报告工作情况，做好调解统计和文书档案管理等工作；自觉接受司法行政机关指导和基层人民法院业务指导，认真完成司法行政机关和所属人民调解委员会交办的其他工作任务。

6. 依法开展调解工作。个人调解工作室应当遵守人民调解法的各项规定，坚持人民调解的基本原则，不得收取任何费用。个人调解工作室开展调解活动应接受所属人民调解委员会的指导，制作的调解协议书加盖所属人民

调解委员会的印章。

7. 加强信息化建设。个人调解工作室要充分利用中国法律服务网和人民调解信息系统，开展人民调解在线咨询、受理、调解等。积极运用人民调解移动终端、手机 APP、微信群等开展调解工作，创新在线调解、视频调解等方式方法。

#### （四）加强制度建设

8. 建立健全工作制度。个人调解工作室应当依法建立健全岗位责任、学习培训、纠纷登记、排查调解、回访、信息反馈、考核奖惩、统计报送、文书档案等制度。县级以上司法行政机关要建立名册制度，定期向社会公布个人调解工作室情况；完善绩效评价制度，加强对个人调解工作室的动态管理。

9. 建立退出机制。被命名的人民调解员具有下列情形之一的，由命名的司法行政机关撤销其个人调解工作室命名，并定期向社会公告：弄虚作假，虚报申请资料获得个人调解工作室命名的；因身体、工作变动等个人原因申请不再担任人民调解员的；因严重违法违纪不适合继续从事调解工作的；因调解工作不力导致矛盾纠纷激化，造成恶劣社会影响的；其他应予撤销命名的情形。

### 四、组织保障

#### （一）组织领导

各级司法行政机关要高度重视个人调解工作室建设，加强指导，督促落实。要主动汇报个人调解工作室建设情况和工作成效，积极争取党委、政府和有关部门的政策支持和工作保障。要加强调查研究，及时协调解决个人调解工作室建设中遇到的新情况、新问题。要认真总结个人调解工作室建设经验，推动形成一批可复制、可借鉴、可推广的做法。

#### （二）工作保障

个人调解工作室的调解员享受与所属人民调解委员会的调解员在补贴、培训、表彰等方面同等待遇。个人调解工作室应有相对独立的办公场所和必

要的办公设备，不具备条件的可以与所属人民调解委员会共用办公场所，但应有固定的调解场所。支持个人调解工作室登记为民办非企业组织，或通过当地人民调解员协会承接政府购买服务项目，促进工作有效开展。

### （三）宣传表彰

要充分利用传统媒体和网络、微信、微博等新媒体，大力宣传个人调解工作室的优势特点、工作成效和典型案例，不断扩大个人调解工作室的社会影响力。要加大对个人调解工作室及其调解员的表彰奖励力度，为个人调解工作室开展工作营造良好社会氛围。

各地可结合实际，按照本意见精神制定具体实施意见。

## 18. 司法部关于开展人民调解员等级评定工作的意见

(发文日期：2019年6月14日)

开展人民调解员等级评定工作，是加强人民调解员队伍建设、提高人民调解工作水平的重要举措，对于增强人民调解员的荣誉感、使命感，调动人民调解员的积极性、主动性，扩大人民调解工作的社会影响力和公信力具有重要意义。为深入贯彻《关于加强人民调解员队伍建设的意见》，现就开展人民调解员等级评定工作提出如下意见。

### 一、总体要求

#### (一) 指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，全面贯彻落实《人民调解法》，深入贯彻落实《关于加强人民调解员队伍建设的意见》，科学设定评定条件，规范评定主体和程序，完善评定制度机制，积极开展人民调解员等级评定工作，促进人民调解员队伍素质和工作水平整体提升，为平安中国、法治中国建设作出更大贡献。

#### (二) 基本原则

——坚持党的领导。认真贯彻落实中央关于加强人民调解工作和人民调解员队伍建设的决策部署，切实将党的领导贯彻到人民调解员等级评定工作的全过程、各方面。

——坚持从实际出发。立足本地调解工作实际，遵循人民调解员队伍特点和规律，科学设定评定条件，不断完善人民调解员水平评价体系。

——坚持以能力和业绩为导向。激励人民调解员不断提高政治素质、业务水平和调解技能，努力提升调解工作质效和群众满意度。



——坚持公开公平公正。严格遵守《人民调解法》的有关规定，规范等级评定主体和流程，完善评定制度，确保评定结果的权威性和公信力。

## 二、主要任务

1. 统一评定等级和名称。人民调解员等级评定分为四个等级，分别是一级人民调解员、二级人民调解员、三级人民调解员、四级人民调解员，其中一级人民调解员为最高等级。

2. 明确评定条件。人民调解员等级评定条件应综合其政治素质、道德品质、工作业绩、调解能力、从事人民调解工作年限、参加培训情况、遵纪守法、廉洁自律等主要因素，由各省（自治区、直辖市）结合实际确定各个等级的具体条件，并科学设定各个等级人民调解员的占比。

3. 严格评定主体。人民调解员等级评定工作由各级人民调解（员）协会负责组织和实施，没有建立人民调解（员）协会的暂由同级司法行政机关负责。省级人民调解（员）协会负责一级人民调解员的评定工作，市级人民调解（员）协会负责二级人民调解员的评定工作，县级人民调解（员）协会负责三级和四级人民调解员的评定工作。直辖市的区（县）人民调解（员）协会负责二级及以下人民调解员的评定工作。行业性、专业性人民调解委员会的人民调解员等级评定工作由备案的司法行政机关同级的人民调解（员）协会负责。

4. 规范评定程序。人民调解员等级评定工作应定期进行，由人民调解员本人向相应的人民调解（员）协会提出书面申请，经人民调解（员）协会组织评定并将评定结果公示后，颁发人民调解员等级证书，也可以在人民调解员证上加注相应等级。等级评定申请一般应从低到高逐级进行，具有下一个等级满两年后方可申请高一等级的评定。退休政法干警和律师等社会专业人士担任人民调解员或者获得相应表彰的人民调解员可以申请越级评定。

5. 完善评定制度。人民调解（员）协会可以结合人民调解员的年度考核，对负责评定的人民调解员等级进行动态管理，不具备相应等级条件的可

予以降级。对于在申请等级评定过程中弄虚作假、因调解工作不当造成严重影响、不再从事人民调解工作的，取消人民调解员等级。人民调解员等级评定结果可作为获取相应补贴、参加相应培训、评先评优的重要依据。

6. 创新评定机制和方式。推动建立业内评价和社会评价相结合的评价机制，各地可以成立由司法行政机关调解工作指导管理人员、人民调解（员）协会理事、人民调解员和法律服务工作者代表等组成的人民调解员等级评定工作委员会，具体负责人民调解员等级评定。积极探索网上评定、第三方评定等方式方法，提高评定工作质效。

### 三、加强组织领导

各级司法行政机关要积极支持人民调解（员）协会开展人民调解员等级评定工作，切实加强指导和监督。要主动汇报人民调解员等级评定工作情况和成效，争取党委政府和相关部门的支持。要加强调查研究，及时协调解决人民调解员等级评定工作中遇到的新情况、新问题，总结推广好经验、好做法。要充分利用传统媒体和网络、微信、微博等新媒体，大力宣传人民调解员等级评定工作，宣传典型人物和先进事迹，积极营造良好的社会氛围。

各地可结合实际制定具体实施办法。

## 19. 中央政法委 最高人民法院 司法部 民政部 财政部 人力资源和社会保障部关于加强 人民调解员队伍建设的意见（节选）

（发文日期：2018年4月）

### 三、加强人民调解员队伍建设的主要任务

#### （一）认真做好人民调解员选任工作

1. 严格人民调解员选任条件。人民调解员由人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员担任，既可以兼职，也可以专职。人民调解员应由公道正派、廉洁自律、热心人民调解工作，并具有一定文化水平、政策水平和法律知识的成年公民担任。乡镇（街道）人民调解委员会的调解员一般应具有高中以上学历，行业性、专业性人民调解委员会的调解员一般应具有大专以上学历，并具有相关行业、专业知识或工作经验。

2. 依法推选人民调解委员会委员。人民调解委员会委员通过推选产生。村民委员会、社区居民委员会的人民调解委员会委员由村民会议或者村民代表会议、居民会议或者居民代表会议推选产生。企业事业单位设立的人民调解委员会委员由职工大会、职工代表大会或者工会组织推选产生。乡镇（街道）人民调解委员会委员由行政区域内村（居）民委员会、有关单位、社会团体、其他组织推选产生。行业性、专业性人民调解委员会委员由有关单位、社会团体或者其他组织推选产生。人民调解委员会委员任期届满，应及时改选，可连选连任。任期届满的原人民调解委员会主任应向推选单位报告工作，听取意见。新当选的人民调解委员会委员应及时向社会公布。

3. 切实做好人民调解员聘任工作。人民调解委员会根据需要可以聘任一定数量的专兼职人民调解员，并颁发聘书。要注重从德高望重的人士中选聘基层人民调解员。要注重选聘律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作

者、医生、教师、专家学者等社会专业人士和退休法官、检察官、民警、司法行政干警以及相关行业主管部门退休人员担任人民调解员，不断提高人民调解员的专业化水平。要积极发展专职人民调解员队伍，行业性、专业性人民调解委员会应有3名以上专职人民调解员，乡镇（街道）人民调解委员会应有2名以上专职人民调解员，有条件的村（居）和企事业单位人民调解委员会应有1名以上专职人民调解员，派驻有关单位和部门的人民调解工作室应有2名以上专职人民调解员。

## （二）明确人民调解员职责任务

4. 人民调解员的职责任务。积极参与矛盾纠纷排查，对排查发现的矛盾纠纷线索，采取有针对性的措施，预防和减少矛盾纠纷的发生；认真开展矛盾纠纷调解，在充分听取当事人陈述和调查了解有关情况的基础上，通过说服、教育、规劝、疏导等方式方法，促进当事人平等协商、自愿达成调解协议，督促当事人及时履行协议约定的义务，人民调解员对当事人主动申请调解的，无正当理由不得推诿不受理；做好法治宣传教育工作，注重通过调解工作宣传法律、法规、规章和政策，教育公民遵纪守法，弘扬社会公德、职业道德和家庭美德；发现违法犯罪以及影响社会稳定和治安秩序的苗头隐患，及时报告辖区公安机关；主动向所在的人民调解委员会报告矛盾纠纷排查调解情况，认真做好纠纷登记、调解统计、案例选报和文书档案管理工作；自觉接受司法行政部门指导和基层人民法院业务指导，严格遵守人民调解委员会制度规定，积极参加各项政治学习和业务培训；认真完成司法行政部门和人民调解委员会交办的其他工作任务。

## （三）加强人民调解员思想作风建设

5. 加强思想政治建设。组织广大人民调解员认真学习宣传贯彻党的十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导工作。教育引导人民调解员牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，自觉在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。加强人民调解员职业道德教育，深入开展社会主义核心价值观和社会主

义法治理念教育，弘扬调解文化，增强人民调解员的社会责任感和职业荣誉感。

6. 加强纪律作风建设。完善人民调解员行为规范，教育人民调解员严格遵守和执行职业道德和工作纪律，树立廉洁自律良好形象，培养优良作风。建立投诉处理机制，及时查处人民调解员违法违规违纪行为，不断提高群众满意度。

7. 加强党建工作。党员人民调解员应积极参加所属党支部的组织生活，加强党性修养，严守党员标准，自觉接受党内外群众的监督，发挥党员在人民调解工作中的先锋模范作用。支持具备条件的人民调解委员会单独建立党组织，落实基层党建基本制度，严格党内政治生活，突出政治功能，发挥战斗堡垒作用。

#### （四）加强人民调解员业务培训

8. 落实培训责任。开展人民调解员培训是司法行政部门的重要职责。要坚持分级负责、以县（市、区）为主，加大对人民调解员的培训力度。县（市、区）司法行政部门主要负责辖区内人民调解委员会主任、骨干调解员的岗前培训和年度培训，指导和组织司法所培训辖区内人民调解员；市（地、州）司法行政部门主要负责辖区内大中型企业、乡镇（街道）和行业性、专业性人民调解委员会主任、骨干调解员的岗前培训和年度培训；省（区、市）司法行政部门负责制定本地区人民调解员培训规划，组织人民调解员骨干示范培训，建立培训师资库；司法部负责组织编写培训教材，规范培训内容，开展人民调解员师资培训。司法行政部门要积极吸纳律师、公证员、司法鉴定人、专职人民调解员等作为培训师资力量，提高培训质量和水平。基层人民法院要结合审判工作实际和人民调解员队伍状况，积极吸纳人民调解委员会进入人民法院特邀调解组织名册，通过委派调解、委托调解，选任符合条件的人民调解员担任人民陪审员，加强司法确认工作等灵活多样的形式，加大对人民调解员进行业务培训的力度。

9. 丰富培训内容和形式。司法行政部门和人民调解员协会要根据本地

和行业、专业领域矛盾纠纷特点设置培训课程，重点开展社会形势、法律政策、职业道德、专业知识和调解技能等方面的培训。创新培训方式和载体，采取集中授课、研讨交流、案例评析、实地考察、现场观摩、旁听庭审、实训演练等形式，提高培训的针对性、有效性。顺应“互联网+”发展趋势，建立完善人民调解员网络培训平台，推动信息技术与人民调解员培训深度融合。依托有条件的高校、培训机构开展培训工作，开发人民调解员培训课程和教材，建立完善人民调解员培训质量评估体系。

#### （五）加强对人民调解员的管理

10. 健全管理制度。人民调解委员会应当建立健全人民调解员聘用、学习、培训、考评、奖惩等各项管理制度，加强对人民调解员的日常管理。建立人民调解员名册制度，县（市、区）司法行政部门定期汇总人民调解员基本信息，及时向社会公开并通报人民法院，方便当事人选择和监督。建立岗位责任和绩效评价制度，完善评价指标体系。

11. 完善退出机制。人民调解员调解民间纠纷，应当坚持原则、明法析理、主持公道。对偏袒一方当事人、侮辱当事人，索取、收受财物或者牟取其他不正当利益，或泄露当事人的个人隐私、商业秘密的人民调解员，由其所在的人民调解委员会给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘。对因违法违纪不适合继续从事调解工作；严重违反管理制度、怠于履行职责造成恶劣社会影响；不能胜任调解工作；因身体原因无法正常履职；自愿申请辞职的人民调解员，司法行政部门应及时督促推选或者聘任单位予以罢免或者解聘。

