

知识产权纠纷人民调解服务规范

Specification for people's mediation services of intellectual property
disputes

2025 – 10 – 30 发布

2025 – 11 – 30 实施

目 次

前言 III

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 1

5 机构建设 2

 5.1 基础设施 2

 5.2 人员 2

 5.3 服务内容 2

6 调解服务 2

 6.1 接收 2

 6.2 受理服务流程 3

 6.3 调解处理 3

 6.4 服务质量控制 5

7 服务保障管理 5

 7.1 人员管理 5

 7.2 服务场所管理 6

 7.3 安全应急管理 6

 7.4 档案管理 6

 7.5 统计上报管理 6

8 服务评价与改进 6

 8.1 服务评价 7

 8.2 服务改进 7

附录 A （资料性） 人民调解服务机构固定工作场所包含的设施、设备 8

附录 B （资料性） 受理服务流程 9

参考文献 10

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。

本文件由辽宁省知识产权局提出并归口。

本文件起草单位：沈阳市知识产权保护中心（沈阳市知识产权服务促进中心）、辽宁省检验检测认证中心（辽宁省标准化研究院）、辽宁省知识产权保护中心、大连市知识产权保护中心、沈阳市市场监管事务服务中心（沈阳市检验检测中心）。

本文件主要起草人：李文刚、杨春晖、曹俊博、关雪晴、于婧、宁佳、孙思桐、曹永鑫、林瑞红、文武、王烁、曲婷婷、赵雪、刘兴伟、王磊、李昂、龚艺、柳欣佳、王迎宾、汪嵩、赛世然、李楠、于钟怡。

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

归口管理部门通讯地址：沈阳市和平区十纬路16号，联系电话：024-86916066。

文件起草单位通讯地址：沈阳市和平区三好街96号同方广场B座24层，联系电话：024-23897713。

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和定义、基本要求、机构建设、调解服务、服务保障管理和服务评价与改进。

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。

SF/T 0083 全国人民调解工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权纠纷 intellectual property disputes

与专利、商标、版权、地理标志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 people's mediation of intellectual property disputes

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 people's mediation organization for intellectual property disputes

依法设立的，专门调解知识产权领域矛盾纠纷的群众性组织。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知识产权纠纷人民调解委员会、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 people's mediator of intellectual property disputes

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”。

4 基本要求

4.1 人民调解服务机构开展调解工作时，应遵循公平公正、合法合理、当事人自愿、公开透明和保密原则。

4.2 人民调解员调解时，应坚持原则、热情大方、诚实守信、举止文明、廉洁自律。

5 机构建设

5.1 基础设施

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，并配套设施设备、服务团队。人民调解服务机构固定工作场所包含的设施、设备参照附录 A。

5.2 人员

5.2.1 人员配置

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人民调解员宜不少于 3 名。人民调解员条件包括但不限于：

- 公道正派、热心人民调解工作，并具有一定的文化水平、政策水平和法律知识，有较丰富的民事调解经验和较好的文字及语言表达能力；
- 宜具有大专以上学历，并具有知识产权相关行业、专业知识或工作经验；
- 在精力和时间上能够保证参加知识产权纠纷人民调解的相关工作。

5.2.2 人民调解员职责

人民调解员应履行以下职责：

- 宣传知识产权法律、法规、规章和政策，提供咨询服务；
- 接受人民调解服务机构指派，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：

- 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；
- 开展人民调解服务；
- 引导当事人履行和解协议、调解协议。

6 调解服务

6.1 接收

6.1.1 范围

人民调解服务机构可接收下列适宜调解的知识产权纠纷，但依法只能由专门机关管辖处理的或法律、法规规定不应采用调解方式解决的除外：

- 知识产权合同纠纷；
- 知识产权权属纠纷；
- 知识产权侵权纠纷；
- 与知识产权有关的竞争纠纷；
- 其他知识产权纠纷。

6.1.2 途径

调解接收途径包括：

- 主动调解：当事人没有申请的，且征求意见后当事人未表示异议，可主动调解；
- 依申请调解：申请人通过现场、网络、电话、传真等途径提出的调解申请；
- 依委托调解：知识产权行政管理部门，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。

6.1.3 审核

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。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。

