



互联网知识产权纠纷 调解手册

编制：中国互联网协会调解中心

序 言

加强网络环境下的知识产权司法保护，充分发挥行业协会在知识产权纠纷中的调解作用，积极推动诉调对接机制的完善与发展，是人民法院积极贯彻“调解优先，调判结合”工作原则，更好地化解社会矛盾，稳定社会秩序的需要。创新和完善“大调解”工作机制，对于缓解审判工作压力，实现司法和谐具有十分重要的意义。

中国互联网协会是我国互联网从业者的社团组织。为深入贯彻落实《国家知识产权战略纲要》，努力营造鼓励和引导创新的知识产权司法环境，建设健康、文明、和谐的网络环境，充分发挥行业协会在相关案件中的调解、协调作用，2011年中国互联网协会调解中心和北京市高级人民法院成立“互联网知识产权案件委托调解机制”课题组，对建立诉讼与非诉讼相衔接的知识产权等各类纠纷的解决机制、规范北京地区网络纠纷调解档案编序、当事人告知程序，法院与调解中心诉讼与非诉讼纠纷案件流转程序，调解中心就完善网络纠纷调解流程、调解员队伍建设等方面开展研究，对指导并建立快速纠纷调解通道起到推动和示范作用。

本手册在编辑过程中得到北京市各级人民法院知识产权庭的大力支持和协助，在此谨表感谢。

感谢星光互动（北京）文化传播有限公司给予中国互联网协会调解中心的技术支持。

中国互联网协会调解中心
2011年12月

课题组成员：

吉罗洪	北京市高级人民法院副院长
陈锦川	北京市高级人民法院知识产权庭庭长
张雪松	北京市高级人民法院知识产权庭副庭长
李燕蓉	北京市高级人民法院知识产权庭法官
焦彦	北京市高级人民法院知识产权庭法官
刘海旗	北京市第一中级人民法院知识产权庭法官
冯刚	北京市第二中级人民法院知识产权庭法官
李艳红	北京市东城区人民法院知识产权庭法官
赵庆丽	北京市西城区人民法院知识产权庭法官
林子英	北京市朝阳区人民法院知识产权庭庭长
闫肃	北京市海淀区人民法院知识产权庭副庭长
康运	北京市丰台区人民法院知识产权庭副庭长
宋旭东	北京市石景山区人民法院知识产权庭庭长助理
石现生	中国互联网协会秘书长助理
高卢麟	中国互联网协会调解中心主任
王斌	中国互联网协会调解中心秘书长
郭玉忠	中国互联网协会调解中心秘书长助理
袁玲	中国互联网协会调解中心北京分中心主任
吴丹	中国互联网协会调解中心调解员
殷实	中国互联网协会调解中心调解员

目 录

第一部分 网络纠纷调解的性质和实践内容

- 一、网络纠纷调解的性质 (1)
- 二、网络纠纷调解的实践 (1)

第二部分 纠纷调解管理制度

- 一、章程 (2)
- 二、调解规则 (3)
- 三、调解员守则 (9)
- 四、调解员管理办法 (10)
- 五、调解员行为考察规定 (14)
- 六、调解员培训规定 (18)

第三部分 法院委托调解机制构架

- 一、受理法院委托案件流程 (20)
- 二、调解工作流程示意图 (21)
- 三、法院案件委托调解平台 (22)
- 四、北京地区调解案件编号体系 (22)

第四部分 调解工作规范文本

- 样本1: 《委托调解协议书》 (23)
- 样本2: 《优先调解意向书》 (27)
- 样本3: 《企业调解联络人登记表》 (28)
- 样本4: 《调解申请书》 (29)

第一部分 网络纠纷调解的性质和实践内容

一、网络纠纷调解的性质

网络纠纷调解是指互联网调解中心在互联网企业纠纷双方当事人自愿平等的前提下，依据法律、法规、规章、政策，对涉及网络的知识产权纠纷在诉讼、行政调处之外进行的调解，以消除纷争的一种群众自治活动。

中国互联网协会调解中心（简称调解中心）是调解互联网企业纠纷的民间组织，在中国互联网协会和人民法院指导下进行工作。其特点是：

第一，群众性。调解中心作为民间组织，与互联网企业有着最直接、最广泛的联系。它以人民群众为主体，以维护人民群众的网络权益为目的，消除纠纷，稳定社会。

第二，民主性。这不仅表现在调解中心解决纠纷的活动本身就体现了社会主义的民主原则和群众路线，而且表现在调解中心把民主建设融于组织建立本身，为其作用的发挥奠定了基础。

第三，自治性。调解中心既不是国家的司法机关，也不是国家的行政机关，而是调解互联网企业的民间组织。它与人民政府不是领导与被领导的关系，是依靠人民群众自我管理、自我教育、自我服务的自治活动来自行解决纠纷的人民民主自治组织。

第四，专业性。主要围绕互联网企业纠纷开展的民间调解工作。

第五，公益性。调解中心对法院委托调解的案件，不收取任何费用。

二、网络纠纷调解的实践

作为我国人民调解体系的忠实践行者，调解中心对于网络知识产权纠纷案件的调解工作在诸多方面体现着互联网企业的特点。一方面，调解中心通过聘任的专职调解员和兼职的公益调解员对诉讼和非诉讼纠纷进行调解。另一方面，为了充分发挥互联网企业的自律与深度的介入，从而结合各企业的实际情况促成纠纷的快速解决，调解中心在调解员调解的基础上设立了企业纠纷联络人制度，通过涉案企业指定的联络人对其涉及的纠纷进行针对性快速处理，加快调解的覆盖范围和及时性，与调解员队伍形成了有利的补充。

