

调解业务前沿



2025年7月刊



上海市律师协会
调解业务研究委员会

编委会
孙彬彬 邓哲 胡卫民 李凝未

目 录

【业务动态】	3
一、 广东商事调解工作会议暨粤港澳大湾区调解员颁证仪式在穗召开.....	4
二、 上海两部门确定 53 家特邀商事调解组织	6
【专业文章与案例分析】	11
一、 最高法发布首批涉外商事海事调解案例	12
【最新法律法规及政策解读】	27
一、 天津市司法局、天津市人民政府信访办公室关于印发《关于进一步深化人民 调解参与信访工作对接推进信访工作法治化的实施意见》的通知	28
二、 武汉市修订《武汉市多元化解纠纷促进条例》	33

如您对本资料有任何意见或建议，

请联系：谭书卿 tanshuqing@zhonglun.com

【业务动态】



一、 广东商事调解工作会议暨粤港澳大湾区调解员颁证仪式在穗召开

来源：广州日报

7月11日，广东商事调解工作会议暨粤港澳大湾区调解员颁证仪式在广州召开。会议总结近年来工作，对下一阶段全省商事调解工作重点任务，进一步推动广东商事调解高质量发展，助力优化粤港澳大湾区营商环境作出部署。

会议强调，进一步推动广东高质量发展，建设更高水平开放型经济新体制，更好统筹发展与安全，离不开高质量商事调解保障。要深刻认识加强商事调解是推进社会治理现代化的重要抓手，是营造一流法治化营商环境的必然要求，也是加快推进高水平对外开放的有力保障。要紧抓机遇，乘势而上，推动广东商事调解工作高质量发展。

会议要求，要聚焦工作体系、队伍建设、行业运行精准发力，推动全省商事调解工作制度化、专业化、市场化发展。要构建全链条工作体系，以健全制度规范、完善联动机制、提升服务质量为重点，夯实商事调解发展基础。要严格商事调解员准入标准，强化专业培训，完善管理激励机制，打造专业化调解队伍，提升商事调解核心能力。要创新市场化运行机制，通过支持多元供给、拓展服务领域、加强宣传推广等方式，激发商事调解内生动力，推动实现商事调解组织“自我造血”和可持续发展。

会上，省贸促会、横琴粤澳深度合作区法律事务局以及广州、深圳市司法局等单位作工作交流发言。广东、香港、澳门4位粤港澳大湾区调解员代表作经验交流发言。会议期间，还举行了广东省粤港澳大湾区调解员颁证仪式。

香港特区政府律政司、澳门特区政府法务局、省人大常委会法工委、省法院、省司法厅、省贸促会、横琴粤澳深度合作区法律事务局以及广东各地级以上市司法局相关领导，广东省粤港澳大湾区调解员及港澳地区粤港澳大湾区调解员代表等约 120 人参加会议。

文/广州日报新花城记者：叶作林 通讯员：粤司宣

广州日报新花城编辑：张映武

二、上海两部门确定 53 家特邀商事调解组织

来源：上海市司法局

7 月 25 日，上海市高级人民法院、上海市司法局联合发布了《上海法院特邀商事调解组织名册（2025 年 7 月）》（以下简称特邀商事调解组织名册）。此前，根据两部门印发的《关于特邀商事调解组织名册管理办法（试行）》（以下简称《管理办法》）相关规定，经过商事调解组织自愿申报，各区司法局初评、各法院综合评价等程序，经上海市高级人民法院和上海市司法局共同审定，确定上海经贸商事调解中心、上海贸促国际商事调解中心、上海东方国际商事调解院等 53 家商事调解组织进入特邀商事调解组织名册。

什么是特邀商事调解？

特邀商事调解是指人民法院吸纳符合条件的商事调解组织成为特邀商事调解组织，特邀商事调解组织接受人民法院委托依法调解商事纠纷，促使当事人在平等协商基础上达成调解协议的商事调解活动。

特邀商事调解组织名册的功能

本次确定公布的特邀商事调解组织名册由本市各级人民法院共享，本市各级人民法院应当委托名册内的商事调解组织调解商事纠纷。本市各级人民法院可以邀请名册内的商事调解组织入驻人民法院。名册内的商事调解组织可以跨区接受本市各级人民法院委托或入驻人民法院。

特邀商事调解组织的标准

进入名册的商事调解组织必须要有完备的调解规则、收费标准、服务流程等业务管理和内控制度，以及建立组织章程、组织架构、投诉查处等制度机

制，还需要明确的细分业务领域，同时根据业务领域配备一定数量具有法律、经济、科学技术等相关专业知识的商事调解员及商事调解协议合规审核员。

特邀商事调解组织的类型

53 家商事调解组织均为在司法行政、民政等部门登记设立的非营利性法人，发起人既有与商事调解关联性强的法律服务协会、机构及相关商会行业协会，也有从事法律、经济、法律科技等的资深专业人员。

从组织注册地看，中心城区普遍有 3 家以上商事调解组织入册，郊区普遍有 1 至 2 家入册，区域分布总体均衡。

从涉及的专业领域来看，分别有国内外贸易、投资、金融、证券、航运、知识产权、技术转让、数据流通等等，专业领域极其广泛，几乎涵盖了商事活动的方方面面。

特邀商事调解组织的管理

上海市高级人民法院、上海市司法局将联合建立特邀商事调解组织信息公示平台，对录入名册的商事调解组织的基本架构、相关制度、调解案件情况等公示。

此外，根据各法院、各区司法局对商事调解组织调解案件情况、运行规范、投诉处理、业务培训、组织发展等情况的评价反馈，上海市高级人民法院、上海市司法局每年将对录入名册的商事调解组织进行考核，对名册进行动态更新，让名册内的商事调解组织能进能出。

上海法院特邀商事调解组织名册

(2025 年 7 月)

1. 上海经贸商事调解中心

- 2.上海贸促国际商事调解中心
- 3.上海东方国际商事调解院
- 4.上海市黄浦大公调解中心
- 5.上海市虹口北外滩多元商事调解中心
- 6.上海市普陀惠锦商事调解中心
- 7.上海市松江区智城商事调解事务所
- 8.上海徐汇区智调非诉讼纠纷调解中心
- 9.上海徐汇律英国际商事调解中心
- 10.上海市宝山泛亚国际商事调解中心
- 11.上海徐汇区清梦数字经济调解中心
- 12.上海徐汇区融颐国际商事调解中心
- 13.上海长宁区尚宁法律调解服务中心
- 14.上海市静安春风法律调解服务中心
- 15.上海市松江区枫华商事调解事务所
- 16.上海崇明弘法调解中心
- 17.上海市长宁和讼调解中心
- 18.上海虹口正明金融商事调解中心
- 19.上海奉贤区东方美谷民商事调解中心
- 20.上海奉贤区和正民商事调解中心
- 21.上海浦东新区融合民商事调解中心
- 22.上海浦东新区中道商事调解中心
- 23.上海徐汇区言和商事调解中心

