

#### 免责声明

本文信息仅用于投资者教育之目的,不构成对投资者的任何投资建议,投资者不应当以该等信息取代其独立判断或仅根据该等信息做出决策。本文信息力求准确可靠,但对这些信息的准确性或完整性不作保证,亦不对因使用该等信息而引发或可能引发的损失承担任何责任。



## 人民法院“总对总”在线 多元调解案例

# 目 录

1. 线上多方联动协同创新多元解纷模式——湖南省证券业协会  
在线调解 E 公司虚假陈述纠纷案…………… 1
2. 多方联袂解纷“两个中心”发力——云南省总商会民商事调解  
中心在线调解商事纠纷……………6
3. 在线诉调对接高效化解金融消费纠纷——吉林省金融消费纠  
纷人民调解委员会在线调解储蓄存款合同纠纷……………10
4. 在线“诉调对接+司法确认”发挥 1+1>2 效应——浙江省温岭  
市知识产权保护中心在线调解“六神”商标侵权纠纷案…………… 15



# 线上多方联动协同创新多元解纷模式——湖南省证券业协会在线调解 E 公司虚假陈述纠纷案

选送单位：中国证监会

## 一、纠纷基本情况

E 公司是一家在深圳证券交易所创业板上市的公司。2018 年 6 月，E 公司收到湖南证监局《行政处罚决定书》，因公司 2015 年、2016 年年报存在虚假记载，上市公司及相关责任人被处以行政处罚。

本次调解的 45 个案件是 45 名投资者陆续向湖南省长沙市中级人民法院提起民事诉讼，要求 E 公司就信息披露违法行为承担民事赔偿责任，总体呈现如下特点：一是案由相同，都是针对 E 公司虚假陈述提起的民事诉讼；二是时间集中，提起和受理诉讼时间大部分集中在 2021 年 8 月；三是分布广泛，投资者分布在全国各地，45 人中 3 人为 E 公司所在地投资者，其余 42 人分布在吉林、辽宁、内蒙古、山东、广东、云南等 15 个省份；四是金额不大，大部分投资者的索赔金额不高，其中索赔金额 5 万以内的有 31 人，5 万-50 万的 12 人，50 万以上的 2 人。

长沙市中级人民法院收到投资者起诉状后，先期一一沟通是否有调解意向，登记有调解意向投资者的诉求，将相关情况提前与证券期货调解组织湖南省证券业协会沟通。2021 年 11 月 12 日，中国投资者网在线调解平台完成优化升级，证券期货纠纷在线诉调对接系统全面开通。长沙市中级人民法院立即通过该系统

将调解案件委派至湖南省证券业协会。

## 二、调解过程和结果

在委派调解前，湖南证监局与长沙市中级人民法院就 E 公司行政处罚中涉及的证券专业事项进行多次沟通，为虚假陈述实施日的确定提供专业意见建议。湖南证监局安排湖南省证券业协会派员观摩庭审现场，了解庭审调解步骤，参与诉中调解笔录制作。通过深入参与 E 公司庭审过程，有效夯实案件调解基础准备。

本次 45 个案件通过人民法院调解平台与中国投资者网证券期货纠纷在线调解平台对接的方式，由长沙市中级人民法院委派至湖南省证券业协会后，协会当天即回复确认接受，并通知 E 公司参照先期示范判决提出和解方案，根据中国证券登记结算公司的交易数据逐一核算投资差额损失并与和解方案核对。通过在线视频、语音等方式组织 E 公司代理律师与 45 名投资者及其代理律师分别沟通方案内容，针对投资者及其代理律师对证券虚假陈述行为的“三日一价”以及损失计算等核心要素的争议，结合此前观摩庭审经验，有礼有力有节加以阐述，消除投资者疑虑，最终纠纷双方达成一致意见：一是按照双方协商一致的和解金额进行赔付；二是付款方式由投资者根据个人需要确定，E 公司原则上认可；三是双方确认直接根据调解笔录执行，无需另行出具调解书和司法确认。

最终，协会将 45 份经双方签字认可的调解记录上传至中国投资者网在线调解平台，由投资者网在线调解平台回传至人民法院调解平台，长沙市中级人民法院根据调解结果予以结案。截至

2021年12月23日，45名投资者的赔付款均已到账。投资者纷纷表示“第三方公益组织站在我们中小投资者的角度想问题，既帮我们节省诉讼费用，又帮我们督促赔付款，真心感谢大家”。