第二部分 纠纷调解管理制度

章 程

第一章 性质

中国互联网协会调解中心是中国互联网协会的下属机构，是调解互联网企业纠纷的公益性组织。

第二章 职能

中国互联网协会调解中心致力于对互联网环境下的知识产权纠纷进行调解。

第三章 机构设置

中国互联网协会调解中心设主任一人、副主任二人、调解组组长二人、秘书处和协调组相关人员及调解员若干。

第一条 中心主任负责中心的日常行政工作和调解案件的整体把握。

第二条 中心副主任主持调解组和协调组工作，协助主任工作。

第三条 调解组主要负责互联网企业相关知识产权纠纷的调解工作。

第四条 协调组主要负责法院及互联网企业相关知识产权项目的组织协调工作。

第五条 秘书处负责案件统计、数据上报、互联网纠纷案件信息管理系统的维护及调解员考察工作等事务性工作。

第六条 由中心主任、副主任及业务组组长组成调解中心常务委员会，负责调解员的任免、续聘等决策。

调 解 规 则

第一章 总则

第一条 中国互联网协会调解中心(以下简称调解中心)是中国互联网协会设立的,接受最高人民法院或地方各级人民法院委托,以说服、疏导等方式调处互联网环境下知识产权纠纷、商务纠纷以及其他民商事纠纷的人民调解机构。

第二条 为规范调解中心的调解活动,方便纠纷主体参与调解,及时解决涉及互联网的纠纷,维护和谐网络,根据《中华人民共和国调解法》,结合行业产业现实情况,制定本调解规则。

第三条 本规则所称调解,是指调解中心以公平、公正、公开为原则,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或和解协议,解决民间纠纷的活动。

第四条 调解应依照法律、法规,参照相关国际惯例,本着客观、公正和公平合理的原则进行,以促使纠纷主体互谅互让,达成和解。

第五条 经纠纷主体同意,调解中心可与其他争议解决机构进行联合调解,也可以接受其他机构的邀请或委托,对纠纷进行联合或单独调解。

第六条 调解中心调解涉及互联网的纠纷,应遵循下列原则:

- (一) 在纠纷主体自愿、平等的基础上进行调解;
- (二) 遵守法律、法规和国家政策;
- (三) 尊重纠纷主体的权利,不因调解而阻止纠纷主体依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

第二章 调解中心的权利及义务

第七条 调解中心的权利:

- (一) 决定是否受理案件的权利;
- (二) 指定案件调解员的权利;
- (三) 了解案件情况及进度的知情权;

（四）如调解中心认为当事人选定该调解员不宜担任该案调解工作的，为避免不必要的程序拖延，调解中心有权建议当事人重新选定调解员。

第八条 调解中心的义务：

- （一）对本中心调解员的调解行为负责；
- （二）对调解案件情况承担保密义务；
- （三）保守当事人的隐私和商业秘密；
- （四）对调解员进行培训和考察的义务。

第三章 调解员及其权利义务

第九条 调解中心调解员由聘用的专职调解员和社会招募的公益调解员共同组成。

第十条 调解中心调解员均为公道正派、热心人民调解工作且拥有一定法律及互联网知识及实务经验的成年公民。

第十一条 调解中心调解员权利：

（一）调解自主权：可以在不违反法律、法规及相关规定的情况下自主进行调解。

（二）调解方式选择权：可以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）调解方案提出权：在调解过程中，可以要求当事人提出书面或口头的建议或方案。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）调解方案的豁免权：调解过程中并无保证调解方案与判决结果一致的义务。

（五）对所涉调解案件的情况有知情的权利。

第十二条 调解中心调解员义务：

- （一）平等对待当事人，本着公平、公正原则进行调解；
- （二）工作认真、细致、耐心；
- （三）注意言行谨慎，避免当事人对其公正性产生合理的怀疑；
- （四）不得因当事人不愿调解而加以刁难，亦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；

（五）不得泄露与调解无关的案件情况、保守当事人的隐私和商业秘密，不得泄露参与调解的案件情况；

（六）不得对当事人压制、打击报复；

（七）不得侮辱、处罚当事人；

（八）不得吃请受礼，不得私自收取任何费用；

（九）发现与调解案件当事人任何一方有利害关系时，主动提出回避；

（十）不得担任调解未成案件的诉讼代理人。

第十三条 调解中心调解员在调解工作中未履行上述义务的，调解中心将给予批评教育、责令改正，情节严重的，取消调解员资格。

第四章 当事人权利义务

第十四条 在调解过程中，当事人享有如下权利：

（一）调解自主权，由当事人自主决定接受、不接受或终止调解；

（二）选择或者接受调解员；

（三）要求有关调解员回避；

（四）要求公开或者不公开进行调解；

（五）不受压制强迫、表达真实意愿、提出合理要求；

（六）自愿达成和解协议。

第十五条 在调解过程中，当事人承担如下义务：

（一）如实陈述纠纷事实，不得提供虚假证明材料；

（二）遵守调解规则；

（三）遵守调解现场秩序，尊重调解员；

（四）尊重对方当事人行使权利；

（五）不得加剧纠纷、激化矛盾；

（六）自觉履行和解协议；

（七）停止侵害行为，防止损失扩大。

第五章 调解程序

第一节 案件受理

第十六条 当事人可以向调解中心申请调解；调解中心也可以主动调解。当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。