- 24.上海浦东新区中泰商事调解中心
- 25.上海徐汇区晨鑫调解中心
- 26.上海闵行区星虹桥金融商事调解中心
- 27.上海赛信知识产权保护与促进中心
- 28.上海市浦东联合法律服务调解中心
- 29.上海市虹口北外滩特资金融调解中心
- 30.上海市杨浦冰之融法律服务中心
- 31.上海长宁区止争调解事务所
- 32.上海市普陀大道社会公益发展中心
- 33.上海静安区善法调解服务中心
- 34.上海市虹口浦江经贸调解中心
- 35.上海长宁无诉法律调解中心
- 36.上海市普陀区上合调解事务中心
- 37.上海杨浦区正诚商事调解中心
- 38.上海市嘉定区宇珏调解服务中心
- 39.上海市青浦银知金融纠纷调解中心
- 40.上海市浦东新区公谐调解中心
- 41.上海黄浦典协法律调解中心
- 42.上海人桥法律服务调解中心
- 43.上海市嘉定区律宏法律服务调解中心
- 44.上海徐汇区君评调解中心
- 45.上海先行法治调解中心

- 46.上海徐汇无界国际知识产权调解中心
- 47.上海闵行区正雍法律调解服务中心
- 48.上海市浦东新区心桥民商事纠纷调解中心
- 49.上海黄浦区中聚金融调解服务中心
- 50.上海徐汇区商联商事调解中心
- 51.上海新闵调解事务所
- 52.上海金山区群成法律服务调解中心
- 53.世界知识产权组织（WIPO）仲裁与调解上海中心

【专业文章与案例分析】



一、 最高法发布首批涉外商事海事调解案例

来源：最高人民法院新闻局

为贯彻落实党的二十届三中全会关于加强涉外法治建设、推进高水平对外开放的重要部署，最高人民法院今天发布首批6个涉外商事海事调解典型案例，总结近年来各级人民法院涉外商事海事审判多元解纷经验，提炼国际商事调解新范式，彰显中华传统文化与现代法治规则交融的“互信共赢、和合共济”的核心价值。首批案例涉及新加坡、韩国、意大利、美国等6个国家当事人，集中展现了中国法院创新多元解纷机制、平等保护中外当事人合法权益，护航高质量共建“一带一路”、服务高水平对外开放的司法担当，诠释了“东方经验”

一、护航“六廊六路”，架构中外友谊之桥

共建“一带一路”，以“六廊六路多国多港”为基本架构，以经济走廊和国际通道建设为重点。案例一涉及的某境外铁路工程质量争议，标的额巨大，如不能及时定分止争，将直接影响工程建设进程。在处理这起纠纷时，人民法院充分注意到工程款滚动结算的事实，根据合同及票据逐笔进行核算，确定欠款数额并形成切实可行、风险可控的分期履行方案，巧妙运用东方智慧以共情破冰，以共赢定向，保障了铁路关键枢纽的畅通。案例二涉及境外燃煤电站项目工程，纠纷标的额超亿元，双方对于交易设备的原始设计及转化设计、生产制造等专业技术问题产生分歧。人民法院引入技术鉴定机构，通过“明确争点—依托鉴定—引导换位—协商推进—灵活方案”的全链条调解模式，形成了“技术+法律”双重论证的裁判逻辑，为“一带一路”基础设施建设提供司法保障，把共商共建共享理念转化为具体实践。

二、为民营企业纾困解难，筑牢营商环境法治根基

随着我国民营企业“走出去”步伐加快，民营经济组织对海外权益保护的需求日益凸显。案例三涉及民营企业产品出口欧盟引发的百万美元索赔纠纷。人民法院依托基层调解员的沟通优势，通过“事实精度+情感温度+方案准度”三重递进的解纷流程，调审接力完成处置方案，两级法院双向发力。纠纷化解当日正值《中华人民共和国民营经济促进法》颁布施行，司法护航与法律保障齐头并进。案例四是我国当事人与韩国当事人在吉林延边投资大厦产生的不当得利纠纷。三方权利主体围绕大厦投资产生 10 余起关联诉讼，剑拔弩张纠葛近 20 年，各方情绪对抗激烈。最高人民法院法官深化巡回审判要求，赴现场深入了解纠纷背后涉及的国企改革、民企发展等历史原因，最终圆满化解纠纷，不仅降低了涉诉民营企业的维权成本和时间损耗，更是向社会传递了人民法院主动服务中外商事主体的鲜明司法导向。

三、坚持内外资平等保护，增强外国投资者信心

外商投资是参与中国式现代化建设、推动中国经济与世界经济共同繁荣发展的重要力量。人民法院坚持平等保护中外当事人合法权益，助力稳定外商投资市场预期，通过公正高效的调解方式解决争议，极大增强了外商对投资中国市场的信心。案例五涉及美国公司与中国多家民营企业跨境贸易纠纷。人民法院创新风险共担、利益平衡调解机制，通过“关联性审查+系统性化解”方式，重构各方合作信任，推动美国公司与中国公司等多家民营企业系统性化解双方面临的信用保险冻结、平行诉讼赔偿、产业链断供三重危机，一揽子解决境内外关联诉讼，为美国公司继续参与中国市场提供法治保障。案例六是新加坡亚洲某投资公司与上海某甲股份公司、上海某乙有限合伙等股权转让纠纷。针对

新加坡亚洲某投资公司股权投资回购僵局，人民法院通过“精准摸底、适时释明、实地查看、沟通引导”四步法，创造性地引入第三方带资参与调解，引导国内优质企业上海某乙有限合伙注资接盘，实现了外商投资者安全收回投资利益、国内企业维持正常运营的双赢局面，为稳定外商投资预期、增强外国投资者对华投资信心注入法治动能。

历史长河奔涌不息，“和合”精神跨越山海。从“关注案件结没结”到“重视问题解没解”，从300多年前安徽桐城“六尺巷”的谦和礼让到“六廊六路多国多港”的共商共建共享，中华传统文化“以和为贵”的东方智慧一路走来，绵延、传承、凝聚成新时代“枫桥经验”，奏响了中国特色涉外司法时代“和音”。展望未来，各级人民法院将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，弘扬中华传统“尚和合、求大同”文化精神，以公正高效便捷低成本解纷的“中国方案”，助力营造市场化法治化国际化一流营商环境，为高水平对外开放和高质量共建“一带一路”提供有力司法服务和保障。

