商会调解工作指导手册

商会调解工作指导手册

中华全国工商业联合会 编

2026 年 4 月

编写说明

商会调解是民营经济领域探索新时代“枫桥经验”的生动实践，是工商联服务促进“两个健康”、推动所属商会改革发展的创新载体，是促进民营经济发展壮大、依法保护民营企业产权和企业家权益的重要举措。近年来，各级工商联及所属商会紧扣“两个健康”主题，不断深化与人民法院、司法行政部门、人力资源社会保障部门的沟通联系，发挥“商人纠纷商会解”优势，规范有序开展商会调解工作，调解组织和调解员数量持续增长，运行管理更加规范有序，影响力不断增强，为化解涉企纠纷、促进企业发展作出了积极贡献。

为贯彻落实民营经济促进法有关规定，推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设，指导工商联及所属商会调解组织开展调解工作，提升工作质效，全国工商联组织编写了本手册。手册立足于指导和规范商会调解工作，在系统梳理党中央、国务院及相关部委调解政策法规基础上，总结吸收地方工商联商会调解工作经验，对商会调解涉及的调解理论、调解实务、文书档案、线上调解、工作制度、调解技巧等进行细化明确，供各级工商联、商会调解组织和调解员在工作中借鉴参考。

手册将根据形势发展和最新法律政策适时进行优化。

2026 年 4 月

商会调解工作指导手册

目　录

一、调解理论篇 …… 1

第一章　商会调解的概念和工作范围 …… 1

1.商会调解的定义、特点 …… 1

2.商会调解的工作宗旨 …… 3

3.商会调解的工作范围 …… 3

第二章　商会调解的工作原则和调解依据 …… 4

1.商会调解工作原则 …… 4

2.商会调解依据 …… 4

第三章　商会调解的工作机制 …… 5

1.“商会+法院”对接机制 …… 5

2.“商会+商事仲裁”对接机制 …… 5

3.“商会+人民调解”对接机制 …… 6

4.“商会+商事调解”对接机制 …… 6

5.“商会+劳动人事争议仲裁机构”对接机制 …… 6

6.“商会+”其他多元对接机制 …… 7

二、调解实务篇 …… 9

第一章　商会调解组织 …… 11

1.总则 …… 11

1.1【定义】 …… 11

1.2【工商联部门职责】 …… 14

2.商会调解组织的设立、变更和撤销 …… 15

2.1【指导设立机关】 …… 15

2.2【设立条件】 …… 16

2.3【申请材料】 …… 17

商会调解工作指导手册

2.4【申请材料的审查】……17
2.5【颁发证书】……18
2.6【变更或撤销】……19
2.7【取消资格】……19
3.商会调解组织的工作要求……20
3.1【调解组织的名称】……20
3.2【人员组成】……21
3.3【工作职责】……22
3.4【调解组织标识】……23
3.5【调解章程】……23
3.6【工作制度】……24
3.7【场所设置】……24
3.8【调解组织名册】……25
3.9【经费保障】……26
4.商会调解组织的权利与义务……27
4.1【调解组织的权利】……27
4.2【调解组织的义务】……27
5.商会调解组织的考核……29
5.1【考核的主体】……29
5.2【定期评估】……29
5.3【考核方式】……29
5.4【考核内容】……29
5.5【考核结果运用】……31
6.商会调解组织的投诉与监督……31
6.1【投诉与监督】……31
第二章　商会调解员……32
1.商会调解员的选聘……32
1.1【来源】……32

商会调解工作指导手册

1.2【调解员选聘资格】……32
1.3【调解员任职条件】……33
1.4【申请材料】……34
1.5【申请材料的审查】……34
1.6【调解员名册】……34
1.7【调解员的任期】……34
1.8【调解员的续聘】……35
1.9【调解员的解聘】……35
1.10【调解员的工作职责】……36
2.商会调解员的培训……36
2.1【培训的目标】……36
2.2【培训的原则】……36
2.3【培训的主体】……37
2.4【培训的对象】……37
2.5【培训的形式】……38
2.6【培训的内容】……38
2.7【培训的师资】……39
2.8【培训的记录与评估】……39
3.商会调解员的等级评价……40
3.1【人民调解员的等级评定】……40
3.2【等级评定的考量因素】……40
3.3【等级评定的运用】……40
4.商会调解员的权利与义务……41
4.1【调解员的权利】……41
4.2【调解员的义务】……42
5.商会调解员的考核……42
5.1【考核的主体】……42
5.2【考核的内容】……43

商会调解工作指导手册

5.3【考核的程序】……44
5.4【考核的结果】……45
5.5【商会调解员守则】……46
第三章　商会调解程序……50
1.受理纠纷……50
1.1【案件来源】……50
1.2【申请调解】……50
1.3【确认调解】……51
1.4【受理调解】……51
1.5【不予受理】……52
1.6【主动报告】……52
2.调解准备……53
2.1【登记案号】……53
2.2【调解案件的录入】……53
2.3【选定调解员】……53
2.4【调解案件的指派】……56
2.5【告知义务】……56
3.实施调解……56
3.1【调解地点】……56
3.2【调解时限】……56
3.3【调解方式】……57
3.4【专家咨询】……57
3.5【鉴定】……58
3.6【保密】……58
3.7【证据排除】……58
3.8【文件处理】……59
3.9【申请追加当事人】……59
4.调解结果与履行……60

商会调解工作指导手册

4.1【调解终止】……60
4.2【调解中止】……60
4.3【调解协议】……61
4.4【调解失败转立案】……63
5.委派、委托调解的特别规定……63
5.1【接受委派、委托】……63
5.2【开展委派、委托调解】……64
5.3【委派、委托调解的期限】……65
5.4【委派、委托调解的结果】……66
6.调解协议的司法确认……67
6.1【司法确认的告知】……67
6.2【司法确认的申请】……67
6.3【司法确认案件的管辖】……68
7.劳动人事争议调解协议的仲裁审查……68
7.1【劳动人事争议仲裁审查的告知】……68
7.2【申请劳动人事争议仲裁审查应提交的材料】……68
三、线上调解篇……71
第一章　工商联商会调解服务平台……73
1.总则……73
1.1【开发背景】……73
1.2【职责任务】……73
1.3【信息安全】……74
2.主要功能……74
2.1【工商联端】……74
2.2【商会调解组织端】……74
2.3【调解员端】……75
2.4【当事人端】……75
第二章　在线商会调解工作规范……76

商会调解工作指导手册

1.总则 …… 76
1.1【定义】 …… 76
1.2【适用范围】 …… 76
1.3【信息公示】 …… 76
1.4【保密义务】 …… 76
1.5【宣传引导】 …… 77
2.在线调解流程 …… 77
2.1【申请调解】 …… 77
2.2【案件受理】 …… 78
2.3【调解员】 …… 79
2.4【在线调解准备】 …… 81
2.5【开展在线调解】 …… 81
2.6【在线调解程序终结】 …… 82
2.7【在线调解协议】 …… 83
2.8【投诉与监督】 …… 84
2.9【特邀认证】 …… 85
四、文书档案篇 …… 87
第一章　商会调解档案管理规定 …… 89
1.档案机构及其职责 …… 89
1.1【管理制度】 …… 89
1.2【管理人员】 …… 89
2.档案的管理 …… 89
2.1【工商联的归档范围】 …… 89
2.2【调解组织的归档范围】 …… 90
2.3【归档时间】 …… 91
2.4【归档方式】 …… 91
2.5【档案密级】 …… 91
2.6【保管期限】 …… 92

商会调解工作指导手册

第二章　调解文书示范文本……93
1.申请成立商会调解组织申请表……93
2.调解委员（主任）登记表……94
3.调解员申请表……95
4.调解纠纷申请表……96
5.当事人权利义务告知书……97
6.调解受理登记表……99
7.调解受理通知书……100
8.接受调解确认书……101
9.不予受理通知书……102
10.受理登记簿……103
11.调解卷宗封面……104
12.卷宗目录……105
13.证据登记和保存记录……106
14.调解会议记录……107
15.调解工作记录……108
16.调解工作确认书（调解成功）……109
17.调解工作确认书（调解失败）……111
18.调解协议书……113
19.调解协议司法确认申请书……114
20.调解笔录……116
21.调解结案登记表（适用于委托/委派调解）……119
22.调解结案报告封面……120
23.不作虚假调解承诺书……121
24.调解员中立性的声明书……122
25.调解员承诺书……124
26.调解回访记录……127
27.调解组织名册……128
商会调解工作指导手册

28.调解员名册 …… 129
五、工作制度篇 …… 131
1.基础性制度 …… 133
1.1【调解组织章程】 …… 133
1.2【调解办案规则】 …… 133
2.工作制度 …… 134
2.1【工作例会制度】 …… 134
2.2【纠纷排查制度】 …… 134
2.3【工作记录制度】 …… 134
2.4【调解员管理制度】 …… 134
2.5【利益冲突审查制度】 …… 135
2.6【投诉处理制度】 …… 135
2.7【宣传推广制度】 …… 135
3.财务制度 …… 136
3.1【财务管理制度】 …… 136
3.2【财务收支管理制度】 …… 136
3.3【预算与决算管理制度】 …… 136
3.4【资产与资金管理制度】 …… 136
六、调解技巧篇 …… 139
1.调解的基本方式 …… 141
1.1【面对面调解】 …… 141
1.2【背对背调解】 …… 141
1.3【快速介入法】 …… 142
1.4【理性冷却法】 …… 142
2.调解的具体技巧 …… 143
2.1【明法析理法】 …… 143
2.2【类案分析法】 …… 143
2.3【利弊分析法】 …… 144

商会调解工作指导手册

2.4【多方协助法】……144
2.5【重点突破法】……145
2.6【合作化解矛盾法】……145
七、典型案例篇……147
案例一：某工程公司与某房地产公司建设工程合同纠纷调解案……149
案例二：某工艺品公司与杨某侵害外观设计专利权纠纷调解案……168
案例三：某公司集体劳动争议调解案……182
附录　政策法规篇……195
法律法规及党中央、国务院政策文件……197
1.中华人民共和国人民调解法……197
2.中华人民共和国劳动争议调解仲裁法……204
3.中华人民共和国民事诉讼法（节选）……216
4.中华人民共和国民营经济促进法（节选）……217
5.中共中央、国务院关于促进民营经济发展壮大的意见……218
6.优化营商环境条例（节选）……230
7.商事调解条例……231
相关部委政策文件……238
8.全国工商联、司法部关于推进商会人民调解工作的意见……238
9.最高人民法院、全国工商联关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见……245
10.人力资源社会保障部、中央综治办、最高人民法院、司法部、财政部、中华全国总工会、中华全国工商业联合会、中国企业联合会/中国企业家协会关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见……250
11.关于深化“总对总”多元化纠纷解决机制改革的意见……259
12.最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定……267
13.最高人民法院、司法部关于充分发挥人民调解基础性作用推进诉源治理的意见……274

商会调解工作指导手册

14.全国工商联办公厅、最高人民法院办公厅、司法部办公厅、人力资源社会保障部办公厅关于印发《商会调解培育培优行动方案（2022-2023）》的通知……281
15.全国工商联办公厅关于开展“商会调解基层落实年”活动的通知…… 288
16.全国工商联办公厅关于印发《2025 年商会调解“强基层、促规范、解纠纷”行动方案》的通知……292
17.全国工商联商会调解工作办法（试行）……296
其他相关文件……306
18.全国人民调解工作规范……306
19.工商联商会调解服务平台操作指南……335

商会调解工作指导手册

一、调解理论篇

第一章　商会调解的概念和工作范围

1.商会调解的定义、特点

1.1 商会调解的定义

商会调解是指双方当事人发生纠纷后，自愿将争议提交商会，商会以中立的第三人身份主持进行协调，双方当事人化解矛盾，达成解决争议协议的方式。

1.2 商会调解的特点

从定义本身可以看出，商会调解具有如下特点:

第一，开展商会调解工作的主体是商会或商会调解组织，这是商会调解区别于其他类型调解的最重要特征，商会熟悉企业、熟知行业，调解企业纠纷具有天然优势，通过适用法律法规，遵循商事规则、商事惯例，发挥行业专家、企业家优势，在法律框架内最大限度将涉企纠纷解决在企业和商会内部。作为调解的主体，商会在调解程序中基于主持者或中间人的身份，遵循中立原则参与争议双方的纠纷解决过程，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、提出合理化调解建议等作用。

第二，调解的案件主要是涉及民营企业的民商事纠纷。商会调解案件的主要是以合同纠纷、物业纠纷、公司纠纷、知识产权纠纷、劳动争议等与企业密切相关的民商事纠纷案件。

第三，调解规则相对灵活。一是具有程序启动灵活性，商会调解可以基于一方当事人申请、商会主动介入、法院的委托（诉调对接）、仲裁机构委托等多种方式启动。二是流程安排

商会调解工作指导手册

的灵活性，相对诉讼程序来说，商会调解没有严格的诉讼时效等复杂规则的硬性约束，进程快慢主要由当事人和调解员协商决定，可以根据案件复杂程度，简化或跳过某些流程，调解时间、地点和方式也比较灵活，也可以通过工商联商会调解服务平台开展线上视频调解。 三是解决方案的灵活性，商会调解在不违反法律的强制性规定和公序良俗的前提下，可以基于商业惯例、行业规则、合作关系等因素来提出多种解决方案，实现双方当事人纠纷“最优解”。

第四，调解过程和调解结果保密。保密性是商会调解重要原则，未经允许或法律明确规定，调解过程中，所有参与调解的人员，包括双方当事人及其代理人、调解员、以及任何其他参与人（如专家、证人、记录员），均负有保密义务。除法律另有规定或当事人均同意外，在调解过程中任何一方所作的陈述、观点、承认、让步、提出的方案或承诺，均不得在后续的仲裁或诉讼程序中作为对其不利的证据或陈述。调解结果具有保密性，最终达成的《调解协议》内容不对社会公开，但当事人申请向法院司法确认或向公证处申请公证的除外。

第五，解纷成本低和程序高效。相较于诉讼和仲裁，商会调解具有成本低的优势，商会人民调解、劳动争议调解不收取任何费用，商事调解按照公平、合理的原则，在向社会公示基础上收取商事调解费用，属非营利法人不以营利为目的，能够为当事人节省经济成本。同时，诉讼和仲裁强调法律关系和法律适用，程序严格，具备权威性和规范性，与之比较，商会调解具有便捷高效的特点，调解过程“以当事人为中心”，可以根据实际情况量身定制解决方案，通过柔性方式缓和当事人双

商会调解工作指导手册

方纠纷冲突，能够有效修复商业关系，既减轻企业诉累、节约时间和经济成本，又妥善化解矛盾纠纷、维护商业合作关系，实现双赢多赢共赢。

2.商会调解的工作宗旨

商会调解工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，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”，推进多元化解纠纷，协同社会治理，创新“服务兴会”举措，提升商会服务能力，深化中国特色商会建设，服务促进“两个健康”，助力维护经济社会和谐稳定。

3.商会调解的工作范围

商会调解重点解决民营企业、民营经济人士作为平等民事主体、涉及生产经营方面的各类民商事和劳动争议纠纷，以及其他适宜商会调解的民商事和劳动争议纠纷。

商会调解范围不包括：人民法院、行政机关、仲裁机构已经受理（委托调解除外）的案件，法律法规明确专门机构管辖或禁止民间调解的案件，以及有仲裁协议或属于行政调解、行政裁决事项的案件，有关举报和信访事项。一方当事人明确表示不同意调解的；已经由其他调解组织调解达成调解协议结案的；当事人或其代理人拒绝提供个人真实有效身份证明或相关证据材料的；涉及婚姻家庭、继承、监护争议以及其他不宜由商会调解的情形。

商会调解工作指导手册

第二章　商会调解的工作原则和调解依据

1.商会调解工作原则

商会调解工作遵循以下原则:

第一，坚持调防结合，推进法治民企，依法维护权益，主动排查纠纷，强化就地解纷，力争矛盾不出企业、不出商会。

第二，坚持规范运行，做到有调解机构、有人员队伍、有工作场所、有程序规则、有档案台账、有保障支持。

第三，坚持统筹推进，依法依规设立，分类有序推进，成熟一个发展一个。

第四，坚持非营利性，商会人民调解、劳动争议调解不收取任何费用，市场化商事调解不以营利为目的。

2.商会调解依据

开展商会调解工作依据法律规定、商事惯例、行业规则、交易习惯等进行，促进当事人自愿协商、达成调解协议。

商会调解工作指导手册

第三章　商会调解的工作机制

1．“商会+法院”对接机制

自 2010 年开始，全国工商联与最高人民法院联合开展建立商会调解与诉讼调解衔接机制调研工作，2012 年，全国工商联成为最高人民法院牵头的中央多元纠纷解决改革课题成员单位，2019 年全国工商联与最高人民法院联合印发《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》（法〔2019〕11 号），推动建立健全商会调解机制与诉讼程序有机衔接，全国工商联也成为最早与最高人民法院建立“总对总”在线诉调对接机制的合作单位，各地工商联和商会调解组织也逐步与法院建立沟通联系机制，“法院+商会”诉调对接机制不断深化。诉调对接主要是商会调解组织通过进入法院特邀调解组织或特邀调解员名册形式，接受法院委托，参与矛盾纠纷解决，经依法设立的调解组织调解达成的符合条件的调解协议经人民法院司法确认，具有强制执行力。

2．“商会+商事仲裁”对接机制

《中华人民共和国仲裁法》颁布实施后，全国工商联与原国务院法制办联合开展了为期三年的非公有制企业民商事纠纷仲裁试点工作，在全国选取了 15 个试点城市，取得了很好的效果。商会与仲裁机构主要对接方式是互设机构、互派人员，仲裁委在工商联或商会设立派出机构，工商联或商会人员担任仲

商会调解工作指导手册

裁委相应职务，根据情况担任仲裁员。商会调解组织和调解员接受仲裁机构委托或委派，参与仲裁前调解，调解达成协议的，提交仲裁庭开展仲裁审查，符合要求的制作调解书或者根据协议的结果制作裁决书。

3．“商会+人民调解”对接机制

2018 年全国工商联与司法部共同印发《关于推进商会人民调解工作的意见》，商会人民调解组织快速发展。人民调解是推动商会调解的重要载体，各地工商联和商会依照《中国人民共和国人民调解法》的规定，通过推动建立健全商会人民调解组织，发展商会人民调解员队伍，提供公益调解服务，形成具有商会特色的人民调解工作机制。

4．“商会+商事调解”对接机制

商会依照有关规定发起设立或者参与设立具有独立法人地位的商事调解组织，主持或参与解决商事争议活动，按照公平、合理的原则，收取商事调解费用。商会商事调解具有高效、灵活、友好、成本低、一揽子解纷等独特优势，在化解商事争议、优化营商环境等方面发挥了积极作用。

5．“商会+劳动人事争议仲裁机构”对接机制

参与协调劳动关系工作是工商联工作的重要内容，2011 年 7 月，全国工商联作为企业代表组织，加入国家协调劳动关系三方会议，同政府部门、工会组织和其他有关企业方代表一道，

商会调解工作指导手册

共同推动劳动关系立法、健全劳动标准体系和劳动关系协商协调机制，共同研究解决劳动关系中的重大问题，参与劳动争议调解、仲裁。2022 年全国工商联会同人社部、中央政法委、最高人民法院等单位共同印发《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》，推动商会调解组织积极化解涉企劳动争议案件、协同社会治理。商会调解与劳动仲裁的衔接主要是劳动人事争议仲裁机构通过建议调解、委托调解等方式，或者商会劳动争议调解组织，引导未经调解的当事人到商会调解组织先行调解，双方当事人经商会调解达成一致的，商会调解组织引导双方提起仲裁审查申请，实现调解与仲裁机制的衔接。

6．“商会+”其他多元对接机制

商会调解组织可以在司法行政部门指导下，纳入当地“大调解”工作体系，实现案件流转、业务指导与效力确认的衔接。可以与市场监管部门等行政部门建立协作，对涉及行业内部竞争规范、产品服务质量等投诉举报，引入商会专业调解。特别是在知识产权纠纷方面，可以与知识产权行政管理、保护中心合作，建立知识产权快速协同保护机制，为会员企业提供纠纷调解、侵权判定咨询等一站式服务；可以与地方金融监管局及金融机构合作，建立涉企金融纠纷调解平台。针对银行贷款、融资担保、保险理赔、股权投资等纠纷，由商会组织行业专家、法律人士进行专业调解；可以与公证机构建立协作，对调解过程中需要固定的证据、达成的调解协议，提供公证服务。探索“调解+公证”模式，对债权债务关系清晰、具有给付内容的调解协议，可以依法办理赋予强制执行效力的债权文书公证，为

商会调解工作指导手册

当事人提供更便捷的强制执行依据；可以与国内外知名国际商事调解中心、仲裁机构建立合作网络，为会员企业参与跨境贸易投资提供纠纷解决支持。可以引入国际调解规则，培养涉外调解员，参与国际商事纠纷调解，或建立委托调解、联合调解机制，提升商会解决国际商事纠纷的能力与公信力。可以建立警调对接机制，公安机关对于情节较轻、不构成刑事犯罪且属于商会调解范围的经济纠纷，经当事人同意，可引导至商会调解组织进行调解。

商会调解工作指导手册

二、调解实务篇

第一章　商会调解组织

商会调解组织是实施调解行为的主体，在商会调解工作中处于核心地位，商会调解组织类型主要包括：商会人民调解组织、商会劳动争议调解组织、商会商事调解组织等，也包括工商联及所属商会在商会专业委员会、企业分支机构、车间班组设立调解工作室（站）、调解小组，以及在人民法院等单位和市场、展会等场所派驻调解工作室或服务站。行业商会（同业公会）、乡镇商会、街道商会、园区商会、异地商会等，也可根据需要设立符合本地区本行业实际的商会调解组织。商会人民调解组织的程序性规范参照《中华人民共和国人民调解法》及相关司法解释、《全国人民调解工作规范》等相关规定执行，商会劳动争议调解组织的程序性规范参照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》相关规定执行，商会商事调解组织的程序性规范参照《商事调解条例》及相关规定执行。

1.总则

1.1【定义】

1.1.1【商会人民调解组织】

商会人民调解组织是指各级工商联及所属商会依法设立人民调解委员会等群众性组织，设立商会人民调解委员会应当遵守人民调解法的各项规定，设立商会人民调解委员会应向当地司法行政部门备案，接受属地司法行政部门、人民法院和工商

商会调解工作指导用

联的指导。

商会人民调解组织包括商会人民调解委员会、调解中心以及依托现有的人民调解委员会设立的人民调解工作室、调解小组或联络站。

商会人民调解组织建设，必须遵守《中华人民共和国人民调解法》的各项规定，提供基础性、公益性纠纷解决服务。

依据：《中华人民共和国人民调解法》第五条、第七条、第八条，《全国人民调解工作规范》第九条，《全国工商联、司法部关于推进商会人民调解工作的意见》《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第七条、第十条。

1.1.2【商会劳动争议调解组织】

商会劳动争议调解组织是指各级工商联及所属商会依法设立专门劳动争议调解职能的组织，接受属地人力资源社会保障部门、工商联的指导。

商会劳动争议调解组织包括工商联及所属商会成立的劳动争议调解委员会、调解中心以及依托现有的劳动争议调解委员会设立的调解工作室或联络站，也包括劳动人事争议仲裁机构在商会设立的分支机构、劳动争议调解工作室，商会劳动争议调解组织可以在会员企业中设立分支机构。

商会劳动争议调解组织建设，按照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》以及有关规范建设要求开展工作。商会劳动争议调解组织的设立和人员组成情况要及时向当地人力资源社会保障行政部门备案。

依据：《中华人民共和国民营经济促进法》第五十五条、第五十六条，《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第十条，

商会调解工作指导手册

《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第七条、第十一条，《企业劳动争议协商调解规定》第十三条，《人社部关于印发基层劳动人事争议调解工作规范的通知》，《人力资源社会保障部、中央综治办关于加强专业性劳动争议调解工作的意见》，《人力资源社会保障部、中央政法委、最高人民法院、工业和信息化部、司法部、财政部、中华全国总工会、中华全国工商业联合会、中国企业联合会/中国企业家协会关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》。

1.1.3【商会商事调解组织】

商会商事调解组织是指依照《商事调解条例》，由商会作为发起单位或商会参与设立不以营利为目的开展商事调解活动，服务工商联及所属商会的调解工作的调解组织，接受司法行政部门的指导和监督管理。商会商事调解组织的设立和运行，按照《商事调解条例》各项规定要求开展工作，按照公平、合理的原则，收取商事调解费用，商事调解费用标准需向社会公开。

依据：《商事调解条例》第二条、第四条、第八条、第九条、第十六条。

1.1.4【其他类型调解组织】

在上述商会调解组织类型之外，工商联及所属商会也可根据需要在商会专业委员会、企业分支机构、车间班组设立调解工作室（站）、调解小组，也可以在综治中心、人民法院、劳动人事争议仲裁机构等单位和市场、展会等场所派驻调解工作室或服务站，可根据需要成立内设调解机构等，参与涉及民营经济组织纠纷化解。各级工商联及所属商会重点培育若干服务

商会调解工作指导手册

民营企业“走出去”的商会调解组织，引导民营企业熟悉国际商事规则、应对风险挑战，参与“一带一路”国际商事争端解决机制建设。

依据：《中华人民共和国民营经济促进法》第五十五条、第五十六条。《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第八条、第十三条。

1.2【工商联部门职责】

1.2.1【工作职责】

工商联法律服务部门、组织建设部门负责商会调解工作，建立商会调解组织和调解员名录库，加大保障支持，督导规范运行，实施考核激励。

法律服务部门重点加强与司法行政部门、人民法院、人力资源社会保障部门、仲裁机构的联系合作，负责商会调解组织设立、人员培训、业务指导、诉调衔接、裁调衔接等。

组织建设部门重点负责将调解载入商会示范章程，纳入“四好”商会评价体系，使调解成为强化商会服务职能、赋能商会建设的重要手段。

全国工商联法律服务部、组织建设部统筹负责工商联系统商会调解工作，加强综合指导、规划设计、标准制定、人员队伍、考评激励和服务平台建设。

全国工商联信息中心统筹负责商会调解服务平台与“网上工商联”建设、法律维权服务信息化建设的技术融合保障。

依据：《中国工商业联合会章程》第七条，《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第三条。

商会调解工作指导手册

1.2.2【工作对接】

各级工商联加强与人民法院的工作对接，支持商会调解组织和调解员加入人民法院特邀调解名册，接受人民法院委托调解。

各级工商联加强与司法行政部门的沟通协作，按照调解工作相关法律及规范要求，共同指导开展商会调解工作。

加强与人力资源社会保障部门、劳动人事争议调解仲裁机构的衔接配合，预防化解民营企业劳动争议。

各级工商联按照《中华人民共和国仲裁法》要求，加强与仲裁机构交流合作，推进符合条件的商会参与仲裁机构组建，引导民营企业选择仲裁方式解决民商事纠纷，为民营企业提供多元解纷服务。

依据：《《中华人民共和国民营经济促进法》第五十五条，《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第六条，《中华人民共和国仲裁法》第十三条。

2.商会调解组织的设立、变更和撤销

2.1【指导设立机关】

商会人民调解组织由各级工商联会同司法行政部门指导商会根据需要依法设立人民调解委员会、人民调解工作室、人民调解小组、人民调解中心等。

商会劳动争议调解组织由各级工商联会同人力资源社会保障部指导商会设立劳动争议调解委员会、劳动争议调解中心。

商会商事调解组织按照《商事调解条例》规定，向所在地

商会调解工作指导手册

设区的市级人民政府司法行政部门提出设立申请，部门共同做好商会商事调解组织的指导和规范等工作。

其他类型商会调解组织参照人民调解组织设立程序，由各级工商联根据需要设立和指导。

依据：《中华人民共和国人民调解法》第八条，《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第十条，《商事调解条例》第八条，《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第七条、第十条、第十一条、第十二条，《全国工商联、司法部关于推进商会人民调解工作的意见》。

2.2【设立条件】

各级工商联可以参照本条规定，对商会成立调解组织的资格作出要求：

2.2.1【基本条件】

（一）设立于工商联所属商会或团体会员，或由工商联作为业务主管单位，能够为调解组织提供基础保障能力；

（二）具有从事调解的能力和条件；

（三）本行业、本地区民营经济组织及民营经济人士纠纷多发易发；

（四）有一定数量的专兼职调解员和工作人员。

依据：《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第七条、第九条、第十条。

2.2.2【商事调解组织设立条件】

设立商会商事调解组织必须遵守《商事调解条例》有关条件：

商会调解工作指导手册

（一）发起人为非营利法人;

（二）有规范的名称，名称中含有“商事调解”字样;

（三）有自己的住所和章程;

（四）有 30 万元以上的资产;

（五）有 5 名以上商事调解员和适当数量的专职工作人员。

依据：《商事调解条例》第八条。

2.3【申请材料】

各级工商联可以参照本条规定，对申请设立商会调解组织应提交的材料作出要求，一般包括以下材料:

（一）调解组织登记申请表;

（二）调解组织人员登记表;

（三）申请设立商会调解组织的筹建方案和情况说明;

（四）调解章程草案;

（五）调解场所和经费保障证明;

（六）组织机构代码证;

（七）其他证明材料。

商事调解组织设立的申请书及相关材料依照《商事调解条例》有关规定执行。

2.4【申请材料的审查】

各级工商联与司法行政部门、人力资源社会保障部门建立协调机制，可以约定由工商联统一受理商会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

商会调解工作指导手册

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，工商联进行实质审查。审查合格的，向司法行政部门、人力资源社会保障部门进行推荐，并将申请材料转递司法行政部门或人力资源社会保障部门。设立商事调解组织，应当向所在地设区的市级人民政府司法行政部门提出申请，由省、自治区、直辖市人民政府司法行政部门予以审查，作出是否准予设立的决定。

2.5【颁发证书】

司法行政部门、人力资源社会保障部门对商会调解组织的申请材料进行终审，审核合格的，可以颁发调解组织证书。新设立的商会调解组织由司法行政部门纳入本行政区域内调解组织的指导统计范围。

受理申请成立商会商事调解组织的部门应当自受理之日起20个工作日内进行初步审查，并将初步审查意见和全部申请材料报送省、自治区、直辖市人民政府司法行政部门。省、自治区、直辖市人民政府司法行政部门应当自收到审查意见后20个工作日内进行审查，作出是否准予设立的决定，经本部门负责人批准，可以延长10个工作日。准予设立的，向申请人颁发执业证书。不准予设立的，向申请人书面说明理由。

各级工商联应当将新设立的商会调解组织纳入调解组织名册，登记其受理案件的范围及调解员等信息。

依据：《中华人民共和国人民调解法》 第十条，《商事调解条例》第九条，《全国工商联、司法部关于推进商会人民调解工作的意见》。

商会调解工作指导手册

2.6【变更或撤销】

设立商会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，并报业务主管的工商联、司法行政部门或人力资源社会保障部门备案。商会调解组织撤销后，工商联应当及时将其从调解名册中移除。

商会商事调解组织变更名称、住所、章程等事项的，应当依法办理执业证书的变更手续。

依据：《全国人民调解工作规范》 第 4.1.5 条，《商事调解条例》第十条。

2.7【取消资格】

商会调解组织应当遵守法律、行政法规和规章的规定，有下列情形之一且情形严重的，可以由所属工商联审查后，建议司法行政部门或人力资源社会保障部门取消其调解组织资格:

（一）违反法律法规：调解过程中存在弄虚作假、偏袒一方，伪造证据等违法行为，或调解结果违反法律强制性规定，损害国家利益、社会公共利益或他人合法权益的;

（二）违规开展活动：超出规定的调解范围，从事与调解无关的经营性活动，或利用调解组织名义谋取不正当利益、收取高额费用的;

（三）内部管理混乱：无固定办公场所、调解制度不健全，调解员资质不符合要求（如存在失信记录、违法犯罪等），且经整改仍未达标的;

（四）调解公信力丧失：多次出现调解协议被确认无效、

商会调解工作指导手册

当事人投诉率高且查证属实，或因自身过错导致重大纠纷激化、造成不良社会影响的;

（五）拒不接受监督指导：拒绝接受工商联、司法行政部门或人力资源社会保障部门的业务指导和监督检查，或对存在的问题拒不整改的。接受委托或委派案件后，无正当理由拒绝调解，造成不良后果的。

商会商事调解组织按照《商事调解条例》的规定执行，有下列情形之一的，应当依法办理执业证书的注销手续;

（一）不能保持商事调解条例规定的设立条件，经限期整改仍不符合条件;

（二）终止商事调解业务；法律、行政法规规定应当注销的其他情形。

依据：《全国人民调解工作规范》，《商事调解条例》第十条。

3.商会调解组织的工作要求

3.1【调解组织的名称】

商会人民调解委员会的名称一般由“商会组织名称”和“人民调解委员会”两部分内容顺序组合而成，商会人民调解工作室的名称，应当由“所属商会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，商会人民调解中心的名称，应当由“商会组织名称”和“人民调解中心”两部分内容顺序组合而成。

商会劳动争议调解委员会的名称一般由“商会组织名称”

商会调解工作指导手册

和“劳动争议调解委员会”依次组成。

其他类型的商会调解组织名称参照本条的规定确定。经有关部门批准，可以使用特有名称。

依据：《全国人民调解工作规范》4.2.1 条、4.2.2 条、4.2.3 条，《人力资源社会保障部办公厅关于印发基层劳动人事争议调解工作规范的通知》

3.2【人员组成】

商会人民调解委员会、商会劳动争议调解委员会经所属商会推选产生，由委员三至九人组成，设主任一人，必要时，可以设副主任一至二人，主任一般由商会负责人担任，委员主要由企业家、从事法律工作或商会工作的人士等担任，委员每届任期三年，可以连选连任。可以设立调解秘书，协助处理调解事务。

商会商事调解组织按照《商事调解条例》有关规定执行，设立理事会，由理事长、副理事长、理事、监事等人员组成，内设秘书处负责中心组织运营。

其他类型的商会调解组织应配备至少一名调解员，有条件的商会调解组织，可逐步配备三名以上专职调解员和一定数量符合工作需要的兼职调解员，至少有一名专职调解办案秘书。

依据：《中华人民共和国人民调解法》第八条，《全国人民调解工作规范》第 5.2 条,《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第九条、第十条、第十一条、第十二条，《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》，《商事调解条例》。

商会调解工作指导手册

3.3【工作职责】

商会人民调解委员会、商会劳动争议调解委员会工作职责是依托商会平台，针对会员企业及相关主体的民商事纠纷开展调解工作，具体包括:

（一）受理纠纷：接受会员企业之间、会员企业与非会员企业之间、企业与职工之间以及民营经济领域内符合调解范围的民商事纠纷申请，也可主动介入适宜调解的纠纷。

（二）组织调解：遵循自愿、合法、公正原则，指派调解员通过沟通、协商、疏导等方式，促使当事人达成和解，形成书面调解协议。根据工作需要，组织讨论重大或者疑难的案件。

（三）指导履行：督促当事人自觉履行调解协议，对需要司法确认的，协助当事人向法院申请确认，保障协议效力。

（四）预防纠纷：通过分析纠纷案例，总结行业风险点，向会员企业提供法律风险提示、合规指导，协助建立内部纠纷预防机制，从源头减少矛盾。

（五）宣传引导：宣传调解制度、相关法律法规及行业规范，提升企业法治意识，引导通过非诉讼方式理性解决纠纷。

（六）衔接联动：加强与人民法院、司法行政部门、人力资源社会保障部门、其他调解组织的沟通协作，形成纠纷化解力，对不适宜调解或调解不成的，引导当事人通过诉讼、仲裁等途径解决。

（七）内部管理：建立健全调解组织内部制度、规则，聘任和解聘专职或兼职调解员、调解秘书。

（八）报告制度：定期向设立的商会和所属工商联报送工

商会调解工作指导手册

作报告和工作计划。

（九）根据工作需要，组织讨论重大或者疑难的案件；商会商事调解组织理事会负责调解组织的决策、管理和监督工作。工商联所属商会要积极通过理事会参与商事调解组织日常管理。

3.4【调解组织标识】

商会人民调解组织和商会劳动争议调解组织办公场所应悬挂规范的人民调解委员会标识、劳动争议调解委员会标识。工作场所根据场所性质可以设商会人民调解组织、劳动争议调解组织标牌：有独立工作场所的，应在工作场所外悬挂人民调解组织、劳动争议调解组织竖式外挂标牌，标牌由徽章、调解组织名称汉字及拼音组成；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、劳动争议调解组织名称方形标牌。

其他类型的商会调解组织可以参照本条前款关于人民调解组织、劳动争议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，《人力资源和社会保障部办公厅关于印发基层劳动人事争议调解工作规范的通知》。

3.5【调解章程】

商会调解组织应具有章程，章程应载明但不限于以下内容：

（一）总则，包括名称、住所、性质、调解组织宗旨、登记管理机关和业务范围等；

商会调解工作指导手册

（二）组织机构与业务范围;

（三）调解员，包括调解委员会的组成、调解员的选聘和管理，调解员的权利及义务等;

（四）调解程序;

（五）调解规范;

（六）经费与保障，包括经费来源、办公保障。

（七）章程修改与终止，包括章程修改、组织终止。

（八）需要由章程规定的其他事项。

3.6【工作制度】

商会调解组织应结合实际情况，建立健全依法、规范、科学、合理的内部运行管理制度，并及时修订完善，严格执行，做到用制度管人、用制度管事。应建立纠纷登记、排查、信息传递与反馈、专家咨询、重大案件研讨、回避、回访、统计、文书、档案管理等制度，严格规范调解程序。应建立人事管理、财务管理、行政管理、后勤管理等规章制度，保证内部依法依规运行。

商会商事调解组织应当建立业务管理、利益冲突审查、投诉处理等内部管理制度。

依据：《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第二十条，《全国人民调解工作规范》第 7.2 条，《商事调解条例》第十三条。

3.7【场所设置】

商会调解组织应以方便调解为目的选择必要的办公地点。

商会调解工作指导手册

可以与商会秘书处合用办公场所，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。鼓励有条件的商会调解组织逐步搭建配备智慧调解终端，加大智慧调解室建设，不断提升商会调解智能化水平。

调解室应上墙公示包括但不限于：调解员名单、联系方式、调解工作任务、纠纷受理范围、工作原则、工作流程、工作纪律、当事人权利义务、调解组织的荣誉和资质认证等内容。商会商事调解组织的章程、登记信息、调解员名册、调解规则、调解费用标准等信息，应当及时向社会公开。

商会商事调解组织依照《商事调解条例》及其相关规定执行。

依据：《全国人民调解工作规范》第 4.5 条，《全国工商联商会调解工作办法（试行）》第九条、第三十一条，《商事调解条例》。

3.8【调解组织名册】

各级工商联会同司法行政部门、人力资源和社会保障部门等建立商会调解组织名册，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，通过“工商联商会调解服务平台”实行调解组织和调解员名册电子化管理。商会调解组织的名称、人员组成、工作地址、联系方式等情况发生变更后，应当及时

商会调解工作指导手册

向所属工商联报告并及时在“工商联商会调解服务平台”上完成信息变更。

依据：《全国人民调解工作规范》第 9.1.4 条，《最高人民法院 全国工商联关于发挥商会调解优势，推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》。

3.9【经费保障】

商会调解组织的经费保障通过多元化渠道解决，具体方式如下：

（一）商会统筹拨付：商会作为发起设立单位，通过会费收入、服务性收入等，负责调解组织的日常办公、场地使用、人员补贴等日常经费保障，提供必要的办公补助、办案补贴和聘用经费支持。

（二）政府购买服务或补贴：各级工商联推动将商会调解经费列入地方财政保障，推动符合条件的商会调解组织承接政府购买服务事项。推动商会调解组织争取司法行政部门、人民法院等部门调解补贴和补助。

（三）社会捐赠或行业资助：接受企业的自愿捐赠，或由行业商协会、相关基金会提供专项资助，在符合捐赠管理规定、确保资金用途合法合规基础上，为调解组织提供经费支持。

（四）经费管理需遵循公开、透明原则，定期向商会理事会或会员代表大会报备收支情况，接受监督，确保资金全部用于调解工作本身，保障组织可持续运作。

商会商事调解组织按照《商事调解条例》规定，公平、合理的制定商事调解费用标准，向当事人收取商事调解费用。

商会调解工作指导手册

4.商会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）依当事人书面或口头申请受理相关民商事纠纷，也能主动排查企业纠纷并受理案件，还可以承接人民法院及相关部门委派、委托的调解案件。

（二）自主吸纳优秀企业家、律师、行业专家等符合条件的人员担任调解员，建立调解员名册并对外公布，同时可对调解员实行动态管理与考核评估。

（三）要求当事人提供纠纷相关的证据材料、如实陈述事实；可以申请法院等部门协助开展调解工作，且调解活动受法律保护。

（四）争取财政预算支持，将调解服务纳入政府购买社会化服务范畴，也可以通过商会会费、社会捐赠等拓宽经费来源，同时有权获得商会提供的固定办公及调解场地、必要办公设备。

（五）完善与诉讼的对接程序，调解成功后若当事人申请司法确认等，协助对接法院；同时按规定报送调解台账、典型案例等信息，对调解档案自主规范管理。

（六）制定自身调解规则与流程，对外公布调解程序、组织及调解员信息。

4.2【调解组织的义务】

依据《全国工商联商会调解工作办法（试行）》等相关规

商会调解工作指导手册

则，商会调解组织的义务集中在规范运行、保障调解公正及后续跟进等方面，具体如下:

（一）对外公示调解流程、规则、调解员信息等内容，建立规范的纠纷受理、调解、回访等制度，组织、人员、场所等基础保障落实到位。

（二）以当事人自愿为前提，不得强迫或诱导达成协议；保持中立，不偏袒任何一方，且调解内容不得违背法律法规，不损害国家、公共和第三方利益，核实案件真实性，防范虚假调解。

（三）对调解过程中知悉的当事人隐私、商业秘密等严格保密，未经同意不得公开调解过程和协议内容；调解档案需妥善保管，保管期限不少于五年。

（四）达成调解协议后，督促当事人及时履行，对履行情况跟踪回访；调解不成的，及时终结调解，并告知当事人可通过仲裁、诉讼等其他合法途径解决纠纷。

（五）配合司法行政部门、人力资源和社会保障部门、工商联等部门的指导和监督检查，按规定报送调解台账、典型案例等相关信息，同时做好与法院等部门的诉调对接工作。加强涉企纠纷风险预警，定期统计分析涉企纠纷，建立健全调解案例分析研判制度与信息反馈制度;

（六）加强对调解员的培训、考核与监督，及时处理当事人对调解员的投诉；开展民商事法律法规宣传，协同社会治理，推进法治民企建设，依法维护民营企业合法权益，主动排查纠纷，预防和减少相关纠纷。

商会调解工作指导手册

5.商会调解组织的考核

5.1【考核的主体】

各级工商联根据本地区工作实际对所属商会调解组织进行监督和考核，必要时，可会同司法行政部门、人力资源和社会保障部门共同开展。

5.2【定期评估】

工商联及所属商会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。

5.3【考核方式】

考核采取听取汇报、查阅台账、实地检查结合的方式进行。

5.4【考核内容】

（一）对组织机构进行考核。对商会调解组织机构运行情况进行考核，主要包括：定期召开工作会议；研究、部署调解工作，并形成会议纪要保存。

（二）对工作机制进行考核。对商会调解组织的工作机制情况进行考核，主要包括：贯彻落实指导单位关于调解工作的各项具体要求；制定本调解组织的年度工作计划；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；建立本调解组织矛盾纠纷定期排查制度和调

商会调解工作指导手册

解考核管理制度；建立本调解组织与司法行政部门、人民法院、劳动人事争议仲裁机构的衔接配合机制等。

（三）对调解程序进行考核。对商会调解组织的调解程序进行考核，主要包括：落实规范的调解程序，启动调解及时；及时受理人民法院、仲裁机构等委托案件以及当事人提交的纠纷申请，无推诿不办现象；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；遵守调解时限，保证当事人诉讼、仲裁等其他救济时效不受影响；调解文书制作规范，调解协议表述准确，具有可操作性，及时督促和监督双方当事人履行调解协议；案卷目录清晰，材料规范、齐全，归档及时。

（四）对宣传培训进行考核。对商会调解组织的宣传培训工作进行考核，主要包括：根据工作实际，组织调解人员业务培训；积极参加司法行政部门、人民法院和工商联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；积极宣传商会调解的特色优势，宣传调解优先理念，引导民营企业和民营经济人士主动选择调解化解矛盾纠纷。

（五）对统计报告进行考核。对商会调解组织统计报告的情况进行考核，主要包括：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；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；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，即时上报所属工商联。

（六）对工作成效进行考核。对商会调解组织对于符合条

商会调解工作指导手册

件的调解申请按时受理率、按时办结率、按时归档率、调解成功率、调解协议履行率，是否存在虚假调解等情况进行考核。

5.5【考核结果运用】

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，取消商会调解组织资格。

全国工商联定期对商会调解工作表现突出的商会调解组织、商会调解员、调解工作秘书及商会典型案例进行通报，评选标准包括政治建设、工作业绩、调解能力、业务水平、服务年限、廉洁自律、工作保障、行业影响等因素。

地方工商联根据实际开展工作突出商会调解组织和调解员推选活动，推选比例可适当调整，宣传典型、推广经验、展示成效。

6.商会调解组织的投诉与监督

6.1【投诉与监督】

公民、法人或者其他组织对商会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、设立该调解组织的商会或工商联提出，也可以向该调解组织所在地司法行政部门或人力资源和社会保障部门提出。

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。

商会调解工作指导手册

第二章　商会调解员

1.商会调解员的选聘

1.1【来源】

商会调解员分为专职调解员和兼职调解员，可根据需要，从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、廉洁自律、热心调解工作的商会负责人、企业经营者、律师、基层法律服务工作者、公证员、仲裁员、工会代表、相关领域专家及社会人士中选聘，鼓励邀请退休的法官、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等担任调解员。

1.2【调解员选聘资格】

商会调解组织可以参考本条规定，根据本组织的具体情况，决定担任商会调解员的人员应当符合下列基本条件:

（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）遵纪守法，无违法违纪等不良记录，品行端正;

（三）具备一定文化水平与法律、政策素养;

（四）公道正派、诚实信用、认真勤勉、注重效率;

（五）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;

（六）年满 18 周岁且身体健康，有相应的时间从事调解工

商会调解工作指导手册

作。

1.3【调解员任职条件】

商会人民调解员、商会劳动争议调解员应具备的条件:

（一）熟悉涉企民商事纠纷领域相关法律法规政策和工作方针;

（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。

商事调解员应当符合下列条件之一:

（一）通过国家统一法律职业资格考试取得法律职业资格，从事调解工作满 3 年;

（二）从事律师、仲裁、公证工作满 3 年或者曾任法官、检察官满 3 年;

（三）具有法律、经济、科学技术等相关专业知识，从事法律、经济贸易等专业工作，并具有中级以上职称或者具有同等专业水平;

（四）商事调解条例施行前已从事商事调解工作满 3 年，并具有大学本科以上学历。

公职人员兼任商事调解员的，应当遵循法律、行政法规和国家有关规定。

商事调解组织可以从具有专业影响力和公信力的境外人士中聘任商事调解员，并依照国务院司法行政部门的规定向所在地省、自治区、直辖市人民政府司法行政部门备案。

商会调解工作指导手册

1.4【申请材料】

商会调解组织可以参考本条规定，根据本组织的具体情况，决定申请担任商会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。

1.5【申请材料的审查】

商会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。

1.6【调解员名册】

商会调解组织应及时将审查合格的调解员纳入调解员名册，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。及时通过“工商联商会调解服务平台”录入调解员信息，对调解员名册实行电子化管理。对符合条件的调解员，及时申请加入人民法院特邀调解员名册。

1.7【调解员的任期】

商会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

商会调解工作指导手册

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。

1.8【调解员的续聘】

聘任期届满前，商会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，并进行公示。

1.9【调解员的解聘】

商会调解员有下列情形之一的，经聘任商会调解组织核实后，由聘任单位予以解聘:

（一）聘期考核不合格，或连续两次考核不合格;

（二）无正当理由拒不接受调解任务，多次缺席调解会议，影响调解工作推进。

（三）提供虚假的申请材料，隐瞒真实情况的;

（四）私自向当事人收取财物或接受当事人财物或者宴请的;

（五）泄露当事人商业秘密或个人隐私的;

（六）偏袒一方当事人或侮辱当事人，情节严重的;

（七）强迫调解的或其他违反职业道德的行为;

（八）因工作、身体原因不能继续担任调解员的;

（九）符合调解组织规定的其他应予解聘的情形的。

商会调解组织对被解聘的调解员，给予书面通知并说明理由。调解员被解聘的，不得继续办理案件，但双方当事人同意

商会调解工作指导手册

其继续办理正在调解的案件除外。

1.10【调解员的工作职责】

商会调解员主要承担排查纠纷、从事调解、普法宣传、档案管理、培训交流等任务，熟练使用工商联商会调解服务平台。

2.商会调解员的培训

2.1【培训的目标】

商会调解员的培训以推进调解员培训工作科学化、制度化、规范化为方向，以建设高素质、专业化的调解员队伍，提升商会调解工作质效为目标。

2.2【培训的原则】

调解员培训应当遵循以下原则:

（一）专业性与实务性并重。坚持法律与民商事知识融合，既加强相关民商事法律知识的培训，也涵盖特定行业的商业逻辑、交易习惯和技术背景等内容的培训。既侧重调解理论知识的培训，又加强实战技巧的模拟演练。

（二）标准化与差异性并重。建立明确统一的调解员岗前培训和年度培训制度规范和考核标准，同时，根据经济社会发展和调解员队伍建设需要，按照不同层次、不同行业和不同类型调解员特点，分层分类组织商会调解负责人、商会调解员、调解工作秘书培训;

（三）持续性与进阶性并重。制定定期培训计划，确保调

商会调解工作指导手册

解员获得持续培训和学习的机会，同时，建立分层级培训体系，满足不同层级的调解员培训需求。

2.3【培训的主体】

各级工商联牵头或配合司法行政部门、人民法院、人力资源和社会保障部门组织开展商会调解员培训工作。

商会人民调解员的培训由工商联配合司法行政部门负责组织实施。各地工商联可以结合本地商会人民调解工作和调解员队伍实际，参考本章确定的原则和标准，制定具体的培训计划，探索建立合理的商会人民调解员职业培训体系，实行人民调解员系统性、常态性、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，充分发挥商会人民调解化解民营经济领域纠纷的基础性作用。

其他类型的商会调解员的日常培训由所属工商联和聘任的商会调解组织进行，统筹使用好上级工商联、当地司法行政部门、人民法院、人力资源和社会保障部门的调解培训资源。商事调解员培训根据有关规定执行。

2.4【培训的对象】

商会调解组织聘任的专兼职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。

岗前培训是商会调解员的任职培训。调解员经岗前培训成绩合格后，商会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。

商会调解工作指导手册

商会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。调解员任期内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。

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。工商联会同司法行政部门、人民法院、人力资源和社会保障部门组织实施，商会调解员的岗前培训，可以采取常规班形式每年开设若干班次，或通过“工商联商会调解服务平台”调解员端在线学习模块进行学习培训。

（二）定期轮训。各地工商联每年定期组织商会调解培训班，全国工商联定期举办商会调解交流活动和网络培训，在“工商联商会调解服务平台”开设调解员培训栏目，为商会调解员提供在线学习平台。

2.6【培训的内容】

调解员培训的主要内容包括调解的基本原则和调解程序、调解技能与方法、调解协议的规范性、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、法规等。具体包括:

（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适用，调解程序规定与要求，涉民营经济纠纷有关专业知识等;

（三）调解技能，包括纠纷接待受理和协调化解、思想疏

商会调解工作指导手册

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、证据审查能力和法律关系梳理能力等;

（四）形势政策，包括党中央关于调解工作和民营经济发展的任务部署、社会形势、党和国家方针政策等;

（五）信息技术，包括工商联商会调解服务平台操作使用、办公自动化设备及软件，调解办案设备及软件等的应用。

2.7【培训的师资】

各级工商联可以建立商会调解培训师资库或专家库，邀请法官、律师、资深调解员、高校专家等担任培训讲师，可以制作商会调解培训统一教材，供培训时参考和商会调解组织自学使用，有条件的地区可以探索设立商会调解员实训基地。全国工商联建立商会调解专家库，实现培训资源共建共享，同时，可以拓展高等院校、研究机构、律师事务所以及人民法院、司法行政部门、人力资源和社会保障部门等的培训师资。

