

ICS 03.140
CCS A 00

DB 4406

佛 山 市 地 方 标 准

DB4406/T 3—2021

知识产权纠纷调解服务规范

Specification for mediation services
of intellectual property disputes

2021-05-17 发布

2021-06-17 实施

佛山市市场监督管理局 发布

目 次

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 公平公正	2
4.2 合法合理	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
5.1.1 机构配置	2
5.1.2 机构职能	2
5.2 人员	3
5.2.1 人员配置	3
5.2.2 调解员职责	3
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
6.3.1 调解前准备	4
6.3.2 开展调解	5
6.3.3 调解终结	6
6.4 服务质量控制	7
6.4.1 跟进回访	7
6.4.2 服务质量指标	7
7 服务保障管理要求	7
7.1 人员管理	7
7.1.1 调解员聘任与管理	7
7.1.2 人员培训	8
7.2 服务场所管理	8
7.3 安全应急管理	8
7.4 档案管理	8
7.5 统计上报管理	9
8 服务评价与改进	9

8.1 服务评价.....	9
8.2 服务改进.....	10
附录 A (资料性) 文书格式.....	11
A.1 知识产权纠纷调解申请书.....	11
A.2 知识产权纠纷调解受理登记表.....	13
A.3 知识产权纠纷调解记录.....	15
A.4 知识产权纠纷调解协议书.....	17
A.5 知识产权纠纷调解口头协议登记表.....	19
A.6 知识产权纠纷调解终止告知书.....	21
参考文献.....	23

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。

本文件由佛山市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：佛山市知识产权保护中心、佛山市质量和标准化研究院、佛山仲裁委员会、佛山市版权保护协会。

本文件主要起草人：黄建文、吴裕明、宋林喨、钟照华、余晓杰、胡宗仁、赵克锋、尚慧、刘丹丹、鲁红霞。

引　　言

本文件为知识产权纠纷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提升知识产权纠纷调解相关服务能力,规范化调解管理和程序。

本文件为开展调解活动全过程提供了全面、系统的指导,可以为不同层级知识产权纠纷调解服务机构调解工作的开展提供规范化的流程参考。

知识产权纠纷调解服务规范

1 范围

本文件规定了知识产权纠纷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服务的评价与改进。

本文件适用于知识产权纠纷调解服务机构（以下简称“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。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

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

知识产权纠纷调解 Intellectual property dispute mediation

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

知识产权纠纷调解服务机构 Intellectual Property Dispute Resolution Service providers

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“调解服务机构”。

注：知识产权纠纷调解服务机构包括人民调解委员会、保护协会、援助中心、人民调解中心等。

3.4

知识产权纠纷调解员 Intellectual Property Dispute Mediator

依法从事知识产权纠纷调解工作的人员，简称“调解员”。

3.5

调解卷宗 Mediation file

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 Mediation service files

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 公平公正

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。

4.2 合法合理

调解服务机构调解知识产权纠纷，应依照相关法律法规，同时综合考虑个案案情，在合法的范畴内制定对当事人有益的、合理的调解方案，解决纠纷。

4.3 当事人自愿

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

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，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。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和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

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

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

5.2.1.2 按案件难度和数量进行合理的员额配置。事实清楚、情形简单的纠纷, 可由1名调解员组织调解; 案件情形复杂的纠纷, 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

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所在地在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) 依当事人申请、调解服务机构依职权主动调解、人民法院或相关部门委托, 开展调解活动;
- c) 和解协议、调解协议的履行。

6 调解提供过程

6.1 接收

6.1.1 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:

- 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 调解服务机构直接受以下调解案源:

- a) 当事人向调解服务机构申请调解的;
- b) 调解服务机构依职权主动调解的;
- c) 调解服务机构主动调查发现的纠纷;
- d) 知识产权行政管理部门委托调解服务机构调解的;
- e) 法院、公安机关等司法、行政部门委托调解服务机构调解的。

6.1.3 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 工作人员应耐心细致、有效引导申请人完整清晰地表达事实和理由, 指导申请人填写《知识产权纠纷调解申请书》(见附录A.1), 并由申请人或授权代表签名、盖章。