案例一

践行“一带一路”国际商事调解新范式 巧用“东方智慧”架起友谊之桥
——境外某贸易公司与四川某工程公司买卖合同纠纷案

【基本案情】

2017年起，四川某工程公司因承建某境外铁路工程，向境外某贸易公司购买铁路工程建设材料。合作期间，四川某工程公司与境外某贸易公司累计签订了20余份买卖合同，约定了合同标的、权利义务、违约责任、管辖法院、法律适用等内容，货款总计近1亿元人民币。合同履行过程中，工程款滚动结算，

后双方因案涉材料款付款周期发生争议，境外某贸易公司遂向四川省成都市中级人民法院提起诉讼，请求四川某工程公司支付欠付货款及违约金。

【调解方法及结果】

四川某工程公司与境外某贸易公司已有多年合作基础，双方经贸往来顺畅。此次纠纷不仅使双方面临合作终止的困局，也将对案涉铁路工程的顺利推进造成影响。基于此，成都市中级人民法院充分发挥庭前会议的关键作用，逐一梳理合同对应的供货情况、货款支付情况等，与双方代理律师逐笔核算，确认四川某工程公司尚欠境外某贸易公司3000余万元材料款。法官巧用东方智慧，多管齐下定分止争：一是以共情破冰，引导理性认知。通过说明本案与双方当事人的利害关系和处理结果可能带来的影响，促使双方冷静思考、分析利弊，客观评估纠纷对企业信誉、资金链周转及长期合作的影响。二是以精准施策，平衡核心诉求。因涉案金额巨大，对于四川某工程公司支付周期的问题，合议庭制定分期履行方案，并明确还款最低限额，把分期履行的时间细化到月，附上违约制衡条款，确保方案切实可行、风险可控。三是以共赢定向，促成发展机遇。通过阐释项目背景下的战略合作机遇，使双方认识到化解纠纷对后续跨境合作的重要性，最终促使双方握手言和。

【典型意义】

在高质量共建“一带一路”迈入新十年的历史节点，本案的成功调解具有深远的实践意义。案涉铁路工程不仅是“一带一路”基础设施硬联通的重要载体，更是规则标准软联通的实践平台。在这一项目工程实施过程中，纠纷的高效化解彰显了法治作为“一带一路”建设稳定器和压舱石的重要价值。本案将“以和为贵”的中华治理智慧运用为现代国际商事调解的新范式，通过构建

“东方调解艺术+现代法治规则”的融合机制，使共商共建共享原则从理念宣言转化为可操作的司法实践，生动诠释了我国司法机关平等保护中外市场主体合法权益、通过高效解纷机制降低制度性交易成本的服务保障作用，有力促进“一带一路”高质量发展和区域营商环境的持续优化。

案例二

创新“技术+法律”双重调解模式 化解境外工程质量争议

——某电力公司与某电站设备公司、某环保能源公司买卖合同纠纷案

【基本案情】

某电力公司作为建设某国燃煤电站项目的总包方，与某电站设备公司签署《采购合同》，约定：某电力公司向某电站设备公司采购四套循环流化床锅炉设备，锅炉设备由某德国公司完成原始设计，某电站设备公司进行优化设计、生产制造。后双方又分别签署了《补充合同1》《补充合同2》，购买锅炉的外置换热器、锅炉调整部分和增项部分的设备及服务等。在签署上述两方合同的同时，某电力公司与某电站设备公司、某环保能源公司签署了三方采购合同及补充合同。在三方采购合同中，某电力公司为总包方，某电站设备公司为买方，某环保能源公司为卖方，某环保能源公司负责优化设计、生产制造等。在上述锅炉设备交付后，某电力公司将电站项目锅炉机组全部完成并向业主移交。某电力公司与某电站设备公司就案涉锅炉设备质量、后续款项的支付产生争议，某电力公司诉至北京市第四中级人民法院，要求某电站设备公司赔偿其因检修及修复所支出的费用损失及利息共计3.29亿元，某电站设备公司反诉要

求某电力公司向其支付 5%的设备移交款、质保金及相应的利息共计 1.59 亿元。

【调解方法及结果】

案件审理过程中，各方就四套锅炉的设计及质量问题存在很大争议。某电站设备公司、某环保能源公司认为锅炉故障是由德方原始设计缺陷导致的；某电力公司认为故障是由锅炉设备的质量缺陷导致的，某电站设备公司负有未依约“优化设计”的责任。为实质性化解争议，北京市第四中级人民法院按照“一评估、三优化、五专业”案件管理机制，制定了“明确争点—依托鉴定—引导换位—协商推进—灵活方案”的全链条调解方案。第一，明确争议焦点，全面梳理事实。在案件涉及多方主体，争议涵盖设计责任、设备质量、合同条款理解等多项问题的情况下，合议庭通过多次庭前会议，使各方争议焦点进一步具体、明确。第二，依托专业鉴定，提供科学依据。鉴于案件涉及锅炉原始设计及转化设计、生产制造等专业技术问题，及时委托、启动鉴定程序，为明确各方责任、化解争议提供科学、客观的依据。第三，引导换位思考，缓和对立情绪。在鉴定机构出具鉴定意见后，及时引导各方换位思考，理解对方的诉求和难处，缓和对立情绪，推动各方理性探讨解决方案。第四，灵活制定方案，满足多方需求。根据各方诉求和案件实际情况，确定了损失抵扣、分期支付、继续提供技术改造及服务的履行方式，并创造性地将某电站设备公司与其供货商之间货款争议一并引入调解，保证各方款项及时、准确支付，防止引发新的诉讼，实现同时为五家企业减负的共赢结果。

【典型意义】

本案涉及的建设项目是某国第一个燃煤电站项目。案件处理过程中，法院首先引入技术鉴定机构对设计缺陷、设备质量等专业问题进行分析，明确了工程技术标准与法律责任认定相结合的裁判逻辑，先“定分”明断是非、再调解推进“止争”。这种纠纷化解模式不仅为跨国工程中常见的技术型争议（如设计缺陷、施工标准冲突）提供了专业化解决模板，同时为打造具备高效、公平及灵活特点的融合中国调解传统和国际商事规则新范式提供了借鉴，为“一带一路”不同法律体系国家的纠纷解决贡献了中国智慧。

案例三

两级法院联动化解外贸纠纷 护航我民营企业扬帆远航

——香港某鞋业公司与厦门某工贸公司、李某、晋江某鞋塑公司、张某合同纠纷一案

【基本案情】

香港某鞋业公司向厦门某工贸公司采购鞋类产品，产品由晋江某鞋塑公司生产，最终由香港某鞋业公司销售给意大利某公司。香港某鞋业公司向厦门某工贸公司采购合同约定所有材料应达到欧盟 REACH 标准，付款条件为开船后 30 天付款。货物以船运条件 FOB 方式从厦门出口至意大利后，因被意大利海关抽检发现不符合欧盟前述标准，被都灵海关扣押。都灵海关经都灵检察官授权，在特别授权代理人 and 司法托管人在场的情况下，于 2022 年 4 月 29 日监督销毁了被查封的货物。双方对于货物标准是否进行特殊测试及违约责任存在争议，香港某鞋业公司向福建省厦门市海沧区人民法院（以下简称海沧法院）起诉，要求厦门某工贸公司返还货款并赔偿其向意大利公司赔偿的损失共 100 余

