

知识产权纠纷人民调解服务规范

Specification for people's mediation services of intellectual property disputes

2024 - 09 - 03 发布

2024 - 10 - 03 实施

山东省市场监督管理局 发 布

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。本文件由山东省市场监督管理局提出、归口并组织实施。

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总体要求、调解组织、服务内容、服务监督与评价改进。本文件适用于山东省知识产权纠纷人民调解服务工作。

2 规范性引用文件

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

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

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

自然人、法人和非法人组织之间因知识产权争议产生的民事纠纷。

注：知识产权的客体包括：作品；发明、实用新型、外观设计；商标；地理标志；商业秘密；集成电路布图设计；植物新品种及法律规定的其他客体。

3.2

知识产权纠纷人民调解 people's mediation of intellectual property disputes

知识产权纠纷人民调解组织（3.3）通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，妥善解决知识产权纠纷（3.1）的活动。

3.3

知识产权纠纷人民调解组织 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。

注：包括知识产权纠纷人民调解委员会以及依托人民调解委员会设立的知识产权纠纷人民调解工作室。本文件中“知识产权纠纷人民调解组织”简称“调解组织”。

3.4

知识产权纠纷人民调解员 people's mediator of intellectual property dispute

符合法定条件，经推选或者聘任，在调解组织从事知识产权纠纷人民调解（3.2）工作的人员。

注：知识产权纠纷人民调解员包括人民调解委员会委员和调解组织聘任的人员。本文件中“知识产权纠纷人民调解员”简称“调解员”。

4 总体要求

4.1 公正合法

调解组织应坚持以事实为根据，以法律为准绳，遵循实体公正和程序公正，以公允的态度、公正的立场调解相关事务。

4.2 公开透明

调解组织应及时向当事人公开调解程序、调解规范、调解依据等信息，确保调解过程对相关当事人透明。

4.3 诚实信用

调解员、当事人以及其他相关人员应诚实、善意地参与调解，不应滥用调解程序谋求不当利益。

4.4 当事人平等自愿

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，不应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。

4.5 保密

除法律规定或者经当事人同意，调解组织及相关人员均不应泄露调解案件情况。

5 调解组织

5.1 场所

应有固定的工作场所，应设置接待窗口或接待室、调解室和办公室，需满足矛盾纠纷调处和开展工作的实际需要。

5.2 设施设备

应配置档案柜、电脑、打印机等必要的办公设施和用品。根据需要配置录音录像设备。应配备消防、安全设施。

5.3 标识

5.3.1 应在工作场所显著位置设置标识，标识整体形象应严肃庄重，与周围建筑、环境相协调。内容清晰、样式宜统一。内部标识样式应符合 GB/T 10001.1 的要求，标识设置应符合 GB/T 15566.1 的要求。调解室应悬挂人民调解相关标识，应符合 SF/T 0083 的要求。主进门醒目位置宜设有调解组织功能导图或指示牌。

5.3.2 调解现场应摆放申请人、被申请人和调解员席签，明示相关人员身份。

5.3.3 办公场所显著位置摆放调解组织相关介绍和服务须知等资料。

5.3.4 统一制作调解受理范围、调解流程、调解纪律、服务时限、保密要求以及服务承诺等看板，在接待窗口或调解室显著位置摆放。

5.4 人员管理

5.4.1 调解员聘任与管理

- 5.4.1.1 调解员应客观公正、廉洁自律、热心调解工作，具有知识产权相关法律知识、政策水平、文化水平和沟通协调能力。
- 5.4.1.2 调解员采用推选和聘任相结合制度，可以连选连任或者续聘。
- 5.4.1.3 调解组织建立健全对调解员和其他工作人员的监督考核机制。
- 5.4.1.4 调解组织应建立调解员名册，并根据调解员变动情况及时更新信息。

5.4.2 人员培训

调解组织应结合实际，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。

5.5 档案管理

- 5.5.1 调解员应在调解结束后 1 个月内将调解案卷进行归档，做到一案一卷，案卷由调解组织统一管理，案卷材料见附录A。通过人民法院调解平台受理、调解知识产权纠纷的，调解卷宗可以是平台形成的电子档案。
- 5.5.2 调解组织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。