6.1.5 工作人员接收到调解申请后，在2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 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 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。调解服务机构应当在2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3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，调解服务机构予以受理，并填写《知识产权纠纷调解受理登记表》（见附录A.2），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，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，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 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，由调解服务机构推荐调解员。逾期不能选定的，由调解服务机构指派调解员进行调解。

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

6.3.1.3 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 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 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，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 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 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 调解员遇到疑难知识产权纠纷案件，应主动向调解服务机构负责人报告，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，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 调解员应对可能影响其调解公正的情形，及时、主动地向调解服务机构及当事人披露，并主动申请回避；当事人对调解员提出回避要求的，调解服务机构应予以调换。

6.3.1.11 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 调解服务机构应及时对回避事项做出决定，具体包括：

- a) 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，调解服务机构应负责作出其回避决定，要求该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，当事人向调解服务机构提出回避申请的，应说明理由，经调解服务机构审核确回应避的，该调解员应予回避，并暂停参与本纠纷的相关工作；
- c) 调解服务机构决定调解员的回避，并另行指派调解员负责纠纷的调解工作；
- d) 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 当事人对调解服务机构的回避决定不服的，可以在3个工作日内，向调解服务机构提出。

6.3.2 开展调解

6.3.2.1 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。

6.3.2.2 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 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 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 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 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 调解的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网络调解、视频调解，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，借助纠纷双方都熟悉且信赖第三人的力量，使纠纷双方放下戒备心，促使当事人达成调解协议；
- e) 案例引导调解，运用调解成功的相似案例，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。

6.3.2.8 经双方当事人同意，调解服务机构可就技术事项寻求专家的意见或协助。

6.3.2.9 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。

6.3.2.10 调解过程调解服务机构应进行记录和填写《知识产权纠纷调解记录》（见附录A.3），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。

6.3.2.11 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，调解服务机构应制作《知识产权纠纷调解协议书》（见附录A.4）。当事人一致认为不需要签订调解协议书的，由调解员将协议内容记入《知识产权纠纷调解口头协议登记表》（见附录A.5）。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；
- d) 当事人违反调解协议的责任；
- e) 调解协议书的生效时间；
- f) 其他相关事项。

6.3.3.2 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，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，调解服务机构应告知双方当事人以下事项：

- a) 经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：
 - 1) 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；
 - 2) 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 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，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 调解活动中下列情形之一的，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 终止调解的，调解员应做好记录，由调解员签字，调解服务机构留存，委托调解的，交委托方留存一份。调解服务机构出具《调解终止告知书》（见附录A.6），告知申请人调解终止原因，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。属于仲裁委员会受理范围的，宜引导当事人进行仲裁对接。

6.3.3.7 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

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

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 调解员聘任与管理

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

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

7.1.1.5 调解员在调解工作中有下列行为之一的，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 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

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 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。具体包括如下要求。

a) 接待窗口：

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

b) 调解室：

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

c) 办公室：

- 1) 办公用桌、椅；
- 2) 资料柜；
- 3) 电话、传真机等相关设施。

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。办公场所标识明显，所设置的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

7.2.3 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 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 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，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 调解员应将调解卷宗及时归档，统一管理。

7.4.2 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 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 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 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) 调解申请书；
- d) 调解受理登记表；
- e) 调解调查记录；
- f) 调解证据材料；
- g) 调解笔录/记录；
- h) 调解终止告知书
- i) 调解协议书或调解口头协议登记表；
- j) 调解回访记录；
- k) 司法确认有关材料；
- l) 卷宗情况说明；
- m) 其他案卷材料；
- n) 封底。

7.4.6 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 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，并限定借阅期限，因特殊情况不能按时归还的应办理延期手续。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，应当出示身份证件、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，以及当事人要求保密的档案，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 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 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。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 调解服务机构宜每年组织一次调解服务评价，评价可由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 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。

8.2.2 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，制定分析研判报告，切实提高服务水平。

附录 A

(资料性)