万美元。审理期间，厦门某工贸公司向海沧法院提起另案诉讼，要求香港某鞋业公司支付已交货的货款20余万美元，香港某鞋业公司提起反诉。一审判决后，香港某鞋业公司、厦门某工贸公司均向厦门市中级人民法院提起上诉。

【调解方法及结果】

本案涉及香港特别行政区、福建省厦门市及晋江市三家存在长期合作关系的民营企业，所从事的进出口业务系福建的优势产业。厦门市中级人民法院专门为本案制定了调解行动的“指南针”：一是确定调解为首选方案。在前案已判决又衍生另案诉讼的情况下，各方企业深陷诉讼沼泽，经营受到严重影响。法官以“事实精度”为基础，就案情、争议焦点、证据分析、判决思路进行探讨，中、基层两级人民法院达成上下联动调解共识。二是多方发力协同推进。调解过程中，法院邀请调解员协同促调，以“情感温度”破冰。经过多次面对面、背靠背沟通，点滴引导双方当事人换位思考、酌量利弊、考虑公司可持续发展，给企业负责人“情绪降温”。三是调审接力共促和解。双方几度陷入调解僵局，法院精准定位双方利益与风险的平衡点，强化分析诉讼风险并提出折中方案，打破瓶颈，调审接力完成破解方案。双方当事人最终达成调解协议，海沧法院关联案件当事人予以撤诉，双方均在法庭表示愿意继续合作。

【典型意义】

随着经济全球化的加速发展，越来越多民营企业选择出海远航，参与国际贸易。本案通过厦门两级法院同向发力，有机衔接，依托调解员的沟通优势，采取架构分层的递进式解纷流程，秉持法治化和持续性相融合的理念，一揽子解决争议，彰显了人民法院为出海企业保驾护航的重要作用。本案作为货物质量履行纠纷的代表案件，为出海民营企业有效规避法律风险提供了指引：一是

规范合同文本，引导出海企业明确约定质量标准、检验方法、责任归属、合同担保、质量问题处理流程等重要条款，筑牢交易防火墙；二是证据形成留痕，打造完整证据链，杜绝侥幸心理，遵照执行合同约定内容，规范交易流程，及时形成证据链；三是约定解纷条款，选择高效调处方式，可预先约定阶梯式的争议解决条款，优先选择协商、调解等修复式解纷方法，确保纠纷的有效解决，助力民营企业“出海”行稳致远。

案例四

巡回审判化十年诉累 定分止争彰司法智慧

——葆某公司与高某某及第三人赵某等不当得利纠纷案

【基本案情】

某丽大厦原为国有企业。2005年，有关部门决定将某丽大厦及其所有的某丽大厦物业整体出售，由买受人高某某办理银行转贷手续，银行贷款由改制后的某丽大厦承担。同年，高某某与某丽大厦签署合同，约定由高某某购买某丽大厦物业，银行贷款由高某某偿还。后某丽大厦改制成为某丽公司，股东均为高某某家庭成员。2006年，高某某一方将某丽公司100%股权转让给韩国籍赵某，并将赵某支付的股权转让款用于偿还某丽公司欠付银行的贷款。随后，赵某又将某丽公司100%股权转让给现任股东，某丽公司亦更名为葆某公司。自2009年起，高某某一方多次以所有权纠纷、确认合同无效纠纷、股东资格确认纠纷等向吉林省延边朝鲜族自治州中级人民法院（以下简称延边州中院）起诉葆某公司及赵某，均未得到支持。又通过行政复议、行政诉讼等方式维护权益，亦未根本实现诉求。高某某以葆某公司为被告、以韩国籍赵某为第三人，

再次向延边州中院提起不当得利诉讼，请求葆某公司返还股权转让款。一审法院判决支持其诉求；吉林省高级人民法院二审认为高某某一方主张不当得利缺乏依据，改判驳回其诉讼请求。高某某一方不服，向最高人民法院申请再审。

【调解方法及结果】

本案涉及国有企业改制及股权转让等复杂问题。近二十年间，当事人之间产生了股权转让、确认股东资格、所有权纠纷、不当得利等多起诉讼。最高人民法院法官没有“就案办案”，而是深入分析错综的案件事实和复杂的法律关系，通过调解化解当事人之间的多年纷争。一是深入基层，深挖实情。走访出售某丽大厦的当地某管理站了解企业改制的背景情况，还原高某某一方购买某丽大厦的过程；前往工商登记部门，调取历次股权转让的备案资料，查明具体转让的金额；查阅当地多家银行档案，从尘封的档案中调取相关款项的支付记录；最后，到某丽大厦物业现场实地了解该大厦经营状况和商业价值。二是“对症下药”，促成和解。充分调查后，当即组织当事人座谈，并将葆某公司现任股东引入调解中。法官分别耐心细致地做各方工作，让高某某一方意识到自己在股权转让中存在过错才导致利益受损，让公司及其股东认识到如果不在本案中解决纠纷，后续还可能会衍生其与韩国籍赵某之间的诉讼，造成诉累。通过寻求双方“最大公约数”，最终某丽大厦的全部争议形成一揽子解决方案。三是案结事了，解开“心结”。调解协议达成当天，葆某公司的现任股东动情地说：“感谢最高法院，为了案结事了，苦口婆心帮助解决问题。祝你们工作顺利，好人自有好报！”调解后，合议庭继续关注、跟踪调解书的后续履行，调解书所确定的各方义务均已顺利履行完毕。至此，这起涉及1栋大厦、3方权利主体、10余起关联诉讼、近20年剑拔弩张的纠葛画上圆满句号。

【典型意义】

近年来，最高人民法院加大巡回审判工作力度，努力实现“审判机关重心下移、就地解决纠纷、方便当事人诉讼”。本案中，最高人民法院民四庭法官秉持“如我在诉”意识，主动开展巡回审判。一是坚决落实“当巡则巡、能巡尽巡”工作要求。对于有利于查明案件事实的，有利于方便当事人诉讼、减轻诉累的，有利于加强对下指导、作出引领示范、回应社会关切的，有利于有效化解矛盾、就地解纷、宣传法治的，积极巡回审判，就地化解矛盾。二是做到真巡回、重实效。合议庭深入当事人住所地、案件发生地、主要证据所在地等，与当事人面对面、实打实地开展工作，做到既“定分”，又“止争”。三是依托巡回审判加强条线监督指导。切实践行“巡回就是调研、办案就是指导”的工作理念，切实依法纠错，确保司法公正，实现“巡回一件、指导一片、治理一面”。此案的圆满解决不仅降低了涉诉民营企业的维权成本和时间损耗，更向社会传递了人民法院平等保护、主动服务民营企业的鲜明司法导向，实现了从“关注案件结没结”向“重视问题解没解”的转变，让人民群众真正感受到公平正义。