### 三、经验做法

在本次案件调解过程中，调解组织秉承便捷、低成本、高效率的原则，依托便捷的在线调解平台高效进行调解服务，15天实现从接收委派到完成调解全过程，41天实现投资者赔偿款项全部到账。45名投资者足不出户，成功达成调解，实现纠纷“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”，在缓解法院办案压力的同时，形成了“社会调解在先，法院诉讼在后”的线上证券期货多元纠纷化解新格局。

一是建立“多方联动协同”的体制机制。2016年，湖南证监局与湖南省高级人民法院联合印发《关于推进诉调对接工作的意见》，明确建立诉调对接线下接收平台，确立诉调对接委托、委派、纠纷无争议事实记载、调解协议司法确认等工作机制，落地线下纠纷调解对接。2021年11月，湖南证监局与长沙市中级人民法院等单位签署在线诉调对接机制合作备忘录，将线下诉调对接扩展至线上，明确在线委托委派、在线视频调解、在线申请司法确认等操作流程，并从诉源治理、案件受理、调解流程、文书制作、理论研究等多个维度进行深度合作，构建高效便民的纠纷多元化解新格局。

二是坚定“为群众办实事”的初心使命。从长沙市中级人民法院受理第一起投资者起诉E公司虚假陈述案开始，湖南证监局

即密切关注案件审理过程，提供专业意见，指导辖区调解组织旁听法院审理，全面了解示范判例的内在逻辑。

三是坚守“细节决定成败”的工作态度。从和解方案的提出、支付方式的修改到直接使用调解笔录作为执行依据，每个环节都兼顾纠纷双方的利益，反复梳理交流案情焦点，理清调解脉络，释明调解依据，让结果“水到渠成”。

四是坚持“科技提升效率”的赋能方法。充分利用投资者网线上调解平台优势，在线移交案件信息和证据材料，简化案件委派流程，通过视频、电话、电子邮件等线上方式与分布在全国各地的45名投资者反复沟通，高效便捷达成调解协议。面对45名投资者上千条交易记录，湖南证监局指导调解组织引入自主研发的投资差额损失计算软件进行测算，测算结果与纠纷双方及法院计算结果完全一致，有力提升了调解效率。

#### **四、典型意义**

本案是落实最高人民法院办公厅与中国证监会办公厅联合发布《关于建立“总对总”证券期货纠纷在线诉调对接机制的通知》的有益实践，也是湖南证监局与长沙市中级人民法院正式签署在线诉调对接工作备忘录后首次通过“中国投资者网证券期货纠纷在线调解平台”接受法院系统委派调解案件，充分体现了“总对总”证券期货在线诉调对接机制服务人民群众、优质高效化解矛盾纠纷、助推国家治理体系和治理能力现代化的积极意义。

一是切实维护了投资者合法权益。证券虚假陈述类案件，投

投资者众多且分布在全国各地，诉讼带来了高昂的交通成本和律师费用，而“总对总”在线诉调对接打破了投资者维权的区域限制，调解组织免费调解降低了维权费用，便利了投资者依法维权。

二是全面体现了新时代“枫桥经验”。证券虚假陈述类诉讼往往涉及人员众多，事实认定复杂，损失计算争议较大，审理过程历时较长。从本案例看，第一批投资者提交起诉书，到一审判决下发历时两年时间，到二审终审则历时两年半。“总对总”在线诉调对接从受理到调解成功用时15天，41天实现投资者赔偿款到账，缩短了投资者维权的时间成本，依法、公正、高效化解了矛盾纠纷，是落实习近平总书记“坚持和发展新时代‘枫桥经验’，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制”的有力体现。

三是有效促进了社会和谐。调解组织作为中立角色的介入，降低了双方的冲突；调解员运用娴熟的专业知识，有利于促进纠纷双方的沟通调和；调解中对后续环节的考量及调解书的司法确认，有效实现案结事了，有力维护当事人权益。



# 多方联袂解纷“两个中心”发力——云南省总商会民商事调解中心在线调解商事纠纷

选送单位：全国工商联

## 一、纠纷基本情况

原告云南J集团与被告昆明C公司于2018年签订《合作框架协议》，约定双方就某片区项目达成合作。协议签订后，原告按约向被告账户支付5亿元的合作诚意金，被告出具了相应收据。后原被告因合作项目未能进行，按照双方约定，被告应该退还原原告所有诚意金，双方就退款事宜多次协商未果而发生纠纷。原告遂向昆明市西山区人民法院提起诉讼，诉请被告退还合作诚意金及其利息7千余万元。因该案属商事纠纷，适宜行业性专业性调解组织处理，西山法院按照“法院+工商联”诉调对接机制，以人民法院调解平台与工商联商会调解服务平台无缝对接，将该案分流至云南省总商会民商事调解中心进行调解。