2.8【培训的记录与评估】

商会调解员的培训情况，由所在商会调解组织进行汇总统计。

对于人民调解员、劳动争议调解员的年度培训任务的具体要求，由工商联根据当地实际情况具体确定，商事调解员按照《商事调解条例》有关规定执行。

对于其他调解员年度培训任务的具体要求，由调解员所在的商会调解组织根据本组织的实际情况具体确定。工商联及所属商会每年对培训情况进行评估。

商会调解工作指导手册

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。

各地工商联及所属商会可依托“工商联商会调解服务平台”对商会调解员的培训进行在线记录，建立培训学时台账。

3.商会调解员的等级评价

3.1【人民调解员的等级评定】

工商联配合司法行政部门对商会人民调解员进行等级评定。商会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。

3.2【等级评定的考量因素】

商会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，由各地司法行政部门和工商联结合实际确定各个等级的具体条件，并科学设定各个等级商会人民调解员的占比。

其他类型调解员参照人民调解员等级评定规定开展评定工作。

3.3【等级评定的运用】

各级工商联将调解员的等级评定结果与评先评优、考核表彰、宣传推广等工作相结合。各地可探索结合每年度评定结果，

商会调解工作指导手册

评选“年度金牌调解员”等荣誉称号；将高等级、高资历且业绩特别突出的调解员，作为候选人优先推荐参评“全国模范人民调解员”等荣誉表彰；高等级调解员享有优先参加国内外高水平专业培训、研修班、学术会议及考察交流的机会；探索建立与调解员等级、调解案件数量、复杂程度、社会效果等因素相挂钩的差异化补贴机制；优先推荐高等级调解员进入各级人民法院“特邀调解员名册”、“仲裁委员会调解员名册”等外部专业名册，纳入“商会调解专家库”等专家智库。

4.商会调解员的权利与义务

4.1【调解员的权利】

商会调解员享有如下权利:

（一）在不违反法律、法规及相关规定的情况下自主进行调解。按照规则和程序组织调解活动，安排调解时间、地点、流程。必要时要求当事人提供相关证据材料依据程序进行调查核实。

（二）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）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要的情况下，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）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

商会调解工作指导手册

调解，并将有关情况报告调解组织。

（五）参加相关调解理论和调解实务等方面的培训，参加商会调解领域业务交流活动。

4.2【调解员的义务】

调解员应履行以下义务:

（一）调解活动和调解协议的内容不得违反法律的强制性规定，不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法利益，不得违背社会公德。

（二）公平、公正地对待各方当事人，协助当事人快速解决争议;

（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）不得索取、收受财物或者牟取其他不正当利益;

（五）不得泄露调解过程中知悉的案件情况、保守当事人的隐私和商业秘密;

（六）调解不成，调解员不得担任任何一方的代理人参与和本纠纷相关的诉讼或仲裁等争议解决程序;

（七）接受培训的义务。

5.商会调解员的考核

5.1【考核的主体】

调解员考核结果是调解组织续聘或解聘调解员的重要依据之一。商会或商会调解组织可以参考本节内容，根据本调解组

商会调解工作指导手册

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。

工商联指导各商会或商会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【考核的内容】

考核内容包括：调解员尽职、尽责、勤勉工作情况，调解员的独立性、公正性和中立性等情况。具体内容包括：

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。

诚信情况：是否存在违反调解员守则接受当事人的选定或调解组织指定、未依照调解员守则规定履行披露义务的、违反保密义务等情况。

勤勉义务情况：是否存在无正当理由不按时出席调解会议办理案件；不阅卷或不认真阅卷、不熟悉案情的；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；将参与调解的职责委托给调解组织以外的人的；其他违反调解员守则，不认真履行调解员职责的行为等情况。

商会调解工作指导手册

办案能力情况：是否存在不熟悉调解相关法律法规及调解实务的；不具备办理案件所需的法律或其他专业知识、经验的；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【考核的程序】

5.3.1【建立考核档案】

商会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核，并将情况向工商联汇报。

5.3.2【查询考核档案】

调解员有权查询考核档案，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等情形的，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，应给予被调查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，如有证据表明其存在违反调解员守则有关规定、应予解聘但需查证核实情形的，由所在调解组织开

商会调解工作指导手册

展调查。启动调查后，调解员应暂停调解工作，如有正在调解的案件，由调解组织征得当事人同意后委派其他调解员继续办理。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，开展调解工作；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。

5.4【考核的结果】

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，由所在商会或商会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）无正当理由，拒不参加业务学习或培训交流，缺乏调解工作经验，且长期未承办调解案件的;

（五）不宜作调解员的其他情形。

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，

商会调解工作指导手册

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。

5.5【商会调解员守则】

5.5.1【基本要求】

商会调解员应当遵守中华人民共和国宪法和法律，遵循自愿、公平、诚信、保密、高效原则开展调解活动，不得违反法律法规的强制性规定，不得损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益，不得违背公序良俗。

5.5.2【披露义务】

商会调解员存在可能导致当事人对其公正性、中立性产生合理怀疑情形的，应当及时披露。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，存在雇佣、顾问、合伙或其他直接经济利益关系;

（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及后续任何阶段，知悉应予披露情形的，应立即披露。

商会调解工作指导手册

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，并形成书面记录。

5.5.3【告知义务】

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）调解协议效力;

（六）其他应知晓事项。

5.5.4【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和调解建议。

（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

商会调解工作指导手册

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。

5.5.5【调解员禁止行为】

商会调解员禁止实施下列行为：

（一）破坏中立公正的行为：不得偏袒、诱导或欺骗任何一方当事人，非经各方同意不得对争议是非曲直随意发表评判意见；不得隐瞒可能影响公正调解的利害关系，符合回避情形却拒不回避。

（二）违背自愿合法的行为：不得以欺诈、胁迫等手段迫使当事人接受调解或者达成协议；不得串通当事人开展虚假调解，发现虚假调解迹象仍继续推进调解工作；不得阻止当事人在调解不成后选择仲裁、诉讼等其他合法争议解决途径。

（三）违反廉洁自律的行为：不得索取或收受当事人的财物、宴请，也不能接受其提供的其他不正当利益；不得利用调解职务之便谋取私利，或以调解名义开展等违规获利活动。

（四）泄露保密信息的行为：不得泄露调解过程中知悉的案情，当事人隐私及商业秘密；未经提供信息的当事人同意，不得将一方单独披露的证据、诉求等信息告知另一方当事人。

（五）违规履职及其他行为：不得消极拖延调解工作，或无正当理由懈怠履行调解职责；未经当事人一致同意，不得在同一争议后续的仲裁、司法程序中担任代理人、仲裁员等职务；不得擅自以商会或调解组织名义对外开展活动。

商会调解工作指导手册

（六）法律、法规等禁止的其他行为。

5.5.6【审查协议】

调解员应审查调解协议的规范性、合法性、有效性，确认当事人已经考虑并理解协议条款。如调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。

5.5.7【结案】

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。接受人民法院、行政机关、人力资源和社会保障部门等部门委派、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。结案后，及时在“工商联商会调解服务平台”更新案件信息，提交结案，也可通过“简易案件台账”功能，将线下案件录入或补录到平台，实现案件信息电子化管理。

5.5.8【接受培训】

商会调解员应当通过积极参加学习培训、交流研讨等方式努力提升自身专业素养。

5.5.9【宣传调解文化】

商会调解员应当积极宣传调解优先文化理念，大力宣传“商人纠纷商会调解”的特色优势，引导市场主体优先选择商会调解方式解决纠纷。

商会调解工作指导手册

第三章　商会调解程序

本章规定了商会调解的程序。各商会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.受理纠纷

1.1【案件来源】

商会调解组织可以依据当事人申请受理调解案件，受理涉及会员企业或民营企业民商事纠纷。一方当事人申请的，商会调解组织应当征得另一方当事人的同意。

商会调解组织可以接受人民法院、司法行政部门、商事仲裁机构、劳动人事争议仲裁机构等机构的委派或委托的调解案件。

商会调解组织也可以通过对会员企业开展普法宣传、纠纷排查等活动，主动发现和受理涉企纠纷案件。

1.2【申请调解】

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“工商联商会调解服务平台”等调解平台在线申请调解。

当事人书面申请的，应当填写调解申请书。调解申请书写明各方当事人的名称（姓名）、法定代表人、住所及通信联系地址、电话号码、电子邮件地址或者可以联系各方当事人的其

商会调解工作指导手册

他信息；调解请求及事实理由、案件争议事项；当事人自愿调解的意愿，当事人委托代理人或者代表参与调解的，须向商会调解组织提交载明委托代理人或者代表的姓名、单位、职责和权限的授权委托书。

当事人口头申请调解的，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。

当事人提出调解申请，还应当提交主体资格证明文件、证据材料以及商会调解组织要求提交的其他必要材料。

1.3【确认调解】

商会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。

按照申请人提供的联系方式无法通知到被申请人的，申请人可以提供其他送达方式，仍无法通知到被申请人的，默认为被申请人不同意调解。

1.4【受理调解】

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。受理通知中应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、当事人权利义务以及其他有关信息的获取途径。调解期限自最后一方当事人收到受

商会调解工作指导手册

理通知书之日起计算。

1.5【不予受理】

不予受理的情形包括：人民法院、行政机关、仲裁机构已经受理（委托调解除外）的案件，法律法规明确专门机构管辖或禁止民间调解的案件，以及有仲裁协议或属于行政调解、行政裁决事项的案件，有关举报和信访事项。具体情形包括：当事人已经向仲裁机构提出申请，或仲裁机构已经裁决结案的；当事人已经向人民法院提起诉讼，或人民法院已经调解或判决结案的；但人民法院依法委托调解的除外；当事人已申请行政调解的，或经行政调解结案的；但行政部门依法委托调解的除外；一方当事人明确表示不同意调解的；已经由其他调解组织调解达成调解协议结案的；当事人或其代理人拒绝提供个人真实有效身份证明或相关证据材料的；其他不宜由商会调解的情形。

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。不予受理通知书中应说明理由并告知解决纠纷的其他合法途径。

1.6【主动报告】

调解组织受理案件发现有重大、疑难复杂，可能对经济社会稳定产生影响的案件纠纷应及时向工商联或政府相关部门报告。

商会调解工作指导手册

2.调解准备

2.1【登记案号】

商会调解组织受理案件后，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。

2.2【调解案件的录入】

商会调解组织自收案件的，调解组织应当通过“工商联商会调解服务平台”新增案件功能或“简易案件台账”功能及时录入案件基本信息、当事人身份信息，并上传证据材料，实现案件的信息化管理和在线调解。

2.3【选定调解员】

2.3.1【调解员的产生】

（一）各方当事人在收到受理通知书之日起5日内，当事人可以在商会调解组织提供的调解员名册中自主选定调解员，或者委托调解组织指定调解员。选定或者指定调解员，应当从具备调解本案所需要的执业资质、专业特长、调解经验等条件和能力的调解员中作出选择。当事人一方申请调解纠纷的，或者接受相关机构委托、委派调解案件的，调解组织也可指定的调解员先行组织调解，但是要事先征求双方当事人是否同意。

（二）除当事人另有约定外，一般案件原则上由一名调解员进行调解。重大疑难争议或者在适用法律、专业领域、技术

商会调解工作指导手册

因素、工作语言等方面有较大难度的案件的调解，经当事人约定或者由调解组织建议并经当事人同意，可以选定或者指定多名调解员参与调解。多名调解员参与调解的，应当选定或者指定一名首席调解员，由其主持调解。首席调解员由各方当事人共同选定，或者共同委托已选定的调解员共同选定，或者共同委托调解组织指定。调解过程中，当参与调解的调解员对案件事实认定、法律适用、调解方案或程序性问题产生不同意见时，需要由首席调解员召集并主持合议。对于程序性事项（如是否延期、是否中止调解），由首席调解员决定，其他调解员可保留意见并在笔录中备注；对于实体性事项（如具体和解方案的建议、对当事人诉求的倾向性意见），实行“一人一票、少数服从多数”原则，票数持平时，以首席调解员的意见为准。多名调解员共同调解的，调解笔录和调解协议书应记载所有在场调解员的姓名，若个别调解员因坚持不同意见拒绝在调解协议书上签名，不影响协议的效力，但应在附卷的《调解工作记录》中载明该调解员的意见摘要及拒绝签署的原因。

（三）当事人也可以在上述名册之外选择调解员。当事人从调解组织名册之外选择调解员的，应当以书面形式向调解组织提出申请。经调解组织及其他当事人同意后，该被提名调解员方可担任案件的调解员。该调解员调解争议，拥有同在册调解员一样的权利和义务。

（四）当事人无法选择一致或者放弃自主选择的，由调解组织指定本案的调解员。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仍有异议的，视为拒绝调

商会调解工作指导手册

解。

（五）调解员在接受当事人选定或者调解组织指定时应当承诺具有调解本案所必需的能力、时间和精力。

2.3.2【调解员利益冲突披露与回避】

（一）调解员在接受当事人选定或者调解组织指定时，以及在后续调解的任何阶段，应当披露可能影响其在该案件中的公正性、中立性的情况，包括但不限于以下情形:

1.调解员是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属;

2.调解员与本案有利害关系;

3.调解员与本案当事人有其他关系，可能影响该案件调解中立性的。

（二）当事人认为调解员存在可能影响其公正性、中立性的情况的，有权申请调解员回避，调解员是否回避由调解组织决定。

（三）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、鉴定人以及翻译人员等。

2.3.3【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在5日内另行选定调解员。当事人无法合意选择的，由调解组织指定调解员。重新确定调解员的时间不计入调解期限。

重新确定调解员后，已经进行的调解程序是否重新进行，由新确定的调解员决定。

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

商会调解工作指导手册

员的，视为拒绝调解。

2.4【调解案件的指派】

当事人选定或调解组织指定的调解员产生后，调解组织应及时将案件材料移交给调解员，也可通过“工商联商会调解服务平台”，实现案件材料线上移交。

2.5【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、调解书出具以及虚假调解产生的法律后果等事项。

3.实施调解

3.1【调解地点】

调解原则上在商会调解组织所在地、委托调解的机构所在地或者通过“工商联商会调解服务平台”在线进行调解。当事人协商一致亦可在其他地点进行，由此产生的额外费用由当事人共同承担。

3.2【调解时限】

当事人可以约定调解期限，当事人未约定的，调解期限为商会调解组织受理调解之日起30日，因特殊情况需要延长调解期限的，调解员和双方当事人可约定延长调解期限，调解期限

商会调解工作指导手册

最长一般不超过90天，超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。劳动争议调解应自受理调解申请之日起15日内结束，但是，双方当事人同意延期的可以延长。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。接受委派、委托开展调解的，调解期限按照委托调解相关要求执行。

3.3【调解方式】

调解员可以采用其认为有利于当事人达成和解的方式进行调解，包括但不限于:

（一）单独或者同时会见各方当事人或代理人;

（二）通过“工商联商会调解服务平台”或其他线上调解平台举行线上音视频调解;

（三）经双方当事人同意且调解员认为有必要的，可以向有关专家或者专业机构就相关问题进行咨询;

（四）要求当事人补充提交材料、口头或者书面意见，应当事人请求提出解决争议意见或者建议;

（五）调解员认为合适的其他方法。

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。

3.4【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，由调解组织决定是否启动。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。

商会调解工作指导手册

3.5【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。

3.6【保密】

（一）调解活动非公开进行，除当事人的代表人、代理人外，其他任何人员仅在全体当事人和调解员同意的情况下才可以出席调解活动。

（二）当事人、调解员及参与调解的其他人员应当对当事人的个人隐私或商业秘密等事项予以保密，未经双方当事人允许，不得以公开方式进行调解，不得公开协议内容。但下列情况除外:

1.各方当事人协商一致并经过调解员和调解组织同意披露的;

2.根据法律的强制性规定必须披露的;

3.为履行调解协议必须披露的。

（三）必要时，调解员可以要求所有参与调解的人员另行签署保密协议。

3.7【证据排除】

当事人不得将调解过程中对方当事人作出的陈述、承认、

商会调解工作指导手册

让步或者承诺，以及调解员发表的意见或者建议等，在后续与调解所涉争议有关的仲裁、诉讼或者其他争议解决程序中作为证据使用，但法律另有规定或者对方当事人同意的除外。

3.8【文件处理】

除非当事人明示并经调解组织同意，当事人在调解过程中提交的文件副本或者复制品，不得要求调解组织和调解员予以退还。

3.9【申请追加当事人】

调解过程中，有下列情形之一的，申请人或调解组织可以在征得被追加方及原各方当事人的一致同意的基础上，申请追加与案件有直接利害关系、且权益可能受到调解结果影响的其他当事人或第三人。

（一）当申请调解的当事人发现，纠纷的解决需要其他未参与方的配合或认可，例如涉及多方合同、相邻关系纠纷等，可以向调解组织提出追加申请；

（二）调解组织根据表面证据、形式审查等，认为相关第三方的参与（如见证人、担保人、利益相关方等）对查明事实、达成和解、履行调解协议至关重要，可向当事人建议追加，但需征得各方同意。

追加当事人应当提交书面申请书，申请书应当包括：现有调解案号、被追加方在内的所有当事人的名称、住所及通讯方式，所依据事实、理由以及请求，并附有相关证据材料以及其他证明文件。

商会调解工作指导手册

调解组织收到申请后，应进行审查，判断追加是否必要、是否有利于纠纷解决、是否征得被追加方同意等。各方均同意后，调解组织应记录在案，将被追加方正式纳入调解程序，并相应调整调解方案。任何一方（包括被追加方或原当事人）不同意，则追加程序无法进行。

4.调解结果与履行

4.1【调解终止】

出现以下情形之一，调解程序终止：

（一）经调解达成调解协议的；

（二）任何一方当事人声明终止调解程序或者以自己的行为表明不再继续参与调解的；

（三）调解员在与当事人协商后认为调解已无成功的可能并声明终止调解程序的；

（四）当事人约定期限终止或者调解期限届满各方当事人未达成调解协议，当事人明确不同意延期的；

（五）因当事人虚假调解，或调解组织根据已获知的信息，合理判断当事人存在虚假调解嫌疑，调解组织决定终止调解的；

（六）其他导致调解程序终止的情形。

4.2【调解中止】

调解员认为存在有助于促成和解的情形，经当事人和调解组织同意，可以中止调解。当事人协商一致也可以申请中止调

商会调解工作指导手册

解。中止期间不计入调解期限。

经各方当事人同意，调解员可以恢复调解程序，调解期限继续计算。

4.3【调解协议】

4.3.1【调解协议的形式】

经过调解，当事人就全部或者部分争议事项达成一致的，可以就达成一致的事项制作调解协议书。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。

当事人通过“工商联商会调解服务平台”以电子方式签订协议的，视为采用书面形式。

4.3.2【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其他情形。

4.3.3【调解协议的内容】

调解协议应内容清晰、具体，应当载明:

（一）当事人的基本情况;

（二）主要事实和争议事项;

（三）各方当事人的责任及争议的解决方案;

（四）当事人达成调解协议的内容，履行的方式、地点、

商会调解工作指导手册

期限和违约责任;

（五）调解协议的日期。

调解协议不得有下列内容：违反法律、法规强制性规定；侵害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益；违背公序良俗。

4.3.4【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具有法律约束力，当事人应当诚信履行。

口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

4.3.5【调解协议的履行】

当事人达成的调解协议，具有法律约束力，调解员应当提示当事人主动履行。经各方当事人共同申请，调解组织可以对调解协议的履行提供监督或者相关履约辅助服务，由此产生的费用由当事人承担。商会可建立调解协议诚信履约机制，将会员企业履行调解协议的情况纳入信用评价，督促会员企业及时履行义务。

4.3.6【调解协议的执行】

当事人可以采取以下方式赋予调解协议强制执行力或者申请执行，调解组织应当予以协助：

（一）依法就调解协议向有管辖权的人民法院申请司法确认;

（二）根据仲裁协议或者调解协议中的仲裁条款依法申请仲裁，请求仲裁庭制作调解书或者根据调解协议的有关内容制

商会调解工作指导手册

作裁决书;

（三）调解协议以给付为内容且债务人承诺愿意接受强制执行的，可以依法向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权公证文书;

（四）调解协议涉及在中华人民共和国领域外执行的，可以依照有关国际条约的规定，向有管辖权的外国主管机关申请执行。

4.3.7【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。

4.4【调解失败转立案】

调解组织对调解不成的纠纷，终止调解程序，并建议当事人向有管辖权的人民法院提起诉讼或向仲裁机构申请仲裁。

5.委派、委托调解的特别规定

5.1【接受委派、委托】

5.1.1【委派、委托调解的来源】

调解组织可以接受人民法院立案后的委托调解，可以接受司法行政部门、人力资源社会保障部门、商事仲裁机构、劳动人事争议仲裁机构等机构的委派、委托调解案件。

商会调解工作指导手册

5.1.2【申请加入人民法院特邀调解名册】

根据人民法院特邀调解的规定，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。

各级工商联应当及时推荐符合条件的商会调解组织或者调解员加入人民法院特邀调解组织名册或者特邀调解员名册，名册实行动态更新和维护。

5.1.3【确认接受】

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、委托机构，并在委派、委托机关指定的期限内接收相关材料。

5.1.4【批量调解】调解组织和调解员在人民法院指导下，可批量受理涉及物业服务合同、劳动争议、知识产权、网络服务合同、预付式消费类服务合同等纠纷类型，运用“示范性诉讼+批量化调解”机制，引导当事人在法律框架内达成调解或者和解。

5.2【开展委派、委托调解】

5.2.1【委派、委托调解的地点】

调解一般应当在委派、委托机构或调解组织的办公场所进行；在征得委派、委托机构同意的情况下，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，

商会调解工作指导手册

由当事人承担。

人民法院委托的案件由人民法院调解平台推送，调解组织应当通过 “工商联商会调解服务平台”及时接收和开展线上调解。

5.2.2【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、委托机构的要求进行。

5.2.3【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、委托机构决定。委派、委托机构同意的，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。

5.2.4【第三人参与调解】

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

5.3【委派、委托调解的期限】

调解组织应当根据委派、委托机构指定的期限进行调解。经委派、委托机构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、委托机构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。

商会调解工作指导手册

对于人民法院登记立案后开展调解工作的案件，调解期限自调解员或者调解组织签字接收法院移送材料之日起计算。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。但双方当事人同意延长的，可以将调解期限延长30日，延长的调解期限不计入审理期限。

5.4【委派、委托调解的结果】

5.4.1【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、委托机构决定是否终止调解。

5.4.2【司法保障】

对于人民法院委托调解的案件，经依法成立的调解组织调解达成的调解协议，当事人申请司法确认的，由人民法院审查并依法确认调解协议的效力。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司法确认或出具调解书，由人民法院审查并制作裁决书或调解书结案。

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。

5.4.3【退回卷宗】

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

商会调解工作指导手册

6.调解协议的司法确认

6.1【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30日内共同向有管辖权的人民法院申请司法确认，依法确认调解协议的效力。对于具有合同效力和给付内容的调解协议，调解员在确认债权人与债务人没有其他债务纠纷，并且支付令能够送达债务人的前提下，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。

6.2【司法确认的申请】

当事人决定申请司法确认的，调解员或调解组织应当协助当事人共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。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，应当采用书面形式。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、或调解笔录，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。

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。

商会调解工作指导手册

6.3【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）人民法院邀请调解组织开展先行调解的，向作出邀请的人民法院提出;

（二）调解组织自行开展调解的，可以向当事人住所地、标的物所在地、调解组织所在地等有管辖权的人民法院提出;调解协议所涉纠纷应当由中级人民法院管辖的，向相应的中级人民法院提出。

（三）两个以上调解组织参与调解的，符合民事诉讼法规定的各调解组织所在地人民法院均有管辖权。双方当事人可以共同向符合民事诉讼法规定的其中一个有管辖权的人民法院提出申请；双方当事人共同向两个以上有管辖权的人民法院提出申请的，由最先立案的人民法院管辖。

7.劳动人事争议调解协议的仲裁审查

7.1【劳动人事争议仲裁审查的告知】

劳动人事争议调解组织调解成功的，调解员应当告知双方当事人可以自劳动人事争议调解协议生效之日起15日内，共同向有管辖权的劳动人事争议仲裁机构提出仲裁审查申请。

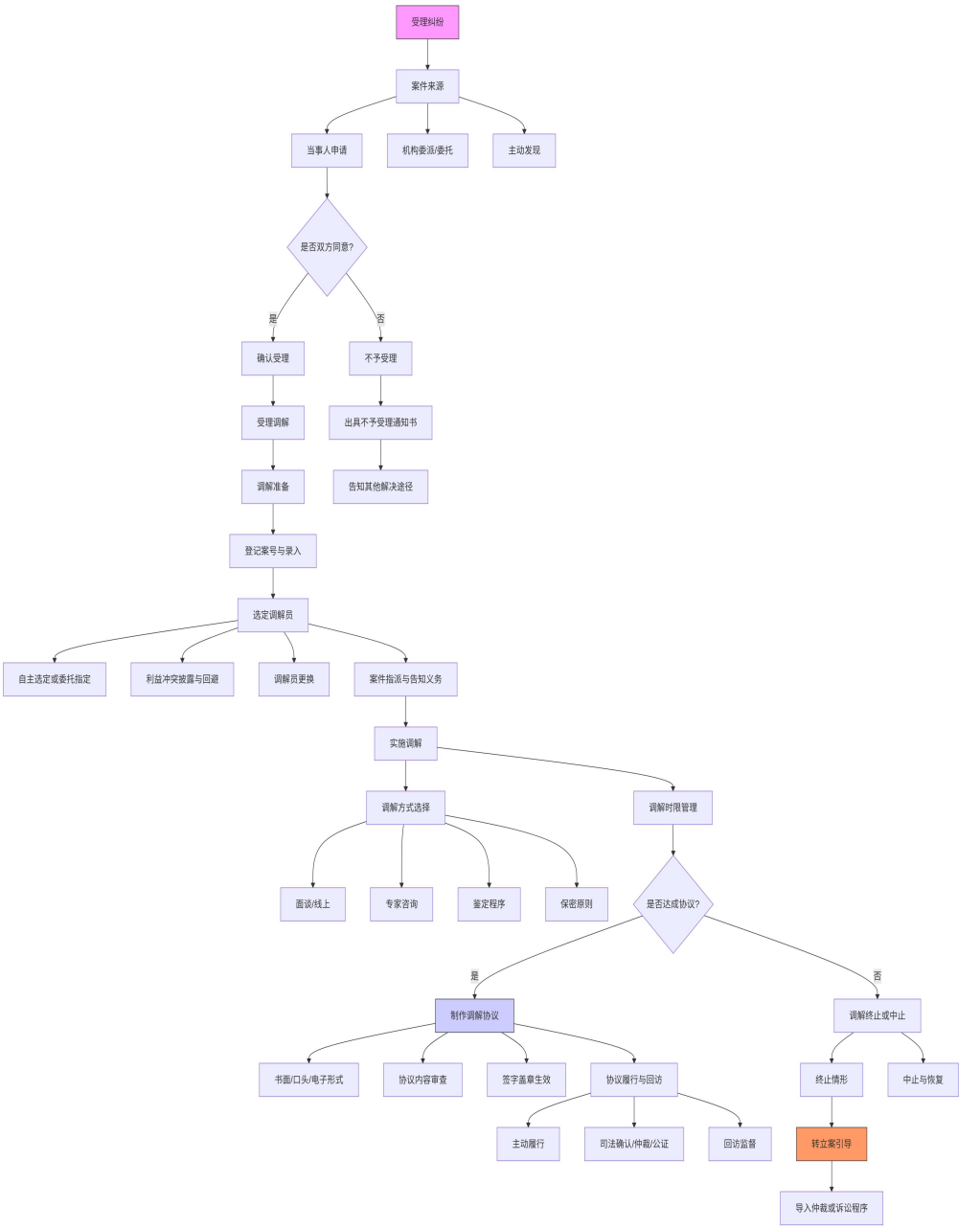
7.2【申请劳动人事争议仲裁审查应提交的材料】

当事人申请劳动人事争议仲裁审查，应当向劳动人事争议仲裁机构提交仲裁审查申请书、调解协议和身份证明、资格证

商会调解工作指导手册

明以及其他与调解协议相关的证明材料，并提供双方当事人的送达地址、电话号码等联系方式。

调解流程图



三、线上调解篇

第一章　工商联商会调解服务平台

1.总则

1.1【开发背景】

为方便当事人及时解决纠纷，全国工商联建立统一的工商联商会调解服务平台（以下简称“调解平台”），完善智慧调解、诉调衔接、统计分析、服务管理等功能，将调解平台打造成商会调解组织开展线上线下调解的应用保障系统，工商联推进商会调解组织建设的服务管理系统，全国工商联与最高人民法院“总对总”调解合作、地方工商联及商会调解组织与人民法院诉调衔接的技术支持系统，提高多元化解纠纷效能。

1.2【职责任务】

各级工商联应加强平台使用培训和宣传推广，引导商会调解组织、调解员、当事人主动选择依托调解平台化解纠纷。各级工商联及所属商会可依托平台深度开发服务当地的商会调解服务模块，合力组建商会调解服务平台志愿者队伍，共同参与商会调解平台运营维护。

商会调解组织、调解员依托调解平台开展调解工作，加强本行业本区域纠纷梳理分析，做好风险防范和预警处置。

江苏新视云科技股份有限公司作为调解平台开发和运营方，负责调解平台功能的升级优化，加强调解平台日常运行维护，强化数据安全管理，提供技术和功能操作等方面的客户服

商会调解工作指导手册

务等。

1.3【信息安全】

调解平台加强技术支持和数据安全，符合国家安全等级保护要求，确保平台稳定运行，具体包括:

（一）平台应采用资源、角色等权限控制机制，对用户的业务操作、访问权限进行控制;

（二）系统在核心的操作环节应保存日志记录，确保每次操作有据可查，记录保存不少于6个月;

（三）平台应建立数据采集、存储、交换、备份的安全管理机制;

（四）平台配置的短信提示、对外呼叫等功能，应使用工商联商会调解标识;

（五）平台应建立安全应急响应机制。

2.主要功能

2.1【工商联端】

各级工商联用户通过调解平台可以进行新增、管理下级工商联机构，管理所属商会调解组织名册并在线申请法院特邀认证等操作，以及开展本地区案件信息统计分析，开展本地区调解资源数据统计分析等工作。

2.2【商会调解组织端】

各地商会调解组织通过调解平台，可以开展管理调解员名

商会调解工作指导手册

册，新增和录入商会调解案件，将案件指派给调解员，协助开展在线调解，导入线下调解案件，在线管理卷宗，在线申请调解员法院特邀认证，在线申请司法确认，在线申请转立案等工作。

2.3【调解员端】

调解员通过调解平台或调解员手机 APP 端，可以开展在线受理纠纷，开展线上音视频调解，在线生成调解协议等工作。

2.4【当事人端】

当事人通过工商联商会调解微信小程序，可以办理在线提交纠纷申请，选定调解组织或调解员，在线提交案件材料，在线参与纠纷调解，在线查看调解协议并签字等流程。

商会调解工作指导手册

第二章　在线商会调解工作规范

1.总则

1.1【定义】

在线商会调解是指工商联及所属商会调解组织，依托调解平台开展的在线调解活动。

1.2【适用范围】

在线商会调解规范适用于各级工商联及所属商会调解组织通过调解平台在线受理人民法院委托案件、当事人提交的纠纷案件、商会调解组织自收案件，开展音视频调解、制作调解协议和调解笔录、申请司法确认调解协议、制作调解书等全部或者部分调解活动。

1.3【信息公示】

入驻调解平台的各级工商联商会调解组织和调解员的基本情况、纠纷受理范围、擅长领域、是否收费等信息应当在调解平台进行公布，方便当事人选择。

1.4【保密义务】

调解平台及各级工商联及所属商会调解组织、调解员在调解全过程及调解结束后，应对其知悉的当事人的商业秘密、调

商会调解工作指导手册

解过程中的音像资料、个人隐私等保守秘密，不得向第三方进行披露或不当利用。

调解不公开进行，当事人协议公开的，可以公开，但涉及国家秘密或法律规定的除外。不公开调解的案件，当事人及其代理人、证人、调解员等有关人员，均不得对外透露案件实体和程序进展情况。

1.5【宣传引导】

各级工商联及商会调解组织在受理纠纷时，认为纠纷适宜在线调解的，可以通过口头、书面、在线等方式充分释明在线调解的优势，告知在线调解的主要形式、权利义务、法律后果和操作方法等，引导当事人优先选择工商联商会调解服务平台化解纠纷。

2.在线调解流程

2.1【申请调解】

2.1.1【注册登录】

当事人同意在线调解的，应当通过工商联调解微信小程序使用手机号码进行注册认证。

2.1.2【提交纠纷】

当事人应当在调解平台填写身份信息、纠纷简要情况、有效联系方式以及接收调解文书电子送达地址等，并上传电子化申请材料。内容包括但不限于:

（一）主体资格证明材料，包括但不限于身份证、营业执

商会调解工作指导手册

照、法定代表人身份证明;

（二）有代理人的，提交授权委托材料，包括授权委托书及其他身份证明文件;

（三）调解请求、事实和理由;

（四）证据材料;

（五）其他根据纠纷类型和特点需要提交的材料。

当事人填写或者提交电子化申请材料确有困难的，调解组织可以辅助当事人将纸质材料作电子化处理后导入调解平台。

2.2【案件受理】

2.2.1【调解组织审核】

调解组织应对当事人在线提交的调解信息材料和纠纷事由内容进行审核，审核包括但不限于:

（一）当事人提交的纠纷事项是否属于商会调解受理范围;

（二）对申请人和被申请人的主体资格进行初步核实，确认主体资格信息是否完整和一致。

对于属于商会调解受理范围的，及时受理登记并录入调解平台;

对于不符合商会调解受理范围的，及时通知申请人，告知不予受理并说明理由;

对于申请人和被申请人的主体资格信息不完整或不一致的，或者提交的纠纷事项不明确的，通知申请人和被申请人补充提交资料。

人民法院委托的案件，商会调解组织在受理前应当及时审查当事人主体资格和案件信息是否完整一致，并于 3 个工作日

商会调解工作指导手册

内，确认是否接受人民法院委托。

2.2.2【确认和告知】

商会调解组织应对当事人提交的符合受理条件的案件，及时进行受理登记，并及时确认有关信息和告知有关注意事项，包括但不限于:

（一）确认在线调解意愿、期限、具体调解时间、调解案件名称及案号等信息;

（二）告知当事人双方可通过调解平台查看案件信息、申请人提交的案件信息、证据材料等;

（三）告知如何使用调解平台进行在线音视频调解，在调解前检查设备是否处于正常使用状态。

当事人一方同意在线调解，对方当事人拒绝调解或者无法联系对方当事人的，调解组织应当写明原因，终结在线调解程序。

2.3【调解员】

2.3.1【指定调解员】

当事人一方同意在线调解的，由调解组织征求其意见后指定调解员。

当事人双方同意在线调解的，可以在本调解组织的调解员中共同选择调解员。当事人同意由调解组织指定调解员，或者无法在同意在线调解后 2 个工作日内共同选择调解员的，由调解组织指定调解员。

调解组织应当在收到当事人在线调解申请后 3 个工作日内指定调解员。

2.3.2【调解人员组成】

商会调解工作指导手册

在线调解一般由一名调解员进行，案件重大、疑难复杂或者具有较强专业性的，可以由两名以上调解员调解，并由当事人共同选定其中一人主持调解。无法共同选定的，由调解组织指定一名调解员主持。

2.3.3【调解员确认】

调解员应当在收到调解组织指派的调解案件或者当事人在线调解申请后 3 个工作日内，确认是否接受调解案件的申请。纠纷不符合调解组织章程规定的调解范围或者行业领域，明显超出调解员擅长领域或者具有其他不适宜接受情形的，调解员可以写明理由后不予接受。

调解员不予接受或者超过规定期限未予确认的，调解组织、当事人可以重新指定或者选定调解员。

2.3.4【调解员信息披露】

主持或者参与在线调解的人员有下列情形之一，应当在接受调解前或者调解过程中进行披露:

（一）是纠纷当事人或者当事人、代理人近亲属的;

（二）与纠纷有利害关系的;

（三）与当事人、代理人有其他可能影响公正调解关系的。

当事人在调解组织或者调解员披露上述情形后或者明知其具有上述情形，仍同意调解的，由该调解组织或者调解员继续调解。

2.3.5【调解员更换】

在线调解过程中，当事人可以申请更换调解组织或者调解员；更换后，当事人仍不同意且拒绝自行选择的，视为当事人拒绝调解。

商会调解工作指导手册

2.4【在线调解准备】

2.4.1【确认在线调解方式】

主持在线调解的人员应当在组织调解前确认当事人参与调解的方式，并按照下列情形作出处理:

（一）各方当事人均具备使用音视频技术条件的，指定在同一时间登录调解平台；无法在同一时间登录的，征得各方当事人同意后，分别指定时间开展音视频调解;

（二）部分当事人不具备使用音视频技术条件的，可在调解组织所在地或者其他便利地点，为其参与在线调解提供场所和音视频设备;

（三）各方当事人均不具备使用音视频技术条件或者拒绝通过音视频方式调解的，确定现场调解的时间、地点。

在线调解过程中，部分当事人提出不宜通过音视频方式调解的，调解员在征得其他当事人同意后，可以组织现场调解。

2.4.2【核实信息】

在线调解开始前，主持调解的人员应当通过证件证照在线比对等方式核实当事人和其他参与调解人员的身份，告知虚假调解法律后果。

2.5【开展在线调解】

2.5.1【提出解决方案】

在线调解过程中，当事人可以通过语音、文字、视频等多种形式自主表达意愿，提出纠纷解决方案。调解员可以通过调解平台组织音视频调解会议，开展协商调解工作。

商会调解工作指导手册

除共同确认的无争议事实外，当事人为达成调解协议作出妥协而认可的事实、证据等，不得在诉讼、仲裁或其他争议解决程序中作为对其不利的依据或者证据，但法律另有规定或者当事人均同意的除外。

2.5.2【电子笔录】

调解员在线调解过程中，同步形成电子笔录，并确认无争议事实。经当事人双方明确表示同意的，可以以调解录音录像代替电子笔录，但无争议事实应当以书面形式确认。电子笔录以在线方式核对确认后，与书面笔录具有同等法律效力。

2.5.3【专家支持】

全国工商联建立商会调解专家库，邀请企业家、专家学者、具有较高知名度的调解组织以及较强调解能力的人员加入，参与调解有重大影响、疑难复杂、适宜调解的案件，通过工商联商会调解服务平台公布专家基本情况和专业特长，各地商会调解组织可共享使用，也可根据需要设立本地区商会调解专家库，并实现线上共享。

2.5.4【人工智能辅助】

工商联商会调解服务平台设置人工智能辅助办案模块，引入 deepseek 等智能大模型，为当事人提供在线法律咨询、案件评估等功能。辅助调解组织精准分析案情、快速办理指派案件。辅助调解员查阅相关法律法规，梳理矛盾焦点，智能阅卷、自动生成调解协议等功能。

2.6【在线调解程序终结】

有下列情形之一的，在线调解程序终结:

商会调解工作指导手册

（一）当事人达成调解协议；

（二）当事人自行和解，撤回调解申请；

（三）在调解期限内无法联系到当事人；

（四）当事人一方明确表示不愿意继续调解；

（五）当事人分歧较大且难以达成调解协议；

（六）调解期限届满，未达成调解协议，且各方当事人未达成延长调解期限的合意；

（七）当事人一方拒绝在调解协议上签章；

（八）其他导致调解无法进行的情形。

2.7【在线调解协议】

2.7.1【达成在线调解协议】

调解员组织当事人就所有或者部分调解请求达成一致意见的，应当在线制作或者上传调解协议，当事人和调解员应当在调解协议上进行电子签章。

调解协议自各方当事人均完成电子签章之时起发生法律效力，并通过调解平台向当事人送达。调解协议有给付内容的，当事人应当按照调解协议约定内容主动履行，当事人申请司法确认的，调解员应当指导当事人向相应的人民法院在线申请司法确认调解协议。

各方当事人在人民法院立案前达成调解协议的，调解员应当记入调解笔录并按诉讼外调解结案，引导当事人自动履行。依照法律和司法解释规定可以向相应的人民法院申请司法确认调解协议。

各方当事人在立案后达成调解协议的，可以请求人民法院

商会调解工作指导手册

制作调解书、裁定书或者申请撤诉。

2.7.2【未达成在线调解协议】

经在线调解达不成调解协议，调解组织或者调解员应当记录调解基本情况、调解不成的原因等情况。按照下列情形作出处理:

（一）对于当事人申请调解案件、调解组织自收调解案件、人民法院委托的先行调解案件，调解组织或者调解员可以建议在线申请立案或者通过其他途径解决纠纷，当事人选择在线立案的，调解组织或者调解员应当将电子化调解材料在线推送给人民法院，由人民法院在法定期限内依法登记立案;

（二）对于人民法院立案后委托调解的，调解不成后，调解组织或者调解员应当将案件材料退回人民法院，并由人民法院恢复审理。

2.8【投诉与监督】

在线调解组织和调解员在调解过程中，存在下列行为之一的，当事人可以向所属工商联或委托机构投诉:

（一）强迫调解;

（二）无正当理由多次拒绝接受特邀认证的人民法院委托或者当事人调解申请;

（三）接受当事人请托或者收受财物或宴请;

（四）泄露调解过程、调解协议内容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，但法律和行政法规另有规定的除外;

（五）其他违反调解职业道德应当作出处理的行为。

商会调解工作指导手册

经审查认为构成虚假调解的，依照《中华人民共和国民事诉讼法》等相关法律规定处理。发现涉嫌刑事犯罪的，及时将线索和材料移送有管辖权的机关。

2.9【特邀认证】

各级工商联应当按照《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》相关要求，将符合特邀调解组织和特邀调解员条件的调解组织和调解员，通过工商联商会调解服务平台推送到同级人民法院调解平台，由同级人民法院进行审核确认。

特邀调解组织和特邀调解员的增减、变更，需向相关人民法院备案，并由相关人民法院进行确认。

商会调解工作指导手册

四、文书档案篇

第一章　商会调解档案管理规定

1.档案机构及其职责

1.1【管理制度】

商会调解组织应当建立档案工作责任制，依照《中华人民共和国档案法》有关规定，健全档案管理制度，制定档案查阅、保密等管理办法，提高调解档案信息化管理水平。

1.2【管理人员】

商会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。工商联应当对所属商会设立的调解组织的档案工作实行监督和指导，档案管理情况纳入调解组织考核评价范围。

2.档案的管理

2.1【工商联的归档范围】

各地工商联在指导、统筹商会调解工作中直接形成的具有保存价值的下列材料，应当纳入归档范围:

（一）指导商会调解组织设立而形成的材料;

（二）本地区商会调解组织、调解员名册;

（三）对商会调解组织、调解员培训、考核和表彰而形成的材料;

商会调解工作指导手册

（四）指导、协助商会调解组织从事调解工作中而形成的材料;

（五）商会调解组织、调解员在调解工作中形成的工作总结、情况报告、经验做法、工作事迹、典型案例等材料;

（六）法律、行政法规规定应当归档的以及其他需要归档的。

2.2【调解组织的归档范围】

商会调解组织的文件档案包括纸质文件、图像和视听资料，归档范围包括工作档案和案件档案两大类。

2.2.1【工作档案】

工作档案包括：工作计划、总结、制度、统计表，以及其他应当归档的工作文件、材料。

2.2.2【案件档案】

（一）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、调解笔录;

（三）经当事人同意留存的证据材料;

（四）当事人达成的调解协议书或调解工作确认书;

（五）调解协议送达回证;

（六）回访记录;

（七）调解协议司法确认有关材料;

（八）接受法院、行政机关等机构委派、委托调解有关材料;

（九）调解结案报告;

（十）其他相关材料。

商会调解工作指导手册

2.3【归档时间】

商会调解员应当在结案后，及时将应当归档的文件进行归档。保管年限一般为五年，重大疑难案卷为十年，经司法确认的案卷为永久，具体归档时间由商会调解组织根据本组织的实际情况确定。

2.4【归档方式】

调解卷宗归档时可采取纸质化，也可以采取电子化，案件档案要做到一事一卷，分时间、分类别妥善存档保管，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。

商会调解组织可通过“工商联商会调解服务平台”对调解档案进行信息化归档和管理，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。

2.5【档案密级】

档案应根据调解组织要求及实际情况确定密级，涉及商业

商会调解工作指导手册

秘密、核心技术的案件档案定为机密级，普通案件定为秘密级。严格遵循保密原则，除工作人员外其他任何人不得随意查阅。因故查阅档案的，须经商会调解组织负责人签字同意并办理登记手续后，在规定地点进行查阅，未经允许不得复印、复制案件档案。除法律法规另有规定或者当事人有明确约定外，当事人不得查阅或者复制调解档案。

全国工商联通过“工商联商会调解服务平台”加强档案管理的技术支持和数据安全，建立符合国家安全等级保护要求的电子化档案管理方式。

2.6【保管期限】

商会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，保管期限不少于五年。

商会调解工作指导手册

第二章　调解文书示范文本

1.申请成立商会调解组织申请表

基本信息	申请成立调解组织名称			
	调解组织类型	□商会人民调解组织□商会劳动争议调解组织 □商会商事调解组织□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	
发起设立单位信息	单位名称			
	法定代表人		联系电话	
调解组织简介	（成立调解组织的必要性、可行性，调解组织擅长领域以及优势特色等）			
申请单位意见	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：			
工商联审核意见	（同意推荐） 签章： 日期：			

商会调解工作指导手册

2.调解委员（主任）登记表

调解组织名称：

<table>
<tr><td rowspan="8">基本信息</td><td>姓名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>民族</td><td></td></tr>
<tr><td>出生年月日</td><td></td><td>籍贯</td><td></td><td>学历</td><td></td></tr>
<tr><td>政治面貌</td><td colspan="2"></td><td>身份证号</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>是否专职</td><td colspan="5">〇是　　〇否</td></tr>
<tr><td>所在单位</td><td colspan="2"></td><td>单位职务</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="2"></td><td>电子邮箱</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>调委会职务</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>个人简历（含社会兼职及所获荣誉）</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>专业特长</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

商会调解工作指导手册

3.调解员申请表

调解组织名称：

<table>
<tr><td rowspan="6">申请人基本信息</td><td>姓　名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>籍贯</td><td></td><td rowspan="3">（照片）</td></tr>
<tr><td>出生日期</td><td></td><td>民族</td><td></td><td>学历</td><td></td></tr>
<tr><td>工作单位</td><td colspan="3"></td><td>职务</td><td></td></tr>
<tr><td>身份证号</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="2"></td><td>电子邮箱</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>联系地址</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>申请方式</td><td colspan="7">单位推荐□　　调解员推荐□（推荐人：　　）　个人自荐□</td></tr>
<tr><td>工作经历</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>擅长领域</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>每年能够承担的办案数量及时间</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>本人申请</td><td colspan="7">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：</td></tr>
<tr><td>调解组织审定意见</td><td colspan="7">签章：
日期：</td></tr>
</table>

商会调解工作指导手册

4.调解纠纷申请表

<table>
<tr><td rowspan="4">申请人信息</td><td>姓名／单位名称</td><td></td><td colspan="2">身份证号/统一社会信用代码</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>职务</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>联系人</td><td></td><td>职务</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>邮箱</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">代理人信息</td><td>姓名／单位名称</td><td></td><td colspan="2">身份证号/统一社会信用代码</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>工作单位</td><td colspan="3"></td><td>职务</td><td></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">申请人信息</td><td>姓名／单位名称</td><td></td><td colspan="2">身份证号/统一社会信用代码</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>职务</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>联系人</td><td></td><td>职务</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">代理人</td><td>姓名／单位名称</td><td></td><td colspan="2">身份证号/统一社会信用代码</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>工作单位</td><td colspan="3"></td><td>职务</td><td></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>纠纷事由</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="7">特申请_____调解组织予以调解。

申请人：（签章）
日期：</td></tr>
</table>

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。

商会调解工作指导手册

5.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、经本调解组织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。经本调解组织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、本调解组织调解民间纠纷，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;

商会调解工作指导手册

（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

商会调解工作指导手册

6.调解受理登记表

年　月　日，经当事人同意，_____调解组织登记受理×× 、×× 之间的纠纷调解事宜。

纠纷类型:

案件来源:

①调解组织主动调解

②当事人申请

③人民法院委托

④劳动人事争议仲裁机构委托/委派

⑤商事仲裁机构委托/委派

⑥行政机构委托/委派

⑦其他

纠纷简要情况:

登记人:

年　月　日

商会调解工作指导手册

7.调解受理通知书

xx 公司/xx（自然人）：

你于　　年　　月　　日向本调解组织提交的关于xxx

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　xxx　。

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

商会调解工作指导手册

8.接受调解确认书

<table>
<tr><td rowspan="4">接受人信息</td><td>姓名 / 单位名称</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>职务</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>联系人</td><td></td><td>职务</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>邮箱</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">案件信息</td><td>案件名称</td><td colspan="3"></td><td>案件编号</td><td></td></tr>
<tr><td>委托类型</td><td colspan="5">□当事人申请　　□法院立案后委托　□其他_____</td></tr>
<tr><td>诉讼案号</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">先行调解</td><td>调解申请方</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>调解被申请方</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>纠纷事由</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>调解方案</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="7">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。

接受人：
（签章）
日期：</td></tr>
</table>

商会调解工作指导手册

9.不予受理通知书

xx 公司/xx（自然人）：

你于　年　月　日向本调解组织提交的关于 xxx 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

商会调解工作指导手册

10.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.									