第十七条 凡当事人同意将纠纷提交调解中心进行调解的，均视为同意按照调解中心的调解规则进行调解。但当事人另有约定且调解中心同意的，从其约定。

第十八条 人民法院认为适合调解中心调解的诉讼案件，可以在诉讼过程中告知当事人向调解中心申请调解或委托调解中心进行调解。

第十九条 当事人向调解中心申请调解的应提交书面的《调解申请书》。

第二十条 当事人接受调解中心调解的应签署《接受调解确认书》。

第二节 调解方式

第二十一条 调解员可以采用其认为有利于当事人达成和解的方式对争议进行调解。这种方式包括但不限于：

（一）调解员可以对纠纷组织各方当事人进行公开的调解，也可以进行单方的调解；

（二）调解程序开始之后，调解员可以单独会见一方或同时会见各方当事人及其代理人进行调解；

（三）调解员单独会见一方当事人的，可向他方当事人通报单独会见的情况，当事人另有要求的除外；

（四）在调解过程中，调解员可以要求当事人提出书面或口头的建议或方案；

（五）调解员可以根据具体案情，在征得当事人同意后，聘请有关专家就技术性问题提供咨询建议或鉴定意见；

（六）调解员可以要求当事人提交补充材料；

（七）在调解过程中，调解员可以根据已掌握的情况，向当事人提出解决纠纷的建议；

（八）经过调解，在当事人仍无法达成和解的情况下，调解员可以提

出参考的建议或方案；

（九）各方当事人达成和解协议后，调解员应及时回访各方当事人，了解协议履行情况；未达成和解的，调解员应及时向人民法院和各方当事人反馈案件情况。

第二十二条 调解在调解中心所在地进行。如当事人另有约定，经调解中心同意，或由调解中心建议并经当事人一致同意，亦可在其它地点进行，由此产生的费用，由当事人承担。

第二十三条 经调解中心建议或当事人要求聘请有关行业专家参与调解工作的，各方当事人协商一致后，由调解中心出面聘请专家。所产生的费用由当事人承担。

第三节 调解结果

第二十四条 经调解中心根据《中华人民共和国人民调解法》调解达成和解协议的，当事人应签署《调解工作确认书》。

第二十五条 当事人达成和解的，可以制作和解协议书。当事人认为无需制作和解协议书的，可以采取口头协议方式，调解中心将记录协议内容。

第二十六条 除非为执行或履行之目的，和解协议或调解工作确认书不得公开。

第二十七条 按照《最高人民法院关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》第10条规定，达成的调解协议具有民事合同性质，当事人应当按照约定履行。

第二十八条 经调解中心调解达成和解协议后，当事人认为有必要的，可以自和解协议生效之日起三十日内向人民法院申请司法确认。

第二十九条 经调解中心调解达成和解协议后，当事人之间就和解协议的履行或者和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。

第三十条 人民法院依法确认和解协议有效，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强制执行。

第三十一条 出现以下情形，调解程序终结：

- (一) 当事人之间达成和解协议；
- (二) 调解中心作出了调解书；
- (三) 调解员认为调解已无成功的可能并以书面声明方式终止调解程序；
- (四) 任何一方当事人向调解员书面声明终止调解程序；
- (五) 调解期限届满，当事人协议同意延期的除外。

第六章 附则

第三十二条 当事人及其代理人在调解程序中，应积极配合调解员，以保证调解程序的顺利进行。

第三十三条 如果调解不成，当事人均不得在其后就同一争议进行的仲裁程序或诉讼程序及其他程序中，引用调解员和各方当事人在调解程序中提出过的、建议过的、承认过的和表示过愿意接受的任何以达成和解为目的的方案和建议，作为其申诉或答辩的依据。

第三十四条 当事人不得在本规则第三十三条规定的各类程序中要求调解员充当证人，但法律另有规定的除外。

第三十五条 本规则由中国互联网协会调解中心秘书处负责解释。

第三十六条 调解中心地点为北京市东城区藏经馆胡同11号科委楼306室和北京市朝阳区光华路阳光100A座1610室。

第三十七条 本调解规则自2012年2月1日起实施。

调 解 员 守 则

（一）调解员应当拥护党的领导、维护国家政策体制、遵纪守法，具备一定法律知识并熟悉互联网纠纷特点，热爱调解工作。

（二）接受中国互联网协会调解中心的指派，对当事人申请或人民法院委托调解的纠纷进行调解；

（三）调解员应当以事实为依据，以法律为准绳，在查清事实、分清是非责任的前提下，独立、公正地调解案件。

（四）调解员必须遵照调解规则规定的原则、程序调解纠纷，切实履行调解员职责。

（五）调解员应当事先拟订调解进程方案，详细地审阅和研究案件的全部文件和材料，归纳案件争议的关键性问题。

（六）调解员应当从法律和专业角度向当事人客观地阐释案情，帮助当事人分析争议的要点和当事人各自的责任，引导当事人在互谅互让的基础上，逐步减少分歧，缩短差距，以期达成和解协议。

（七）调解员在调解过程中，不得有偏向一方当事人的言行，应遵循由当事人自愿达成和解协议的原则。

（八）调解员应当严格保守秘密，不得对外透露任何有关案件实体和程序上的情况，包括案情、调解过程、调解商议、调解结果等情况。

（九）调解员应当严格保守当事人的隐私、商业秘密、专利及核心技术等。

（十）调解员应当认真做好纠纷登记、调解统计和文书档案管理工作。

（十一）调解员应主动接受培训，提高业务水平。

（十二）专职调解员考核分为日常考核和年度考核。年度考核以日常考核为基础，考核内容包括工作实绩、当事人满意度、遵守调解工作纪律等情况。考核结果与工资待遇、评优、续聘相挂钩。

调解员管理办法

为加强调解员队伍建设，提高办案质量、效率和社会效果，根据《调解规则》、《调解员守则》等有关规定，结合调解工作的实际需要，特制定本办法。

一、调解员基本条件

（一）专职调解员

专职调解员是由中国互联网协会调解中心（以下简称调解中心）聘用和管理，以互联网纠纷调解工作为岗位，专门从事调解工作并取得相应报酬的人员。

- 1、拥护党的领导、品行端正、乐于奉献、公平正直，热爱调解工作；
- 2、一般应具有大专以上学历，具备一定的法律、政策知识和相应的专业知识，具有较强的组织协调能力和沟通能力；
- 3、年龄在25周岁以上65周岁以下，身体健康，能胜任本职工作；
- 4、具备一年以上互联网行业从业经验或熟悉网络技术，对互联网技术应用、模式创新有一定知识，或从事网络法律服务两年以上；
- 5、具有法院调解员资格、人民调解员资格或具有政法机关工作经历的人员；
- 6、参加调解中心组织的调解员培训课程；
- 7、自觉遵守调解中心制定的《调解规则》、《调解员守则》和其他相关规定。

（二）公益调解员

- 1、拥护党的领导、品行端正、乐于奉献、公平正直；
- 2、热衷于互联网纠纷调解的公益事业，具备相关的法律知识，不领取任何报酬；
- 3、熟悉相关法律、法规，精通所从事的行业规范、专业知识，对其行业涉及的互联网纠纷具备一定的了解；
- 4、能自觉遵守调解中心制定的《调解规则》、《调解员守则》和其他