——审核内容包括：

- 申请人与被申请人的主体资格、申请事项；
- 申请人提交的身份证明、证据等材料。

——审核结果包括：

- 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。

6.1.4 特别接收

人民调解服务机构可根据需求在电商平台、专业市场、展会等重点领域设立特别接收程序。

6.2 受理服务流程

受理服务流程应符合附录B要求。

6.3 调解处理

6.3.1 调解前准备

6.3.1.1 安排人民调解员

人民调解服务机构应当自受理之日起5个工作日内安排人民调解员：

- 人民调解委员会根据调解纠纷的需要，可指定一名或者多名人民调解员进行调解，也可由当事人选择一名或者多名人民调解员进行调解；
- 多名人民调解员进行调解的，应确定一名调解主持人；
- 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。

6.3.1.2 调解人员准备

6.3.1.2.1 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。

6.3.1.2.2 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。

6.3.1.2.3 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可对案件进行研讨与合议，可根据需要咨询相关专家的意见。

6.3.1.3 调解前告知

6.3.1.3.1 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。

6.3.1.3.2 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。

6.3.1.3.3 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。

6.3.1.3.4 现场调解的，人民调解服务机构应提前 3 个工作日通知双方当事人调解的时间、地点、人民调解员姓名等信息。

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 人民调解员应宣布调解纪律，宣布当事人的权利和义务，宣布人民调解员、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，被申请回避的相关人民调解员、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 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，并由双方当事人与人民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：

- 当事人及其委托代理人的相关情况；
- 纠纷的主要事实、争议事项；
- 当事人达成调解协议的内容、履行的方式和期限；
- 当事人违反调解协议的责任；
- 调解协议书的生效时间；
- 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人民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 1 份，人民调解服务机构留存 1 份，委托调解的，交委托单位留存 1 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：

- 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；

- 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；
- 可自调解协议生效之日起 30 日内共同向人民法院申请司法确认；
- 当事人可在调解协议中约定仲裁条款；
- 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：
 - 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；
 - 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；
 - 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）。

6.3.3.4 调解活动中有下列情形之一的，人民调解员应当终止调解：

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

6.3.3.5 对知识产权行政管理部门，法院、公安机关等司法、行政部门委托的调解案件，应及时按照委托单位的要求，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，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：

- 对人员有效投诉每年不多于 2 次；
- 申请人或委托单位满意度达到 85% 以上；
- 案件按时结案率达到 90% 以上。

7 服务保障管理

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。人民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。

7.1.1.2 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。

7.1.1.3 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：

- 偏袒一方当事人；
- 压制、侮辱、欺骗、威胁当事人；
- 索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- 泄露当事人的个人隐私、商业秘密；
- 隐匿、毁灭当事人的证据材料；
- 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；
- 收费或者变相收费；
- 其他违反人民调解相关规定的行为。

7.1.1.4 人民调解服务机构应建立人民调解员名册，并根据人民调解员变动情况及时更新信息。

7.1.2 人员培训

人民调解服务机构应结合实际，按 SF/T 0083 要求，统筹安排人民调解员接受培训，确保人民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 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。

7.2.2 人民调解服务机构应确保办公区域具有良好的办公环境和卫生条件。

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 人民调解服务机构应将调解卷宗及时归档，按 SF/T 0083 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 人民调解服务机构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。

7.5 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，及时报送至委托单位。

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 服务对象评价

8.1.1.1 人民调解服务机构宜每年组织 1 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。

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

8.1.2 服务机构自评

8.1.2.1 人民调解服务机构宜每年组织 1 次自我评估，建立业绩考评、激励机制，对人民调解员调解案件的数量、调解率、自动履行率等定期评估。

8.1.2.2 自我评估内容宜包括：

- 对工作机制的评估；
- 对调解程序的评估；
- 对宣传培训的评估；
- 对工作成效的评估。

8.2 服务改进

人民调解服务机构对服务对象评价和自我评估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包含的设施、设备

A.1 接待窗口：

- 在显著位置有明显标识；
- 公示受理范围、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；
- 法律法规政策宣传手册等相关材料。

A.2 调解室：

- 悬挂人民调解相关标识；
- 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、当事人权利义务等信息；
- 配备用于记录调解过程的电脑、打印设备和网络；
- 根据需要配置投影设备、录音录像设备。

