

沈阳市地方标准

DB2101/T 0057—2022

知识产权纠纷人民调解服务规范

Specification for peoples mediation services of intellectual property
disputes

2022-11-25 发布

2022-12-25 实施

沈阳市市场监督管理局 发布

目 次

目 次.....	I
前 言.....	III
引 言.....	IV
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
4.1 合理合法.....	2
4.2 公平公正.....	2
4.3 当事人自愿.....	2
4.4 公开透明.....	2
4.5 保密.....	2
5 机构建设.....	2
5.1 机构.....	2
5.2 人员.....	2
5.3 服务内容.....	3
6 调解提供过程.....	3
6.1 接收.....	3
6.2 受理.....	4
6.3 调解处理.....	4
6.4 服务质量控制.....	6
7 服务保障管理要求.....	7
7.1 人员管理.....	7
7.2 服务场所管理.....	7
7.3 安全应急管理.....	8
7.4 档案管理.....	8
7.5 统计上报管理.....	8
8 服务评价与改进.....	9
8.1 服务评价.....	9

8.2 服务改进.....	9
附录 A.....	10
参 考 文 献.....	11

沈阳地方标准

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由沈阳市市场监督管理局（沈阳市知识产权局）提出并归口，同时负责标准的宣贯、监督实施等工作。

本文件主要起草单位：沈阳市市场监管事务服务中心（沈阳市检验检测中心）、沈阳市知识产权保护中心、沈阳市知识产权纠纷人民调解委员会、沈阳市知识产权协会。

本文件主要起草人：关雪晴 杨春晖 李文刚 林瑞红 曹俊博 于婧 刘兴伟 王磊

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电、来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实施情况依法进行评估及复审。

本文件归口部门联系电话：024-24011902；联系地址：沈阳市沈河区南关路118号。

本文件起草单位联系电话：024-23897713；联系地址：沈阳市和平区三好街96号同方广场B座24层。

引 言

本文件为知识产权纠纷人民调解服务机构组织建设及服务管理提供依据,制定本规范的目的是为了规范知识产权纠纷人民调解工作,提升知识产权纠纷人民调解相关服务能力,提高调解员的能力与水平,化解纠纷矛盾,维护群众合法权益。

本文件围绕全市知识产权纠纷人民调解工作,提升知识产权纠纷人民调解相关服务能力,规范调解组织的调解流程。

知识产权纠纷人民调解服务规范

1 范围

本文件规定了知识产权纠纷人民调解服务的术语定义、基本要求、机构建设、调解提供过程、服务保障管理要求和评价与改进。

本文件适用于知识产权纠纷人民调解服务机构提供知识产权纠纷调解服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

3 术语和定义

3.1

知识产权纠纷

与专利、商标、著作权等知识产权相关的合同纠纷、侵权纠纷、权属纠纷，以及其他知识产权纠纷等。

3.2

知识产权纠纷人民调解

知识产权纠纷发生后，经双方当事人申请，由调解服务机构通过说服、疏导等方法，促使知识产权纠纷的相关当事人在平等协商基础上，自愿达成调解协议，解决知识产权纠纷的活动。

3.3

知识产权纠纷人民调解服务机构

依法设立的，在当事人之间调停疏导，促成各方当事人化解知识产权纠纷的专业性组织，简称“人民调解服务机构”。

注：知识产权纠纷人民调解服务机构包括人民调解委员会、社会团体、援助中心、人民调解中心等。

3.4

知识产权纠纷人民调解员

依法从事知识产权纠纷人民调解工作的人员，简称“人民调解员”。

3.5

调解卷宗

调解服务机构调解某纠纷所涉及的所有文书立卷归档的总称。

3.6

调解业务档案

人民调解服务机构在调解工作中形成并归档的，具有查考利用价值的文字记录、图表、声像等不同形式或者载体的文件材料。

4 基本要求

4.1 合理合法

人民调解服务机构应当不违背法律、法规和国家政策，合理合法开展工作。

4.2 公平公正

人民调解服务机构应坚持以事实为根据，以法律为准绳，兼顾实体公正和程序公正，不徇私，不偏袒任何一方当事人，以公允的态度、公正的立场调解相关事务。

4.3 当事人自愿

人民调解服务机构在当事人自愿的基础上或者征得当事人同意的基础上进行调解，不得强迫、诱导当事人接受调解，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

