



第一章 总则

第一条 建立健全专业高效、有机衔接、便捷利民的纠纷多元化解机制，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》、《最高人民法院、中国人民银行、中国银行保险监督管理委员关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》、《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》等法规的精神和要求，参照《中华人民共和国人民调解法》，结合行业实践，制定本规则。

第二条 上海市松江区枫华商事调解事务所（简称“调解事务所”），按照本规则对公民、法人和其他组织间的知识产权、金融消费、商事等纠纷，组织开展调解活动。

第三条 本规则所称纠纷调解是指经纠纷各方当事人同意，调解事务所通过说服、疏导、调和等方式，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，以解决当事人之间相关纠纷的活动。

第四条 调解应遵循下列原则：

- (一) 开展商事调解应当遵循自愿原则；
- (二) 允许当事人自由选择名册内和名册外的调解员；
- (三) 商事调解组织、商事调解员可能与商事纠纷存在利益冲突的，应当及时披露；

(四) 当事人不得将商事调解过程中对方当事人作出的陈述、承认、让步或者承诺，以及商事调解员发表的意见或者建议等，在后续与商事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有利证据使用，但法律另有规定或者对方当事人同意的除外；

(五) 商事调解员不得在后续与商事调解所涉争议有关的仲裁程序中担任仲裁员，但法律另有规定或者当事人同意的除外；

(六) 调解员发现“可能存在虚假调解的”应当终止调解程序。

第五条 当事人将争议纠纷提交调解事务所调解的，即视为同意按照本调解规则进行调解。

在调解过程中，当事人享有决定接受、不接受或终止调解，选择调解员及申请调解员回避，自主表达意愿、自愿达成和解或调解协议等权利。当事人应当如实陈述纠纷事实，遵守调解现场秩序并尊重调解员，尊重其他方当事人行使权利。当事人可授权代理人（下文统称“当事人”，另有说明除外）参加调解流程。

第六条 当事人、调解员、调解事务所工作人员、调解顾问以及其他参与调解的人员不得泄露调解期间所知悉的涉及当事人隐私、商业秘密、国家秘密等事项以及调解协议书内容，不得泄露非公开调解案件相关情况。

第二章 组织机构设置

第七条 调解事务所负责纠纷调解相关工作的具体组织实施，主要职责如下：

- (一) 依据本规则制定调解工作相关制度;
- (二) 按照本规则组织开展纠纷案件的调解;
- (三) 负责对调解员的培训、评价,以及调解员名册管理等日常工作;
- (四) 开展与法院、仲裁机构、其他纠纷调解机构等外部联络交流工作;
- (五) 负责纠纷调解业务的宣传、咨询及培训;
- (六) 对纠纷调解制度实施效果进行评估;
- (七) 行业协会、业务主管单位认为需要开展的其他工作。

第八条 调解员开展调解工作应当遵循公正、独立、专业、高效的原则,充分尊重当事人的意愿,平等地对待各方当事人。调解事务所聘任调解员,负责对调解员的调解工作实施管理和服务。

第九条 调解工作中,调解员可就纠纷事项中的专业问题向调解顾问进行咨询。调解顾问由调解事务所聘任。

第十条 当事人申请调解事务所调解,调解事务所可收取一定调解费用。

第三章 申请和受理

第十一条 调解申请可以由当事人单方或共同向调解事务所提出。当事人应当书面提出调解申请,具体提交以下材料:

(一)调解申请书,内容包括申请人的基本信息及联系方式、争议事实及相关材料、调解请求等。单方申请调解的,应提供被申请人的基本信息及联系方式;

(二) 当事人授权代理人参与调解的合法授权材料, 包括书面授权委托书及代理人身份证明等;

(三) 当事人愿意提供的其他文件或证明材料。当事人可以申明部分文件或证明材料仅供调解员参阅;

(四) 调解事务所根据调解需要要求当事人提交的其他材料。

第十二条 为快速解决纠纷、保护当事人权益, 调解事务所可以接受当事人通过网上申请、电话、邮寄、传真、电子邮件等简易方式提出的调解申请。调解事务所应当制作并保留相关记录, 可以要求当事人补充提供第十一条规定的授权委托书等必要材料。

第十三条 当事人单方申请调解, 调解事务所应当自收到申请后的5个工作日内通知被申请人, 征询其意愿。被申请人同意调解的, 须在收到通知后10个工作日内提交同意调解的口头或书面意见。

被申请人明确拒绝调解或在15个工作日内未予以答复的, 或调解事务所无法与被申请人取得联系, 调解事务所终止审查受理, 并通知申请人。

如纠纷涉及其他相关方权利义务、且对开展调解有重要影响的, 调解事务所应参照前款规定, 通知并询问该方调解意愿。该方如不同意调解, 不影响当事人根据本规则进行的调解。

第十四条 调解事务所收到各方当事人完备材料后, 应当在5个工作日内决定是否受理, 并通知各方当事人。不予受理的, 调解事务所应当向当事人说明不予受理的理由。

第十五条 所涉纠纷有下列情形之一的，调解事务所不予受理：

- (一) 不属于第二条所列的纠纷范围；
- (二) 同一纠纷处于其他调解机构调解过程中的；
- (三) 同一纠纷已经进入法院、仲裁机构受理程序中，或已由法院判决、仲裁机构裁决的，受法院、仲裁机构委托调解的除外；
- (四) 同一纠纷事实已由调解事务所终止调解的，当事人提出新的证据或诉求的除外；
- (五) 有违反国家法律法规、违背公序良俗、有违国家利益、社会公共利益或调解事务所认为不宜受理的其他情形。