#### （六）积极动员社会力量参与人民调解工作

12. 发动社会力量广泛参与。切实发挥村（居）民小组长、楼栋长、网格员的积极作用，推动在村（居）民小组、楼栋（院落）等建立纠纷信息员队伍，帮助了解社情民意，排查发现矛盾纠纷线索隐患。发展调解志愿者队伍，积极邀请“两代表一委员”（党代表、人大代表、政协委员）、“五老人员”（老党员、老干部、老教师、老知识分子、老政法干警）、专家学者、

专业技术人员、城乡社区工作者、大学生村官等参与矛盾纠纷化解。充分发挥律师、公证员、司法鉴定人、基层法律服务工作者、法律援助工作者等司法行政系统资源优势，形成化解矛盾纠纷工作合力。

13. 建立人民调解咨询专家库。县级以上司法行政部门可以根据调解纠纷需要，会同相关行业主管部门设立人民调解咨询专家库，由法学、心理学、社会工作和相关行业、专业领域的专业人员组成，相关专家负责向人民调解委员会提供专家咨询意见和调解建议。人民调解咨询专家库可以是包含多领域专业人才的区域性综合型专家库，也可以是某一特定行业、专业领域的专家库。

#### （七）强化对人民调解员的工作保障

14. 落实人民调解员待遇。地方财政根据当地经济社会发展水平和财力状况，适当安排人民调解员补贴经费。人民调解员补贴经费的安排和发放应考虑调解员调解纠纷的数量、质量、难易程度、社会影响大小以及调解的规范化程度。补贴标准由县级以上司法行政部门商同级财政部门确定，明令禁止兼职取酬的人员，不得领取人民调解员补贴。对财政困难地区，省级要统筹现有资金渠道，加强人民调解工作经费保障。人民调解委员会设立单位和相关行业主管部门应依法为人民调解员开展工作提供场所、设施等办公条件和必要的工作经费。省（区、市）司法行政部门或人民调解员协会应通过报纸、网络等形式，每半年或一年向社会公开人民调解经费使用情况和工作开展情况，接受社会监督。

15. 通过政府购买服务推进人民调解工作。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，积极培育人民调解员协会、相关行业协会等社会组织，鼓励其聘请专职人民调解员，积极参与承接政府购买人民调解服务。

16. 落实人民调解员抚恤政策。司法行政部门应及时了解掌握人民调解员需要救助的情况，协调落实相关政策待遇。符合条件的人民调解员因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应当按照有关规定提供

必要的医疗、生活救助；在人民调解工作岗位上因工作原因死亡的，其配偶、子女按照国家规定享受相应的抚恤等相关待遇。探索多种资金渠道为在调解工作中因工作原因死亡、伤残的人民调解员或其亲属提供帮扶。

17. 加强对人民调解员的人身保护。人民调解员依法调解民间纠纷，受到非法干涉、打击报复或者本人及其亲属人身财产安全受到威胁的，当地司法行政部门和人民调解员协会应当会同有关部门采取措施予以保护，维护其合法权益。探索建立人民调解员人身保障机制，鼓励人民调解委员会设立单位和人民调解员协会等为人民调解员购买人身意外伤害保险等。

#### 四、加强对人民调解员队伍建设的组织领导

##### （一）加强组织领导

司法行政机关负责指导人民调解工作，要把人民调解员队伍建设摆上重要位置，列入重要议事日程，切实加强指导。要主动向党委和政府汇报人民调解工作，积极争取有关部门重视和支持，着力解决人民调解员开展工作遇到的困难和问题。要完善相关制度，提高人民调解员队伍管理水平。人民调解员协会要发挥行业指导作用，积极做好对人民调解员的教育培训、典型宣传、权益维护等工作，加强对人民调解员队伍的服务和管理。

##### （二）落实部门职责

各有关部门要明确自身职责，加强协调配合，共同做好人民调解工作。各级政法委要将人民调解员队伍建设纳入综治工作（平安建设）考核评价体系。人民法院要通过各种形式，加强对人民调解员调解纠纷的业务指导，提高人民调解工作水平。财政部门要落实财政保障责任，会同司法行政部门确定经费保障标准，建立动态调整机制。民政部门要对符合条件的人民调解员落实相关社会救助和抚恤政策，会同人力资源社会保障部门把符合条件的人民调解员纳入社会工作专业人才培养和职业水平评价体系。各相关行业主管部门要从各方面对人民调解员开展工作提供支持和保障。



### （三）加强表彰宣传

认真贯彻落实人民调解法，加大对人民调解员的表彰力度，对有突出贡献的人民调解员按照国家有关规定给予表彰奖励。要充分运用传统媒体和网络、微信、微博等新媒体，积极宣传人民调解工作典型人物和先进事迹，扩大人民调解工作社会影响力，增强广大人民调解员的职业荣誉感和自豪感，为人民调解员开展工作创造良好社会氛围。各地要结合实际，按照本意见精神制定具体实施意见。

知识产权纠纷调解工作手册

## 20. 国家知识产权局关于开展知识产权纠纷 仲裁调解试点工作的通知（节选）

（发文日期：2017年3月9日）

### 二、工作内容

持续规范知识产权纠纷仲裁调解业务，加强行业性知识产权纠纷调解组织和专业性知识产权仲裁机构的培育工作，加快构建知识产权纠纷仲裁调解人才培养、选拔工作体系，探索构建知识产权纠纷仲裁调解专家库，提高专业化水平。推动建设知识产权信息交流及案件受理平台，建立健全知识产权纠纷仲裁调解工作机制，实现知识产权仲裁、调解、行政执法、司法保护之间的高效衔接，积极推动专利、商标、版权、商业秘密等知识产权纠纷仲裁调解工作。试点单位要在全面掌握本地区工作现状的基础上开展工作，充分调动各方面积极性，全面推动试点工作开展。

#### （一）摸清知识产权纠纷仲裁调解工作开展状况

通过发放调查问卷、实地调研等形式开展摸底调查，从调解组织及仲裁机构设置、运行状况、业务培训、工作机制和经费保障等方面了解知识产权纠纷仲裁及调解工作开展情况，重点摸清工作现状及面临的问题和困难，整理形成调研报告。

#### （二）开展知识产权纠纷仲裁调解组织培育和发展工作

根据区域发展特点，培育知识产权纠纷仲裁调解组织，推动在重点领域、重点行业的商会、协会内设立知识产权调解组织，加强与国家主要仲裁机构及其地方分支机构或者本地区有较强影响力的仲裁机构开展合作，鼓励依法建立知识产权仲裁院（中心），或者选取工作基础好、积极性高的现有机构进行能力提升和业务规范。同时，加强与本地区司法行政部门、仲裁委员会的沟通联系，探索规范工作流程，促进调解仲裁机构顺畅运转、调仲结

合工作有效开展。

### （三）构建多元化知识产权纠纷仲裁调解人才体系

积极与司法部门以及行业性、专业性商协会等沟通协调，鼓励和引导律师、专利代理人、工程技术人员等专业人士积极参与纠纷仲裁调解工作，构建区域知识产权纠纷解决专家库，培育具有专业背景和实践能力的专业仲裁员、调解员队伍。

### （四）开展知识产权纠纷仲裁调解业务培训工作

建立培训机制，构建切实有效的培训平台，利用多方渠道、采用多种形式，从法律法规、仲裁调解经验技巧、相关产业发展趋势等方面加大对仲裁调解工作人员的培训力度，提高从业人员专业素质。

### （五）推进知识产权纠纷仲裁调解工作相关机制建设

推进知识产权纠纷仲裁调解工作相关机制建设，重点推动建立完善纠纷投诉受理处理、诉调对接、调仲对接、行政执法与仲裁调解对接、多部门会商协作以及工作资金保障等机制。尝试建立区域性知识产权纠纷仲裁调解平台，提供便捷性的研究、交流和服务平台，为知识产权纠纷仲裁调解工作规范化运行提供保障条件。

### （六）探索将知识产权纠纷调解纳入大调解工作范畴

积极与本地区司法厅（局）开展交流合作，探索将知识产权纠纷调解工作纳入现有大调解工作体系，争取相关政策和资金支持，尝试在现有调解工作范畴内开展优秀知识产权纠纷调解组织和调解员评选、人员培训等相关工作。

### （七）加大知识产权纠纷仲裁调解工作宣传力度

以各类园区、自贸区、产业集聚区、专业市场以及电商平台等为重点宣传对象，通过定向发放宣传读本或手册、组织志愿者服务队等形式加大知识产权纠纷仲裁调解工作宣传力度，提高相关机构及工作的社会认知度，扩大社会影响力，营造良好氛围。

### 三、组织领导

我局负责组织开展知识产权纠纷仲裁调解试点工作，对试点工作给予指导，制订试点工作考核方案，对试点成果进行考核验收；有关地方及单位负责承担并具体推进试点工作开展，在工作中总结成效，提炼经验并推广。我局将对项目承担单位给予一定的引导经费支持，并按照有关财务要求对项目资金使用情况进行监督；各地可酌情给予相应的配套经费，保证试点工作顺利开展。

### 四、实施步骤

在知识产权纠纷仲裁、调解工作方面已有经验，或有需求和工作积极性，且有一定条件保障的省（区、市）知识产权局结合本地区实际，依托本地区知识产权维权援助中心、专业仲裁机构、调解组织、商协会、自贸区、产业集聚区、电商平台、专业市场管理方或主办方等进行试点申报。本工作试点期限为两年。

（一）项目申报。申报单位应编制知识产权纠纷仲裁调解试点工作项目申报书，并于2017年3月25日前报送我局。项目申报书应详细阐明重点任务及具体推进步骤，明确本地区开展知识产权纠纷仲裁调解试点工作的基础状况以及人、财、物等各项条件保障，试点工作的总体目标，拟出台的政策措施、规划等；拟开展仲裁试点工作的地区，应联合仲裁机构共同申报。我局将根据申报情况，结合当地政府对知识产权工作的重视程度、产业发展需求、相关工作基础等确定项目承担单位，并签订项目协议书。

（二）项目实施。项目承担单位要按照试点工作的总体目标、主要工作内容，抓紧制订项目实施方案和工作计划，部署落实各项工作任务，及时报送工作进展及重大事项，确保任务按期完成。项目实施期间，我局将根据项目协议书及具体工作要求，酌情组织开展项目督查、中期考核等工作。

(三) 项目总结。各项目承担单位在 2017 年 12 月前总结第一年度项目实施情况，形成中期报告报送我局；2018 年 12 月前总结项目实施总体情况，形成总结报告报送我局。我局将依据项目协议书制订验收方案，对项目承担单位所开展的各项工作进行总结验收。

## 五、有关要求

各省（区、市）知识产权局要充分认识推进知识产权纠纷仲裁调解工作的重要性和必要性，加强领导，周密部署，抓紧落实。

(一) 加强组织领导。要加强组织领导，积极协调相关部门共同开展工作，推动和引导试点单位制订并落实工作计划，提高试点工作效率。

(二) 注重工作结合。要将知识产权纠纷仲裁调解试点工作与知识产权执法、知识产权规范化市场培育等工作进行结合，力促形成工作合力。

(三) 关注社会需求。要积极关注社会对网络电商等新兴领域，以及产业集聚区、自贸区等特定区域知识产权纠纷仲裁调解工作的迫切需求，根据区域发展情况，有针对性地开展试点工作。

特此通知。

## 21. 国家知识产权局关于开展知识产权 仲裁调解机构能力建设工作的通知（节选）

（发文日期：2018年3月15日）

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团知识产权局，各有关单位：  
为贯彻党的十九大强化知识产权保护的部署，按照《中共中央办公厅  
国务院办公厅关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》（中办发〔2015〕60  
号）《国务院关于印发“十三五”国家知识产权保护和运用规划的通知》  
（国发〔2016〕86号）要求，加强行业性、专业性人民调解组织建设，完善  
仲裁制度，健全知识产权纠纷多元化解机制，积极构建知识产权大保护工作  
格局，加强知识产权仲裁机构和纠纷调解机构建设，经局批准，决定开展知  
识产权仲裁调解机构能力建设（以下简称“能力建设”），遴选部  
分知识产权纠纷仲裁调解机构加强能力建设，有效强化仲裁调解机构知识产  
权纠纷解决能力。现将有关事项通知如下：

### 一、开展能力建设工作的作用意义

当前，越来越多的仲裁调解机构面向市场开展知识产权仲裁调解业务，  
国内外创新主体对通过仲裁调解方式解决知识产权纠纷的需求日趋旺盛，但  
知识产权仲裁调解服务还存在工作运行机制不够高效顺畅、相关机构业务重  
点不够突出、能力有待提升等问题。为此，有必要通过遴选一批机构，重点  
支持其加强建设和提高化解知识产权纠纷的水平，进而提升仲裁调解工  
作的社会认知度和认可度，强化知识产权保护体系建设。遴选一批特色机构  
加强其知识产权纠纷仲裁调解能力建设，有利于引导相关机构增强知识产  
权纠纷解决能力，培育形成一批专业化高水平仲裁调解机构；有利于推动建  
立行业资信，方便需求方获得资质可信、服务可靠的仲裁调解服务；有利于推

动知识产权仲裁调解服务规范化管理；有利于推动仲裁调解与其他知识产权保护途径形成有机互补、相互衔接的大保护工作格局，降低知识产权维权和保护成本，形成快速有效定纷止争的和谐市场秩序。

## 二、指导思想、工作目标和基本原则

深入贯彻落实党的十九大强化知识产权保护的部署要求，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，大力健全知识产权纠纷多元化化解机制，以提升知识产权仲裁调解工作效能为目标，以加强知识产权仲裁调解机构能力建设为手段，推动知识产权仲裁调解机构成为强化知识产权保护的重要支撑，有效调动社会力量参与纠纷解决，提升知识产权保护效果和社会满意度，大力构建知识产权大保护工作格局，加快推进知识产权强国建设。

坚持统筹兼顾、突出重点。既要综合考虑区域特点、纠纷解决总体需求以及仲裁调解机构的实际发展情况，优先选择工作基础扎实、知识产权纠纷解决能力较强，有一定社会认可度、有潜力发挥引领示范作用的机构作为能力建设对象，也要综合考虑涵盖仲裁和调解业务以及专利、商标、著作权等各种知识产权类型。