## 二、调解过程和结果

（一）整合各方资源，组建调解团队。为及时有效调解此商事纠纷，云南省总商会民商事调解中心及时与西山法院对接协商，及时组建了由昆明市真元公证处公证员、云南省总商会民商事调解中心特邀调解员、北京大成（昆明）律师事务所律师等共同组成的调解团队，及时投入纠纷案件的调查研判工作。

（二）法官专业指导，迅速查找结点。应云南省工商联的邀请，“人民法院驻省工商联诉前调解中心”及时派出专业法官对

调解员进行法律指导、调解指引、进展跟踪和推送指导性案例。经过法官精心指导，特邀调解员迅速熟悉了案情，找到了该项纠纷的主要矛盾结点和化解突破点。

（三）注重释法明理，线上高效解纷。在专业法官的指导下，特邀调解员分别通过视频连线双方当事人，充分了解各方面面临的压力和后续征信风险，并就诉求问题充分沟通、讨论，表明调解可以最快解决问题、最大限度保障双方利益，为企业节约诉讼成本。经反复沟通并达成和解意向。2021年12月，云南省工商联以“两个中心”为平台，将此商事纠纷案件交给法官和调解员进行线上调解，经向双方详细释明法律关系，认真解答双方提出的问题，按照调解程序正面疏导，双方在线达成了调解协议，成功将矛盾纠纷化解于诉前。

（四）完善法律程序，结果双方满意。调解结束后，经接受调解双方申请，西山法院及时按照程序作出了司法确认，被告及时将案款支付到原告公司账户，真正做到案结事了，双方满意。工商联创新开展“商人纠纷商会解”助力企业高效解纷，让两家企业称赞不已，当事人表示通过“法院+工商联”调处模式联动化解纠纷，既实现了法院与工商联的优势互补，又展现了在线调解司法为民、司法便民的服务意识，为商事纠纷化解提供了便捷途径和新的渠道。

### 三、经验做法

（一）创新解纷机制，实现线上调解。人民法院调解平台与工商联商会调解平台实现同步对接和深度融合是基层创新开展

调解工作的有力保障。云南省工商联与人民法院通力协作，创新建立了人民法院驻省工商联诉调服务中心、云南省总商会民商事调解中心，该调解案例是“两个中心”成立以来首次应企业对调解方式需求尝试线上渠道调解，有效开创了云南“法院+工商联”一站式多元解纷新格局。依托“总对总”在线诉调对接，实现案件分流、调解、指导督办、司法确认、进展跟踪、结果反馈等全流程快捷在线办理，有效推进了民营经济领域纠纷多元化解机制建设。

（二）调动各方资源，达成优势互补。在云南省高级人民法院的大力支持下，云南省工商联积极培育一批规范化的商会调解组织和培养一批高素质的调解员，“两个中心”加快选树和吸纳律师、公证员等专业人员进入特邀调解员名录，由法官对调解员进行业务指导和工作培训，充分发挥各方专业人才作用促进矛盾纠纷快速、高效处理，提高当事人对调解工作的认可程度。同时，依托“人民法院调解平台”“工商联商会调解平台”等智慧系统，推动诉讼与非诉讼解决方式有机衔接，连接多元解纷资源，合理配置共享，为矛盾纠纷化解提供跨时空、跨地域的一站式解决方案。

#### **四、典型意义**

（一）实现在线调解，为企业节约了诉调成本。云南省高级人民法院和云南省工商联共同推进民商事纠纷在线诉调对接工作以来，云南省工商联充分发挥职能作用，以“两个中心”积极探索发挥商会调解平台线上解纷优势，会同西山法院打造“调解

员现场调解+法官远程在线参与调解”的新型线上联合调解模式，推进在线诉调工作，强化线上司法确认效果。通过制定调解工作流程和对接制度机制，保障调解工作有序开展，推动人民法院一站式多元解纷工作向工商联延伸，把矛盾纠纷解决在萌芽状态、化解在基层，切实为企业节省了成本。

（二）开展商会调解，为企业提供了便利渠道。商会调解是贯彻落实习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重大指示的具体实践，是工商联及所属商会组织参与协同社会治理，促进社会和谐稳定的一项重要内容，加强商会调解，可以充分发挥工商联的组织优势，推动涉企纠纷就近就地调解，构建起更加积极有效的民营企业纠纷快速处理通道，顺应了民营企业纠纷多元化解、快速化解和有效化解的实际需求，同时发挥了中国特色商会组织在诉源治理、多元解纷等方面的独特作用。