相关规定：

5、年龄在30岁以上70岁以下的中国公民，但健康状况良好、在行业内
有威望或对调解纠纷具有丰富经验的人士可适当放宽年龄限制。

二、调解员申请及聘用

- 1、调解中心确定聘用人数、条件和方式，并向社会公布；
- 2、本人申请担任专职调解员或公益调解员，应当详细填写《调解员申请书》，提交调解中心；
- 3、调解中心秘书处对《调解员申请书》进行初步审查后，在网站进行公示；
- 4、对聘任的调解员，调解中心将进行培训，经过试岗合格后，聘任调解员并颁发调解员聘书，列入调解员名册。

三、调解员的任期

- 1、调解员的任期为二年，自聘书签发之日起计算；
- 2、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，或遇有长期出国等情况，应及时通知调解中心秘书处。

四、调解员的续聘与解聘

- 1、聘任期届满前，调解中心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；
- 2、续聘的调解员，由调解中心再次颁发聘书，对未续聘的调解员，调解中心将发出书面通知或在调解中心网站上公布（tiaojie.iscu.cn）；
- 3、调解员在聘任期内，因违反《调解员守则》或有不称职的其它情形，以及因工作、身体的原因不能继续担任调解员的，应予解聘；
- 4、未被续聘且在原聘任期内被指定为某一案件的调解员，而该案件尚未办结的，可以继续办理至该案结束，但本人不愿意继续办理的除外。



五、法院指定调解员

调解中心将向有关法院推荐优秀的调解员，经过法院确认后作为该法院指定调解员，就该法院的互联网纠纷案件进行调解工作。

六、解释权

本办法由中国互联网协会调解中心秘书处负责解释。

七、施行

本办法自2012年2月1日起施行。



调 解 员 申 请 书

申请人信息	姓 名		性 别		籍 贯	
	出生日期		民 族		学 历	
	身份证号					
	电话号码		邮 箱			
	工作单位				职 务	
	联系地址				邮 编	
工 作 经 历						
参 与 案 例						
擅 长 领 域						
是否愿意参加 公 益 调 解						
备 注						
<p>本人承诺上述信息属实，如有虚假，一切法律及商务责任由本人承担。</p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"> <p>申请人：</p> <p>(签章)</p> <p>日期：</p> </div>						

调解员行为考察规定

第一章 总则

第一条 为了正确评价调解员的道德行为和职业操守，规范调解员考核工作，建设高素质的调解员队伍，根据《调解规则》、《调解员守则》、《调解员聘任管理办法》，制定本规定。

第二条 本规定适用于中国互联网协会调解中心（以下简称调解中心）聘任的调解员。调解员应主动接受、配合调解员行为考察工作。

第三条 调解员应当遵纪守法，公平正直，廉洁自律，严格遵守《调解员守则》。

第四条 调解员应遵守《调解员培训规定》，接受业务培训，具备调解技巧的理论和实践经验，注重知识更新，不断提高调解办案能力。

第五条 调解员行为考察结果是调解中心续聘或解聘调解员的重要依据之一，具体程序按照《调解员聘任管理办法》执行。

第六条 调解中心主管调解员行为考察工作。

调解中心秘书处负责具体实施调解员考察工作，接受当事人对调解员的投诉和调解员的申辩，建立调解员行为考察档案，作出调解员行为考察处理意见。

第二章 考察内容

第七条 调解员应尽职、尽责、勤勉工作，保持调解员的独立性、公正性和中立性。

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。

第八条 调解员应尊重当事人的意愿，不得强迫当事人接受调解。

第九条 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事实性信息，法律或公共政策强制披露的除外；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。

第十条 调解员在调解程序开始前应保证各方当事人知晓并同意以下内容：

- 1、调解的目的和程序；
- 2、各方当事人在调解过程中的权利和义务；
- 3、调解员和各方当事人在程序中的角色和作用；
- 4、调解员的保密义务；
- 5、其他应知晓事项。

第十一条 有下列情形之一的，调解员应当主动提出不接受当事人的选定或调解中心的指定：

- 1、调解员与任何一方当事人有利害关系的；
- 2、不能保证有充足的时间和精力办理案件的；
- 3、因健康原因难以参加调解工作的；
- 4、对案件涉及的专业不熟悉的；
- 5、其他不宜接受选定或指定的情形。

第十二条 调解员在正式接受选定或指定时，应当在《选定/指定调解员声明》中签字盖章，表明自己与本案当事人、代理人 and 案件本身之间不存在不宜担任本案调解员的情形即无利害关系。

调解员应主动向当事人及调解中心书面披露可能使当事人对其独立性、公正性产生怀疑的情形。调解员在正式接受选定或指定后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。

第十三条 调解员应审查和解协议的合法性，如和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。

第十四条 调解员结束案件的调解工作后，应向调解中心秘书处提交书面工作报告。

第三章 考察程序

第十五条 调解中心将对拟聘用的调解员进行公示，公示期满1个月且无异议的进行正式聘用。

第十六条 调解中心秘书处应建立调解员行为考察档案。

第十七条 调解员有权查询行为考察档案，认为有异议的，可向调解中心秘书处作出书面说明并要求予以更正。

第十八条 调解员有违反《调解规则》和《调解员守则》等规定情形的，调解中心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。

第十九条 调解中心在做出处理决定前，应给予被考察调解员说明情况的机会。无论关于何种情形，调解员在接到调解中心转送的当事人的投诉或处理意见后，应认真对待，并向调解中心如实、全面、准确地作出书面说明。

第二十条 调解员聘任期限内有下列情形之一的，调解中心有权将其解聘：

- 1、有违反国家法律、违规行为的；
- 2、违反职业道德、社会公德的；
- 3、无正当理由不按时出席调解会议办理案件的；
- 4、在调解过程中，有违公正、中立、独立原则，多次受到当事人投诉的；
- 5、强迫当事人接受其本人对案件的看法或和解建议的；
- 6、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；
- 7、接受当事人请客、馈赠或提供的其他利益的；
- 8、主动联系当事人，在具体案件中为自己谋求被选定为调解员的；
- 9、无正当理由拒绝接受调解员培训的；
- 10、其他违反调解员守则，不宜继续担任调解员的情形。