坚持政府支持、机构自愿。既要充分发挥政府部门在政策制定、标准引领、服务支撑、宣传培训等方面作用，为机构组织建设和能力提升创造条件，更要充分尊重和调动机构自身的主观能动性，鼓励和引导各机构自愿参与，通过加强内部管理、优化资源配置、壮大人员团队等措施实现能力提升的目标。

坚持规范引领、实践提升。既要多措并举引导机构加强制度建设、能力建设和业务规范，提高纠纷解决效率和水平，也要通过多种形式加大对相关机构的推送力度，加强其与执法维权、社会监督、规范化市场培育等工作的衔接，通过纠纷解决实践提升相关机构服务能力。

### 三、重点任务

(一) 摸清机构现状。开展全面摸底调查，建立本地区仲裁调解机构建设及业务开展台账和统计分析机制，综合考虑区域特点、纠纷解决总体需求，明确工作具体目标、措施及方案。

(二) 科学遴选机构。根据知识产权纠纷解决需求，着眼未来发展需要，科学选择硬件基础好、人才队伍强、需求旺盛、有发展潜力和专长的知识产权仲裁调解机构开展能力建设工作的。

(三) 加强制度建设。从机构管理、人员管理、知识产权纠纷受理、办案人员选择、案件办理及反馈等方面建立高效有序的制度规范，实现高效有序运行的效果，有效促进各项工作开展。

(四) 加强人才培养。建立培训制度，收集汇编知识产权仲裁调解相关法律法规以及典型案例，编制培训教材。通过加强培训、实践锻炼、交流研讨等方式，建立具有一定规模且结构合理的人才队伍，分层分类提升工作能力。聚焦案件办理人员能力提升，力争实现案件办理人员专业素养突出、熟知知识产权纠纷规律和矛盾争点，掌握协调沟通技巧，能胜任知识产权纠纷解决工作。

(五) 提升机构能力。促进在专利、商标、著作权等领域以及具体的技术或行业领域形成有所擅长的、高水平的知识产权纠纷解决机构，打造一批有专业特长的仲裁调解专家队伍。遴选一批有代表性的知识产权特色案例，在知识产权纠纷解决方面发挥重要示范作用。

(六) 完善工作机制。推动知识产权仲裁调解机构与行政执法部门、司法部门、服务对象之间建立起顺畅的工作关系和有效的衔接机制，提高纠纷解决效率和质量，高效解决纠纷，推动仲裁调解成为解决知识产权纠纷的重要途径。

(七) 提升保护实效。推动服务对象和案件办理数量稳定增长，整理发布典型案例，形成可供复制推广的经验，提高各界对于仲裁调解等维权渠道



和纠纷解决方式的认知度和认可度，扩大仲裁调解工作影响力，提高社会知识产权保护满意度。

#### 四、整体工作安排

国家知识产权局每年遴选确定 20-30 家知识产权仲裁调解机构作为能力建设工作单位，开展能力建设工作，期限为 2 年。期满后，对于落实任务到位，能力大幅提升，在知识产权纠纷解决方面能切实发挥作用的机构，向社会发布其基本情况、业务专长和特色优势。争取经过 2-5 年时间，推动 100 家左右知识产权仲裁调解机构切实提升综合能力。各省（区、市）知识产权局可同时开展本地区相关机构能力建设，并将入选机构名册报我局备案。我局后续遴选时将优先考虑各地备案机构。

国家知识产权局整体组织部署能力建设。加强宏观指导，会同相关部门研究制定规范性文件，联合组织全国性宣传培训。及时总结各地各机构的经验做法予以复制推广，促进加强制度建设、能力建设和业务规范。结合工作进展不定期开展督查和绩效评估，对相关机构能力建设效果进行验收评价。

各省（区、市）知识产权局具体组织落实本地区机构能力建设。加强宣传动员，制定能力建设工作方案；开展调查摸底和统计分析，分类分层级组织培训班。加强资源配置，引导相关机构加强规范管理，促进从业人员提升综合能力。会同相关部门完善工作机制，促进仲裁调解工作与行政执法、司法保护机制衔接。加大对相关机构的宣传推送力度，扩大影响力，加强与维权援助、社会监督、规范化市场培育等工作的衔接。

入选机构要制定实施本机构能力建设工作计划。结合自身基础及客观需求，加大资源投入，明确能力建设方向和业务发展重点，从完善组织机构、规范业务流程、加强人员培养、加强案件受理处理、加强协调沟通等方面细化能力提升具体举措。

## 部分地方政策文件

### 22. 北京市加强知识产权纠纷多元调解工作的意见

(发文日期：2015年10月23日)

为贯彻落实《深入实施首都知识产权战略行动计划《（2015—2020年）》》的相关工作要求，充分发挥调解机制在化解知识产权纠纷中的积极作用，服务首都全国科技创新中心、文化中心建设，根据《关于构建社会矛盾多元调解体系建设的意见》（京办发〔2010〕29号）等相关文件精神，现就加强我市知识产权纠纷多元调解工作提出如下意见：

#### 一、指导思想和工作目标

（一）指导思想。以党的十八大和十八届三中、四中全会精神为指导，完善知识产权纠纷多元调解工作体系，健全工作机制，全面缓解政府部门信访、行政处理和司法审判工作压力，畅通利益诉求渠道，依法、及时、有效预防和化解知识产权纠纷。

（二）工作目标。建立人民调解、行政调解、司法调解相互衔接的知识产权纠纷多元调解机制；在重点行业、区域建立知识产权纠纷人民调解组织，逐步实现重点行业、区域知识产权纠纷预防和调解工作全覆盖；规范调解组织和调解员队伍建设，提升调解组织化解知识产权纠纷的能力和水平，建设知识产权首善之区。

## 二、工作体系

(三) 组建北京市知识产权纠纷多元调解协调指导委员会（以下简称“协调指导委员会”）。协调指导委员会负责全市知识产权纠纷调解工作的组织领导和统筹协调，研究全市知识产权纠纷调解工作的重大问题，推动全市知识产权纠纷调解组织建设，指导重大疑难纠纷的调解。协调指导委员会成员单位包括：市知识产权局、市司法局、市财政局、市工商局、市新闻出版广电局（市版权局）、市文化执法总队、市高级人民法院和北京知识产权法院；协调指导委员会办公室设在北京市知识产权局。

(四) 协调指导委员会成员单位依职责分工开展工作。市知识产权局负责组建协调指导委员会，对全市知识产权纠纷调解工作进行业务指导，规范调解组织的纠纷调解流程；市司法局负责知识产权纠纷人民调解组织的规范化设立、发展，会同市知识产权局开展对知识产权纠纷调解员的培训和考核；市财政局按照现行财政管理体制和部门预算管理要求，加强对知识产权纠纷多元调解经费的监督、管理，提高资金使用效益；市知识产权局、市工商局、市新闻出版广电局（市版权局）、市文化执法总队负责完善专利权、商标权、著作权纠纷行政委托调解工作机制，制定行政委托调解制度与衔接流程；市高院、北京知识产权法院负责完善知识产权纠纷诉调对接工作机制，落实知识产权纠纷诉前引导、诉中委托或邀请调解的工作部门，制定工作制度与流程。

(五) 在重点行业、区域建立知识产权纠纷调解组织。先行在工作基础好，需求大的行业协会、创新创业组织和有条件的区域开展知识产权纠纷调解工作试点，指导试点单位建立人民调解组织或民办非企业性质的调解组织；调解组织负责受理法院、行政机关委托或当事人申请调解的专利、商标、著作权、商业秘密等知识产权纠纷，引导当事人达成调解协议；开展知识产权法律咨询与宣传工作；总结研究行业、区域知识产权纠纷发生、发展的规律，形成人民调解工作的成功经验和典型案例；开展其它与调解知识产权纠纷相关的工作。

### 三、工作机制

(六) 建立协调研讨机制。协调指导委员会定期组织成员召开会议，通报全市知识产权纠纷调解工作情况，协调、研讨重大、疑难问题，共同推进全市知识产权纠纷多元调解工作。

(七) 建立衔接机制。建立人民调解、行政调解、司法调解衔接机制，行政部门可以委托知识产权纠纷调解组织调解专利、商标、著作权等知识产权纠纷；各级人民法院可以在立案前引导当事人选择调解或在诉讼中委托调解组织调解。调解协议具有民事合同性质，纠纷当事人可自愿到调解组织所在地基层法院申请司法确认，经确认的调解协议书具有强制执行效力。

(八) 建立信息通报机制。调解组织定期将本行业、本区域知识产权纠纷调解工作情况及典型案例上报协调指导委员会办公室，遇有重大、疑难案件需及时报告。

(九) 建立分析评价机制。对已经成功调解的知识产权纠纷督促当事人履行调解协议，适时对当事人进行回访，了解意见和建议，年终形成分析评价报告，不断改进工作，提高服务水平。

(十) 建立调解员培训机制。对调解员实行岗前培训和在岗定期轮训，并组织经常性的经验交流、现场观摩、法庭旁听等活动；聘请知识产权司法和行政管理部门的专家、知识产权资深律师、专利代理人等担任调解员的培训师和业务指导员，定期开展知识产权知识和调解技能培训。

### 四、工作原则

(十一) 自愿调解原则。知识产权纠纷调解应当在当事人自愿提起或征得当事人同意的基础上进行。

(十二) 合法诚信原则。知识产权纠纷调解工作应当依法进行，贯彻诚实守信原则，综合运用法律、法规、政策以及公序良俗、市场交易惯例进行

调解。

（十三）灵活调解原则。在纠纷调解中，要结合不同行业、不同类型知识产权纠纷的特点，针对当事人灵活运用说服、劝导等多种方法进行调解，促成当事人自愿达成调解协议。

## 五、工作要求

（十四）加强组织领导，推进调解工作。协调指导委员会各成员单位要统一思想，提高认识，积极推进知识产权纠纷多元调解工作；加强沟通协调，要结合工作实际，落实好推动知识产权纠纷多元调解工作的措施，构建具有首都特色的知识产权纠纷多元调解长效机制。

（十五）落实工作经费，保障调解工作。协调指导委员会各成员单位及知识产权相关工作部门应按照现行财政管理体制和部门预算管理要求，结合各单位的部门三定方案以及履职情况，将知识产权纠纷调解工作相关经费纳入协调指导委员会成员单位部门预算统筹考虑，保障知识产权纠纷多元调解工作有效开展。

（十六）广泛宣传动员，引导积极参与。协调指导委员会各成员单位、知识产权相关工作部门及调解组织要通过多种渠道大力宣传知识产权纠纷多元调解机制，宣传调解组织的职责、调解范围及调解程序，引导知识产权纠纷当事人选择调解作为化解矛盾纠纷的重要途径。

## 23. 河北省加强知识产权纠纷多元化调解工作的意见

(发文日期：2020年12月4日)

为贯彻落实《河北省委办公厅、河北省政府办公厅〈关于强化知识产权保护的若干措施〉》以及《河北省2020—2021年知识产权保护推进计划》的相关工作要求，充分发挥调解机制在化解知识产权纠纷中的积极作用，推动经济强省美丽河北建设，根据《商务部等11部门关于做好北京市服务业扩大开放综合试点经验复制推广工作的通知》（商资函〔2020〕212号）等相关文件精神，现就加强我省知识产权纠纷多元化调解工作提出如下意见：

### 一、指导思想和工作目标

(一) 指导思想。以党的十九大和十九届二中、三中、四中全会、五中全会精神为指导，积极稳妥做好知识产权相关改革工作，加强社会监督共治，构建知识产权大保护工作格局，完善知识产权纠纷多元化调解工作体系，健全工作机制，全面缓解政府部门信访、行政处理和司法审判工作压力，依法、及时、有效预防和化解知识产权纠纷。

(二) 工作目标。建立人民调解、行政调解、司法调解相互衔接的知识产权纠纷多元化调解机制；在重点行业及行政辖区内建立知识产权纠纷人民调解组织，逐步实现重点行业及行政辖区内知识产权纠纷预防和调解工作全覆盖；规范调解组织和调解员队伍建设，提升调解组织化解知识产权纠纷的能力和水平，为建设河北省知识产权保护服务新格局提供有力支撑。

### 二、工作体系

(三) 组建河北省知识产权纠纷多元调解协调指导委员会（以下简称

“协调指导委员会”）。协调指导委员会负责全省知识产权纠纷调解工作的组织领导和统筹协调，研究全省知识产权纠纷调解工作的重大问题，推动全省知识产权纠纷调解组织建设，指导重大疑难纠纷的调解。协调指导委员会成员单位包括：省市场监督管理局、省版权局、省司法厅、省财政厅、省高级人民法院。协调指导委员会办公室设在省市场监督管理局。

（四）协调指导委员会成员单位依职责分工开展工作。省市场监督管理局负责组建协调指导委员会以及全省知识产权纠纷调解体系，规范调解组织的纠纷调解流程；省司法厅负责知识产权纠纷人民调解组织的规范化设立及业务指导，会同省市场监督管理局开展对知识产权纠纷调解员的培训和考核；省财政厅会同协调指导委员会成员单位，根据我省知识产权纠纷多元化调解工作需要，为相关工作开展提供必要经费保障；省市场监督管理局、省版权局负责完善专利权、商标权、集成电路布图专有权、地理标志权、著作权纠纷行政委托调解工作机制，制定行政委托调解制度与衔接流程；省高院负责完善知识产权纠纷诉调对接工作机制，落实知识产权纠纷诉前引导、诉中委托或邀请调解的工作部门，制定工作制度与流程。

（五）在重点行业及行政辖区内开展知识产权纠纷调解工作。在基础好且有较强工作需求的行业协会、知识产权保护服务分支机构、创新创业组织和有条件的区域率先开展知识产权纠纷调解工作试点，指导试点单位建立人民调解组织，受理和调解法院、行政机关委托或当事人申请调解的专利权、商标权、集成电路布图专有权、地理标志权、著作权、商业秘密权等知识产权纠纷，引导当事人达成调解协议。对于调解不成的纠纷，及时引导当事人通过行政调解、司法调解、仲裁、诉讼等法制途径解决。

### 三、工作机制

（六）建立协调研讨机制。协调指导委员会定期组织成员召开会议，通报全省知识产权纠纷调解工作情况，协调、研讨重大、疑难问题，共同推进全省知识产权纠纷多元化调解工作。

(七) 建立衔接机制。建立人民调解、行政调解、司法调解衔接机制，行政部门可以委托知识产权纠纷调解组织调解专利、商标、著作权等知识产权纠纷；各级人民法院可以在立案前引导当事人选择调解或在诉讼中委托调解组织调解。