（三）推进多元解纷，为企业创造了发展环境。此调解案例创设了结合实际商会调解模式，探索建立了诉调对接机制，推动了矛盾纠纷就地发现、就地调处、就地化解，坚持和发展了新时代商会调解的“枫桥经验”，是云南省工商联设立“两个中心”开展调解工作的新突破，是民商事调解依托工商联商会调解服务平台和人民法院调解平台有效对接的新实践，是云南推进“法院+工商联”一站式多元解纷的新举措。该纠纷案件的积极有效调解，发挥了司法在商会纠纷化解中的引领、推动和保障作用，促进了基层治理体系和治理能力现代化，为民营经济的健康发展营造了良好营商环境。

# 在线诉调对接高效化解金融消费纠纷—— 吉林省金融消费纠纷人民调解委员会在线调解 储蓄存款合同纠纷

选送单位：中国人民银行

## 一、纠纷基本情况

汤女士于2014年携带5万元前往九台农村商业银行汽开支行（原物流支行）办理定期存款业务，2021年欲提取此笔存款时却被告知5万元存款一直按照活期计息，至今仅产生1000多元孳息，汤女士认为由于九台农村商业银行柜台工作人员过失造成其遭受经济损失，要求九台农村商业银行赔偿其应得利息。九台农村商业银行根据存款凭证表示客户未办理定期存款，损失属客户自身行为所致，为此引发纠纷。

由于纠纷双方多次交流协商未能达成一致，汤女士于2021年5月25日将九台农村商业银行诉至吉林省长春市朝阳区人民法院。朝阳区人民法院征得当事人同意后，将该纠纷委派至吉林省金融消费纠纷人民调解委员会（以下简称“金调委”）进行调解。

## 二、调解过程和结果

该案进入诉前调解程序后，通过人民银行长春中心支行、“金调委”、朝阳区人民法院三方的有效衔接，考虑到地域限制、疫情防控要求以及调解效率，决定采取“总对总”在线诉调对接方式开展在线调解。调解开始前，“金调委”调解员与纠纷双方进

行沟通并详细了解整体案件情况以及纠纷争议点。考虑到汤女士年近六旬，家庭生活困难，调解员多方协调沟通，制定解决方案。2021年6月15日，调解员通过“总对总”在线诉调对接机制，依托在线方式开展调解，成功促成双方达成一致，由九台农村商业银行向汤女士支付5000元补偿款，并线上签署调解协议书。达成调解协议后，“金调委”调解员督促双方履行协议内容，妥善、高效化解了该纠纷。

### 三、经验做法

在人民银行总行消保局的指导下，人民银行长春中支作为“总对总”在线诉调对接试点单位之一，始终坚持党对金融工作的绝对领导，坚定不移为群众办实事，持续完善制度建设，强化沟通协调，大胆开拓创新，加强调解员队伍建设，在实践中做深做实在线诉调对接工作。

（一）完善制度保证，搭建诉调对接基础。一是印发指导性文件。调解组织成立伊始，吉林省高级人民法院、人民银行长春中心支行、吉林银保监局即联合制定印发了《关于推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》《吉林省金融消费纠纷调解管理办法》，并将诉调对接相关内容提前规划到文件当中，为下一步推进相关工作夯实制度基础。二是成立了由人民银行长春中支分管行领导任组长，省法院、吉林银保监局分管领导任副组长，省法院民二庭、立案庭，人民银行长春中支、吉林银保监局金融消保部门负责人任成员的“吉林省金融纠纷多元化解机制建设工作小组”，搭建三部门与调解组织的日常联络机制，组建“金调委”秘书处，

共同对“金调委”开展管理及业务指导，完备的调解组织建设体制、机制成为诉调对接试点工作顺利推进的基础。

（二）不断强化多方沟通协调，优化诉调对接流程。一是持续推动诉调对接相关工作落实。“金调委”自2020年11月起，与长春市朝阳区人民法院多次沟通协调建立诉调对接事宜，并于12月末与长春市朝阳区法院签订金融消费纠纷调解合作备忘录，建立诉调对接机制，充分发挥人民法院、金融管理部门、“金调委”在预防和化解金融纠纷的积极作用，从源头上减少金融类案件增量。二是建立顺畅的对接沟通机制。主动、及时与法院等部门沟通对接试点工作，有效整合人民调解与司法调解资源，形成工作合力，在在线诉调对接案件委派、司法确认、案件筛查等环节与长春市朝阳区人民法院多次沟通协调，形成矛盾纠纷收集与委派、按类调处、司法确认的全流程机制，为试点工作的顺利推进发挥关键作用。三是加强诉调对接回访。通过对诉调双方回访，不断优化在线诉调对接工作流程，实现在线诉调对接全流程管控。