调解中心将解聘调解员名单提交调解中心常务委员会审议，解聘程序按照《调解员聘任管理办法》执行。

第二十一条 对于解聘的调解员，调解中心将在网站上进行解聘公示。



第四章 附则

第二十二条 本规定由中国互联网协会调解中心秘书处负责解释。

第二十三条 本规定自2012年2月1日起施行。

调解员培训规定

第一章 总则

第一条 为推进调解员培训工作科学化、制度化、规范化，建设高素质的调解员队伍，根据《中国互联网协会调解中心调解规则》、《调解员守则》，制定本规定。

第二条 调解员培训应当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进行。

第三条 调解员培训应当遵循理论联系实际、以人为本、全面发展、注重能力、学以致用、科学管理的原则。

第四条 调解员参加培训情况作为调解员行为考察的内容、调解中心指定其担任调解员和调解员续聘、解聘的依据之一。

第五条 调解中心秘书处负责调解员培训计划的制定、实施、调解员培训的日常管理、记载调解员参加培训情况，以及指导、协调、汇总统计全系统调解员培训工作。

第二章 培训内容、对象和形式

第六条 本规定中的调解员培训主要内容包括民商事调解知识、调解的基本原则和办案程序、调解技能与方法、调解员职业操守、调解文化等调解理论与实务以及其他相关法律、法规。

第七条 培训形式以讲座、交流会、研讨会等形式为主，具体年度培训包括：

- (一) 调解中心对调解员的管理培训；
- (二) 人民法院对调解中心调解流程、知识产权办案指导等培训；
- (三) 人民法院对调解员进行案例培训；
- (四) 针对互联网纠纷趋势的特定研讨活动；
- (五) 调解员以调解理论、调解实务、调解员职业操守、调解文化等为主题撰写文章并在电子刊《风向标》上公开发表。

第八条 调解员必须参加培训，遵守培训的规章制度，完成规定的培训任务。每个调解员每年缺席两次(含)以上培训的，自动丧失推荐法院调解员资格。

第三章 培训记录与评估

第九条 无正当理由不参加培训的调解员，根据情节轻重，调解中心给予提示或警告。调解员任期内从未完成年度最低培训学时的，调解中心有权在调解员任期届满后不予续聘。

第十条 调解中心每年对培训会进行评估，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，提高培训质量的重要依据。