(八) 建立信息通报机制。调解组织定期将本行业及所辖区域内知识产权纠纷调解工作情况及典型案例及时上报协调指导委员会办公室。

(九) 建立分析评价机制。对已经成功调解的知识产权纠纷督促当事人履行调解协议，适时对当事人进行回访，了解意见和建议，不断改进工作，提高服务水平。

(十) 建立调解员培训机制。对调解员实行岗前培训和在岗定期轮训，并组织经常性的经验交流、现场观摩、法庭旁听等活动；聘请知识产权司法和行政管理专家的专家、知识产权资深律师、专利代理师等担任调解员的培训师和业务指导员，定期开展知识产权知识和调解技能培训。

#### 四、工作原则

(十一) 自愿调解原则。知识产权纠纷调解应当在当事人自愿请求及征得当事人同意的基础上进行。

(十二) 合法诚信原则。知识产权纠纷调解工作应当依法进行，贯彻诚实守信原则，综合运用法律、法规、政策以及公序良俗、市场交易惯例进行调解。

(十三) 灵活调解原则。在纠纷调解中，要结合不同行业、不同类型知识产权纠纷的特点，针对当事人灵活运用说服、劝导等多种方法进行调解，促成当事人自愿达成调解协议。

#### 五、工作要求

(十四) 加强组织领导，推进调解工作。协调指导委员会各成员单位要



统一思想，提高认识，积极推进知识产权纠纷多元化调解工作；加强沟通协调，要结合实际，落实好推动知识产权纠纷多元化调解工作的措施，建立具有河北特色的知识产权纠纷多元化调解长效机制。

（十五）落实工作经费，保障调解工作。协调指导委员会成员单位及知识产权相关工作部门，应将知识产权纠纷调解工作相关经费纳入部门（单位）预算统筹，保障知识产权纠纷多元化调解工作有效开展。

（十六）广泛宣传动员，引导积极参与。协调指导委员会各成员单位、知识产权相关工作部门及调解组织要通过多种渠道大力宣传知识产权纠纷多元化调解机制，宣传调解组织的职责、调解范围及调解程序，引导知识产权纠纷当事人选择调解作为化解矛盾纠纷的重要途径。

## 24. 上海市关于本市开展 知识产权纠纷人民调解工作的若干意见

(发文日期：2016年11月18日)

各区司法局、知识产权局、财政局：

为了进一步构建本市知识产权纠纷多元化解决机制，提升本市知识产权保护的社会治理能力，促进社会和谐稳定，有力支撑上海科创中心建设，根据有关法律、法规、规章和文件的规定，现就本市开展知识产权纠纷人民调解工作提出如下意见：

### 一、指导思想

坚持“自愿、公正、及时、便民”原则，形成以行业性专业性人民调解中心为平台，司法行政、知识产权行政部门等政府职能部门以及人民法院大力支持，社会广泛参与的工作格局。探索建立便捷、公正、高效的知识产权纠纷人民调解机制，切实发挥人民调解工作在化解知识产权纠纷中的重要作用。

### 二、职责分工

#### (一) 部门职责

司法行政部门：牵头规范知识产权纠纷人民调解工作；组织开展知识产权纠纷人民调解员的选聘；参与构建知识产权纠纷人民调解专家咨询机制；推进知识产权纠纷人民调解组织建设；对知识产权纠纷人民调解工作进行业务指导，组织开展人民调解业务培训工作。

知识产权行政部门：会同司法行政部门规范知识产权纠纷人民调解工作，配合做好人民调解员选聘工作；构建知识产权纠纷人民调解专家咨询机

制，组建知识产权纠纷人民调解专家咨询库；建立健全人民调解告知机制，积极引导当事人通过人民调解途径化解知识产权纠纷；完善行政调解程序对人民调解协议的认可机制；组织开展知识产权业务培训。

财政部门：为知识产权纠纷人民调解工作相关机构和人员提供经费保障。

其他各有关部门应当在各自职责范围内积极配合市、区司法行政部门、知识产权行政部门做好知识产权纠纷人民调解工作。

## （二）协作配合

司法行政部门、知识产权行政部门、财政部门要依托市区两级知识产权联席会议工作机制，加强相互间的沟通协作，定期对知识产权纠纷人民调解工作进行分析研判，对存在的问题提出对策建议，加强业务指导，不断提升全市知识产权纠纷人民调解工作的质量与水平。

## 三、工作机制

### （一）建立区知识产权纠纷人民调解委员会

在各区建立区知识产权纠纷人民调解委员会，作为区知识产权纠纷人民调解工作的具体实施机构。

区知识产权纠纷人民调解委员会主要负责：加强对本辖区知识产权纠纷人民调解工作的组织和指导；向司法行政部门、知识产权行政部门报告本辖区知识产权纠纷人民调解工作情况，并提出工作的意见和建议。

### （二）建立知识产权纠纷人民调解工作室

区知识产权纠纷人民调解委员会根据本辖区知识产权工作情况，在行业协会、服务机构、园区以及中国（上海）自由贸易试验区等设置知识产权纠纷人民调解工作室，具体开展知识产权纠纷人民调解工作。

### （三）建立知识产权纠纷人民调解员队伍

知识产权纠纷人民调解员队伍应由具有知识产权领域相关工作资质、工作背景等人员组成。

区知识产权纠纷人民调解委员会、知识产权纠纷人民调解工作室一般应配置2名以上专职知识产权纠纷人民调解员。

#### (四) 设置知识产权纠纷人民调解秘书

区知识产权纠纷人民调解委员会设调解秘书岗位，根据需要配备1-2名调解秘书，负责知识产权纠纷人民调解委员会的日常事务。

调解秘书的主要职责是：登记、受理纠纷，选派人民调解员调解纠纷，安排调解场所，参与调解并记录调解过程，制定人民调解协议书，引导当事人申请司法确认，调解回访等。

#### (五) 建立知识产权纠纷人民调解专家咨询机制

知识产权行政部门会同司法行政部门组建知识产权纠纷人民调解专家咨询库，专家咨询库应选聘涉及专利、商标、版权等领域的知识产权实务人才，为知识产权纠纷人民调解工作提供智力支撑，提高知识产权纠纷人民调解工作的专业性、权威性。

司法行政部门会同知识产权行政部门制定专家咨询工作流程。专家咨询遵循回避原则。区知识产权纠纷人民调解委员会对重大、复杂、疑难的知识产权纠纷，应当启动专家咨询程序。

专家咨询出具的咨询意见书可作为调解的参考依据。

#### (六) 建立知识产权纠纷诉调对接机制

积极推动知识产权纠纷人民调解工作与人民法院民事调解工作的有效衔接，不断完善知识产权诉讼与知识产权纠纷人民调解之间的对接机制，建立健全相关的程序制度建设，促进知识产权纠纷人民调解工作更加高效，为人民法院矛盾纠纷多元解决机制提供有力支撑。

### 四、规范调解

#### (一) 明确受案范围

区知识产权纠纷人民调解委员会受理的纠纷为平等主体的公民、法人和其他组织之间发生的知识产权权益纠纷和知识产权合同纠纷。

根据当事人自愿，纠纷发生地、当事人所在地、双方当事人合意选定的区知识产权纠纷人民调解委员会均可受理纠纷。

下列纠纷，知识产权纠纷人民调解委员会不得受理：

- 1、当事人已向人民法院提起诉讼的，但人民法院委派、委托人民调解的除外；
- 2、当事人已向仲裁机构提起仲裁的；
- 3、当事人已向知识产权行政部门提起投诉的，但知识产权行政部门委托人民调解的除外；
- 4、当事人拒绝调解的；
- 5、人民法院或仲裁机构已经对该纠纷作出裁判的；
- 6、依法只能由专门机关管辖处理的，或者法律、法规禁止采用人民调解方式解决的；
- 7、其他不宜由知识产权纠纷人民调解委员会调解的。

#### （二）规范调解程序

当事人申请知识产权纠纷人民调解可以书面申请，也可以口头申请。口头申请的，调解秘书应当填写受理申请登记表，由各方当事人签名确认。

区知识产权纠纷人民调解委员会调解知识产权纠纷，一般由一名人民调解员进行调解。若遇重大、疑难案件，调解委员会可安排数名调解员进行调解。

对符合受理条件的调解申请，区知识产权纠纷人民调解委员会应在3个工作日内予以受理，并自受理之日起7个工作日内启动调解工作。

人民调解委员会应当自受理之日起1个月内调解完毕。经双方当事人同意，可以延长1个月，届时仍未达成调解协议的，视为调解不成，终止调解。

经调解达成调解协议的，应当制作人民调解协议书。人民调解委员会应积极引导当事人向人民法院申请司法确认。

调解不成的，人民调解员应缓解矛盾，并告知、引导当事人通过其他法

定途径解决纠纷。

### 五、经费保障

区知识产权纠纷人民调解委员会调解知识产权纠纷，不向双方当事人收取任何费用。

人民调解员办案补贴，根据调解协议以计件形式发放，纠纷难度系数越大，补贴金额越高。办案补贴参考标准：每成功调解一件纠纷，补贴 20 元至 500 元不等；重大纠纷每件补贴 1000 元。

专家咨询费参照人民调解员办案补贴标准执行。

人民调解工作的其他经费按《财政部、司法部关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》（财行〔2007〕179号）执行。

## 25. 山东省关于加强知识产权人民调解工作的意见

(发文日期：2020年7月14日)

各市市场监督管理局、司法局、财政局：

为深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，贯彻落实《中华人民共和国人民调解法》《山东省多元化解纠纷促进条例》和中共中央办公厅、国务院办公厅《关于强化知识产权保护的意见》（中办发〔2019〕56号）相关规定要求，充分发挥人民调解工作在化解知识产权纠纷中的重要作用，进一步完善知识产权纠纷多元化解机制，建立健全知识产权社会共治模式，构建知识产权大保护工作格局，结合我省实际制定本意见。

### 一、总体目标

全面推进我省知识产权纠纷人民调解工作，加强知识产权纠纷人民调解组织建设，有效调动社会力量参与知识产权纠纷解决，在全省16个市实现专门的知识产权人民调解组织全覆盖，用2-3年时间基本建成适应我省知识产权事业发展需要的知识产权人民调解工作体系，为我省知识产权纠纷提供快速多元解决渠道，提升知识产权保护效果和社会满意度。

### 二、职责任务

#### （一）相关政府部门职责

市场监管部门负责知识产权纠纷人民调解工作的组织领导和统筹协调，研究知识产权人民调解工作的重大问题，推动知识产权纠纷人民调解组织建

设，对知识产权纠纷人民调解工作进行业务指导。司法行政部门负责指导知识产权纠纷人民调解组织的规范化设立和业务开展，会同市场监管部门指导知识产权人民调解员的宣传培训和业务考核等工作。财政部门按照现行财政管理体制和部门预算管理要求，加强对知识产权纠纷人民调解经费的监督管理，提高资金使用效益。

#### （二）知识产权人民调解组织设立单位职责

负责所设立的知识产权人民调解组织场所设置、人员管理、业务开展、经费保障等工作。

#### （三）知识产权纠纷人民调解组织职责

知识产权纠纷人民调解组织负责受理法院、行政机关委托或当事人申请调解的知识产权纠纷案件，依法调解纠纷，引导当事人达成调解协议，依法申请司法确认或仲裁确认；开展知识产权法律咨询与宣传工作；总结研究行业、区域知识产权纠纷发生、发展的规律，形成知识产权调解工作的成功经验和典型案例；运用“山东智慧调解系统”开展数据交换、信息录入、文书整理等调解业务；其他与调解知识产权纠纷相关的工作。

### 三、加强知识产权人民调解组织建设

（四）依托现有专业机构培育知识产权人民调解组织。在全省现有的知识产权事业发展中心、保护中心、快维中心、维权援助中心等事业单位中，选取工作基础好、积极性高的机构进行能力提升和业务规范，设立专门的知识产权人民调解组织（人民调解委员会或者人民调解工作室），有效预防和化解知识产权纠纷。

（五）建立行业性知识产权人民调解组织。按照《山东省民政厅、山东省司法厅〈关于印发山东省社会组织人民调解工作办法（试行）〉的通知》（鲁民〔2019〕14号）要求，发挥学会、行业协会等社会组织的人才和专业优势，推动建立行业性知识产权人民调解组织，高效化解知识产权纠纷。

（六）在重点领域培育知识产权人民调解组织。坚持因地制宜，以需求



为导向，深入推进知识产权人民调解工作向经济活跃、群体多样的区域延伸扩展，进一步扩大覆盖面。推动在产业集聚区、电商平台、专业市场等设立知识产权人民调解组织，提供知识产权纠纷快速解决渠道。

#### 四、推进知识产权人民调解制度机制建设

（七）建立工作制度。各知识产权人民调解组织要按照《山东省人民调解委员会规范化建设标准》要求，对知识产权人民调解组织场所、名称、标识等进行统一规范。要制定完善工作管理办法，建立健全受理登记、引导分流、调处化解、回访反馈、档案管理、业务培训、统计报告、工作考评等各项调解制度，从知识产权纠纷登记受理、办案人员选择、案件办理反馈等方面实行全链条规制，确保工作有章可循。

（八）建立衔接机制。推动建立完善诉调对接、调解仲裁对接、行政执法与调解对接以及多部门会商协作的工作机制。知识产权人民调解组织要与行政执法部门、司法部门、服务对象之间加强衔接联动，实现有效对接，提高纠纷解决质效，推动人民调解成为解决知识产权纠纷的重要途径。

（九）建立信息通报、分析评价机制。知识产权纠纷人民调解组织要根据市场监管部门的要求报送本行业、本区域知识产权纠纷人民调解工作情况及典型案例，遇有重大、疑难案件需及时报告。对已经成功调解的知识产权纠纷案件，督促当事人履行调解协议，适时对当事人进行回访，了解意见建议，年终形成分析评价报告，不断改进工作，提高服务水平。

#### 五、加强知识产权纠纷人民调解业务能力建设

（十）加强人才培养。多形式、多渠道开展教育培训工作，从法律法规、调解技巧、知识产权专业理论、相关产业发展趋势等方面，加大对知识产权纠纷人民调解员的培训力度，并与实践锻炼、交流研讨等方式相结合，提高从业人员的专业素质，打造一批有专业特长的知识产权人民调解员

