

调解走出市场化新路子

本报记者 肖春霞
通讯员 柯乃靖 徐康哲

打一场外观设计专利侵权官司，要多久？答案是：一般情况下，普通程序自立案之日起六个月内审结。那打28场呢？

近日，在杭州市余杭区共道云调解中心持续三个月的调解后，深圳市某科技公司与28个不同侵权主体的外观设计专利侵权纠纷得以彻底了结。该科技公司收到14万元赔偿款，爽快地支付了3000元的调解服务费用，“这比打官司快，还让人省心。”

一直以来，人民调解不是公益免费的吗？为什么要付费了？实际上，在浙江，“市场化调解”已悄然兴起。

以调解为职业

3月13日上午9点，27岁的沈瑶随着人群涌进杭州未来科技城乐佳国际大厦，开启了新的一天。她法学本科毕业，今年是她以调解为职业的第三个年头。

传统的人民调解是公益性的，而沈瑶所在单位——共道云调解中心，一家民办非企的社会调解组织，却能提供“市场化调解服务”。

包括沈瑶在内的133名调解员，大多具备法律专业背景，以调解为职业，在意劳动报酬，也讲职业情怀。一名17岁男孩在某游戏平台充值2万元后，家属以男孩未成年为由要求某游戏平台全额退款。沈瑶通过云工作平台全程留痕展开调解，在告知游戏平台关于未成年充值的法规及判例后，又提供了男孩家庭的低保证明及急需缴纳大学学费的实际情况，成功为男孩家庭挽回90%的损失。“这份工作让我挣得合理工资，也时常能帮到别人，它和老师、医生一样，是一项普通、正式而有意义的职业。”沈瑶说。

记者了解到，传统的人民调解员是通过“以奖代补”形式获得补贴的，即所在地司法局对人民调解委员会受理调处的各类矛盾纠纷，根据案件数量、案卷质量、调处难易程度和调解结果等因素综合考量并给予相应数额的奖励。人民调解的优势在于化解邻里纠纷、家事纠纷等民事纠纷，但对于专业性较强、疑难复杂的商事类纠纷的化解存在一定短板。而如今，浙江杭州、宁波、湖州等地已出现这样一种调解市场化的现象，即政府部门、行业协会、企事业单位等向社会调解组织购买调解服务，重点化解商事类纠纷及部分疑难复杂的民事纠纷；这些社会调解组织招募和培育专职调解员，并为调解员发放工资。在发展较盛的杭州余杭区，现有社会调解组织25家、专职人民调解员181名，已培育出“共道云”“橄榄枝三姐妹”“云尚”等调解品牌。在这些社会调解组织里，调解员是一份能够提供利他解纷服务，也满足自身利益的有意义的工作。

解纷“生力军”

“这起知识产权纠纷，被告在安徽，我们已经与他电话沟通了17次。”沈瑶点开智慧云调解平台案件列表中的一个案例，记者能清晰看到案件委派机构、进度以及每通电话通话时间、内容等。平台右上角，是个绿色标示的云电话，调解员就是通过它与当事人沟通，并实现全程录音。

随着社会矛盾的日益繁复及由此产生的调解需求，各级党委政府积极搭建一体化解纷平台，邀请多种调解组织入驻，发挥社会力量、市场力量化解矛盾纠纷；调解组织为达到入驻条件，往往会想方设法提高服务质量。譬如，余杭区共道云调解中心113名调解员，平均年龄27岁，且均有法学专业背景或从业经历；西湖区智调非诉讼纠纷调解中心不仅要求调解员懂法律，还总结出了一套规范化、标准化、规模化的调解流程……总之，与以往传统人民调解员多为兼职、较年轻，依据

经验和熟人社会开展工作不同，这些社会组织的调解员年轻、专职，且多具备法律专业背景。“专业、高效”是它们在市场上占据一席之地的原因。

早在2021年7月，经最高人民法院批准，杭州市中级人民法院在全国率先开展市场化解纷机制试点工作。今年2月，这项工作被最高人民法院评为全国法院十大最具创新一站式建设改革创新成果。杭州中院立案庭工作人员表示，市场化调解专业、高效，收费低于诉讼费且用时较短，调解成功后经司法确认同样具有强制执行力，还可选择在线调解，方便、快捷，是解决纠纷的良好选择。据统计，2022年，杭州法院特邀调解组织开展市场化调解共计收案57849件，约占全市法院诉前调解案件的三分之一。

省司法厅人民参与和促进法治处相关负责人表示，在市场化调解尚未完全放开的情形下，具有资质的调解组织冠以“民办非企”之名开展市场化调解，能弥补人民调解经费不足等问题，为社会注入解纷新力量，是有益的探索。