4.4 公开透明

人民调解服务机构应当及时向当事人公开调解程序、调解规范、调解依据等信息，确保调解过程对当事人透明。

4.5 保密

除法律规定或者经当事人同意，人民调解服务机构及相关人员均不得对第三方泄露调解案件情况。人民调解服务机构应与开展调解的工作人员签订保密协议书。参与调解的外聘调解员、专家应签署保密承诺书，在参加商业秘密案件调解前应另外签署相应的保密承诺书。

5 机构建设

5.1 机构

5.1.1 机构配置

人民调解服务机构应满足上级主管部门的基本要求，按照统一规划、统一标准、属地管理原则建立、运行，并配套相适应的设施设备、服务团队。

5.1.2 机构职能

人民调解服务机构主要履行以下职能：

- a) 调解知识产权纠纷；
- b) 引导当事人履行和解协议、调解协议；
- c) 宣传知识产权相关法律、法规、规章和政策；
- d) 法律、法规、规章规定的其他职责。

5.2 人员

5.2.1 人员配置

5.2.1.1 人民调解服务机构应清晰设置工作岗位及岗位职责，人民调解服务机构的调解员通常不少 3 名。

5.2.1.2 按案件难度和数量进行合理的人员配置。事实清楚、情形简单的纠纷，可由 1 名调解员组织调解；案情复杂的纠纷，可由 2 名以上调解员组成调解组进行调解，并应确定 1 名调解主持人。

5.2.2 调解员职责

调解员应履行以下职责：

- a) 宣传知识产权法律、法规、规章和政策，提供咨询服务；
- b) 接受调解服务机构指派，调解知识产权纠纷，记录调解情况。

5.3 服务内容

人民调解服务机构为自然人、法人或非法人组织之间发生的，并且发生地或一方当事人住所地在人民调解服务机构行政区域内的知识产权纠纷提供调解服务，具体包括：

- a) 宣传知识产权调解相关法律、法规、规章和政策，提供相关咨询服务；
- b) 开展人民调解服务；
- c) 引导当事人履行和解协议、调解协议。

6 调解提供过程

6.1 接收

6.1.1 人民调解范围

人民调解服务机构接收自然人、法人或非法人组织之间涉及知识产权的纠纷，包括以下内容：

- a) 知识产权合同纠纷；
- b) 知识产权侵权纠纷；
- c) 知识产权权属纠纷；
- d) 其他知识产权纠纷。

6.1.2 人民调解案源

人民调解服务机构宜接收以下调解案源：

- a) 当事人向人民调解服务机构申请调解的；
- b) 知识产权行政管理部门委托人民调解服务机构调解的；
- c) 法院、公安机关等司法、行政部门委托人民调解服务机构调解的。
- d) 其他符合人民调解范围的。

6.1.3 人民调解服务机构接受申请人通过现场、网络、电话、传真等途径提出的调解申请。

6.1.4 人民调解服务机构应引导申请人完整清晰地表达事实和理由，指导申请人填写《人民调解申请书》，并由申请人或授权代表签名、盖章。

6.1.5 人民调解服务机构接收到调解申请后，在 5 个工作日内进行审核，了解申请人与被申请人的主体资格、申请事项，判断是否符合接收条件，并对申请人提交的身份证明、证据等材料进行核实。符合接收条件，且申请材料齐全的，予以接收。材料不全或不符合要求的，一次性告知申请人所需补正的材料。不符合接收条件的，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径解决。

6.1.6 人民调解服务机构可根据需求设立特别接收程序。如进驻展会调解展会知识产权纠纷，当事人可以在展会现场递交调解申请书，经现场快速判断符合接收条件的，予以接收。

6.2 受理

6.2.1 人民调解服务机构接到调解申请或委托等调解需求时，对符合调解接收条件的，予以接收，并征求被申请人的调解意愿。人民调解服务机构应当在 5 个工作日内将调解意愿征询书、调解申请书副本以及相关材料副本送达被申请人，要求其在收到调解意愿征询书之日起 5 个工作日内提交调解回执或意见陈述书，表明是否同意调解。