队伍。

(十一) 健全管理制度。积极利用信息化手段、第三方平台等多种方式开展知识产权人民调解员评价，充分调动从业人员的工作积极性。对发挥作用显著、成绩突出的知识产权人民调解组织和人民调解员适时进行表彰和奖励。

(十二) 强化业务指导。加强知识产权纠纷解决专家库和志愿者队伍建设，广泛动员社会力量和专业人士参与，选好建强专职调解员队伍，为知识产权人民调解和仲裁工作提供技术支撑。坚持个案指导与典型案例指导相结合，遴选一批有代表性的知识产权特色案例，在知识产权纠纷解决方面发挥重要示范作用。

(十三) 规范调解流程。知识产权纠纷人民调解组织要严格把握调解案件受理范围，存在当事人已向人民法院提起诉讼、向仲裁机构提起仲裁、向市场监管部门提起投诉、当事人拒绝调解、人民法院或仲裁机构已对该纠纷作出裁决以及法律法规禁止采用人民调解方式解决等情形的，不得进行调解，但人民法院、市场监管部门委托委派调解的除外。对符合受理条件的调解申请，知识产权纠纷人民调解委员会应当在3个工作日内予以受理，并自受理之日起7个工作日内启动调解工作。人民调解委员会应当自受理之日起1个月内调解完毕。经双方当事人同意，可以延长1个月。届时仍未达成调解协议的，视为调解不成，终止调解。经调解达成协议的，应当制作人民调解协议书，人民调解委员会应引导当事人向人民法院申请司法确认或以仲裁方式予以确认。调解不成的，人民调解员应缓解矛盾，并告知、引导当事人通过其他法定途径解决纠纷。

## 六、工作保障

(十四) 加强组织协调。各级市场监管部门、司法行政部门要高度重视知识产权人民调解工作，结合当地实际，落实推动知识产权人民调解工作规范发展的措施要求，建立长效工作机制。对跨行政区域、跨部门、跨行业，

涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，市场监管部门要和人民调解组织加强协调配合，形成工作联动，共同予以化解。

（十五）落实工作经费。知识产权纠纷人民调解委员会调解知识产权纠纷，不向双方当事人收取任何费用。对知识产权纠纷人民调解委员会调解知识产权纠纷工作，应由行政主管部门设立调解组织并提供必要的工作条件，各级人民政府在预算中适当安排人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费。人民调解委员会补助经费、人民调解员办案补贴等经费按照《财政部司法部关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》（财行〔2007〕179号）执行。财政部门应当对知识产权人民调解工作所需经费给予必要的支持和保障。

（十六）加大宣传力度。各级市场监管和司法行政部门要重视支持知识产权纠纷人民调解工作，要将组织队伍列入本系统本部门相应表彰范围。知识产权工作相关部门、人民调解组织要通过多种方式大力宣传知识产权人民调解工作，总结提炼经验做法，编制推广经典案例，打造培树亮点典型，不断提升知识产权纠纷人民调解工作的社会认知度和群众美誉度，为打造法治化营商环境营造良好氛围。

## 26. 四川省关于加强知识产权纠纷 人民调解工作的意见

(发文日期：2020年12月10日)

为深入贯彻习近平总书记关于加强知识产权保护重要指示精神，贯彻落实《中华人民共和国人民调解法》《四川省纠纷多元化解条例》和《关于强化知识产权保护的意见》（中办发〔2019〕56号）相关要求，充分发挥人民调解在化解知识产权纠纷中的重要作用，进一步完善我省知识产权纠纷多元化解机制，切实加强知识产权保护工作，现结合我省实际提出如下意见。

### 一、工作目标

全面推进我省知识产权纠纷调解工作，大力加强知识产权纠纷人民调解组织网络体系建设，推动各市（州）和重点行业、区域实现知识产权纠纷人民调解组织全覆盖，健全完善人民调解与司法调解、行政调解、行业专业性调解衔接联动的知识产权纠纷多元化解机制，依法、及时、有效化解知识产权纠纷，持续提升知识产权保护能力水平和社会满意度。

### 二、体系建设和职责任务

（一）组建省知识产权纠纷多元化解协调指导委员会（以下简称协调指导委员会）。负责全省知识产权纠纷调解工作的组织领导和统筹协调，研究全省知识产权纠纷调解工作的重大问题，推动全省知识产权纠纷人民调解组织建设，指导化解重大疑难纠纷。司法厅、省高级人民法院、财政厅、省市场监督管理局、省知识产权中心为成员单位，协调指导委员会办公室设在省知识产权中心。

(二) 协调指导委员会各成员单位职责分工。省知识产权中心负责推动全省知识产权纠纷人民调解组织建设，规范调解组织的纠纷调解流程，对知识产权纠纷调解工作进行业务指导；司法厅负责指导全省知识产权纠纷人民调解组织的规范化设立和业务开展，会同省知识产权中心指导知识产权人民调解员的培训和考核等工作。财政厅负责按规定做好知识产权人民调解相关经费保障工作。省高级人民法院负责推动全省相关人民法院与知识产权纠纷人民调解委员会有效衔接，健全知识产权纠纷诉前委派、诉中委托调解以及调解协议司法确认工作机制；省市场监督管理局负责完善知识产权纠纷委托调解工作机制，制定行政委托调解与衔接流程。

(三) 知识产权纠纷人民调解组织职责。负责受理法院、行政机关委托或当事人申请调解的知识产权纠纷案件，依法调解纠纷，引导当事人达成调解协议，依法申请司法确认或仲裁确认；开展知识产权法律咨询与宣传工作；总结研究行业、区域知识产权纠纷发生、发展的规律，形成知识产权调解工作的成功经验和典型案例，运用“四川省人民调解工作信息管理系统”开展信息录入、文书整理、数据交换等业务工作。

### 三、加强知识产权纠纷人民调解组织建设

(四) 健全行业性专业性知识产权纠纷人民调解组织。深入落实《四川省强化知识产权保护实施方案》工作要求，持续推动在有关行业协会、商会、企事业单位建立知识产权纠纷人民调解委员会，充分发挥社会组织化解矛盾纠纷的人才和专业优势，依法高效化解知识产权纠纷。

(五) 依托专业机构设立知识产权纠纷人民调解组织。充分发挥全省各级知识产权保护中心、维权援助中心等知识产权公共服务平台作用，选取工作基础好、积极性高的机构进行能力提升和业务规范，私极发展设立专门的知识产权人民调解组织，有效预防和化解知识产权纠纷。

(六) 加强重点领域知识产权纠纷人民调解组织建设。坚持因地制宜，以需求为导向，大力推动知识产权纠纷人民调解工作向高新技术产业开发

区、经济技术开发区、自由贸易试验区和产业集聚区等经济活跃、群体多样的区域延伸中，进一步拓展知识产权人民调解组织覆盖面。

#### 四、加强知识产权纠纷人民调解员队伍建设

(七) 加强调解员业务培训。坚持多形式、多渠道开展教育培训工作，紧扣知识产权纠纷的专业特征和发展规律，采取集中授课、经验交流、现场观摩、法庭旁听、案例评析等多种方式，重点开展法律政策、调解技能、专业理论、产业行业发展趋势等方面的培训，切实提升培训的针对性、实效性，着力打造专业化的高素质知识产权纠纷人民调解员队伍。

(八) 严格调解员考评管理。开展知识产权纠纷人民调解员等级评定及考核工作，细化任务指标，科学组织实施，考评结果作为人民调解员选聘、评优评先的重要依据。积极推行信息化手段、第三方平台等多种方式开展知识产权纠纷人民调解员评价，充分调动调解员的工作积极性。对发挥作用显著、成绩突出的人民调解员及时进行表彰和奖励。

(九) 加强专家志愿者队伍建设。加强知识产权纠纷调解专家库建设，广泛动员社会专业力量和专业人士参与，重点择优选聘涉及专利、商标、著作权等领域的知识产权实务人才，不断提高知识产权纠纷人民调解工作的权威性。充分发挥行业协会、高校、科研院所等积极作用，组建知识产权纠纷调解志愿者队伍，协助开展知识产权法治宣传、法律咨询、矛盾纠纷化解等志愿服务活动。

#### 五、加强知识产权纠纷人民调解制度机制建设

(十) 健全工作管理制度。知识产权人民调解组织要按照《四川省人民调解规范化建设办法》和《人民调解工作规范》四川省地方标准要求，对知识产权人民调解组织场所、名称、标识等进行统一规范。要制定完善工作管理办法，建立健全受理登记、引导分流、调处化解、回访反馈、文书档案、业务培训、工作考评等各项制度，从知识产权纠纷接待、受理、调处到

结案等方面实行全业务、全流程管理，确保工作有章可循、有规可依。

（十一）完善衔接联动机制。建立健全知识产权纠纷诉调对接、调解与仲裁对接、行政执法与调解对接和多部门共同参与的协同联动工作机制，积极构建“预防+调解”的知识产权保护工作格局。知识产权人民调解组织要加强与行政执法部门、司法机关、服务对象之间的衔接联动，实现有效对接，不断提高知识产权纠纷化解质效；积极推进知识产权纠纷诉前委派、诉中委托调解，鼓励和引导当事人通过调解等非诉讼方式化解纠纷。

（十二）建立分析研判机制。知识产权工作部门、行政执法部门、司法机关要加强沟通交流，定期通报知识产权纠纷化解工作情况和典型案例，分析总结服务举措，为人民调解组织开展工作提供有效指引。人民调解组织对调解过程中发现的带有普遍性、倾向性的新情况、新问题，以及知识产权纠纷解决等方面存在的漏洞和不足，应及时向政府有关部门提出意见建议，制定有效预警措施，预防法律风险。

## 六、强化工作保障

（十三）加强组织领导。充分发挥省知识产权纠纷多元化解协调指导委员会统筹协调作用，督促各地将知识产权纠纷调解工作纳入知识产权保护绩效考核体系统一安排部署，推动各项工作落地落实。各级相关部门要认真落实属地管理责任，高度重视、定期研究知识产权纠纷人民调解工作，完善工作措施，构建知识产权纠纷调解工作规范发展长效机制。

（十四）落实工作经费。认真落实《人民调解法》要求，各级相关部门应对知识产权纠纷人民调解工作所需经费给予必要的支持和保障，鼓励和引导其他调解组织发展。落实工作保障职责，知识产权行政主管部门和设立单位应为知识产权纠纷人民调解组织提供场所、设施等必要的工作条件，确保知识产权纠纷人民调解工作顺利有效开展。

（十五）加大宣传引导。各级相关部门、人民调解组织要通过多种方式大力宣传知识产权纠纷人民调解工作，宣传调解工作特点和优势，引导当事

人把调解作为化解知识产权纠纷的首要途径。要总结提炼经验做法，编制推广经典案例，打造培树先进典型，不断提升知识产权纠纷人民调解工作的社会影响力和群众满意度，为调解工作开展创造良好社会氛围。

知识产权纠纷调解工作手册



## 其他相关文件

### 27. 知识产权纠纷调解服务规范

(发文日期：2021年5月17日)

ICS 03.140  
CCS A 00

**DB 4406**

佛 山 市 地 方 标 准

DB4406/T 3—2021

---

#### 知识产权纠纷调解服务规范

Specification for mediation services  
of intellectual property disputes

2021-05-17 发布

2021-06-17 实施

佛山市市场监督管理局 发布

## 前言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由佛山市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：佛山市知识产权保护中心、佛山市质量和标准化研究院、佛山仲裁委员会、佛山市版权保护协会。

本文件主要起草人：黄建文、吴裕明、宋林晓、钟照华、余晓杰、胡宗仁、赵克锋、尚慧、刘丹丹、鲁红霞。

## 引言

本文件为知识产权纠纷调解服务机构组织建设及服务管理提供依据，制定本规范的目的是为了提升知识产权纠纷调解相关服务能力，规范化调解管理和程序。

本文件为开展调解活动全过程提供了全面、系统的指导，可以为不同层级知识产权纠纷调解服务机构调解工作的开展提供规范化的流程参考。

## 1 范围

本文件规定了知识产权纠纷调解服务的术语定义、基本要求、机构建设、调解提供过程、服务保障管理要求和评价与改进。

本文件适用于知识产权纠纷调解服务机构（以下简称“调解服务机构”）提供知识产权纠纷调解服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号3 术语和定义下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 知识产权纠纷 Intellectual property disputes

与专利、商标、版权等知识产权相关的合同纠纷、侵权纠纷、权属纠纷，以及其他知识产权纠纷等。

### 3.2 知识产权纠纷调解 Intellectual property dispute mediation

知识产权纠纷发生后，经双方当事人申请，由调解服务机构通过说服、疏导等方法，促使知识产权纠纷的相关当事人在平等协商基础上，自愿达成调解协议，解决知识产权纠纷的活动。

### 3.3 知识产权纠纷调解服务机构 Intellectual Property Dispute Resolution Service providers

依法设立的，在当事人之间调停疏导，促成各方当事人化解知识产权纠纷的专业性组织，简称“调解服务机构”。

注：知识产权纠纷调解服务机构包括人民调解委员会、保护协会、援助中心、人民调解中心等。

### 3.4 知识产权纠纷调解员 Intellectual Property Dispute Mediator

依法从事知识产权纠纷调解工作的人员，简称“调解员”。

### 3.5 调解卷宗 Mediation file

调解服务机构调解某纠纷所涉及的所有文书立卷归档的总称。

### 3.6 调解业务档案 Mediation service files

调解服务机构在调解工作中形成并归档的，具有查考利用价值的文字记录、图表、声像等不同形式或者载体的文件材料。

## 4 基本要求

### 4.1 公平公正

调解服务机构应坚持以事实为根据，以法律为准绳，兼顾实体公正和程序公正，不徇私，不偏袒任何一方当事人，以公允的态度、公正的立场调解

相关事务。

#### 4.2 合法合理

调解服务机构调解知识产权纠纷，应依照相关法律法规，同时综合考虑个案案情，在合法的范畴内制定对当事人有益的、合理的调解方案，解决纠纷。

#### 4.3 当事人自愿

调解服务机构在当事人自愿的基础上或者征得当事人同意的基础上进行调解，不得强迫、诱导当事人接受调解，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

#### 4.4 公开透明

调解服务机构应当及时向当事人公开调解程序、调解规范、调解依据等信息，确保调解过程对当事人透明。

#### 4.5 保密

除法律规定或者经当事人同意，调解服务机构及相关人员均不得对第三方泄露调解案件情况。调解服务机构应与开展调解的工作人员签订保密协议书。参与调解的外聘调解员和专家应签署保密承诺书，在参加商业秘密案件调解前应另外签署相应的保密承诺书。