（三）深化科技赋能开拓创新，提高诉调对接效率。一是因地制宜找准切入点。在实践中不断解放思想、开拓思路、大胆创新，结合当地实际情况及目前互联网发展新形势，寻找到更为准确的切入点，更有实效地推进相关工作。二是提供更为高效便捷的金融消费纠纷线上调解服务。发挥互联网数字技术更为便捷、高效的线上调解优势，持续发掘“人民法院调解平台”“中国金融消费纠纷调解网”的在线调解功能，通过系统调试、模拟调解、流程检测等环节，实践“双平台”数据交换、互联互通的在线诉

调对接机制，实现了案件委派、委托调解、送达、材料交换等环节的全流程信息化、科技化建设，大大提升了金融纠纷诉调对接工作的效率。

（四）建设专业化调解员队伍，提升诉调对接水平。一是打造专业化的调解员队伍。制定并印发《吉林省金融消费纠纷人民调解委员会人民调解员管理办法》，在省内建立起包括金融机构、人民法院、金融管理部门、律所等部门，涵盖金融、法律等领域的百人调解员队伍。二是定期开展调解员培训。在“金调委”成立一年多的时间里开展了1次线下调解员培训，2次线上培训，有针对性的解决了调解员日常工作中的重点、难点问题，提升了调解员的调解技巧，为全方位推进在线诉调对接工作提供坚实的人才保障。

#### 四、典型意义

“总对总”在线诉调对接实现了调解程序一站化、调解效率高速化、调解过程规范化，更好地满足人民群众多层次、多样化解纷需求，极大地便利人民群众解决矛盾纠纷，切实提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

一是实现了“一站式”纠纷解决服务。在线诉调对接通过在线方式有机结合法院“最后一道防线”与调解“第一道防线”，从而打破区域、部门和层级信息壁垒，将人民法院与金融管理部门参与社会治理、化解矛盾纠纷职能协同起来，真正实现包括在线委托、在线调解和在线司法确认的“一站式”诉调对接模式，充分体现了非诉讼纠纷解决机制在服务人民群众，满足人民群众



日益增长的矛盾纠纷解决需求上的优势，切实提升矛盾纠纷化解质量。

二是构建了高效纠纷解决机制。通过平台数据的对接，构建更为高效的在线诉调对接案件流转机制，缩短法院委托调解和调解组织反馈调解结果所需时间，更好实现源头解纷、分流提速，有效提高调解效率，降低调解成本和人民群众诉累。

三是规范了纠纷解决流程。“总对总”在线诉调对接通过“中国金融消费纠纷调解网”与“人民法院调解平台”对接，实现线上全流程管控，进一步规范诉调对接工作，做到数据对接的统一以及调解的全程留痕。

四是打通金融纠纷解决“最后一公里”。在线诉调对接解决了现场调解的地域限制，为人民群众提供更为便捷高效的矛盾纠纷解决平台，真正打通金融纠纷解决“最后一公里”。同时也在调解过程中实现对金融消费者金融知识宣传教育，有效提升其金融素养，为进一步防范化解金融风险，构建和谐社会做出积极贡献。

# 在线“诉调对接+司法确认”发挥1+1>2效应——浙江省温岭市知识产权保护中心在线调解“六神”商标侵权纠纷案

选送单位：国家知识产权局

## 一、纠纷基本情况

上海家化联合股份有限公司（以下简称“上海家化”）是中国日化行业历史最悠久的民族企业之一，拥有六神、美加净、佰草集等知名商标，获评全国首批“国家商标战略实施示范企业”。2019年4月，上海家化在浙江省区域内开展“六神”产品维权活动，发现数百家小超市销售假冒“六神”品牌的花露水，随后分批向各地人民法院提起民事诉讼。