商会调解工作指导手册

11.调解卷宗封面

<table>
<tr><td colspan="6">【调解组织名称】
调解卷宗</td></tr>
<tr><td colspan="6">年度【调解组织编号】调　　字第 号</td></tr>
<tr><td>案由</td><td colspan="2"></td><td>案号</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">当事人</td><td></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">调解员</td><td></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>收案日期</td><td colspan="3"></td><td>结案日期</td><td></td></tr>
<tr><td>归档日期</td><td colspan="3"></td><td>保管年限</td><td></td></tr>
</table>

商会调解工作指导手册

12.卷宗目录

序号	材料名称	日期	页码

卷宗共　页

商会调解工作指导手册

13.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）

商会调解工作指导手册

14.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			

商会调解工作指导手册

15.调解工作记录

案件编号:

	事项	描述	时间	
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				

商会调解工作指导手册

16.调解工作确认书（调解成功）

调解案号:

调 解 员:

当事人甲:

当事人乙:

xxx（调解组织名称）接受 xx 机构委托、委派／双方当事人委托/主动受理，对当事人 xxx 与当事人 xxx 的 xxx 纠纷进行调解工作，具体情况如下:

一、调解过程

xx 年 xx 月 xx 日，xxx（调解组织名称）接受 xx 机构委托、委派／双方当事人委托/主动受理，对本案进行调解工作;

xx 年 xx 月 xx 日，当事人 xxx 接受调解，并提出和解方案;当事人 xxx 接受调解，并提出和解方案;

xx 年 xx 月 xx 日，双方达成和解方案，决定签署调解协议化解此次纠纷。

二、调解结果

1.在 xxx（调解组织名称）调解下，双方自愿达成和解，并将在近日签署调解协议;

2.具体的调解方案为:

三、调解组织声明

1.纠纷双方在 xxx（调解组织名称）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调解协议作为双方纠纷和解法律文

商会调解工作指导手册

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的调解结果，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 xxx 进行投诉。

当事人×××　　当事人×××　　调解组织及调解员

年　月　日　　年　月　日　　年　月　日

商会调解工作指导手册

17.调解工作确认书（调解失败）

调解案号:

调解员:

当事人甲:

当事人乙:

xxx（调解组织名称）接受 xx 机构委托、委派／双方当事人委托/主动受理，对当事人 xxx 与当事人 xxx 的 xxx 纠纷进行调解工作，具体情况如下:

一、调解过程

xx 年 xx 月 xx 日，xxx（调解组织名称）接受 xx 机构委托、委派／双方当事人委托/主动受理，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，

商会调解工作指导手册

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×××	当事人×××	调解组织及调解员
年　月　日	年　月　日	年　月　日

商会调解工作指导手册

18.调解协议书

×年×月×日

调解案号：×××

申请人：×××，性别，×年×月×日出生，民族，居民身份证号码：×××，住址：××，联系方式：×××。

申请人：×××，性别，×年×月×日出生，民族，居民身份证号码：×××，住址：××，联系方式：×××。

（以上写明当事人及其代理人的姓名或者名称等基本信息）

申请人×××与申请人×××因×××纠纷，引起争议，申请人于×年×月×日向本调解组织提出调解申请，经本调解组织主持调解，双方协商，自愿达成协议如下：

×××××××

19.调解协议司法确认申请书

申请人:

住所地:

统一社会信用代码或身份证号:

法定代表人:　　;职务:

申请人:

住所地:

统一社会信用代码或身份证号:

法定代表人:　　;职务:

申请事项:

依法确认申请人_____与_____在×××(调解组织)达成的调解协议具有法律效力。

事实与理由:

申请人_____与被申请人_____因×××纠纷,经×××(调解组织)调解,双方达成调解协议。

申请人处于解决纠纷目的自愿达成协议,没有恶意串通、规避法律的行为;如果因为该协议内容而给国家、集体或他人造成损害的,申请人愿意承担相应的民事责任和其他法律责任。

为督促调解协议双方切实履行调解协议规定义务,妥善解决各方纠纷,故申请人依据《中华人民共和国民事诉讼法》第二百零五条之规定,共同申请×××人民法院依法确认双方达

商会调解工作指导手册

成的调解协议具有法律效力。

恳请×××人民法院予以准许。

此致

申请人：

年　月　日

商会调解工作指导手册

20.调解笔录

调解组织名称：_____

案号：_____

调解时间：_____年___月___日 ___时___分至___时___分

调解地点：_____ ___

调解员：　　（记录人：）

当事人信息：

申请人：

名称/姓名：_____

统一社会信用代码/身份证号：_____

法定代表人/负责人：_____

委托代理人：　　（职务：）

联系电话：_____

当事人：

名称/姓名：_____

统一社会信用代码/身份证号：_____

法定代表人/负责人：_____

委托代理人：（职务：）

联系电话：_____

第三人：　　（如无，则写“无”）

名称/姓名：_____

统一社会信用代码/身份证号：_____

法定代表人/负责人：_____

委托代理人：（职务：）

联系电话：_____

一、调解事由：关于_____（简述纠纷性质，如：买卖合同货款支付）纠纷

二、调解过程记录：

（一）调解开场与权利告知

调解员宣布调解开始，核对当事人及代理人身份，告知各方当事人权利义务。

（二）当事人陈述与答辩

申请人陈述：（记录申请人陈述的主要事实、理由、诉求及提交的证据要点，可摘要记录）。

被申请人答辩：（记录被申请人对事实的陈述、反驳意见、抗辩理由及提交的证据要点，可摘要记录）。

第三人陈述（如有）：

三、调查与质证

（记录调解员引导下，各方就争议焦点交换意见、核对事实的过程，包括对证据的初步看法）

调解员归纳本案争议焦点为：1. _____；2. _____。

各方围绕争议焦点进行了说明和讨论。

四、调解协商

（记录各方当事人及其代理人在调解员主持下，进行协商、提出方案的过程）

调解员主持双方进行协商。各方当事人提出了各自的解决方案，并进行了多轮沟通。

五、达成调解协议 / 调解不成

（请根据实际情况选择一种情形记录）

情形一：达成调解协议

经调解，各方当事人自愿达成如下协议：_____；

（协议内容应明确、具体、可执行）

各方当事人一致同意，本调解协议自全体当事人签字或盖章之日起生效，具有法律约束力。当事人可依据有关法律规定，共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。各方确认，本协议为最终解决方案，纠纷就此了结。

情形二：未能达成协议 / 终止调解

经调解，因_____（例如：双方分歧过大，无法达成一致；一方或双方明确表示拒绝继续调解等），本次调解未能达成协议。调解员宣布本次调解结束。当事人可通过其他合法途径解决争议。

六、笔录确认

本笔录经各方当事人及调解员审阅后，认为记录属实，签字确认。

当事人（签名/盖章）：

申请人：_____

被申请人：_____

第三人：_____

代理人（签名）：_____（申请人）

代理人（签名）：_____（被申请人）

代理人（签名）：_____（第三人）

调解员（签名）：_____

记录人（签名）：_____

_____年____月____日

本笔录一式____份（根据当事人数量及调解组织留存需要确定），由各方当事人各执一份，商会调解组织存档一份。

21.调解结案登记表（适用于委托/委派调解）

案件编号:

<table>
<tr><td rowspan="4">案件情况</td><td>案号</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>委托/委派日期</td><td></td><td>结案日期</td><td></td><td>调解时长</td><td></td></tr>
<tr><td>案件类型</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>调解结果</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">当事人</td><td>原告</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>代理人</td><td></td><td>职务</td><td></td><td>联系方式</td><td></td></tr>
<tr><td>被告</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>代理人</td><td></td><td>职务</td><td></td><td>联系方式</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">调解员</td><td>姓名</td><td></td><td>证号</td><td></td><td>联系方式</td><td></td></tr>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>证号</td><td></td><td>联系方式</td><td></td></tr>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>证号</td><td></td><td>联系方式</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="7">我单位已完成该案件的调解工作；相关材料已完成存档；贵机构可根据需要调取和查阅。
调解组织：（盖章）
年　月　日</td></tr>
</table>

商会调解工作指导手册

22.调解结案报告封面

案号:

×××与×××的×××纠纷
调解结案报告

调解员:　　(签章)
调解员:　　(签章)

年　　月　　日

商会调解工作指导手册

23.不作虚假调解承诺书

×××（调解组织名称）：

申请人（被申请人）_____在申请调解的民商事纠纷案件中郑重承诺：申请人向×××（调解组织名称）申请调解的民商事纠纷案件中，绝对不存在采取伪造证据、虚假陈述或与他人恶意串通等手段捏造民商事案件基本事实、虚构民商事纠纷的行为；也不存在妨害司法秩序或者严重侵害他人合法权益、依照法律应当受刑罚处罚的行为。否则，因此造成的一切后果，均由申请人自行承担。

承诺人（申请人或被申请人）：

年　　月　　日

商会调解工作指导手册

24.调解员中立性的声明书

本人（姓名），系（商会调解组织名称）聘任的调解员（调解员编号/证书编号：_____），现就参与调解（案号/纠纷当事人及事由简述）一案，郑重声明如下:

一、关于身份与关联的声明

1.本人确认,与本案各方当事人、代理人或其他利害关系人:

2.不存在亲属、雇佣、顾问、合伙或其他直接经济利益关系。

3.未曾就本案提供过咨询意见或代表任何一方。

4.不存在可能影响本人公正调解的其他任何社会关系或私人交往。

二、关于立场与判断的声明

在本次调解程序中，本人将严格遵循中立原则:

1.立场中立：不代表任何一方利益，不为任何一方代言，保持不偏不倚的立场。

2.程序中立：公平保障各方当事人陈述、举证、辩论的平等机会，不施加任何不当的程序性影响。

3.判断中立：仅依据案件事实、证据、法律规定、商业惯例及公平原则，独立形成调解意见或建议，不受任何外部因素干扰。

三、关于利益冲突的承诺

1.不接受本案任何当事人、代理人或利害关系人的请托、馈赠、宴请或其他任何形式可能影响中立性的利益。

2.不利用调解员身份或知悉的信息,为本人或他人谋取任何

商会调解工作指导手册

不正当利益。

3.如调解过程中发现或当事人提出可能存在影响中立性的新情况，将立即向商会调解机构如实报告，并自愿就是否继续担任本案调解员接受审查与决定。

四、责任与义务认知

本人完全理解并接受，保持中立性是调解工作获得当事人信任、程序公正以及达成有效调解协议的基石。任何违反中立性原则的行为，都将损害调解的公信力，本人愿意为此承担相应的纪律责任及法律后果。

五、回避声明

本人知晓并确认，如存在《调解规则》中规定的或任何依法应当回避的情形，将主动申请回避或依当事人申请予以回避。

本声明旨在公开承诺本人的中立立场，并接受各方当事人、商会及社会的监督。

特此声明。

声明人（调解员签名）：

日期：年　月　　日

（商会调解机构备案章）

商会调解工作指导手册

25.调解员承诺书

为依法、公正、高效地履行商会调解工作职责，维护当事人合法权益，促进纠纷的和谐化解，本人（姓名），作为（商会调解组织名称）聘任的调解员，郑重承诺:

一、遵守法律法规与职业道德

严格依法调解：坚决遵守国家法律法规和相关政策规定，在调解过程中，以事实为依据，以法律为准绳，确保调解活动合法合规，不偏袒任何一方当事人，维护法律的尊严和权威。

恪守职业道德：秉持公正、公平、公开的原则，保持中立立场，不利用调解之便谋取私利，不接受当事人及其代理人的贿赂、礼品或其他不正当利益，坚决杜绝徇私舞弊、弄虚作假等行为。

二、保障当事人权益

充分尊重当事人：尊重当事人的意愿、人格尊严和合法权益，认真倾听当事人的陈述和诉求，保障当事人充分表达意见和主张的权利，不歧视、不侮辱、不压制当事人。

保护当事人隐私：对在调解过程中知悉的当事人个人信息、商业秘密等予以严格保密，未经当事人同意，不向任何第三方披露，确保当事人的隐私和信息安全。

提供专业服务：不断提升自身的专业素养和调解能力，运用专业知识和技能，为当事人提供高质量的调解服务。在调解前，充分了解纠纷情况，制定合理的调解方案；在调解过程中，耐心引导当事人进行沟通和协商，帮助当事人理性分析问题，

商会调解工作指导手册

寻求合理的解决方案。

三、规范调解程序

遵循调解流程：严格按照规定的调解程序开展工作，从受理纠纷、调查了解、组织调解到达成协议或终结调解，每个环节都做到规范有序，确保调解工作的严肃性和规范性。

保障程序公正：确保当事人在调解过程中享有平等的权利和机会，能够充分参与调解活动，对调解方案发表意见。在组织调解时，合理安排时间和地点，为当事人提供便利条件，营造良好的调解氛围。

及时处理纠纷：对受理的纠纷，在规定的时间内积极组织调解，不拖延、不推诿。对于复杂疑难的纠纷，及时向上级汇报，寻求指导和支持，确保纠纷得到及时有效的处理。

四、确保调解结果

促成自愿和解：通过耐心细致的工作，促使当事人自愿达成调解协议，不强迫或诱导当事人接受调解方案。调解协议的内容应当符合法律法规和公序良俗，具有合理性和可操作性。

监督协议履行：调解协议达成后，积极引导当事人自觉履行协议义务。对于当事人有履行困难的，协助其制定履行计划，并提供必要的帮助和支持。定期跟踪了解协议的履行情况，及时发现和解决问题，确保调解成果得到有效落实。

接受监督评估：愿意接受调解机构、当事人和社会各界的监督，积极配合相关部门对调解工作的评估和检查。对于监督和评估中发现的问题，及时进行整改，不断提高调解工作的质量和水平。

商会调解工作指导手册

五、加强自身建设

持续学习提升：不断加强政治理论和业务知识学习，关注法律法规和政策的变化，及时更新知识结构，提高自身的综合素质和调解能力。积极参加各类培训和学习交流活动，借鉴先进经验，改进工作方法。

保持良好形象：注重自身言行举止，做到举止文明、语言规范、态度和蔼，树立调解员的良好形象。在调解工作中，保持严谨的工作作风和敬业精神，认真对待每一个纠纷和每一位当事人。

若我违反上述承诺，愿意承担相应的责任，接受调解机构的批评教育、纪律处分以及相关法律法规的制裁。

承诺人（签名）：

日期：年 月 日

商会调解工作指导手册

26.调解回访记录

回访时间:

调解协议编号:

当 事 人:

回访情况: （重点回访调解协议履行、调解结果是否满意等情况）

回访人:

年 月 日

商会调解工作指导手册

27.调解组织名册

序号	调解组织名称	成立时间	类型（人民调解、劳动争议调解、商事调解、其他）	设立单位	业务主管单位	调解组织负责人及联系方式	办公地址	日常联系人	专兼职调解员数量	是否纳入法院特邀认证	备注

商会调解工作指导手册

28.调解员名册

序号	姓名	性别	民族	出生年月	学历	身份	职业	调解组织职务	联系电话	专/兼	擅长调解领域

商会调解工作指导手册

五、工作制度篇

1.基础性制度

1.1【调解组织章程】

商会调解组织应制定调解组织章程，为开展调解活动提供依据，章程内容包括但不限于组织名称、宗旨、性质、业务范围、组织机构设置、调解员的选聘与解聘机制、经费来源、章程修改程序等。

1.2【调解办案规则】

商会调解组织应制定调解规则，对调解程序作出细化要求，调解规则内容包括但不限于:

（一）受理范围：明确受理哪些类型的纠纷（如民事、商事、劳动争议等），以及不予受理的情形;

（二）申请与受理：当事人如何申请调解，调解组织如何审查并决定是否受理;

（三）调解组织的组成：如何指定或选定调解员。

（四）调解流程：包括前期准备、召开调解会议、引导当事人陈述、促进沟通、寻求解决方案等具体步骤;

（五）调解期限：规定调解案件的一般办理时限;

（六）调解终止：明确达成协议、调解不成、当事人退出等情形下的终止程序。

商会调解工作指导手册

2.工作制度

2.1【工作例会制度】

商会调解组织定期开展业务学习与工作交流，学习党和国家方针政策、法律法规以及业务知识；总结交流工作，检查本月工作情况；分析纠纷动态，研究疑难纠纷及调解方法，提出解决问题的对策措施等。

2.2【纠纷排查制度】

商会调解组织建立“商会调解进企业、解纠纷、促和谐”常态化制度，主动开展区域和行业内涉企纠纷预防化解，帮助企业预防各类经营风险，在服务企业过程中，主动排查涉企纠纷，建立纠纷台账，引导会员企业优先选择通过调解方式化解矛盾纠纷。

2.3【工作记录制度】

商会调解组织将日常排查纠纷、受理和调解纠纷、预防纠纷、达成调解协议、跟踪回访，以及工作例会、学习培训等情况和内容如实记录。按照规定向所在地司法行政部门报送《人民调解案件情况统计表》、《人民调解组织队伍和经费保障情况统计表》等业务统计数据，确保统计数据真实性和准确性。

2.4【调解员管理制度】

商会调解组织建立调解员管理相关制度，建立调解员名册

商会调解工作指导手册

和守则，确定调解员具体任务，明确专职及兼职调解员的聘任、培训、考核、监督及奖惩等管理活动，包括：调解员的任职资格与选聘、调解员的权利与义务、调解员的禁止行为、调解员的培训与发展、考核与奖惩、回避与保密以及调解员的退出机制等内容。

2.5【利益冲突审查制度】

商会调解组织建立利益冲突审查制度，对本调解组织全体专兼职调解员、调解秘书及其他参与调解程序的工作人员和任何可能影响调解公正性的情形，要予以审查，确保调解的独立性、公正性与中立性，保障当事人的合法权益，提升调解公信力。

2.6【投诉处理制度】

商会调解组织建立投诉处理制度，通过公示栏、官方网站等渠道，向社会公开投诉受理机构、投诉电话、电子邮箱、通讯地址等联系方式，及时受理当事人、利害关系人及社会公众对本调解组织调解员、工作人员在调解活动中的违纪违法行为提出的意见、建议和投诉，明确投诉受理范围和处理程序。

2.7【宣传推广制度】

商会调解组织建立宣传推广制度，积极宣传商会调解的特色优势，推广调解优先理念，宣传优秀调解员先进事迹，通过多种媒体渠道展示工作成效。

商会调解工作指导手册

3.财务制度

3.1【财务管理制度】

商会调解组织应当根据《中华人民共和国会计法》、《民间非营利组织会计制度》等相关法律法规及本组织章程制定财务管理制度，规范本组织的财务行为，加强财务管理，提高资金使用效益，保障组织健康发展。

3.2【财务收支管理制度】

商会调解组织应加强收支管理，收入管理方面要明确本组织的各项收入来源，包括商会经费支持、政府购买服务收入、办案补贴补助、社会捐赠收入以及其他收入。支出管理方面要明确人员经费、办公经费、业务活动费、设备购买和维护等支出范围，明确支出审批权限与流程。

3.3【预算与决算管理制度】

商会人民调解组织和劳动争议调解组织要在每年末，根据下一年度工作计划，编制财务收支预算。预算应合理、可行，并经设立商会审议批准后执行。预算一经批准，应严格执行。因特殊情况需调整预算的，应按规定程序报批。要在每年末，及时编制年度财务决算报告，全面反映预算执行情况，并提交设立商会审查。

3.4【资产与资金管理制度】

商会调解组织要严格遵守国家现金管理条例，定期核对银

商会调解工作指导手册

行对账单，确保账款相符。要加强固定资产管理，建立固定资产台账，明确保管责任人，定期进行盘点，做到账实相符，固定资产的购置、处置（报废、变卖）需按规定权限审批。

商会调解工作指导手册

六、调解技巧篇

1.调解的基本方式

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。

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。

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。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。

1.2【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，

商会调解工作指导手册

且当事人情绪比较激动的纠纷。

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。

1.3【快速介入法】

快速介入法是指调解员在纠纷发生或受理后迅速启动调解程序，力求在短时间内控制事态、解决争议的方法。此方法主要适用于事实清楚、法律关系明确，或冲突具有紧急性（如可能迅速升级为群体性事件、危及人身安全或造成重大财产损失）的纠纷。其核心在于抓住调解的“黄金窗口期”，通过高效工作防止矛盾扩散与激化。

1.4【理性冷却法】

理性冷却法与快速介入法相对应，是指调解员在受理纠纷后，不立即组织实质性谈判，而是有意安排一段缓冲期，或通过初步工作引导各方当事人情绪平复、回归理性后再展开深入调解。此方法适用于当事人情绪高度对立、言辞激烈，或在群体性纠纷中各方立场僵持、暂时无法有效沟通的情况。其目的是为理性谈判创造必要的心理和氛围条件。

商会调解工作指导手册

2.调解的具体技巧

2.1【明法析理法】

此法要求调解员在调解过程中，精准援引并阐释与纠纷相关的法律法规、司法解释及政策精神，纠正当事人可能存在的法律认知误区，使其清晰知悉自身行为的法律性质、潜在后果及权利义务边界。其作用不仅在于为当前纠纷的解决划定法律框架，更着眼于通过普法教育，引导市场主体在未来的经营活动中增强合规意识与契约精神，从源头上预防类似纠纷。

2.2【类案分析法】

调解员可系统检索、分析与当前纠纷在基本事实、法律关系及争议焦点上高度相似的已决案例（包括司法判例与成功调解案例）。通过向当事人客观展示类案的处理思路、裁判结果、调解方案及由此产生的各项成本（如显性的诉讼费、律师费，以及隐性的时间成本、商誉损失、执行风险等），帮助其对不同纠纷解决路径的潜在结果形成合理预期。对于多发性、类型化商事纠纷（如股权、合同、金融、知识产权等领域），可据此提炼形成“纠纷解决要素清单”，提升调解的专业化与效率。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。调解员可针对商事纠纷中常见的针对商事纠纷中常见的公司纠纷，系统性地总结并制定出一套详尽的“要素式调解清单”，全面涵盖各类案

商会调解工作指导手册

件的核心争议焦点、必备的证据材料要求、相关行业惯例及具体的法律适用原则，通过标准化和结构化的方式，使调解工作更加具有针对性和可操作性。

2.3【利弊分析法】

此技巧引导当事人超越“输赢”观念，全面、理性地评估纠纷持续可能带来的多维影响。调解员需协助当事人共同审视：经济成本（直接支出与间接损失）、时间成本、商誉与关系损害、商业秘密泄露风险、未来合作机会的丧失以及执行不确定性等诸多因素。通过将上述利弊进行结构化梳理、对比，甚至进行简易的量化分析或情景模拟，帮助当事人基于整体利益最大化的商业逻辑，而非单纯的情绪或立场，做出最有利的决策。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地给当事人提供参考，引导当事人通过冷静、理性的判断找出最佳的解决方案。

2.4【多方协助法】

对于涉及专业领域知识（如特定行业惯例、复杂技术问题、财务审计、价值评估等）或需要借助特殊影响力促成和解的纠纷，调解员可在征得各方当事人同意的前提下，引入具备公信力的第三方资源，包括行业专家、技术顾问、权威机构、德高望重的企业家或社区领袖等。关键在于确保所引入的第三方立场中立、专业权威，并能有效辅助沟通、澄清事实或提供建设性方案。

商会调解工作指导手册

2.5【重点突破法】

在面对涉及多个争议点、多方当事人或一揽子复杂纠纷时，可采用此技巧。具体可分为：抓住核心矛盾，优先解决引发纠纷的根本性问题；锁定关键人物，首先与对纠纷解决有决定性影响或能在当事人群体中发挥引领作用的个体进行深入沟通；分解争议清单，按照“先易后难”或“逻辑先后”的顺序，将整体纠纷分解为若干子问题，逐个协商解决，积小胜为大胜，最终达成整体和解。

2.6【合作化解矛盾法】

商事纠纷的当事人并非总是零和博弈的对立方，往往存在未被发掘的共同利益或长期合作基础。此法要求调解员深入调查各方的商业背景、发展模式与战略需求，致力于发现并扩大双方的共同利益区域。通过引导当事人将视角从“争夺现有利益”转向“共同创造未来价值”，探索以合作方式（如达成新的交易、建立战略伙伴关系、共同开发项目等）来替代或补偿当前的争议损失，从而实现“化干戈为玉帛”的更高层次解决。

商会调解工作指导手册

七、典型案例篇

案例一：某工程公司与某房地产公司建设工程合同纠纷调解案

一、案例概况

某工程公司（下称“工程公司”）与某房地产公司（下称“房地产公司”）先后签订了《某国际贸易中心商住综合楼基坑降水、喷锚施工承包合同》及《基坑加固施工承包合同》。工程公司依约完成施工，房地产公司已实际使用建设工程。然而，合同履行期满后，房地产公司仍拖欠工程款约109万元（其中包含部分农民工工资）。工程公司多次催讨无果，遂向人民法院提起诉讼。法院受理后，经征得双方当事人同意，依托“总对总”在线诉调对接机制，将案件委托至商会调解组织进行先行调解。本案争议金额较大，事实涉及工程量认定、工程质量、资料交付等多个专业问题，且关乎众多农民工工资支付，若处理不当可能引发群体性社会问题，调解难度与意义并存。

二、调解过程详析

商会调解组织收到材料后，立即对案件证据进行了初步梳理，并指派经验丰富的调解员Z负责本案调解工作。

（一）调解员前期准备

调解员Z在正式调解前，对案件材料的系统化审阅与初步梳理，仔细审阅了法院移送的起诉状、合同文件、工程量清单等材料，详细审阅原告（工程公司）《民事起诉状》、《基坑降水、喷锚施工承包合同》及附件、《基坑加固施工承包合同》及附件、工程公司提交的《工程进度款申报表》及《竣工结算报告》部分

商会调解工作指导手册

《工程联系单》及《会议纪要》房地产公司已支付款项的银行凭证。在此基础上，调解员Z制作了一份《项目履约定时间轴》，从合同签订、开工、各阶段施工、竣工、直至起诉，将双方无争议的事实（如合同金额、已付款项、项目已投入使用）和争议事实（如具体哪些工程量有争议、哪些资料缺失）分别标注。调解员Z初步梳理了双方的核心诉求，工程公司侧：“收回109万工程款”。但调解员Z在起诉状的字里行间和证据中，特别注意到“农民工工资”被多次强调。他判断，这不仅是法律诉求，更是道德压力和社会稳定诉求，是工程公司的“痛点”和“软肋”，也可能是推动调解的“杠杆”。房地产公司侧：答辩意见中“资料不齐”、“无法结算”是表面理由。调解员Z结合当前房地产行业普遍资金紧张的大背景，推测其核心利益可能是“延迟支付、缓解现金流压力”或“争取折价”，而“质量”和“资料”问题或许是谈判筹码。其“软肋”在于项目已投入使用，法律上处于不利地位，且担心诉讼引发声誉风险或财产保全。

调解员Z认为本案核心争议焦点主要有以下几个方面：**事实确认层面：**双方对已完工程量的最终确认存在分歧。关键在于如何验证工程公司主张的工程量，以及如何处理房地产公司提出的“资料缺失”和“局部质量异议”。**价款确定层面：**在工程量确认基础上，如何确定最终应付总额？是否涉及扣减、折让？**履行方案层面：**款项如何支付？一次性还是分期？时间表如何？这是平衡双方眼前利益（工程公司急用钱，房地产公司缓现金流）的关键。

调解员Z认为本案特殊敏感点主要有以下几个方面：**涉民生因素：**纠纷款项中明确包含农民工工资。这不仅是经济纠纷，

商会调解工作指导手册

更是潜在的社会稳定问题。必须在调解方案中予以优先、妥善考虑。**情绪对立风险：**工程公司可能因资金压力和农民工追讨而情绪激动；房地产公司可能以强势姿态应对。调解初期需重点进行情绪疏导。**法律与事实交织：**需厘清“项目使用后质量抗辩的法律效力”、“竣工资料不全的法律后果”等专业问题，以破除不合理的谈判障碍。

1.召开调前会议

在书面分析基础上，调解员 Z 决定分别与双方进行一轮非正式的、以“倾听和了解”为主的电话沟通，他称之为“调前信息校准会”。其目的并非开始调解，而是为了验证自己的初步判断，探查双方的真实意图和底线。

与工程公司代表朱某的电话沟通。调解员 Z 开场首先感谢其同意调解，强调调解的保密性和高效性、和调解员的中立性，以建立初步信任。具体对话内容：

调解员 Z：“朱总，除了起诉状上的诉求，您目前面临的最大实际困难是什么？”（开放式提问，引导对方说出深层关切）

朱某：“最大的困难就是工人工资！快过年了，几十号人等着钱回家，我天天被围着。公司资金链也快断了。”

调解员 Z：“关于工程量争议，对方具体对哪些部分不认可？你们手上最有力的支撑材料是什么？”（聚焦具体争议）

朱某：“他们就是说资料不全。但我们有施工日志、现场照片，大部分工序他们现场代表都看过。我们愿意补材料。”

调解员 Z：“如果最终金额不能达到 109 万，但能确保在春节前支付一笔足以解决工资的款项，剩余部分后续尽快付清，这是否是一个您可以考虑的方向？”（试探性提出假设方案，

商会调解工作指导手册

观察反应）

朱某：（沉默片刻）“……只要能把工资结了，让工人安心，剩下的……可以谈，但也不能差太多。”

沟通后分析：验证了农民工工资是核心压力点；工程公司有让步意愿，但期望值仍需管理；对工程量争议有解决诚意（愿补材料）。

与房地产公司代表李某的电话沟通。调解员Z以“协助厘清问题，促进商业解决”为切入点。具体对话内容：

调解员Z：“李总，从贵司角度，目前无法结算付款的主要障碍，除了提到的资料问题，是否还有其他的考量？”（探究表面理由下的真实原因）

李某：“主要是流程不规范，结算依据不足。另外，公司今年整体资金安排也很紧张。”

调解员Z：“项目已经投入使用，从避免后续更大法律风险（如优先受偿权、可能的高额利息）和运营影响的角度看，早日了结这个纠纷，对贵司是否有利？”（从对方利益出发，暗示诉讼风险）

李某回答：“我们当然不希望诉讼，影响不好。但前提是结算要公平合理。”

调解员Z：“如果工程公司能够补充关键资料，贵司是否愿意派技术人员一起，就争议工程量进行一次现场核对或桌面核对？毕竟项目在用，完全否认工程量不现实。”（提出具体行动建议，测试合作意愿）

李某回答：“如果对方诚心解决，我们可以安排人对账。”

商会调解工作指导手册

沟通后分析：确认了资金紧张是重要背景；对方有避免诉讼的意愿；对工程量核对持开放态度，但将“资料齐全”作为前置条件。

点评：此阶段是成功的调解奠基。调解员通过“背对背”沟通，独立了解了双方的真实想法、核心利益与潜在顾虑，而非仅仅停留在表面诉求。对工程公司，运用“共情+利弊分析”化解其情绪化立场；对房地产公司，则“聚焦痛点+阐明利害”激发其调解意愿。调解员成功地将双方从“是否调解”拉入到“如何调解”的轨道，并初步营造了相对缓和的氛围。

2.制定调解策略

经过对案件材料的系统化审阅与初步梳理，以及与当事人双方初步电话沟通后，初步判断本案争议焦点明确，即：实际完工工程量的最终确认；应付工程款的具体金额与支付方式。但同时，他也意识到本案涉及农民工工资这一敏感问题，处理不当可能引发社会风险。因此，调解员Z决定采取**“先分后合、逐项攻坚、利益平衡”**的调解策略。**“先分后合”**：不急于让双方一开始就面对面争吵。先通过单方沟通（或背对背调解）了解底线、缓和情绪、聚焦问题，待核心分歧缩小后再组织面对面会谈以最终敲定。**“逐项攻坚”**：将复杂的纠纷分解为三个层次的问题，按顺序解决：第一层次：排除干扰项（如法律上难以成立的质量大面积索赔）。第二层次：解决核心事实（工程量确认）。采用“资料补充+协商核对”的务实路径，避免采用费用较高的司法鉴定方式。第三层次：商定最终方案（金额与支付）。将“农民工工资支付”作为突破口和润滑剂。**“利益平衡”**：不是追求绝对意义上的“对错”，而是寻找双方利

同会调解工作指导手册

益的平衡点，工程公司获得“部分快速回款（解决工资）和确定性的付款承诺”，房地产公司获得“合理的总价折让和灵活的支付期限”。具体阶段与步骤设计：第一阶段（第一次调解会）目标：建立规则，缓和情绪，搁置无谓争议（质量），锁定核心任务（工程量核对方法）。开场：重申中立、保密、自愿原则。倾听：让双方充分宣泄，但控制节奏。引导：运用法律知识，引导双方同意将“质量争议”暂时搁置（指出项目已使用的法律后果）。聚焦与行动：引导双方同意，由工程公司限期补充资料，作为下一次核对的基础。达成一个具体、可操作的小协议。第二阶段（第二次调解会）目标：核对工程量，暴露价格分歧，测试让步空间。基于资料核对：组织双方就补充资料进行确认。处理新分歧：预料到即使有资料，仍会在部分单价、项量上产生分歧。引导双方列出所有争议项。打破僵局准备：当分歧清单明确且双方僵持时，果断休会，进行背对背沟通。分别了解双方对争议项的底线，并引导他们从“争对错”转向“算总账”和“看现实”（诉讼成本、时间、声誉、工资压力）。第三阶段（第三次调解会）目标：一揽子解决金额与支付，促成协议。提出“打包”方案：在背对背沟通基础上，提出一个围绕“总价折让”和“分期支付”的框架方案。优先保障工资：在支付方案中，将首笔款项明确与“结清农民工工资”挂钩，并设定监督机制，以此作为推动工程公司接受总价折让、房地产公司接受提前支付的理由。细化协议条款：逐条敲定金额、支付时间、违约责任、撤诉等法律条款，确保协议明确、可执行。

3.风险预案与工具准备

情绪失控预案：准备中立的缓和性语句，并规划单独的休

商会调解工作指导手册

息室以备休会用。专业工具：准备白板/纸笔，用于可视化列出争议项、共识点、方案框架。携带《民法典》合同编及建设工程司法解释相关法条摘要，以备需要时进行专业解释。沟通话术准备：针对可能出现的指责性语言（如“你们就是赖账”/“你们质量不行”），预先设计好如何将其重构为针对问题的表述（如“我们是在讨论付款的依据问题”/“我们关注的是这部分工程的计量标准”）。

（二）召开调解会议

1.第一阶段：缓和情绪，建立信任，初步聚焦（第一次调解）

调解伊始，双方代表（工程公司代表朱某，房地产公司代表李某）情绪对立明显。

调解员 Z 开场陈述（语气平和、庄重）：“各位好，我是本次纠纷的调解员 Z。首先，感谢双方愿意接受调解，共同寻求一个更高效、成本更低的解决方案。我的角色是中立的第三方，不代表任何一方利益，我的目标是协助你们沟通，找到双方都能接受的解决路径。我们今天讨论的所有内容都将保密。调解遵循自愿、合法的原则。请问双方对我的调解员身份是否有异议？是否需要申请回避？”

在双方均表示无异议后，调解员 Z 请双方分别陈述情况和诉求。

工程公司代表朱某（情绪激动，语速较快）：“调解员，我们公司完全是按照合同干活，辛辛苦苦把基坑工程做完了，他们（房地产公司）楼都盖起来了，用了我们的成果，却拖着 109 万工程款不给！这里面有我们工人的血汗钱，眼看就要过年了，工人天天堵着我家的门要钱，我这压力有多大您知道吗？

商会调解工作指导手册

我们不是不讲道理，合同白纸黑字，工程量摆在那里，他们凭什么不给钱？！”

房地产公司代表李某（态度冷淡，语气强硬）：“不是我们故意拖欠。他们工程是做了，但施工资料不齐，尤其是部分关键工序的验收资料和监理签字缺失，工程质量如何我们无法准确评估，怎么结算？而且合同里有些附件他们都没盖章，我们对这部分工程量有疑问。达不到结算条件，我们怎么付款？”

调解员 Z（倾听后，分别回应，运用共情与重构技巧）：（对朱某）“朱经理，我非常理解您现在焦急的心情。辛辛苦苦完成项目，款项收不回，还要面对工人工资的压力，这种处境确实非常艰难。您希望尽快拿到钱，特别是解决农民工工资问题，让工人们安心过年，这是合情合理的诉求。”（共情，安抚情绪）

（对李某，同时转向双方）“李经理提出的关于施工资料完整性和部分合同文件形式的问题，确实是结算程序中需要厘清的环节。李经理的担忧在于，没有完整的资料，就无法对工程质量和最终造价进行闭合，对吧？”（重构，将对立指责转化为待解决的程序性问题）

李某点头称是。

调解员 Z（继续引导，提出专业建议）：“看来，我们今天第一个需要共同面对的核心问题，就是如何确定一个双方都认可的实际工程量，这是结算的基础。关于工程质量异议，李经理，根据《最高人民法院关于审理建设工程施工合同纠纷案件适用法律问题的解释（一）》的相关精神，如果发包人已经实际使用建设工程，又以使用部分质量不符合约定为由主张权利的，法院通常不予支持，除非是地基基础或主体结构问题。

商会调解工作指导手册

咱们这个基坑工程，楼体已经建成并投入使用，从法律实践角度看，再就一般性质量瑕疵主张扣款，可能面临不被支持的风险。我们是否可以先搁置质量扣款的争议，集中精力核对工程量？”（运用法律知识引导，缩小争议范围）

李某（思考片刻，语气缓和）：“如果法律上是这样规定的……那质量问题我们可以暂时不谈。但工程量必须核对清楚，资料要补全。”

调解员Z（抓住契机，提出具体方案）：“很好，我们在工程量确认上达成了一致思路。通常确定工程量可以协商、委托鉴定。但鉴定耗时耗财。我建议，我们采用更高效的方式：由工程公司在一周内，提供基坑止水帷幕堵漏工程竣工图、专项施工方案、原材料合格证以及完整的结算资料、工程资料复印件。房地产公司收到后认真核对。一周后，我们再次坐在一起，基于这些材料，逐项核对工程量。这样是否可行？”（提出具体、可操作的行动方案）

朱某与李某商议后，均表示同意。第一次调解会暂告段落。

点评：此阶段，调解员Z成功运用了关键技巧：1. 建立中立权威：开场白明确了角色和规则。2. 情绪疏导与共情：理解朱某的压力，缓解其对立情绪。3. 倾听与重构：将李某的“刁难”重构为“结算程序问题”，将矛盾非人化、事务化。4. 法律知识介入：适时引用司法解释，有效打消了房地产公司不切实际的质量扣款主张，大幅简化了争议焦点。5. 提出建设性方案：引导双方从“是否给钱”的对立，转向“如何确认工程量”的合作，并设定了明确的时间表和行动步骤，为后续调解奠定了务实基础。

2.第二阶段：直面分歧，打破僵局，探寻底线（第二次调解）

一周后，双方再次会面。工程公司朱某带来了厚厚一叠资料。

调解员 Z（开场引导）：“欢迎再次回来。根据上次的约定，工程公司已提交了补充资料。请李经理就这些资料进行核对，发表意见。”

李某（翻阅资料后）：“资料比之前全了。但是，我们仔细看了，仍有几个问题：第一，部分工程量确认单上没有监理单位的签字确认；第二，对于合同中附件三所列的‘基坑局部加固增项’，我方对其中 3 个项目的计价有异议，认为单价偏高；第三，工程公司主张的赶工措施费，合同约定不明确，我方不予认可。”

朱某（立刻反驳，情绪再次激动）：“监理不签字是他们（房地产公司）和监理之间协调的问题，不是我们的责任！附件三的单价是合同谈判时双方认可的，现在怎么能反悔？赶工是因为你们要求提前工期，我们增加了投入，这笔费用当然要算！”

双方围绕这几点再次激烈争执，互不相让。朱某认为房地产公司故意找茬，缺乏诚意；李某则认为工程公司诉求不实。调解陷入僵局，气氛紧张。

调解员 Z（及时干预，控制局面）：“请双方先冷静一下。（语气坚定而平和）我看到，相比于上次，我们已经有很大进步——工程质量争议已经搁置，大部分工程量通过补充资料得到了确认。现在剩下的这几个分歧点，正是我们需要集中智慧攻克的目标。争吵解决不了问题，我们一件一件来分

商会调解工作指导手册

析，好吗？”

调解员 Z 将争议点写在白板上：1. 无监理签字工程量确认；2. 附件三 3 项单价争议；3. 赶工措施费。

调解员 Z（采取分别谈话策略）：“考虑到这几个问题比较具体，涉及细节核对和各自的商业考量，我建议我们先暂时休会 15 分钟。请双方到各自的休息室，冷静思考一下各自的立场、依据以及可能的解决方案。15 分钟后，我们再继续。”

（单独谈话 - 与工程公司朱某）

调解员 Z：“朱经理，刚才又着急了。我理解您觉得对方在‘挑刺’。但我们换一个角度想，对方愿意坐下来谈这些细节，说明他们是有意向解决问题的，只是希望在金额上更‘精确’或‘压减’。您看，无监理签字的部分，金额大概多少？这部分如果完全不让步，对方可能卡在这里。而农民工工资是迫在眉睫的压力，我们最终目标是拿到钱，特别是优先解决工资部分。是否可以在总金额上做一个全局性的考虑，在对方能接受的前提下，适当做一些让步，以换取付款时间的提前和付款的确定性？毕竟诉讼时间成本也很高。”（引导对方权衡诉讼与调解的利弊，聚焦核心利益——快速回款）

朱某（叹气）：“唉……无监理签字的部分大概 8 万块。其实我也知道打官司时间长。只要能把工人的工资先结了，剩下的……我们可以谈。”

（单独谈话 - 与房地产公司李某）

调解员 Z：“李经理，工程公司的情绪您也看到了，他们确实面临着巨大的农民工工资支付压力，社会影响这块，您我都需要重视。调解解决纠纷，最大的优势之一是保密、不公开，

商会调解工作指导手册

有利于维护贵公司的商业声誉。如果诉讼，拖欠工程款特别是涉及农民工工资，经媒体报道或裁判文书公开，对贵公司的社会形象和未来融资可能会有影响。另外，法律也明确规定，建设工程价款优先受偿权，且农民工工资支付有特殊保障。我们是否可以在确认大部分工程量的基础上，对于有细小瑕疵的部分（如无监理签字），考虑一个折中认可的比例？对于单价争议，我们是否可以参照合同类似项目单价或市场价来核定？目标是找到一个双方都能下台阶的数字，一揽子解决，避免‘官司缠身’。”（强调调解的保密优势、法律风险及社会责任）

李某（沉思后）：“我们也不想把事情闹大。如果能在金额上达成一个合理的妥协，分期支付的话，我们可以接受。但春节前我们资金也紧张。”

调解员 Z（回到联席会议）：“感谢双方的耐心。经过刚才的思考，我相信大家的目标更一致了：那就是尽快了结此事。我了解到，工程公司最关切的是农民工工资能及时发放；房地产公司希望最终结算金额合理，并能安排一个可行的支付计划。基于此，我有个初步提议：我们是否可以尝试‘打包’解决剩余争议？即，双方各自在原有主张上做一些让步，共同确认一个最终的‘和解总价款’，然后围绕这个总价款，协商一个分期支付方案，并确保其中第一批款项专项用于支付农民工工资。我们可以先就这个思路进行讨论，具体数字可以慢慢磋商。”

双方代表均未反对，表示可以就这个思路继续谈。第二次调解会在此阶段性共识中结束。

商会调解工作指导手册

点评：此阶段是调解的关键攻坚期。调解员 Z 娴熟运用了多种技巧：1. 打破僵局策略：当面对面谈判陷入争吵时，果断建议休会和分别谈话，给双方冷静空间。2. 在分别谈话中深入挖掘利益：对工程公司，强调其核心利益（快速回款、解决工资）与诉讼风险；对房地产公司，强调其潜在风险（声誉损害、法律优先权）和调解利益（保密、息讼）。3. 提出创造性解决方案："打包"解决争议、将付款与农民工工资支付挂钩，这跳出了就细节论细节的陷阱，直指双方最核心的关切和痛点。4. 保持中立与引导：始终没有替任何一方决定让步幅度，而是通过分析利弊，引导双方自行调整心理预期。

3.第三阶段：敲定细节，达成协议（第三次调解）

本次调解，调解员 Z 做了更充分的准备，提前草拟了一个调解方案框架。

调解员 Z（直接引导进入实质协商）："基于前两次的沟通，我梳理了一下。我们是否可以先确认双方已无争议的工程量对应的价款？"（从容易达成一致的部分入手）

双方核对后，确认无争议部分价款为 62 万元。

调解员 Z："好，这是我们牢固的基础。接下来，针对有争议的三部分：无监理签字的 8 万元工程量、附件三单价争议涉及的约 15 万元、赶工措施费主张的 12 万元，总计约 35 万元。我提议，我们不对每一项进行无休止的辩论，而是本着互谅互让、彻底解决纠纷的原则，由双方共同对这 35 万元争议金额协商一个'一揽子'的认可比例或具体金额。同时，我们必须将农民工工资的支付保障作为重中之重来安排。"

商会调解工作指

经过数轮讨价还价，在调解员 Z 的穿梭协调下，双方最终同意：将有争议的 35 万元金额，共同核减至约 22 万元。由此，工程款总额确定为：62 万元 ＋22 万元 ＝84 万元。

进入最棘手的支付方式谈判：

朱某：“84 万可以接受！但必须在春节前付清，至少要把农民工工资部分（约 30 万）先付了！”

李某：“春节前公司现金流非常紧张，最多只能先付 20 万。剩余的 64 万，要等到明年下半年才能付。”

双方再次僵持。

调解员 Z（提出折中方案，语气充满建设性）：“我理解朱经理的急迫，也理解李经理的现实困难。我们能否设计一个‘阶梯式’支付方案，同时设立一个‘农民工工资支付保障专户’？比如：协议签订后 X 日内，支付第一笔款项（例如 12 万元），该笔款项直接汇入由双方共管或工会监督的账户，专项用于结清农民工工资；春节前，再支付第二笔款项（例如 25 万元）；剩余款项在春节后一个双方约定的较短时间内付清（例如三个月内）。这样，既优先保障了农民工权益，缓解了工程公司的燃眉之急，也给了房地产公司一定的资金周转时间。”

调解员 Z 在白板上画出支付计划草图。双方仔细斟酌，反复协商具体金额和时间节点。

最终，双方达成一致。

（三）达成调解方案

双方确认调解方案后，调解员 Z 并没有就此立即结束会议，而是继续协助双方当事人将达成一致的调解方案转化为正式的书面协议，通过调解协议的方式及时固定当事人的调解成果。在这个环节，调解员继续协助某房地产公司和某工程公司将方

商会调解工作指导手册

案的执行细节共同作出了细化安排，以确保没有遗漏，尽可能避免日后再产生新的争议。双方自愿达成如下协议。

调解协议书

甲方（债务人）：某房地产公司（全称）

乙方（债权人）：某工程公司（全称）

鉴于甲乙双方就“某国际贸易中心商住综合楼”基坑降水、喷锚及加固工程施工合同纠纷一案，在XX商会调解组织调解员Z的主持下，基于平等、自愿、互谅的原则，经充分协商，达成如下调解协议:

一、双方共同确认，截至本协议签订之日，甲方应付乙方工程款总额为人民币捌拾肆万元整（￥840，000.00）。

二、上述工程款支付方式如下:

第一期：本协议生效后三个工作日内，甲方向乙方指定账户支付人民币拾贰万元整（￥120，000.00）。乙方指定收款账户：户名：某工程公司；开户行：XX银行XX市分行；账号：XXX。乙方承诺此笔款项专项用于支付所涉项目的农民工工资，并及时提供支付凭证复印件给甲方备案。

第二期:于XXXX年春节(农历除夕)前五个工作日内(即:XXXX年X月X日前)，甲方向乙方支付人民币贰拾伍万元整（￥250，000.00）。

第三期：于XXXX年X月X日（春节后三个月内）前，甲方向乙方付清剩余工程款尾款人民币肆拾柒万元整（￥470，000.00）。

三、乙方在收到第一期款项后，应立即且无条件向受理法

商会调解工作指导手册

院申请撤回本案起诉。

四、甲方按上述约定付清全部款项后，双方就本案所涉合同项下的所有债权债务即告结清，乙方不得再就同一事实和理由向甲方主张任何权利。

五、双方同意对本协议内容保密。

六、双方因本次纠纷各自产生的专家费用、律师费用以及其他费用，各自承担。

七、双方日后如因本调解协议履行发生未能协商一致解决的分歧，同意向本次纠纷调解机构（商会调解组织名称）申请再次调解。

八、本协议一式三份，甲、乙双方各执一份，调解组织存档一份，自双方授权代表签字盖章之日起生效。

九、本协议履行过程中如发生争议，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向有管辖权的人民法院提起诉讼。

甲方（盖章）：某房地产公司

授权代表（签字）：李某

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

乙方（盖章）：某工程公司

授权代表（签字）：朱某

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

调解员（签字）：Z

调解组织（盖章）：XX 商会调解组织

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

商会调解工作指导手册

三、评析与复盘

本案是一起典型的大额、复杂建设工程合同纠纷成功调解案例。其成功经验可复刻如下:

（一）精准把握纠纷特质，确立正确调解策略

调解员深刻认识到本案两大特质:一是事实与法律交织(工程量确认、质量异议法律后果)；二是利益与情感叠加（企业债权实现与农民工生存权益）。他没有简单地进行是非判断，而是确立了“利益协调为主、法律厘清为辅”“先解决生存权（工资）、再解决财产权（尾款）”的策略。将农民工工资问题作为调解的“支点”和“催化剂”，有效提升了双方的让步意愿和解决纠纷的社会责任感。

（二）娴熟运用调解程序与技巧，有效掌控调解进程

程序管理有序:清晰分为“情绪疏导-焦点确认”“攻坚克难-探寻底线”“一揽子解决-达成协议”三个阶段，层层递进，节奏分明。

调解员采用的沟通技巧:积极倾听与共情:准确捕捉并回应双方的情绪和言外之意（如理解朱某的“人情压力”，点明李某的“不想官司缠身”）。

重构语言艺术:将“故意刁难”重构为“结算程序问题”，将“争吵”引导为“需要攻克的目标”，将对立性语言转化为建设性议题。

专业知识适时介入:在关键时刻引用建设工程司法解释，果断压缩了无意义的质量争议战场。

分别谈话的巧妙运用:在僵局时通过分别谈话了解双方底线，传递对方关切（非泄密），并各自进行“现实检验”（分

商会调解工作指导手册

析诉讼风险与调解收益）。

创造性方案提出：“打包”解决争议、设置“专项支付保障”、“阶梯式付款”，这些方案都直击核心利益，提供了打破僵局的新思路。

（三）坚守中立原则，强化调解权威

调解员Z始终扮演中立、公正的协助者角色。他不评判对错，不强迫让步，而是通过分析信息、澄清误解、提出选项，引导双方自主做出决定。其专业、沉稳的举止和对程序的严格把控，增强了双方对调解过程和结果的信任与尊重。

（四）注重社会效果，实现多方共赢

本案调解成功，不仅快速、低成本地解决了企业间的经济纠纷，避免了冗长的诉讼程序，更重要的是确保了农民工工资在春节前得到优先支付，消除了潜在的社会不稳定因素，实现了“案结事了人和”的良好社会效果。调解协议内容合法、具体、可操作，特别是将农民工工资支付与首期款挂钩并设定监督机制，体现了调解工作的温度和社会担当。

（五）对调解协议的思考

本案最终未申请司法确认，而是以撤诉结案。这基于协议内容具有明确的履行节点，且双方在调解中重建了基本的履约信任。调解员尊重了当事人的选择，并积极引导当事人主动履行调解协议。在实践中，对于涉及分期履行、特别是款项较大的协议，可以建议双方进行司法确认，以赋予强制执行力，作为履约保障的补充。但核心仍在于协议本身是否真正反映了双方意愿并具备履行可行性，同时，调解员要主动引导当事人积极履行已经达成的调解协议，确保案结事了。

商会调解工作指导手册

总结：本案的成功调解，展现了专业调解在化解复杂商事纠纷，尤其是涉民生类纠纷中的独特价值和优势。调解员对案件性质的深刻洞察、对程序节奏的精准把控、对沟通技巧的娴熟运用以及对多方利益的平衡智慧，共同促成了这一共赢局面的实现，为同类纠纷的调解提供了宝贵的范本。

商会调解工作指导手册

案例二：某工艺品公司与杨某侵害外观设计专利权纠纷调解案

一、基本案情

某工艺品公司是某款热门文创产品外观设计专利的专利权人。该专利产品造型独特可爱，自推向市场后迅速成为爆款，在各大电商平台销量领先，其衍生的表情包也在网络广泛传播，市场占有率很高。个体工商户杨某在某大型电商平台经营一家家居礼品店铺。自 XXXX 年初起，杨某开始上架销售一款与某工艺品公司专利产品高度近似的工艺品，销量可观。某工艺品公司通过市场监控发现此情况，认为杨某的行为构成对其外观设计专利权的侵害，侵蚀了其市场份额，并造成消费者混淆。在委托公证机构对杨某的网店销售页面、销售行为进行了证据保全后，工艺品公司向法院提起诉讼，请求判令杨某立即停止侵权、销毁侵权产品及专用工具、删除链接，并赔偿经济损失及合理维权费用共计人民币 20 万元。

二、调解过程

受理法院经审查认为，本案事实相对清楚，法律关系明确，且被告杨某为小微经营者，诉讼可能对其经营造成较大冲击，具有调解基础。经法院工作人员说明，双方当事人均表示愿意尝试调解。法院通过“总对总”在线诉调对接机制，将案件材料线上推送至所在地工商联商会调解平台。工商联商会调解平台接收后，指派了具有知识产权法律背景和电商纠纷调解经验的调解员 L 负责本案。调解员 L 接到指派后，并未立即联系双

方，而是首先进行了全面的线上案头准备工作。

（一）调解准备阶段：线上阅卷与策略预判

1.材料深度分析：调解员 L 在线仔细查阅了法院推送的电子卷宗，包括起诉状、证据材料（专利证书、公证书、侵权比对意见、杨某店铺销售截图等）。他重点分析了两个核心：侵权比对：通过公证书中的图片对比，初步判断被诉产品与专利产品在整体造型、主要设计特征上构成近似，侵权成立的可能性极高。被告性质：从杨某的店铺信息、销售记录看，其为小型电商卖家，并非生产制造商。

2.争议焦点预判：调解员 L 判断，本案事实争议不大，核心冲突将集中于法律认知与赔偿数额：法律认知冲突：杨某很可能以“不知情”、“无恶意”作为抗辩理由，试图免除或减轻责任。这需要向其精准释明《专利法》关于“善意销售”和“合法来源”抗辩的法律规定及其法律后果。赔偿数额冲突：原告主张 20 万元，是基于其专利产品市场价值、侵权规模（销量大）及其维权支出（公证费、律师费）。而杨某作为小卖家，实际获利可能有限，20 万元对其可能是难以承受之重。赔偿数额的拉锯将是调解成败的关键。

