

商会调解工作指导手册

(简版)



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

目 录

一、调解实务篇.....	11
第一章 商会调解组织.....	13
1.总则.....	13
1.1【定义】.....	13
1.2【工商联部门职责】.....	16
2.商会调解组织的设立、变更和撤销.....	17
2.1【指导设立机关】.....	17
2.2【设立条件】.....	18
2.3【申请材料】.....	19
2.4【申请材料的审查】.....	19
2.5【颁发证书】.....	20
2.6【变更或撤销】.....	21
2.7【取消资格】.....	21
3.商会调解组织的工作要求.....	22
3.1【调解组织的名称】.....	22
3.2【人员组成】.....	23
3.3【工作职责】.....	24
3.4【调解组织标识】.....	25
3.5【调解章程】.....	25
3.6【工作制度】.....	26
3.7【场所设置】.....	26
3.8【调解组织名册】.....	27
3.9【经费保障】.....	28
4.商会调解组织的权利与义务.....	29

4.1 【调解组织的权利】	29
4.2 【调解组织的义务】	29
5. 商会调解组织的考核	31
5.1 【考核的主体】	31
5.2 【定期评估】	31
5.3 【考核方式】	31
5.4 【考核内容】	31
5.5 【考核结果运用】	33
6. 商会调解组织的投诉与监督	33
6.1 【投诉与监督】	33
第二章 商会调解员	34
1. 商会调解员的选聘	34
1.1 【来源】	34
1.2 【调解员选聘资格】	34
1.3 【调解员任职条件】	35
1.4 【申请材料】	36
1.5 【申请材料的审查】	36
1.6 【调解员名册】	36
1.7 【调解员的任期】	36
1.8 【调解员的续聘】	37
1.9 【调解员的解聘】	37
1.10 【调解员的工作职责】	38
2. 商会调解员的培训	38
2.1 【培训的目标】	38
2.2 【培训的原则】	38
2.3 【培训的主体】	39
2.4 【培训的对象】	39
2.5 【培训的形式】	40

2.6 【培训的内容】	40
2.7 【培训的师资】	41
2.8 【培训的记录与评估】	41
3. 商会调解员的等级评价	42
3.1 【人民调解员的等级评定】	42
3.2 【等级评定的考量因素】	42
3.3 【等级评定的运用】	42
4. 商会调解员的权利与义务	43
4.1 【调解员的权利】	43
4.2 【调解员的义务】	44
5. 商会调解员的考核	44
5.1 【考核的主体】	44
5.2 【考核的内容】	45
5.3 【考核的程序】	46
5.4 【考核的结果】	47
5.5 【商会调解员守则】	48
第三章 商会调解程序	52
1. 受理纠纷	52
1.1 【案件来源】	52
1.2 【申请调解】	52
1.3 【确认调解】	53
1.4 【受理调解】	53
1.5 【不予受理】	54
1.6 【主动报告】	54
2. 调解准备	55
2.1 【登记案号】	55
2.2 【调解案件的录入】	55
2.3 【选定调解员】	55

2.4 【调解案件的指派】	58
2.5 【告知义务】	58
3. 实施调解	58
3.1 【调解地点】	58
3.2 【调解时限】	58
3.3 【调解方式】	59
3.4 【专家咨询】	59
3.5 【鉴定】	60
3.6 【保密】	60
3.7 【证据排除】	60
3.8 【文件处理】	61
3.9 【申请追加当事人】	61
4. 调解结果与履行	62
4.1 【调解终止】	62
4.2 【调解中止】	62
4.3 【调解协议】	63
4.4 【调解失败转立案】	65
5. 委派、委托调解的特别规定	65
5.1 【接受委派、委托】	65
5.2 【开展委派、委托调解】	66
5.3 【委派、委托调解的期限】	67
5.4 【委派、委托调解的结果】	68
6. 调解协议的司法确认	69
6.1 【司法确认的告知】	69
6.2 【司法确认的申请】	69
6.3 【司法确认案件的管辖】	70
7. 劳动人事争议调解协议的仲裁审查	70
7.1 【劳动人事争议仲裁审查的告知】	70