### 5 机构建设

#### 5.1 机构

##### 5.1.1 机构配置

调解服务机构应满足上级主管部门的基本要求，按照统一规划、统一标准、属地管理原则建立、运行，并配套相适应的设施设备、服务团队。

##### 5.1.2 机构职能

调解服务机构主要履行以下职能：

- a) 调解知识产权纠纷；
- b) 引导当事人履行和解协议、调解协议；

- c) 宣传知识产权相关法律、法规、规章和政策；
- d) 法律、法规、规章规定的其他职责。

## 5.2 人员

### 5.2.1 人员配置

5.2.1.1 调解服务机构应清晰设置工作岗位及岗位职责，调解服务机构的调解员通常不少于3名。

5.2.1.2 按案件难度和数量进行合理的员额配置。事实清楚、情形简单的纠纷，可由1名调解员组织调解；案件情形复杂的纠纷，可由2名以上调解员组成调解组进行调解，并应确定1名调解主持人。

### 5.2.2 调解员职责

调解员应履行以下职责：

- a) 宣传知识产权法律、法规、规章和政策，提供咨询服务；
- b) 接受调解服务机构指派，调解知识产权纠纷，记录调解情况。

## 5.3 服务内容

调解服务机构为自然人、法人或非法人组织之间发生的，并且发生地或一方当事人所在地在调解服务机构行政区域内的知识产权纠纷提供调解服务，具体包括：

- a) 宣传知识产权调解相关法律、法规、规章和政策，提供相关咨询服务；
- b) 依当事人申请、调解服务机构依职权主动调解、人民法院或相关部门委托，开展调解活动；
- c) 和解协议、调解协议的履行。

## 6 调解提供过程

### 6.1 接收

6.1.1 调解服务机构接收自然人、法人或非法人组织之间涉及知识产权的纠纷，包括：

- a) 知识产权合同纠纷；

- b) 知识产权侵权纠纷；
- c) 知识产权权属纠纷；
- d) 其他知识产权纠纷。

#### 6.1.2 调解服务机构宜接收以下调解案源：

- a) 当事人向调解服务机构申请调解的；
- b) 调解服务机构依职权主动调解的；
- c) 调解服务机构主动调查发现的纠纷；
- d) 知识产权行政管理部门委托调解服务机构调解的；
- e) 法院、公安机关等司法、行政部门委托调解服务机构调解的。

6.1.3 调解服务机构接受申请人通过现场、网络、电话、传真等途径提出的调解申请。

6.1.4 工作人员应耐心细致、有效引导申请人完整清晰地表达事实和理由，指导申请人填写《知识产权纠纷调解申请书》（见附录 A.1），并由申请人或授权代表签名、盖章。

6.1.5 工作人员接收到调解申请后，在2个工作日内进行审核，了解申请人与被申请人的主体资格、申请事项，判断是否符合接收条件，并对申请人提交的身份证明、证据等材料进行核实。符合接收条件，且申请材料齐全的，予以接收。材料不全或不符合要求的，一次性告知申请人所需补正的材料。不符合接收条件的，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径解决。

6.1.6 调解服务机构可根据需求设立特别接收程序。如进驻展会调解展会知识产权纠纷，当事人可以在展会现场递交调解申请书，经现场快速判断符合接收条件的，予以接收。

## 6.2 受理

6.2.1 调解服务机构接到调解申请或委托等调解需求时，对符合调解接收条件的，予以接收，并征求被申请人的调解意愿。调解服务机构应当在2个工作日内将调解意愿征询书、调解申请书副本以及相关材料副本送达被

申请人，要求其在收到调解意愿征询书之日起3个工作日内提交调解回执或意见陈述书，表明是否同意调解。

6.2.2 双方当事人同意调解的，调解服务机构予以受理，并填写《知识产权纠纷调解受理登记表》（见附录A.2），由双方当事人签字（盖章）确认，并告知双方当事人做好调解准备。

6.2.3 被申请人逾期未提交调解回执或意见陈述书，且未通过其他方式向调解服务机构反馈调解意愿的，或者在调解回执或意见陈述书中表示不接受调解的，调解服务机构可在收到调解回执或意见陈述书当日，或在期限届满日，向被申请人再次确认调解意愿。

6.2.4 被申请人不同意调解的，调解服务机构以不予受理结案，并及时告知申请人不予受理的理由，同时告知其可依法通过仲裁、行政、司法等途径解决纠纷。对法院、知识产权行政管理等部门委托的调解案件，因当事人不同意调解或无法取得联系而不予受理的，应及时向委托部门反馈。

### 6.3 调解处理

#### 6.3.1 调解前准备

6.3.1.1 调解服务机构应当自受理之日起5个工作日内组织双方当事人选定调解员，或明确提出调解员的选择条件，由调解服务机构推荐调解员。逾期不能选定的，由调解服务机构指派调解员进行调解。

6.3.1.2 调解服务机构应根据知识产权纠纷调解的需要，由当事人选定或调解服务机构指定调解员组成调解组，负责个案的调解工作。

6.3.1.3 调解员应分别向双方当事人询问纠纷的有关情况，了解双方的具体要求和理由，根据需要询问纠纷知情人，向有关方面调查核实，并对调查的情况进行记录。

6.3.1.4 调解员应查阅相关法律法规，对涉案的知识产权进行检索分析，查明知识产权的权属、法律状态，分析其有效性、稳定性等，并根据掌握的纠纷情况，理清事实和法律问题，拟定调解方案。

6.3.1.5 调解服务机构应通知双方当事人在指定时间内告知出席调解

会议人员名单和身份。纠纷一方当事人人数为 10 人以上的，调解服务机构应通知当事人推选 5 名以下当事人作为代表人参加调解，并确定 1 名主要代表人。

6.3.1.6 调解服务机构可在适当的情况下安排调解前会议，商讨调解的方式和程序，包括设定有关时限。调解前会议可通过面议、电话、视频或其他方式进行。

6.3.1.7 调解服务机构应通知双方当事人在调解前，将案件的陈述书和有关证据材料提交调解服务机构，并组织双方互相交换证据材料；对纠纷事实不清楚的可进行询问、调查。

6.3.1.8 调解员遇到疑难知识产权纠纷案件，应主动向调解服务机构负责人报告，调解服务机构组织对案件进行研究与合议，必要时可咨询相关专家的意见。

6.3.1.9 现场调解的，调解服务机构应通知双方当事人调解的时间、地点、调解员姓名等信息。

6.3.1.10 调解员应对可能影响其调解公正的情形，及时、主动地向调解服务机构及当事人披露，并主动申请回避；当事人对调解员提出回避要求的，调解服务机构应予以调换。

6.3.1.11 调解员存在下列需要回避的情形之一的，应主动申请回避。需要回避的情形包括：

- a) 是本纠纷的当事人或者与当事人有直系血亲、三代以内旁系血亲及姻亲关系的；
- b) 本人或其近亲属与本纠纷有利害关系；
- c) 本人与本纠纷当事人之间存在其他利害关系，可能影响调解公正处理的；
- d) 存在其他影响调解公正的事由。

6.3.1.12 调解服务机构应及时对回避事项作出决定，具体包括：

- a) 调解员应回避而没有主动回避，并且当事人及其代理人也没有申请



其回避的，调解服务机构应负责作出其回避决定，要求该调解员不得参与本纠纷案件；

b) 当事人可以在调解开始时提出回避申请，回避事由在调解开始后知道的，也可以在签订调解协议前提出，当事人向调解服务机构提出回避申请的，应说明理由，经调解服务机构审核确应回避的，该调解员应予回避，并暂停参与本纠纷的相关工作；

c) 调解服务机构决定调解员的回避，并另行指派调解员负责纠纷的调解工作；

d) 调解服务机构对当事人提出的回避申请，应在申请提出后的5个工作日内，以口头或书面形式作出决定并告知当事人。

6.3.1.13 当事人对调解服务机构的回避决定不服的，可以在3个工作日内，向调解服务机构提出。

### 6.3.2 开展调解

6.3.2.1 调解员可通过电话、网络、现场会议等方式与双方当事人沟通，进行调解。

6.3.2.2 调解员应当核对当事人身份，除当事人同意外，其他任何人不可出席调解。

6.3.2.3 调解员应当宣布调解纪律，宣布当事人的权利和义务，宣布调解员、记录人的身份，并询问当事人是否申请回避。回避事由属实的，被申请回避的相关调解员、记录人应当回避。

6.3.2.4 调解员应充分听取双方当事人对争议事实和理由的陈述，核对证据材料，根据需要进行调查核实。

6.3.2.5 调解员应归纳总结，找出争议焦点，在分清责任和是非的基础上，讲解有关法律法规政策，适时提出调解建议。

6.3.2.6 调解员应采取适当方法，灵活运用调解技巧，开展耐心细致的说服疏导工作，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出解决方案，引导当事人和解并自愿达成调解协议。

#### 6.3.2.7 调解的方法或技巧宜采取以下一种或几种：

a) “面对面”调解，调解员组织纠纷双方通过现场会议直接沟通，面对面表达诉求，促使当事人达成调解协议；

b) “背靠背”调解，调解员通过分头做工作，了解双方的真实意图，个别进行劝说，促使当事人达成调解协议；

c) “在线”调解，借助信息化手段，调解员组织纠纷双方通过在线调解平台等开展网络调解、视频调解，促使当事人达成调解协议；

d) 引入双方都熟悉、信任的第三人辅助调解，借助纠纷双方都熟悉且信赖的第三人的力量，使纠纷双方放下戒备心，促使当事人达成调解协议；

e) 案例引导调解，运用调解成功的相似案例，以案说法进行剖析，让双方当事人结合案例，对纠纷重新思考，促使当事人达成调解协议；

f) 其他适宜采用的调解方法或技巧。

6.3.2.8 经双方当事人同意，调解服务机构可就技术事项寻求专家的意见或协助。

6.3.2.9 调解服务机构调解纠纷，应自受理之日起 60 个自然日内结束。有特殊情况需要延长的，双方当事人同意延期的可以延长。

6.3.2.10 调解过程调解服务机构应进行记录和填写《知识产权纠纷调解记录》（见附录 A.3），清楚记载调解过程，以及纠纷当事人无争议事实和证据，并由双方当事人与调解员签字盖章或按指印确认。

6.3.2.11 调解员调解纠纷时，发现纠纷可能激化的，应采取控制调解节奏、避免当事人接触、疏导当事人情绪等方法，防止当事人采取过激行为；对有可能引起治安案件或者刑事案件的，应及时向当地公安机关和其他有关部门报告。

#### 6.3.3 调解终结

6.3.3.1 当事人通过调解达成协议的，并一致同意书面方式签订调解协议的，调解服务机构应制作《知识产权纠纷调解协议书》（见附录 A.4）。当事人一致认为不需要签订调解协议书的，由调解员将协议内容记入《知识

产权纠纷调解口头协议登记表》（见附录 A.5）。调解协议书可以载明下列事项：

- a) 当事人及其委托代理人的相关情况；
- b) 纠纷的主要事实、争议事项；
- c) 当事人达成调解协议的内容、履行的方式和期限；
- d) 当事人违反调解协议的责任；
- e) 调解协议书的生效时间；
- f) 其他相关事项。

6.3.3.2 调解协议书应当由双方当事人及调解员签名盖章或按指印，同时加盖调解服务机构公章，并自签字盖章之日起生效。调解协议书由当事人各执一份，调解服务机构留存一份，委托调解的，交委托方留存一份。

6.3.3.3 达成调解协议后，调解服务机构应告知双方当事人以下事项：

a) 经调解服务机构调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行；

b) 当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人可以向人民法院提起诉讼；

c) 自调解协议生效之日起 30 个自然日内，双方当事人可共同向有管辖权的人民法院申请对调解协议进行司法确认；

d) 当事人可在调解协议中约定仲裁条款，并选择快速仲调对接或一般仲调对接；

1) 快速仲调对接：双方当事人在签订调解协议后，共同约定对调解结果进行仲裁确认的，可直接向仲裁委员会提交材料申请仲裁确认；

2) 一般仲调对接：当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，可向仲裁委员会申请仲裁。

6.3.3.4 调解服务机构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。当事人不履行调解协议或者达成协议后反悔的，调解服务机构按照下列情形分别处理：

a) 当事人无正当理由不履行协议或者履行不适当的，应做好当事人的工作，督促其履行；

b) 当事人提出协议内容不当，或者调解服务机构发现协议内容不当的，应在征得各方当事人同意后，经再次调解变更原协议内容；或者撤销原协议，达成新的调解协议；

c) 对经督促仍不履行调解协议的，应告知当事人可以就调解协议的履行、变更或撤销向人民法院起诉或通过仲裁委员会请求仲裁（调解协议约定有仲裁条款的）。

6.3.3.5 调解活动中有下列情形之一的，调解员应当终止调解：

a) 查明纠纷不属于调解范围的；

b) 一方当事人拒绝或者退出调解的；

c) 调解期限届满，仍未达成调解协议的；

d) 双方分歧较大，无法达成一致意见的；

e) 发生特定事由使调解不能进行的；f) 法律、法规规定应当终止调解的其他情形。

6.3.3.6 终止调解的，调解员应做好记录，由调解员签字，调解服务机构留存，委托调解的，交委托方留存一份。调解服务机构出具《调解终止告知书》（见附录 1.6），告知申请人调解终止原因，以调解不成结案，并告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径解决纠纷。属于仲裁委员会受理范围的，宜引导当事人进行仲裁对接。

6.3.3.7 对法院、知识产权行政管理等部门委托的调解案件，应及时按照委托部门的要求，反馈调解结果、调解过程记录、以及调解协议的履行情况。

## 6.4 服务质量控制

6.4.1 跟进回访调解服务机构应对调解协议的履行情况适时进行回访，在调解结束后，应制定案件回访计划，对案件进行回访和跟进。

6.4.2 服务质量指标调解服务机构应设立服务质量指标并开展统计且

服务质量应达到以下要求：

- a) 对人员有效投诉不多于 2 次/年；
- b) 申请人或委托单位满意度达到 85%或以上；
- c) 案件按时结案率达到 90%或以上。

## 7 服务保障管理要求

### 7.1 人员管理

#### 7.1.1 调解员聘任与管理

7.1.1.1 调解员应客观公正、廉洁自律、热心调解工作，具有一定法律知识、政策水平、文化水平和沟通协调能力。

7.1.1.2 调解员应经过调解服务机构、二级或市级司法行政机关统一培训，考核合格，由司法行政机关颁发《人民调解员证》。优秀专业人才或者工作需要的特殊领域人才，可以适当放宽任职调解员的要求。