3.制定调解策略：基于以上分析，调解员 L 制定了“背对背沟通为主，先普法，后谈钱，线上线下结合”的策略。先分后合：首先通过电话或视频分别与双方沟通，避免初期直接对抗。对杨某，侧重释法说理，降低其对抗情绪，引导其认识行为性质；对工艺品公司，侧重引导其合理评估诉讼成本与执行风险，考虑被告实际履行能力，以务实态度确定谈判目标。焦点分层：将谈判分解为：①是否停止侵权（易达成）；②是否

承担赔偿责任（通过释法引导杨某接受）；③具体赔偿金额（核心博弈区）。

利用在线工具：鉴于双方异地，决定主要采用工商联商会调解平台视频会议功能进行正式调解，提高效率，降低成本。

（二）第一阶段：背对背沟通，厘清事实与立场（首次视频连线前）

调解员 L 首先通过电话分别联系了双方当事人。

1.与原告某工艺品公司代理人王经理沟通：

调解员 L（语气专业、稳重）：“王经理您好，我是工商联指派负责贵司与杨某专利纠纷案的调解员 L。我已初步查阅了案件材料，贵司的专利产品和维权证据准备得很充分。在启动正式调解前，我想了解一下，除了诉状中的请求，贵司通过本次纠纷最希望达成的核心商业目标是什么？是获得高额赔偿以儆效尤，还是迅速制止侵权、净化市场？”

王经理（语气严肃，略带气愤）：“L 调解员你好。我们的首要目标是立即让他停止卖！全网下架！这款产品是我们的心血，研发推广投了不少钱，现在仿品横行，严重影响了我们正品的价格体系和品牌形象。赔偿肯定是要的，不然违法成本太低了。20 万是基于他销量和我们损失的估算，必须让他付出代价。”

调解员 L：“我完全理解贵司保护知识产权、维护市场秩序的立场和决心。如果杨某愿意立即停止一切销售、删除所有链接，并愿意就此事进行一定补偿，贵方在赔偿的具体数额上，是否有基于快速解决纠纷、节省后续司法精力的考虑，而存在一个可协商的空间？”

商会调解工作指导手册

王经理（稍作停顿）：“……如果他能立刻彻底停止侵权，态度端正，赔偿金额可以谈，但必须要覆盖我们的维权成本，并体现对其侵权行为的惩戒。”

2.与被告杨某沟通:

调解员 L（语气平和，带有同理心）：“杨先生您好，我是本次纠纷的调解员 L。我看到了案件材料，您在网上销售了一款产品，现在专利权人提起了诉讼。在安排双方正式沟通前，我想先听听您这边的情况和想法，您看可以吗？”

杨某（语气焦急、委屈）：“调解员你好！我真的冤啊！我就是从平台上找的货源，看这款产品样子好看，销量也好，就进货来卖了。我根本不知道这玩意儿还有专利啊！平台上类似的产品也不少，我怎么知道哪个是正版哪个是山寨？我这就是小本生意，赚点辛苦钱，他一开口就要 20 万，这不是要我的命吗？我所有流水加起来都没这么多！”

调解员 L：“杨先生，您先别急。您说的‘不知道有专利’这个情况，在法律上是一个很重要的点。您能提供一下您的进货凭证、上游供应商的信息吗？这对厘清您的责任有关键作用。”

杨某：“有的有的！进货单、转账记录我都有，我可以马上发给你。我真的只是卖货的，东西不是我生产的。”

调解员 L：“好的，证据非常重要。另外，我想请您思考一下，假设您销售的产品确实侵犯了别人的专利，即使您事先不知情，从法律上讲，停止销售、删除链接这个要求，您觉得是否合理？毕竟继续销售可能会扩大对方的损失。”

杨某（语气缓和一些）：“这个……如果确实是人家的专

商会调解工作指导手册

利，那我肯定不能再卖了。下架、删链接我可以做。但是赔20万我绝对接受不了。”

沟通后分析：通过背对背沟通，调解员L确认了双方的核心立场与底线。原告：首要目标是制止侵权，赔偿可谈但需有威慑力。被告：承认销售事实，以“不知情”和“合法来源”为抗辩理由，愿意停止侵权，但强烈抵触高额赔偿。调解员L敏锐地意识到，向杨某准确、耐心地解释“合法来源抗辩”的法律效果（免除赔偿责任但不免除合理开支），是打破其心理防线、推动调解进入金额协商阶段的关键。

（三）第二阶段：首次视频调解——聚焦法律定性，缩小责任范围

在收到杨某提交的进货凭证电子版并审核后，调解员L组织了第一次在线视频调解会议，在核实双方真实身份情况后，开始了调解。

调解员L开场（画面中神态庄重，语气清晰）：“双方好，我是调解员L。本次视频调解旨在协助双方沟通，寻求纠纷解决方案。我的角色是中立的。首先确认双方身份……调解全程录音录像，内容保密。请问双方是否清楚并同意？”

双方确认后，调解员L请双方简要陈述诉求。

王经理：（重申要求停止侵权、赔偿20万元）

杨某：（再次强调不知情、有进货来源、利润微薄、无力承担高额赔偿）

调解员L（抓住焦点，切入法律点）：“好的，我听到了双方的陈述。目前看来，对于杨先生销售了与专利产品近似产品这一事实，双方争议不大。核心分歧在于杨先生的责任如何

商会调解工作指导手册

认定。这里，我需要向双方，特别是杨先生，说明一下相关法律规定。”

（调解员 L 共享屏幕，展示《专利法》相关法条要点）

调解员 L：“根据《专利法》第七十七条，为生产经营目的使用、许诺销售或者销售不知道是未经专利权人许可而制造并售出的专利侵权产品，能证明该产品合法来源的，不承担赔偿责任。请注意，这里的‘不承担赔偿责任’，指的是免除惩罚性的经济损失赔偿，但是，专利权人为制止侵权行为所支付的合理开支，销售者仍然应当承担。杨先生，您提供的进货单据，是证明‘合法来源’的关键。如果能够成立，这可以帮助您免除‘赔偿损失’这部分的主要责任。”

杨某（神情专注，略有困惑）：“意思是……我不用赔他说的那 20 万里的‘损失’，但还是要出点钱？”

调解员 L：“可以这么理解。法律这样规定，既保护了专利权人的利益——侵权必须停止，维权成本应由引发纠纷的一方承担；也考虑了像您这样善意销售者的实际情况——在不知情且货源合法的情况下，不施加过重的惩罚。王经理，从贵司角度看，法律对‘合法来源’抗辩的支持，也是鼓励市场经营者规范进货渠道，对吧？”

王经理（点头）：“法律是这样规定的，我们尊重。但如果合法来源成立，他至少应当承担我们为制止他这次侵权支出的合理费用，比如公证费、律师费，这是明确的。”

调解员 L（总结推进）：“那么，我们是否可以先就以下两点达成初步共识？第一，杨先生立即停止销售案涉产品，并删除所有相关网络链接；第二，杨先生因其销售行为，应当承

担工艺品公司为本案支出的合理维权费用。双方对这个大原则是否有异议？”

杨某（明显松了一口气）：“停止销售、删链接我同意。承担合理的维权费用……如果是法律规定的，我也同意，但具体多少要合理。”

王经理：“我们同意这个原则。合理费用我们有票据。”

点评：首次视频调解，调解员 L 展现了高超的“法律翻译”和“焦点切割”能力。他没有陷入“赔不赔”的抽象争论，而是直接切入“合法来源抗辩”这一具体法律条文，并用通俗语言向杨某解释了“免除赔偿”与“承担合理开支”的区别。这相当于为杨某卸下了“20 万赔偿”的巨额心理包袱，同时为原告找到了一个坚实的、法律支持的索赔基础（合理开支）。将争议从“是否赔 20 万”成功转移到“合理开支是多少”，是一次关键的破局。

（四）第三阶段：第二次视频调解——协商具体金额，寻求利益平衡

一周后，调解员 L 组织了第二次视频调解，目标是对“合理开支”的具体金额进行协商。原告方提交了公证费发票、律师费委托合同等证据。

调解员 L：“今天我们聚焦讨论合理维权费用的具体数额。王经理，请说明一下费用构成。”

王经理：“我们支付了公证费 3000 元，律师代理费 15000 元，合计 18000 元。这些都是在维权过程中必然发生的合理支出。”

杨某：“18000？这也太高了！我卖这个产品总共利润可能就几千块。律师费为什么要我全出？而且公证费怎么这么贵？”

王经理：“律师费是市场标准，公证费是固定成本。这些费用都是因为你的侵权行为直接导致的！”

气氛再次紧张。

调解员 L（介入调和，运用“损益比较”法）：“双方请冷静。我们一项项来看。公证费 3000 元，有国家发票，标准相对固定，争议可能不大。关键是律师费。王经理，贵司聘请律师是为了本案的整个诉讼/调解过程。现在通过调解，我们有望快速解决，避免了冗长的庭审、上诉等程序，实际上节约了后续可能发生的更多时间和金钱成本。在确定由杨先生承担的份额时，是否可以考虑调解结案相对于判决结案在效率上的价值？”

（转向杨某）

调解员 L：“杨先生，我们换个角度算一笔账。如果今天调解不成，案件进入诉讼。首先，停止侵权的禁令可能很快下达，您同样要下架产品。其次，关于赔偿部分的诉讼，耗时可能长达数月甚至更久，您需要投入时间精力应对。最后，如果法院最终判决，即便支持合法来源抗辩，您仍然可能要承担全部或大部分的合理开支，包括可能更高的案件受理费。而现在，通过调解，您立即解除了诉讼纠缠，可以将精力重新投入合法经营。您觉得，为一个‘快速了结、确定性高’的结果，支付一笔相对明确的费用，是否比面对一个耗时耗力且结果不确定的诉讼过程，更有价值？”

杨某（陷入思考）：“……那您觉得多少算合理？”

商会调解工作指导手册

调解员L（不直接报价，而是引导双方提方案）：“我不确定具体数字，这需要你们双方协商。但我可以提供一个参考思路：考虑费用支出的必要性、本案通过调解解决的效率、以及杨先生作为个体工商户的实际经营状况。王经理，贵司能否基于快速解决、避免后续执行风险等因素，对主张的律师费金额进行一定程度的调整？杨先生，您基于对自身经营情况的评估，愿意且能够承担的总金额范围是多少？”

经过几轮拉锯，调解员L在双方提出的数字之间进行折中建议：

调解员L：“王经理，考虑到调解的效率价值和杨先生的实际履行能力，如果总费用（公证费+部分律师费）能在一个相对合理的数额上达成一致，比如XXXXX元，并且杨先生能承诺立即履行并书面致歉，贵司是否认为这个方案达到了制止侵权、弥补核心成本、并警示他人的主要目的？”

王经理：“……如果他能立即履行并书面道歉，我们可以考虑降低金额。”

调解员L（对杨某）：“杨先生，对于XXXXX元这个数额，它包含了国家规定的公证费，和一部分因为此次纠纷产生的律师服务成本。这个结果，相比于诉讼可能带来的时间成本、精神压力以及不确定的判决金额，是否是一个您可以接受的、了结此事的代价？”

杨某（权衡良久）：“……好吧，我接受。但我需要一点时间来筹钱。”

调解员L（巩固成果）：“支付期限可以协商。让我们把达成的所有一致意见明确下来。”

商会调解工作指导手册

三、调解结果与协议

经调解员 L 主持，双方在线达成如下调解协议:

调解协议书

甲方（专利权人）：某工艺品公司

乙方（销售者）：杨某

鉴于甲方系专利号 ZLXXXXXXXXXXXX.X“工艺品（XXX）”外观设计专利的专利权人，乙方在 XXXX 电商平台店铺销售了与上述外观设计专利相近似的产品，引发纠纷。现经 XX 市总商会人民调解委员会调解员 L 主持调解，双方自愿达成协议如下:

一、乙方确认其销售行为侵犯了甲方享有的外观设计专利权，并就此向甲方诚恳致歉。

二、乙方承诺于本协议签订之日立即实施以下行为:

1.永久停止销售、许诺销售侵犯甲方上述外观设计专利权的产品;

2.删除其所有电商平台店铺内与侵权产品相关的商品链接、图片及宣传信息;

3.对尚未售出的侵权产品予以销毁(销毁过程可录制视频备查）。

三、乙方于本协议签订之日起十五日内，一次性向甲方支付人民币****元（大写：********元整），作为甲方为制止本次侵权行为所支出的合理费用（包括公证费、律师费等）。

商会调解工作指导手册

四、甲方在收到乙方全部款项后，同意就本案纠纷向法院申请撤回起诉。

五、双方确认，本次调解为一揽子解决双方就本纠纷所涉的全部争议。履行完毕后，任何一方不得再就此事向对方主张任何权利。

六、本协议经双方通过在线调解平台确认，并由调解组织制作电子调解协议书，送达双方即具有法律约束力。双方同意共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。

七、本协议履行过程中如发生争议，应友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向本协议签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

甲方（电子签章）：某工艺品公司

授权代表：王某某

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

乙方（电子签章）：杨某

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

调解员（电子签名）：L

调解组织（电子印章）：XX 市总商会人民调解委员会

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

商会调解工作指导手册

四、评析与复盘

本案是一起典型的电商环境下小微企业侵害外观设计专利

权纠纷的成功调解案例，体现了商会调解在化解专业性纠纷、平衡各方利益、促进法理情融合方面的独特优势。

（一）精准把握纠纷类型，发挥商会调解专业与行业优势

本案并非复杂的专利无效或侵权判定争议，而是事实清晰、法律适用明确的侵权责任纠纷。调解员L准确识别了纠纷的“电商+小微卖家+外观专利”特性。商会调解组织熟悉商业运营模式，调解员具备知识产权法律知识，能够快速抓住“合法来源抗辩”这一法律关键点，将复杂的专利侵权纠纷转化为对具体法律后果和商业成本的协商，极大提高了调解效率。

（二）娴熟运用在线调解工具，实现高效低成本解纷

全程利用工商联商会调解服务平台和视频会议工具，突破了地域限制。背对背电话沟通、在线视频调解、电子证据传输、在线签署调解协议等环节无缝衔接，显著降低了当事人（尤其是异地的小微经营者杨某）的奔波成本和时间成本，体现了“调解便民”的理念，也顺应了数字经济时代纠纷解决的需求。

（三）调解策略层次分明，沟通技巧精湛

1.充分的庭前准备：调解员L的案头工作扎实，预判准确，为后续调解奠定了方向。

2.有效的背对背沟通：在正式对峙前，通过单独沟通摸底，了解了原告的商业诉求和被告的真实困境与认知误区，为后续有的放矢的调解打下基础。

3.关键的法律释明与焦点切割：在第一次视频调解中，调解员L成功扮演了“法律解说员”角色。他用通俗易懂的语言向杨某解释了《专利法》第七十七条的“但书”结构（免责但须担费），一举扭转了杨某“要么全赔要么不赔”的错误认知，

商会调解工作指导手册

将僵局破开一个口子，引导双方进入可协商的“合理开支”范畴。这是本案调解成功的技术关键。

4.务实的利益衡量引导：在协商具体金额时，调解员 L 没有简单地进行“砍价”，而是引导双方进行“损益比较”。对原告，强调调解带来的“效率价值”和“执行确定性”；对被告，对比调解的“一次性代价”与诉讼的“长期不确定风险”。这种引导帮助双方跳出情绪和立场，从自身利益最大化的理性角度重新评估方案，易于达成共识。

5.注重履行保障与关系修复：协议中明确了具体的行为义务（删除链接、销毁库存）和支付期限，并引导双方申请司法确认，赋予了协议强制执行力，确保了调解成果的落实。同时，协议包含赔礼道歉条款，有助于修复关系，减少对立。

（四）实现法律效果与社会效果的统一

本案调解结果，一方面严格遵循了《专利法》规定，保护了专利权人的合法权益，使其维权成本得到补偿，侵权行为被及时制止，维护了创新激励和市场秩序。另一方面，充分考虑了小微经营者非故意侵权、确有合法来源、偿付能力有限的实际情况，避免了一个小商家因一次无心之失而被高额赔偿压垮，体现了法律的温度和调解的柔性。同时，通过调解过程，对杨某进行了一次生动的知识产权普法教育，起到了“调解一案，教育一片”的社会效果，有助于提升小微电商经营者的知识产权意识，从源头减少类似纠纷。

（五）对类案调解的启示

对于类似电商知识产权侵权纠纷，调解员应：1. 快速固定无争议事实（如侵权比对、销售事实）；2.重点攻破法律认知误

区，如善意的法律后果；3.精准定位赔偿/补偿的协商区间，如从实际损失、侵权获利、许可费倍数、合理开支等多个维度引导；4.善用在线调解工具提升效率；5. 在协议中强化行为履行条款和履行保障，确保侵权状态切实终止。通过专业化、人性化的调解，完全可以在保护知识产权与扶持小微经济之间找到恰当的平衡点。

商会调解工作指导手册

案例三：某公司集体劳动争议调解案

一、基本案情

2024 年 8 月，某市劳动人事争议仲裁委员会（以下简称“仲裁委”）立案大厅涌入 15 名情绪激动的员工代表，他们代表其所在公司（某制造企业）的 181 名员工，正式提交仲裁申请。申请事项包括：1.确认解除劳动关系；2.支付被拖欠的工资约 240 万元；3.支付解除劳动合同经济补偿金约 200 万元；4.支付加班费约 50 万元；5.支付未休年休假工资约 50 万元，各项合计高达 540 余万元。员工代表声称，若诉求无法满足，将组织更大规模的维权行动，不排除群体上访的可能。

该企业因环保政策趋严及自身经营不善，已于近期实质性停产，面临关闭。此次集体争议涉及员工数量众多、诉求集中、金额巨大，且蕴含重大社会稳定风险，引起了仲裁委的高度重视。仲裁委研判认为，若简单走裁决程序，一方面企业确无足够资产支付全部法定补偿，裁决可能成为“法律白条”，激发员工更大不满；另一方面，漫长的司法程序可能将员工的焦虑情绪推向临界点，极易引发群体性事件。基于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的原则，仲裁委当机立断，决定启动“仲裁+调解”联动机制，立即联系了与该企业行业联系紧密、熟悉企业情况的某市商会人民调解委员会（以下简称“商调委”），邀请其共同介入，力争通过调解方式化解这场一触即发的危机。

二、调解程序启动与前期紧急评估

接到仲裁委的协同邀请后，商调委迅速响应，指定调解经验

商会调解工作指导手册

丰富、尤其擅长处理劳资纠纷的调解员 A 牵头成立专案调解小组。调解小组第一时间与仲裁委对接，获取了初步申请材料，并与员工代表及企业方进行了紧急的初步接触，以评估事态全貌。

1.与员工代表沟通（通过电话及现场简要交流）：

员工代表（情绪激动，语气愤慨）：“公司说关就关，一个月前还好好的，突然通知我们自谋生路！我们很多人在这里干了十几年，青春都献给了工厂，现在连最后一个月的工资都没发，补偿更是一分没有！

调解员 A（语气沉稳，充满关切）：“各位工友，请先冷静。你们的情况我们初步了解了，辛苦工作却拿不到应得的报酬和补偿，这种心情我们完全理解。仲裁委把案件转到我们这里，就是希望能找一个更快、更实际的办法帮大家解决问题。请相信，法律是保护劳动者权益的。我们现在最需要的是弄清楚全部情况，包括到底有多少工友、每个人的具体情况、公司的实际状况。请给我们一点时间，也请工友们保持克制，过激行为只会让问题更复杂，不利于保障大家的权益。”

2.与企业负责人沟通（电话沟通）：

企业负责人王某（语气疲惫，充满无奈与抵触）：“不是我不想给钱，是真的山穷水尽了。环保不达标要停产改造，投入巨大，市场又不好，资金链早就断了。银行贷款还不上，厂房设备都被法院查封了。账上根本没钱。他们（员工）要仲裁、要告，随便吧，法院判多少我都认，但就是没钱执行。”

调解员 A（语气严肃而务实）：“王总，您现在的处境我们理解，经营企业不易。但你现在的这种态度解决不了任何问题，只会激化矛盾，把您和公司推向更危险的境地。181 名员工，

商会调解工作指导手册

背后是181个家庭，如果处理不当引发群体事件，不仅您个人要承担法律责任，社会影响也无法估量。我们现在介入，不是来‘判对错’的，是来找‘生路’的。我们需要了解公司最真实的资产状况、负债情况，看看有没有可能盘活任何一点资源，或者通过其他方式，哪怕先解决一部分最急迫的问题，比如员工下个月的生活费？我们需要您的完全坦诚和配合。

经过调解员的评估，本案涉及的员工情绪处于爆发边缘，核心诉求明确（拿到钱），但对法律程序信心不足，倾向于采取集体施压方式。急需一个可信的沟通渠道和可行的解决方案来稳住局面。企业方陷入绝望性抵触，承认法律债务但以无履行能力为由消极应对。调解的关键在于打破企业的消极心态，使其认识到配合调解是降低自身风险、实现相对“软着陆”的唯一理性选择，并挖掘一切可能的履行资源。

基于初步接触，调解小组与仲裁委代表召开紧急会议，形成以下共识：核心矛盾：法律上清晰的员工权益（总额约540万）与企业事实上已丧失全额支付能力之间的冲突。最大风险：员工情绪失控，演变为群体性上访或社会事件。调解难点：1.如何让员工接受补偿方案？2.如何让企业愿意并能够筹措出一笔可观的资金？3.如何平衡181名员工内部的差异性诉求？

调解优势与资源：商会平台可动员其他会员企业提供就业岗位，缓解员工生存压力；调解的灵活性可以设计分期、分类解决方案；三方（仲裁委、商调委、商会）联动可形成政策、资源和信誉的合力。

制定总体策略：“稳情绪、找资源、分步走、求共赢”

1.稳情绪：立即稳住员工代表和观望员工，防止事态升级。

商会调解工作指导手册

2.找资源：双管齐下。对企业：摸清可筹资金上限；对商会：争取就业安置支持。

3.分步走：不追求“一揽子”解决所有人，而是“分化群体、分类处理、分批解决”。先易后难，先解决大部分人的基本诉求，最后攻坚最坚持的少数人。

4.求共赢：员工目标不是“告倒企业”，而是“拿到钱、找到新工作”；企业目标是“平稳关门、避免更深法律和社会风险”。调解目标是找到二者的痛苦承受边界，达成一个虽不完美但双方都能咬牙接受的“现实解”。

三、调解过程详录与分析

第一阶段：按下“暂停键”，争取操作空间（8月初）

调解员A正式致函仲裁委，并附上初步风险分析报告，建议对已立案的15名员工代表的案件暂缓开庭审理（延期至9月），为商调委开展全盘调解工作留出宝贵的时间窗口。仲裁委经研究，采纳了该建议。

调解员A（向仲裁委解释）：“我们现在需要时间做两件事：一是对未立案的166名员工进行疏导和分流，如果能把这大部分人的问题在仲裁程序外解决，就能极大降低整体风险；二是需要时间动员商会资源，为员工找‘出路’，光谈‘给钱’，企业给不出，谈了也是白谈。有了‘出路’，谈判‘给钱’才有基础。”

点评：这是一个关键的程序策略。暂缓开庭，避免了在调解初期就形成“仲裁与调解”的对立局面，也避免了15名代表的裁决结果对后续调解产生不当的“锚定效应”，为柔性调解创造了空间。

商会调解工作指导手册

第二阶段：打破企业僵局，转换其角色（8月上旬）

调解员A亲自前往企业，与负责人王某进行了一场深入的闭门谈话。

调解员A（放弃说教，采用共同分析模式）：“王总，我们今天不站在对立面。我们一起复盘一下，事情怎么就走到了今天这个‘双输’的局面？公司停产关闭，从商业决策上或许不得已，但在人员安置上，是不是过于‘硬着陆’了？突然宣布，没有缓冲，没有沟通，让为工厂奉献了十年、二十年的老员工瞬间感到被抛弃。将心比心，这口气谁能咽得下？”

王某（态度有所软化）：“唉……当时焦头烂额，光想着怎么应付环保、债务，确实没处理好人的问题。”

调解员A：“所以，现在的矛盾，一半是‘钱’的问题，另一半是‘情’和‘理’的问题。员工要的，既是一份补偿，也是一个说法，一份尊重。法律上您输定了，但情理上，如果您现在站出来，哪怕能力有限，但态度诚恳，积极想办法，很多老员工是讲感情的。商会可以帮您一起想办法。但前提是，您必须从‘躺平’变成‘主谈’。您出面，和我们一起，诚恳地和员工谈，哪怕给出的方案不那么完美。”

王某：“我能做什么？钱真的不多。”

调解员A：“第一，我需要您授权我们，并配合我们，彻底摸清公司还能挤出多少资金，包括可能的应收账款、残值变现、股东能否紧急筹措等，我们要一个实实在在的‘资金池’上限。第二，您需要准备一封给全体员工的公开信，坦诚说明公司困境，表达歉意，并承诺在商会帮助下，尽最大努力解决大家的问题。第三，您要出面参加后续的协商会。您不是作为

商会调解工作指导手册

‘被告’，而是作为寻求员工谅解和合作的前‘雇主’。”

王某思考良久，最终同意。此后，企业方在调解员指导下，开始盘点资产、筹措资金，并起草了致员工信。

点评：此步骤是扭转局面的心理关键。调解员通过“共情-分析-赋责”的谈话技巧，将企业负责人从消极对抗的“被告”心态，拉回到负有责任的“协商方”位置。赋予其“主动出面解决问题”的角色，并为其提供了具体的行动路径（筹钱、写信、参会），使其重获一定的掌控感和责任感，为后续协商奠定了基础。

第三阶段：引入关键资源，解决核心焦虑——就业（8 月上旬）

调解员 A 意识到，单纯谈补偿金额必然陷入死胡同。员工当下的核心焦虑是“失业即断粮”。他立即向商会领导进行了专题汇报。

调解员 A（汇报时聚焦商会的社会责任与行业互助）：“会长，现在这 181 名员工，技术工人占大多数，是我们本地制造业的宝贵人力资源。企业倒闭固然可惜，但如果我们商会能出面，将这些熟练工内部‘消化’，安排到有需求的会员企业，这既是帮员工解决生存之忧，也是帮会员企业解决招工难，更是履行我们商会稳定社会、服务行业的责任。这是化解这场风波最关键的一步棋。”

商会领导高度重视，迅速行动。两天内，由商会牵头，在一家大型会员集团公司举办了专场招聘会，并明确承诺：聘用员工后，社会保险关系由新单位无缝承接。

商会调解工作指南

调解结果：超过80名员工在招聘会上与新的用人单位达成了初步就业意向。这一举措立刻产生了巨大的安抚效应。员工们看到了一条现实的“活路”，与企业彻底对立、鱼死网破的情绪开始降温，谈判的氛围开始出现。

点评：这是本案调解中最具创造性的一步。调解员没有就纠纷谈纠纷，而是敏锐地抓住了“就业”这一比“补偿”更根本的民生需求，并利用商会这一平台优势，整合行业资源，将社会问题（失业）转化为行业机会（人才流动）。这极大地降低了员工的生存危机感，为接下来谈论“打折补偿”提供了现实可能性。员工心态从“必须榨出最后一分钱”开始向“尽快了结，安心去新工作”转变。

第四阶段：启动协商，设计分层解决方案（8月中旬）

在就业安置初步稳住大局后，调解员开始主攻经济补偿问题。他设计了一套精细化的分层解决方案。

步骤1：寻找“突破口”与“关键多数”。

调解员和公司负责人一起，筛选出约26名在公司工作时间长、平时通情达理、在员工中有一定影响力的老员工作为第一批协商对象。组织了一次小范围座谈会。

调解员A（开场白诚恳而现实）：“各位老师傅，今天请你们来，不是代表公司来讨价还价，是代表商会、仲裁委和公司，一起来商量一个‘落地’的办法。公司的情况大家清楚，资产被封，老板把能找的钱都找来了，一共就这么多（出示初步筹款评估）。如果走仲裁、打官司，官司大家肯定赢，法律文书大家都能拿到。但然后呢？公司账上没钱，法院执行局去

查封，也只能查封那些已经被查封过的东西。最后很可能是一张胜诉判决，但钱一分拿不到，还白白耗上半年一年。公司现在愿意拿出这笔有限的钱，按照标准的95%一次性了结。这笔钱是‘现得’的、能立刻拿到手的真金白银。商会也帮大家找了新工作。我们是希望大家既能拿到一部分实实在在的补偿，又能安心开始新生活。当然，接不接受，决定权完全在大家。”

仲裁委工作人员（补充，语气权威但平和）：“从法律程序上讲，调解达成的协议同样具有法律约束力，而且可以申请司法确认，效力等同于判决。如果大家同意这个方案，今天就可以签协议，钱很快可以到位。这比等待一个不确定的裁决和执行过程，效率要高得多，风险也小得多。”

员工代表A（沉思后）：“理是这么个理……打官司赢了拿不到钱的事儿，我们也听说过。如果能马上拿到，总比一分没有强。再说，新工作那边还等着呢。”

调解结果：经过坦诚沟通，参会的26名员工中大部分表示理解。次日，在他们的带动下，共计78名员工与公司签订了《人民调解协议书》，领取了经济补偿金及被拖欠的工资。此举产生了强大的示范效应。

点评：选择“关键少数”进行突破是高明策略。这些老员工更具理性，对公司和自身处境有更深理解。调解员运用了“对比话术”（“一半现钱”vs“全额白条”），并将仲裁委的权威解释作为背书，有效降低了员工的心理预期。首批协议的成功履行，如同推倒了第一张多米诺骨牌。

步骤2：利用“示范效应”。

调解员趁热打铁，建议公司将已签约兑付的员工名单和金额张榜公布，并宣布了一项新政策：在 8 月 20 日前签约的，按 95%标准支付；20 日之后签约的，比例将下调至 90%。理由很直接：公司筹款日益困难，资金池有限，越晚签约，可分配资金越少。

调解员 A（向尚未签约的员工解释）：“大家看，已经有不少工友签了、拿了钱了。公司筹钱就像拧毛巾，越拧越干。现在剩下的钱，还能支撑按 95%给大家。如果犹豫的人太多，时间拖下去，公司的资产状况只会更差，到时候可能连 90%都保证不了。我们是希望大家都能赶上这趟‘车’，拿到尽可能多的补偿。”

调解结果：公告和政策产生了强大的心理推动力。观望员工看到同事真金白银到手，又担心越拖越少，纷纷选择签约。至 8 月 13 日，所有未申请仲裁的 166 名员工全部签署协议并获得了款项。

点评：这是典型的“行为经济学”在调解中的应用。公开透明（张榜）消除了信息不对称和猜疑。“限期优惠”策略制造了合理的紧迫感，利用了人们“厌恶损失”的心理，促使犹豫者尽快做出决定，极大地提高了调解效率。

第五阶段：最终收尾，化解最后堡垒（8 月下旬/9 月）

至此，只剩下最初提起仲裁的 15 名员工及其代理人（律师）。调解员将前期 166 名员工已通过调解解决的情况正式反馈给仲裁委。仲裁庭在开庭前，组织这 15 名员工及其律师进行了最后一次调解。仲裁员与调解员 A 协同工作。

仲裁员（对员工律师）：“律师，前期商会调解的情况你也看到了，大部分员工已经接受了现实方案并拿到了钱。法律上，你们坚持全额的主张完全正当。但本案执行风险评估报告显示，企业现有资产即便全部处置，在支付优先债权后，能否覆盖540万都是巨大疑问。继续裁决，你们的客户很可能面临‘执行难’。调解方案固然打了折，但贵在即时履行、没有风险。作为专业人士，也需要为客户的实际利益负责。”

调解员A（对员工代表）：“各位，你们是最先拿起法律武器的，有骨气，我们尊敬。但法律武器的最终目的是解决问题，不是为了争一口气。前面166名工友的选择，是一个重要的参考。公司现在把最后的资金都预留出来了，就是为了彻底了结。如果今天我们能达成一致，当场签协议，钱一周内到位。如果坚持裁决，就算判赢了，后面还有一审、二审、执行，时间漫长，变数很多。大家的新工作、新生活，可能就被拖住了。”

员工律师（与员工代表私下商议后）：“我们尊重事实情况。从委托人利益最大化角度，接受调解方案是当前最务实的选择。”

调解结果：在开庭当日，这15名员工参照之前的人民调解协议书，与公司当庭达成了《和解协议书》，由仲裁委出具调解书予以确认。

四、调解结果与整体成效

通过长达一个多月、多轮次、分层级的协同调解，本案最终得以圆满解决：181名员工全部得到安置，超过80名员工通过商会专场招聘会获得新的工作岗位。所有员工与公司达成和

商会调解工作指导手册

解，公司共支付拖欠工资、经济补偿金、加班费、年休假工资等合计 510 万元。这笔款项在企业已丧失全额支付能力的情况下，实现了资金利用效率和社会效益的最大化。并且该案的成功化解，避免了一起可能发生的群体性事件，维护了当地劳动关系和社会秩序的稳定。企业得以平稳退出市场，未引发后续连锁社会风险。

五、评析与复盘

本案是运用“枫桥经验”化解复杂集体劳动争议的经典范例，体现了多元共治、源头化解在基层社会治理中的强大生命力。

（一）调解策略：系统思维与精准施策的结合

1.跳出个案看全局：调解员没有局限于计算“540 万 vs 510 万”的数字游戏，而是将纠纷置于“企业破产-员工失业-社会稳定”的大系统中审视。解决方案包含了 “经济补偿（有限度）+ 就业安置（关键性）+ 情绪疏导（持续性）”的三维框架，从根本上化解了冲突的能量。

2.分阶段、分群体施策：策略清晰，节奏分明。从“暂缓开庭”争取时间，到“打破企业僵局”转换角色，再到“引入就业资源”解决核心焦虑，最后“分层协商”利用示范效应和期限压力逐步“消化”群体。每一步都针对当时的核心障碍，环环相扣。

3.巧用心理与行为引导：无论是“现得 vs 白条”的对比，还是“张榜公示”的透明化，或是“限期优惠”的推动，都深刻把握了当事人在特定压力环境下的心理状态和行为逻辑，有效引导了群体决策。

商会调解工作指导手册

（二）调解技巧：法、理、情、势的融会贯通

1.坚守法律为底线：调解员和仲裁员始终牢牢把握“员工诉求合法”这一底线，赢得了员工的初步信任。但并未僵硬地坚持法定标准，而是在法律框架内，引导双方正视“履行不能”的现实，寻求“法律认可下的现实可行解”。

2.说理透彻，直指利害：对所有方的沟通，都紧扣其核心利益。对员工：强调“执行风险”和“即时兑现”的价值；对企业：强调“社会责任”和“风险规避”的必要；对商会：强调“行业互助”和“社会责任”。没有空泛的道德说教，全是务实的利害分析。

3.情感共鸣，重建沟通：调解员在处理企业与老员工关系时，注重唤醒“多年感情”，引导企业以“歉意和诚意”弥补“硬着陆”的伤害，为冰冷的金钱谈判注入了一丝温情，降低了对抗性。

4.善用“势”与“资源”：充分借助并整合了仲裁委的“权威之势”、商会的“行业资源之势”和社会稳定的“大局之势”，形成了强大的调解合力。商会提供的就业岗位，是本案能打破僵局的“胜负手”。

（三）机制创新：“仲裁+调解+商会”三方联动的典范

本案成功实践了多元纠纷解决机制的协同效能。仲裁委：发挥了“引流”、“把关”和“背书”作用。及时发现风险、引流至调解；暂缓程序给予空间；最后对调解协议给予权威确认。商调委：发挥了“主攻手”和“桥梁”作用。利用其贴近企业的优势深入调研、设计方案、组织协商，并直接动员商会资源解决就业。商会：发挥了“资源池”和“稳定器”作用。

商会调解工作指导手册

提供就业岗位这一关键资源，将社会矛盾内部消化于行业共同体之中。这种联动模式，实现了“1+1+1>3”的效果，是新时代化解涉企群体性纠纷的有效路径。

（四）社会价值：将“枫桥经验”融入基层治理的生动实践

本案完美诠释了“枫桥经验”“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”的核心内涵在商事和劳动领域的创新应用。通过商会调委会的工作，成功将一场即将“出镇”、“上交”的重大矛盾，化解在企业内部、行业内部。它表明，有效的基层治理需要专业、灵活、有资源整合能力的中间组织。商会调委会正是这样一个连接政府、市场与社会，能够提前预警、主动介入、综合施治的“前沿哨所”和“灭火队”。此案不仅解决了一桩纠纷，更探索了一条通过行业自律和社会协同预防化解重大风险的新路，具有重要的借鉴和推广价值。

商会调解工作指导手册

附录　政策法规篇

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

（2010年8月28日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过）

目　　录

第一章　总则
第二章　人民调解委员会
第三章　人民调解员
第四章　调解程序
第五章　调解协议
第六章　附则

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

商会调解工作指导手册

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。

司法调解工作指导手册

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;

商会调解工作指导手册

（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。

商会调解工作指导手册

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

商会调解工作指导手册

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

商会调解工作指导手册

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。

商会调解工作指导手册

2.中华人民共和国劳动争议调解仲裁法

（2007 年 12 月 29 日第十届全国人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过）

目　　录

第一章　总则
第二章　调解
第三章　仲裁
第一节　一般规定
第二节　申请和受理
第三节　开庭和裁决
第四章　附则

第一章　总则

第一条　为了公正及时解决劳动争议，保护当事人合法权益，促进劳动关系和谐稳定，制定本法。

第二条　中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：

（一）因确认劳动关系发生的争议；

（二）因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；

（三）因除名、辞退和辞职、离职发生的争议；

（四）因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以

商会调解工作指导手册

及劳动保护发生的争议;

（五）因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议;

（六）法律、法规规定的其他劳动争议。

第三条 解决劳动争议，应当根据事实，遵循合法、公正、及时、着重调解的原则，依法保护当事人的合法权益。

第四条 发生劳动争议，劳动者可以与用人单位协商，也可以请工会或者第三方共同与用人单位协商，达成和解协议。

第五条 发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除本法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

第六条 发生劳动争议，当事人对自己提出的主张，有责任提供证据。与争议事项有关的证据属于用人单位掌握管理的，用人单位应当提供；用人单位不提供的，应当承担不利后果。

第七条 发生劳动争议的劳动者一方在十人以上，并有共同请求的，可以推举代表参加调解、仲裁或者诉讼活动。

第八条 县级以上人民政府劳动行政部门会同工会和企业方面代表建立协调劳动关系三方机制，共同研究解决劳动争议的重大问题。

第九条 用人单位违反国家规定，拖欠或者未足额支付劳动报酬，或者拖欠工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金的，劳动者可以向劳动行政部门投诉，劳动行政部门应当依法处理。

商会调解工作指导手册

第二章　调解

第十条　发生劳动争议，当事人可以到下列调解组织申请调解:

（一）企业劳动争议调解委员会;

（二）依法设立的基层人民调解组织;

（二）在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织。

企业劳动争议调解委员会由职工代表和企业代表组成。职工代表由工会成员担任或者由全体职工推举产生，企业代表由企业负责人指定。企业劳动争议调解委员会主任由工会成员或者双方推举的人员担任。

第十一条　劳动争议调解组织的调解员应当由公道正派、联系群众、热心调解工作，并具有一定法律知识、政策水平和文化水平的成年公民担任。

第十二条　当事人申请劳动争议调解可以书面申请，也可以口头申请。口头申请的，调解组织应当当场记录申请人基本情况、申请调解的争议事项、理由和时间。

第十三条　调解劳动争议，应当充分听取双方当事人对事实和理由的陈述，耐心疏导，帮助其达成协议。

第十四条　经调解达成协议的，应当制作调解协议书。

调解协议书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，对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。

自劳动争议调解组织收到调解申请之日起十五日内未达成调解协议的，当事人可以依法申请仲裁。

劳动争议调解工作指导手册

第十五条 达成调解协议后，一方当事人在协议约定期限内不履行调解协议的，另一方当事人可以依法申请仲裁。

第十六条 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。人民法院应当依法发出支付令。

第三章 仲裁

第一节 一般规定

第十七条 劳动争议仲裁委员会按照统筹规划、合理布局和适应实际需要的原则设立。省、自治区人民政府可以决定在市、县设立；直辖市人民政府可以决定在区、县设立。直辖市、设区的市也可以设立一个或者若干个劳动争议仲裁委员会。劳动争议仲裁委员会不按行政区划层层设立。

第十八条 国务院劳动行政部门依照本法有关规定制定仲裁规则。省、自治区、直辖市人民政府劳动行政部门对本行政区域的劳动争议仲裁工作进行指导。

第十九条 劳动争议仲裁委员会由劳动行政部门代表、工会代表和企业方面代表组成。劳动争议仲裁委员会组成人员应当是单数。

劳动争议仲裁委员会依法履行下列职责:

（一）聘任、解聘专职或者兼职仲裁员;

（二）受理劳动争议案件;

（三）讨论重大或者疑难的劳动争议案件;

商会调解工作指导手册

（四）对仲裁活动进行监督。

劳动争议仲裁委员会下设办事机构，负责办理劳动争议仲裁委员会的日常工作。

第二十条 劳动争议仲裁委员会应当设仲裁员名册。

仲裁员应当公道正派并符合下列条件之一:

（一）曾任审判员的;

（二）从事法律研究、教学工作并具有中级以上职称的;

（三）具有法律知识、从事人力资源管理或者工会等专业工作满五年的;

（四）律师执业满三年的。

第二十一条 劳动争议仲裁委员会负责管辖本区域内发生的劳动争议。

劳动争议由劳动合同履行地或者用人单位所在地的劳动争议仲裁委员会管辖。双方当事人分别向劳动合同履行地和用人单位所在地的劳动争议仲裁委员会申请仲裁的，由劳动合同履行地的劳动争议仲裁委员会管辖。

第二十二条 发生劳动争议的劳动者和用人单位为劳动争议仲裁案件的双方当事人。

劳务派遣单位或者用工单位与劳动者发生劳动争议的，劳务派遣单位和用工单位为共同当事人。

第二十三条 与劳动争议案件的处理结果有利害关系的第三人，可以申请参加仲裁活动或者由劳动争议仲裁委员会通知其参加仲裁活动。

第二十四条 当事人可以委托代理人参加仲裁活动。委托他人参加仲裁活动，应当向劳动争议仲裁委员会提交有委托人

签名或者盖章的委托书，委托书应当载明委托事项和权限。

第二十五条 丧失或者部分丧失民事行为能力的劳动者，由其法定代理人代为参加仲裁活动；无法定代理人的，由劳动争议仲裁委员会为其指定代理人。劳动者死亡的，由其近亲属或者代理人参加仲裁活动。

第二十六条 劳动争议仲裁公开进行，但当事人协议不公开进行或者涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的除外。

第二节 申请和受理

第二十七条 劳动争议申请仲裁的时效期间为一年。仲裁时效期间从当事人知道或者应当知道其权利被侵害之日起计算。

前款规定的仲裁时效，因当事人一方向对方当事人主张权利，或者向有关部门请求权利救济，或者对方当事人同意履行义务而中断。从中断时起，仲裁时效期间重新计算。

因不可抗力或者有其他正当理由，当事人不能在本条第一款规定的仲裁时效期间申请仲裁的，仲裁时效中止。从中止时效的原因消除之日起，仲裁时效期间继续计算。

劳动关系存续期间因拖欠劳动报酬发生争议的，劳动者申请仲裁不受本条第一款规定的仲裁时效期间的限制；但是，劳动关系终止的，应当自劳动关系终止之日起一年内提出。

第二十八条 申请人申请仲裁应当提交书面仲裁申请，并按照被申请人人数提交副本。仲裁申请书应当载明下列事项：

（一）劳动者的姓名、性别、年龄、职业、工作单位和住所，用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人的姓

商会调解工作指导手册

名、职务;

（二）仲裁请求和所根据的事实、理由;

（三）证据和证据来源、证人姓名和住所。

书写仲裁申请确有困难的，可以口头申请，由劳动争议仲裁委员会记入笔录，并告知对方当事人。

第二十九条 劳动争议仲裁委员会收到仲裁申请之日起五日内，认为符合受理条件的，应当受理，并通知申请人；认为不符合受理条件的，应当书面通知申请人不予受理，并说明理由。对劳动争议仲裁委员会不予受理或者逾期未作出决定的，申请人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

第三十条 劳动争议仲裁委员会受理仲裁申请后，应当在五日内将仲裁申请书副本送达被申请人。

被申请人收到仲裁申请书副本后，应当在十日内向劳动争议仲裁委员会提交答辩书。劳动争议仲裁委员会收到答辩书后，应当在五日内将答辩书副本送达申请人。被申请人未提交答辩书的，不影响仲裁程序的进行。

第三节 开庭和裁决

第三十一条 劳动争议仲裁委员会裁决劳动争议案件实行仲裁庭制。仲裁庭由三名仲裁员组成，设首席仲裁员。简单劳动争议案件可以由一名仲裁员独任仲裁。

第三十二条 劳动争议仲裁委员会应当在受理仲裁申请之日起五日内将仲裁庭的组成情况书面通知当事人。

第三十三条 仲裁员有下列情形之一，应当回避，当事人也有权以口头或者书面方式提出回避申请:

商会调解工作指导手册

（一）是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属的;

（二）与本案有利害关系的;

（三）与本案当事人、代理人有其他关系，可能影响公正裁决的;

（四）私自会见当事人、代理人，或者接受当事人、代理人的请客送礼的。

劳动争议仲裁委员会对回避申请应当及时作出决定，并以口头或者书面方式通知当事人。

第三十四条 仲裁员有本法第三十三条第四项规定情形，或者有索贿受贿、徇私舞弊、枉法裁决行为的，应当依法承担法律责任。劳动争议仲裁委员会应当将其解聘。

第三十五条 仲裁庭应当在开庭五日前，将开庭日期、地点书面通知双方当事人。当事人有正当理由的，可以在开庭三日前请求延期开庭。是否延期，由劳动争议仲裁委员会决定。

第三十六条 申请人收到书面通知，无正当理由拒不到庭或者未经仲裁庭同意中途退庭的，可以视为撤回仲裁申请。

被申请人收到书面通知，无正当理由拒不到庭或者未经仲裁庭同意中途退庭的，可以缺席裁决。

第三十七条 仲裁庭对专门性问题认为需要鉴定的，可以交由当事人约定的鉴定机构鉴定；当事人没有约定或者无法达成约定的，由仲裁庭指定的鉴定机构鉴定。

根据当事人的请求或者仲裁庭的要求，鉴定机构应当派鉴定人参加开庭。当事人经仲裁庭许可，可以向鉴定人提问。

第三十八条 当事人在仲裁过程中有权进行质证和辩论。质证和辩论终结时，首席仲裁员或者独任仲裁员应当征询当事

商会调解工作指导手册

人的最后意见。

第三十九条 当事人提供的证据经查证属实的，仲裁庭应当将其作为认定事实的根据。

劳动者无法提供由用人单位掌握管理的与仲裁请求有关的证据，仲裁庭可以要求用人单位在指定期限内提供。用人单位在指定期限内不提供的，应当承担不利后果。

第四十条 仲裁庭应当将开庭情况记入笔录。当事人和其他仲裁参加人认为对自己陈述的记录有遗漏或者差错的，有权申请补正。如果不予补正，应当记录该申请。

笔录由仲裁员、记录人员、当事人和其他仲裁参加人签名或者盖章。

第四十一条 当事人申请劳动争议仲裁后，可以自行和解。达成和解协议的，可以撤回仲裁申请。

第四十二条 仲裁庭在作出裁决前，应当先行调解。调解达成协议的，仲裁庭应当制作调解书。

调解书应当写明仲裁请求和当事人协议的结果。调解书由仲裁员签名，加盖劳动争议仲裁委员会印章，送达双方当事人。调解书经双方当事人签收后，发生法律效力。

调解不成或者调解书送达前，一方当事人反悔的，仲裁庭应当及时作出裁决。

第四十三条 仲裁庭裁决劳动争议案件，应当自劳动争议仲裁委员会受理仲裁申请之日起四十五日内结束。案情复杂需要延期的，经劳动争议仲裁委员会主任批准，可以延期并书面通知当事人，但是延长期限不得超过十五日。逾期未作出仲裁裁决的，当事人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

商会调解工作指导手册

仲裁庭裁决劳动争议案件时，其中一部分事实已经清楚，可以就该部分先行裁决。

第四十四条 仲裁庭对追索劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金的案件，根据当事人的申请，可以裁决先予执行，移送人民法院执行。

仲裁庭裁决先予执行的，应当符合下列条件:

（一）当事人之间权利义务关系明确;

（二）不先予执行将严重影响申请人的生活。

劳动者申请先予执行的，可以不提供担保。

第四十五条 裁决应当按照多数仲裁员的意见作出，少数仲裁员的不同意见应当记入笔录。仲裁庭不能形成多数意见时，裁决应当按照首席仲裁员的意见作出。

第四十六条 裁决书应当载明仲裁请求、争议事实、裁决理由、裁决结果和裁决日期。裁决书由仲裁员签名，加盖劳动争议仲裁委员会印章。对裁决持不同意见的仲裁员，可以签名，也可以不签名。

第四十七条 下列劳动争议，除本法另有规定的外，仲裁裁决为终局裁决，裁决书自作出之日起发生法律效力:

（一）追索劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金，不超过当地月最低工资标准十二个月金额的争议;

（二）因执行国家的劳动标准在工作时间、休息休假、社会保险等方面发生的争议。

第四十八条 劳动者对本法第四十七条规定的仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

商会调解工作指导手册

第四十九条 用人单位有证据证明本法第四十七条规定的仲裁裁决有下列情形之一，可以自收到仲裁裁决书之日起三十日内向劳动争议仲裁委员会所在地的中级人民法院申请撤销裁决:

（一）适用法律、法规确有错误的;

（二）劳动争议仲裁委员会无管辖权的;

（三）违反法定程序的;

（四）裁决所根据的证据是伪造的;

（五）对方当事人隐瞒了足以影响公正裁决的证据的;

（六）仲裁员在仲裁该案时有索贿受贿、徇私舞弊、枉法裁决行为的。

人民法院经组成合议庭审查核实裁决有前款规定情形之一的，应当裁定撤销。

仲裁裁决被人民法院裁定撤销的，当事人可以自收到裁定书之日起十五日内就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

第五十条 当事人对本法第四十七条规定以外的其他劳动争议案件的仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼；期满不起诉的，裁决书发生法律效力。

第五十一条 当事人对发生法律效力的调解书、裁决书，应当依照规定的期限履行。一方当事人逾期不履行的，另一方当事人可以依照民事诉讼法的有关规定向人民法院申请执行。受理申请的人民法院应当依法执行。

第四章 附则

第五十二条 事业单位实行聘用制的工作人员与本单位发

生劳动争议的，依照本法执行；法律、行政法规或者国务院另有规定的，依照其规定。

第五十三条 劳动争议仲裁不收费。劳动争议仲裁委员会的经费由财政予以保障。

第五十四条 本法自 2008 年 5 月 1 日起施行。

商会调解工作指导手册

3.中华人民共和国民事诉讼法（节选）

第二百零五条 经依法设立的调解组织调解达成调解协议，申请司法确认的，由双方当事人自调解协议生效之日起三十日内，共同向下列人民法院提出：

（一）人民法院邀请调解组织开展先行调解的，向作出邀请的人民法院提出；

（二）调解组织自行开展调解的，向当事人住所地、标的物所在地、调解组织所在地的基层人民法院提出；调解协议所涉纠纷应当由中级人民法院管辖的，向相应的中级人民法院提出。

第二百零六条 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。

商会调解工作指导手册

4.中华人民共和国民营经济促进法（节选）

（2025 年 4 月 30 日第十四届全国人民代表大会常务委员会第十五次会议通过）

第五十五条 建立健全矛盾纠纷多元化解机制，为民营经济组织维护合法权益提供便利。司法行政部门组织协调律师、公证、司法鉴定、基层法律服务、人民调解、商事调解、仲裁等相关机构和法律咨询专家，参与涉及民营经济组织纠纷的化解，为民营经济组织提供有针对性的法律服务。

第五十六条 有关行业协会商会依照法律、法规和章程，发挥协调和自律作用，及时反映行业诉求，为民营经济组织及其经营者提供信息咨询、宣传培训、市场拓展、权益保护、纠纷处理等方面的服务。