案例五

采用“一案调、多案结”调解策略 一揽子联动化解境内外多起诉讼

——美国某公司、佛山某电器公司与广东某甲电器公司、广东某乙电器公司买卖合同纠纷案

【基本案情】

2019年4月，美国某公司、佛山某电器公司与广东某甲电器公司、广东某乙电器公司签订总价值人民币1500万余元对流烤箱的独家定制供货协议。双方约定分三批交付定制对流烤箱5万多台，后续交易过程双方发生争议。广东某甲电器公司、广东某乙电器公司诉请美国某公司、佛山某电器公司支付余款并继续履行剩余定制烤箱的提货义务，美国某公司、佛山某电器公司提起反诉，要求广东某甲电器公司、广东某乙电器公司依约调减货款并赔偿损失。案件经广东省佛山市顺德区人民法院审理，一审法院判令美国某公司、佛山某电器公司向广东某甲电器公司、广东某乙电器公司支付货款120多万美元及以FOB方式向广东某甲电器公司、广东某乙电器公司提货3000多台烤箱；广东某甲电器公司、广东某乙电器公司向美国某公司、佛山某电器公司支付运费损失1.7万余美元。后美国某公司、佛山某电器公司不服，向广东省佛山市中级人民法院（以下简称佛山中院）提起上诉。

【调解方法及结果】

本案为跨境贸易纠纷，佛山中院经梳理案情，发现双方建立的产业链合作关系面临考验，美国某公司就涉案争议在美国提起关联诉讼。为实质性化解双方争议，修复两方合作关系，法院制定一揽子解决方案，努力争取实现双赢效果，化解双方境内外多起诉讼，减少双方为应对诉讼带来的不必要成本。法院提出“分节点履行+延续合作可能”的柔性方案，并委托佛山中院诉前和解中心调解员协助组织多轮调解，最终促成双方当事人达成和解。本案调解书约定三项内容：一是互撤境内外关联诉讼，美国某公司支付和解金；二是佛山某电器公司配合美国某公司修复信用资质；三是由佛山某电器公司自行处理未提货烤箱，避免美国某公司高额清关成本。

【典型意义】

本案创新运用“一案调、多案结”调解策略和“风险共担、利益平衡”调解机制，实现多起境内外诉讼的联动化解，为跨境贸易纠纷化解提供高效解纷样本。针对关联诉讼衍生风险叠加的特点，佛山中院以本案为切入点，系统性梳理涉案企业的潜在争议，通过重构合作信任，推动双方系统性化解面临的信用保险冻结、平行诉讼赔偿、产业链断供三重危机，避免涉案企业超百万美元潜在损失。本案创新“关联性审查+系统性化解”实践，通过一揽子解决条款互撤境内外关联诉讼，避免中外企业因相互诉讼带来的风险；通过互助修复信用条款，维护中外企业在国际市场的信誉和持续经营能力；通过延续合作的柔性处理方案，为中外企业长远发展奠定基础，为跨境贸易纠纷的一揽子解决提供了可复制的司法经验，是司法服务护航民营企业发展和平等保护中外当事人合法权益的典型例证。

案例六

引入第三方动态调解 依法保护外商投资利益

——新加坡亚洲某投资公司与上海某甲股份公司、上海某乙有限合伙等股权转让纠纷案

【基本案情】

上海某甲股份公司系上海知名的“互联网+”创新企业。2018年12月7日，新加坡亚洲某投资公司与上海某甲股份公司及其控股股东郭某等人签订股权转让及回购协议，约定新加坡亚洲某投资公司出资500万美元受让上海某甲股份公司部分股份，上海某甲股份公司应于2023年12月31日前向证券监管

机构申请上市。各方约定，如未能按期上市，新加坡亚洲某投资公司有权要求上海某甲股份公司和郭某等人回购其股份。因上海某甲股份公司届期未达到上市条件，新加坡亚洲某投资公司将上海某甲股份公司及郭某等人诉至上海市第一中级人民法院（以下简称上海一中院），要求支付合同约定的回购款。

【调解方法及结果】

本案系一起典型的外商投资股权纠纷。上海一中院先行与双方当事人电话沟通、进行摸底，上海某甲股份公司及郭某等人对已符合回购条件不持异议，但均表示欠缺全额付款的能力；新加坡亚洲某投资公司则表示已作了五年股东，不希望走到收不回投资款、公司也无法经营的局面。合议庭从实质性化解纠纷的角度出发，引入具有资金实力的第三方，形成既能够实现新加坡亚洲某投资公司投资利益回收、又保障上海某甲股份公司继续发展的“最优解”。之后，上海一中院奔赴上海某甲股份公司经营地实地查看并向控股股东郭某了解公司经营状况，希望其能尽力寻找潜在合作方。在得到双方积极的回复后，合议庭一方面说服新加坡亚洲某投资公司解除财保措施、让渡部分投资利益，释放调解诚意；另一方面指引上海某甲股份公司寻找具有资金实力和投资意向的第三方。最终，郭某说服了其持股的另一家优质企业上海某乙有限合伙承担回购义务。合议庭通知上海某乙有限合伙作为被告进入诉讼程序，主持投资方、公司、控股股东、第三方投资人共计四方签订了新加坡亚洲某投资公司减免付款、上海某乙有限合伙回购股份和分期付款、上海某甲股份公司和郭某承担连带责任的调解协议。结案后，各方均已按照调解协议自动履行完毕。

【典型意义】

外国投资者在中国进行投资时，往往会采用购买股权并签订股权回购协议的形式以保障其投资利益。但是，当股权回购方因缺乏足够资金未能履行回购义务，双方合作往往陷入僵局，既不利于外国投资者的投资利益，也不利于被投资企业的长远发展。本案将“枫桥经验”融入办案始终，立足于实质性化解纠纷，通过“精准摸底、适时释明、实地查看、沟通引导”四步法，创造性地引入第三方带资参与调解，在立案后的短时间内即达成了调解协议，实现了外商投资者安全收回投资利益、国内企业维持正常运营的双赢局面。该案以调解方式实质性化解纠纷，既彰显中国法院将“枫桥经验”融入涉外审判的司法智慧，更以市场化、法治化、国际化的解纷实践，为稳定外商投资预期、增强外国投资者对华投资信心注入法治动能。