7.2 【申请劳动人事争议仲裁审查应提交的材料】	70
二、线上调解篇	73
第一章 工商联商会调解服务平台	75
1.总则	75
1.1 【开发背景】	75
1.2 【职责任务】	75
1.3 【信息安全】	76
2.主要功能	76
2.1 【工商联端】	76
2.2 【商会调解组织端】	76
2.3 【调解员端】	77
2.4 【当事人端】	77
第二章 在线商会调解工作规范	78
1.总则	78
1.1 【定义】	78
1.2 【适用范围】	78
1.3 【信息公示】	78
1.4 【保密义务】	78
1.5 【宣传引导】	79
2.在线调解流程	79
2.1 【申请调解】	79
2.2 【案件受理】	80
2.3 【调解员】	81
2.4 【在线调解准备】	83
2.5 【开展在线调解】	83
2.6 【在线调解程序终结】	84
2.7 【在线调解协议】	85
2.8 【投诉与监督】	86

2.9【特邀认证】	87
三、文书档案篇	89
第一章 商会调解档案管理规定	91
1.档案机构及其职责	91
1.1【管理制度】	91
1.2【管理人员】	91
2.档案的管理	91
2.1【工商联的归档范围】	91
2.2【调解组织的归档范围】	92
2.3【归档时间】	93
2.4【归档方式】	93
2.5【档案密级】	93
2.6【保管期限】	94
第二章 调解文书示范文本	95
1.申请成立商会调解组织申请表	95
2.调解委员（主任）登记表	96
3.调解员申请表	97
4.调解纠纷申请表	98
5.当事人权利义务告知书	99
6.调解受理登记表	101
7.调解受理通知书	102
8.接受调解确认书	103
9.不予受理通知书	104
10.受理登记簿	105
11.调解卷宗封面	106
12.卷宗目录	107
13.证据登记和保存记录	108
14.调解会议记录	109

15.调解工作记录	110
16.调解工作确认书（调解成功）	111
17.调解工作确认书（调解失败）	113
18.调解协议书	115
19.调解协议司法确认申请书	116
20.调解笔录	118
21.调解结案登记表（适用于委托/委派调解）	121
22.调解结案报告封面	122
23.不作虚假调解承诺书	123
24.调解员中立性的声明书	124
25.调解员承诺书	126
26.调解回访记录	129
27.调解组织名册	130
28.调解员名册	131
四、工作制度篇	133
1.基础性制度	135
1.1【调解组织章程】	135
1.2【调解办案规则】	135
2.工作制度	136
2.1【工作例会制度】	136
2.2【纠纷排查制度】	136
2.3【工作记录制度】	136
2.4【调解员管理制度】	136
2.5【利益冲突审查制度】	137
2.6【投诉处理制度】	137
2.7【宣传推广制度】	137
3.财务制度	138
3.1【财务管理制度】	138

3.2 【财务收支管理制度】	138
3.3 【预算与决算管理制度】	138
3.4 【资产与资金管理制度】	138
五、调解技巧篇	141
1. 调解的基本方式	143
1.1 【面对面调解】	143
1.2 【背对背调解】	143
1.3 【快速介入法】	144
1.4 【理性冷却法】	144
2. 调解的具体技巧	145
2.1 【明法析理法】	145
2.2 【类案分析法】	145
2.3 【利弊分析法】	146
2.4 【多方协助法】	146
2.5 【重点突破法】	147
2.6 【合作化解矛盾法】	147
六、典型案例篇	149
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	150
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	169
案例三：某公司集体劳动争议调解案	183

商会调解工作指导手册

一、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

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，

《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

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。

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

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：

- (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

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》。

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，有下列情形之一的且情形严重的，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、

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”

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》。

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

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；

- (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。

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

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。

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

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。

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

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

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。

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 and 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

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和法律、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。

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

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。

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

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 and 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

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

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。

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，

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

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权益，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

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。

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

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，

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。

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

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。

（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。

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

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

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。

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

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

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

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

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。

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、

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。

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

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它情形。

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、

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

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。

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，

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。

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。适用简易程序的调解期限为 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判决书或调解书结案。