商会调解工作指导手册

5.中共中央、国务院关于促进民营经济发展壮大的意见

民营经济是推进中国式现代化的生力军，是高质量发展的重要基础，是推动我国全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标的重要力量。为促进民营经济发展壮大，现提出如下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，着力推动高质量发展，坚持社会主义市场经济改革方向，坚持“两个毫不动摇”，加快营造市场化、法治化、国际化一流营商环境，优化民营经济发展环境，依法保护民营企业产权和企业家权益，全面构建亲清政商关系，使各种所有制经济依法平等使用生产要素、公平参与市场竞争、同等受到法律保护，引导民营企业通过自身改革发展、合规经营、转型升级不断提升发展质量，促进民营经济做大做优做强，在全面建设社会主义现代化国家新征程中作出积极贡献，在中华民族伟大复兴历史进程中肩负起更大使命、承担起更重责任、发挥出更大作用。

二、持续优化民营经济发展环境

构建高水平社会主义市场经济体制，持续优化稳定公平透明可预期的发展环境，充分激发民营经济生机活力。

（一）持续破除市场准入壁垒。各地区各部门不得以备案、注册、年检、认定、认证、指定、要求设立分公司等形式设定

商会调解工作指导手册

或变相设定准入障碍。清理规范行政审批、许可、备案等政务服务事项的前置条件和审批标准，不得将政务服务事项转为中介服务事项，没有法律法规依据不得在政务服务前要求企业自行检测、检验、认证、鉴定、公证或提供证明等。稳步开展市场准入效能评估，建立市场准入壁垒投诉和处理回应机制，完善典型案例归集和通报制度。

（二）全面落实公平竞争政策制度。强化竞争政策基础地位，健全公平竞争制度框架和政策实施机制，坚持对各类所有制企业一视同仁、平等对待。强化制止滥用行政权力排除限制竞争的反垄断执法。未经公平竞争不得授予经营者特许经营权，不得限定经营、购买、使用特定经营者提供的商品和服务。定期推出市场干预行为负面清单，及时清理废除含有地方保护、市场分割、指定交易等妨碍统一市场和公平竞争的政策。优化完善产业政策实施方式，建立涉企优惠政策目录清单并及时向社会公开。

（三）完善社会信用激励约束机制。完善信用信息记录和共享体系，全面推广信用承诺制度，将承诺和履约信息纳入信用记录。发挥信用激励机制作用，提升信用良好企业获得感。完善信用约束机制，依法依规按照失信惩戒措施清单对责任主体实施惩戒。健全失信行为纠正后的信用修复机制，研究出台相关管理办法。完善政府诚信履约机制，建立健全政务失信记录和惩戒制度，将机关、事业单位的违约毁约、拖欠账款、拒不履行司法裁判等失信信息纳入全国信用信息共享平台。

（四）完善市场化重整机制。鼓励民营企业盘活存量资产

商会调解工作指导手册

回收资金。坚持精准识别、分类施策，对陷入财务困境但仍具有发展前景和挽救价值的企业，按照市场化、法治化原则，积极适用破产重整、破产和解程序。推动修订企业破产法并完善配套制度。优化个体工商户转企业相关政策，降低转换成本。

三、加大对民营经济政策支持力度

精准制定实施各类支持政策，完善政策执行方式，加强政策协调性，及时回应关切和利益诉求，切实解决实际困难。

（五）完善融资支持政策制度。健全银行、保险、担保、券商等多方共同参与的融资风险市场化分担机制。健全中小微企业和个体工商户信用评级和评价体系，加强涉企信用信息归集，推广“信易贷”等服务模式。支持符合条件的民营中小微企业在债券市场融资，鼓励符合条件的民营企业发行科技创新公司债券，推动民营企业债券融资专项支持计划扩大覆盖面、提升增信力度。支持符合条件的民营企业上市融资和再融资。

（六）完善拖欠账款常态化预防和清理机制。严格执行《保障中小企业款项支付条例》，健全防范化解拖欠中小企业账款长效机制，依法依规加大对责任人的问责处罚力度。机关、事业单位和大型企业不得以内部人员变更，履行内部付款流程，或在合同未作约定情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或延迟支付中小企业和个体工商户款项。建立拖欠账款定期披露、劝告指导、主动执法制度。强化商业汇票信息披露，完善票据市场信用约束机制。完善拖欠账款投诉处理和信用监督机制，加强对恶意拖欠账款案例的曝光。完善拖欠账款清理与审计、督查、巡视等制度的常态化对接

商会调解工作指导手册

机制。

（七）强化人才和用工需求保障。畅通人才向民营企业流动渠道，健全人事管理、档案管理、社会保障等接续的政策机制。完善民营企业职称评审办法，畅通民营企业职称评审渠道，完善以市场评价为导向的职称评审标准。搭建民营企业、个体工商户用工和劳动者求职信息对接平台。大力推进校企合作、产教融合。推进民营经济产业工人队伍建设，优化职业发展环境。加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障，发挥平台企业在扩大就业方面的作用。

（八）完善支持政策直达快享机制。充分发挥财政资金直达机制作用，推动涉企资金直达快享。加大涉企补贴资金公开力度，接受社会监督。针对民营中小微企业和个体工商户建立支持政策“免申即享”机制，推广告知承诺制，有关部门能够通过公共数据平台提取的材料，不再要求重复提供。

（九）强化政策沟通和预期引导。依法依规履行涉企政策调整程序，根据实际设置合理过渡期。加强直接面向民营企业和个体工商户的政策发布和解读引导。支持各级政府部门邀请优秀企业家开展咨询，在涉企政策、规划、标准的制定和评估等方面充分发挥企业家作用。

四、强化民营经济发展法治保障

健全对各类所有制经济平等保护的法治环境，为民营经济发展营造良好稳定的预期。

（十）依法保护民营企业产权和企业家权益。防止和纠正利用行政或刑事手段干预经济纠纷，以及执法司法中的地方保护主义。进一步规范涉产权强制性措施，避免超权限、超范围、

超数额、超时限查封扣押冻结财产。对不宜查封扣押冻结的经营性涉案财物，在保证侦查活动正常进行的同时，可以允许有关当事人继续合理使用，并采取必要的保值保管措施，最大限度减少侦查办案对正常办公和合法生产经营的影响。完善涉企案件申诉、再审等机制，健全冤错案件有效防范和常态化纠正机制。

（十一）构建民营企业源头防范和治理腐败的体制机制。出台司法解释，依法加大对民营企业工作人员职务侵占、挪用资金、受贿等腐败行为的惩处力度。健全涉案财物追缴处置机制。深化涉案企业合规改革，推动民营企业合规守法经营。强化民营企业腐败源头治理，引导民营企业建立严格的审计监督体系和财会制度。充分发挥民营企业党组织作用，推动企业加强法治教育，营造诚信廉洁的企业文化氛围。建立多元主体参与的民营企业腐败治理机制。推动建设法治民营企业、清廉民营企业。

（十二）持续完善知识产权保护体系。加大对民营中小微企业原始创新保护力度。严格落实知识产权侵权惩罚性赔偿、行为保全等制度。建立知识产权侵权和行政非诉执行快速处理机制，健全知识产权法院跨区域管辖制度。研究完善商业改进、文化创意等创新成果的知识产权保护办法，严厉打击侵犯商业秘密、仿冒混淆等不正当竞争行为和恶意抢注商标等违法行为。加大对侵犯知识产权违法犯罪行为的刑事打击力度。完善海外知识产权纠纷应对指导机制。

（十三）完善监管执法体系。加强监管标准化规范化建设，依法公开监管标准和规则，增强监管制度和政策的稳定性、可

司法调解工作指导手册

预期性。提高监管公平性、规范性、简约性，杜绝选择性执法和让企业“自证清白”式监管。鼓励跨行政区域按规定联合发布统一监管政策法规及标准规范，开展联动执法。按照教育与处罚相结合原则，推行告知、提醒、劝导等执法方式，对初次违法且危害后果轻微并及时改正的依法不予行政处罚。

（十四）健全涉企收费长效监管机制。持续完善政府定价的涉企收费清单制度，进行常态化公示，接受企业和社会监督。畅通涉企违规收费投诉举报渠道，建立规范的问题线索部门共享和转办机制，综合采取市场监管、行业监管、信用监管等手段实施联合惩戒，公开曝光违规收费典型案例。

五、着力推动民营经济实现高质量发展

引导民营企业践行新发展理念，深刻把握存在的不足和面临的挑战，转变发展方式、调整产业结构、转换增长动力，坚守主业、做强实业，自觉走高质量发展之路。

（十五）引导完善治理结构和管理制度。支持引导民营企业完善法人治理结构、规范股东行为、强化内部监督，实现治理规范、有效制衡、合规经营，鼓励有条件的民营企业建立完善中国特色现代企业制度。依法推动实现企业法人财产与出资人个人或家族财产分离，明晰企业产权结构。研究构建风险评估体系和提示机制，对严重影响企业运营并可能引发社会稳定风险的情形提前预警。支持民营企业加强风险防范管理，引导建立覆盖企业战略、规划、投融资、市场运营等各领域的全面风险管理体系，提升质量管理意识和能力。

（十六）支持提升科技创新能力。鼓励民营企业根据国家战略需要和行业发展趋势，持续加大研发投入，开展关键核心

技术攻关，按规定积极承担国家重大科技项目。培育一批关键行业民营科技领军企业、专精特新中小企业和创新能力强的中小企业特色产业集群。加大政府采购创新产品力度，发挥首台（套）保险补偿机制作用，支持民营企业创新产品迭代应用。推动不同所有制企业、大中小企业融通创新，开展共性技术联合攻关。完善高等学校、科研院所管理制度和成果转化机制，调动其支持民营中小微企业创新发展积极性，支持民营企业与科研机构合作建立技术研发中心、产业研究院、中试熟化基地、工程研究中心、制造业创新中心等创新平台。支持民营企业加强基础性前沿性研究和成果转化。

（十七）加快推动数字化转型和技术改造。鼓励民营企业开展数字化共性技术研发，参与数据中心、工业互联网等新型基础设施投资建设和应用创新。支持中小企业数字化转型，推动低成本、模块化智能制造设备和系统的推广应用。引导民营企业积极推进标准化建设，提升产品质量水平。支持民营企业加大生产工艺、设备、技术的绿色低碳改造力度，加快发展柔性制造，提升应急扩产转产能力，提升产业链韧性。

（十八）鼓励提高国际竞争力。支持民营企业立足自身实际，积极向核心零部件和高端制成品设计研发等方向延伸；加强品牌建设，提升“中国制造”美誉度。鼓励民营企业拓展海外业务，积极参与共建“一带一路”，有序参与境外项目，在走出去中遵守当地法律法规、履行社会责任。更好指导支持民营企业防范应对贸易保护主义、单边主义、“长臂管辖”等外部挑战。强化部门协同配合，针对民营经济人士海外人身和财产安全，建立防范化解风险协作机制。

（十九）支持参与国家重大战略。鼓励民营企业自主自愿通过扩大吸纳就业、完善工资分配制度等，提升员工享受企业发展成果的水平。支持民营企业到中西部和东北地区投资发展劳动密集型制造业、装备制造业和生态产业，促进革命老区、民族地区加快发展，投入边疆地区建设推进兴边富民。支持民营企业参与推进碳达峰碳中和，提供减碳技术和服务，加大可再生能源发电和储能等领域投资力度，参与碳排放权、用能权交易。支持民营企业参与乡村振兴，推动新型农业经营主体和社会化服务组织发展现代种养业，高质量发展现代农产品加工业，因地制宜发展现代农业服务业，壮大休闲农业、乡村旅游业等特色产业，积极投身“万企兴万村”行动。支持民营企业参与全面加强基础设施建设，引导民营资本参与新型城镇化、交通水利等重大工程和补短板领域建设。

（二十）依法规范和引导民营资本健康发展。健全规范和引导民营资本健康发展的法律制度，为资本设立“红绿灯”，完善资本行为制度规则，集中推出一批“绿灯”投资案例。全面提升资本治理效能，提高资本监管能力和监管体系现代化水平。引导平台经济向开放、创新、赋能方向发展，补齐发展短板弱项，支持平台企业在创造就业、拓展消费、国际竞争中大显身手，推动平台经济规范健康持续发展。鼓励民营企业集中精力做强做优主业，提升核心竞争力。

六、促进民营经济人士健康成长

全面贯彻信任、团结、服务、引导、教育的方针，用务实举措稳定人心、鼓舞人心、凝聚人心，引导民营经济人士弘扬企业家精神。

商会调解工作指导手册

（二十一）健全民营经济人士思想政治建设机制。积极稳妥做好在民营经济代表人士先进分子中发展党员工作。深入开展理想信念教育和社会主义核心价值观教育。教育引导民营经济人士中的党员坚定理想信念，发挥先锋模范作用，坚决执行党的理论和路线方针政策。积极探索创新民营经济领域党建工作方式。

（二十二）培育和弘扬企业家精神。引导民营企业家增强爱国情怀、勇于创新、诚信守法、承担社会责任、拓展国际视野，敢闯敢干，不断激发创新活力和创造潜能。发挥优秀企业家示范带动作用，按规定加大评选表彰力度，在民营经济中大力培育企业家精神，及时总结推广富有中国特色、顺应时代潮流的企业家成长经验。

（二十三）加强民营经济代表人士队伍建设。优化民营经济代表人士队伍结构，健全选人机制，兼顾不同地区、行业和规模企业，适当向战略性新兴产业、高技术产业、先进制造业、现代服务业、现代农业等领域倾斜。规范政治安排，完善相关综合评价体系，稳妥做好推荐优秀民营经济人士作为各级人大代表候选人、政协委员人选工作，发挥工商联在民营经济人士有序政治参与中的主渠道作用。支持民营经济代表人士在国际经济活动和经济组织中发挥更大作用。

（二十四）完善民营经济人士教育培训体系。完善民营经济人士专题培训和学习研讨机制，进一步加大教育培训力度。完善民营中小微企业培训制度，构建多领域多层次、线上线下相结合的培训体系。加强对民营经济人士的梯次培养，建立健全年轻一代民营经济人士传帮带辅导制度，推动事业新老交接

商会调解工作指导手册

和有序传承。

（二十五）全面构建亲清政商关系。把构建亲清政商关系落到实处，党政干部和民营企业家要双向建立亲清统一的新型政商关系。各级领导干部要坦荡真诚同民营企业家接触交往，主动作为、靠前服务，依法依规为民营企业和民营企业家解难题、办实事，守住交往底线，防范廉政风险，做到亲而有度、清而有为。民营企业家要积极主动与各级党委和政府及部门沟通交流，讲真话、说实情、建诤言，洁身自好走正道，遵纪守法办企业，光明正大搞经营。

七、持续营造关心促进民营经济发展壮大社会氛围

引导和支持民营经济履行社会责任，展现良好形象，更好与舆论互动，营造正确认识、充分尊重、积极关心民营经济的良好社会氛围。

（二十六）引导全社会客观正确全面认识民营经济和民营经济人士。加强理论研究和宣传，坚持实事求是、客观公正，把握好正确舆论导向，引导社会正确认识民营经济的重大贡献和重要作用，正确看待民营经济人士通过合法合规经营获得的财富。坚决抵制、及时批驳澄清质疑社会主义基本经济制度、否定和弱化民营经济的错误言论与做法，及时回应关切、打消顾虑。

（二十七）培育尊重民营经济创新创业的舆论环境。加强对优秀企业家先进事迹、加快建设世界一流企业的宣传报道，凝聚崇尚创新创业正能量，增强企业家的荣誉感和社会价值感。营造鼓励创新、宽容失败的舆论环境和时代氛围，对民营经济人士合法经营中出现的失误失败给予理解、宽容、帮助。建立

商会调解工作指导手册

部门协作机制，依法严厉打击以负面舆情为要挟进行勒索等行为，健全相关举报机制，降低企业维权成本。

（二十八）支持民营企业更好履行社会责任。教育引导民营企业自觉担负促进共同富裕的社会责任，在企业内部积极构建和谐劳动关系，推动构建全体员工利益共同体，让企业发展成果更公平惠及全体员工。鼓励引导民营经济人士做发展的实干家和新时代的奉献者，在更高层次上实现个人价值，向全社会展现遵纪守法、遵守社会公德的良好形象，做到富而有责、富而有义、富而有爱。探索建立民营企业社会责任评价体系和激励机制，引导民营企业踊跃投身光彩事业和公益慈善事业，参与应急救灾，支持国防建设。

八、加强组织实施

（二十九）坚持和加强党的领导。坚持党中央对民营经济工作的集中统一领导，把党的领导落实到工作全过程各方面。坚持正确政治方向，建立完善民营经济和民营企业发展工作机制，明确和压实部门责任，加强协同配合，强化央地联动。支持工商联围绕促进民营经济健康发展和民营经济人士健康成长更好发挥作用。

（三十）完善落实激励约束机制。强化已出台政策的督促落实，重点推动促进民营经济发展壮大、产权保护、弘扬企业家精神等政策落实落细，完善评估督导体系。建立健全民营经济投诉维权平台，完善投诉举报保密制度、处理程序和督办考核机制。

（三十一）及时做好总结评估。在与宏观政策取向一致性评估中对涉民营经济政策开展专项评估审查。完善中国营商环

商会调研工作指导手册

境评价体系，健全政策实施效果第三方评价机制。加强民营经济统计监测评估，必要时可研究编制统一规范的民营经济发展指数。不断创新和发展“晋江经验”，及时总结推广各地好经验好做法，对行之有效的经验做法以适当形式予以固化。

商会调解工作指导手册

6.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。

商会调解工作指导手册

7.商事调解条例

第一条 为了规范商事调解活动，有效解决商事争议，保护当事人合法权益，促进商事调解行业发展，优化营商环境，制定本条例。

第二条 本条例所称商事调解活动，是指在商事调解组织主持下，当事人自愿友好协商解决贸易、投资、金融、运输、房地产、工程建设、知识产权等领域商事争议的活动。婚姻家庭、继承、监护、劳动人事、消费者权益争议以及依法应当以其他方式解决的争议，不适用商事调解。

本条例所称商事调解组织，是指依照本条例规定设立，不以营利为目的开展商事调解活动的组织。

第三条 商事调解行业发展贯彻落实党和国家路线方针政策、决策部署，坚持为民服务宗旨，服务国家高质量发展和高水平对外开放。

第四条 国务院司法行政部门负责指导、规范全国商事调解工作，统筹规划商事调解行业发展。

县级以上地方人民政府司法行政部门负责指导、规范本行政区域内商事调解工作，加强对商事调解组织开展商事调解活动的监督管理。

第五条 商事调解行业自律组织依照法律法规和章程开展行业自律，接受司法行政部门的指导、监督。

第六条 国家培育有国际影响力的商事调解组织，提升商事调解组织的国际竞争力。

商会调解工作指导手册

司法行政部门会同有关部门加强对商事调解的宣传，推广运用调解方式解决商事争议。

鼓励有条件的地区和部门结合本地区、本领域实际情况，在人才、信息、技术、资金等方面对商事调解行业发展给予支持。

第七条 国家完善商事调解与诉讼、仲裁、公证等制度的衔接机制，畅通商事争议解决途径。

第八条 设立商事调解组织，应当符合下列条件:

（一）发起人为非营利法人;

（二）有规范的名称，名称中含有“商事调解”字样;

（三）有自己的住所和章程;

（四）有 30 万元以上的资产;

（五）有 5 名以上商事调解员和适当数量的专职工作人员。

第九条 设立商事调解组织，应当向所在地设区的市级人民政府司法行政部门提出申请，提交设立申请书及相关材料。申请人应当对申请材料的真实性负责。

受理申请的部门应当自受理之日起 20 个工作日内予以审查，并将初步审查意见和全部申请材料报送省、自治区、直辖市人民政府司法行政部门。省、自治区、直辖市人民政府司法行政部门应当自收到报送材料之日起 20 个工作日内予以审查，作出是否准予设立的决定。20 个工作日内不能作出决定的，经本部门负责人批准，可以延长 10 个工作日，并应当将延长期限的理由告知申请人。准予设立的，向申请人颁发执业证书；不准予设立的，向申请人书面说明理由。

第十条 商事调解组织变更名称、住所、章程等事项的，应当依法办理执业证书的变更手续。

商会调解工作指导手册

商事调解组织有下列情形之一的，应当依法办理执业证书的注销手续:

（一）不能保持本条例规定的设立条件，经限期整改仍不符合条件;

（二）终止商事调解业务活动;

（三）法律、行政法规规定应当注销的其他情形。

第十一条 省、自治区、直辖市人民政府司法行政部门应当编制本行政区域内的商事调解组织名册，并向社会公布。

第十二条 商事调解组织聘任的商事调解员应当公道正派，具备良好的专业素质。商事调解员应当符合下列条件之一:

（一）通过国家统一法律职业资格考试取得法律职业资格，从事调解工作满 3 年;

（二）从事律师、仲裁、公证工作满 3 年或者曾任法官、检察官满 3 年;

（三）具有法律、经济、科学技术等相关专业知识，从事法律、经济贸易等专业工作，并具有中级以上职称或者具有同等专业水平;

（四）本条例施行前已从事商事调解工作满 3 年，并具有大学本科以上学历。

公职人员兼任商事调解员的，应当遵守法律、行政法规和国家有关规定。

商事调解组织可以从具有专业影响力和公信力的境外人士中聘任商事调解员，并依照国务院司法行政部门的规定向所在地省、自治区、直辖市人民政府司法行政部门备案。

第十三条 商事调解组织应当建立业务管理、利益冲突审

商会调解工作指导手册

查、投诉处理等内部管理制度。

商事调解组织的章程、商事调解员名册、调解规则及设立、变更、注销等信息，应当及时向社会公开。

第十四条 商事调解活动应当遵循自愿、合法、诚信、保密的原则。

第十五条 发生商事争议的，当事人可以向商事调解组织申请调解。当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。

当事人可以从商事调解组织的商事调解员名册中共同选定商事调解员进行调解，或者由当事人共同委托商事调解组织推荐商事调解员进行调解。

第十六条 商事调解组织可以收取商事调解费用。

商事调解组织应当按照公平、合理的原则制定商事调解费用标准，并向社会公开。

第十七条 商事调解员开展调解活动应当依照法律法规，可以适用行业规则、商业惯例、交易习惯等。

商事调解员在调解过程中应当保持中立，勤勉尽责，遵守职业道德和执业行为规范，不得与当事人串通进行虚假调解活动。

第十八条 鼓励商事调解组织运用人工智能、大数据等技术手段，提高商事调解质量和效率。

商事调解员与当事人协商采取在线方式进行调解的，与线下调解活动具有同等法律效力。

第十九条 商事调解不公开进行。当事人约定公开的，可以公开进行，但涉及国家秘密、他人的商业秘密或者个人隐私的除外。

商会调解工作指导手册

商事调解组织和商事调解员对在调解过程中知悉的信息负有保密义务，但当事人均书面同意披露或者有其他依法应当披露情形的除外。

第二十条 商事调解员与争议事项有利害关系，或者存在其他可能导致当事人对其中立性、公正性产生合理怀疑情形的，该商事调解员应当及时向当事人披露，并退出调解。当事人均同意由该商事调解员继续调解的，应当以书面形式约定。

在与争议事项有关的诉讼或者仲裁中，商事调解员存在依法应当回避情形的，应当回避。

第二十一条 经商事调解无法达成协议，当事人不同意继续调解，或者存在当事人意图利用调解达到非法目的等情形的，应当终止调解。

第二十二条 经商事调解达成协议的，除当事人另有约定外，应当制作商事调解协议，载明主要事实、争议事项和当事人达成协议的主要内容、履行方式与期限等。商事调解员应当在商事调解协议上签名并加盖商事调解组织的印章。

商事调解协议的内容不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益，不得违反法律、行政法规的强制性规定，不得违背公序良俗。

商事调解协议具有法律约束力，当事人应当履行。

第二十三条 当事人可以就商事调解协议申请司法确认，具体依照《中华人民共和国民事诉讼法》有关规定办理。

商事调解协议涉及在中华人民共和国领域外执行的，当事人可以依照有关国际条约向有管辖权的外国主管机关申请执行。

商会调解工作指导手册

第二十四条 支持商事调解组织到境外设立业务机构，开展商事调解活动。

根据经济社会发展和改革开放需要，可以允许境外商事调解组织在国务院批准设立的自由贸易试验区、海南自由贸易港等区域内依照国家有关规定设立业务机构，开展涉外商事调解活动。

在自由贸易试验区、海南自由贸易港等区域内，有关地方可以试点建立商事调解员独立开展涉外商事调解活动的相关制度。

第二十五条 鼓励商事调解组织、商事调解行业自律组织与境外商事调解组织、国际组织开展交流合作，积极参与国际商事调解规则制定，加强国际商事调解人才培养。

商事调解行业自律组织、商事调解组织按照有关规定组织开展商事调解员培训。

全国性商事调解行业自律组织负责推动商事调解员能力水平国际互认。

第二十六条 支持粤港澳大湾区商事调解规则衔接、机制对接，促进粤港澳大湾区商事调解协同发展。

第二十七条 县级以上地方人民政府司法行政部门对商事调解组织开展商事调解活动进行监督管理，可以采取现场检查、查阅和复制有关资料、对有关情况进行调查、对有关人员进行约谈等措施。

第二十八条 未经司法行政部门批准，擅自以商事调解组织名义开展本条例规定的商事调解活动的，由省、自治区、直辖市或者设区的市级人民政府司法行政部门责令改正，处10万

商会调解工作指导手册

元以上 30 万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第二十九条 商事调解组织未按照本条例规定办理变更、注销手续，公开相关信息的，由县级以上人民政府司法行政部门责令改正，给予警告；拒不改正的，责令停业整顿，可以并处 1 万元以上 5 万元以下的罚款。

商事调解组织违反本条例规定开展业务或者以不正当手段承揽业务的，由县级以上人民政府司法行政部门责令改正，给予警告，并处 5 万元以上 10 万元以下的罚款；情节严重的，依法吊销执业证书，并处 10 万元以上 30 万元以下的罚款，对其负责人给予警告，并处 1 万元以上 5 万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第三十条 商事调解员未履行保密义务造成严重后果，或者与当事人串通进行虚假调解活动，损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益的，由县级以上人民政府司法行政部门责令改正，给予警告，并处 1 万元以上 10 万元以下的罚款；情节严重的，责令暂停 1 年以上 3 年以下商事调解业务；有违法所得的，没收违法所得。

第三十一条 国务院司法行政部门依照本条例制定商事调解组织管理的具体办法。

本条例施行前已经成立的从事商事调解的组织，继续开展商事调解活动的，应当自本条例施行之日起 1 年内，依照本条例的规定办理执业手续。

第三十二条 行业协会商会等开展公益性调解活动，不适用本条例。

第三十三条 本条例自 2026 年 5 月 1 日起施行。

商会调解工作指导手册

相关部委政策文件

8.全国工商联、司法部关于推进商会人民调解工作的意见

为认真贯彻落实党的十九大精神，充分发挥工商联所属商会（以下简称商会）组织优势和人民调解基础性作用，预防化解非公有制经济领域矛盾纠纷，维护社会和谐稳定，依据《中华人民共和国人民调解法》等法律法规和政策规定，现就推进商会人民调解工作提出如下意见。

一、充分认识推进商会人民调解工作的重要意义

党的十九大报告提出，要打造共建共治共享的社会治理格局，强调加强预防和化解社会矛盾机制建设，正确处理人民内部矛盾。非公有制经济是社会主义市场经济的重要组成部分，是我国经济社会发展的重要基础。当前，非公有制企业在生产经营管理、劳资关系、知识产权保护等方面矛盾纠纷多发，化解纠纷能力弱，影响了企业健康发展。商会是以非公有制企业和非公有制经济人士为主体，自愿组建、自筹经费、自主管理的社会组织，具有统战性、经济性、民间性有机统一的基本特征，是工商联的基层组织和工作依托，是化解非公有制经济领域矛盾纠纷的重要阵地。

人民调解是中国特色非诉讼纠纷解决方式，具有形式灵活、方便快捷、不伤和气等优势特点。商会人民调解是人民调解工作在非公有制经济领域的延伸拓展，是工商联加强法律服务、促进非公有制经济健康发展和非公有制经济人士健康成长的实

商会调解工作指导手册

际举措。加强商会人民调解工作，是工商联和司法行政机关加强预防和化解社会矛盾机制建设的重要实践，对于推进中国特色商会建设，拓展人民调解工作领域，提升商会服务能力，促进商会调解规范化、法治化发展，为非公有制企业营造良好发展环境具有重要意义。各级工商联和司法行政机关要充分认识推进商会人民调解工作的重要性和必要性，切实增强责任感和使命感，及时有效化解各类非公有制经济领域矛盾纠纷，努力为经济社会持续健康发展作出新的更大贡献。

二、总体要求

1.指导思想。深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实人民调解法，加强商会人民调解组织和队伍建设，健全完善商会人民调解工作制度和工作机制，不断提高服务企业的能力和水平，为非公有制经济持续健康发展提供有力保障。

2.工作目标。通过大力推进商会人民调解工作，建立健全商会人民调解组织，发展商会人民调解员队伍，形成具有商会特色的人民调解工作机制，打造有影响的商会人民调解服务品牌，使商会人民调解成为化解非公有制经济领域矛盾纠纷、维护社会和谐稳定的重要途径。

3.调解范围。调解涉及商会会员的各类民间纠纷，包括商会会员间的纠纷，会员企业与职工间的纠纷，会员与生产经营关联方间的纠纷，会员与其他单位或人员间的纠纷，以及其他适合人民调解的民间纠纷。

4.基本原则。商会人民调解委员会调解纠纷，应当遵循下列原则：

商会调解工作指导手册

——在当事人自愿、平等的基础上进行调解。

——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。

——注重主动预防，积极化解纠纷，消除风险隐患，有效维护企业和员工合法权益。

——不违背法律、法规和国家政策，兼顾行业标准和商事惯例。

——注重改革创新，形成具有商会特色的调解工作制度机制。

三、积极推进商会人民调解工作

5.加强调解组织建设。在司法行政机关指导下，由商会组织依法设立商会人民调解委员会。商会人民调解委员会由委员三至九人组成，设主任一人，一般由商会负责人担任。委员经商会推选产生，要积极吸纳企业家、律师等担任商会人民调解委员会委员。设立商会人民调解委员会应当遵守人民调解法的各项规定，坚持以基层为主，从实际出发，分类有序推进，成熟一个发展一个，不搞一刀切。各级工商联和司法行政机关要加强沟通协调，对矛盾纠纷多发、确有必要设立、商会组织有保障能力的，及时推动设立商会人民调解组织。工商联协助商会人民调解委员会做好向当地司法行政机关备案等工作。尚不具备条件的，司法行政机关可根据需要指导现有人民调解委员会设立专门的人民调解商会服务窗口或吸收商会人员担任人民调解员，也可在商会设立人民调解（律师调解）工作室或联络站，及时受理并开展调解工作。

商会人民调解委员会的名称包括“商会组织名称”和“人

商会调解工作指导手册

民调解委员会”，应有必要的办公场地和设施，悬挂规范的人民调解委员会标牌和人民调解标识，公开人民调解工作制度及人民调解委员会组成人员，做到“五落实”（即组织、人员、经费、场所、制度落实）和“六统一”（即名称、印章、标识、徽章、程序、文书统一）。

商会人民调解委员会应建立工作台账，将矛盾纠纷排查调解情况、组织队伍建设情况以及商会人民调解典型案例及时报送当地司法行政机关和工商联。

6.加强调解员队伍建设。商会人民调解员由商会人民调解委员会委员和商会人民调解委员会聘任的人员担任。商会人民调解委员会可以根据需要聘请专兼职人民调解员，注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、热心人民调解工作的企业经营者、商会法律顾问、工会代表、相关领域专家及社会人士中聘任。商会人民调解委员会要充分发挥律师的专业优势，积极吸纳律师担任人民调解员。司法行政机关、律师协会要建立律师调解员名册，向商会人民调解委员会推荐，也可以由商会人民调解委员会根据需要自行选择。要积极探索商会人民调解员专业化发展路径，将商会人民调解员纳入社会工作专业人才培养、职业水平评价体系。

司法行政机关要会同工商联将商会人民调解员纳入业务培训规划，组织岗前培训和定期轮训，通过现场观摩、案例研讨等形式，不断提高商会人民调解员综合素质。省级以上司法行政机关、工商联要注重示范培训工作。

商会人民调解委员会要建立健全人民调解员聘用、学习、

商会调解工作指导手册

培训、考评、奖惩等管理制度，加强对商会人民调解员的管理。对商会人民调解员的违法违纪行为，要按照人民调解法等有关规定处理。

7.加强制度化、规范化建设。商会人民调解委员会应加强规范管理，建立健全各项规章制度。经调解达成协议的，商会人民调解委员会可以依法制作人民调解协议书；双方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，由双方签字确认；调解不成的，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益。依法达成的人民调解协议具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起30日内共同向人民法院申请司法确认。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。

8.提高工作质量水平。商会人民调解委员会要定期或不定期在会员企业进行矛盾纠纷排查，发现风险隐患及时化解。要灵活运用情、理、法相结合的方式，促成当事人达成调解协议，实现案结事了。要坚持依法调解，注重运用商事调解规则、惯例，不断增强商会人民调解的权威性和公信力。要通过开展商会人民调解工作加强法治宣传教育，引导企业依法合规经营。要加强专家库建设，根据需要邀请专家参与行业专业领域重大纠纷调解。要创新商会人民调解工作方式方法，加强商会人民调解工作信息化建设，广泛运用互联网、手机等现代信息化手

商会调解工作指导手册

段开展调解，提高工作实效。

9.加强工作保障。商会组织要为商会人民调解委员会开展工作提供办公场所、办公设施和必要的工作经费。各级工商联和司法行政机关要按照《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》要求，积极争取落实商会人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费。按照《财政部、民政部、工商总局关于印发政府购买服务管理办法（暂行）的通知》要求，积极争取把商会人民调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录，提高经费保障水平。鼓励社会各界为商会人民调解工作捐赠赞助，提供场地、人员等人财物支持。有条件的商会，对律师担任商会人民调解员的，可给予适当的案件补贴。对涉及商会会员企业之间以及会员企业与生产经营关联企业、其他单位之间的民商事纠纷，也可依据《最高人民法院司法部关于开展律师调解试点工作的意见》有关规定，按照有偿和低价的原则收取调解费。

四、加强商会人民调解工作组织领导

10.注重协调配合。各级工商联和司法行政机关要密切配合，建立统筹协调工作机制，加强信息共享，开展联合督导，认真总结商会人民调解工作的经验做法，定期研究解决遇到的新情况、新问题。发挥人民调解员协会对商会人民调解工作的积极作用。积极争取当地综治部门、司法机关、民政、仲裁机构及相关单位对商会人民调解工作的支持配合，加强工作衔接。

11.明确任务职责。各级工商联要切实履行商会业务主管部门职责，加强对商会的指导、引导和服务，主动与司法行政机关沟通联系，及时了解和反映商会人民调解组织运行情况，在

商会调解工作指导手册

商会人民调解组织的设立、调解员的选聘和培训、专家库的建立等方面给予支持和配合。各级司法行政机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，加强设立指导、人员培训、制度建设和业务规范，依托公共法律服务中心等平台资源，发挥律师、基层法律服务、公证、司法鉴定、法律援助、法治宣传等职能优势，形成化解矛盾纠纷的工作合力。

12.加强宣传表彰。要运用广播电视、报刊杂志以及网络等新媒体，大力宣传商会人民调解优势特点、经验成效和典型案例，宣传表彰商会人民调解工作中涌现出的先进典型，不断扩大商会人民调解工作群众认知度和社会影响力，为商会人民调解工作开展营造良好氛围。

商会调解工作指导手册

9.最高人民法院、全国工商联关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，运用法治手段服务保障民营经济健康发展，构建共建共治共享的社会治理格局，根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》《关于促进工商联所属商会改革和发展的实施意见》和最高人民法院《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》，现就发挥商会调解优势，加强诉调对接工作，推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设提出如下意见。

1.充分认识推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的重要意义。深刻领会习近平总书记在民营企业座谈会上的重要讲话精神，充分发挥商会调解化解民营经济领域纠纷的制度优势。完善商会职能，提升商会服务能力，培育和发展中国特色商会调解组织；促进和引导民营企业依法经营、依法治企、依法维权，促进产权平等保护，激发和弘扬企业家精神；推动商人纠纷商会解，协同参与社会治理；优化司法资源配置，营造良好的法治营商环境，为民营经济健康发展提供司法保障。

2.工作目标。加强商会调解组织和调解员队伍建设，健全完善商会调解制度和机制，为企业提供多元的纠纷解决渠道。进一步转变司法理念，发挥司法在商会纠纷化解中的引领、推动和保障作用，满足民营企业纠纷多元化解、快速化解和有效化解的实际需求，为民营企业创新创业营造良好法治环境。建立

商会调解工作指导手册

健全商会调解机制与诉讼程序有机衔接的纠纷化解体系，不断提升工商联法律服务能力，促进民营经济健康发展。

3.明确商会调解范围。商会调解以民营企业的各类民商事纠纷为主，包括商会会员之间的纠纷，会员企业内部的纠纷，会员与生产经营关联方之间的纠纷，会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他涉及适合商会调解的民商事纠纷。

4.强化商会调解纠纷功能。工商联加强对所属商会的指导、引导和服务，支持商会依照法律法规及相关程序设立调解组织、规范运行，使调解成为化解民营经济领域矛盾纠纷的重要渠道。支持商会建立人民调解委员会，为企业提供基础性公益性纠纷解决服务。支持企业、商会建立劳动争议调解组织，及时化解劳动争议，维护劳动关系的和谐稳定。鼓励行业商会组织发挥自身优势，建立专业化的行业调解组织。鼓励具备条件的商会设立商事调解组织，发挥商事调解组织化解专业纠纷的重要作用。商会设立的商事调解组织应当在省级工商联和全国工商联备案。

5.主动预防化解矛盾纠纷。各级工商联及所属商会要加强法律服务平台（中心）建设，完善维权援助机制，鼓励有条件的企业设立法务部门、公司律师或聘请法律顾问，形成协调联动的法律服务力量。通过普法宣传、典型案例等形式，主动对企业、行业纠纷进行排查、监测和预警，加强矛盾纠纷源头治理。强化行业自律和行业治理，将诚实信用、公平竞争、和合共赢等理念纳入商会章程、企业合同条款，督促自觉履行生效裁决或调解协议。

6.规范商会调解组织运行。商会调解组织由工商联或所属商

商会调解工作指导手册

会根据需要设立，应具有规范的组织形式、固定的办公场所及调解场地、专业的调解人员和健全的调解工作制度。商会调解组织应当吸纳符合条件的优秀企业家、商会人员、法律顾问、行业专家、律师、工会代表以及其他社会人士担任调解员。对外公布商会调解组织和调解员名册、调解程序以及调解规则。规范纠纷流程管理，完善调解与诉讼衔接程序，建立纠纷受理、调解、履行、回访以及档案管理、信息报送、考核评估等制度，注重保护当事人隐私和商业秘密，切实维护双方当事人权益，不断增强商会调解的规范性和公信力。全国工商联法律维权服务中心加强纠纷调解职能，推动横向联通、纵向联动，共同推动商会调解工作。

7.完善诉调对接机制。人民法院吸纳符合条件的商会调解组织或者调解员加入特邀调解组织名册或者特邀调解员名册。名册实行动态更新和维护，并向当事人提供完整、准确的调解组织和调解员信息，供当事人选择。落实委派调解和委托调解机制，加强与商会调解组织对接工作，探索设立驻人民法院调解室。加强诉讼与非诉讼解决方式的有机衔接，引导当事人优先选择商会调解组织解决纠纷。

8.强化司法保障作用。经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。能够即时履行的，调解组织应当督促当事人即时履行。当事人申请司法确认的，人民法院应当及时审查，依法确认调解协议的效力。人民法院在立案登记后委托商会调解组织进行调解达成协议的，当事人申请出具调解书或者撤回起诉的，人民法院应当依法审查并制作民事调解书或者裁定书。对调解不成的纠纷，依法导入诉讼程序，切

商会调解工作指导手册

实维护当事人的诉权。

9.建立信息共享机制。人民法院与工商联建立联席会议机制，加强工作沟通交流。完善信息互通和数据共享，建立相关信息和纠纷处理的工作台账，通过挖掘分析数据，研判纠纷类型特点、规律和问题，为更好地推进商会调解、做好纠纷预防提供数据支撑。

10.强化指导培训。完善商会调解员培训机制，制定调解员职业道德规范，通过调解培训、座谈研讨、观摩庭审、法律讲座等方式，不断提高调解员职业修养、法律素养、专业知识和调解技能；加强调解员队伍建设，推动建立调解员资格认定和考核评估机制，完善调解员管理。

11.完善经费保障。积极争取党委政府支持，将调解经费作为法律服务内容列入财政预算，推动将商会调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录。拓宽商会调解经费来源，通过商会会费、社会捐赠资助或设立基金等方式，提高经费保障水平。落实特邀调解制度，通过“以案定补”等方式向参与委派委托调解的调解员发放补贴，对表现突出的商会调解组织、调解员给予奖励。

12.探索创新发展。借助“网上工商联”建设，整合工商联及所属商会的调解资源，建立各类调解组织、调解员数据库、纠纷化解信息库，构建相互贯通、资源共享、安全可靠的矛盾纠纷化解信息系统。创新开展在线解决纠纷，完善在线调解程序。支持地方各级工商联及其所属商会参与“一带一路”国际商事争端预防与解决机制建设，为民营企业走出去提供服务和保障。

商会调解工作指导手册

13.加强宣传引导。各级人民法院、工商联及所属商会应当充分运用各种传媒手段，宣传调解优势，总结推广商会调解典型案例和先进经验，引导企业防范风险，理性维权。

14.加强组织领导。各级人民法院和工商联要大力支持商会调解工作，将其作为保障民营经济健康发展的重要举措，作为构建社会矛盾纠纷多元化解格局的重要内容，结合当地实际，把握政策精神，抓好贯彻落实。各高级人民法院和省级工商联及所属商会要对辖区内商会调解组织的工作加强指导，建立完善联络沟通机制，工作中遇到的情况和问题，及时层报最高人民法院和全国工商联。

商会调解工作指导手册

10.人力资源社会保障部、中央综治办、最高人民法院、司法部、财政部、中华全国总工会、中华全国工商业联合会、中国企业联合会/中国企业家协会　关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见

（人社部发〔2017〕26号）

各省、自治区、直辖市人力资源社会保障厅（局）、综治办、高级人民法院、司法厅（局）、财政厅（局）、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会，新疆生产建设兵团人力资源社会保障局、综治办、新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院、司法局、财务局、工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会:

劳动人事争议调解仲裁是劳动人事关系矛盾纠纷多元化解机制的重要组成部分。当前，我国正处于经济社会转型时期，劳动关系矛盾处于凸显期和多发期，劳动人事争议案件逐年增多。通过协商、调解、仲裁、诉讼等方式依法有效处理劳动人事争议，对于促进社会公平正义、维护劳动人事关系和谐与社会稳定具有重要意义。根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》，现就进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制，提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲

商会调解工作指导手册

话精神，主动适应经济发展新常态，积极落实加强和创新社会治理新要求，探索新时期预防化解劳动人事关系矛盾纠纷的规律，不断提高调解仲裁规范化、标准化、专业化、信息化水平，推动健全中国特色劳动人事争议处理制度，完善劳动人事争议多元处理机制，切实维护劳动人事关系和谐与社会稳定，为全面建成小康社会做出更大贡献。

（二）基本原则

1. 坚持协调联动、多方参与。在党委领导、政府主导、综治协调下，积极发挥人力资源社会保障部门牵头作用，鼓励各有关部门和单位发挥职能作用，引导社会力量积极参与，合力化解劳动人事关系矛盾纠纷。

2.坚持源头治理、注重调解。贯彻“预防为主、基层为主、调解为主”工作方针，充分发挥协商、调解在劳动人事争议处理中的基础性作用，最大限度地把矛盾纠纷解决在基层和萌芽状态。

3.坚持依法处理、维护公平。完善劳动人事争议调解制度和仲裁准司法制度，发挥司法的引领、推动和保障作用，运用法治思维和法治方式处理劳动人事争议，切实维护用人单位和劳动者的合法权益。

4.坚持服务为先、高效便捷。以提高劳动人事争议处理质效为目标，把服务理念贯穿争议处理全过程，为用人单位和劳动者提供优质服务。

5.坚持立足国情、改革创新。及时总结实践经验，借鉴国外有益做法，加强制度创新，不断完善劳动人事争议多元处理机制。

商会调解工作指导手册

（三）主要目标。到2020年，劳动人事争议协商解决机制逐步完善，调解基础性作用充分发挥，仲裁制度优势显著增强，司法保障作用进一步加强，协商、调解、仲裁、诉讼相互协调、有序衔接的劳动人事争议多元处理格局更加健全，劳动人事争议处理工作服务社会能力明显提高。

二、健全劳动人事争议预防协商解决机制

（四）指导用人单位加强劳动人事争议源头预防。加大法律法规政策宣传力度，推动用人单位全面实行劳动合同或者聘用合同制度，完善民主管理制度，推行集体协商和集体合同制度，保障职工对用人单位重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权，加强对职工的人文关怀。指导企业与职工建立多种方式的对话沟通机制，完善劳动争议预警机制，特别是在分流安置职工等涉及劳动关系重大调整时，广泛听取职工意见，依法保障职工合法权益。探索建立符合事业单位和社会团体工作人员、聘任制公务员和军队文职人员管理特点的单位内部人事争议预防机制。切实发挥企业事业单位法律顾问、公司律师在预防化解劳动人事争议方面的作用。推行劳动人事争议仲裁建议书、司法建议书制度，促进用人单位有效预防化解矛盾纠纷。

（五）引导支持用人单位与职工通过协商解决劳动人事争议。推动建立劳动人事争议协商解决机制，鼓励和引导争议双方当事人在平等自愿基础上协商解决纠纷。指导用人单位完善协商规则，建立内部申诉和协商回应制度。加大工会参与协商力度。鼓励社会组织和专家接受当事人申请或委托，为其解决纠纷予以协调、提供帮助。探索开展协商咨询服务工作，督促

商会调解工作指导手册

履行和解协议。

三、完善专业性劳动人事争议调解机制

（六）建立健全多层次劳动人事争议调解组织网络。推进县（市、区）调解组织建设，加强乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织建设。在乡镇（街道）综治中心设置劳动人事争议调解窗口，由当地劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织负责其日常工作。积极推动企业劳动争议调解委员会建设，指导推动建立行业性、区域性调解组织，重点在争议多发的制造、餐饮、建筑、商贸服务以及民营高科技等行业和开发区、工业园区等区域建立调解组织。加强事业单位及其主管部门调解组织建设，重点推动教育、科技、文化、卫生等事业单位及其主管部门建立由人事部门代表、职工代表、工会代表、法律顾问等组成的调解组织。加强专业性劳动人事争议调解与仲裁调解、人民调解、司法调解的联动，逐步实现程序衔接、资源整合和信息共享。同时，充分发挥人民调解组织在调解劳动争议方面的作用，在劳动争议多发的乡镇（街道），人民调解委员会可设立专门的服务窗口，及时受理并调解劳动争议。各级人力资源社会保障部门要加强统筹协调，指导推动劳动人事争议调解工作，建立专业性调解组织和调解员名册制度，加强工作情况通报和人员培训。

（七）加强劳动人事争议调解规范化建设。进一步规范调解组织工作职责、工作程序和调解员行为。建立健全调解受理登记、调解处理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告、工作考评等制度。建立健全集体劳动争议应急调解机制，发生集体劳动争议时，人力资源社会保障部门要会同工会、企业代

商会调解工作指导手册

表组织及时介入，第一时间进行调解，调解不成的及时引导当事人进入仲裁程序。

（八）鼓励支持社会力量参与调解。引导劳动人事争议当事人主动选择、自愿接受调解服务。通过政府购买服务等方式，鼓励和支持法学专家、律师以及退休的法官、检察官、劳动人事争议调解员仲裁员等社会力量参与劳动人事争议调解工作，有条件的可设立调解工作室。发挥社区工作者、平安志愿者、劳动关系协调员、劳动保障监察网格管理员预防化解劳动人事争议的作用。鼓励支持社会组织开展劳动人事争议调解工作。

四、创新劳动人事争议仲裁机制

（九）完善仲裁办案制度。建立仲裁办案基本制度目录清单，指导各地完善仲裁制度体系。创新仲裁调解制度，可在仲裁院设立调解庭开展调解工作。依法细化终局裁决规定，提高终局裁决比例。建立健全证据制度，制定体现劳动人事争议处理特点的仲裁证据规则。建立仲裁委员会仲裁办案监督制度，提高仲裁办案纠错能力。推行劳动人事争议仲裁委员会三方仲裁员组庭处理集体劳动争议制度。实行“阳光仲裁”，逐步实行仲裁裁决书网上公开，接受社会监督。推进法律援助参与劳动人事争议仲裁，在案件多发高发地区的仲裁机构设立法律援助窗口，依法为符合条件的农民工、工伤职工等群体提供法律援助服务。

（十）简化优化仲裁具体办案程序。实施案件分类处理，简化优化立案、庭审、调解、送达等具体程序，提高仲裁案件处理质量和效率。规范简易仲裁程序，灵活快捷处理小额简单争议案件。建立健全集体劳动争议快速仲裁特别程序，通过先

商会调解工作指导手册

行调解、优先受理、经与被申请人协商同意缩短或取消答辩期、就近就地开庭等方式，实现快调、快审、快结。深化仲裁庭审方式改革，推广以加强案前引导、优化庭审程序、简化裁决文书为核心内容的要素式办案，提高案件裁决效率。推进派驻仲裁庭、巡回仲裁庭和流动仲裁庭建设，为当事人提供便捷服务。

（十一）加强仲裁办案管理和指导。建立仲裁案件管理标准体系，制定办案程序公正评价标准、办案质量效率评价标准和办案人员工作绩效考核标准。建立仲裁办案指导制度，统一仲裁办案适用标准，重点加强对新兴行业劳动争议、集体劳动争议等重大疑难案件处理工作的指导。加强案例指导，综合运用案例汇编、案例研讨会、庭审观摩等方式，发挥典型案例在统一处理标准、规范自由裁量权等方面的作用。统一仲裁文书格式。建立区域劳动人事争议处理交流协作机制。

五、完善调解、仲裁、诉讼衔接机制

（十二）加强调解与仲裁的衔接。调解组织对调解不成的争议案件，要及时引导当事人进入仲裁程序；定期向仲裁机构通报工作情况，共同研究有关问题；邀请仲裁机构参与调处重大疑难争议案件。仲裁机构要加强对辖区内调解组织的业务指导，建立仲裁员定点联系调解组织制度，落实调解建议书、委托调解、调解协议仲裁审查确认等制度，开展调解员业务培训。在争议案件多发高发地区，仲裁机构可在调解组织设立派驻仲裁庭。

（十三）加强调解与诉讼的衔接。调解组织要主动接受人民法院的指导，协助人民法院调处劳动人事争议。健全劳动人事争议特邀调解制度，吸纳符合条件的调解组织或调解员成为

商会调解工作指导手册

特邀调解组织或特邀调解员，接受人民法院委派或委托开展调解工作。鼓励和支持调解组织在诉讼服务中心等部门设立调解工作室。依法落实调解协议司法确认制度。

（十四）加强仲裁与诉讼的衔接。建立仲裁与诉讼有效衔接的新规则、新制度，实现裁审衔接机制长效化、受理范围一致化、审理标准统一化。各级仲裁机构和同级人民法院要加强沟通联系，建立定期联席会议、案件信息交流、联合业务培训等制度。有条件的地区，人民法院可在仲裁机构设立派驻法庭。

六、强化基础保障机制

（十五）加强调解仲裁队伍建设。乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织要根据实际需要配备专职调解员，通过政府购买服务、调剂事业编制等方式，拓展调解员来源渠道。企业劳动争议调解委员会要配备一定数量的专兼职调解员，鼓励企业人力资源、法务、工会部门工作人员参与调解工作。仲裁机构要及时充实专职仲裁员队伍，并配备相应的仲裁办案辅助人员；注重从工会、企业代表组织以及其他社会组织中聘用兼职仲裁员，积极吸纳律师、专家学者等担任兼职仲裁员。持续开展调解员仲裁员分级分类培训，加强思想道德教育、职业道德教育和业务能力培训。探索远程在线培训、建立集中实训基地等培训新模式，培训重心向基层倾斜。鼓励地方先行先试，探索建立仲裁员激励约束和职业保障机制，拓展职业发展空间。健全风险防控机制，推进行风建设。培育和弘扬调解仲裁文化，大力宣传先进调解仲裁机构和优秀调解员仲裁员。