5.6 统计上报

- 5.6.1 调解组织应定期统计汇总调解工作情况，按司法、行政等相关部门的要求及时报送。
- 5.6.2 调解组织应统计汇总受委托调解的案件工作情况，及时报送至行政机关、司法部门、仲裁机构等委托单位。

6 服务内容

6.1 接收

- 6.1.1 调解组织接收自然人、法人或非法人组织之间涉及知识产权的纠纷，包括：
 - a) 合同纠纷；
 - b) 侵权纠纷；
 - c) 权属纠纷；
 - d) 其他纠纷。
- 6.1.2 调解组织接收以下调解案件：
 - a) 知识产权纠纷当事人向调解组织申请调解的；以书面方式提出调解申请的应填写《知识产权纠纷人民调解申请书》，见 A.1；
 - b) 行政机关、司法部门、仲裁机构等移送委托调解的。
- 6.1.3 调解组织可根据需求设立特别接收程序。如进驻展会调解知识产权纠纷，知识产权纠纷当事人可以在展会现场递交调解申请书，经现场快速判断基本符合接收条件的，予以接收。

6.2 受理

- 6.2.1 调解组织接收到调解申请后应及时进行审核，了解申请人与被申请人的主体资格、申请事项，判断是否符合受理条件，并对申请人提交的身份证明、证据等材料进行形式审查。符合受理条件的，予以受理，并填写《知识产权纠纷人民调解受理登记表》，见 A.2。材料不全的，一次性告知申请人所需补正的材料。不符合受理条件的，告知申请人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径解决。
- 6.2.2 申请人申请调解，符合以下条件的，调解组织应予受理：

- a) 有明确的被申请人；

- b) 有具体的调解要求;
 - c) 有提出调解申请的事实理由;
 - d) 属于本调解组织受理范围。
- 6.2.3 有下列情形之一的, 调解组织不予受理:
- a) 不属于调解组织受理范围的;
 - b) 人民法院、仲裁机构、知识产权行政管理部门已经受理或者解决的, 但上述单位移送委托调解的除外;
 - c) 法律法规规定只能由专门机关管辖处理的, 或者法律、法规禁止采用民间调解方式解决的;
 - d) 调解申请无具体相对人, 或者无具体纠纷事项, 或者当事人不能提供证据证明诉求的;
 - e) 相关当事人拒绝调解的;
 - f) 其他不宜由人民调解组织调解的。

6.3 调解前准备

- 6.3.1 调解组织应征求被申请人的调解意愿, 被申请人不同意调解的, 及时告知申请人或向委托部门反馈。
- 6.3.2 被申请人同意调解后, 调解组织应指定一名或者数名人民调解员进行调解, 也可由当事人选择一名或者数名人民调解员进行调解。由数名人民调解员进行调解的, 应确定一名调解主持人。
- 6.3.3 调解员应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。
- 6.3.4 调解员可根据需要向相关单位和人员调查核实, 并对调查的情况进行记录。
- 6.3.5 调解员应根据纠纷情况, 理清事实和法律问题, 拟定调解方案。
- 6.3.6 调解组织应通知双方当事人在指定时间内告知参加调解的人员名单。纠纷一方当事人推选不超过3人作为代表人参加调解, 并确定1名主要代表人, 代表人所提出的代表意见应经全体当事人同意。
- 6.3.7 调解员遇到疑难知识产权纠纷案件, 应主动向调解组织负责人报告, 调解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。
- 6.3.8 调解组织应通知双方当事人调解的时间、地点、调解员姓名等信息。
- 6.3.9 知识产权纠纷人民调解员有下列情形之一的应自行回避, 当事人也有权申请回避:
- a) 与一方当事人或其代理人有近亲属关系的;
 - b) 与纠纷有利害关系的;
 - c) 与纠纷当事人、代理人有其他关系, 可能影响公正调解的。
- 调解员的回避由调解组织负责人决定。

6.4 开展调解

- 6.4.1 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。
- 6.4.2 调解员应核对当事人身份, 除当事人同意外, 不应公开调解。
- 6.4.3 调解员应宣布调解纪律, 宣布当事人的权利和义务, 宣布调解员的身份, 并询问当事人是否申请回避。
- 6.4.4 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。
- 6.4.5 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。
- 6.4.6 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。
- 6.4.7 调解的形式、方法或技巧宜采取以下一种或几种:

- a) “面对面”调解，调解员组织纠纷双方通过现场会议直接沟通，面对面表达诉求，促使当事人达成调解协议；
- b) “背靠背”调解，调解员通过分头做工作，了解双方的真实意图，个别进行劝说，促使当事人达成调解协议；
- c) “在线”调解，借助信息化手段，调解员组织纠纷双方通过在线调解平台等开展调解，促使当事人达成调解协议；
- d) 引入双方都熟悉、信任的第三人辅助调解，促使当事人达成调解协议；
- e) 案例引导调解，运用已判决生效的司法案例，以案说法进行剖析，让双方当事人结合案例，对纠纷重新思考，促使当事人达成调解协议；
- f) 其他适宜采用的调解方法或技巧。

6.4.8 经双方当事人同意，调解组织可就技术事项寻求有关机构或专家的意见。

6.4.9 调解组织调解纠纷，应自受理之日起 30 日内完成调解。如果调解案件疑难复杂，经双方当事人同意，最多可以延长 30 日。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。当事人另有约定调解期限的从其约定。对委托调解案件，应在委托期限内结案。

6.4.10 调解员应就调解情况制作《知识产权纠纷人民调解记录》，见 A.3。

6.4.11 调解员调解纠纷时，发现矛盾可能激化的，应采取控制调解节奏、避免当事人间接触、疏导当事人情绪等方法，防止当事人采取过激行为。

6.5 调解终结

6.5.1 当事人通过调解达成协议并一致同意书面方式签订调解协议的，调解员应制作《知识产权纠纷人民调解协议书》，见 A.4，由当事人及调解员签字或盖章，并加盖调解组织印章。当事人一方认为不需要签订调解协议书的，由调解员将协议内容记入《知识产权纠纷人民调解口头协议登记表》，见 A.5，由调解员签字或盖章，并加盖调解组织印章。调解协议书应载明下列事项：

- a) 当事人及其委托代理人的相关情况；
- b) 纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；
- c) 当事人达成调解协议的内容、履行的方式、期限和违约责任；
- d) 调解协议书的生效时间。

调解协议内容不应违反法律法规的强制性规定，不应损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

6.5.2 调解协议书由当事人各执一份，调解组织留存一份，委托调解的，交委托方留存一份。

6.5.3 达成调解协议后，调解组织告知双方当事人以下事项：

- a) 经调解组织调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应按照约定履行；
- 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，一方当事人可向有管辖权的人民法院提起诉讼；
- c) 自调解协议生效之日起 30 日内，双方当事人可共同向有管辖权的人民法院申请司法确认或以仲裁、公证方式予以确认。

6.5.4 调解活动中有下列情形之一的，调解员应及时终止调解：

- a) 查明纠纷不属于调解范围的；
- b) 当事人拒绝继续接受调解的；
- 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) 申请人撤回调解申请的；

g) 法律、法规规定应终止调解的其他情形。

6.5.5 终止调解的，告知当事人调解终止原因，以调解不成结案，并告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径解决纠纷。调解员应做好记录，由调解员签字，调解组织留存，委托调解的，交委托方留存一份。

6.5.6 对行政机关、司法部门移送委托的调解案件，应及时按照委托部门的要求，反馈调解结果。

7 服务监督与评价改进

7.1 服务监督

7.1.1 调解组织应通过公布电话、设置意见箱等方式听取群众意见，接受群众监督。

7.1.2 调解组织综合运用公示监督、社会监督、评价监督、察访监督等方式，对调解组织的建设和运行实施动态监督和管理。

7.2 服务评价

7.2.1 调解组织应每年组织一次调解服务评价，评价可由调解组织自行组织，也可委托第三方机构进行。评价方式包括电话回访、网上调查、现场问卷等。

7.2.2 评价内容应包括专业水平、服务态度、办事效率、当事人满意度等。

7.3 服务改进

7.3.1 调解组织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。

7.3.2 调解组织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，制定分析研判报告，切实提高服务水平。

附 录 A
(资料性)
知识产权纠纷人民调解相关文书

A.1 知识产权纠纷人民调解申请书

知识产权纠纷人民调解申请书格式如表A.1所示。

表A.1 知识产权纠纷人民调解申请书

知识产权纠纷人民调解申请书	
申请人名称或姓名	
代表/代理人姓名	性别 民族 年龄
职业或职务	联系方式单
位或住址	
被申请人名称或姓名	
代表/代理人姓名	性别 民族 年龄
职业或职务	联系方式单
位或住址	
纠纷简要情况	
申请事项 1、	
2、	
3、	