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。

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。

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.劳动争议调解协议的仲裁审查

7.1【劳动争议仲裁审查的告知】

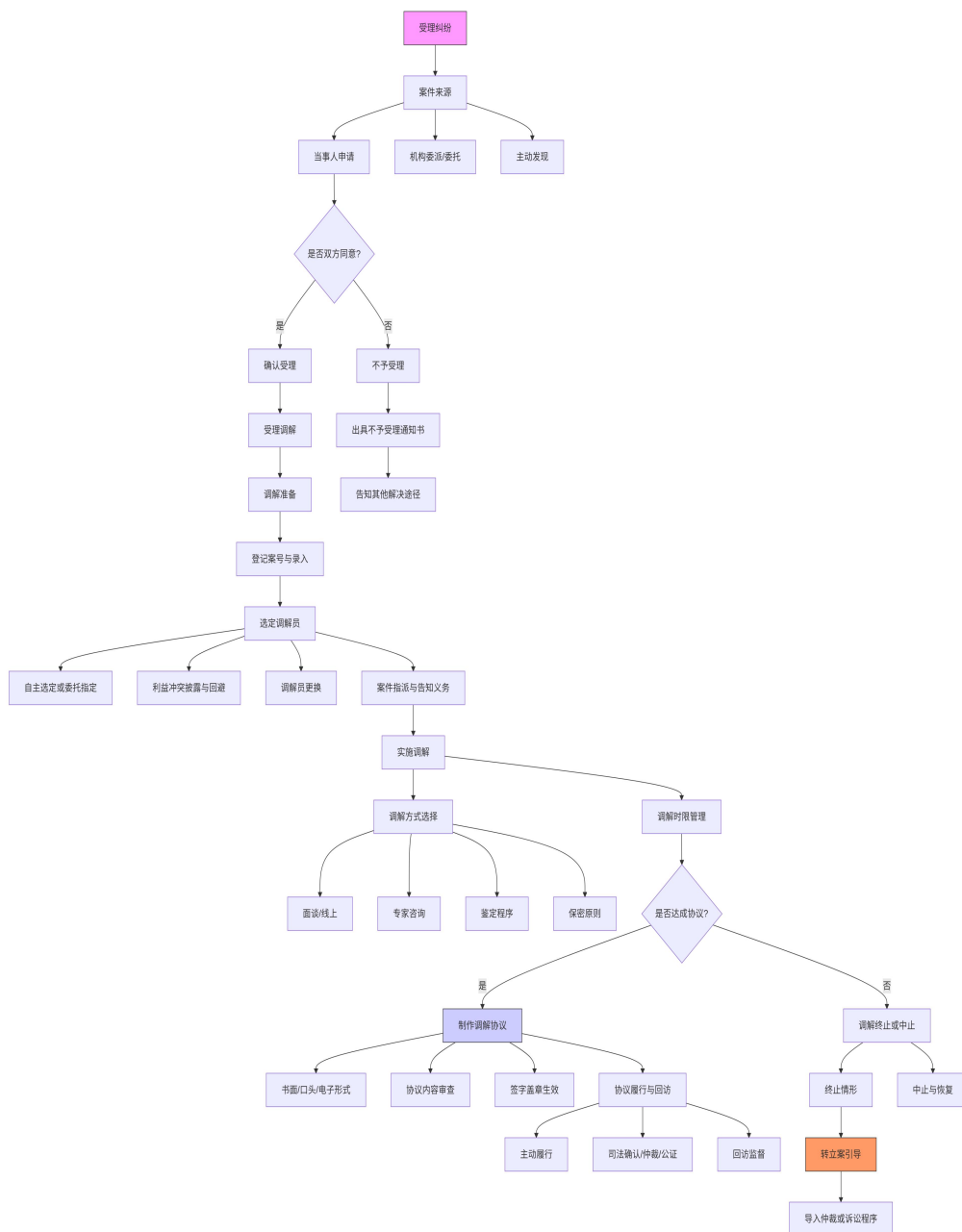
劳动争议调解组织调解成功的，调解员应当告知双方当事人可以自劳动争议调解协议生效之日起15日内，共同向有管辖权的劳动争议仲裁机构提出仲裁审查申请。

7.2【申请劳动争议仲裁审查应提交的材料】

当事人申请劳动争议仲裁审查，应当向劳动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

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



二、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，强化数据安全管理工作，提供技术和功能操作等方面的客户服

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

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。

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

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

照、法定代表人身份证明；

（二）有代理人的，提交授权委托书材料，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

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】

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的，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。

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。

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：

- (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

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。

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。

三、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；

（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。

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

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。

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:			