【最新法律法规及政策解读】



一、天津市司法局、天津市人民政府信访办公室关于印发《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接推进信访工作法治化的实施意见》的通知

各区司法局，各区信访办：

现将《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接推进信访工作法治化的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

天津市司法局天津市人民政府信访办公室

2025年7月11日

(此件主动公开)

关于进一步深化人民调解参与信访工作对接 推进信访工作法治化的实施意见

为深入贯彻落实党中央关于推进信访工作法治化决策部署，发挥人民调解基础性作用，进一步深化“访调对接”机制，推进信访工作法治化，根据司法部、国家信访局《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接推进信访工作法治化的意见》，结合我市工作实际，提出如下实施意见。

一、工作流程

(一) 甄别和告知引导。信访人采用来信、走访、信息网络、电话等形式提出的申诉求决类信访事项，信访部门和有权处理的机关、单位应当甄别该信访事项是否属于人民调解适用范围，信访事项较为复杂、难以立即甄别判定的，信访部门和有权处理的机关、单位可以征询人民调解组织的意见。经甄别认为属于人民调解适用范围的，信访部门和有权处理的机关、单位应当通过当面、信息网络、

电话等方式告知信访人，并宣传人民调解的特点和优势，引导信访人选择人民调解渠道化解纠纷。

（二）委托移送。各方当事人同意采用人民调解方式处理的，信访部门和有权处理的机关、单位应当及时将信访事项移送人民调解组织调解。信访部门和有权处理的机关、单位委托移送信访事项时，须填写信访事项委托移送函，连同载明争议双方当事人基本信息、信访诉求、事项概况的相关材料移送人民调解组织。信访人不同意调解的，按其他法定途径办理。

（三）调解受理。人民调解组织收到信访部门和有权处理的机关、单位委托移送函后，要对移送的信访事项相关材料进行审查，研判是否适宜采用人民调解方式解决。对符合人民调解受理条件的信访事项，指定人民调解员，在3个工作日内，将受理结果反馈移交或委托的部门，并通知当事人参加调解，填写《人民调解受理登记表》；确定不予受理的，应在5个工作日内将不予受理的结果和理由反馈给移交或委托的部门，相关材料一并交还，并告知当事人通过仲裁、行政复议、诉讼等其他法定途径解决信访事项。

（四）调查核实。人民调解组织全面细致了解信访事项反映内容和发生过程，当事人信访诉求以及有关意见和建议；认真查阅研究当事人提供的相关材料，并通过走访、取证等方式进行必要的查证核实。根据掌握的纠纷情况，依据法律法规及政策规定，研究确定调解方案。

（五）实施调解。调解开始前，告知当事人人民调解的原则、当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务以及调解达成协议的效力等事项。调解中，向当事人讲解有关法律、法规和国家政策，摆事实、讲道理，采取面对面、背对背等方式，引导当事人在平等协商、互谅互让的基础上，提出解决方案，自愿达成调

解协议，根据需要制作书面人民调解协议。当事人申请确认调解协议效力的，人民调解员帮助其向人民调解组织所在地基层人民法院或者其派出的法庭申请司法确认。在规定时限内，经调解不成功或当事人不愿继续调解的，应当终止调解，下达人民调解终止书，并引导当事人通过其他法定途径解决。

（六）反馈和回访。人民调解组织应当及时将信访事项的调解结果反馈给移交或委托的部门，并定期向司法行政部门报送调解统计数据；对达成调解协议的信访事项，信访部门和有权处理的机关、单位要将调解结果及时录入信访信息系统，并在调解协议书签定后两个月内进行回访，了解协议的履行情况。

二、工作职责

（七）信访部门职责。完善告知引导制度，结合不同信访形式的特点，分别细化甄别和告知导入流程。发挥“兜底”功能，妥善处理不适宜调解或者退回的信访事项，确保矛盾不上行。为派驻调解组织实质化运行提供业务用房、办公用品、通讯设施等必要保障。主动参与“访调对接”办结案件回访，加强教育跟进工作，巩固调解成果。

（八）司法行政部门职责。指导属地人民调解组织依法、规范开展工作，组织开展人民调解员业务培训，将调解成功的案件纳入人民调解案件补贴范围。联合信访部门共同指导做好信访事项人民调解委员会建设，打造特色化、品牌化调解组织。发展专业化职业化人民调解员队伍，支持聘用退休的法律工作者或者具有信访工作经验且具备基本法律知识和调解技巧的人员加入人民调解员队伍，确保配备3名以上专职人民调解员。

（九）人民调解组织职责。积极承接信访部门和有权处理的机关、单位导入的信访事项，依法依规、采取多种方式调处化解信访事项。在信访事项调解过程

中，遇有可能造成社会影响的重大、紧急情况，及时报告属地党委政府、公安、信访、司法行政等部门，在职责范围内配合做好相关工作，防止不良影响产生、扩大。

三、对接机制

（十）沟通联络机制。各级司法行政机关、信访部门要强化沟通联系，定期开展分析研判、研讨交流等，及时总结经验、查找不足，共同研究解决工作中遇到的问题和困难；依托信访、司法领域业务专家等，联合开展业务培训，提升工作人员业务能力水平。

（十一）专业协同机制。信访部门要加强统筹协调，对于疑难复杂、化解难度大的信访事项，发挥信访工作联席会议等机制作用，协调相关职能部门参与化解；司法行政机关要统筹协调律师、公证、司法鉴定、基层法律服务、法律援助等法律服务资源，发挥行业性、专业性人民调解组织的专业人才优势，合力推进人民调解工作依法有序开展。

（十二）信息联通机制。信访事项登记录入信访信息系统后，适宜通过人民调解方式化解的，要及时推送至人民调解工作信息平台，为调解组织提供基础数据信息化服务支撑；人民调解组织在信访事项调解过程中产生的工作信息，要及时收集分析和汇总研判，夯实信息化数据平台，协同推进信访问题化解；努力实现信访信息平台 and 调解工作信息平台互联互通、信息共享、业务协同。

四、组织保障

各级司法行政机关、信访部门要加强组织领导，积极争取党委政府高度重视支持人民调解参与信访工作，配合人民调解组织依法开展调解，为人民调解组织提供业务咨询、协调联络、硬件保障等服务支持。要将人民调解参与信访工作对

接机制融入服务保障各级综治中心建设，依托综治中心平台，进一步促进人民调解与信访工作深度融合、有效衔接、形成工作合力。加强调查研究，及时解决工作中出现的新问题，对好的经验做法及时总结推广，充分运用报纸、电视、网络等媒体广泛宣传，积极引导人民群众通过调解方式化解纠纷。