记者了解到，杭州不少调解机构甚至打破地域限制，成为省内外的解纷“生力军”。如余杭区共道云调解中心成了杭州、北京、义乌、宁波、南京、青岛、广州等地56家单位的解纷重要力量；西湖区智调非诉讼纠纷调解中心为浙江、北京、天津、上海、江苏、福建、云南等约40家单位提供解纷服务。

迷茫与希望

据了解，余杭区共道云调解中心2022年度共调解案例64万件，其中60%来自互联网平台，40%来源为政府部门，个人委托的极少；许多调解类社会组织业务甚至100%来自政府，具有强烈的区域依附性特征。这也是目前民办非企调解组织面临的难题：过于依赖政府引调。

从事调解市场化工作多年，曾任西湖区智调非诉讼纠纷调解中心主任，现为西湖区祥平调解中心主任的刘志刚认为，只有当调解变为像仲裁、公证、律师服务等可选购的法律产品，才能真正实现调解市场化，而这还有很长的路要走。

市场化不充分，人们对调解员职业的认知就低。余杭区共道云调解中心主任卓泽有清楚记得，中心成立之初的几次招聘，听到最多的就是“居然还有专门招调解员的单位”“调解员不都是兼职嘛”等。据了解，当前，调解员虽已经正式纳入《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》，但目前关于调解员身份的授予、等级评定、市场准入、收费标准等都没有统一规定，调解员的职业化改革实践是呈分散状态的自我开发和发展。“我们甚至碰到过调解成功后，调解机构和当事人就调解费用讨价还价，还有的当事人‘逃单’。”卓泽有说。调解协议是否具有强制执行效力、能否得到司法保障，是当事人在选择调解时最为关注的问题，也是未来调解发展的重要因素。

“迷茫不少，但前景是有的。”卓泽有说。目前，杭州两级法院与特邀调解组织建立了较为顺畅的司法确认衔接机制，越来越多的网络平台、大型企业愿意为调解服务买单，由余杭区司法局开发的致力于推动纠纷化解市场自给自足、自行运转的可信云调解数字系统即将全省推广，尤其是浙江省出台的《关于完善矛盾纠纷多元调解体系的意见》，释放了构建多元调解体系、鼓励适当为调解付费的信号，这些都更坚定了社会调解组织的信心。

【记者手记】

“市场化调解” 也是调解的“一元”

去年12月，浙江出台《关于完善矛盾纠纷多元调解体系的意见》，着力构建优势互补、资源共享、高效协同的多元调解体系。笔者以为：多元调解，市场化调解这一“元”当占一席。

以往政府部门主导下的人民调解、行政调解和司法调解，其无偿特征是司法服务为民的生动体现。而随着市场经济的高度繁荣，传统调解力量不充沛、高端商事调解组织发展壮大难等，使得群众对高效、专业、权威性调解的需求难以得到满足。加强调解市场供给侧结构性改革，提供与收费水平相匹配的服务是回应民之所盼的体现；同时也能发挥价值规律作用，推动调解服务经费和质量双方正向循环。

事实上，对于市场化调解的探索，浙江不是个例。2021年5月，《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》明确探索设立市场化运行的调解组织，登记为社会服务机构、公司等的调解组织调解矛盾纠纷，可以收取合理费用；2021年年底，深圳市已建立市场化运作的商事调解组织5个；广州市天河区人民法院2022年社会化有偿调解机制共计引导10788件金融商事纠纷……市场化调解已在多地“发芽”。

不可否认，作为新生事物，市场化调解仍存在诸多问题和争议。譬如如何保障市场化调解的公信力？市场化调解收费标准怎么定？市场化调解调解员准入和管理由谁负责？据了解，目前我省市场化调解主要由“政府购买”，一定程度上保障了调解的公信力；对于矛盾双方自费调解，采取自愿原则，有一些平台已出台收费指导标准，但没有统一收费标准。此外，这些开展市场化调解的民办非企组织由所在地司法局主管，原则上不受人民调解法约束，由此也衍生出“缺乏统一行业管理规范”等问题。

纵使如此，市场化调解悄然成为多元调解的一“元”已是不争的事实。近年来，浙江各地政府也出台政策举措，引导和规范调解市场化发展。随着市场化调解的逐步成熟和完善，人们将能有更多解纷选择项，获得更优质调解服务。



民办非企业调解组织调解员开展调解



市场化调解机构已成为一些地方的解纷“生力军”



共道云调解中心调解员通过“云电话”开展调解