A.3 办公室：

- 办公用桌椅；
- 资料柜；
- 电话、传真机等。

附录 B
(资料性)
受理服务流程

受理服务流程见图B.1。

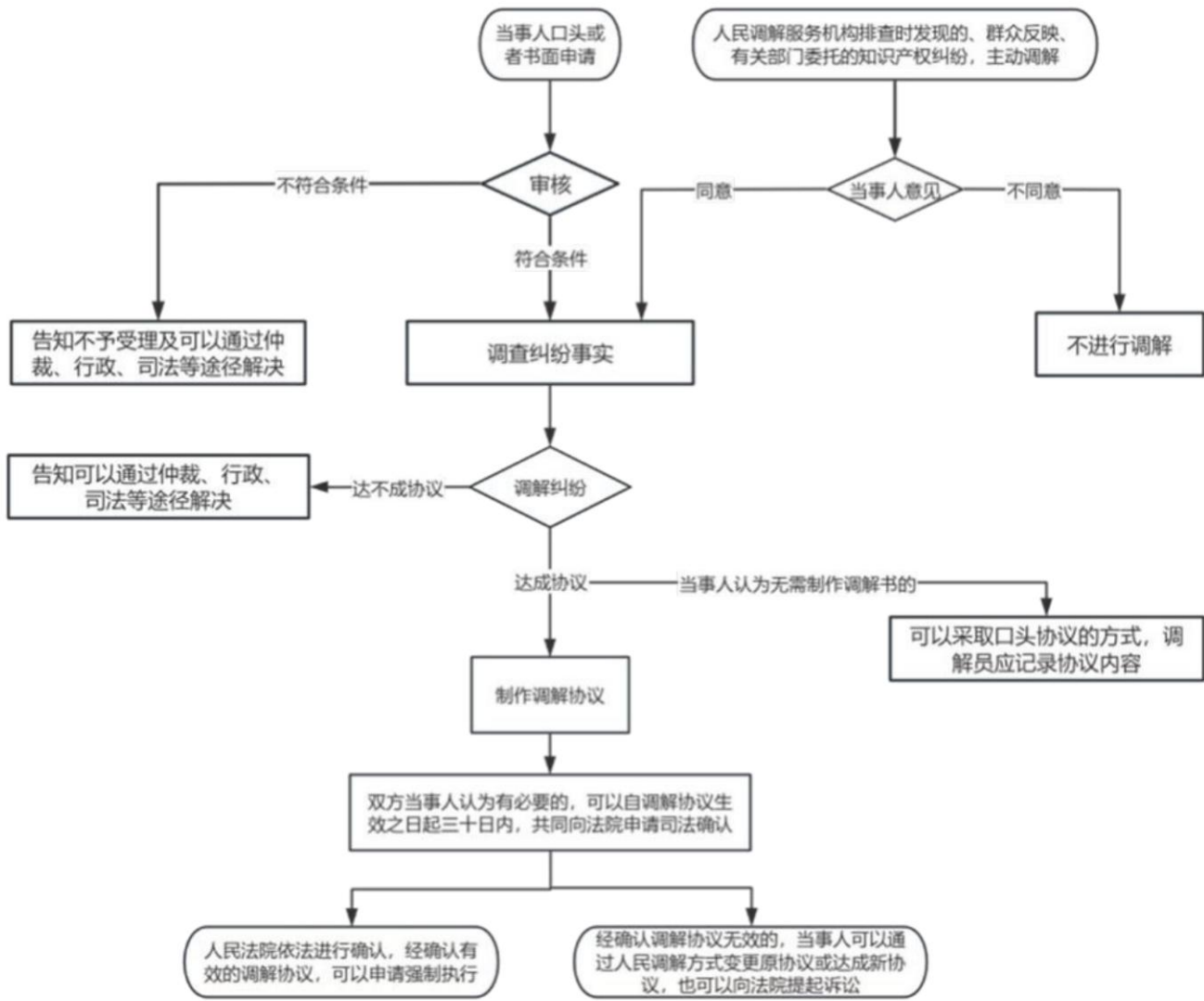


图 B.1 受理服务流程图

参 考 文 献

- [1] 《知识产权纠纷调解工作手册》（国家知识产权局知识产权保护司 2022 年）
 - [2] 《国家知识产权局、司法部关于印发〈关于加强知识产权纠纷调解工作的意见〉的通知》（国知发保字〔2021〕27号）
 - [3] 《辽宁省知识产权局 辽宁省司法厅关于印发〈关于加强知识产权纠纷调解工作的实施意见〉的通知》（辽知发〔2022〕12号）
 - [4] 《中华人民共和国人民调解法》（中华人民共和国主席令第三十四号）
-