二、武汉市修订《武汉市多元化解纠纷促进条例》

武汉市多元化解纠纷促进条例

(2019年4月17日武汉市第十四届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2019年5月29日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第九次会议批准 根据2025年4月23日武汉市第十五届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 2025年5月29日湖北省第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准的《武汉市人民代表大会常务委员会关于修改部分地方性法规的决定》修正)

第一章 总则

第一条 为了促进纠纷有效化解，增进社会和谐，维护公平正义，推动形成共建共治共享的社会治理格局，根据有关法律法规规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的多元化解纠纷工作和活动适用本条例。

多元化解纠纷工作，法律法规有规定的，从其规定。

第三条 本条例所称多元化解纠纷，是指协调联动和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等纠纷解决途径，形成有机衔接、相互协调的纠纷化解体系，依法为当事人提供公平公正、便捷高效的纠纷化解服务。

第四条 多元化解纠纷应当坚持党委领导、政府主导、司法推动、社会协同、公众参与、法治保障的工作机制，并遵循下列原则：

- (一) 尊重当事人意愿；
- (二) 遵守法律法规，尊重公序良俗；
- (三) 公平公正，诚实守信；

(四) 预防与化解相结合；

(五) 属地管理与谁主管谁负责相结合，多方协调联动。

第五条 市、区人民政府（含武汉东湖新技术开发区、武汉长江新区、武汉经济技术开发区、武汉市东湖生态旅游风景区管理委员会，下同）、平安建设主管机关、人民政府有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织和其他社会组织，应当按照各自职责，建立健全社会纠纷排查调解处理、稳定风险防范等制度，促进多元化解纠纷机制建设，从源头上预防和化解纠纷。

市、区应当建立多元化解纠纷工作部门联席会议制度，定期研究和部署多元化解纠纷工作，协调解决多元化解纠纷工作中的重大问题。平安建设主管机关承担部门联席会议的日常工作。

鼓励和支持公道正派、群众认可的社会人士和其他社会力量依法参与纠纷化解。

第六条 国家机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织和新闻媒体等应当按照各自职责开展法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及多元化解纠纷知识，营造全社会支持和参与多元化解纠纷的良好氛围。

第二章 职责分工

第七条 市、区人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入国民经济和社会发展规划，加强预防和化解纠纷能力建设，培育各类纠纷化解组织，督促有关部门落实纠纷化解责任。

街道办事处、乡镇人民政府应当依托街道、乡镇综治中心建设综合调解室，吸纳市场监管、城市管理、物业管理、医疗卫生等有关单位协助调解，推动纠纷多元化解。

第八条 各级平安建设主管机关负责统筹推进矛盾纠纷多元预防化解综合机制建设，促进多种纠纷化解途径的有机衔接。

第九条 人民法院应当建立健全诉讼与非诉讼纠纷化解途径相衔接的工作机制，加强与行政机关、仲裁机构、公证机构和调解组织协调配合，为纠纷解决提供司法保障。

第十条 人民检察院应当建立健全参与纠纷化解工作机制，依法做好纠纷化解工作。

第十一条 公安机关应当建立健全治安案件调解、道路交通事故损害赔偿争议调解等工作机制，加强与人民检察院、人民法院在刑事案件和解工作上的协调配合。

第十二条 司法行政部门负责本级人民政府人民调解、行政调解、行政裁决和行政复议的综合协调和指导工作；完善人民调解、行政调解、行政裁决、行政复议工作机制，促进人民调解、行政调解与司法调解的衔接联动；培育和发展行业性、专业性调解组织，引导律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所等单位参与纠纷化解。

第十三条 信访工作机构应当依法协调处理信访事项，推动各类信访诉求有序分流，建立信访事项办理与其他纠纷化解途径有机衔接的工作机制，对应当通过调解、仲裁、行政裁决、行政复议或者诉讼解决的，引导信访人向有关调解组织、仲裁机构、行政机关或者司法机关反映，促进纠纷依法、及时化解。

第十四条 人力资源、社会保障、卫生健康、自然资源、规划、生态环境、农业农村、市场监督管理、应急管理、民政、建设、金融等主管部门，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决等工作，支持、指导和监督本系统行业调解组织的工作。

第十五条 居民委员会、村民委员会应当设立人民调解组织，街道、乡镇、企业事业单位、其他社会组织根据需要设立人民调解组织，积极预防和化解纠纷。

第十六条 工会、共青团、妇女联合会、残疾人联合会、工商业联合会、消费者权益保护协会、法学会和行业协会等可以设立行业性、专业性人民调解组织，参与多元化解纠纷工作。

第十七条 鼓励商会、行业协会、民办非企业单位、民商事仲裁机构等设立商事调解组织，在投资、贸易、金融、房地产、工程承包、运输、知识产权、技术转让等商事领域开展商事纠纷调解服务。

第十八条 对跨行政区域、跨部门、跨行业的纠纷，负有纠纷化解职责的国家机关和社会组织应当加强协调配合和工作联动，共同推动纠纷化解。

第三章 纠纷化解途径

第十九条 当事人可以依法自主选择下列纠纷化解途径：

- (一) 和解；
- (二) 调解；
- (三) 行政裁决；
- (四) 行政复议；
- (五) 仲裁；

(六) 诉讼；

(七) 法律法规规定的其他途径。

第二十条 有关国家机关、人民团体、基层群众性自治组织和其他社会组织接受纠纷化解申请，有关法律服务工作者接受法律咨询、委托代理，应当告知当事人纠纷多元化解途径，并引导当事人优先选择成本较低、有利于修复关系的途径化解纠纷。

第二十一条 鼓励和引导当事人在法律法规规定的范围内优先通过协商、谈判等方式自行达成和解。

当事人可以邀请律师、公证人员、基层法律服务工作者或者其他人员参与，促进达成和解协议。

第二十二条 调解组织可以依当事人申请调解，也可以主动调解，但是当事人拒绝调解的除外。

对当事人不愿调解、不适合调解或者调解不成的纠纷，调解组织应当向当事人提供咨询意见，告知其选择其他纠纷化解途径。

第二十三条 人民调解组织依法调解民间纠纷，促使当事人在平等协商的基础上自愿达成调解协议。

第二十四条 行业调解组织应当制定和完善调解规则，依法调解成员之间以及成员与其他主体之间的民商事纠纷。

第二十五条 商事调解组织应当制定和完善调解规则，依法调解商事纠纷。

第二十六条 律师、基层法律服务工作者或者其他中立第三方可以根据当事人的共同委托，对纠纷事实、法律适用进行评估，提出纠纷化解建议。

第二十七条 行政机关或者法律、法规、规章授权的组织依照法定职责和法定程序，开展行政调解，促使各方当事人自愿达成调解协议，依法解决有关民事纠纷和行政争议。

第二十八条 对与履行行政管理职责有关的特定民事纠纷，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织可以依法根据当事人的申请作出裁决，并告知当事人救济途径。