2.调解委员（主任）登记表

调解组织名称：

基本信息	姓名		性别		民族	
	出生年月日		籍贯		学历	
	政治面貌			身份证号		
	是否专职	○是 ○否				
	所在单位			单位职务		
	联系电话			电子邮箱		
	调委会职务					
个人简历 （含社会 兼职及所 获荣誉）						
专业特长						

3.调解员申请表

调解组织名称：

申请人基本信息	姓 名		性别		籍贯		(照片)											
	出生日期		民族		学历													
	工作单位				职务													
	身份证号																	
	联系电话					电子邮箱												
	联系地址																	
申请方式	单位推荐 ☐ 调解员推荐 ☐ (推荐人：) 个人自荐 ☐																	
工作经历																		
擅长领域																		
每年能够承担的办案数量及时间																		
本人申请	本人承诺上述信息属实，如有虚假，由本人承担一切法律责任。 签章： 日期：																	
调解组织 审定意见	签章： 日期：																	

4. 调解纠纷申请表

申请人信息	姓名 / 单位名称		身份证号/统一社会信用代码								
	负责人		职务		电话						
	联系人		职务		电话						
	邮箱										
代理人信息	姓名 / 单位名称		身份证号/统一社会信用代码								
	工作单位			职务							
	联系电话										
申请人信息	姓名 / 单位名称		身份证号/统一社会信用代码								
	负责人		职务		电话						
	联系人		职务		电话						
代理人	姓名 / 单位名称		身份证号/统一社会信用代码								
	工作单位			职务							
	联系电话										
纠纷事由											
备注											
特申请_____调解组织予以调解。 申请人：（签章） 日期：											

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。

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；

(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

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

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

8.接受调解确认书

接受人信息	姓名 / 单位名称					
	负责人		职务		电话	
	联系人		职务		电话	
	邮箱					
案件信息	案件名称				案件编号	
	委托类型	☐ 当事人申请 ☐ 法院立案后委托 ☐ 其他_____				
	诉讼案号					
	先行调解	调解申请方				
		调解被申请方				
	纠纷事由					
调解方案						
备注						
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：						

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

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.									

11.调解卷宗封面

【调解组织名称】 调解卷宗			
年度【调解组织编号】调 字第 号			
案由		案号	
当事人			
调解员			
收案日期			结案日期

归档日期		保管年限	
------	--	------	--

12.卷宗目录

序号	材料名称	日期	页码

卷宗共 页

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）

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			

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				

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

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xxx
年 月 日

当事人xxx
年 月 日

调解组织及调解员
年 月 日

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；

xx年xx月xx日，双方未能达成和解方案，调解结束。

二、调解结果

双方未能达成和解方案，后续将通过诉讼、仲裁等方式解决此次纠纷。

三、调解组织声明

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

如纠纷双方对调解组织工作存在质疑或否定，请拨打电话
xxx进行投诉。

当事人xxx
年 月 日

当事人xxx
年 月 日

调解组织及调解员
年 月 日

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：

[illegible]

上述协议经本调解组织审查，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。

当事人xxx

年 月 日

当事人xxx

年 月 日

调解组织及调解员

年 月 日

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

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：

案件情况	案号					
	委托/委派日期		结案日期		调解时长	
	案件类型					
	调解结果					
当事人	原告					
	代理人		职务		联系方式	
	被告					
	代理人		职务		联系方式	
调解员	姓名		证号		联系方式	
	姓名		证号		联系方式	
	姓名		证号		联系方式	
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						

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

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

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

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）

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，

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，及时整改，不断提高调解工作的质量和水平。

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

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

27. 调解组织名册

[illegible]

28. 调解员名册

[illegible]

四、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。

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外涉企纠纷预防化解，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

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。

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

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

五、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，

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。

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

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。

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。

六、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

《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，

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，

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。”

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

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

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。

调解员乙开场陈述（语气平和、庄重）：“各位好，我是本次纠纷的调解员乙。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，调解员乙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？”

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？”

调解员乙（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。

调解员乙（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。

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。

调解员乙（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。

调解员乙（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

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，

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。”

调解员乙（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。

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。”

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

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

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

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

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

调解员乙始终扮演中立、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。

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。

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？”

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

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

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？”

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。但我可以提供一個参考思路：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。”

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 ZLXXXXXXXXXXXXX.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）。

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及的全部争议。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

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，

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。

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

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，

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。

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。

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

‘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。

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

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。

（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。

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。