调解组织已将申请知识产权人民调解的相关规定告知我，现自愿申请知识产权纠纷调解。

申请人（签名/盖章）
年 月 日

A.2 知识产权纠纷人民调解受理登记表

知识产权纠纷人民调解受理登记表格格式如表A.2所示。

表A.2 知识产权纠纷人民调解受理登记表

知识产权纠纷人民调解受理登记表

_____年____月____日，经当事人同意，_____（调解组织）受理调解_____与_____之间的知识产权纠纷。

纠纷类型：

案件来源：_____

纠纷简要情况：

登记人 (签名/盖章) _____

调解组织（盖章）_____

_____年 月 日

注：此表由调解组织填写。

A.3 知识产权纠纷人民调解记录

知识产权纠纷人民调解记录格式如表A.3所示。

表A.3 知识产权纠纷人民调解记录

知识产权纠纷人民调解记录

时 间_____地 点_____

当事人____、_____参加人_____

调解员：根据《人民调解法》第十九条：人民调解委员会根据调解纠纷的需要，可以指定一名或者数名人民调解员进行调解，也可以由当事人选择一名或者数名人民调解员进行调解的规定，

_____人民调解委员会今天在这里依法公开调解

当事人_____与_____因_____

纠纷一案。双方当事人 到庭参加调解，本案由调解员_____

主持调解，由_____担任记录。根据《人民调解法》第二十

三之规定，当事人在人民调解活动中享有下列权利：(一)选

择或者接受人民调解员；(二)接受调解、拒绝调解或者要求终止调

解；(三)要求调解公开进行或者不公开进行；(四)自主表达意愿、自

愿达成调解协议。《人民调解法》第二十四规定，当事人在人民调

解活动中履行下列义务：(一)如实陈述纠纷事实；(二)遵守调解现场

秩序，尊重人民调解员；(三)尊重对方当事人行使权利。

调解员：_____听清楚了吗？

当事人：_____

调解员：_____听清楚了吗？

表 A.3 知识产权纠纷人民调解记录（续）

当事人：_____

调解员：_____

调解结果：1、调解成功；2、调解不成；3、有待继续调解

当事人（签名/盖章/按指印）_____

当事人（签名/盖章/按指印）_____

人 民 调 解 员（签名/盖章）_____

记 录 人（签名/盖章）_____

_____年____月____日

A.4 知识产权纠纷人民调解协议书

知识产权纠纷人民调解协议书格式如表A.4所示。

表A.4 知识产权纠纷人民调解协议书

知识产权纠纷人民调解协议书

编号_____

当事人名称或姓名_____

代表/代理人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位或住址_____

当事人名称或姓名_____

代表/代理人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位或住址_____

纠纷主要事实、争议事项：_____

经调解，自愿达成如下协议：_____

履行方式、时限_____

本协议一式_____份，当事人、XX 调解服务机构各持一份。

当事人（签名/盖章/按指印）_____调解员（签名/盖章）_____

当事人（签名/盖章/按指印）_____记录人（签名）_____

(XX 调解服务机构印章)

_____年_____月_____日

注：本调解协议书具有可强制执行的法律效力的途径，包括：（双方当事人选择第_____种方式进行确认） 1. 自调解协议生效之日起 30 日内，纠纷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。 2. 双方当事人可以约定向仲裁委员会申请，依据调解协议书的内容依法作出仲裁裁决或制作调解书。双方当事人约定的仲裁委员会为人民调解组织所在地仲裁委员会。

A.5 知识产权纠纷人民调解口头协议登记表

知识产权纠纷人民调解口头协议登记表格式如表A.5所示。

表A.5 知识产权纠纷人民调解口头协议登记表

知识产权纠纷人民调解口头协议登记表

编号_____

当事人名称或姓名_____

代表/代理人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位地址或住址_____

当事人名称或姓名_____

代表/代理人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位地址或住址_____

纠纷主要事实、争议事项：_____

经调解，自愿达成如下协议：_____

履行方式、时限_____

调解员（签名/盖章）_____

(XX 调解组织印章)

_____年_____月_____日

注：此表由调解组织填写。