2021年8月，温岭市人民法院通过人民法院调解平台——在线矛盾纠纷多元化解平台（以下简称在线调解平台），委派市知识产权保护中心对11件“六神”商标侵权纠纷案件开展诉前调解。调解员深入仔细地研究了相关案件材料后，向承办法官了解同类型商标侵权案件的赔偿标准，并通过“中国裁判文书网”对上海家化的11299件知识产权民事案件进行数据筛选、统计分析，重点研究16件最高人民法院终审案件及158件浙江省内案件的判例。随后，调解员积极联系原告律师协商和解，同时委派辖区基层所干部走访11家涉案小超市，掌握其经营状况及和解意愿。经实地确认，有1家小超市已停业并注销执照，调解员将该情况反馈给原告律师后终止调解此案，并着手对余下10件案件开展

调解。

## 二、调解过程和结果

因案件原告及律师均在外市，10家被告又分散位于本市各乡镇（街道）的偏僻乡村，为了节约当事人的路途和时间成本，减轻当事人诉累，调解员采取电话、微信、线上调解室等多种方式，组织多轮调解，最终有8件案件取得和解。其中有6家被告在调解过程中存在种种顾虑，经调解员耐心劝解，双方当事人通过在线调解平台申请司法确认，随后完成6份和解协议的司法确认流程，充分保障了双方的合法权益，解除后顾之忧。在调解员的积极引导下，8份和解协议书均已自动履行完毕，原告律师通过在线服务平台向温岭市人民法院申请撤诉。

## 三、经验做法

一是调解平台多元化。温岭市在全省率先成立“1+6”知识产权纠纷化解平台，即1个市级诉调对接中心和6个不同区域、不同产业的基层巡回调解室，把人民调解、专业调解和司法调解有机结合起来，完善知识产权纠纷快速调解机制，扎实开展知识产权案件“诉转调”“诉转裁”工作，着力推进知识产权纠纷多元化解。

二是调解水平专业化。温岭市知识产权保护中心采用内部排摸、下基层挖掘、自荐、推荐等多种形式，精心选任的调解员不仅从事知识产权行政执法工作多年，具备专业的法律知识、政策水平和实践能力，而且具有丰富基层调解工作经验和调解技巧，

持有国家社会工作者证书，能熟练运用社会工作的理念与方法化解矛盾纠纷。

三是调解过程人性化。一方面发挥市场监管系统基层队伍力量相对较强的部门优势，先由辖区基层所干部向涉案当事人直接传达案件情况，适度普法答疑，再由调解员跟进调解，有助于消除当事人的疑虑，快速建立互信关系。另一方面，本着耐心细致的态度，多方式、多频次地与双方当事人展开交流，准确把握当事人的心理预期，找准争议焦点，再有的放矢地进行化解和疏导，最终促成双方和谐共赢。

四是调解方案个性化。该系列案件的被告众多，既有经营规模小、法律意识淡薄、违法侵权不自知等共性，又有不同的个性特点。调解员想当事人之所想，急当事人之所急，一边用诚心、耐心释法说理，择选 28 个同类型的法院判例进行重点分析，并切实发挥“诉调对接+司法确认”工作模式优势，增强信服力，一边以真情、温情化解纠纷，从利他主义立场出发，一对一为不同的当事人量身定做调解方案。例如某位小超市的经营者家庭经济困难，独生儿子智力残疾，调解员秉持人文关怀的原则，与原告律师反复沟通，最终为该案当事人额外减免了 1000 元赔偿金。

#### **四、典型意义**

社会经济飞速发展产生了对知识产权保护的强烈需求，近年来知识产权案件呈迅猛攀升态势。2021 年，温岭市人民法院新收知识产权案件 268 件，同比增长 120%。面对如此巨大的知识产权纠纷调处压力，温岭市知识产权保护中心大力推动“总对总”在

线纠纷诉调对接机制建设走深走实，以在线调解平台为支撑，建立数字化矛盾纠纷化解体系，为化解矛盾纠纷装上“智慧大脑”。通过线上平台间的数据交换和互联互通，温岭市知识产权保护中心运用在线“诉调对接+司法确认”无缝衔接机制高效解决案件，实现了司法行政机关的工作衔接与协调联动，有力推动矛盾纠纷化解从“最多跑一地”到“一趟不用跑”。行政调解员兼具普通调解员的亲和力和司法行政机关的诚信度，既能充分发挥“诉前调解”零收费、高效率、手续少、耗时短的优势，也能方便快捷地办理调解协议“司法确认”，确保调解协议具有强制执行力，终结“调解-反悔-诉讼-执行难-上访”现象，使得司法权威得到树立，调解机构更加得到社会认可，群众对立情绪因纠纷得到妥善处理而大幅缓解，真正实现了三赢格局。