第四章 开展调解

第十六条 调解事务所在向当事人发送调解受理通知时，应根据纠纷类型推荐适合调解员人选。

第十七条 当事人应当自收到调解受理通知后的5个工作日内答复是否接受推荐的调解员。如未在前述期限内给予答复，视为接受推荐。如有正当理由拒绝推荐人选，当事人也可以根据调解员名单协商选择其他调解员。各方当事人无法就调解员人选达成一致的，由调解事务所指定调解员。

原则上，每个案件选择1名调解员，案情特别复杂的，可以选择2-3名调解员。

第十八条 调解员在充分考虑案情需要、当事人意愿等情况下，可以采取其认为合适的方式进行调解，包括但不限于：

- (一) 单独或同时与各方当事人，采用现场会见或者书面、网络、电话等非现场方式进行调解；
- (二) 要求当事人补充提交材料和书面意见；
- (三) 要求当事人提出书面或口头的解决争议的方案；
- (四) 提出解决争议的建议和意见；
- (五) 就纠纷事项中的专业问题向调解顾问进行咨询。

第十九条 调解员应对调解过程和调解结果制作调解记录，内容包括但不限于调解员与当事人沟通的时间、地点、方式以及当事人主要陈述观点和诉求等。采取现场调解的，调解记录由当事人签署。

第二十条 经过调解当事人达成一致意见的，可以签订调解协议书。调解协议书应当载明下列事项：

- (一) 当事人的基本情况；
- (二) 纠纷的主要事实、争议事项；
- (三) 当事人就争议事项解决达成一致的内容，如履行内容、履行方式、履行期限、违约责任等。

调解协议书经各方当事人签字或盖章（包括电子签名），并满足约定的生效条件后即具有法律约束力，各方应当按照约定履行。调解协议书由当事人各执一份，调解事务所留存一份。

调解当事人提供的寄送地址、电子邮箱、手机号码、微信号等均作为法律程序（包括但不限于确认调解协议）中各类法律文书（包括但不限于起诉状、证据材料、调解协议书等）的送达地址。只要相关法律文书由调解事务所、法院或仲裁机构寄送/

发送至前述任一送达地址（含电子送达地址），均视为送达。前述送达地址如果变更，调解当事人须通过官方微信、官方APP、官方小程序、客户服务热线等方式主动通知调解事务所，否则视为未发生变动。调解当事人承诺如因己方原因（包括但不限于提供的信息不准确、变更后未及时通知、无故拒收等）导致的无法送达，不能归责于调解事务所，仍视为有效送达。

第二十一条 当事人达成一致意见的，也可以采取口头协议方式。达成口头协议的，调解员应当记录协议内容，并由当事人签字确认。如当事人拒绝签署，调解员应记录相关情况。

第二十二条 调解期限自指定或选定调解员之日起，不超过20个工作日；特殊情况下，且各方当事人同意，可以延长10个工作日。

第二十三条 调解过程中出现以下情形的，调解员应当终止调解，并告知当事人：

- (一) 任一方当事人明确拒绝；
- (二) 超出调解期限的；
- (三) 出现第十五条所列情形；
- (四) 调解员认为无法继续开展调解的。

第五章 利益冲突防范

第二十四条 调解事务所应保障当事人在调解程序上得到公平对待，不得代表争议中的任何一方当事人立场，不得向当事人承诺调解结果。调解员及调解事务所工作人员不得将其在调解过程中知悉的非公开信息用于其他业务。

第二十五条 调解员接受指定或选定后，若知悉自身与本纠纷或与当事人或者代理人存在利害关系、可能导致当事人对其独立性、公正性产生怀疑的情形，应当主动向调解事务所申请回避。

调解员在对纠纷作首次调解时，应当告知当事人调解流程、调解员在调解中的作用及其与当事人之间的关系。

调解员如在对同一纠纷进行的仲裁或诉讼程序中担任仲裁员、一方当事人的代理人或证人，应告知各方当事人。各方当事人可申请更换调解员。

第二十六条 任何一方当事人认为存在可能影响调解员独立性或公正性事由，申请更换调解员的，应提出充分、合理的证据和理由。

第二十七条 调解程序中，当事人申请调解员回避，调解事务所认可的，各方当事人应当在收到调解事务所调解员选任通知后5个工作日内重新确定调解员。调解期限从重新选任完成后开始计算。

第六章 调解工作档案

第二十八条 调解程序终止后，调解事务所应当建立调解工作档案。

调解工作档案应包括调解申请材料、调解通知等程序性文件，以及调解记录、调解协议、当事人提交调解事务所的其他材料等。相关档案未经当事人同意，不得向另一方当事人提供。

第二十九条 调解事务所应自调解终止后保管调解工作档案五年。

第七章 附则

第三十条 本规则由调解事务所理事会负责解释和修订。

第三十一条 本规则自发布之日起生效。



上海市松江区枫华商事调解事务所