文书格式

A. 1 知识产权纠纷调解申请书

A. 1. 1 知识产权纠纷调解申请书格式

表 A. 1 知识产权纠纷调解申请书格式

知识产权纠纷调解申请书

申请人单位名称或姓名_____

负责人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位地址或住址_____

被申请人单位名称或姓名_____

负责人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位地址或住址_____

纠纷简要情况：

当事人申请事项：1. _____

2. _____

3. _____

XX 调解服务机构已将申请知识产权纠纷调解的相关规定告知我，现自愿申请 XX 调解服务机构进行调解。

申请人（签名盖章或按指印）_____

_____年_____月_____日

A. 1. 2 使用说明

A. 1. 2. 1 “调解申请书”是当事人向调解服务机构提交的要求调解其纠纷的书面申请。

A. 1. 2. 2 申请人或被申请人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、年龄、职业、单位或住址、联系方式等；申请人或被申请人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、职务、联系方式，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。

A. 1. 2. 3 调解申请书应载明当事人申请事项。调解申请书既可以由申请人本人填写，也可由他人代写，由申请人签名后提交调解服务机构。

A. 2 知识产权纠纷调解受理登记表

A. 2. 1 知识产权纠纷调解受理登记表格式

表 A. 2 知识产权纠纷调解受理登记表格式

知识产权纠纷调解受理登记表

_____年____月____日，XX 调解服务机构依当事人申请（XX 调解服务机构主动调解、接受委托或移交调解），经当事人同意，调解_____、之间的纠纷。

纠纷类型：_____

案件来源：①当事人申请；②其他部门委托调解；③XX 调解服务机构主动调解。

纠纷简要情况：_____

当事人（签名）_____

登记人（签名）_____

XX 调解服务机构

_____年_____月_____日

备注：此表由调解服务机构填写

A. 2. 2 使用说明

A. 2. 2. 1 “调解受理登记表”是调解服务机构受理知识产权纠纷调解申请，或者主动调解纠纷的简要记载。

A. 2. 2. 2 调解受理登记表应登记当事人姓名、依申请受理或人民调解委员会主动调解的时间、纠纷类型和纠纷简要情况等。

A. 2. 2. 3 “案件来源”栏直接选择打√，调解受理登记表由双方当事人和登记人签名。

A. 3 知识产权纠纷调解记录

A. 3. 1 知识产权纠纷调解记录格式

表 A. 3 知识产权纠纷调解记录格式

知识产权纠纷调解记录

时 间_____

地 点_____

当事人_____

参加人_____

XX 调解服务机构已将调解的相关规定告知双方当事人。

调解记录：_____

无争议事实和证据：_____

调解结果：

1. 调解成功； 2. 调解不成； 3. 有待继续调解

当事人（签名盖章或按指印）_____

当事人（签名盖章或按指印）_____

调 解 员（签名）_____

记 录 人（签名）_____

_____年_____月_____日

A.3.2 使用说明

A.3.2.1 “知识产权纠纷调解记录”是调解服务机构对当事人进行说服教育、疏导规劝，促使当事人达成协议的过程的文字记录。

A.3.2.2 “当事人”栏应列明到场的全部当事人。“参加人”栏指接受调解服务机构邀请参与调解的人员。开展调解前调解服务机构应当履行相关告知义务。

A.3.2.3 调解记录应客观、真实、整洁、简练，并清晰记载无争议事实和证据。

A.3.2.4 “调解结果”栏可直接选择对应项打√。

A.3.2.5 记录经当事人校阅或向当事人宣读后，由当事人、调解员、记录人签名。

A. 4 知识产权纠纷调解协议书

A. 4. 1 知识产权纠纷调解协议书格式

表 A. 4 知识产权纠纷调解协议书格式

知识产权纠纷调解协议书

编号 _____

当事人单位或姓名 _____

负责人姓名 _____ 性别 _____ 民族 _____ 年龄 _____

职业或职务 _____ 联系方式 _____

单位或住址 _____

当事人单位或姓名 _____

负责人姓名 _____ 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（签名盖章或按指印） _____ 调解员（签名） _____