6.2.2 双方当事人同意调解的，人民调解服务机构予以受理，并填写《人民调解受理登记表》，由双方当事人签字（盖章）确认，并告知双方当事人做好调解准备。

6.2.3 被申请人逾期未提交调解回执或意见陈述书，且未通过其他方式向人民调解服务机构反馈调解意愿的，或者在调解回执或意见陈述书中表示不接受调解的，人民调解服务机构可在收到调解回执或意见陈述书当日，或在期限届满日，向被申请人再次确认调解意愿。

6.2.4 被申请人不同意调解的，人民调解服务机构以不予受理结案，并应及时告知申请人不予受理的理由，同时告知其可依法通过仲裁、行政、司法等途径解决纠纷。对法院、知识产权行政管理等部门委托的调解案件，因当事人不同意调解或无法取得联系而不予受理的，应及时向委托部门反馈。

6.3 调解处理

6.3.1 调解前准备

6.3.1.1 人民调解服务机构应根据知识产权纠纷调解的需要，由当事人选定或人民调解服务机构指定人民调解员组成调解组，负责个案的调解工作。

6.3.1.2 人民调解服务机构应当自受理之日起 5 个工作日内组织双方当事人选定调解员，或明确提出调解员的选择条件，由人民调解服务机构推荐调解员。逾期不能选定的，由人民调解服务机构指派调解员进行调解。

人民调解服务机构应根据知识产权纠纷调解的需要，由当事人选定或人民调解服务机构指定人民调解员组成调解组，负责个案的调解工作。

6.3.1.3 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，并对调查的情况进行记录。

6.3.1.4 人民调解员应查阅相关法律法规，对涉案的知识产权进行检索分析，查明知识产权的权属、法律状态，分析其有效性、稳定性等，并根据掌握的纠纷情况，理清事实和法律问题，拟定调解方案。

6.3.1.5 人民调解服务机构应通知双方当事人在指定时间内告知出席调解会议人员名单和身份。纠纷一方当事人人数为 10 人以上的，人民调解服务机构应通知当事人推选 5 名以下当事人作为代表人参加调解，并确定 1 名主要代表人。

6.3.1.6 人民调解服务机构可在适当的情况下安排调解前会议，商讨调解的方式和程序，包括设定有关时限。调解前会议可通过面议、电话、视频或其他方式进行。

6.3.1.7 人民调解服务机构应通知双方当事人在调解前，将案件的陈述书和有关证据材料提交调解服务机构，并组织双方互相交换证据材料；对纠纷事实不清楚的可进行询问、调查。

6.3.1.8 人民调解员遇到疑难知识产权纠纷案件，应主动向人民调解服务机构负责人报告，人民调解服务机构组织对案件进行研讨与合议，必要时可咨询相关专家的意见。

6.3.1.9 现场调解的，人民调解服务机构应通知双方当事人调解的时间、地点、调解员姓名等信息。

6.3.1.10 人民调解员应对可能影响其调解公正的情形，及时、主动地向人民调解服务机构及当事人披露，并主动申请回避；当事人对人民调解员提出回避要求的，理由充分合理的，人民调解服务机构应及时对回避事项做出决定。

6.3.1.11 人民调解员存在下列需要回避的情形之一的，应主动申请回避。需要回避的情形包括：

- a) 是本纠纷的当事人或者与当事人有直系血亲、三代以内旁系血亲及姻亲关系的；
- b) 本人或其近亲属与本纠纷有利害关系；
- c) 本人与本纠纷当事人之间存在其他利害关系，可能影响调解公正处理的；
- d) 存在其他影响调解公正的事由。

6.3.1.12 人民调解服务机构应及时对回避事项做出决定，具体包括：

- a) 人民调解员应回避而没有主动回避，并且当事人及其代理人也没有申请其回避的，人民调解服务机构应负责作出其回避决定，要求该人民调解员不得参与本纠纷案件；
- b) 当事人可以在调解开始时提出回避申请，回避事由在调解开始后知道的，也可以在签订调解协议前提出，当事人向人民调解服务机构提出回避申请的，应说明理由，经人民调解服务机构审核应回避的，该人民调解员应予回避，并暂停参与本纠纷的相关工作；
- c) 人民调解服务机构决定人民调解员的回避的，另行指派人民调解员负责纠纷的调解工作；
- d) 人民调解服务机构对当事人提出的回避申请，应在申请提出后的5个工作日内，以口头或书面形式作出决定并告知当事人。