第二十九条 行政复议机关对当事人提出的行政复议申请，按照自愿、合法的原则对依法可以调解的事项进行调解，经调解达成协议的，应当制作行政复议调解书；调解不成的，及时作出行政复议决定。

第四章 程序衔接与效力确认

第三十条 人民政府及其有关部门、平安建设主管机关、人民法院、人民检察院、仲裁机构、公证机构和调解组织等，应当通过委派、委托、邀请、移送等方式，加强协调配合，推动程序衔接，促进纠纷化解。

第三十一条 纠纷化解组织收到当事人纠纷化解申请后，应当按照职责及时予以处理；对不属于其职责范围的，应当告知当事人向有权处理的组织提出申请。

第三十二条 经调解未达成调解协议的，在征得当事人同意后，调解员可以采用书面形式记载调解过程中没有争议的事项，由当事人签字确认。

当事人就部分争议事项达成调解协议的，调解组织可以就该部分先行确认并制作调解协议。

第三十三条 经调解达成的调解协议，当事人应当依法履行。

当事人就调解协议的履行或者调解协议的内容、效力发生争议的，可以依法向人民法院提起诉讼，但法律另有规定的除外。

第三十四条 以给付为内容的和解协议、调解协议，当事人可以共同向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

对前款规定的公证债权文书，债务人不履行或者履行不适当的，债权人可以依法向人民法院申请执行。

第三十五条 经调解达成的调解协议，当事人可以依法向调解组织所在地的基层人民法院申请确认其效力。

经人民法院依法确认有效的调解协议，一方当事人不履行或者未全部履行的，对方当事人可以依法向人民法院申请执行。

第三十六条 民事纠纷经行政调解无法达成协议或者当事人要求终止调解的，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织应当终止调解，出具终止调解通知书，告知当事人通过仲裁、诉讼等途径解决。

第五章 保障措施

第三十七条 市、区人民政府应当对多元化解纠纷工作所需经费给予支持和保障，对社会组织设立的人民调解组织及调解员给予必要的经费补助和补贴。经费补助和补贴具体办法由市人民政府另行制定。

劳动人事争议仲裁、农村土地承包经营纠纷仲裁工作和街道办事处、乡镇人民政府设立的人民调解组织所需工作经费，纳入同级人民政府财政预算。

鼓励社会各界通过捐赠、公益赞助等方式为多元化解纠纷工作提供经费支持。

第三十八条 国家机关、人民团体可以通过购买服务等方式，将适合的纠纷化解工作委托社会力量办理，所需社会服务纳入本级人民政府购买服务指导性目录。

第三十九条 人民调解组织、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构、行政机关化解纠纷，不得向当事人收取费用或者以任何名义收取报酬。

商事调解组织可以依据服务内容、服务标准等向当事人收取费用。收费标准必须对外公示。

第四十条 鼓励纠纷化解组织发展专业化调解员队伍。

纠纷化解组织根据需要，征得当事人同意，可以邀请有关国家机关工作人员、人大代表、政协委员、法律服务工作者、社区工作人员和其他具有专门知识或者特定经验的人员，以及当事人的亲属、邻里、同事等参与调解。

第四十一条 市、区人民政府及其有关部门、人民法院可以在道路交通、劳动人事、医疗卫生、婚姻家庭、消费者权益保护、农村土地承包、建筑工程、生态环境保护、物业管理、安全生产等纠纷多发领域，建立纠纷多元化解综合性服务平台，为当事人化解纠纷提供便利。

第四十二条 市、区人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院应当加强信息化建设，推进大数据运用，完善信息共享平台，实现在线咨询、协商、调解、监督以及联网核查，提高多元化解纠纷工作效率。

第四十三条 鼓励律师协会、律师事务所建立律师调解员队伍。

鼓励律师事务所设立调解工作室。鼓励人民调解员、法律服务工作者、社会志愿者等依托相应调解组织设立个人调解工作室。

第四十四条 有关国家机关、人民团体和其他社会组织应当建立健全调解员培训机制，定期组织业务培训，推动调解员专业化建设。

调解组织应当积极推进专职调解员队伍建设，合理配备专职调解员力量。

鼓励社会力量开办专业化、职业化调解员培训机构。

鼓励高等学校加强多元化解纠纷理论研究和人才培养。

第四十五条 法律援助机构可以根据当事人的委托，参与协商解决纠纷。

当事人申请司法救助，经审查符合条件的，办案机关应当依法提供司法救助。当事人申请法律援助，经审查符合条件的，法律援助机构应当依法提供法律援助。

第六章 监督考核与责任追究

第四十六条 市、区平安建设主管机关、人民政府有关部门、人民法院、人民检察院、有关人民团体应当建立健全多元化解纠纷工作责任制度。

市、区平安建设主管机关应当将多元化解纠纷工作纳入社会治安综合治理考核内容，对作出显著成绩的单位和个人按照有关规定给予奖励；对不认真履行纠纷化解职责，导致发生影响社会稳定事件的单位和个人，依法追究相关责任。

第四十七条 司法行政部门和有关行业主管部门应当加强对调解组织和调解员的监督管理，建立健全调解员准入、培训、奖惩制度和调解工作室设立、调解组织名册管理等制度，依法接受社会监督。

第四十八条 调解员在调解工作中有下列行为之一的，由其所在的调解组织给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位予以罢免、解聘；造成严重后果的，依法追究法律责任：

- (一) 偏袒一方当事人的；
- (二) 侮辱当事人的；
- (三) 索取、收受当事人财物或者牟取其他不正当利益的；
- (四) 泄露当事人个人隐私、商业秘密的；
- (五) 属于调解范围，无正当理由拒不调解的；
- (六) 其他违反法律法规、违背职业道德行为的。

第四十九条 人民调解组织、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构、行政机关化解纠纷，向当事人收取费用或者以其他名义收取报酬的，由主管部门依法责令退还，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法处理。

商事调解组织及其工作人员违反规定收取费用的，由主管部门依法责令退还，对直接责任人员依法处理；以调解为名骗取当事人财物的，由公安机关依法处理。

第五十条 调解组织或者调解员在调解过程中，发现当事人存在恶意串通、捏造事实、伪造证据等情形，损害公共利益或者第三人合法权益的，应当终止调解，并如实记载调解终止理由。

第五十一条 当事人在纠纷化解过程中扰乱纠纷化解工作秩序，侮辱纠纷化解工作人员和对方当事人的，纠纷化解组织依法予以处理。

第五十二条 违反本条例规定，法律法规对法律责任已有规定的，从其规定；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法予以处理。

第七章 附则

第五十三条 本条例自2019年9月1日起施行。