7.1.1.3 调解员采用推选和聘任相结合制度，任期不少于 1 年，可以连选连任或者续聘。

7.1.1.4 调解服务机构应当定期对调解员进行培训，对在调解工作中作出突出贡献的调解员和其他工作人员给予表彰。

7.1.1.5 调解员在调解工作中有下列行为之一的，调解服务机构给予批评教育、责令改正，情节严重的，予以罢免或者解聘，违反法律法规的，依法追究法律责任：

- a) 偏袒一方当事人；
- b) 压制、侮辱、欺骗、威胁当事人；
- c) 索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- d) 泄露当事人的个人隐私、商业秘密；
- e) 隐匿、毁灭当事人的证据材料；
- f) 阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利；
- g) 收费或者变相收费；

h) 其他违反人民调解相关规定的行为。

7.1.1.6 调解服务机构应建立调解员名册，并根据调解员变动情况及时更新信息。调解员可由调解服务机构工作人员担任，也可以外聘专家担任。

7.1.2 人员培训调解服务机构应结合实际，统筹安排调解员接受培训，确保调解员的业务能力和技能水平满足调解服务要求。培训的管理内容包括培训基本内容、制定培训计划和组织实施工作过程。

## 7.2 服务场所管理

7.2.1 调解服务机构应有固定的工作场所，应设置接待窗口、调解室和办公室，应配置档案柜、电脑、打印机等必要的办公设施和用品，设备应处于完好工作状态。具体包括如下要求。

a) 接待窗口：

- 1) 在显著位置有明显标识；
- 2) 上墙受理范围、调解流程等信息；
- 3) 放置调解员信息牌，应包括调解员姓名、照片、编号等信息；
- 4) 配备桌椅、饮水器具等设施；
- 5) 提供受理申请材料；
- 6) 投诉服务电话；
- 7) 意见箱；
- 8) 提供法律法规政策宣传手册等相关材料。

b) 调解室：

- 1) 相对独立；
- 2) 温馨舒适；
- 3) 配备调解桌椅，并摆放调解员、书记员、当事人和代理人台牌；
- 4) 在显著位置展示调解流程、调解纪律、注意事项等信息；
- 5) 悬挂人民调解相关标识；
- 6) 上墙调解纪律、当事人权利义务、调解注意事项等信息；

- 7) 配备用于记录调解过程的电脑、打印设备和网络；
- 8) 可配置投影设备，用于当事人展示电子证据；
- 9) 根据需要配置录音录像设备。

c) 办公室：

- 1) 办公用桌、椅；
- 2) 资料柜；
- 3) 电话、传真机等相关设施。

7.2.2 办公场所显著位置设置文字规范、清晰可认的服务范围、工作流程、服务时限及服务承诺等；并为服务对象提供调解相关详细介绍和服务须知等资料。办公场所标识明显，所设置的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

7.2.3 调解服务机构应确保办公区域具有良好的办公环境条件和卫生。

### 7.3 安全应急管理

7.3.1 调解服务机构应确保服务对象、工作人员和来访者的人身财产安全。

7.3.2 调解服务机构应配备完善消防、安全设施。

7.3.3 遇到重大集体争议和突发性事件，调解服务机构应有效应对，尽量降低影响或损失。

### 7.4 档案管理

7.4.1 调解员应将调解卷宗及时归档，统一管理。

7.4.2 调解服务机构应确定档案的标识、保密、归档、保管、查阅、处置等管理要求，指定专人负责调解卷宗的统一管理，规范开展档案的收集、归档、整理、保管、保密、查阅和销毁。

7.4.3 调解服务机构应按照一案一号、一案一卷的原则建立案卷。对于纠纷调解过程简单或者达成口头调解协议的，可多案一卷，并定期集中组卷归档。

7.4.4 调解员应制作调解案件台账，记录所有调解案件的基本信息、

进度与归档情况。

7.4.5 调解员应当在案件结案后3个月内将调解案卷完成归档，档案宜采用以下顺序进行归档：

- a) 卷宗封面；
- b) 卷内目录；
- c) 调解申请书；
- d) 调解受理登记表；
- e) 调解调查记录；
- f) 调解证据材料；
- g) 调解笔录/记录；
- h) 调解终止告知书
- i) 调解协议书或调解口头协议登记表；
- j) 调解回访记录；
- k) 司法确认有关材料；
- l) 卷宗情况说明；
- m) 其他案卷材料；
- n) 封底。

7.4.6 调解服务机构应建立调解业务档案借阅制度和档案借阅登记簿。

7.4.7 调解服务机构对借阅调解业务档案的，应履行审批和登记手续，并限定借阅期限，因特殊情况不能按时归还的应办理延期手续。借阅的情形包括：

a) 原案件调解员因工作需要借阅的，履行借阅手续，可以调阅已调解归档的档案，明文规定应经调解服务机构负责人批准的除外；

b) 当事人及其委托代理人申请查阅调解档案的，应当出示身份证、委托证明等有效证明，经调解服务机构负责人批准后，履行借阅登记手续，予以借阅；

c) 上级司法行政部门因工作需要借阅的，应出示正式调阅函件，并履



行借阅登记手续，予以借阅；

d) 人民法院、人民检察院和有关国家机关因工作需要借阅的，应出示正式查阅函件，经调解服务机构负责人批准后办理借阅登记手续，予以借阅；

e) 调解业务档案不应借给其他单位或个人；

f) 凡涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私的调解业务档案，以及当事人要求保密的档案，不得借阅和查阅。

7.4.8 凡经批准允许查阅的档案，可以摘抄或者复印。

## 7.5 统计上报管理

7.5.1 调解服务机构应统计汇总受委托调解的案件工作情况，及时报送至委托机构。

7.5.2 调解服务机构应定期统计汇总调解工作情况，可按政府、司法等相关部门的要求及时报送。

## 8 服务评价与改进

### 8.1 服务评价

8.1.1 调解服务机构宜每年组织一次调解服务评价，评价可由调解服务机构自行组织，也可以委托第三方机构进行。评价方式可采用电话回访、网上调查、现场问卷等向服务对象调查。

8.1.2 评价内容应包括专业水平、服务质量、服务态度、办事效率、当事人满意度等。

### 8.2 服务改进

8.2.1 调解服务机构对服务评价中发现的问题应进行科学合理的分析，制定改进措施，切实提高服务水平。

8.2.2 调解服务机构应建立纠纷分析研判工作机制，定期分析纠纷的特点、成因等，提出改进措施，制定分析研判报告，切实提高服务水平。

附录 A  
(资料性)  
文书格式

A.1 知识产权纠纷调解申请书

A.1.1 知识产权纠纷调解申请书格式

表 A.1 知识产权纠纷调解申请书格式

知识产权纠纷调解申请书

申请人单位名称或姓名 \_\_\_\_\_  
负责人姓名 \_\_\_\_\_ 性别 \_\_\_\_\_ 民族 \_\_\_\_\_ 年龄 \_\_\_\_\_  
职业或职务 \_\_\_\_\_ 联系方式 \_\_\_\_\_  
单位地址或住址 \_\_\_\_\_

被申请人单位名称或姓名 \_\_\_\_\_  
负责人姓名 \_\_\_\_\_ 性别 \_\_\_\_\_ 民族 \_\_\_\_\_ 年龄 \_\_\_\_\_  
职业或职务 \_\_\_\_\_ 联系方式 \_\_\_\_\_  
单位地址或住址 \_\_\_\_\_

纠纷简要情况: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

当事人申请事项: 1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

××调解服务机构已将申请知识产权纠纷调解的相关规定告知我, 现自愿申请××调解服务机构进行调解。

申请人 (签名盖章或按指印) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

### A. 1. 2 使用说明

A. 1. 2. 1 “调解申请书”是当事人向调解服务机构提交的要求调解其纠纷的书面申请。

A. 1. 2. 2 申请人或被申请人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、年龄、职业、单位或住址、联系方式等；申请人或被申请人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、职务、联系方式，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。

A. 1. 2. 3 调解申请书应载明当事人申请事项。调解申请书既可以由申请人本人填写，也可由他人代写，由申请人签名后提交调解服务机构。

知识产权纠纷调解工作手册

A.2 知识产权纠纷调解受理登记表

A.2.1 知识产权纠纷调解受理登记表格式

表 A.2 知识产权纠纷调解受理登记表格式

知识产权纠纷调解受理登记表

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，××调解服务机构依当事人申请（××调解服务机构主动调解、接受委托或移交调解），经当事人同意，调解\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_之间的纠纷。

纠纷类型：\_\_\_\_\_

案件来源：①当事人申请；②其他部门委托调解；③××调解服务机构主动调解。

纠纷简要情况：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

当事人（签名）\_\_\_\_\_

登记人（签名）\_\_\_\_\_

××调解服务机构

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

备注：此表由调解服务机构填写

## A. 2. 2 使用说明

A. 2. 2. 1 “调解受理登记表”是调解服务机构受理知识产权纠纷调解申请，或者主动调解纠纷的简要记载。

A. 2. 2. 2 调解受理登记表应登记当事人姓名、依申请受理或人民调解委员会主动调解的时间、纠纷类型和纠纷简要情况等。

A. 2. 2. 3 “案件来源”栏直接选择打√，调解受理登记表由双方当事人和登记人签名。

知识产权纠纷调解工作手册

A.3 知识产权纠纷调解记录

A.3.1 知识产权纠纷调解记录格式

表 A.3 知识产权纠纷调解记录格式

知识产权纠纷调解记录

时 间 \_\_\_\_\_

地 点 \_\_\_\_\_

当事人 \_\_\_\_\_

参加人 \_\_\_\_\_

××调解服务机构已将调解的相关规定告知双方当事人。

调解记录： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

无争议事实和证据： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

调解结果：

1. 调解成功；2. 调解不成；3. 有待继续调解

当事人（签名盖章或按指印） \_\_\_\_\_

当事人（签名盖章或按指印） \_\_\_\_\_

调解员（签名） \_\_\_\_\_

记录人（签名） \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### A. 3. 2 使用说明

A. 3. 2. 1 “知识产权纠纷调解记录”是调解服务机构对当事人进行说服教育、疏导规劝，促使当事人达成协议的过程的文字记录。

A. 3. 2. 2 “当事人”栏应列明到场的全部当事人。“参加人”栏指接受调解服务机构邀请参与调解的人员。开展调解前调解服务机构应当履行相关告知义务。

A. 3. 2. 3 调解记录应客观、真实、整洁、简练，并清晰记载无争议事实和证据。

A. 3. 2. 4 “调解结果”栏可直接选择对应项打✓

A. 3. 2. 5 记录经当事人校阅或向当事人宣读后，由当事人、调解员、记录人签名。

知识产权纠纷调解工作手册

A.4 知识产权纠纷调解协议书

A.4.1 知识产权纠纷调解协议书格式

表 A.4 知识产权纠纷调解协议书格式

知识产权纠纷调解协议书

编号 \_\_\_\_\_

当事人单位或姓名 \_\_\_\_\_

负责人姓名 \_\_\_\_\_ 性别 \_\_\_\_\_ 民族 \_\_\_\_\_ 年龄 \_\_\_\_\_

职业或职务 \_\_\_\_\_ 联系方式 \_\_\_\_\_

单位或住址 \_\_\_\_\_

当事人单位或姓名 \_\_\_\_\_

负责人姓名 \_\_\_\_\_ 性别 \_\_\_\_\_ 民族 \_\_\_\_\_ 年龄 \_\_\_\_\_

职业或职务 \_\_\_\_\_ 联系方式 \_\_\_\_\_

单位或住址 \_\_\_\_\_

纠纷主要事实、争议事项： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

经调解，自愿达成如下协议： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

履行方式、时限 \_\_\_\_\_

本协议一式 \_\_\_\_\_ 份，当事人、XX 调解服务机构各持一份。

当事人（签名盖章或按指印） \_\_\_\_\_ 调解员（签名） \_\_\_\_\_

当事人（签名盖章或按指印） \_\_\_\_\_ 记录人（签名） \_\_\_\_\_

（XX 调解服务机构印章）

\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日



注：本调解协议书具有可强制执行的法律效力的途径，包括：

1. 自调解协议生效之日起 30 日内，纠纷当事人可共同向有管辖权的人民法院申请对调解协议进行司法确认。

2. 双方当事人可以约定向仲裁委员会申请，依据调解协议书的内容依法作出仲裁裁决或制作调解书。

#### A. 4. 2 使用说明

A. 4. 2. 1 “知识产权纠纷调解协议书”是调解服务机构调解知识产权纠纷，双方当事人达成调解协议的书面证明。

A. 4. 2. 2 “编号”栏按照有关规定或者各调解服务机构自定的办法填写。

A. 4. 2. 3 当事人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、年龄、职业、单位或住址、联系方式等；当事人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、联系方式、职务，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。如果纠纷涉及三方以上当事人，另加附页载明其他当事人的基本情况。

A. 4. 2. 4 “纠纷主要事实、争议事项”栏应载明纠纷简要事实，争议事项及双方请求，填写内容较多时，可附页。

A. 4. 2. 5 “协议”栏应载明各当事人的权利义务，填写内容较多时，可附页。

A. 4. 2. 6 “履行协议方式、时限”栏根据具体情况填写。

A. 4. 2. 7 “知识产权纠纷调解协议书”必须由纠纷双方当事人签名或盖章，人民调解员、记录人签名，加盖调解服务机构印章，并明确填写日期。

A.5 知识产权纠纷调解口头协议登记表

A.5.1 知识产权纠纷调解口头协议登记表格式

表 A.5 知识产权纠纷调解口头协议登记表格式

知识产权纠纷调解口头协议登记表

				编号			
当事人单位或姓名	_____						
负责人姓名	_____	性别	_____	民族	_____	年龄	_____
职业或职务	_____		联系方式	_____			
单位地址或住址	_____						
当事人单位或姓名	_____						
负责人姓名	_____	性别	_____	民族	_____	年龄	_____
职业或职务	_____		联系方式	_____			
单位地址或住址	_____						
纠纷主要事实、争议事项:	_____						
	_____						
	_____						
	_____						
	_____						
经调解,自愿达成如下协议:	_____						
	_____						
	_____						
履行方式、时限	_____						
调解员(签名)	_____						
	(××调解服务机构印章)						
	_____年__月__日						