6.3.1.13 当事人对人民调解服务机构的回避决定不服的，可以在3个工作日内，向人民调解服务机构提出复议一次。

6.3.2 开展调解

6.3.2.1 人民调解员可通过电话、网络、现场会议等方式与双方当事人沟通，进行调解。

6.3.2.2 人民调解员应当核对当事人身份，除当事人同意外，其他任何人不可出席调解。

6.3.2.3 人民调解员应当宣布调解纪律，宣布当事人的权利和义务，宣布调解员、记录人的身份，并询问当事人是否申请回避。回避事由属实的，被申请回避的相关调解员、记录人应当回避。

6.3.2.4 人民调解员应充分听取双方当事人对争议事实和理由的陈述，核对证据材料，根据需要进行调查核实。

6.3.2.5 人民调解员应归纳总结，找出争议焦点，在分清责任和是非的基础上，讲解有关法律法规政策，适时提出调解建议。

6.3.2.6 人民调解员应采取适当方法，灵活运用调解技巧，开展耐心细致的说服疏导工作，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出解决方案，引导当事人和解并自愿达成调解协议。

6.3.2.7 根据调解工作需要，人民调解服务机构可就技术事项寻求专家的意见或协助。

6.3.2.8 人民调解服务机构调解纠纷，应自受理之日起60个自然日内结束。有特殊情况需要延长的，双方当事人同意延期的可以延长。

6.3.2.9 调解过程中，人民调解服务机构应进行记录和填写《人民调解记录》，清楚记载调解过程，以及纠纷当事人无争议事实和证据，并由双方当事人与调解员签字盖章或按指印确认。

6.3.2.10 人民调解员调解纠纷时，发现纠纷可能激化的，应采取控制调解节奏、避免当事人接触、疏导当事人情绪等方法，防止当事人采取过激行为；对有可能引起治安案件或者刑事案件的，应及时向当地公安机关和其他有关部门报告。

6.3.3 调解终结

6.3.3.1 当事人通过调解达成协议的，并一致同意书面方式签订调解协议的，人民调解服务机构应制作《人民调解协议书》。调解协议书可以载明下列事项：

- a) 当事人及其委托代理人的相关情况;
- b) 纠纷的主要事实、争议事项;
- c) 当事人达成调解协议的内容、履行的方式和期限;
- e) 当事人违反调解协议的责任;
- d) 调解协议书的生效时间;
- e) 其他相关事项。

6.3.3.2 人民调解协议书应当由双方当事人及调解员签名盖章或按指印,同时加盖人民调解服务机构公章,并自签字盖章之日起生效。调解协议书由当事人各执一份,人民调解服务机构留存一份,委托调解的,交委托方留存一份。

6.3.3.3 达成调解协议后,人民调解服务机构应告知双方当事人以下事项:

- a) 经人民调解服务机构调解达成的调解协议,具有法律约束力,当事人应当按照约定履行;
- b) 当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的,一方当事人可以向人民法院提起诉讼;
- c) 自调解协议生效之日起 30 个自然日内,双方当事人可共同向有管辖权的人民法院申请对调解协议进行司法确认;
- d) 当事人可在调解协议中约定仲裁条款,并选择快速仲调对接或一般仲调对接;
- e) 快速仲调对接:双方当事人在签订调解协议后,共同约定对调解结果进行仲裁确认的,可直接向仲裁委员会提交材料申请仲裁确认;
- f) 一般仲调对接:当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的,可向仲裁委员会申请仲裁。

6.3.3.4 人民调解服务机构应当对调解协议的履行情况进行监督,督促当事人履行约定的义务。当事人不履行调解协议或者达成协议后反悔的,人民调解服务机构按照下列情形分别处理:

- a) 当事人无正当理由不履行协议或者履行不适当的,应做好当事人的工作,督促其履行;
- b) 当事人提出协议内容不当,或者人民调解服务机构发现协议内容不当的,应在征得各方当事人同意后,经再次调解变更原协议内容;或者撤销原协议,达成新的调解协议;
- c) 对经督促仍不履行调解协议的,应告知当事人可以就调解协议的履行、变更或撤销向人民法院起诉或通过仲裁委员会请求仲裁(调解协议约定有仲裁条款的)。