（十六）加快推进调解仲裁工作信息化建设。树立“互联

商会调解工作指导手册

网＋”理念，利用现代化信息技术手段提高劳动人事争议处理效能。依托金保二期工程，建立调解仲裁办案信息系统、人员信息系统、监测管理信息系统，在实现人力资源社会保障系统内部信息互联互通的基础上，逐步实现调解仲裁信息与综治、人民法院等信息系统的互联互通。建立在线服务平台，整合调解、仲裁和诉讼资源，逐步开展在线调解、在线仲裁、电子送达等，实现线上、线下服务对接，提供“一站式”争议处理服务。

（十七）依法保障调解仲裁经费需要。按照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等有关规定，将仲裁工作所需经费列入同级财政预算予以保障，为开展仲裁活动提供支撑。对采取政府购买服务方式开展劳动人事争议处理工作的，要加强购买服务资金的预算管理。

（十八）改善调解仲裁服务条件。按照国家“十三五”规划纲要“基本公共服务项目清单”要求，不断改善调解仲裁服务条件。加强调解组织基础建设，确保调解有基本工作场所、有基本工作设施。加强仲裁机构标准化建设。仲裁员、记录人员在仲裁活动中应着正装，佩戴仲裁胸徽。

七、加强组织领导

（十九）健全劳动人事争议多元处理工作格局。积极推动将劳动人事争议处理工作纳入当地党委、政府重要议事日程，采取有力措施抓实抓好。综治组织要做好调查研究、组织协调、督导检查、考评、推动等工作，进一步把完善劳动人事争议多元处理机制作为综治工作（平安建设）考评的重要内容，严格落实社会治安综合治理领导责任制。人力资源社会保障部门要

商会调解工作指导手册

发挥在劳动人事争议处理中的主导作用，承担牵头职责，制定完善规章政策，会同有关部门统筹推进劳动人事争议调解仲裁组织建设、制度建设和队伍建设。人民法院要发挥司法在劳动人事争议处理中的引领、推动和保障作用，加强诉讼与调解、仲裁的有机衔接，依法及时有效审理劳动人事争议案件。司法行政部门要指导人民调解组织积极开展劳动争议调解工作，加强对人民调解员的劳动法律法规政策和调解方法技巧培训，组织推动律师做好法律援助和社会化调解工作。工会、企业代表组织要发挥代表作用，引导支持企业守法诚信经营、履行社会责任，依法设立劳动争议调解委员会，建立健全用人单位内部争议解决机制，教育引导职工依法理性维权。各有关部门要建立完善形势研判、信息沟通、联合会商、协调配合制度，形成各负其责、齐抓共管、互动有力、运转高效的联动机制。要充分发挥综治中心优势，有效整合工作资源，优化劳动人事争议多元处理机制。

（二十）强化责任落实，营造良好环境。各地要在当地党委、政府的领导下，进一步做好劳动人事争议调解仲裁工作，不断完善劳动人事争议多元处理机制。人力资源社会保障部门要会同有关部门制定切实可行的实施方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，并对本意见落实情况进行督促检查。充分运用传统媒体和现代传媒，加强劳动人事争议处理工作的宣传，营造良好舆论氛围。

商会调解工作指导手册

11.关于深化“总对总”多元化纠纷解决机制改革的意见

为深入贯彻落实党中央关于坚持和发展新时代“枫桥经验”、提升社会矛盾纠纷预防化解能力的部署要求，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，在各级党委领导下，加强人民法院与党政部门、人民团体及其他社会力量的协调联动，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，携手做实“抓前端、治未病”，切实维护国家安全和社会稳定，根据全面深化政法领域改革要求，现就深化“总对总”多元化纠纷解决机制改革，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，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，深入贯彻习近平法治思想和总体国家安全观，坚持党的全面领导，坚持以人民为中心，坚持走中国特色社会主义社会治理之路，坚持和发展新时代“枫桥经验”，全面深化“总对总”多元化纠纷解决机制，完善重点领域纠纷多元共治体系，深化诉讼与非诉讼衔接，释放联调联动解纷效能，切实提升社会矛盾纠纷预防化解法治化水平，确保人民安居乐业、社会安定有序、国家长治久安。

（二）机制定位。“总对总”多元化纠纷解决机制是最高人民法院与中央和国家机关有关部门、全国性行业协会在城乡基层做实新时代“枫桥经验”，建立的矛盾纠纷预防化解工作协调和信息共享机制，通过集成整合各部门和组织解纷资源，依托线上线下方式实现诉调对接，形成横向对接相关部门和组

商会调解工作指导手册

织，纵向贯通省、市、县、乡的社会矛盾纠纷预防化解网络，充分发挥法院指导调解、诉非衔接、司法保障作用，充分发挥各部门和组织预防化解纠纷的指导职责和职能优势，合力在法治轨道上化解矛盾纠纷。“总对总”多元化纠纷解决机制与地方法院“点对点”开展的多元解纷工作以及人民法院调解平台“进乡村、进社区、进网格”机制共同构成立体化、多层次、信息化的纠纷解决体系。

（三）工作目标。将“总对总”多元化纠纷解决机制融入综治中心规范化建设布局，压实各有关部门矛盾纠纷预防化解责任，加强解纷资源统筹和力量集成，释放资源整合效能，完善覆盖全面、优势互补、有机衔接、分层递进、线上线下的多元解纷格局，做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决，充分发挥调解在预防化解矛盾纠纷中的基础性作用，为各类企业、群众提供优质、高效、便捷、低成本的解纷服务，促推矛盾纠纷尽早尽小化解在基层、化解在行业、企业内和群众“家门口”。

二、加大矛盾纠纷源头预防力度

（四）加强重点领域矛盾纠纷排查预警。对金融、劳动、房地产、婚姻家事、道路交通、知识产权等重点领域矛盾风险，各部门和组织积极履行好主体责任，将纠纷预防化解融入日常管理服务、政策制定和行业监管全过程，常态化开展矛盾纠纷态势分析和预测预警。加强综合治理类司法建议发出前沟通、发出后跟进指导和协同落实工作，促推类案源头治理。

（五）建立健全矛盾纠纷联合预防调处机制。加强调解、公证、仲裁、诉讼等纠纷化解方式的衔接，统一裁审尺度，促

司法调解工作指导手册

推更多纠纷在诉讼或者仲裁前调解解决。加大部门间解纷资源共享，对跨地域跨部门矛盾纠纷，组建联合化解团队，协同开展调处工作。对涉台、涉侨、涉残疾人、涉退役军人等特殊群体权益保障纠纷，邀请台办、侨联、残联或退役军人事务部门单独或者联合化解。综治中心发挥矛盾纠纷预防化解和社会治安风险防控重要平台作用，统筹多部门做好疑难复杂矛盾纠纷联合调处工作。

（六）建立常态化会商机制。在各级党委统筹下，各级人民法院与地方各行业主管部门就本系统纠纷化解情况及成讼情况常态化开展会商研究，对“总对总”多元化纠纷解决机制运行情况进行分析，深挖纠纷产生的深层次原因，就普遍性、倾向性、趋势性问题采取有针对性治理举措。

（七）建立健全先行协商调解机制。完善劳动争议、道路交通、建设工程、物业服务、金融消费、证券期货、货物贸易、知识产权、价格争议等领域行业企业内部协商和解及调解工作制度，健全国有企业、民营企业等企业主体以及涉港、涉澳、涉台、涉侨、涉残疾人、涉退役军人等主体调解引导机制，制定符合行业和主体特点的调解工作指引，规范调解流程，明确支持调解的政策依据。已建立行政调解制度的部门要加强行政调解，强化工会、商会、行业协会等调解职能，引领、促推本系统内纠纷通过调解等非诉讼方式解决。

（八）发挥典型案例示范引领作用。加强多元解纷案例库的共建共享，及时推荐本系统通过调解、仲裁、行政复议等非诉讼方式解决纠纷的典型性、示范性案例，丰富多元解纷“工具箱”，为当事人选择调解等方式提供精准指引。持续拓展多

商会调解工作指导手册

元解纷案例库应用场景，在综治中心、各部门和组织对外服务场所及在线调解平台宣传多元解纷典型案例，设置案例库检索入口，指导本系统调解组织、调解员主动应用和参考入库案例，提高释法说理能力和化解矛盾纠纷水平。

（九）全力参与综治中心规范化建设。积极参与党委领导、党委政法委统筹的综治中心规范化建设，稳步推进“总对总”资源力量通过线上线下方式入驻或者汇聚到县级综治中心，实现信息互通、资源共享，严格按照矛盾纠纷化解法治化“路线图”完善分类处置、协作联动、闭环管理工作机制，形成综治中心负责程序性推进、入驻部门负责实质性解决的工作格局，凝聚矛盾纠纷预防化解工作合力。

三、做实矛盾纠纷多元化解工作

（十）加强“总对总”调解组织规范化建设。各部门和组织统筹本系统调解组织建设，规范调解组织依法设立、人员管理及运行方式。人民法院可以就调解员准入资质、管理机制健全性等提供指导，并联合开展调解组织培育培优工作。人民法院进一步规范和统一特邀调解组织认证条件，对各部门和组织推荐的符合条件的调解组织，及时纳入特邀调解名册并在人民法院调解平台予以确认，开展诉调对接工作。上级人民法院确认的“总对总”调解组织名册，下级人民法院可以直接使用。

（十一）发挥行业性专业性调解作用。各部门和组织做好本系统行业性专业性调解队伍指导规范工作。鼓励全国性行业协会、商会依法设立具有调解职能的内设机构或专业分支机构开展调解工作。结合实际支持个人和品牌调解工作室发展。助力、支持各部门和组织指导设立的或者实际管理的调解组织自

商会调解工作指导手册

行受理调解申请，高效组织调解工作，加大矛盾纠纷前端实质性化解力度。

（十二）做好调解分流工作。人民法院对诉至法院的纠纷，坚持调解优先，认为适宜“总对总”调解组织调解的，通过提供宣传手册、工作指南、调解典型案例等，向当事人充分释明“总对总”多元化纠纷解决机制优势，提高当事人对“总对总”多元化纠纷解决机制的认同，自愿优先选择调解方式解决纠纷。

（十三）建立科学精准的案件委托调解机制。人民法院综合当事人意愿及纠纷性质、调解组织受理范围、行业领域、专业特长、力量配置等因素，精准开展委托调解工作，最大限度激发“总对总”调解组织专业优势，提高调解成功率。调解组织收到委托信息后，认为不适宜接受的，可以说明理由后协商退回。

（十四）提高调解协议规范性。经调解达成调解协议的，制作的调解协议内容应当具体、明确，载明当事人身份信息、争议事项、当事人达成协议的主要内容、履行方式和期限等。调解协议的内容不得违反法律、行政法规的强制性规定，不得侵害国家利益、社会公共利益和他人合法权益，不得违背公序良俗。

（十五）完善调解协议自动履行激励机制。对当事人达成调解协议的，调解员应当提示主动履行。建立健全调解协议自动履行激励机制，在先行调解等环节向当事人发放自动履行告知书，探索与有关部门建立诚信履行激励机制。优化调解员补贴发放机制，对于调解成功并促成协议自动履行的，在以案定补、绩效考评等方面给予倾斜。

商会调解工作指导手册

（十六）健全司法确认机制。畅通司法确认渠道，对“总对总”调解组织自行或者接受人民法院先行调解阶段委托达成的调解协议，双方当事人可以通过线上或者线下方式共同向有管辖权的人民法院申请司法确认，调解组织可以提供指导协助服务。人民法院对于司法确认申请，经审查符合法律规定的，裁定确认其效力；不符合法律规定的，裁定不予受理或者驳回申请。

（十七）联合防范当事人虚假调解。各部门和组织指导本系统调解组织强化依法调解意识，在调解过程中对虚假调解法律后果向当事人进行提示。调解组织、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，并向人民法院或所在部门报告。人民法院在审查司法确认申请过程中，应当对调解协议的真实性、合法性予以适度审查，经审查存在虚假调解可能、当事人未能予以合理说明的，人民法院不予确认调解协议效力，依法驳回申请。

（十八）协同开展类型化纠纷“示范性诉讼+批量化调解”工作。探索对物业服务、商品房买卖、房屋租赁、劳动争议、劳务合同、金融消费、证券虚假陈述责任、证券期货基金合同、内幕交易责任、操纵市场责任、知识产权、网络服务等类型化纠纷，协同开展“示范性诉讼+批量化调解”工作。人民法院可以选取一件或者多件代表性案件进行示范调解或者示范审判，并指导“总对总”调解组织参考示范性诉讼结果开展批量化调解，促推更多类型化纠纷源头预防、前端化解。

（十九）加强指导调解工作。人民法院通过组织业务培训、开展同堂培训、定期会商交流、联合发布案例、开展联合调研

商会调解工作指导手册

或者联合活动等方式，加强对各部门和组织调解工作的常态化指导。“总对总”调解组织开展调解过程中，需要人民法院给予法律指导或共同释法明理的，人民法院应当积极支持。支持各部门和组织加强对本系统调解组织的业务指导，及时总结经验成效，探索建立本系统调解案例资源库。

（二十）开展审理阶段委托调解工作。人民法院在一审、二审、再审审理过程中，征得当事人同意后，可以邀请“总对总”调解组织参与化解或者开展委托调解，提升案件实质性化解效能。

四、强化组织保障

（二十一）加强组织领导。各部门和组织要将深化“总对总”多元化纠纷解决机制改革纳入本系统重点工作，加强组织领导，明确责任部门、任务分工，认真组织实施，抓好联合印发的在线诉调对接规范性文件落实以及对下指导督导工作。进一步健全“总对总”调解队伍遴选、培训、考核、奖惩和退出机制，重视和组织调解组织、调解员表扬奖励工作，激励更多力量参与“总对总”多元化纠纷解决机制建设。

（二十二）加强经费保障。人民法院及各部门和组织要主动争取党委、政府支持，加强对特邀调解组织开展公益性调解的经费保障。支持依法设立的商事调解组织提供调解服务，由当事人自愿选择。

（二十三）加强科技赋能。最高人民法院持续优化人民法院调解平台功能，做好与各部门矛盾纠纷化解信息平台、省级综治中心信息化平台对接以及数据共享，实现相关数据融通共用，提高排查预警、在线分流、诉调对接效能。进一步拓展大

商会调解工作指导手册

数据、人工智能等技术在“总对总”多元化纠纷解决机制中的应用场景，建设并应用智能化公共法律服务平台，提供调解焦点分析、法律法规指导、纠纷调解辅助和调解建议辅助等服务。加强对重点领域矛盾纠纷动态监测和分析研判，为各部门科学决策、提升纠纷化解质效提供支撑。

（二十四）加强宣传推广。充分发挥各部门和组织平台优势和宣传阵地优势，加大对“总对总”多元化纠纷解决机制的理论研究和典型经验、典型案例的宣传推广。联合挖掘、培养、选树一批有影响力的调解组织和调解员，发挥先进典型示范带头作用。建立多元解纷典型案例联合发布机制，营造“有纠纷先调解”、“早调解早解决”的良好氛围。

商会调解工作指导手册

12.最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定

（2016年5月23日最高人民法院审判委员会第1684次会议通过
自2016年7月1日起施行　法释〔2016〕14号）

为健全多元化纠纷解决机制，加强诉讼与非诉讼纠纷解决方式的有效衔接，规范人民法院特邀调解工作，维护当事人合法权益，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国人民调解法》等法律及相关司法解释，结合人民法院工作实际，制定本规定。

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。

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；

商会调解工作指导手册

（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

司法调解工作指导手册

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

商会调解工作指导手册

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。

商会调解工作指导手册

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;

商会调解工作指导手册

（三）调解结果。

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。

商会调解工作指导手册

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。

商会调解工作指导手册

13.最高人民法院、司法部关于充分发挥人民调解基础性作用推进诉源治理的意见

为深入贯彻落实习近平总书记关于调解工作的重要指示精神和党中央决策部署，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，抓前端、治未病，充分发挥人民调解在矛盾纠纷预防化解中的基础性作用，深入推进诉源治理，从源头上减少诉讼增量，提出以下意见。

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，全面贯彻落实党的二十大精神，深入学习贯彻习近平法治思想，认真贯彻落实习近平总书记关于调解工作的重要指示精神，坚持党的领导，坚持以人民为中心，坚持和发展新时代“枫桥经验”，进一步加强人民调解工作，健全完善诉调对接工作机制，强化工作保障，推动源头预防、就地实质化解纠纷，为建设更高水平的平安中国、法治中国作出积极贡献。

（二）工作原则

坚持党的领导。坚持党对人民调解工作的全面领导，牢牢把握人民调解工作正确政治方向，确保党中央决策部署得到全面贯彻落实。

坚持人民至上。坚持人民调解为了人民、依靠人民，以维护人民群众合法权益为出发点和落脚点，为人民群众提供更加优质高效智能的调解服务。

南京调解工作指导手册

坚持预防为主。坚持抓早抓小抓苗头，引导基层群众优先选择人民调解等非诉讼方式，夯实诉源治理，切实把矛盾纠纷解决在基层、化解在诉前。

坚持协调联动。加强资源统筹，广泛引导和发动社会各方面力量参与矛盾纠纷化解，促进矛盾纠纷有效分流、及时调处、形成合力。

坚持实质化解。不断提升调解能力，提高调解协议自动履行率，保证调解协议效力，依法维护人民调解权威，促进矛盾纠纷就地实质化解。

坚持创新发展。总结有益经验，从实际出发，不断推进工作理念、平台载体、制度机制、方式方法创新，丰富和完善人民调解制度，提高诉源治理水平。

二、夯实人民调解“第一道防线”

（一）加强矛盾纠纷排查预防。切实把矛盾纠纷排查作为一项基础性、日常性工作，采取普遍排查与重点排查、日常排查与集中排查相结合等方式，不断提高矛盾纠纷排查的针对性、有效性。加强与网格员、平安志愿者等群防群治力量和派出所、综治中心等基层维稳单位的信息共享、联排联动，做到排查全覆盖、无盲区。聚焦矛盾纠纷易发多发的重点地区、重点领域、重点人群、重点时段，开展有针对性的重点排查。围绕服务乡村振兴等国家重大战略，围绕开展重大活动、应对重大事件等，组织开展形式多样的矛盾纠纷专项排查。对排查出的矛盾纠纷风险隐患，建立工作台账，分类梳理，采取相应的防范处置措施，努力做到早发现、早报告、早控制、早解决。

（二）加强基层矛盾纠纷化解。加强乡镇（街道）、村（社

司法调解工作指导手册

区）人民调解组织规范化建设，做到依法普遍设立、人员充实、制度健全、工作规范、保障有力。完善覆盖县乡村组的人民调解组织网络，推进形式多样的个人、特色调解工作室建设，探索创设更多契合需要的新型人民调解组织。加大对婚姻家事、邻里、房屋宅基地、山林土地等基层常见多发的矛盾纠纷调解力度，坚持抓早抓小、应调尽调、法理情相结合，防止因调解不及时、不到位引发“民转刑”“刑转命”等恶性案件。对可能激化的矛盾纠纷，要在稳定事态的基础上及时报告，协助党委、政府和有关部门化解。

（三）加强重点领域矛盾纠纷化解。以社会需求为导向，对矛盾纠纷易发多发的重点领域，鼓励社会团体或其他组织依法设立行业性专业性人民调解组织。已经设立行业性专业性人民调解组织的，要在司法行政机关的指导下，全面加强规范化建设，确保中立性、公正性，防止商业化、行政化。进一步加强医疗、道路交通、劳动争议、物业等领域人民调解工作，积极向消费、旅游、金融、保险、知识产权等领域拓展。加强新业态领域矛盾纠纷化解，切实维护灵活就业和新就业形态劳动者合法权益。针对重点领域矛盾纠纷特点规律，建立完善人民调解咨询专家库，注重运用专业知识、借助专业力量化解矛盾纠纷，提高调解工作的权威性和公信力。

（四）加强重大疑难复杂矛盾纠纷化解。依托现有的公共法律服务中心，整合人民调解、律师调解、商事调解、行业调解、行政调解等力量，设立市、县两级“一站式”非诉讼纠纷化解中心（或矛盾纠纷调解中心），统筹律师、基层法律服务、公证、法律援助、司法鉴定等法律服务资源，联动仲裁、行政

司法调解工作指导手册

复议等非诉讼纠纷化解方式，合力化解市、县域范围内重大疑难复杂矛盾纠纷。

三、加强诉调对接工作

（一）加强诉前引导。在诉讼服务、法治宣传等工作中提供非诉讼纠纷解决方式指引，增强当事人及律师等法律服务工作者非诉讼纠纷解决意识。人民法院加强诉前引导，对诉至人民法院的案件，适宜通过人民调解解决的，向当事人释明人民调解的特点优势，引导当事人向属地或相关人民调解组织申请调解。经释明后当事人仍不同意调解的，及时登记立案。

（二）及时分流案件。人民法院对适宜通过人民调解方式解决的案件，在征得双方当事人同意后，可以先行在立案前委派或诉中委托人民调解。委派委托的人民调解组织，可以由当事人在司法行政机关公布的人民调解组织名册中选定，也可以由人民法院在特邀调解组织名册中指定。对基层矛盾纠纷，充分发挥村（社区）、乡镇（街道）人民调解委员会作用，及时就地予以化解。对行业专业领域矛盾纠纷，注重发挥相关行业性专业性人民调解组织优势，提升专业化解水平。鼓励非诉讼纠纷化解中心（或矛盾纠纷调解中心）与人民法院诉讼服务中心实行直接对接，统一接收人民法院委派委托调解的案件，组织、协调、督促辖区内人民调解组织开展调解。

（三）依法受理调解。人民调解组织收到委派委托调解的案件后，应当按照《中华人民共和国人民调解法》和《全国人民调解工作规范》要求及时受理调解。经调解达成协议的，人民调解组织可以制作调解协议书，督促双方当事人按约履行，并向人民法院反馈调解结果。双方当事人认为有必要的，可以

商会调解工作指导手册

共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。经调解不能达成调解协议的，人民调解组织应当及时办理调解终结手续，将案件材料退回委派委托的人民法院。人民法院接收案件材料后，应当及时登记立案或者恢复审理。对各方当事人同意用书面形式记载的调解过程中没有争议的事实，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，当事人无需举证。

四、强化调解工作保障

（一）加强人民调解员队伍建设。注重吸纳律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、心理咨询师、医生、教师、专家学者等社会专业人士和退休政法干警以及信访、工会、妇联等部门群众工作经验丰富的退休人员担任人民调解员，不断壮大人民调解员队伍，优化人员结构。大力加强专职人民调解员队伍建设，行业性专业性人民调解委员会应当配备3名以上专职人民调解员，乡镇（街道）人民调解委员会和派驻有关单位和部门的人民调解工作室应当配备2名以上专职人民调解员，有条件的村（社区）和企（事）业单位人民调解委员会可以配备1名以上专职人民调解员。建立青年律师参与人民调解机制，组织青年律师特别是新入职律师到司法所、公共法律服务中心等机构锻炼，充分发挥律师精通法律的专业优势，广泛参与矛盾纠纷排查预防、基层矛盾纠纷化解、行业专业领域矛盾纠纷化解等工作，提升矛盾纠纷化解专业化水平。落实以县级司法行政机关为主的培训制度，采取集中授课、交流研讨、案例评析、现场观摩、旁听庭审、实训演练等灵活多样、生动有效的形式，加强对人民调解员的培训，不断提高人民调解员化解新形势下矛盾纠纷的能力和水平。

商会调解工作指导手册

（二）加强经费保障。推动落实将人民调解工作指导经费、人民调解委员会补助经费、人民调解员补贴经费、专职人民调解员聘用经费、人民调解办案补贴和专家咨询费等列入同级财政预算足额保障。加强与财政部门沟通协调，建立人民调解工作经费动态增长机制，加大政府购买人民调解服务力度，用足用好中央和省级转移支付资金，补充人民调解工作经费不足。人民调解组织的设立单位和相关行业主管部门应当提供场所、设施等办公条件和必要的工作经费。探索建立相关基金会，鼓励为人民调解组织提供捐赠资助等，多渠道保障人民调解工作有效开展。

（三）强化信息化平台对接。最高人民法院与司法部建立“总对总”对接机制，司法部加快推进矛盾纠纷非诉化解平台建设，实现与最高人民法院的业务协同和数据共享，确保纠纷案件网上流转顺畅，信息数据互通共享。人民调解信息化平台依托司法部矛盾纠纷非诉化解平台，实现与最高人民法院相关系统平台的对接，开展矛盾纠纷在线咨询、在线分流、在线调解、在线反馈、在线司法确认。积极运用大数据、云计算、人工智能等信息化手段，通过信息化平台对接汇聚纠纷数据，实现对矛盾风险的动态感知、精准分析，提高预测预警预防风险的能力，为党委、政府科学研判社会矛盾纠纷形势提供参考依据。

五、加强组织领导

（一）加强协作配合。各级人民法院和司法行政机关要积极争取党委、政府对人民调解工作的重视和支持，推进诉源治理，提高人民调解工作在平安建设考核中的比重。建立民间纠

司法调解工作指导手册

纷成诉情况通报机制和重大矛盾纠纷预警双向通报机制，定期分析辖区矛盾纠纷特点，共同做好纠纷预防化解工作。加强调查研究，共同研究解决工作中遇到的困难和问题。强化工作督导，确保各项工作落实到位。

（二）加强工作指导。司法行政机关要加强对人民调解工作的全面指导，提升人民调解工作规范化水平，建立健全人民调解组织和人民调解员名册，做好依法设立的人民调解组织备案工作，完善人民调解工作考核评价标准，并将考核情况与调解员等级评定、办案补贴挂钩。人民法院要加强对人民调解委员会调解民间纠纷的业务指导，会同司法行政机关做好人民调解宣传推广和业务培训等工作，完善委派委托人民调解和人民调解协议司法确认机制，优化工作流程。

（三）加强宣传表彰。要充分运用传统媒体和网络、微信、微博等新媒体，加大对人民调解工作的宣传力度，不断扩大人民群众对人民调解的知晓度和首选率。广泛宣传人民调解组织和人民调解员的先进事迹，联合发布相关典型案例，讲好“人民调解故事”，为人民调解工作开展营造良好社会环境。采取多种形式，加大对人民调解组织和人民调解员的表彰表扬力度，增强其职业荣誉感和自豪感，激发人民调解员的工作热情。

商会调解工作指导手册

14.全国工商联办公厅、最高人民法院办公厅、司法部办公厅、人力资源社会保障部办公厅关于印发《商会调解培育培优行动方案（2022-2023）》的通知

为深入贯彻习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重要指示精神，深化矛盾纠纷多元化解机制建设，充分发挥商会在化解涉企纠纷、协同社会治理中的积极作用，全面提升商会调解能力水平，服务保障民营经济健康发展，全国工商联、最高人民法院、司法部、人力资源社会保障部决定共同实施商会调解培育培优行动。有关事项通知如下。

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，深入贯彻习近平法治思想和党中央全面依法治国决策部署，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”，构建共建共治共享的社会治理格局，有效化解民营经济领域矛盾纠纷，深化中国特色商会建设，拓展商会服务载体，提升商会调解质量水平，服务民营经济健康发展，维护经济社会和谐稳定。

（二）主要目标。通过两年持续培育培优，推动商会调解快速发展，组织覆盖范围更加广泛，制度体系更加健全，信息化建设不断推进，社会公信力不断增强，将商会调解逐步建设成为化解民营经济领域矛盾纠纷、维护社会和谐稳定的前沿阵地。

——商会调解覆盖面不断扩大。在现有数量规模基础上，

突出培育人民调解组织、商会劳动争议调解组织，力争2023年年底全国各类商会调解组织（包括调解站室、调解小组等）不少于5000家，鼓励有条件的地区商会调解组织覆盖到30%以上的商会，为最大程度化解涉企纠纷提供坚实支撑。

——商会调解规范建设逐步完善。按照有调解机构、有人员队伍、有工作场所、有程序规则、有档案台账、有保障支持的标准推进商会调解组织规范运行，力争2023年初步建立商会调解的制度体系。

——商会调解工作队伍逐步壮大。培育壮大一批政治合格、熟悉业务、热心公益、公道正派、秉持中立的专兼职商会调解员队伍，一支精干高效的调解办案秘书队伍，力争到2023年每家商会调解组织配备3名以上专（兼）职调解员、1名以上调解办案秘书，逐步实现商会调解队伍数量倍增、专业素质大大提升。

——商会调解衔接机制更加顺畅。加强商会调解与司法调解、人民调解、劳动争议调解、仲裁调解的衔接联动、平台对接，在全国工商联与最高人民法院、司法部、人力资源社会保障部开展“总对总”对接基础上，力争到2023年逐步建立地方各级工商联与人民法院、司法行政机关、人力资源社会保障部门商会调解衔接机制的全覆盖。

——商会调解基础建设更加扎实。推动多渠道加强商会调解经费保障，提升商会调解规范化水平，力争到2023年各地商会调解保障取得一定突破，逐步建立档案管理、考核评价、选树培优等多维保障支持体系。

——商会调解承接案件能力大幅增加。引导民营企业优先

选择调解方式解决各类纠纷，重点提升商会调解组织自主接收案件能力，加大接受各级人民法院、人力资源社会保障部门劳动人事争议仲裁机构以及其他部门委派委托调解各类涉企纠纷力度，力争到2023年，通过商会调解服务平台等化解纠纷20万件以上，逐步扩大商会调解的社会影响力。

二、主要举措

（一）加快培育商会调解组织

1.重点推进商会人民调解。以市县工商联及所属商会为重点，每年培育不少于二批次商会人民调解组织，确保商会人民调解组织在商会组织的覆盖率明显提升。尚不具备条件的商会，可设立调解室、联络站，及时受理并开展调解工作。

2.持续加强劳动争议调解。共同制定劳动人事争议协商调解工作指导意见，实施企业劳动争议调解委员会建设行动。持续开展打造百家金牌劳动争议调解组织活动，培育选树一批商会劳动争议调解组织典型。以教育培训、房地产、互联网、劳动密集型加工制造和受疫情影响较大的行业企业为重点，加强劳动争议预测预警，全面排查、及时处理劳动争议风险隐患。

3.探索开展商事调解。选树不少于10家工商联商事调解组织，加强互助交流和宣传推广，探索商事调解组织设立、运行、评价、监管等方式。

（二）壮大商会调解工作队伍

4.扩大商会调解员选任渠道。吸纳符合条件的优秀企业家、商会人员、法律顾问、行业专家、律师、工会代表以及其他社会人士担任调解员，注重选聘律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、专家学者等社会专业人士和退休法官、检察官、

商会调解工作指导手册

民警、司法行政干警以及相关行业主管部门退休人员担任调解员，不断提高商会调解员的专业化水平。

5.强化商会调解实战培训。建立调解培训体系，用好用足各类培训资源。探索在国家法官学院、司法行政部门和人力资源社会保障部门教育培训机构、全国工商联人才交流服务中心以及有关高校建立商会调解实训基地。建立商会调解岗前培训、专题培训、定期轮训等制度。省级以上工商联加强示范培训，按照分建、统建相结合的形式建立商会调解培训师资库，推动培训资源向基层下沉。依托商会调解服务平台，开展在线培训。

（三）抓好商会调解规范运行

6.贯彻实施商会调解工作办法。开展商会调解专题调研，及时掌握调解法律法规政策贯彻落实情况。

7.印发商会调解指导手册。在梳理总结各地经验做法基础上，研究制定商会调解指导手册，为商会依法设立调解组织、受理纠纷、实施调解、达成协议、督促履行、案件归档等提供参考。梳理商会调解法律法规政策汇编，为依法依规开展调解工作提供保障。

8.探索开展类型化调解。加强商会调解理论研究。针对涉企多发易发案件，深入分析矛盾根源、利益诉求、争议焦点、化解方式的共同特点，通过优化调解资源配置，探索建立快捷高效的类型化调解机制。

（四）优化商会调解服务平台

9.加强“总对总”平台对接。制定进一步完善商会调解平台与人民法院调解平台对接指导意见，推动商会调解平台与人民调解信息系统、劳动人事争议调解信息系统进行平台对接，实

商会调解工作指导手册

现数据交互和信息共享。

10.优化商会调解平台。拓展平台案例查询、课程培训、智能客服、案件评估等功能。组织平台使用培训，加大宣传推广。定期通报各省级工商联调解资源入驻和处理案件等情况。坚持共建共享，以各级联络员为基础，建立商会调解服务平台志愿服务团队，共同参与商会调解平台运营维护。

11.推广建设智慧调解室。鼓励有条件的商会调解组织配备智慧调解终端，优先培育一批智慧调解室，提升商会调解智能化水平。

12.加强诉调、仲裁对接机制建设。巩固提升人民法院一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系建设成果，建立健全仲裁机构与商会工作衔接机制，深化对民营经济领域高发性、类型化矛盾纠纷源头治理和多元化解工作，促进诉调、仲调对接实质化，有效发挥司法保障作用，充分发挥仲裁灵活高效、一裁终局等优势作用，提高涉企纠纷一站式多元解纷服务质效。

（五）加大商会调解经费保障

13.拓宽经费保障渠道。各级工商联及所属商会加大调解保障。鼓励社会各界为商会调解捐赠资助、设立基金。加强与人民法院、司法行政机关、人力资源社会保障部门的联系合作，积极争取支持，共同推动将调解员补贴纳入常态化财政保障经费。推动符合条件的商会调解组织承接政府购买服务事项。

（六）加强典型案例引导

14.发布商会调解典型案例。开展商会调解案例、商会调解故事年度征集活动，探索评选发布百佳商会调解典型案例，通过各级工商联官网和工商联系统媒体开设专栏，刊发商会调解

商会调解工作指导手册

典型案例和经验做法。

（七）加强涉企纠纷风险预警

15.加强涉企纠纷数据分析。建立健全商会调解可视化数据处理系统，定期统计分析涉企纠纷，紧盯重点地区重点行业重要时节涉企纠纷，主动排查化解，做好预警处置。

（八）加大商会调解宣传推广

16.培育调解模范典型。鼓励商会人民调解组织积极参与人民调解评选表彰，争做优秀人民调解员、优秀人民调解委员会，争当“全国模范人民调解员”“全国模范人民调解委员会”。

17.推选“商会调解之星”。开展“商会调解之星”推选活动，通过选树典型，提升商会调解组织和商会调解员荣誉感，扩大社会公众对商会调解的认知度。

18.推进商会调解进企业、解纠纷、促和谐活动。坚持调防结合，推进法治民企建设，依法维护权益，主动排查纠纷，强化就地解纷，力争矛盾不出企业、不出商会。

19.建立青年调解员、仲裁员联系企业长效机制。支持人力资源社会保障系统青年劳动争议调解员、仲裁员与民营企业对接联系，开展送法入企，提升民营企业自主预防化解劳动争议能力。

20.举办商会调解年会交流。探索商会调解组织轮值举办商会调解年会，发布商会调解年度报告，开展调解业务交流。加大宣传力度，总结推广商会调解，引导当事人主动选择商会调解化解矛盾纠纷。

三、组织保障

（一）加强组织领导。各级工商联、人民法院、司法行政

商会调解工作指导手册

机关、人力资源社会保障部门要坚持高站位谋划、高标准推进，多方助力商会调解，推动调解资源下沉基层，壮大基层商会调解力量，共同为服务保障民营经济健康发展、落实“六稳”“六保”任务贡献力量。

（二）注重协同推进。深化工商联与人民法院、司法行政机关、人力资源社会保障部门的常态沟通，加强商会调解机制共建、协同共享，逐步建立联络员名单制度，协力推进商会调解持续有序发展。

商会调解工作指导手册

15.全国工商联办公厅关于开展“商会调解基层落实年”活动的通知

为深入贯彻“枫桥经验”纪念大会和全国调解工作会议精神，扎实推进中央关于狠抓落实的部署要求，充分发挥商会在化解涉企纠纷、协同社会治理中的重要作用，深化中国特色商会建设，促进民营经济发展壮大，现就开展“商会调解基层落实年”活动通知如下:

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”，聚焦重点举措、重点任务、重点目标，夯实商会调解基础，提升商会调解活力，推动全国工商联与最高人民法院、司法部、人力资源社会保障部等部门共同下发的相关政策文件落地落实，最大程度化解民营经济领域矛盾纠纷，为推进平安中国建设、庆祝新中国成立75周年营造和谐稳定局面贡献力量。

二、重点举措

1.加快培育一批商会调解组织或调解工作室（站）。各级工商联要结合“四好”商会建设，持续推动所属商会根据需要设立商会人民调解委员会、劳动争议调解委员会、商事调解机构，不具备条件的可以设立调解工作室（站），力争本地区超过30%的工商联所属商会成立调解组织或开展调解相关工作，加强专职调解员和办案辅助人员力量配备，不断扩大商会调解组织和调解工作覆盖面，推动更多商会调解组织实质性开展“总对总”在线多元解纷工作。工商联所属商会要指导推动具备条件的会

长、副会长企业或较大规模会员企业根据需要设立有关调解委员会或调解工作室（站）。

2.主动组织一次“商会调解进企业、解纠纷、促和谐”活动。广泛发动商会调解员进会员企业，开展普法宣传，推广调解优先理念，主动排查涉企纠纷，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，确保涉企纠纷得到及时受理、依法调解。

3.切实调处一批涉企民商事纠纷案件。各级工商联要持续推动商会调解组织与人民法院、司法行政部门、人力资源社会保障部门加强业务对接。指导更多商会调解组织和调解员进入人民法院特邀调解名册，承接法院委托委派案件，定期参与案件旁听、加强数据分析会商研判，疑难复杂案件可邀请人民法院等部门进行业务指导。鼓励商会调解组织加大自收自办调解案件力度，主动化解一批涉企纠纷。鼓励每名企业家调解员至少参与调解一起涉企案件，影响带动更多企业家维护公平竞争的市场秩序。指导商会调解组织对纠纷总体情况进行季度或年度统计分析，帮助行业企业提示经营风险。

4.宣传推广一批商会调解先进模范典型和典型案事例。各级工商联要发挥典型示范引领作用，结合本地实际总结和宣传一批商会调解先进做法和典型案例，对工作突出的商会调解组织、调解员进行通报表扬，宣传商会调解特色成效，提升商会调解的社会认知度和影响力。全国工商联持续开展“百佳商会调解典型案例”评选活动，适时联合相关部门共同组织优秀案例评选。

5.集中组织一次商会调解实战培训交流。全国工商联组织开

商会调解工作指导手册

展年度示范观摩交流，省级以下工商联至少开展一次商会调解实战培训或实地观摩活动，争取人民法院、司法行政部门、人力资源社会保障部门培训资源支持，加强对调解组织负责人、调解员、调解办案辅助人员分层分类培训，促进商会调解组织互学互鉴，提升商会调解员队伍的能力水平。

6.适时开展一次商会调解摸底调研。会同有关部门调研了解本地区商会调解组织落实有组织架构、有人员队伍、有工作场所、有程序规则、有档案台账、有保障支持的“六有”标准落地情况，全面掌握本地区商会调解组织发展和运行状况，发现问题及时督促整改，并将调研情况报有关部门。

7.专题研究一次商会调解经费保障。各级工商联要结合摸底调研情况、开展专题研究，多种形式加大商会调解经费保障，主动争取党委政府支持，落实“以案定补”，用好人民调解、特邀调解有关补贴补助，加大会费支持力度。鼓励有条件的商会调解组织探索市场化商事调解模式。

8.集中开展一次商会调解信息化攻坚行动。全国工商联进一步升级完善工商联商会调解服务平台的服务管理、在线调解、统计分析、案件管理等功能，定期通报线上调解数据。各级工商联积极推进本地区商会调解组织和调解员全部入驻工商联商会调解服务平台，促进在线申请、在线受理、在线调解、在线司法确认等工作顺利开展。自建调解平台做好定期数据汇总，主动探索数据与工商联商会调解服务平台接入共享，鼓励有条件的调解组织建立智慧调解室。

三、组织保障

各级工商联及所属商会要进一步提升对商会调解工作重要

商会调解工作指导手册

性的认识，积极在民营经济领域践行新时代“枫桥经验”，履行好商会业务主管单位职责，加强与人民法院、司法行政部门、人力资源社会保障部门的沟通联系，通过“商会调解基层落实年”活动，着力解决基层商会调解工作中遇到的困难和问题，确保商会调解工作深入开展，为有效化解民营经济领域矛盾纠纷、助力中国式现代化贡献更大力量。

“商会调解基层落实年”情况将纳入全国工商联年度商会调解工作通报。请各省级工商联、全国工商联各直属商会将活动中的经验做法、典型案事例、意见建议等及时报全国工商联法律服务部。

商会调解工作指导手册

16.全国工商联办公厅关于印发《2025年商会调解“强基层、促规范、解纠纷”行动方案》的通知

深入贯彻习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要指示精神和党中央决策部署，深入开展2025年商会调解“强基层、促规范、解纠纷”行动，进一步夯实商会调解基层基础，提升标准规范，推动实质解纷，有效发挥商会在化解涉企纠纷中的重要作用，努力将矛盾纠纷化解在基层，为促进“两个健康”做出更大贡献。

一、推进“强基层”，不断夯实基础力量

1.建强商会调解组织网络。推动更多基层工商联及所属行业商会、乡镇（街道）商会、园区商会、异地商会以及有条件的民营企业设立人民调解委员会、劳动争议调解委员会，确保商会调解发展与商会建设同步推进，商会调解组织数量有序提升。支持有条件的工商联或商会设立具有独立法人地位的商事调解机构。支持已成立的商会调解组织按需在人民法院、劳动人事争议调解仲裁机构和市场、展会等场所设立派驻调解室或工作站。省级以下工商联重点培育若干在本区域内具有一定影响力的商会调解组织，支持商贸物流、工业制造、金融投资、知识产权、平台经济等行业领域的商会设立调解组织，鼓励“走出去”企业较多地区的工商联和商会培育发展涉外商会调解组织。

2.壮大商会调解人才队伍。扩大商会调解员选任渠道，注重选聘公道正派、热心商会调解工作、具有较高法律和政策水平的各类专业人士担任专兼职调解员。鼓励符合条件的企业家担任调解员。担任调解员的商会班子成员要主动“亮身份、做表

率”，积极参与涉企纠纷调处化解。全国工商联择优组建商会调解专家库，各地根据需求分级分类建立培训师资和调解员共享库，为商会调解高质量发展提供专业指导和人才支撑。加强对工作突出的商会调解组织和调解员表扬激励和宣传，不断增强职业荣誉感、自豪感。重视培养商会调解办案秘书，提升辅助办案能力。

3.提升调解业务能力。全国工商联持续举办商会调解交流活动，各地工商联分层级开展商会调解工作会议、培训和交流活动，通过专家授课、以会代训、研讨交流、实地考察、案例评析、网络课堂等多种形式，开展调解组织负责人、调解员、办案秘书的分类培训，积极用好当地人民法院、司法行政部门、人力资源社会保障部门的培训资源，不断提升商会调解组织和调解员的业务能力。全国工商联持续开展“百佳商会调解典型案例”征集评选活动，择优推荐优秀商会调解案例参选多元解纷案例库、劳动争议调解典型案例，更好发挥案例的引领和示范作用。

4.加强信息化支撑。依托“网上工商联”建设，加快升级商会调解平台功能，优化管理权限和平台对接，上线简易案件台账、案件统计、调解资源统计等功能模块。推动地方工商联将本地区商会调解组织和调解员全部入驻商会调解平台，利用平台自主收案功能化解纠纷，做好自收案件管理。支持地方工商联依托商会调解平台开展数据分析和案件类型化分析，加强涉企纠纷的监测研判。加强商会调解平台与地方工商联已有调解平台信息共享、数据互通。

二、落实“促规范”，努力提升工作质效

1.加强组织规范建设。指导新设立的商会调解组织按照有组

商会调解工作指导手册

织架构、有人员队伍、有工作场所、有程序规则、有档案台账、有保障支持的“六有”标准规范化组建，引导已建立的商会调解组织进一步建立科学完善的组织架构和内部管理制度。支持基层商会通过商会会费、社会捐赠资助、设立基金等多种方式加强调解工作经费保障，积极争取“以案定补”等补贴补助，推动将商会调解纳入各地政府购买服务事项。

2.健全工作制度规则。指导商会调解组织建立规范的调解流程、调解规则，对当事人权利义务、调解人员及纪律要求等进行公开公示。鼓励各地结合实际探索制定和发布一批操作性和示范性强的商会调解团体标准、工作标准和示范指引。

3.强化人员队伍管理。商会调解组织要建立健全调解员、办案秘书的聘用、学习、培训、考评、奖惩等管理制度，定期公告、动态调整商会调解员名册并及时向社会公开，主动接受监督。有条件的商会调解组织可以在当地司法行政部门和调解行业自律组织的指导下，探索建立商会调解员等级评价制度和职业晋升机制。

三、强化“解纠纷”，助力高质量发展

1.做实涉企纠纷预防化解。商会要积极向会员企业宣传诚实守信、公平竞争、和合共赢经营理念，加强行业自律，自觉履行调解协议和生效裁判。区域性、行业性商会要注重通过普法宣传、典型案例分析等形式，主动开展区域和行业内涉企纠纷预防化解，帮助企业预防各类经营风险。商会调解组织要在服务企业过程中，主动排查涉企纠纷，引导会员企业优先选择通过调解方式化解矛盾纠纷。

2.加强重点领域纠纷实质化解。金融、建筑、物业、房地产、

商会调解工作指导手册

互联网、交通运输等行业领域商会要积极发挥行业影响力，会同行业主管部门强化源头治理，预防和减少行业内纠纷。平台经济活跃、新就业形态劳动纠纷较多的地区或行业，商会劳动争议调解组织要积极参与当地新就业形态劳动纠纷一站式调解工作，积极配合人力资源社会保障部门，建立新就业形态劳动纠纷一站式多元联合调解工作模式。

3.协同化解基层矛盾纠纷。主动融入党委政府主导的社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，支持商会调解组织入驻“一站式”综治中心、社会矛盾纠纷调处中心和法律服务中心，协力做好民营经济领域多元解纷工作。积极参与“总对总”诉调对接机制建设，支持帮助更多商会调解组织、调解员加入人民法院特邀调解组织、特邀调解员名册。积极做好人民法院委托案件受理、调解和司法确认，引导当事人主动履行调解协议。指导商会调解组织与劳动争议仲裁机构、商事仲裁机构对接，建立健全争议案件的调裁衔接机制。

各级工商联要持续加强与人民法院、司法行政部门、人力资源社会保障部门等的沟通联系，积极构建民营经济领域多元解纷工作新格局。要加强对所属商会调解组织的指导、引导和服务，引导所属商会和调解组织积极加入到本次行动中，及时调研总结行动中工作突出商会调解组织的典型经验做法，持续加大对商会调解工作的宣传推广。

商会调解工作指导手册

17.全国工商联商会调解工作办法（试行）

第一章　总则

第一条　为深入推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设，统筹指导各级工商联商会调解工作，依据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》《关于促进工商联所属商会改革和发展的实施意见》，全国工商联、司法部《关于推进商会人民调解工作的意见》，最高人民法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》，人力资源社会保障部、全国工商联等《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见》，《中国工商业联合会章程》等文件要求，结合实际，制定本办法。

第二条　商会调解工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，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”，推进多元化解纠纷，协同社会治理，创新“服务兴会”举措，提升商会服务能力，深化中国特色商会建设，服务促进“两个健康”，助力维护经济社会和谐稳定。

第三条　工商联法律服务部门、会员组织部门负责商会调解工作，建立商会调解组织和调解员名录库，加大保障支持，督导规范运行，实施考核激励。

法律服务部门重点加强与司法行政机关、人民法院、人力资源社会保障部门、仲裁机构的联系合作，负责商会调解组织

商会调解工作指导手册

设立、人员培训、业务指导、诉调衔接、裁调衔接等。

会员组织部门重点负责将调解载入商会示范章程，纳入“四好”商会评价体系，使调解成为强化商会服务职能、赋能商会建设的重要手段。

全国工商联法律服务部、组织建设部统筹负责工商联系统商会调解工作，加强综合指导、规划设计、标准制定、人员队伍、考评激励和服务平台建设。

全国工商联信息中心统筹负责商会调解服务平台与“网上工商联”建设、法律维权服务信息化建设的技术融合保障。

第四条 商会调解工作遵循以下原则：

（一）坚持调防结合，推进法治民企，依法维护权益，主动排查纠纷，强化就地解纷，力争矛盾不出企业、不出商会。

（二）坚持规范运行，做到有调解机构、有人员队伍、有工作场所、有程序规则、有档案台账、有保障支持。

（三）坚持统筹推进，依法依规设立，分类有序推进，成熟一个发展一个。

（四）坚持非营利性，商会人民调解、劳动争议调解不收取任何费用，市场化商事调解不以营利为目的。

第五条 商会调解重点解决民营企业、民营经济人士作为平等民事主体、涉及生产经营方面的各类民商事和劳动争议纠纷，以及其他适宜商会调解的民商事和劳动争议纠纷。

商会调解范围不包括：人民法院、行政机关、仲裁机构已经受理（委托调解除外）的案件，法律法规明确专门机构管辖或禁止民间调解的案件，以及有仲裁协议或属于行政调解、行政裁决事项的案件，有关举报和信访事项。

商会调解工作指导手册

第六条 各级工商联加强与人民法院的工作对接，支持商会调解组织和调解员进入人民法院特邀调解名册，承接委托委派民商事案件。

各级工商联加强与司法行政机关的沟通协作，按照调解工作相关法律及规范要求，共同指导开展商会调解工作。

加强与人力资源社会保障部门、劳动人事争议调解仲裁机构的衔接配合，预防化解民营企业劳动争议。

各级工商联按照《中华人民共和国仲裁法》要求，加强与商事仲裁机构交流合作，推进符合条件的地区参与仲裁机构组建，引导民营企业选择仲裁方式解决民商事纠纷，为民营企业提供多元解纷服务。

第二章 商会调解组织建设

第七条 重点培育和发展以下类型商会调解组织:

（一）支持各级工商联及所属商会、民营企业建立人民调解委员会，提供基础性公益性纠纷解决服务。

（二）支持各级工商联及所属商会、民营企业建立劳动争议调解组织，预防化解劳动争议，维护劳动关系和谐稳定。

（三）鼓励具备条件的工商联或商会设立具有独立法人地位的商事调解组织，按照市场化方式运作，提供民营企业商事纠纷化解服务。

工商联及所属商会可根据需要在商会专业委员会、企业分支机构、车间班组设立调解工作室（站）、调解小组，可以在人民法院等单位和市场、展会等场所派驻调解工作室或服务站。

商会调解工作指导手册

第八条 在有关部门支持下，各级工商联及所属行业商会（同业公会）、乡镇商会、街道商会、园区商会、异地商会等，可根据需要设立符合本地区本行业实际的商会调解组织。

第九条 商会调解组织应有规范的名称和标识，固定的场所，以及必要的信息化办公设备，调解流程、调解规则、纪律要求、当事人权利义务、调解人员等应上墙上网公示。经有关部门批准，可以使用特有名称。有条件的商会调解组织，可逐步配备三名以上专职调解员和一定数量符合工作需要的兼职调解员，至少有一名专职调解办案秘书。

第十条 商会人民调解委员会严格按照《中华人民共和国人民调解法》《全国人民调解工作规范》等规范要求，加强商会人民调解组织建设、队伍建设和制度化、规范化建设。设立商会人民调解委员会应向当地司法行政机关备案，接受属地司法行政机关、人民法院和工商联的指导。

第十一条 商会劳动争议调解委员会按照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》以及有关规范建设要求开展工作，接受属地人力资源社会保障部门、工商联的指导。

第十二条 支持工商联或商会发起设立商事调解组织，省级以上工商联会同司法行政机关等加强对商事调解组织的指导，督促其规范运行。

第十三条 各级工商联及所属商会重点培育若干服务民营企业“走出去”的商会调解组织，引导民营企业熟悉国际商事规则、应对风险挑战，参与“一带一路”国际商事争端解决机制建设。

第十四条 县级以上工商联根据需要，可以设立一站式商

商会调解工作指导手册

会调解中心，依托商会调解服务平台，加强对本地区商会调解员的培训，统筹本地区各类商会调解资源，联动调解辖区重大案件或跨域纠纷。

全国工商联适时设立商会调解中心，受理全国工商联法律维权服务中心的有关民商事案件以及其他适宜调解的案件，负责商会调解服务平台建设，加强对地方商会调解组织的联系协调，组织商会调解年会论坛交流，发布年度报告。