当事人（签名盖章或按指印） _____ 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：

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。

A. 4. 2 使用说明

A. 4. 2. 1 “知识产权纠纷调解协议书”是调解服务机构调解知识产权纠纷，双方当事人达成调解协议的书面证明。

A. 4. 2. 2 “编号”栏按照有关规定或者各调解服务机构自定的办法填写。

A. 4. 2. 3 当事人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、年龄、职业、单位或住址、联系方式等；当事人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、联系方式、职务，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。如果纠纷涉及三方以上当事人，另加附页载明其他当事人的基本情况。

A. 4. 2. 4 “纠纷主要事实、争议事项”栏应载明纠纷简要事实，争议事项及双方请求，填写内容较多时，可附页。

A. 4. 2. 5 “协议”栏应载明各当事人的权利义务，填写内容较多时，可附页。

A. 4. 2. 6 “履行协议方式、时限”栏根据具体情况填写。

A. 4. 2. 7 “知识产权纠纷调解协议书”必须由纠纷双方当事人签名或盖章，人民调解员、记录人签名，加盖调解服务机构印章，并明确填写日期。

A. 5 知识产权纠纷调解口头协议登记表

A. 5. 1 知识产权纠纷调解口头协议登记表格式

表 A. 5 知识产权纠纷调解口头协议登记表格式

知识产权纠纷调解口头协议登记表

编号_____

当事人单位或姓名_____

负责人姓名_____ 性别_____ 民族_____ 年龄_____

职业或职务_____ 联系方式_____

单位地址或住址_____

当事人单位或姓名_____

负责人姓名_____ 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）_____

(XX 调解服务机构印章)

_____年_____月_____日

备注：此表由调解服务机构填写

A. 5. 2 使用说明

A. 5. 2. 1 “知识产权纠纷调解口头协议登记表”是纠纷当事人达成口头协议后，调解服务机构对口头协议主要内容的记录。

A. 5. 2. 2 “编号”栏按照有关规定或者各调解服务机构自定的办法填写。当事人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、年龄、职业、单位或住址、联系方式等；当事人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、联系方式、职务，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。如果纠纷涉及三方以上当事人，另加附页载明其他当事人的基本情况。

A. 5. 2. 3 “纠纷主要事实、争议事项”栏应载明纠纷简要事实，争议事项及双方请求，填写内容较多时，可附页。

A. 5. 2. 4 “协议”栏应载明双方当事人的权利义务，填写内容较多时，可附页。

A. 5. 2. 5 “履行协议方式、时限”栏根据具体情况填写。

A. 5. 2. 6 口头协议登记表由调解服务机构填写，调解员签字确认后，加盖调解服务机构印章，载明填写日期。

A. 6 知识产权纠纷调解终止告知书

A. 6. 1 知识产权纠纷调解终止告知书格式

表 A. 6 知识产权纠纷调解终止告知书格式

知识产权纠纷调解终止告知书

案号：

(申请人名称)：

你方与被申请人(被申请人名称)的知识产权纠纷，本XX调解服务机构依据《中华人民共和国人民调解法》等相关法律法规开展了调解，现因以下原因，终止调解。

- 查明纠纷不属于调解范围。
- 一方当事人拒绝或退出调解。
- 调解期限届满，仍未达成调解协议。
- 双方分歧较大，无法达成一致意见。
- 发生特定事由使调解不能进行。
- 其他原因，调解终止。原因如下：_____

你方可以依法通过仲裁、行政、司法等途径解决本纠纷。如有不明事项，可向本XX调解服务机构来函或来电咨询。

特此告知。

XX 调解服务机构

____年____月____日

A. 6. 2 使用说明

“知识产权纠纷调解终止告知书”是调解服务机构遇到调解终止的情形，告知调解申请人调解终止及终止原因，并告知申请人其他解决纠纷的途径。

参 考 文 献

- [1] T/PPAC 301—2019 知识产权纠纷调解管理规范
 - [2] 国家知识产权局关于印发《专利侵权行为认定指南（试行）》《专利行政执法证据规则（试行）》《专利纠纷行政调解指引（试行）》的通知（国知发管字〔2016〕31号）
-