6.3.3.5 调解活动中有下列情形之一的,人民调解员应当终止调解:

- a) 查明纠纷不属于调解范围的;
- b) 一方当事人拒绝或者退出调解的;
- c) 调解期限届满,仍未达成调解协议的;
- d) 双方分歧较大,无法达成一致意见的;
- e) 发生特定事由使调解不能进行的;
- f) 法律、法规规定应当终止调解的其他情形。

6.3.3.6 对法院、知识产权行政管理等部门委托的调解案件,应及时按照委托部门的要求,反馈调解结果、调解过程记录、以及调解协议的履行情况。

6.4 服务质量控制

6.4.1 跟进回访

人民调解服务机构应对调解协议的履行情况适时进行回访,在调解结束后,应制定案件回访计划,对案件进行回访和跟进。

6.4.2 服务质量指标

人民调解服务机构应设立服务质量指标并开展统计且服务质量应达到以下要求：

- a) 对人员有效投诉不多于 2 次/年；
- b) 申请人或委托单位满意度达到 85%或以上；
- c) 案件按时结案率达到 90%或以上。

7 服务保障管理要求

7.1 人员管理

7.1.1 人民调解员聘任与管理

7.1.1.1 人民调解员应客观公正、廉洁自律、热心调解工作，具有一定知识产权法律知识、政策水平、文化水平和沟通协调能力。

7.1.1.2 人民调解员应经过调解服务机构、县级或市级司法行政机关统一培训，考核合格，由司法行政机关颁发《人民调解员证》。优秀专业人才或者工作需要的特殊领域人才，可以适当放宽任职调解员的要求。

7.1.1.3 人民调解员采用推选和聘任相结合制度，任期不少于 1 年，可以连选连任或者续聘。

7.1.1.4 人民调解服务机构应当定期对人民调解员进行培训，对在调解工作中作出突出贡献的人民调解员和其他工作人员给予表彰。

7.1.1.5 人民调解员在调解工作中有下列行为之一的，人民调解服务机构给予批评教育、责令改正，情节严重的，予以罢免或者解聘，违反法律法规的，依法追究法律责任：

- a) 偏袒一方当事人；
- b) 压制、侮辱、欺骗、威胁当事人；
- c) 索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- d) 泄露当事人的个人隐私、商业秘密；
- e) 隐匿、毁灭当事人的证据材料；
- f) 阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利；
- g) 收费或者变相收费；
- h) 其他违反人民调解相关规定的行为。

7.1.1.6 人民调解服务机构应建立调解员名册，并根据调解员变动情况及时更新信息。调解员可由人民调解服务机构工作人员担任，也可以外聘专家担任。

7.1.2 人员培训

人民调解服务机构应结合实际，统筹安排调解员接受培训，确保调解员的业务能力和技能水平满足调解服务要求。培训的管理内容包括培训基本内容、制定培训计划和组织实施工作过程。

7.2 服务场所管理

7.2.1 人民调解服务机构应有固定的工作场所，应设置接待窗口、调解室和办公室，应配置档案柜、电脑、打印机等必要的办公设施和用品，设备应处于完好工作状态。

7.2.2 办公场所显著位置设置文字规范、清晰可认的服务范围、工作流程、服务时限以及服务承诺等；并为服务对象提供调解相关详细介绍和服务须知等资料。

7.2.3 人民调解服务机构应确保办公区域具有良好的办公环境条件和卫生。

7.3 安全应急管理

- 7.3.1 人民调解服务机构应确保服务对象、工作人员和来访者的人身财产安全。
- 7.3.2 人民调解服务机构应配备完善消防、安全设施。
- 7.3.3 遇到重大集体争议和突发性事件，人民调解服务机构应有效应对，尽量降低影响或损失。