第四章 附则

第十一条 本规定由中国互联网协会调解中心秘书处负责解释。

第十二条 本规定自2012年2月1日起施行。

第三部分 法院委托调解机制构架

一、受理法院委托案件流程

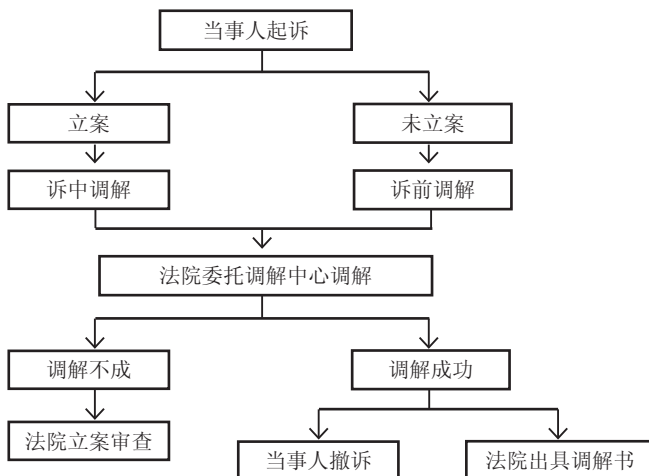
(一) 签订委托调解协议书

中国互联网协会调解中心与法院签订《委托调解协议书》，约定《委托调解协议书》规定范围内的案件纠纷法院可委托调解中心调解。

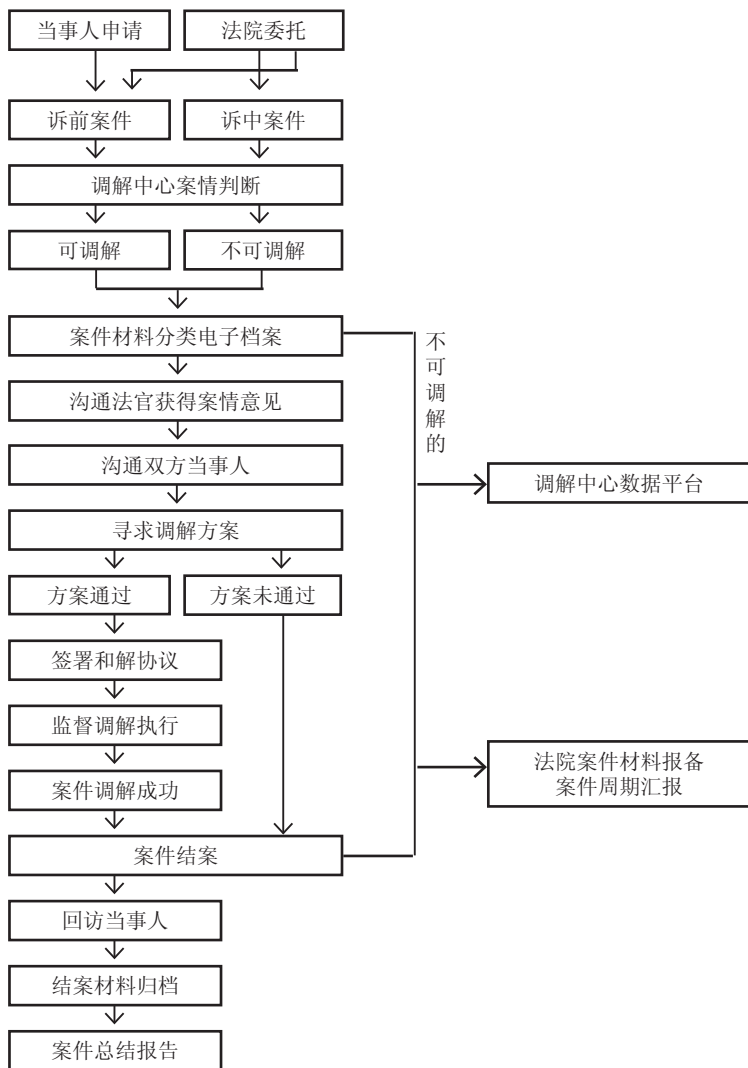
(二) 案件委托

- 1、法院通过“法院案件委托平台”将案件纠纷委托给调解中心；
- 2、调解中心接收案件资料。

(三) 委托案件流程示意图



二、调解工作流程示意图



三、法院案件委托调解平台

为进一步提高网络纠纷案件移转效率，确保移转案件信息的完整性，切实降低法院案件移转成本，调解中心开发了“法院案件委托平台”，用于法院案件委托工作环节。

法院委托调解案件信息提供标准格式：

案号	原告	原告代理人	被告	被告代理人	案由	诉讼标的	承办人 收案时间	承办法官	书记员

四、北京地区调解案件编号体系

调解涉及网络纠纷过程中，为便于司法统计，并正确表明此类案件的性质，将此类委托调解案件编号统一，编号规则如下：

调解工作案件编号样式

（一）诉讼中调解案件

（年度）（区域）（阶段）（辖区）（审级）字第（编号）号~法院

案号

说明举例：（2011）京 诉中 高 终 字第 0015 号
~法院案号

（二）诉讼前调解案件

（年度）（区域）（阶段）字第（编号）号

说明举例：（2011）京 诉前 字第 0015 号

第四部分 调解工作规范文本

样本1:《委托调解协议书》

_____ 委托中国互联网协会调解中心 调解涉及互联网纠纷案件协议书

加强网络环境下的知识产权司法保护,充分发挥行业协会在知识产权纠纷中的调解作用,积极推动诉调对接机制的完善与发展,是人民法院积极贯彻“调解优先,调判结合”工作原则,更好地化解社会矛盾,稳定社会秩序的需要。创新和完善“大调解”工作机制,对于缓解审判工作压力,实现司法和谐具有十分重要的意义。经协商,XX市人民法院(检察院或其他政府部门)决定委托中国互联网协会调解中心进行有关案件的调解工作,并就有关事项规定如下:

一、调解员的资格及选任程序

(一) 调解员的资格

依照本规定担任调解机构调解员的人员应当具备以下资格:

1. 中国互联网协会调解中心的工作人员或会员;
2. 在互联网等技术或法律领域具备专业知识或商业实践经验;
3. 为人公平正直,无不适合担任特邀调解员的不良记录。

符合上述条件,并担任社会职务的人员优先。

(二) 调解员的选任

1. 案件委托中国互联网协会调解中心调解后, 由该中心确定调解员, 经案件当事人认可后参加调解工作。
2. 调解员数量不限定为一名。

二、调解机构及调解员的权利义务

(一) 权利

中国互联网协会调解中心及其调解员具有以下权利:

1. 调解自主权。可以在不违反法律、法规及相关规定的情况下自主进行调解;
2. 调解方式的选择权。可以依据不同情况自行选择有利于解决纠纷的合法的调解方式;
3. 调解方案提出权。在调解过程中, 可以要求当事人提出书面或口头的建议或方案。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;
4. 调解方案的豁免权。调解过程中并无保证调解方案与判决结果一致的义务;
5. 对所涉调解案件的情况有知情的权利。

(二) 义务

中国互联网协会调解中心及调解员在调解过程中应当履行下列义务:

1. 平等对待当事人, 本着公平、公正原则进行调解;
2. 工作认真、细致、耐心;
3. 注意言行谨慎, 避免当事人对其公正性产生合理的怀疑;
4. 不得因当事人不愿调解而加以刁难, 亦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;
5. 不得泄露与调解无关的案件情况、保守当事人的隐私和商业秘密。

三、调解纠纷的范围和程序

(一) 范围

委托调解纠纷的范围包括指定范围内的双方或一方为互联网单位,且争议涉及互联网的著作权、商标权、不正当竞争及技术合同等民事纠纷案件。双方不属于互联网单位但自愿接受调解的亦可适用本规定。

互联网单位是指通过INTERNET互联网或联结到互联网的局域网从事经营或开展业务的公司、企业、个体工商户、自然人、事业单位和其他组织。

(二) 调解程序的启动

经委托人向纠纷双方当事人说明,双方当事人同意的,可由调解机构及其调解员进行调解。可通过以下方式启动调解:

1. 当事人可自行向中国互联网协会调解中心提出调解申请;
2. 当事人可通过法院(检察院或其他政府部门)向中国互联网协会调解中心提出调解的申请。

(三) 调解程序

1. 经法院(检察院或其他政府部门)向双方当事人说明,双方当事人同意调解机构进行调解的,法院应当记入笔录;

2. 当事人自行申请的,应向调解机构提交调解申请书,其中应写明申请人和被申请人的名称(姓名)及联系方式,可附证据材料和调解请求;

3. 当事人经法院(检察院或其他政府部门)提出申请的,由该部门采取电话、电子邮件等方式通知调解机构,并附当事人信息;

4. 调解工作所需的相关材料,由当事人向中国互联网协会调解中心提供,也可由中国互联网协会调解中心到相关部门调阅;

5. 调解纠纷一般应当在15日内完成,自中国互联网协会调解中心开始调解之日起计算。经调解机构与法院协商,可以延长;

6. 调解可以在调解员、当事人选定的地点进行;
7. 调解过程可制作调解记录, 由各方当事人签章;
8. 调解不成时, 调解机构应及时告知法院(检察院或其他政府部门), 诉讼程序继续进行;
9. 授权委托书载明调解权限的委托代理人可参与调解程序。