第十五条 各级工商联争取司法行政机关、人民法院、人力资源社会保障部门支持，持续开展商会调解培育培优行动，通过调研指导、经验交流、案例指引、典型推广、课题研究等推动商会调解组织有序、规范、健康发展。

指导各商会调解组织每半年开展一次进企业、排纠纷、促和谐活动，主动排查纠纷、研判风险、消除隐患。

第三章 商会调解队伍建设

第十六条 商会调解员注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、廉洁自律、热心调解工作的商会负责人、企业经营者、律师、公证员、仲裁员、工会代表、相关领域专家及社会人士中选聘，鼓励邀请退休的法官、检察官、民警、司法行政干警等担任调解员。

第十七条 商会调解员主要承担排查纠纷、从事调解、普法宣传、档案管理、培训交流等任务，熟练使用商会调解服务平台。

第十八条 各级工商联注重分层分类组织商会调解负责

商会调解工作指导手册

人、商会调解员、调解工作秘书培训。新选聘调解员须参加培训后方可参与调解工作。统筹使用好上级工商联，当地司法行政机关、人民法院、人力资源社会保障部门的调解培训资源。

培训内容应包括政治素质、职业道德规范、法律素养、专业知识和调解技能等。

支持全国工商联人才交流服务中心将商会调解员纳入社会工作专业人才培养，逐步建立商会调解实战培训体系。

第十九条 商会调解组织应明确岗位责任，加强对调解员的日常管理，建立调解员聘用、学习、培训、考评、奖惩等制度。

第四章 商会调解程序

第二十条 商会调解流程可以参照《全国人民调解工作规范》要求，一般按照受理纠纷、调解准备、实施调解、达成协议、督促履行、案件归档等程序进行。

劳动争议调解、商事调解按照有关法律法规和政策文件规定的程序进行。

第二十一条 商会调解组织可以依据当事人书面或口头申请，受理调解纠纷，也可以深入企业排查纠纷，主动受理案件，也可以受理人民法院以及有关部门委托委派调解的案件。

第二十二条 商会调解组织根据调解纠纷的需要，可指定一名或者数名调解员进行调解，也可由当事人选择一名或者数名调解员进行调解。调解员应当在调解前分别向双方当事人了解纠纷有关情况，开展调查核实，研究确定调解方案并通过口头或书面形式，提前告知当事人调解时间、地点和调解员姓名

商会调解工作指导手册

等信息。

第二十三条 商会调解员应根据纠纷情况，综合运用明法析理、说服疏导、专家咨询、委托鉴定等方式，帮助当事人达成调解协议，防止纠纷激化，做到案结事了。

第二十四条 商会调解组织指导双方当事人达成调解协议，督促及时履行调解协议。

依照《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国人民调解法》的规定，商会人民调解委员会等依法设立的商会调解组织达成调解协议的，双方当事人可共同向人民法院申请司法确认。

第二十五条 建立商会调解制度建设、组织队伍和调解案件档案，逐步运用信息化等手段加强档案管理。妥善保管档案资料，保管期限不少于五年。

对当事人的个人隐私或商业秘密等事项予以保密，未经双方当事人允许，不得以公开方式进行调解，不得公开协议内容。

第五章 商会调解服务平台建设

第二十六条 全国工商联建立统一的商会调解服务平台，完善智慧调解、诉调衔接、统计分析、服务管理等功能，将平台打造成商会调解组织开展线上线下调解的应用保障系统，工商联推进商会调解组织建设的服务管理系统，全国工商联与最高人民法院“总对总”调解合作、地方工商联及商会调解组织与人民法院诉调衔接的技术支持系统。

第二十七条 各级工商联及所属商会依托商会调解服务平

商会调解工作指导手册

台服务管理商会调解组织，推进商会调解组织、商会调解员入驻平台，开展音视频调解，导入线下调解案件，在线管理调解员和卷宗，提供全流程、便利化的商会调解信息化解决方案，逐步实现平台调解数据化。

第二十八条 各级工商联应加强平台使用培训和宣传推广，引导商会调解组织、当事人主动选择依托商会调解服务平台化解纠纷。

各省级工商联已加入本地调解平台的，应主动与商会调解服务平台进行技术对接，实现数据互通互联。

第二十九条 探索“互联网+调解”模式，依托商会调解服务平台开展在线申请、在线受理、在线调解、在线司法确认等工作，逐步形成符合商会调解特点的在线调解规则。

第三十条 商会调解组织可依托商会调解服务平台开展本行业本区域纠纷梳理分析，做好风险防范和预警处置。

第三十一条 加强技术支持和数据安全，符合国家安全等级保护要求，确保商会调解平台稳定运行。

鼓励有条件的商会调解组织逐步搭建配备智慧调解终端，加大智慧调解室建设，不断提升商会调解智能化水平。

第三十二条 坚持共建共享，各级工商联及所属商会可依托平台深度开发服务当地的商会调解服务模块，合力组建商会调解服务平台志愿者队伍，共同参与商会调解平台运营维护。

第六章 保障支持

第三十三条 各级工商联及所属商会应坚持党建工作向商

商会调解工作指导手册

会调解组织覆盖，确保商会调解正确政治方向，为促进“两个健康”凝心聚力。

第三十四条 各级工商联及所属商会应建立商会调解专门经费，为商会调解组织开展工作提供办公场所、办公设施和必要的办公补助、办案补贴和聘用经费支持。

鼓励社会各界为商会调解捐赠资助、设立基金，提供场地、人员、经费等支持。

加强与司法行政机关、人民法院、人力资源社会保障部门的联系合作，争取补贴补助。推动符合条件的商会调解组织承接政府购买服务事项。

第三十五条 将商会调解工作分级纳入工商联及所属商会考核评价，包括本地区商会调解组织和队伍建设、商会调解平台进驻使用、商会调解活动开展以及经验做法、优秀案例、先进典型宣传推广等情况。

各级工商联逐步实施商会调解考核，探索建立商会调解组织、商会调解员星级评价制度。

第三十六条 全国工商联每年对商会调解工作表现突出的商会调解组织、商会调解员、调解工作秘书及商会典型案例进行通报表扬，推选“商会调解之星”。推选标准包括政治建设、工作业绩、调解能力、业务水平、服务年限、廉洁自律、工作保障、行业影响等因素，其中商会调解组织比例不超过总数的15%，商会调解员比例不超过总数的30%。

地方工商联根据实际开展“商会调解之星”推选活动，推选比例可适当调整，宣传典型、推广经验、展示成效。

商会调解工作指导手册

第七章　附则

第三十七条　本办法由全国工商联法律服务部负责解释。

第三十八条　本办法自印发之日起施行。

商会调解工作指导手册

其他相关文件

18.全国人民调解工作规范

1 范围

本文件规定了人民调解组织、人民调解员、调解程序、调解制度、工作保障和工作指导等要求。

本文件适用于人民调解工作。

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。

SF/T 0018—2019 全国人民调解管理信息系统技术规范

司复[2003]13号 司法部关于制发人民调解委员会印章问题的批复

司办通[2004]第171号 司法部办公厅关于启用人民调解标识和徽章的通知

司发通[2010]239号 司法部关于印发人民调解文书格式和统计报表的通知

3 术语和定义

南京调解工作指导手册

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 人民调解 people's mediation

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。

[来源：SF/T 0018—2019，3.3]

3.2 人民调解组织 people's mediation organization

依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。

注：人民调解组织包括人民调解委员会、人民调解小组、人民调解工作室和人民调解中心等。

3.3 行业性、专业性人民调解组织 industrial/professional people's mediation organization

依法设立的调解特定行业和专业领域矛盾纠纷的群众性组织。

3.4 人民调解委员会设立单位 establishment unit of people's mediation committee

设立人民调解委员会的村民委员会、居民委员会、企业事业单位以及乡镇、街道、社会团体或者其他组织等。

3.5 人民调解员 people's mediator

符合法定条件，经推选或者聘任，在人民调解委员会从事调解工作的人员。

注：人民调解员包括人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员。

3.6 专职人民调解员 full-time people's mediator

符合规定条件，通过一定选聘程序，在人民调解委员会专门从事调解工作的人民调解员（3.5）。

3.7 兼职人民调解员 part-time people's mediator

商会调解工作指导手册

具有本职工作，在人民调解委员会兼职从事调解工作的人民调解员（3.5）。

4 人民调解组织

4.1 设立

4.1.1 人民调解委员会的设立

人民调解委员会的设立要求如下:

a）村（居）民委员会应设立人民调解委员会，调解辖区内的民间纠纷;

b）乡镇（街道）可设立人民调解委员会，调解辖区内跨区域、跨单位的民间纠纷和重大疑难复杂民间纠纷;

c）企（事）业单位可根据需要设立人民调解委员会，调解本单位内部发生的民间纠纷;

d）社会团体或者其他组织可根据需要设立行业性、专业性和区域性人民调解委员会，调解所在行政区域范围内本行业、专业和特定区域内的民间纠纷。

4.1.2 人民调解小组的设立

村（社区）人民调解委员会和企（事）业单位人民调解委员会根据需要，可在自然村、小区、楼院和车间等设立人民调解小组。

4.1.3 人民调解工作室的设立

人民调解工作室的设立要求如下:

a）人民调解委员会根据人民调解员的申请，并由县级以上司法行政机关命名，可以人民调解员姓名或特有名称设立个人调解工作室;

商会调解工作指导手册

b）人民调解委员会根据需要，可在法院、公安、信访等单位和特定场所设立派驻调解工作室。

4.1.4 人民调解中心的设立

县级以上司法行政机关根据需要，可依托公共法律服务中心等，设立综合性、一站式的人民调解中心，可开展以下工作:

a）统筹区域内人民调解资源，联动调解辖区内的重大疑难复杂民间纠纷以及跨乡镇、街道和跨行业、专业领域的民间纠纷;

b）作为区域内人民调解、行政调解、司法调解联动工作平台，统一受理并组织调解党委、政府和人民法院等有关部门移送委托调解的民间纠纷;

c）汇聚区域内各类行业性、专业性人民调解组织，实现资源整合，人员共享;

d）开展区域内人民调解员的业务培训;

e）办理本级司法行政机关委托的事项。

4.1.5 情况报送

人民调解委员会及其所属人民调解工作室设立、变更和撤销情况报送要求如下:

a）村（社区）人民调解委员会、乡镇（街道）人民调解委员会和企（事）业单位人民调解委员会及其所属人民调解工作室应自设立之日起三十日内，将组织名称、人员组成、工作地址和联系方式等情况提交所在地司法所报县级司法行政机关;

b）行业性、专业性人民调解委员会和其他类型的人民调解委员会及其所属人民调解工作室应自设立之日起三十日内，将组织名称、人员组成、工作地址和联系方式等情况报所在地县级以上司法行政机关;

商会调解工作指导手册

c）人民调解委员会及其所属人民调解工作室组织名称、人员组成、工作地址和联系方式等情况发生变更或者撤销的，应自变更、撤销之日起三十日内报相应的司法行政机关。

4.2 名称

4.2.1 人民调解委员会的名称

人民调解委员会的名称要求如下:

a）村（居）民委员会设立的人民调解委员会名称一般应由“所在村或社区名称”和“人民调解委员会”两部分内容顺序组合而成;

b）乡镇（街道）设立的人民调解委员会名称一般应由“所在乡镇或街道行政区划名称”和“人民调解委员会”两部分内容顺序组合而成;

c）企（事）业单位设立的人民调解委员会名称一般应由“所在企业事业单位名称”和“人民调解委员会”两部分内容顺序组合而成;

d）社会团体或者其他组织设立的人民调解委员会名称一般应由“社会团体或者其他组织名称”和“人民调解委员会”两部分内容顺序组合而成;

e）行业性、专业性和区域性人民调解委员会名称一般应由“所在行政区划名称”“行业、专业纠纷类型或特定区域名称”和“人民调解委员会”三部分内容顺序组合而成。

4.2.2 人民调解工作室的名称

人民调解工作室的名称要求如下:

a）个人调解工作室名称的全称一般应由“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

商会调解工作指导手册

内容顺序组合而成；简称由“个人姓名或特有名称”和“调解工作室”两部分内容顺序组合而成；

b）派驻调解工作室名称的全称一般应由“所属人民调解委员会名称”“驻”“派驻单位或特定场所名称”和“调解工作室”四部分内容顺序组合而成；简称由“驻”“派驻单位或特定场所名称”和“调解工作室”三部分内容顺序组合而成。

4.2.3 人民调解中心的名称

人民调解中心名称一般应由“所在行政区划名称”和“人民调解中心”两部分内容顺序组合而成。

4.3 标牌和印章

4.3.1 人民调解组织的标牌

人民调解组织的标牌要求如下：

a）有独立工作场所的，应在工作场所外悬挂人民调解委员会、人民调解工作室和人民调解中心标牌。标牌一般应为竖式外挂标牌，悬挂于正门一侧合适位置，竖式外挂标牌样式见附录 A.1；

b）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委员会、人民调解工作室和人民调解中心方形标牌，方形标牌样式见附录 A.2。

4.3.2 人民调解委员会的印章

按照司复[2003]13 号的规定，人民调解委员会的印章实行全国统一规格和式样。要求如下：

a）印章应为圆形，直径 D=4.2cm，中央刊五角星；

b）五角星外刊人民调解委员会所在地行政区划名称或者所属群众自治组织、企业事业单位和社团组织的法定名称，自左

商会调解工作指导手册

至右环形;

c）五角星下刊“人民调解委员会”字样，自左至右直形。

4.4 标识和徽章

4.4.1 样式

按照司办通[2004]第 171 号的要求，人民调解标识和徽章图案应由握手、橄榄叶和汉字、拼音组成，图案主体部分由象征友好的握手、象征奉献的红心和代表和平与希望的绿色橄榄枝构成，应符合附录 B 样式要求。

4.4.2 使用

人民调解标识和徽章的使用要求如下:

a）人民调解组织应在调解场所醒目位置悬挂全国统一的、符合 4.4.1 要求的人民调解标识;

b)人民调解员开展调解工作应佩带全国统一的、符合 4.4.1 要求的人民调解徽章。

4.5 场所设置

人民调解组织场所设置要求如下:

a）人民调解组织应以方便群众和方便调解为目的选择办公地点，可与村（居）民委员会、司法所、公共法律服务中心（站、室）等合用办公场所，具备条件的也可单独设置办公场所;

b）办公场所一般应设置办公室、接待室、调解室和档案室等（可一室多用），配备办公桌椅、资料柜、电话、电脑和复印机等必要的办公设施;

c）调解室内应上墙公示人民调解工作原则、工作任务、调解流程、人民调解委员会组成人员、调解工作纪律和当事人权

商会调解工作指导手册

利义务等内容。

4.6 工作职责

4.6.1 调解民间纠纷，防止民间纠纷激化。要求如下:

a）一般矛盾纠纷

对婚姻家庭、邻里、房屋宅基地等常见多发的矛盾纠纷，村（社区）、乡镇（街道）人民调解委员会应采取法理情相结合等方法，及时就地进行化解，努力实现小事不出村（社区）、大事不出乡镇（街　道）。

b）行业和专业领域矛盾纠纷

对医疗、道路交通、劳动争议、物业管理等行业和专业领域矛盾纠纷，相关行业性、专业性人民调解组织应运用专业知识，借助专业力量开展调解，同时拓展在消费、旅游、环保、金融、保险、互联网和知识产权等领域开展人民调解工作。

c）重大疑难复杂矛盾纠纷

对涉及当事人多、案情复杂或社会影响大的矛盾纠纷，以及可能引发群体性事件、越级上访或民转刑等矛盾纠纷，应统筹律师、基层法律服务、公证、司法鉴定、法律援助和法治宣传等法律服务资源，加强与行政调解、行业性专业性调解、仲裁、行政裁决、行政复议和诉讼等衔接联动，形成矛盾纠纷化解工作合力。

4.6.2 开展矛盾纠纷排查，及时发现矛盾纠纷风险隐患。要求如下:

a）普遍排查

在农村以村为单位，在城市以小区或网格为单位，一般应每周开展一次矛盾纠纷排查；乡镇（街道）每月开展一次矛盾

商会调解工作指导手册

纠纷排查，县（市、区）每季度开展一次矛盾纠纷排查。

b）重点排查

应聚焦矛盾纠纷易发多发的重点地区、重点领域、重点人群和重要时段，有针对性开展矛盾纠纷排查。

c）对排查出的矛盾纠纷苗头隐患应分类梳理，建立台账，做到底数清、情况明。

4.6.3 应通过调解工作宣传法律、法规、规章和政策，弘扬社会主义法治精神和社会主义核心价值观，教育公民遵纪守法，尊重社会公德，预防民间纠纷发生。

4.6.4 应向人民调解委员会设立单位、基层人民政府、相关行业主管部门和司法行政机关反映民间纠纷和调解工作的情况。

5 人民调解员

5.1 条件

人民调解员条件包括但不限于以下要求:

a）人民调解员应由公道正派、廉洁自律和热心人民调解工作，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;

b）基层人民调解员应注重从德高望重的人士中选聘;

c）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;

d）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。

5.2 产生

5.2.1 人民调解委员会委员

商会调解工作指导手册

人民调解委员会委员应经推选产生。人民调解委员会委员任期届满，应及时改选，可连选连任。要求如下:

a）村（社区）人民调解委员会委员应依法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，可由村（居）民委员会成员兼任;

b）企（事）业单位人民调解委员会委员应依法由职工大会、职工代表大会或者工会组织推选产生，可由企业劳动争议调解委员会组成人员兼任;

c）乡镇（街道）人民调解委员会委员可由行政区域内村（居）民委员会、有关单位、社会团体和其他组织推选产生，乡镇（街道）司法所工作人员可兼任委员;

d）社会团体或者其他组织人民调解委员会和行业性、专业性人民调解委员会委员可由有关单位、社会团体或者其他组织推选产生。

5.2.2 人民调解委员会聘任的人员

人民调解委员会根据需要可聘任一定数量的专兼职人民调解员。要求如下:

a）人民调解委员会应不断优化人民调解员队伍结构，注重吸纳律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、心理咨询师、医生、教师或专家学者等社会专业人士和退休法官、检察官、民警、司法行政干警以及信访、工会、妇联等部门退休人员担任人民调解员;

b）人民调解委员会在规范兼职人民调解员队伍的同时，应加强专职人民调解员队伍建设，逐步满足以下要求:

1）行业性、专业性人民调解委员会一般应配备 3 名以上

商会调解工作指导手册

专职人民调解员;

2）乡镇（街道）人民调解委员会一般应配备 2 名以上专职人民调解员;

3）有条件的村（社区）人民调解委员会和企（事）业单位人民调解委员会一般应配备 1 名以上专职人民调解员;

4）派驻调解工作室一般应配备 2 名以上专职人民调解员。

5.3 权利义务

5.3.1 人民调解员的权利

人民调解员在调解活动中应依法享有以下权利:

a）根据需要进行调查核实;

b）批评和制止扰乱调解秩序的行为;

c）向有关单位提出调解工作建议;

d）法律、法规规定的其他权利。

5.3.2 人民调解员的义务

人民调解员在调解活动中应坚持原则，明法析理，主持公道，并不应有下列行为:

a）徇私舞弊，偏袒一方当事人;

b）对当事人压制或打击报复;

c）侮辱、处罚当事人;

d）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益;

e）泄露当事人的个人隐私或商业秘密。

人民调解员有 a）、b）、c）、d）或 e）中行为之一的，当事人及其他人员可向人民调解委员会或司法行政机关反映，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

商会调解工作指导手册

重的，推选或者聘任单位应予以罢免或者解聘。

5.4 罢免解聘

具有下列情形之一的人民调解员，司法行政机关应及时督促推选或者聘任单位予以罢免或者解聘。

a）因违法违纪不适合继续从事调解工作;

b）严重违反管理制度、怠于履行职责造成恶劣社会影响;

c）不能胜任调解工作;

d）因身体原因无法正常履职;

e）自愿申请辞职。

5.5 等级评定

5.5.1 等级评定名称

人民调解员等级评定可分为四个等级，分别是一级人民调解员、二级人民调解员、三级人民调解员和四级人民调解员，其中一级人民调解员为最高等级。

5.5.2 等级评定条件

人民调解员等级评定条件应综合考虑以下情况:

a）政治素质;

b）工作业绩;

c）调解能力;

d）专业水平;

e）从事人民调解工作年限;

f）参加培训;

g）廉洁自律。

每个等级的具体条件可由省（自治区、直辖市）人民调解

商会调解工作指导手册

（员）协会结合实际确定。

5.5.3 等级评定主体

人民调解员等级评定主体要求如下:

a）人民调解员等级评定工作应由人民调解（员）协会负责组织和实施，没有建立人民调解（员）

协会的，可暂由当地司法行政机关负责;

b）省（自治区、直辖市）人民调解（员）协会负责一级人民调解员的评定工作，市（地、州）人民调解（员）协会负责二级人民调解员的评定工作，县（县级市、区）人民调解（员）协会负责三级和四级人民调解员的评定工作。

5.5.4 等级评定程序

人民调解员等级评定程序要求如下:

a）人民调解员等级评定工作应定期进行，一般应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;

b）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;

c）政治素质高、业务能力强的退休政法干警、律师等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申请越级评定。

5.6 教育培训

5.6.1 岗前培训

岗前培训是人民调解员的任职培训，要求如下:

a）新选聘的人民调解员应经过岗前培训合格;

b）岗前培训一般应⩾24 学时;

商会调解工作指导手册

c）培训合格的人民调解员颁发人民调解员证，实行持证上岗。

5.6.2 年度培训

年度培训是对在岗人民调解员进行的知识更新和技能强化培训。年度培训一般累计应⩾48 学时。

5.6.3 培训内容

人民调解员培训应包括以下内容:

a）政治理论;

b）社会形势;

c）法律政策;

d）职业道德;

e）专业知识;

f）信息化运用;

g）调解技能。

5.6.4 培训形式

人民调解员培训可采取以下形式:

a）集中授课;

b）网络视频;

c）研讨交流;

d）案例评析;

e）实地考察;

f）现场观摩;

g）旁听庭审;

h）实训演练。

5.7 救助抚恤

商会调解工作指导手册

人民调解员的救助抚恤要求如下:

a)人民调解员因从事调解工作致伤致残,生活发生困难的,司法行政机关应协助提供材料,反映情况,帮助人民调解员依法向当地人民政府申请必要的医疗、生活救助;

b)在人民调解工作岗位上因工作原因死亡,符合相应条件的,司法行政机关应予以追授奖励,并协助申报烈士、见义勇为先进个人等荣誉称号,协调民政等部门依法落实其配偶、子女的抚恤和优待待遇。

5.8 人身保护

人民调解员的人身保护要求如下:

a)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,当地司法行政机关应会同有关部门采取措施予以保护,维护其合法权益;

b)人民调解委员会设立单位和人民调解员协会等可为人民调解员购买人身意外伤害保险等。

6 调解程序

6.1 受理

6.1.1 受理范围

人民调解委员会受理的民间纠纷,包括发生在平等民事主体之间,涉及当事人有权处分的人身、财产权益的各种纠纷,包括但不限于以下纠纷类型:

a)婚姻家庭、邻里、房屋宅基地、合同、生产经营、损害赔偿、山林土地草场和征地拆迁等常见多发的纠纷;

b)医疗、道路交通、劳动争议、物业管理、消费、旅游、

商会调解工作指导手册

环保、金融、保险、互联网和知识产权等领域的纠纷;

c）其他可通过人民调解方式解决的纠纷。

6.1.2 受理组织

民间纠纷一般应由当事人所在地（所在单位）或者纠纷发生地的人民调解委员会受理调解。行业、专业领域的矛盾纠纷一般应由相关的行业性、专业性人民调解委员会受理调解。人民调解委员会不应受理调解下列纠纷:

a）法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的，或者法律、法规禁止采用民间调解方式解决的纠纷;

b）人民法院、有关行政机关、仲裁机构已经受理（委托调解的除外）或者解决的纠纷;

c）一方当事人明确拒绝调解的纠纷。

6.1.3 受理方式

受理方式包括:

a）依申请受理

人民调解委员会可根据当事人的书面或口头申请，受理调解纠纷。书面申请的，当事人应填写符合附录 C.1 格式要求的《人民调解申请书》。

b）主动受理

对于排查中发现的民间纠纷，群众反映的民间纠纷，人民调解委员会可主动进行调解。

c）移送委托受理

人民调解委员会可受理党委政府、有关部门移送委托调解的民间纠纷。

6.1.4 受理条件

商会调解工作指导手册

当事人申请调解，符合以下条件的，人民调解委员会应及时受理调解。

a）有明确的被申请人;

b）有具体的调解要求;

c）有提出调解申请的事实理由;

d）属于人民调解受理范围。

人民调解委员会受理调解纠纷，应填写符合附录 C.2 格式要求的《人民调解受理登记表》。

6.1.5 不予受理的处理

人民调解委员会对于不符合受理条件的纠纷，应告知当事人通过以下途径处理:

a）有仲裁协议的，可向仲裁委员会申请仲裁;

b）可向当地人民政府、相关行政主管部门申请行政调解、行政裁决;

c）可向人民法院提起民事诉讼;

d）对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，人民调解委员会应及时向当地公安机关和其他有关部门报告。

6.2 调解前的准备

6.2.1 安排人民调解员

安排人民调解员要求如下:

a）人民调解委员会根据调解纠纷的需要，可指定一名或者数名人民调解员进行调解，也可由当事人选择一名或者数名人民调解员进行调解;

b）多名人民调解员进行调解的，应确定一名调解主持人;

c）当事人对人民调解员提出回避要求的，人民调解委员会

商会调解工作指导手册

应予以调换。

6.2.2 调查核实

调查核实要求如下:

a）人民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;

b）人民调解员应对调查的情况进行记录，填写符合附录C.3 格式要求的《人民调解调查记录》。

6.2.3 拟定调解方案

人民调解员可根据掌握的纠纷基本情况，研究确定调解方案；对于重大疑难复杂的民间纠纷，可制定书面调解方案。

6.2.4 调解前告知

人民调解员应以口头或者书面形式，提前告知当事人调解时间、地点和调解员姓名等信息。

6.3 实施调解

6.3.1 调解开始前告知

人民调解员应在调解开始前，以口头或者书面形式，告知当事人人民调解的原则、当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务以及调解达成协议的效力等事项。

6.3.2 明法析理

人民调解员应根据纠纷的情况，讲解法律政策，宣传公德情理，摆事实、讲道理，帮助当事人查明事实、分清是非、明确责任。

6.3.3 说服疏导

人民调解员应根据当事人的特点并结合纠纷的具体情况，

商会调解工作指导手册

采取分别谈话、共同协商、亲友参与和专家咨询等灵活多样的方式方法，开展说服疏导工作。

6.3.4 帮助达成协议

人民调解员应在引导当事人平等协商、互谅互让、消除隔阂的基础上，适时提出公道、合理和可行的纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。

6.3.5 防止纠纷激化

人民调解员调解民间纠纷，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。

6.3.6 专家咨询`

人民调解员调解民间纠纷，可根据需要咨询专家，专家咨询意见可作为调解的参考依据。

6.3.7 委托鉴定

人民调解员调解民间纠纷，需要进行相关鉴定以明确责任的，经双方当事人同意，可由人民调解委员会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。

6.3.8 保密要求

人民调解委员会及其人民调解员应对当事人的个人隐私或商业秘密等事项予以保密。未经双方当事人同意，人民调解委员会不应公开进行调解，也不应公开调解协议的内容。

6.3.9 终止调解

有下列情形之一的，人民调解委员会应终止调解:

a）当事人拒绝继续接受调解的;

商会调解工作指导手册

b）经调解不能达成调解协议，当事人提出通过仲裁、行政或诉讼等途径解决的;

c）纠纷情况发生变化，不宜继续采用调解方式解决的;

d）其他应终止调解的情形。

6.3.10 调解期限

人民调解员应记录调解情况，填写符合附录 C.4 格式要求的《人民调解记录》，并一般自受理之日起三十日内完成调解。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。因特殊情况需要延长调解期限的，人民调解员和双方当事人可约定延长调解期限。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。

6.3.11 司法确认

当事人申请确认调解协议效力的，可自调解协议生效之日起三十日内，共同向主持调解的人民调解委员会所在地基层人民法院或者它派出的法庭申请司法确认。人民法院在立案前委派人民调解委员会调解并达成调解协议，当事人申请司法确认的，向委派的人民法院申请。

6.4 调解协议的履行

6.4.1 调解协议的形式

调解协议包括以下形式:

a）经人民调解委员会调解达成调解协议的，可制作符合附录;

C.5 格式要求的《人民调解协议书》，内容应符合 6.4.2 要求;

b）调解协议有给付内容且非即时履行的，一般应制作符合

高会调解工作指导手册

附录 C.5 格式要求的《人民调解协议书》，内容应符合 6.4.2 要求；

c）当事人认为无需制作调解协议书的，可采取口头协议形式，由人民调解员填写符合附录 C.6 格式要求的《人民调解口头协议登记表》。

6.4.2 调解协议的内容

人民调解协议书可载明下列事项：

a）当事人的基本情况；

b）纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；

c）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。

6.4.3 调解协议的生效

调解协议包括调解协议书和口头调解协议，调解协议生效要求如下：

a）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。调解协议书应由当事人各执一份，人民调解委员会留存一份；

b）口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

6.4.4 调解协议的效力

依法达成的人民调解协议具有法律约束力，当事人应遵照诚实信用的原则，自觉、全面、及时履行调解协议，调解协议的效力要求如下：

a）具备下列条件的，调解协议有效：

1）当事人具有完全民事行为能力；

2）意思表示真实；

商会调解工作指导手册

3）不违反法律和行政法规的强制性规定;

4）不违背公序良俗。

b）具有下列情形之一的，调解协议无效:

1）损害国家、集体或者社会公共利益;

2）双方当事人恶意串通，损害他人合法权益;

3）违反法律和行政法规的强制性规定;

4）违背公序良俗。

注：无效的调解协议自始没有法律约束力。调解协议部分无效，不影响其他部分效力的，其他部分仍然有效。

6.4.5 不履行调解协议的处理

当事人不履行调解协议或者达成协议后反悔的，人民调解委员会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，或者人民调解委员会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）对经督促仍不履行人民调解协议的，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。

6.5 回访

人民调解委员会应对人民调解协议的履行情况适时进行回访，并填写符合附录 C.7 格式要求的《人民调解回访记录》。

7 调解制度

7.1 管理制度

商会调解工作指导手册

人民调解委员会应建立健全岗位责任、学习、例会、培训、考评和奖惩等各项管理制度。具备条件单独建立党组织的人民调解委员会，应建立健全党建基本制度。

7.2 工作制度

人民调解委员会应建立健全矛盾纠纷排查、调解、分析研判、重大疑难复杂矛盾纠纷集中讨论、专家咨询、情况通报、衔接联动等工作制度。

7.3 档案管理

7.3.1 基本要求

人民调解委员会应运用信息化等手段加强档案管理，建立健全制度建设档案、组织队伍档案和调解案件档案等。

7.3.2 制度建设档案

人民调解委员会制度建设档案应包括以下内容:

a）年度工作计划和总结;

b）各项管理制度、工作制度和党建制度;

c）其他应当归档的制度建设文件和材料。

7.3.3 组织队伍档案

人民调解委员会组织队伍档案应包括以下内容:

a）人民调解委员会委员及聘任人民调解员名册;

b）人民调解小组和人民调解工作室等组织网络建设档案;

c）其他应归档的组织队伍建设文件和材料。

7.3.4 调解案件档案

人民调解委员会调解案件档案应包括以下内容:

a）人民调解员调解案件登记单，符合附录 C.8 格式要求;

b）人民调解委员会调解案件汇总登记表，符合附录 C.9 格

商会调解工作指导手册

式要求;

c）人民调解组织队伍经费保障情况统计表，符合附录 D.1 格式要求;

d）人民调解案件情况统计表，符合附录 D.2 格式要求;

e）人民调解委员会调解卷宗。

7.4 调解卷宗

7.4.1 人民调解委员会调解民间纠纷，一般应按照司发通[2010]239 号要求制作调解卷宗，做到一案一卷。具备条件的，可制作电子卷宗。调解卷宗应包括但不限于以下内容:

a）卷宗封面，符合附录 E.1 格式要求;

b）卷内目录，符合附录 E.2 格式要求;

c）人民调解申请书，符合附录 C.1 格式要求;

d）人民调解受理登记表，符合附录 C.2 格式要求;

e）人民调解调查记录，符合附录 C.3 格式要求;

f）证据材料;

g）人民调解记录，符合附录 C.4 格式要求;

h）符合附录 C.5 格式要求的人民调解协议书，或者符合附录 C.6 格式要求的人民调解口头协议登记表;

i）人民调解回访记录，符合附录 C.7 格式要求;

j）司法确认有关材料;

k）卷宗情况说明，符合附录 E.3 格式要求;

l）卷宗封底，符合附录 E.4 格式要求。

7.4.2 人民调解委员会调解民间纠纷达成口头调解协议，除了符合附录 C.6 格式要求的《人民调解口头协议登记表》外无其他材料的，可一案一表，也可多案一卷，定期集中组卷归档。

商会调解工作指导手册

7.4.3 调解卷宗保管期限分为短期、长期和永久三种，短期保管期限应为 5 年，长期保管期限应为 10 年。

7.5 统计工作

7.5.1 登记汇总

纠纷登记汇总要求如下:

a）人民调解员调解每一件纠纷，不论纠纷大小和成功与否，都应填写符合附录 C.8 格式要求《人民调解员调解案件登记单》；

b）人民调解委员会应按期填写符合附录 C.9 格式要求的《人民调解委员会调解案件汇总登记表》。

7.5.2 统计报送

统计报送要求如下:

a）人民调解委员会应加强统计工作，按时填写符合附录 D.1 格式要求的《人民调解组织队伍经费保障情况统计表》和符合附录 D.2 格式要求的《人民调解案件情况统计表》；

b）《人民调解组织队伍经费保障情况统计表》应为年报并符合附录 D.1 格式要求，《人民调解案件情况统计表》应为季报并符合附录 D.2 格式要求，应按时通过司法部统计管理系统报送。

8 工作保障

8.1 经费保障

8.1.1 县级以上地方人民政府对人民调解工作所需经费应给予必要的支持和保障。要求如下:

a）人民调解工作经费的开支范围应包括:

1）司法行政机关指导人民调解工作经费;

2）人民调解委员会工作补助经费;

3）人民调解员补贴经费;

4）专职人民调解员聘用经费;

5）人民调解办案补贴和专家咨询费等。

b）司法行政机关指导人民调解工作经费应列入同级财政预算。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。对财政困难地区，司法行政机关应协调省级财政统筹现有资金渠道，加强人民调解工作经费保障;

c）人民调解委员会工作补助经费和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、难易程度、社会影响大小以及调解的规范化程度。人民调解委员会工作补助经费和人民调解员补贴经费标准应由县级以上司法行政机关商同级财政部门确定，建立动态调整机制;

d）可培育人民调解（员）协会、相关行业协会和人民调解中心等社会组织，参与承接政府购买人民调解服务，聘请专职人民调解员，提供优质高效的调解服务。

8.1.2 人民调解委员会设立单位应为人民调解委员会开展工作提供必要的工作经费。

8.1.3 鼓励和倡导公民、法人和非法人组织通过社会捐赠或者公益赞助等方式，为人民调解委员会开展工作提供经费支持。

8.2 物质保障

人民调解委员会设立单位和相关行业主管部门以及法院、公安、信访等驻在单位应为人民调解委员会开展工作提供办公

商会调解工作指导手册

用房、办公用品、通讯设施和必要的交通工具等。

9 工作指导

9.1 司法行政机关的指导

9.1.1 各级司法行政机关特别是县级司法行政机关应依法全面履行指导职责，不断推进本地区人民调解组织建设、队伍建设、业务建设、制度建设和保障能力建设，规范人民调解工作，提高人民调解工作质量和水平。乡镇（街道）司法所应加强对辖区内人民调解委员会工作的指导和监督，切实履行对人民调解工作的日常指导职责。

9.1.2 各级司法行政机关应制定并实施人民调解员培训规划，提供人民调解员培训教材和师资，不断提高人民调解员队伍的素质。

9.1.3 县级以上司法行政机关应加大表彰奖励力度，经常性对有突出贡献的人民调解委员会和人民调解员给予表彰或通报表扬等形式的奖励，并提请同级人民政府依法按照国家规定给予表彰和奖励。

9.1.4 县级以上司法行政机关应建立辖区内人民调解组织和人民调解员名册，采取多种形式及时向社会公布，并通报人民调解组织所在地基层人民法院。未纳入司法行政机关制作的人民调解组织和人民调解员名册的，不应以人民调解名义开展调解活动。

9.1.5 各级司法行政机关应加强人民调解信息化建设，按照SF/T 0018—2019 要求建立完善人民调解管理信息系统，推广运用智能移动调解系统，加强与人民法院调解平台等相关信息平

商会调解工作指导手册

台的系统对接，为人民群众提供便捷高效的调解服务，同时积极运用大数据技术进行智能分析，提高矛盾纠纷预测预警预防水平。

9.2 基层人民法院的指导

基层人民法院的指导包括通过审判活动在业务上进行指导和会同司法行政机关进行指导，要求如下:

a）通过审判活动在业务上进行指导

1）对适宜通过人民调解方式解决的纠纷，在立案前可积极引导当事人向人民调解组织申请调解，在立案后经双方当事人同意，可委托人民调解组织对案件进行调解;

2）可通过委派调解和委托调解，加强对人民调解委员会调解民间纠纷的业务指导;

3）应依法受理当事人之间就人民调解协议的履行或者人民调解协议的内容发生争议的民事

案件;

4）应依法受理并确认人民调解协议的法律效力;

5）当事人持已经生效的人民调解协议向人民法院申请支付令的，人民法院应及时审查，符合法定条件的，应及时发出支付令。

b）会同司法行政机关进行指导

1）可吸纳符合条件的人民调解组织和人民调解员进入人民法院的特邀调解组织和特邀调解员名册;

2）可联合举办人民调解员培训班;

3）可组织人民调解员旁听法庭审理。

9.3 人民调解（员）协会的指导

司法调解工作指导手册

各省（自治区、直辖市）和具备条件的市（地、州）、县（县级市、区）应建立人民调解（员）协会，履行行业指导职责。要求如下:

a）应组织会员开展政治、法律、法规、政策和人民调解知识等学习;

b）应发动会员调解民间纠纷，促进社会和谐，维护社会稳定;

c）应制定行业规范和奖惩规则，支持会员依法履行职责，维护会员合法权益;

d）应总结人民调解工作经验，宣传人民调解工作，开展人民调解理论研究和对外交流。

附 录（略）

商会调解工作指导手册

19.工商联商会调解服务平台操作指南

一、工商联端用户手册

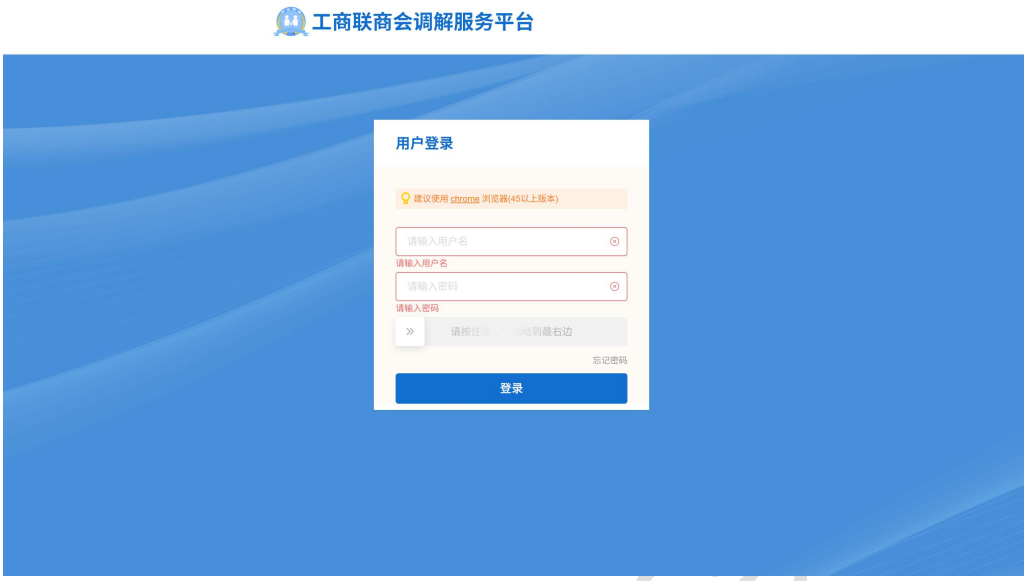
1.登录方式

1.1 登录

登录工商联商会调解服务平台主站，选择工商联登录入口，点击后进入工商联登录界面。

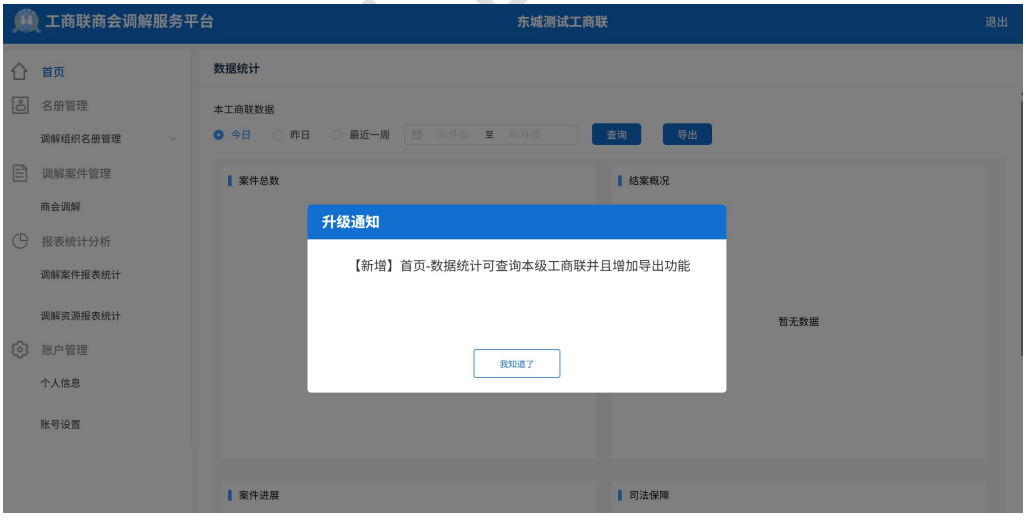


填写工商联端账号密码，点击登录按钮，完成工商联端的登录。



1.2 升级通知

新增升级通知，方便告知用户新增功能，以便快捷了解并操作新功能模块。



1.3 数据统计

工商联首页新增数据统计功能，分别统计案件总量（包含

法院委派案件数、当事人申请数、自主收案线上调解数、自主收案简易案件台账数）、互联网案件量、调解成功案件数量、音视频调解案件数量、音视频在线办理调解案件占比（音视频案件量除以案件总量）、调解成功率（调解成功案件数量除以案件总量）、待受理、调解中、调解结束、调解成功、调解失败、调解终止、申请司法确认、申请出具调解书、申请在线立案、调解组织数量和调解员数量。可通过快捷键筛选今日、昨日、最近一周的数据统计，也可根据时间筛选框进行精准日期查询，这里注意最多只能查询 1 年的数据。不同等级工商联可筛权限有区别。

全国工商联可统计所有省级工商联、市级工商联、区县级工商联的数据。可按照省份或者工商联进行不同方式的查询数据。按照省份查询只可查某一地区数据。



按照工商联查询默认筛选今日所有省级、市级、区县级工商联数据（包含本工商联数据）。可精准查询到某一区县级工商联的数据，根据工商联级别菜单自由操作，比较灵活。



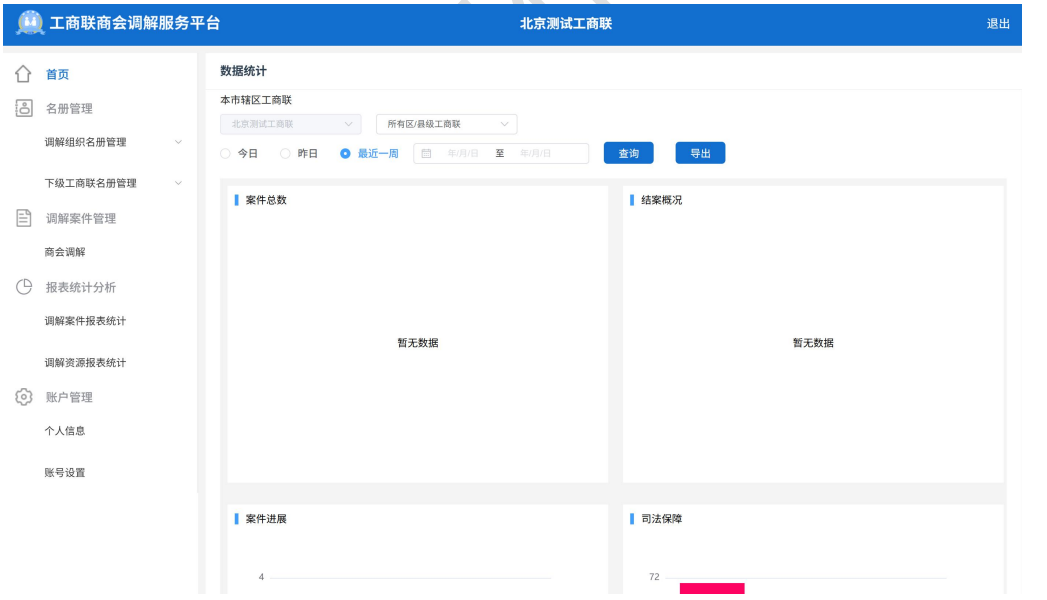
省级工商联可按照省份、工商联两种方式进行查询。

省份是该省下所有的城市/地区进行筛选查询，工商联则是该省级工商联所有下级市级工商联、区县级工商联数据。可统计该省级工商联下所有市级工商联和区县级工商联数据总和（包含本省级工商联数据），也可筛选到具体某一市级工商联或者区县级工商联数据。

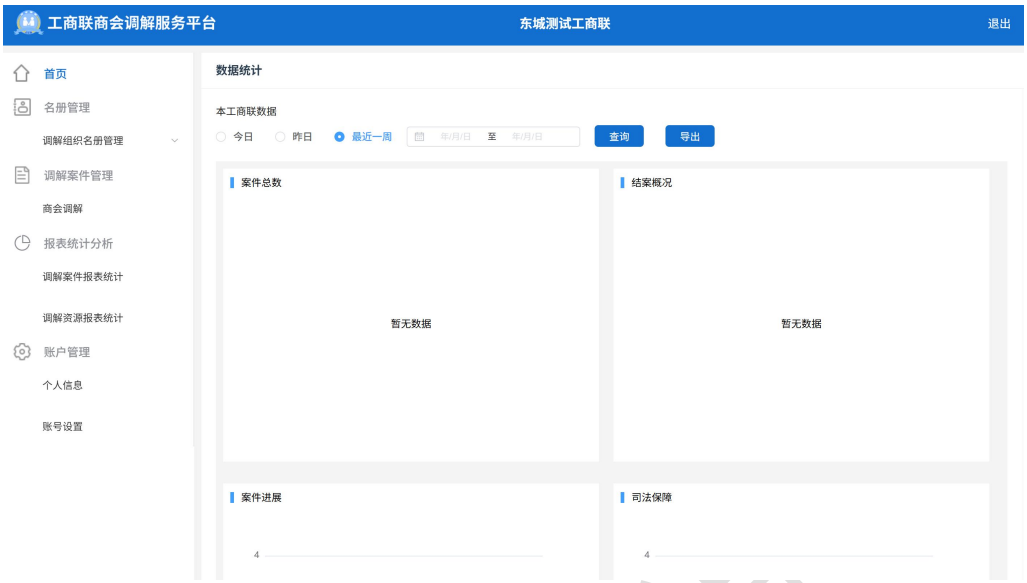




市级工商联可筛选所有下级区县工商联数据，默认统计该市级工商联下所有区县级工商联数据（包含本市级工商联数据）。



区县级工商联只统计本工商联的数据。



2.名册管理

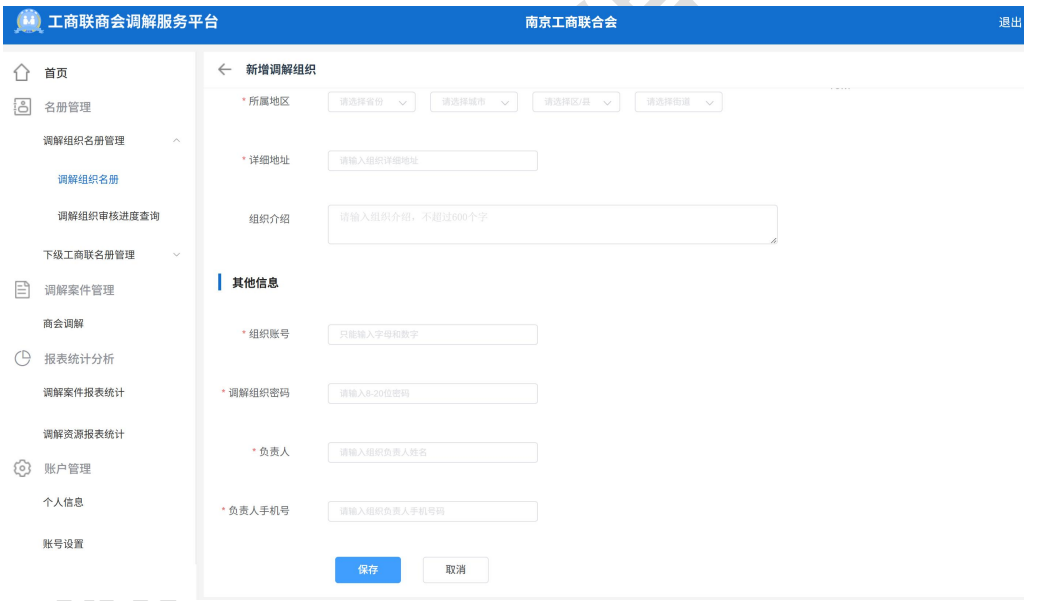
2.1 调解组织名册管理

当工商联有需要录入的调解组织时，请点击“调解组织名册管理”中“调解组织名册”，右上角点击“新增调解组织”填写资料点击保存即完成调解组织的新增。



调解工作指南



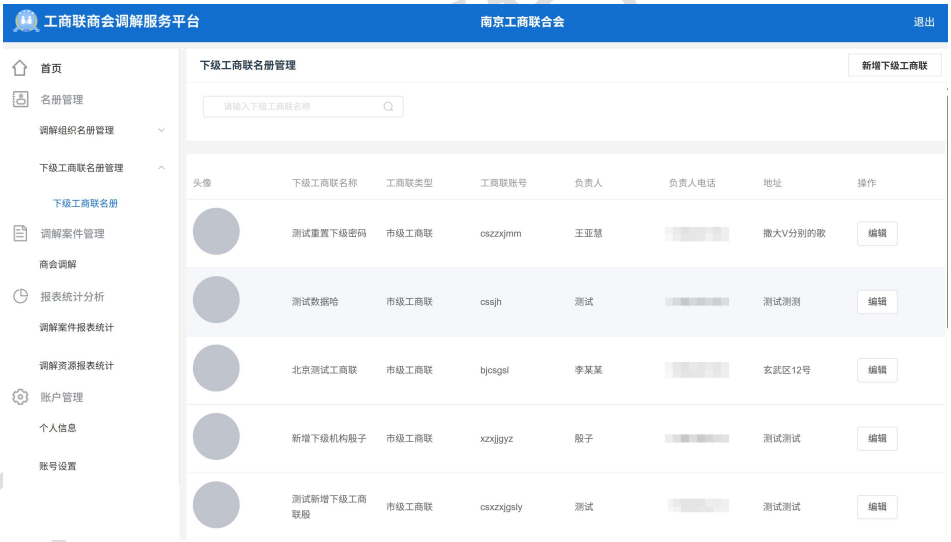


如果需要对该组织进行信息编辑、认证法院组织或者解除认证，点开组织详情，右上角选择“编辑”、“申请法院认证”或“解除邀请”。



2.2 下级工商联名册管理

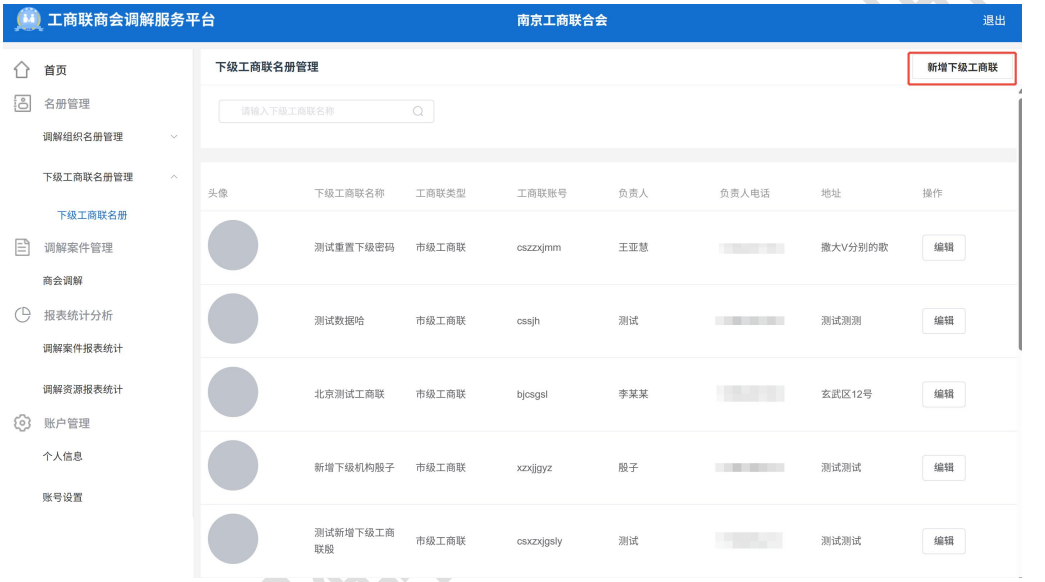
工商联端新增下级工商联名册管理，点击进入下级工商联列表页面，展示工商联基本信息。