7.4 档案管理

- 7.4.1 人民调解员应将调解卷宗及时归档，统一管理。
- 7.4.2 人民调解服务机构应确定档案的标识、保密、归档、保管、查阅、处置等管理要求，指定专人负责调解卷宗的统一管理，规范开展档案的收集、归档、整理、保管、保密、查阅和销毁。
- 7.4.3 人民调解服务机构应按照一案一号、一案一卷的原则建立案卷。对于纠纷调解过程简单或者达成口头调解协议的，可多案一卷，并定期集中组卷归档。
- 7.4.4 人民调解员应制作调解案件台账，记录所有调解案件的基本信息、进度与归档情况。
- 7.4.5 人民调解员应当在案件结案后 3 个月内将调解案卷完成归档，档案宜采用以下顺序进行归档：
 - a) 卷宗封面；
 - b) 卷内目录；
 - c) 人民调解申请书；
 - d) 人民调解受理登记表；
 - e) 人民调解调查记录；
 - f) 人民调解证据材料；
 - g) 人民调解协议书或调解口头协议登记表；
 - h) 人民调解回访记录；
 - i) 司法确认有关材料；
 - j) 卷宗情况说明；
 - k) 封底。
- 7.4.6 人民调解服务机构应建立调解业务档案借阅制度和档案借阅登记簿。
- 7.4.7 人民调解服务机构对借阅调解业务档案的，应履行审批和登记手续，并限定现场借阅，可以现场摘抄、复议或扫描复刻光盘。不允许外带出指定借阅区。借阅的情形包括：
 - a) 原案件调解员因工作需要借阅的，履行借阅手续，可以调阅已调解归档的档案，明文规定应经调解服务机构负责人批准的除外；
 - b) 当事人及其委托代理人申请查阅调解档案的，应当出示身份证、委托证明等有效证明，经调解服务机构负责人批准后，履行借阅登记手续，予以借阅；
 - c) 上级司法行政部门因工作需要借阅的，应出示正式调阅函件，并履行借阅登记手续，予以借阅；
 - d) 人民法院、人民检察院和有关国家机关因工作需要借阅的，应出示正式查阅函件，经调解服务机构负责人批准后办理借阅登记手续，予以借阅；
 - e) 调解业务档案不应借给其他单位或个人；
 - f) 凡涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私的调解业务档案，查阅和借阅应符合相关法律法规的规定。当事人要求保密的档案，保密范围应符合法律法规的规定。在保密范围内不得借阅和查阅。
- 7.4.8 凡经批准允许查阅的档案，可以摘抄或者复印。

7.5 统计上报管理

- 7.5.1 人民调解服务机构应统计汇总受委托调解的案件工作情况，及时报送至委托机构。
- 7.5.2 人民调解服务机构应定期统计汇总调解工作情况，可按政府、司法等相关部门的要求及时报送。

7.5.3 人民调解服务机构应建立纠纷分析研判工作机制，定期分析纠纷的特点、成因等，提出改进措施，切实提高服务水平。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 人民调解服务机构宜每年组织一次调解服务评价，评价可由人民调解服务机构自行组织，也可以委托第三方机构进行。评价方式可采用电话回访、网上调查、现场问卷等向服务对象调查。

8.1.2 评价内容应包括专业水平、服务质量、服务态度、办事效率、当事人满意度等。

8.2 服务改进

8.2.1 人民调解服务机构对服务评价中发现的问题应进行科学合理的分析，制定改进措施，切实提高服务水平。

附录 A
(资料性)

人民调解服务机构固定工作场所应包含的设施、设备

接待窗口：

- 在显著位置有明显标识；
- 上墙受理范围、调解流程等信息；
- 放置调解员信息牌，应包括调解员姓名、照片、编号等信息；
- 配备桌椅、饮水器具等设施；
- 提供受理申请材料；
- 投诉服务电话；
- 意见箱；
- 提供法律法规政策宣传手册等相关材料。

调解室：

- 相对独立；
- 温馨舒适；
- 配备调解桌椅，并摆放调解员、书记员、当事人和代理人台牌；
- 在显著位置展示调解流程、调解纪律、注意事项等信息；
- 悬挂人民调解相关标识；
- 上墙调解纪律、当事人权利义务、调解注意事项等信息；
- 配备用于记录调解过程的电脑、打印设备和网络；
- 可配置投影设备，用于当事人展示电子证据；
- 根据需要配置录音录像设备。

办公室：

- 办公用桌、椅；
- 资料柜；
- 电话、传真机等相关设施。

参 考 文 献

- [1] 《知识产权纠纷调解服务规范》(DB4406/T 3-2021)
 - [2] 《知识产权纠纷调解管理规范》(T/PPAC 301-2019)
 - [3] 《全国人民调解工作规范》(SF/T 0083-2020)
-

沈阳地方法院