备注:此表由调解服务机构填写

## A. 5. 2 使用说明

A. 5. 2. 1 “知识产权纠纷调解口头协议登记表”是纠纷当事人达成口头协议后，调解服务机构对口头协议主要内容的记录。

A. 5. 2. 2 “编号”栏按照有关规定或者各调解服务机构自定的办法填写。当事人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、年龄、职业、单位或住址、联系方式等；当事人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、联系方式、职务，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。如果纠纷涉及三方以上当事人，另加附页载明其他当事人的基本情况。

A. 5. 2. 3 “纠纷主要事实、争议事项”栏应载明纠纷简要事实，争议事项及双方请求，填写内容较多时，可附页。

A. 5. 2. 4 “协议”栏应载明双方当事人的权利义务，填写内容较多时，可附页。

A. 5. 2. 5 “履行协议方式、时限”栏根据具体情况填写。

A. 5. 2. 6 口头协议登记表由调解服务机构填写，调解员签字确认后，加盖调解服务机构印章，载明填写日期。

## A.6 知识产权纠纷调解终止告知书

### A.6.1 知识产权纠纷调解终止告知书格式

表 A.6 知识产权纠纷调解终止告知书格式

## 知识产权纠纷调解终止告知书

案号：

(申请人名称)：

你方与被申请人\_\_\_\_\_(被申请人名称)\_\_\_\_\_的知识产权纠纷，本××调解服务机构依据《中华人民共和国人民调解法》等相关法律法规开展了调解，现因以下原因，终止调解。

- 查明纠纷不属于调解范围。
- 一方当事人拒绝或退出调解。
- 调解期限届满，仍未达成调解协议。
- 双方分歧较大，无法达成一致意见。
- 发生特定事由使调解不能进行。
- 其他原因，调解终止。原因如下：\_\_\_\_\_

你方可以依法通过仲裁、行政、司法等途径解决本纠纷。如有不明事项，可向本××调解服务机构来函或来电咨询。

特此告知。

××调解服务机构

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

#### A. 6. 2 使用说明

“知识产权纠纷调解终止告知书”是调解服务机构遇到调解终止的情形，告知调解申请人调解终止及终止原因，并告知申请人其他解决纠纷的途径。

#### 参考文献

[1] T/PPAC 301—2019 知识产权纠纷调解管理规范

[2] 国家知识产权局关于印发《专利侵权行为认定指南（试行）》《专利行政执法证据规则（试行）》《专利纠纷行政调解指引（试行）》的通知（国知发管字〔2016〕31号）

## 28. 联合国关于调解所产生的国际和解协议公约<sup>[73]</sup>

### 序言

本公约当事方，

认识到调解作为一种商事争议解决办法对于国际贸易的价值，争议当事人籍此办法请求第三人协助其设法友好解决争议，

注意到国际和国内商业实务越来越多地使用调解替代诉讼，

考虑到使用调解办法产生显著益处，例如，减少因争议导致终止商业关系的情形，便利商业当事人管理国际交易，并节省国家司法行政费用，

深信就调解所产生的国际和解协议确立一种可为法律、社会和经济制度不同的国家接受的框架，将有助于发展和谐的国际经济关系，

兹商定如下：

### 第 1 条 适用范围

1. 本公约适用于调解所产生的、当事人为解决商事争议而以书面形式订立的协议（“和解协议”），该协议在订立时由于以下原因而具有国际性：

- (a) 和解协议至少有两方当事人在不同国家设有营业地；或者
- (b) 和解协议各方当事人设有营业地的国家不是：
  - (一) 和解协议所规定的相当一部分义务履行地所在国；或者
  - (二) 与和解协议所涉事项关系最密切的国家。

---

[73] 本公约又称《新加坡调解公约》。

2. 本公约不适用于以下和解协议：

(a) 为解决其中一方当事人（消费者）为个人、家庭或者家居目的进行交易所产生的争议而订立的协议；

(b) 与家庭法、继承法或者就业法有关的协议。

3. 本公约不适用于：

(a) 以下和解协议：

(一) 经由法院批准或者系在法院相关程序过程中订立的协议；和

(二) 可在该法院所在国作为判决执行的协议；

(b) 已记录在案并可作为仲裁裁决执行的协议。

## 第2条 定义

1. 在第1条第1款中：

(a) 一方当事人有不止一个营业地的，相关营业地是与和解协议所解决的争议关系最密切的营业地，同时考虑到订立和解协议时已为各方当事人知道或者预期的情形；

(b) 一方当事人无营业地的，以其惯常居住地为准。

2. 和解协议的内容以任何形式记录下来即为“书面形式”。电子通信所含信息可提取以备日后查用的，该电子通信即满足了和解协议的书面形式要求。

3. “调解”不论使用何种称谓或者进行过程以何为依据，指由一名或者几名第三人（“调解员”）协助，在其无权对争议当事人强加解决办法的情况下，当事人设法友好解决其争议的过程。

## 第3条 一般原则

1. 本公约每一当事方应按照本国程序规则并根据本公约规定的条件执行和解协议。

2. 如果就一方当事人声称已由和解协议解决的事项发生争议，公约当事方应允许该当事人按照本国程序规则并根据本公约规定的条件援用和解协议，以证明该事项已得到解决。

#### 第4条 对依赖于和解协议的要求

1. 当事人根据本公约依赖于和解协议，应向寻求救济所在公约当事方主管机关出具：

- (a) 由各方当事人签署的和解协议；
- (b) 显示和解协议产生于调解的证据，例如：
  - (一) 调解员在和解协议上的签名；
  - (二) 调解员签署的表明进行了调解的文件；
  - (三) 调解过程管理机构的证明；或者

在没有第（一）目、第（二）目或者第（三）目的情况下，可为主管机关接受的其他任何证据。

2. 符合下列条件的，即为在电子通信方面满足了和解协议应由当事人签署或者在适用情况下应由调解员签署的要求：

(a) 使用了一种方法来识别当事人或者调解员的身份并表明当事人或者调解员关于电子通信所含信息的意图；并且

(b) 所使用的这种方法：

(一) 从各种情况来看，包括根据任何相关的约定，对于生成或者传递电子通信所要达到的目的既是适当的，也是可靠的；或者

(二) 其本身或者结合进一步证据，事实上被证明具备前述（a）项中所说明的功能。

3. 和解协议不是以寻求救济所在公约当事方正式语文拟订的，主管机关可请求提供此种语文的和解协议译本。

4. 主管机关可要求提供任何必要文件，以核实本公约的要求已得到遵守。



5. 主管机关审议救济请求应从速行事。

### 第5条 拒绝准予救济的理由

1. 根据第4条寻求救济所在公约当事方的主管机关可根据寻求救济所针对当事人的请求拒绝准予救济，唯需该当事人向主管机关提供以下证明：

(a) 和解协议一方当事人处于某种无行为能力状况；

(b) 所寻求依赖的和解协议：

(一) 根据当事人有效约定的和解协议管辖法律，或者在没有就此指明任何法律的情况下，根据在第4条下寻求救济所在公约当事方主管机关认为应予适用的法律，无效、失效或者无法履行；

(二) 根据和解协议条款，不具约束力或者不是终局的；或者

(三) 随后被修改；

(c) 和解协议中的义务：

(一) 已经履行；或者

(二) 不清楚或者无法理解；

(d) 准予救济将违反和解协议条款；

(e) 调解员严重违反适用于调解员或者调解的准则，若非此种违反，该当事人本不会订立和解协议；或者

(f) 调解员未向各方当事人披露可能对调解员公正性或者独立性产生正当怀疑的情形，并且此种未予披露对一方当事人有实质性影响或者不当影响，若非此种未予披露，该当事人本不会订立和解协议。

2. 根据第4条寻求救济所在公约当事方主管机关如果作出以下认定，也可拒绝准予救济：

(a) 准予救济将违反公约该当事方的公共政策；或者

(b) 根据公约该当事方的法律，争议事项无法以调解方式解决。

## 第6条 并行申请或者请求

如果已经向法院、仲裁庭或者其他任何主管机关提出了与一项和解协议有关的申请或者请求，而该申请或者请求可能影响到根据第4条正在寻求的救济，寻求此种救济所在公约当事方的主管机关可在其认为适当的情况下暂停作出决定，并可应一方当事人的请求下令另一方当事人适当具保。

## 第7条 其他法律或者条约

本公约不应剥夺任何利害关系人可依寻求依赖和解协议所在公约当事方的法律或者条约所许可的方式，在其许可限度内援用该和解协议的任何权利。

## 第8条 保留

### 1. 公约当事方可声明：

(a) 对于其为一方当事人的和解协议，或者对于任何政府机构或者代表政府机构行事的任何人为一方当事人的和解协议，在声明规定的限度内，本公约不适用；

(b) 本公约适用，唯需和解协议当事人已同意适用本公约。

2. 除本条明确授权的保留外，不允许作出任何保留。

3. 公约当事方可随时作出保留。在签署时作出的保留，必须在批准、接受或者核准时加以确认。此类保留应在本公约对有关公约当事方生效时同时生效。批准、接受或者核准本公约或者加入本公约时作出的保留，或者在根据第13条作出声明时作出的保留，应在本公约对公约有关当事方生效时同时生效。保留书在公约对公约该当事方生效后交存的，于交存日后六个月生效。

4. 保留书及其确认书应交存保存人。

5. 根据本公约作出保留的公约任何当事方可随时撤回保留。此种撤回

书应交存保存人，并应于交存后六个月生效。

### 第 9 条 对和解协议的效力

本公约以及任何保留或者保留的撤回仅适用于在本公约、保留或者保留的撤回对公约有关当事方生效之日后订立的和解协议。

### 第 10 条 保存人

兹指定联合国秘书长为本公约保存人。

### 第 11 条 签署、批准、接受、核准、加入

1. 本公约于 2019 年 8 月 7 日在新加坡开放供各国签署，此后在纽约联合国总部开放供各国签署。
2. 本公约须经签署国批准、接受或者核准。
3. 本公约对自开放供签署之日起未签署本公约的所有国家开放供加入。
4. 批准书、接受书、核准书或者加入书应交存保存人。

### 第 12 条 区域经济一体化组织的参与

1. 由主权国家组成并对本公约所管辖的某些事项拥有管辖权的区域经济一体化组织同样可以签署、批准、接受、核准或者加入本公约。在这种情况下，区域经济一体化组织享有的权利和承担的义务应与公约当事方相同，但仅限于该组织对本公约所管辖事项拥有管辖权的范围。当涉及本公约下公约当事方数目时，区域经济一体化组织内的成员国为公约当事方的，该区域经济一体化组织不能算作一个公约当事方。

2. 区域经济一体化组织应在签署、批准、接受、核准或者加入时向保存人提出声明，指明对本公约所管辖的哪些事项的管辖权已由其成员国转移给该组织。根据本款提出声明后，如果管辖权分配发生任何变化，包括管辖

权新的转移，区域经济一体化组织应迅速通知保存人。

3. 本公约中，对“公约一当事方”、“公约当事方”、“一国”或者“各国”的任何提及，必要时同等适用于区域经济一体化组织。

4. 对于区域经济一体化组织的规则，无论此种规则在本公约之前或者之后通过或者生效：(a) 如果向此种组织一成员国的主管机关寻求第4条下的救济，并且第1条第1款下涉及的所有国家均为此种组织的成员，或者(b) 涉及区域经济一体化组织成员国之间承认或者执行判决的，本公约与此种规则发生冲突时不得优先。

### 第13条 非统一法律制度

1. 公约一当事方拥有两个或者多个领土单位，各领土单位对本公约所涉事项适用不同法律制度的，可在签署、批准、接受、核准或者加入时声明本公约延伸适用于本国的全部领土单位或者仅适用于其中的一个或者数个领土单位，并可随时通过提出另一声明修正其所作的声明。

2. 此种声明应通知保存人，且明确指出适用本公约的领土单位。

3. 公约一当事方拥有两个或者多个领土单位，各领土单位对本公约所涉事项适用不同法律制度的，

(a) 凡提及一国的法律或者程序规则，应被解释为在适当情况下指有关领土单位的法律或者程序规则；

(b) 凡提及一国的营业地，应被解释为在适当情况下指有关领土单位的营业地；

(c) 凡提及一国的主管机关，应被解释为在适当情况下指有关领土单位的主管机关。

4. 公约一当事方未根据本条第1款作出声明的，本公约延伸适用于该国的全部领土单位。

#### 第 14 条 生效

1. 本公约应于第三份批准书、接受书、核准书或者加入书交存后六个月生效。

2. 一国在第三份批准书、接受书、核准书或者加入书交存之后批准、接受、核准或者加入本公约的，本公约应于该国交存批准书、接受书、核准书或者加入书之日后六个月对其生效。对于根据第 13 条延伸适用本公约的领土单位，本公约应于通知该条所提及的声明后六个月对其生效。

#### 第 15 条 修正

1. 公约任何当事方均可对本公约提出修正案，将其提交联合国秘书长。秘书长应立即将所提修正案转发公约各当事方，请其表示是否赞成召开公约当事方会议，以对该修正提案进行审议和表决。如果自通报之日起四个月内至少有三分之一公约当事方赞成召开此种会议，秘书长应在联合国主持下召集公约当事方会议。

2. 公约当事方会议应尽一切努力就每项修正案达成协商一致。如果竭尽一切努力而未达成协商一致，作为最后手段，该修正案须有出席会议并参加表决公约当事方的三分之二多数票方可通过。

3. 通过的修正案应由保存人提交给公约所有当事方，请其批准、接受或者核准。

4. 通过的修正案应在第三份批准书、接受书或者核准书交存之日后六个月生效。修正案一经生效，即对已经表示同意受其约束的公约当事方具有约束力。

5. 在第三份批准书、接受书或者核准书交存后，如果公约一当事方批准、接受或者核准了一修正案，该修正案于公约该当事方交存批准书、接受书或者核准书之日后六个月对其生效。

## 第 16 条 退约

1. 公约当事方得以书面形式正式通知保存人，宣布其退出本公约。退约可限于某些适用本公约的、非统一法律制度的领土单位。

2. 退约应于保存人收到通知后十二个月生效。通知中指明退约生效需更长期限的，退约应于保存人收到通知后该更长期限期满时生效。本公约应继续适用于退约生效前订立的和解协议。

正本一份，阿拉伯文、中文、英文、法文、俄文和西班牙文本具有同等效力。