四、调解的效力

调解达成后, 当事人可以据此订立和解协议。案件纠纷处于诉讼阶段的, 当事人向法院申请撤诉; 当事人也可以申请法院出具民事调解书。

五、其他需说明的问题

六、期限

双方合作期限为五年, 自签字之日起起算。

XXXX市人民法院
(检察院或其他政府部门)

中国互联网协会
调解中心

签章:

日期:

签章:

日期:

样本2:《优先调解意向书》

优先调解意向书

(适用于诉前调解案件)

_____ 坚决维护并遵守国家关于互联网知识产权保护的法律法规,愿意为繁荣广大人民群众的精神文化生活、构建社会主义和谐网络贡献力量。

为了有效遏制知识产权滥用,提高自我维权意识与能力,降低维权成本,促使纠纷快速解决,本单位与中国互联网协会调解中心达成如下共识:

在互联网知识产权民事纠纷发生后,本单位将优先提请中国互联网协会调解中心以调解的方式解决纷争。

_____(签章)
年 月 日



样本3：《企业调解联络人登记表》

企业调解联络人登记表

企 业 名 称						
调解联络人信息	姓 名		性 别		职 务	
	身份证号					
	电话号码		邮 箱			
	联系地址				邮 编	
调 解 权 限						
工 作 经 历						
参 与 调 解 案 例						
企 业 审 批 意 见	(签章) 年 月 日					
备 注						

样本4：《调解申请书》

调解申请书

申请人信息	单位名称					
	负责人		职务		电话	
	联系人		职务		电话	
	传真		邮箱			
代理人信息	单位名称					
	负责人		部门		职务	
	电话		邮箱			
被申请人信息	单位名称					
	法人代表		职务		电话	
	代表人		职务		电话	
	代理人		身份		电话	
法院案号						
纠纷事由						
和解方案						
证据材料						
备注						
申请人： (签章) 日期：						



样本5:《诉前委托调解受理通知书》

诉前委托调解受理通知书

_____:

贵单位于_____年_____月_____日向本中心提交的关于_____的纠纷调解申请,经审查,符合我中心受理条件,现已决定受理,案件编号为_____。

请于三个工作日内填写并签署《接受调解确认书》并寄回本中心。

联系人: _____

通讯地址: _____

联系电话: _____

电子邮箱: _____

中国互联网协会调解中心

年 月 日



样本6: 《诉前委托调解通知书》

诉前委托调解通知书

_____:

我中心于____年____月____日收到_____提交的其与贵单位关于_____所产生之纠纷的调解申请并已决定受理, 案件编号为_____。

如贵司同意接受我中心的调解工作, 请填写并签署《接受调解确认书》, 如不接受调解请回函告知。

联系人: _____

联系电话: _____

电子邮箱: _____

中国互联网协会调解中心

年 月 日



样本7：《诉中委托调解受理通知书》

诉中委托调解受理通知书

_____：
_____（单位）于_____年_____月_____日向_____法院提起诉讼，经双方当事人同意，现法院委托本中心就_____案件进行调解，我中心现已决定受理，案件编号为_____。

请于收到该通知书后三个工作日内填写并签署《接受调解确认书》并寄回本中心。

联系人：_____

调解员：_____

通讯地址：_____

联系电话：_____

电子邮箱：_____

中国互联网协会调解中心
年 月 日



样本8：《接受调解确认书》

接 受 调 解 确 认 书					
接受人信息	单位名称				
	负责人		职务		电 话
	联系人		职务		电 话
	传 真		邮 箱		
案件信息	案件名称				案件编号
	诉中案件	诉 讼 案 号			
	诉前调解	调解申请方			
		调解被申请方			
	纠纷事由				
和解方案					
证据材料					
备 注					
<p>我公司自愿接受中国互联网协会调解中心第（案件编号）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和解方案。</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 接受人 (签章) 日 期: </div>					



样本9:《不予受理通知书》

不予受理通知书

_____:

贵单位于_____年____月____日向本中心提交的关于_____的纠纷调解申请,经审查,不符合我中心受理条件,决定不予受理。

特此告知。

中国互联网协会调解中心

年 月 日

样本11：卷皮

 调解中心		<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr> <td style="width: 30px;">级别</td> <td style="width: 60px;"></td> </tr> </table>		级别	
级别					
中国互联网协会调解中心 知识产权 调解卷宗					
年度		字第 号			
案由		案号			
当事人					
主审法官	书记员	调解员	调解员		
收案日期	年 月 日	结案日期	年 月 日		
归档日期	年 月 日	保管期限			

中国互联网协会调解中心制



样本13: 《调解工作报告》

XX公司与XX公司调解工作报告

一、案件情况

法院委托时间: (调解期限_____)

案件编号: _____

主审法官: _____

原告: _____ 联系人: _____

联系电话: _____ 传真: _____

被告: _____ 联系人: _____

联系电话: _____ 传真: _____

案件类型: _____

调解员: (编号及姓名)

案件基本信息: (案件类型、数量)

二、调前分析:

三、调解工作记录

四、调解总结



样本14: 《纠纷询问笔录》

纠纷询问笔录

事由: _____

时间: _____ 地点: _____

被询问人: _____ 工作单位及职务: _____

调查人: _____ 工作单位及职务: _____

调查人: _____ 工作单位及职务: _____

记录人: _____ 工作单位及职务: _____

调查情况记录: _____

被询问人: (签字) _____

询问人: (签字) _____

记录人: (签字) _____



样本16:《纠纷调解会记录》

纠纷调解会议记录

案件编号: _____

事由: _____

时间: _____ 地点: _____

参会人员基本情况: _____

记录人: _____ 主持人: _____

调解情况记录: _____

参会人员(签名): _____

记录人(签名): _____

样本17：调解工作记录

调解工作记录

案件编号：

原告：

被告：

阶 段	事 项	描述	时间	备注
案 件 委 托	司法沟通			
受 理 阶 段	案件对接			
调 解 阶 段	原告沟通			
	原告表态			
	被告表态			
		整体汇报		
调 解 结 果				
履 行 情 况				