点击右侧新增按钮，进入新增页面可进行新建下级工商联操作，填写工商联必填项点击提交后，新建下级工商联完成。

备注 1：所属地区根据账号限制，例如江苏省级工商联新增市级工商联，地区限制到江苏省；若南京市级工商联新增区/县级工商联，地区则限制到南京市。

备注 2：目前工商联账号有四个等级，分为全国工商联，省级工商联，市级工商联，区/县级工商联。其中全国工商联只可以查看和编辑下级省工商联信息，不可以新增，因为省级工商联账号都是系统生成的。省级工商联可以新建下级市级工商联，市级工商联可以新建下级区/县级工商联，区县级工商联则属于最低权限工商联，没有这一功能。





点击下级工商联列表右侧的操作-编辑按钮，或者点击进入工商联详情页面点击编辑按钮，都可以进入工商联信息编辑页面，可对下级工商联进行信息编辑操作，编辑完成保存即可。







工商联列表点击可进入工商联详情信息页面，展示工商联信息如工商联类型，工商联账号等。



3.调解案件管理

3.1 工商联调解

点击工商联-案件管理，默认进入全部案件列表页面，展示所有案件信息。待组织分配、待调解员受理、调解中、调解结束菜单展示对应的调解案件列表信息。

备注：该工商联下的所有组织新建工商联案件都会同步至工商联端的案件管理列表。



调解结束 tab 下新增终止调解和调解失败状态，可点击筛选出对应状态案件。



4.报表统计分析

4.1 调解案件报表统计

用户通过工商联端左侧菜单栏“报表统计分析-调解案件报表统计”可进入调解案件报表统计查询页面。用户通过该功能可对案件统计数据或案件明细进行查询。

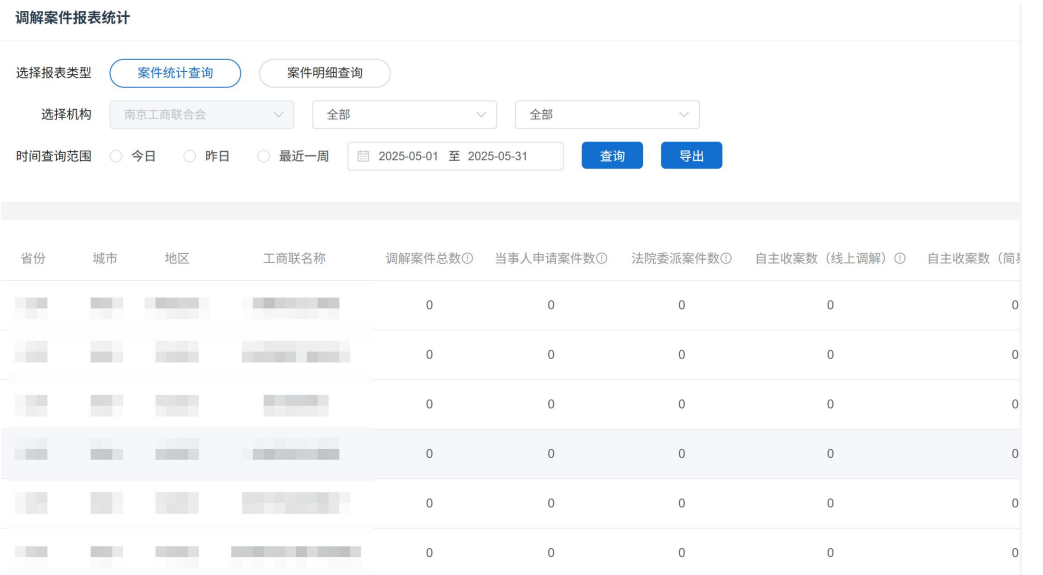
4.1.1.案件统计查询和导出



通过该功能用户既可查询下属各级机构案件总量，亦可对某一机构数据单独进行查询。用户可以对今日、昨日、最近一周的数据进行查询，同时也支持对自定义时间区间的数据进行查询。**需要注意的是，自定时间区间需在一年以内，若涉及查**

人调解工作指引

询跨年数据，需要按年分段进行查询。



通过“案件统计查询”功能，工商联端用户可以对各级机构的调解案件总数、当事人申请调解案件量、法院委托调解案件量、简易案件台账案件数量进行查询，也可以对调解案件结案量、调解成功案件量、调解成功率以及申请司法确认数、申请出具调解书数等数据进行查询。

4.1.2.案件明细查询和导出



通过该功能，工商联用户可以对下级各级机构的所有调解案件明细进行查询，也可以对某一个机构，某一类案件进行查询。

案件明细可按登记时间和结案时间分别来进行查询，如按结案时间查询，未结案的案件不在查询范围内。



工商联用户通过该功能可以对调解案件的纠纷类型、案号、状态、调解结果（已结案）、当事人姓名、调解组织、调解员、调解开始时间等主要信息进行查询和导出。

4.2 调解资源报表统计

用户通过工商联端左侧菜单栏“报表统计分析-调解资源报表统计”可进入调解资源报表统计查询页面。用户通过该功能可对调解组织调解员的统计数据以及调解组织明细、调解员明细进行查询。

4.2.1 调解组织调解员统计查询和导出



通过本功能，用户可以对截止目前的下级各级机构全量的调解组织和调解员数量进行统计查询，也可以对某一机构的调解组织和调解员数量进行统计查询和导出。

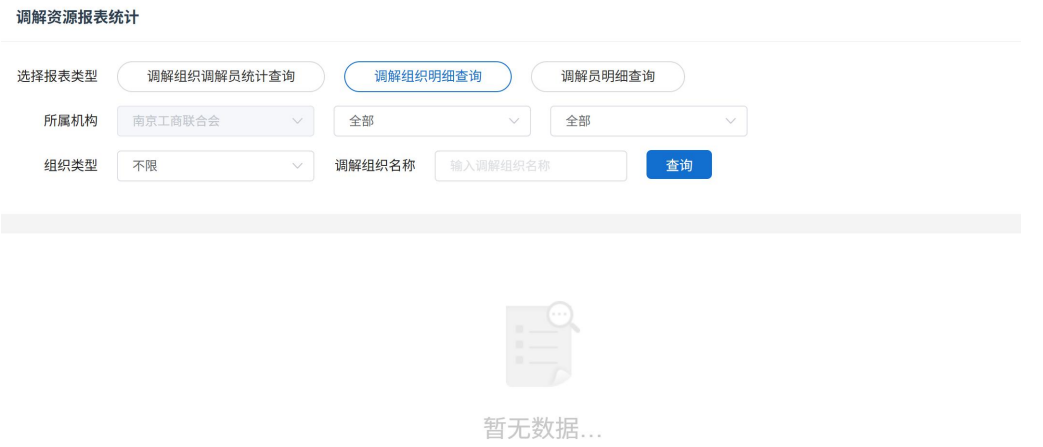


在该功能页面，用户可以查询到各个工商联的调解组织和调解员数量。

4.2.2 调解组织明细查询和导出



用户除了可以对下级机构全量调解组织明细和单一机构调解组织明细进行查询外，还可以根据调解组织类型对调解组织明细进行筛选查询，也可直接对某一调解组织信息直接进行查询和导出。



在查询页面，用户可以查看到调解组织所属的工商联、组织类型、账号、负责人、负责人联系方式，以及与法院合作情况和调解相关数据如调解案件数、调解成功案件数、调解成功率等。

4.2.3 调解员明细查询和导出



用户除了可以对下级机构全量调解员明细和单一机构调解员明细进行查询外，还可以根据调解员擅长调解的纠纷类型对调解员明细进行筛选查询，也可直接对某一调解组织所属的调解员信息直接进行查询。



暂无数据...

在查询页面，用户可以查看到调解员所属的工商联和调解组织、个人联系方式、擅长调解纠纷类型，以及调解相关数据如调解案件数、调解成功案件数、调解成功率等。



5.账户管理

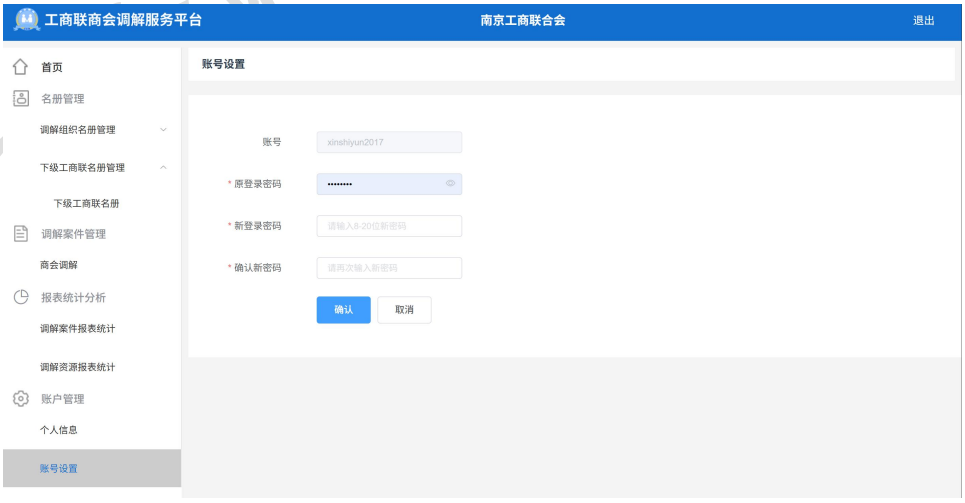
5.1 个人信息

展示工商联基本信息，并可进行信息编辑操作



5.2 用户密码重置

登录工商联端后，在左侧功能栏中选择“账号设置”模块，即可进行新密码的重置。



二、调解组织端用户手册

1.登录方式

登录工商联商会调解服务平台主站，选择调解组织登录入口，点击后即可进入调解组织的登录页面。



填写调解组织端账号密码，点击登录按钮，完成调解组织端的登录。



2.首页统计

登录首页，展示待指派案件和本组织调解员的统计数据，并展示全部调解员。



点击待指派案件，进入待指派案件列表，点击案件右上角的指派按键可进行案件指派操作。



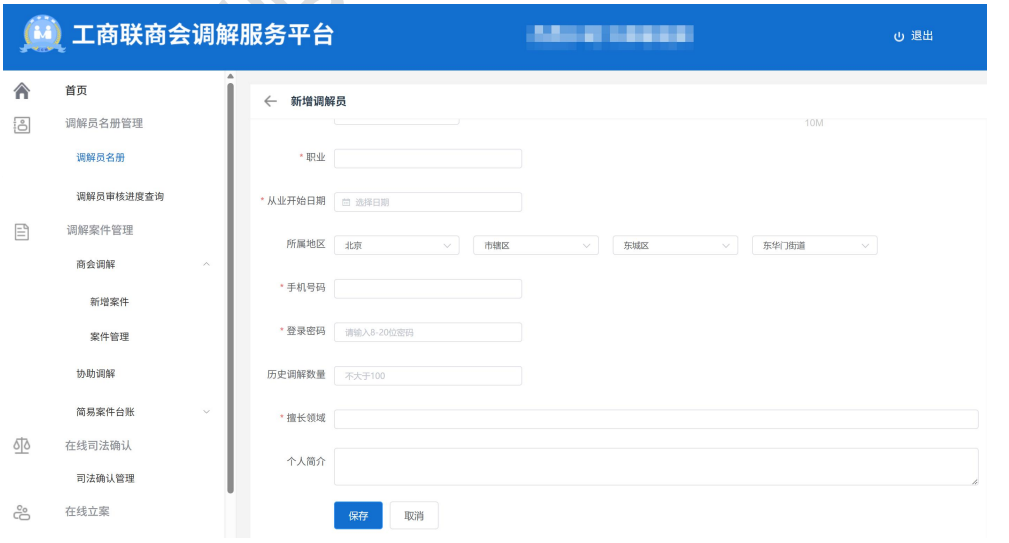
3.调解员名册管理

3.1 调解员名册

名册管理可在该组织下新增调解员，认证平台法院，信息编辑等操作。



调解员名册-点击新增调解员可进行调解员新增操作，编辑完调解员信息提交完成即添加成功。



新建成功后的调解员可进行法院认证操作，可单选或多选，选中后点击申请法院认证按钮，进入法院选择页面，选择好法院后提交完成即可。





3.2 调解员认证进度查询

提交认证成功后会跳转到调解员认证进度列表展示认证记录。

备注：认证记录列表可继续进行法院认证操作。



认证成功后该列表下记录删除，如认证失败则在未通过法院认证列表下展示，并且可以再次进行认证操作。



3.3 调解员信息编辑

认证成功的调解员，如果需要进行编辑信息操作，需要已认证法院审核，审核过程中是不可以进行其他操作的，如认证法院等。



提交完编辑信息审核后跳转到信息待审核列表。可查看调解员信息详情。调解员审核状态展示位 XXX 法院审核中。



如法院端审核通过待，审核列表下的记录删除，该调解员审核状态展示无。如果审核不通过则会在调解员信息未通过列表展示，并且可以选择再次提交信息编辑审核操作，或者恢复到审核之前信息操作。



4.案件管理

4.1 商会调解

4.1.1 商会调解-新增案件

商会调解-新增案件：登录调解组织端后，在左侧功能栏中选择“调解案件管理”选择“商会调解”，点击“新增案件”模块进行案件的新增，选择案件年份，系统根据商会案件数量自动生成商会调解案件编号。

*注意：证据文件仅支持 PDF，DOC，DOCX，JPG，PNG，BMP 格式。

商会调解工作指引



4.1.2 商会调解-案件管理

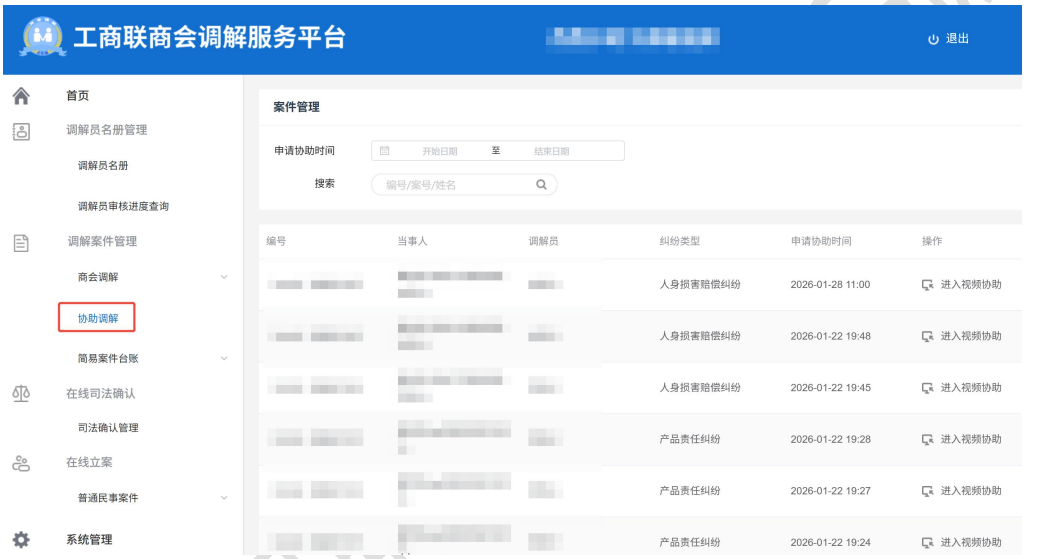
默认展示全部所有案件，点击待指派进入待指派列表页面，可单选案件或者多选案件进行指派调解员操作。指派成功后进入待调解员受理页面。还有调解中、待当事人确认、调解员结束 菜单页面，页面下展示对应状态的案件列表信息

*注意：调解组织端录入的案件，可在“案件管理”中进入案件详情后，点击编辑按钮，修改或者删除案件信息。



4.2 协助调解

调解员视频调解中选择申请协助调解操作，组织端会有视频邀请弹窗，点击可进去视频房间。也可在协助调解页面，调解员申请会有记录，点击进入视频协助可进入视频房间进行协助工作。



4.3 简易案件台账

为全面统计案件数据，方便线下办理的案件补录到商会调解服务平台，简易案件台账主要分为两部分，一是“新增案件”板块，可以实现将线下办理的调解案件或历史案件通过“新增案件”补录到平台。二是“案件管理”板块，可以查询录入案件情况，数据可以统计到调解案件总数。



调解组织登录商会调解服务平台，进入后台，选择“简易案件台账”功能，选择“新增案件”，按照提示录入“调解案号、纠纷类型、案件状态、调解日期、纠纷概况、申请人信息、调解员信息”等案件信息，支持上传调解协议、调解笔录以及证据材料等。

注意：该功能仅支持调解组织使用（如调解组织端没有显示该功能，请清理浏览器缓存，重新登录平台），请调解组织务必核实好案件真实性，保证平台数据准确。

5.在线司法确认

调解成功的案件，当事人或者调解员可申请司法确认操作，申请成功后会在司法确认管理列表中展示状态为待受理。司法确认默认展示全部案件，点击待受理按钮进入待受理案件列表页面可单选或者多选案件进行批量申请司法确认操作，会提示让你选择对应的法院。

商会调解工作指引





选择法院后提交成功，等待平台反馈结果。可在已完成页面下查看案件的反馈结果。



6.申请出具调解书

调解成功的案件当事人或者调解员可申请出具调解书操作，申请成功后在案件管理-调解结束-申请出具调解书下查看该案件。



点击案件进入详情，点击向法院编写出具调解书，选择法院提交成功后，等待法院反馈结果。





7.在线立案

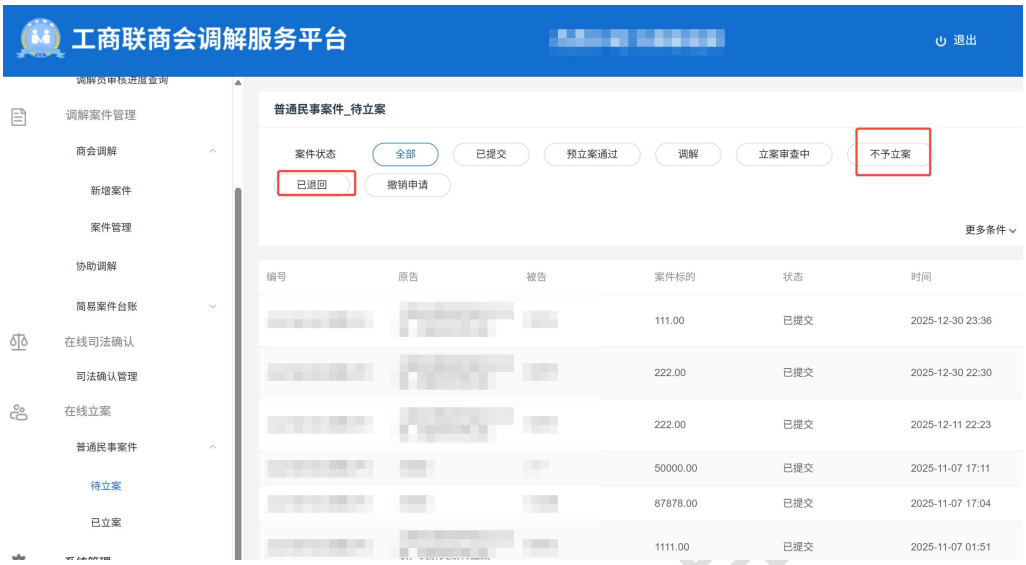
立案有两种途径，第一种是工商联案件调解失败或者终止调解，案件当事人可进行在线转立案操作，提交立案申请至工商联组织。工商联组织在待立案页面可以看到该案件信息。第二种当事人直接在小程序端选择快速立案填写案件信息选择工

商联组织提交成功，对应工商联组织待立案页面展示该案件信息。



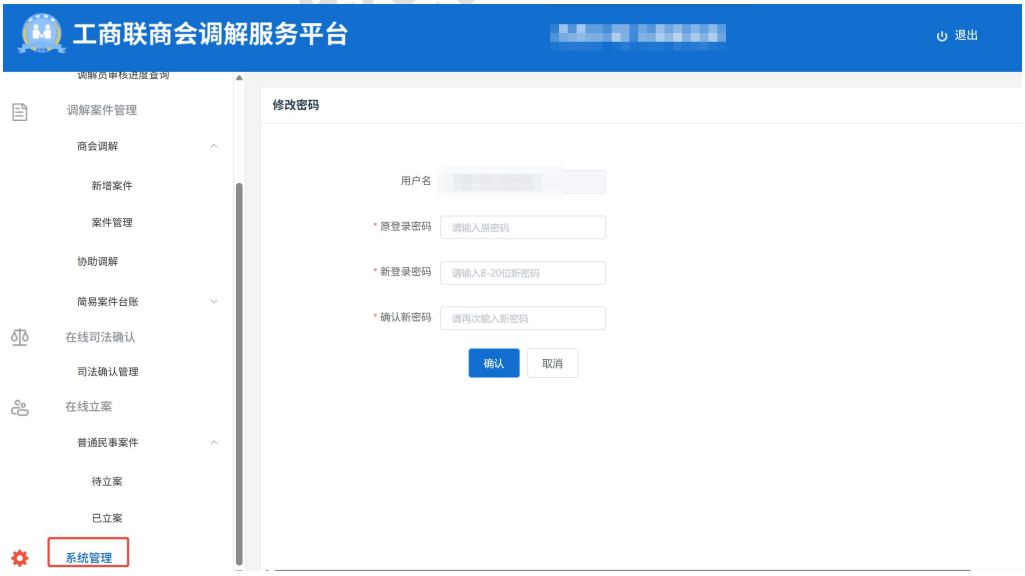
点击案件进入案件详情页面，可选择向平台法院申请，进行后续操作，等待法院反馈审核状态，如立案成功会在已立案页面展示案件信息。如不予立案或者被退回，则在待立案下对应 tab 页展示。





8.密码重置

选择左侧系统管理功能，输入旧密码、新密码、密码确认，保存后即完成密码重置。



三、调解员端用户手册

1.在线调解

1.1 案件受理

1.1.1 调解员 app 端

调解员登录客户端后，可查看到全部“待受理”案件，点击案件可查看案件详情，点击“确认受理”按钮之后选择工商联组织转入到“调解中”可查看案件。点进案件，点击在“当事人”后可以进行“视频调解”。







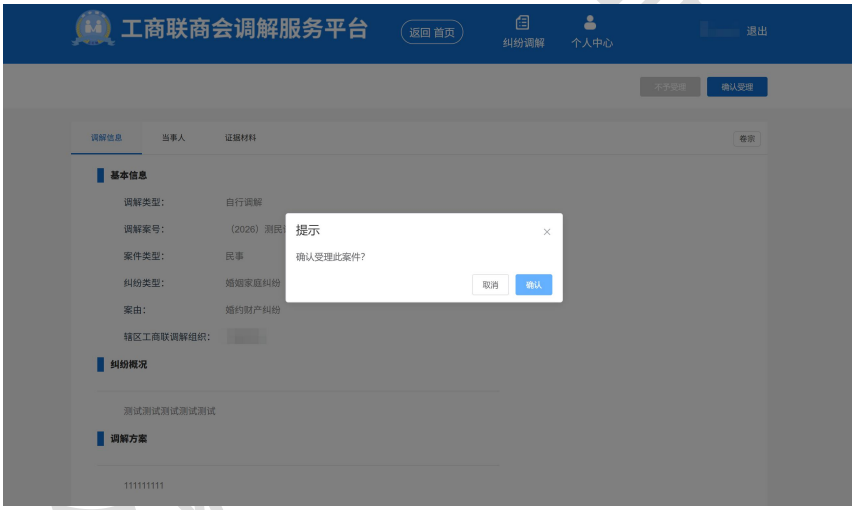


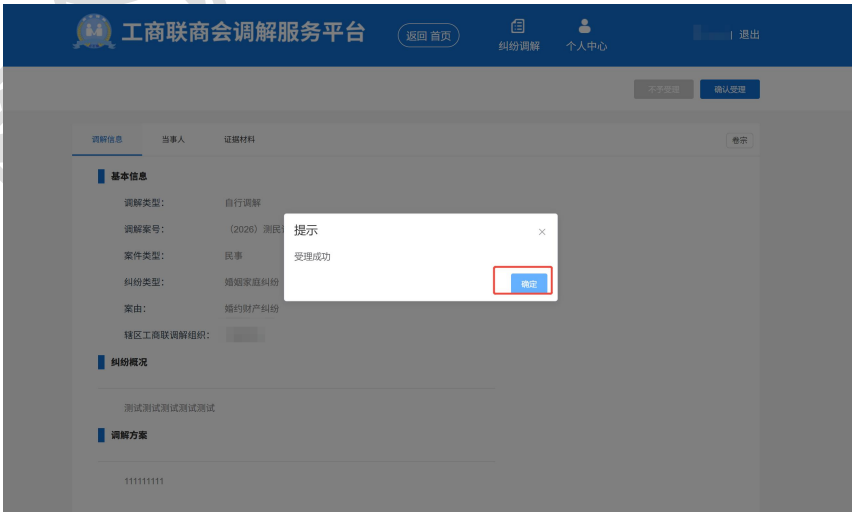
1.1.2 网页端

调解员通过网页端，点击“待受理”菜单，进入待受理案件列表。点击案件进入案件信息页面“确认受理”。选择案件类型、纠纷类型、工商联组织后提交，完成受理。




工商联商会调解服务平台
返回首页
纠纷调解
个人中心
退出
不予受理
确认受理
调解信息
当事人
证据材料
卷宗
基本信息
调解类型：
自行调解
调解案号：
（2026）测民诉前调13953号
案件类型：
民事
纠纷类型：
婚姻家庭纠纷
案由：
婚约财产纠纷
辖区工商联调解组织：
纠纷概况
测试测试测试测试测试
调解方案
111111111


工商联商会调解服务平台
返回首页
纠纷调解
个人中心
退出
不予受理
确认受理
调解信息
当事人
证据材料
卷宗
基本信息
调解类型：
自行调解
调解案号：
（2026）测民
案件类型：
民事
纠纷类型：
婚姻家庭纠纷
案由：
婚约财产纠纷
辖区工商联调解组织：
纠纷概况
测试测试测试测试测试
调解方案
111111111
提示
确认受理此案件？
取消
确认

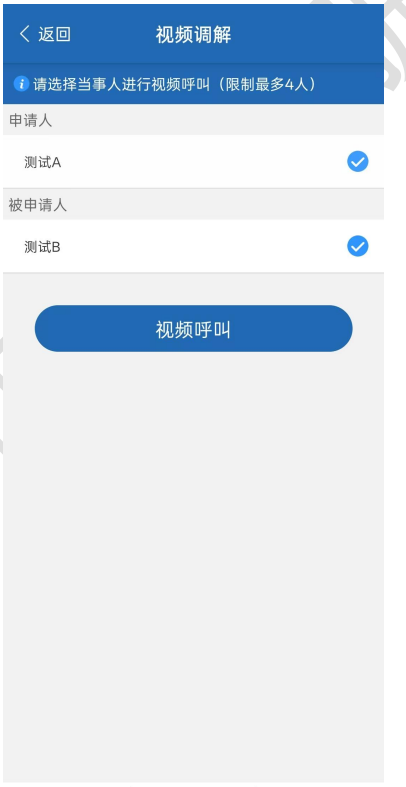

工商联商会调解服务平台
返回首页
纠纷调解
个人中心
退出
不予受理
确认受理
调解信息
当事人
证据材料
卷宗
基本信息
调解类型：
自行调解
调解案号：
（2026）测民
案件类型：
民事
纠纷类型：
婚姻家庭纠纷
案由：
婚约财产纠纷
辖区工商联调解组织：
纠纷概况
测试测试测试测试测试
调解方案
111111111
提示
受理成功
确定

1.2 视频调解

1.2.1 APP 视频调解

案件调解过程中，调解员可通过“视频调解”按钮进行在线视频调解，邀请当事人和代理人参与视频调解。待当事人进入房间后，开始视频调解。





app 端调解员与当事人视频的过程中，可申请工商联组织协助，如果工商联组织接受邀请会加入到视频房间。

1.2.2 网页端视频调解

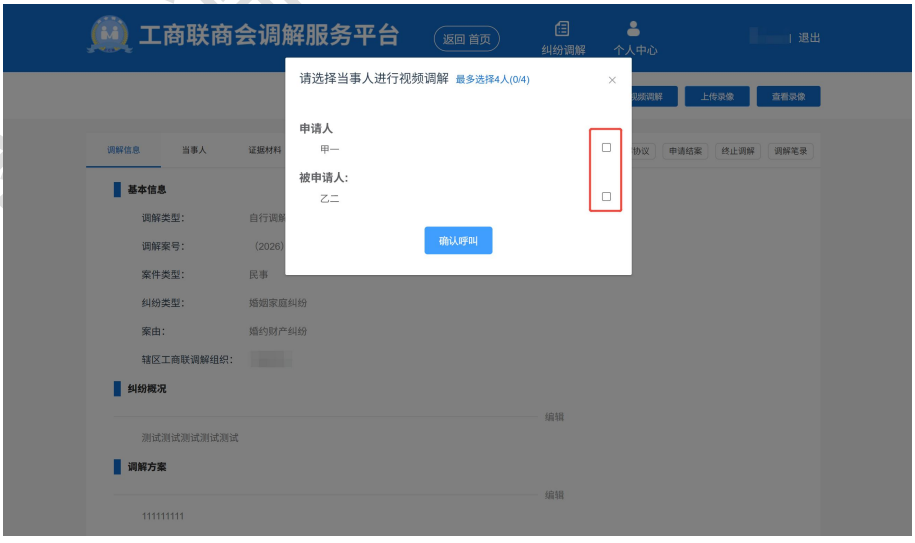
调解员在网页客户端，可通过“视频调解”按钮发起视频调解。呼叫页面可以选择双方当事人或呼叫单方当事人。视频调解过程，需等待被呼叫当事人都进入画面，待当事人进入房间后，视频调解开始，结束时点击挂断按钮即可。视频的过程

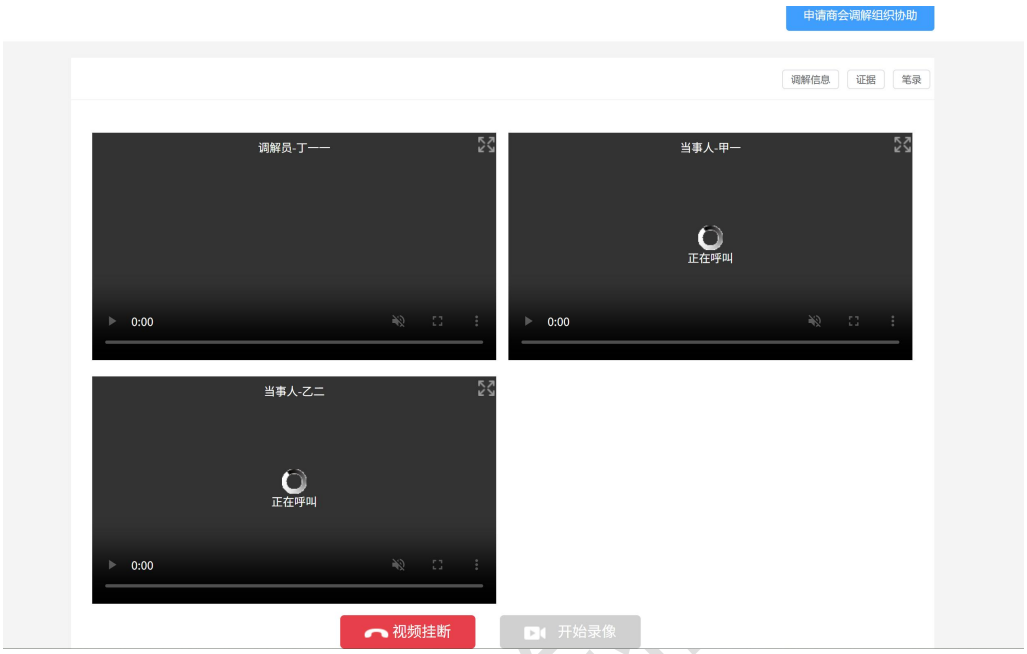
中，可申请工商联组织协助，如果工商联组织接受邀请会加入到视频房间。

*注意：1. web 调解员端视频调解推荐使用浏览器：谷歌，火狐，360 极速模式，需更新到最新版，暂不支持 IE 浏览器。

2：web 视频调解页面，如操作失误关闭视频房间页面，视频房间仍存在，可直接进入。二次视频调解邀请，提示房间已解散或已存在，需刷新页面即可。







1.2.3 查看录像

视频结束后，可对录制的视频进行查看。





1.3 结案

1.3.1 APP 端结案

调解员完成调解工作后，需在调解员端完善调解方案，选择生成调解协议，可以选择自动生成协议或者手动上传协议，此时可将调解协议草稿推送至当事人小程序端查看，当事人确定无误后，方可签字确认。

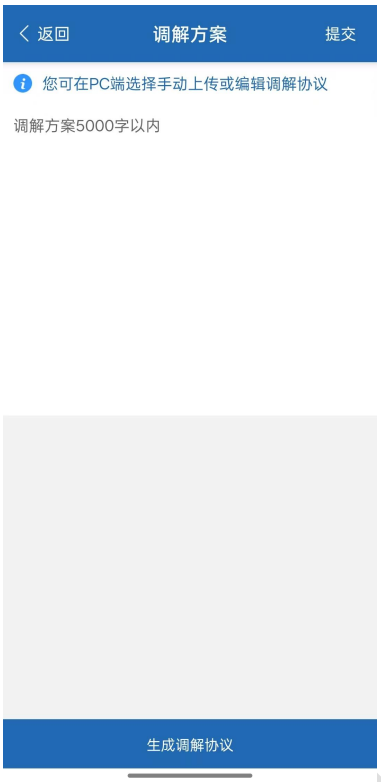
在案件详情页面点击“申请结案”系统再次将调解协议推送至全部当事人并等待确认。

双方当事人确认签字后则案件自动进入调解结束状态，调解员也可点击页面“结案”按钮自主结案。

*注意：1 当事人信息完整才可生成调解协议，如果当事人信息缺失会在生成调解协议的时候提醒调解员去补充当事人信息。

2：当调解员案件无法正常调解时，可选择终止调解操作。在调解详情页面点击终止调解，并说明原因即可。

商会调解工作指导


返回
调解方案
提交
您可在PC端选择手动上传或编辑调解协议
调解方案5000字以内
生成调解协议


返回
调解协议
调解协议书
2026年04月07日
申请人：测试A，男性，1996年06月03日出生，汉族，测试A，居民身份证号码：130214196060321 10，住址：河北省。联系方式：13711111111。
被申请人：测试B，女性，1996年11月10日出生，汉族，测试B，居民身份证号码：130214199611102167，住址：河北省。联系方式：13811111111。
申请人测试A与被申请人测试B因离婚纠纷离婚纠纷离婚纠纷离婚纠纷引起争议，申请人于2026年04月07日向本调解委员会提出调解申请，经本委主持调解，双方协商，自愿达成协议如下：
离婚纠纷离婚纠纷离婚纠纷。
上述协议经本委审查，予以确认。
本调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解会议成员签名并加盖本调解委员会印章后生效。对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。双方当事人可以自本调解协议生效之日起三十日内共同向调解组织所在地的基层人民法院申请司法确认。
推送协议至当事人

商会调解工作





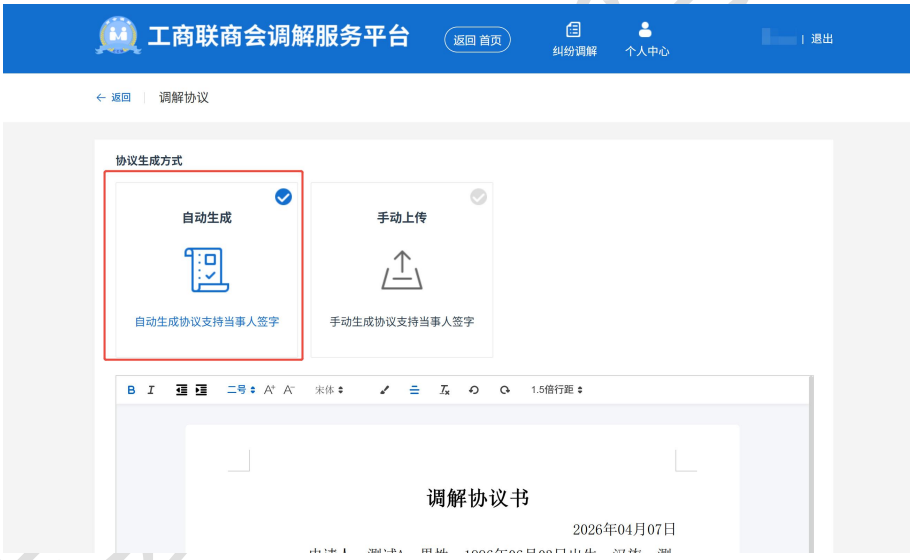
1.3.2 网页端结案

调解员完成调解工作后，需在网页端编写调解方案，可选择自动生成或上传调解协议。在案件详情页面点击“申请结案”则调解协议推送至全部当事人并等待确认，调解员可查看当事人签名后的调解协议。

全部当事人确认后则案件进入调解结束状态，若存在当事人未确认，则调解员可自主结案。

商会调解工作


工商联商会调解服务平台
返回 首页
纠纷调解
个人中心
退出
视频调解
上传录像
查看录像
调解信息
当事人
证据材料
卷宗
调解协议
申请结案
终止调解
调解笔录
基本信息
调解类型：
自行调解
调解案号：
(2026)在线解纷第17998号
案件类型：
民事
纠纷类型：
婚姻家庭纠纷
案由：
离婚纠纷
辖区工商联调解组织：
纠纷概况
编辑
离婚纠纷离婚纠纷离婚纠纷离婚纠纷
调解方案
编辑
离婚纠纷离婚纠纷离婚纠纷


工商联商会调解服务平台
返回 首页
纠纷调解
个人中心
退出
返回
调解协议
协议生成方式
自动生成
自动生成协议支持当事人签字
手动上传
手动生成协议支持当事人签字
二号
宋体
1.5倍行距
调解协议书
2026年04月07日

系方式：13711111111。

被申请人：测试B，女性。1996年11月10日出生，汉族，测试B，居民身份证号码：130214199611102167，住址：河北省。联系方式：13811111111。

申请人测试A与被申请人测试B因离婚纠纷离婚纠纷离婚纠纷离婚纠纷引起争议，申请人于2026年04月07日向本调解委员会提出调解申请，经本委主持调解，双方协商，自愿达成协议如下：

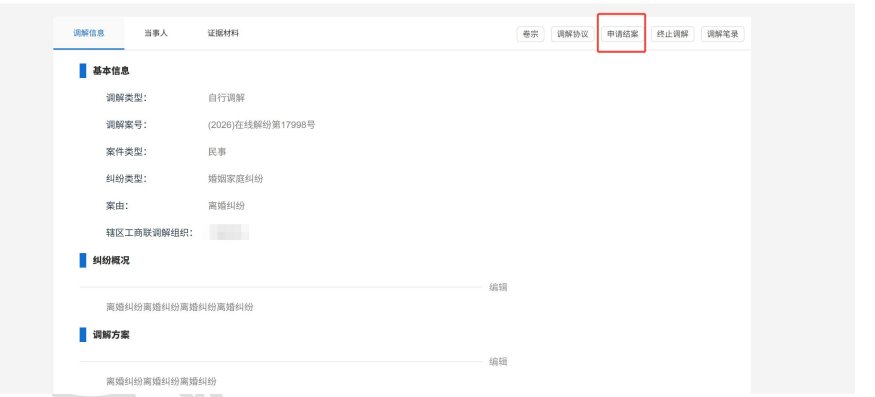
离婚纠纷离婚纠纷离婚纠纷。

上述协议经本委审查，予以确认。

本调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解会议成员签名并加盖本调解委员会印章后生效，对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。双方当事人可以自本调解协议生效之日起三十日内共同向调解组织所在地的基层人民法院申请司法确认。











2.申请司法确认

2.1 发起司法确认

当调解案件调解成功后，在案件全部当事人均同意进行司法确认的情况下，调解员可协助当事人发起司法确认。调解员在调解成功案件的详情页面，点击右上方“发起司法确认”按钮，即可向辖区工商联组织申请司法确认。调解组织找到该案件可进一步向平台法院申请进行后续的操作。



商调解工作指导手册





3.申请出具调解书

3.1 申请出具调解书

当调解案件调解成功后，在案件全部当事人均同意情况下可以进行申请出具调解书，调解员可协助当事人发起申请出具调解书。调解员在调解成功案件的详情页面，点击右上方“申

请出具调解书”按钮即可，之后再回到工商联组织端找到案件，可选择编写调解书或不出具调解书，再前往“人民法院调解平台”进行下一步操作即可。



4.调解员 APP 软件下载

方法一: http: //tiaojie.acfic.org.cn/tjy/login 直接扫码进行下载。



方法二：在主站 http：//tiaojie.acfic.org.cn/下载中心扫码下载。



四、当事人端用户手册

1.申请调解

1.1 调解流程

当事人通过工商联商会调解小程序填写调解案件信息→选择调解员→调解员受理→在线调解→ 调解（成功）→在线确认调解协议→申请司法确认/申请出具调解书 → 调解（失败）→当事人小程序端在线立案

1.2 申请调解

1.2.1 填写案件信息

当事人登录工商联商会调解小程序，点击 

进入我的调

商会调解工作指

解页面，选择“申请调解”，选择案件纠纷类型、填写纠纷描述，完成案件信息并提交。

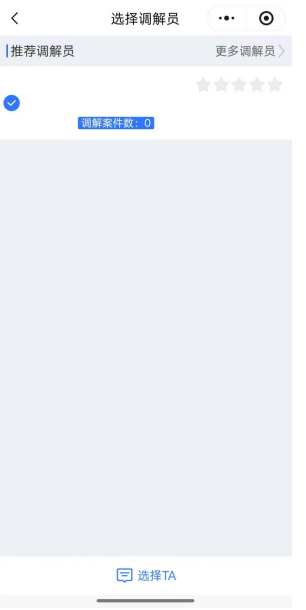
注意：带*部分为必填选项



1.2.2 选择调解员

系统将根据您提交的案件信息智能推荐调解员供您选择，您也可点击右上角“更多调解员”选项，输入名字搜索特定调解员，点击“选择TA”进行调解。

商会调解工作



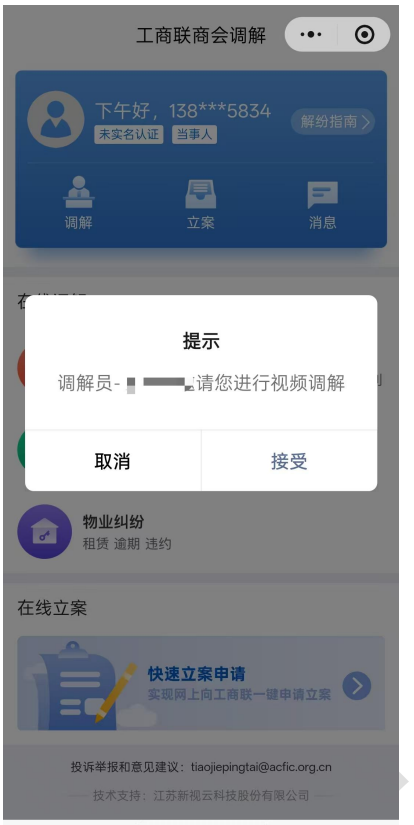


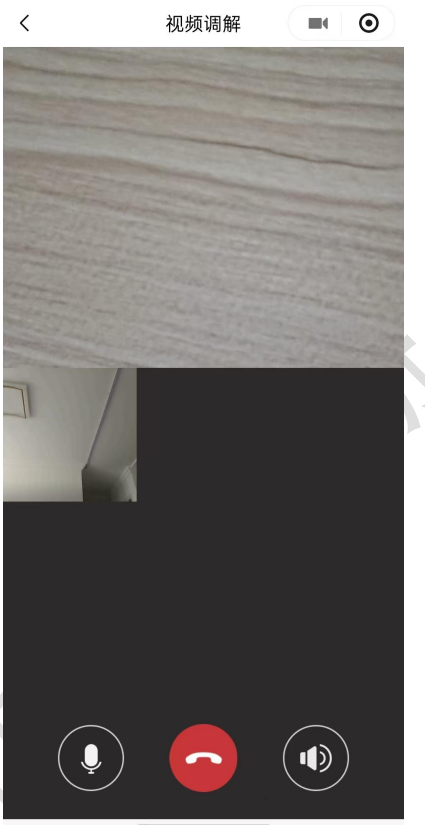
1.3 在线调解

调解过程中，调解员可与双方当事人进行视频沟通。当调解员发起视频调解，当事人小程序会弹出视频邀请提示。接受后，双方当事人与调解员即可开始视频调解。

注：当事人必须登录在小程序页面才能接收到视频邀请。

商会调解工作指导手册



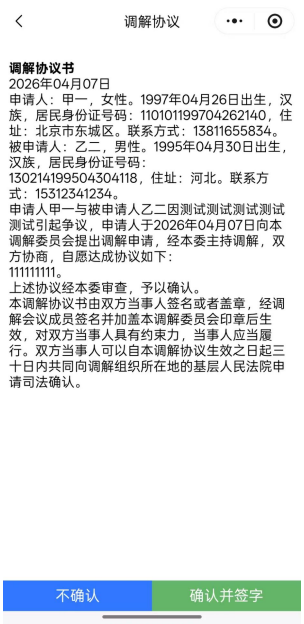


1.4 确认文书

1.4.1 在线确认调解协议

调解完成后，您可在调解进展页面中选择查看调解协议，并通过电子签名对调解协议进行确认。

商会调解工作

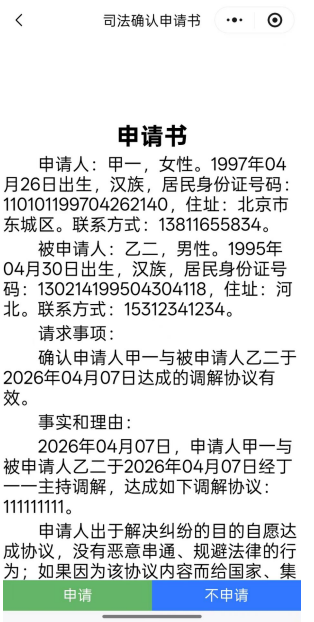




1.5 申请司法确认

调解成功后，您可在调解进展中查看系统自动生成的司法确认申请书，点击开始则发起司法确认申请，待对方当事人同意后，系统即为您向本地辖区工商联组织发起司法确认申请。





1.6 出具调解书

调解成功后，在案件进展中会提示当事人也可以申请出具调解书，任意一方当事人点击“申请”即向工商联组织提出出具调解书的申请，等待工商联组织处理即可。





2.在线立案

2.1 立案流程

填写案件信息→选择工商联组织→工商联组织受理→立案完成。

2.2 操作方法

2.2.1 在线立案

调解终止或调解失败后，当事人可在案件详情中点击右上角的“更多”选择“在线立案”，进行转立案申请。





当事人在小程序端“在线立案”可直接快速立案申请，若当事人想直接发起立案申请案件，直接在小程序端进行操作即可。

选择“在线立案”之后，可直接进入案件录入界面，录入案件完整信息方可提交之后辖区工商联组织。





2.2.2 在线立案撤诉

当事人在线立案之后，若想撤销立案，可以在小程序首页“立案”中找到相关案件，点进案件详情中找到“更多”，选择“撤诉”说明要撤诉的原因即可完成案件撤诉。

商会调解工作


工商联商会调解
上午好，138***5834
实名认证失败
当事人
解纷指南
调解
立案
消息
在线调解
合同纠纷
买卖 借款 服务
知识产权
著作权 商标 专利
公司纠纷
成立 股权 经营
劳动争议
报酬 保险 工伤
物业纠纷
租赁 逾期 违约
在线立案
快速立案申请
实现网上向工商联一键申请立案
投诉举报和意见建议：tiaojiepingtai@acfic.org.cn
技术支持：江苏新视云科技股份有限公司


我的立案
(2026)在线立案第2号
您与乙二的婚姻家庭纠纷
已提交
提交时间：2026-04-08
当事人：甲一、乙二
7日内法官将通知审查结果，请耐心等待
2026-04-08 10:30
在线立案材料已提交
2026-04-08 10:30
双方当事人信息填写已完成
2026-04-08 10:30
没有更多数据了
申请立案

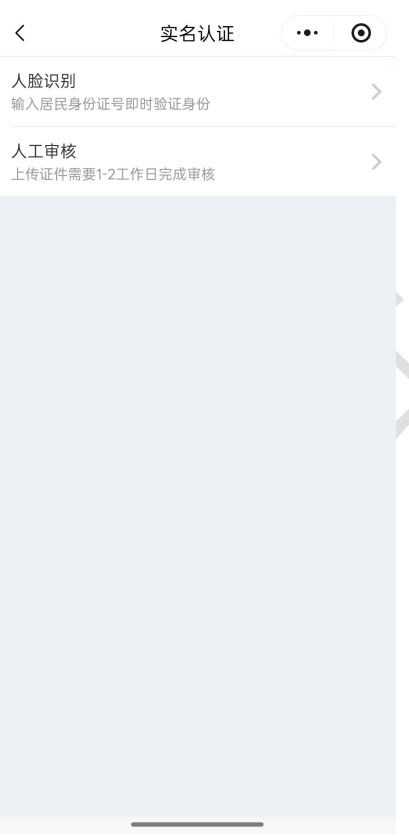

立案进展
您与乙二的婚姻家庭纠纷
已提交
编 号：(2026)在线立案第...
提交时间：2026-04-08
当事人：甲一、乙二
证据
文书/笔录
更多
7日内法官将通知审查结果，请耐心等待
2026-04-08 10:30
在线立案材料已提交
2026-04-08 10:30
双方当事人信息填写已完成
2026-04-08 10:30


更多
送达地址
个人信息
当事人信息
代理人信息
撤诉

3.其他相关

3.1 实名认证

您可通过个人中心进入实名认证页面。系统提供人脸识别和人工审核。您需在页面中输入个人姓名与身份证号码校验进行自动人脸识别认证，或选择身人工审核，提交身份证信息后，系统将在 2-4 小时完成审核。





*注意:

1.实名认证的用户，在申请案件时，当事人表单中将自动带入实名认证所提写的姓名及证件类型和号码，并且不可进行修

改。

2.用户可以操作删除实名认证信息，删除后，当事人可重新进行实名认证，但删除实名认证信息后，即不可对已提交的诉讼案件进行操作。

3.2 登录途径

方法一：打开微信——发现——小程序——输入“工商联商会调解”





方法二：扫描小程序码关注



商会通用户手册