样本18：调解工作确认书

调解中心将在促成双方和解意向时请双方签署《调解工作确认书》作为和解意向确认文本。

调解工作确认书

诉讼案号：

调解案号：

调解员：（编号）

原告：_____公司

被告：_____公司

中国互联网协会调解中心（以下简称调解中心）接受XX市某人民法院（以下简称某法院）委托对某甲公司与某乙公司的纠纷进行调解工作，具体情况如下：

一、调解过程

X月XX日 调解中心接受某法院委托对本案进行调解工作；

X月XX日 某甲公司调解接受中心调解，并提出和解方案；

X月XX日 某乙公司调解接受中心调解，并提出相应方案。

X月XX日 双方接受以X万元转载XXX篇作品的合作形式化解此次纠纷。

二、调解结果

1、在调解中心调解下双方自愿达成合作协议，并将在近日签订具体协议；

2、被告同意将XXXX年XX月XX日至XXXX年XX月XX日所使用的原告著作

权文章撤稿处理;

3、基于双方的合作, 某甲公司同意撤回在某法院所提出对某乙公司的起诉。

三、调解中心声明

1、纠纷双方在调解中心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和解协议作为双方纠纷和解之法律文件;

3、纠纷双方签署本和解工作确认书即视为认可本文所述之和解结果, 望双方诚信遵守并严格履行承诺;

4、如纠纷双方拒不承认或不履行本和解工作确认书所述调解结果, 调解中心将以此确认书作为证据材料提供后续司法行政部门作为其相关工作的参考材料;

5、此调解工作确认书一式三份, 申请人、被申请人、调解中心各执一份;

6、调解中心在纠纷调解过程中始终坚持公平、公正、公开及勤勉原则, 如纠纷双方对调解中心工作存有质疑或否定, 请拨打电话010-52895837进行投诉。

原告: 某甲公司

被告: 某乙公司

调解员:

代表人:

代表人:

日期:

日期:

日期:

样本19:《和解协议》

调解中心将以本文本为范本促成双方签署和解协议。

和解协议

甲方: _____

乙方: _____

甲、乙双方经中国互联网协会调解中心调解,友好协商,自愿就乙方诉甲方_____纠纷一案(案号____民____字第____号,以下简称本案),达成如下协议:

1、_____;

2、_____;

3、_____;

4、本协议一式3份,具有同等法律效力,双方各执一份,法院备份一份用以出具调解书,由案件诉讼代理人签字之日起生效。

甲方(签章):

年 月 日

乙方(签章):

年 月 日



样本20: 《调解报告》

XXXX与XXXX侵犯XX权纠纷

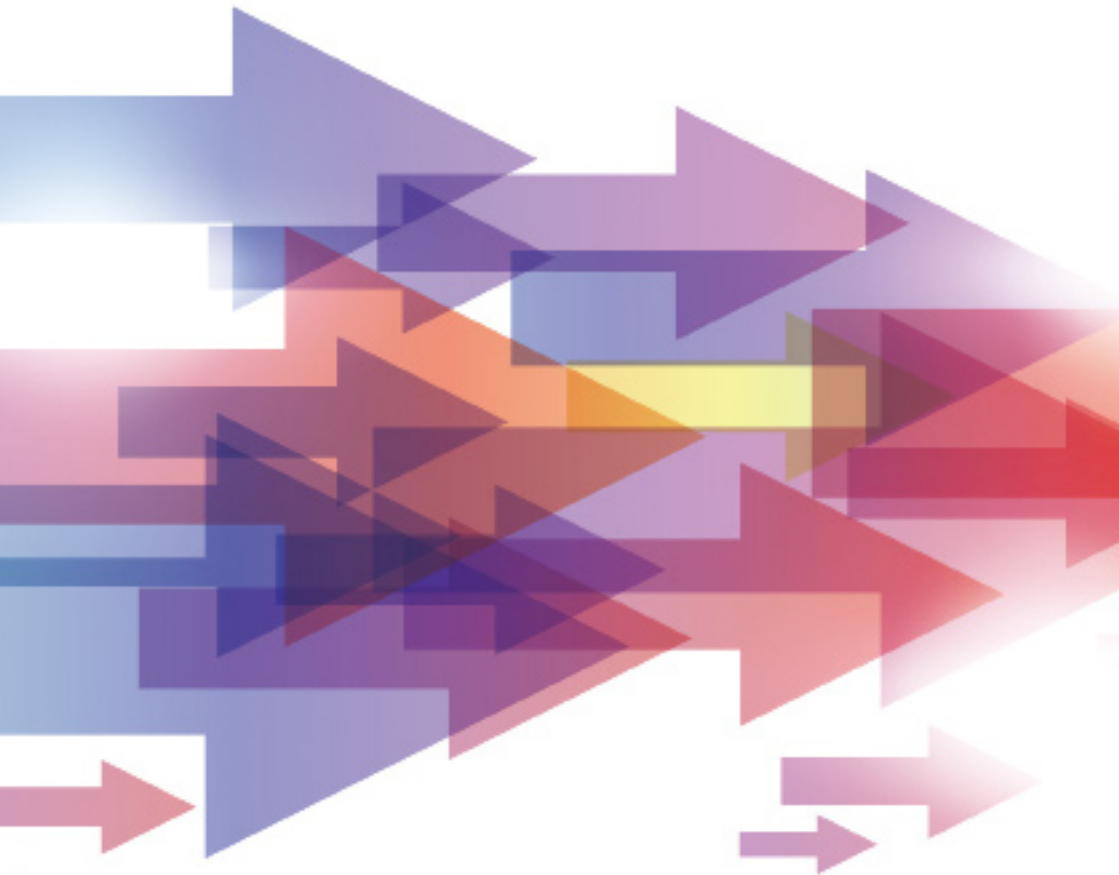
调解报告

(正文内容)

调解组组长: (签章)

XX号调解员: (签章)

年 月 日



中国互联网协会调解中心



地址：北京市朝阳区光华路阳光100 A座1610室 邮编：100026

朝阳工作站：电话：51003135
传真：51003149

海淀工作站：电话：63958016
传真：63958316