

浙江省心理咨询与心理治疗行业协会

行业内争议处理规则

第一章 总则

第一条 为及时、公正地处理浙江省心理咨询与心理治疗行业（以下简称“行业”）内的争议，维护会员合法权益，保障行业健康有序发展，增进行业内部和谐，根据国家相关法律法规、《浙江省心理咨询与心理治疗行业协会章程》及行业伦理规范，制定本规则。

第二条 本规则所称行业内争议，是指协会会员之间、会员与服务对象之间、以及会员与非会员同行之间，在专业服务、经营活动、学术交流、知识产权、名誉权等方面发生的，属于行业自律管理范围内的民事纠纷。

第三条 争议处理应当遵循下列原则：

自愿原则：当事人向协会申请调解，必须基于双方自愿。

公正原则：以事实为依据，以法律、法规、行业规范和伦理准则为准绳，不偏袒任何一方。

保密原则：除当事人同意或法律另有规定外，调解过程及内容不得对外公开，保护当事人隐私和商业秘密。

专业原则：充分发挥行业组织的专业优势，邀请行业专家参与，确保处理结果符合专业伦理和规范。

高效原则：在保证质量的前提下，尽快解决争议，降低当事人解决争议的成本。

第四条 协会设立“行业内争议调解委员会”（以下简称“调解委员会”），作为处理行业内争议的专门机构。调解委员会对协会理事会负责。

第二章 受理范围与管辖

第五条 调解委员会受理符合以下条件的争议：

争议一方或双方为本会会员；

争议事项属于行业专业或经营活动的范畴；

有明确的被申请方、具体的调解请求、事实和理由；

当事人双方均同意接受协会调解。

第六条 下列争议不予受理：

已经进入诉讼、仲裁或行政处罚程序的（但司法机关或行政机关委托协会进行调解的除外）；

一方当事人已就同一争议向协会申请调解并已受理，另一方当事人不同意调解的；

争议内容涉及刑事犯罪的；

法律法规规定应由其他机构处理的。

第三章 调解机构与人员

第七条 调解委员会由协会理事、监事、法律顾问、行业专家及伦理委员会委员等共同组成。调解委员会设主任一名，副主任若干名。

第八条 调解员应具备以下条件：

为人正直，办事公道，在行业内享有较高声誉；

熟悉行业法律法规、伦理规范和业务知识；

具备较强的沟通协调能力；

本人自愿担任调解员。

第九条 调解员有下列情形之一的，应当回避，当事人也有权申请其回避：

是本案当事人或当事人、代理人的近亲属；

与本案有利害关系；

与本案当事人有其他关系，可能影响公正调解的。

第四章 调解程序

第十条 申请与受理

当事人申请调解，应向协会秘书处提交书面《争议调解申请书》，载明当事人基本信息、争议事实、调解请求及理由，并附相关证据材料。

秘书处在收到申请后 3 个工作日内进行形式审查，符合受理条件的，征求被申请方意见。被申请方同意调解的，予以受理，并通知双方；被申请方不同意调解或在 5 个工作日内未作答复的，视为调解不成立，书面告知申请人。

决定受理后，秘书处应在 2 个工作日内将案件材料移交调解委员会。

第十一条 组建调解小组

调解委员会主任根据争议性质，指定一名首席调解员和两名调解员组成调解小组。简单争议可由一名调解员独任调解。

第十二条 调查与调解

调解小组应认真审阅材料，必要时可向当事人调查核实情况，或向行业专家咨询。

调解以召开调解会议为主要形式。调解小组应在会议前将时间、地点通知双方当事人。

调解会议由首席调解员主持，引导双方就争议焦点进行沟通协商。

调解过程应制作笔录，经当事人核对无误后签字确认。

第十三条 调解终止

调解出现下列情形之一时终止：

双方当事人达成调解协议；

当事人一方或双方明确表示不再接受调解；

调解小组认为争议重大复杂，难以调解，或调解已无必要；

自受理之日起 30 日内仍未能达成调解协议（经双方同意可适当延长）。

第五章 调解协议与履行

第十四条 经调解达成协议的，调解小组应制作《调解协议书》。《调解协议书》应载明当事人基本信息、争议事项、调解结果、履行方式和期限等内容，由双方当事人签字或盖章，经调解员签字并加盖协会调解专用章后生效。

第十五条 《调解协议书》对双方当事人具有约束力，当事人应当自觉履行。协会可适时回访协议履行情况。

第十六条 当事人认为有必要时，可以共同向人民法院申请司法确认，赋予调解协议强制执行力。

第十七条 调解未能达成协议的，协会应告知当事人通过诉讼、仲裁等其他合法途径解决争议。调解过程中当事人为达成协议所作出的妥协和认可，不得在其后的诉讼或仲裁中作为对其不利的证据。

第六章 纪律与责任

第十八条 当事人在调解过程中应遵守以下纪律：

如实陈述事实，提供真实材料；

尊重调解员，遵守调解秩序；

不得恶意串通，损害协会或第三方利益。

第十九条 调解员应恪守职业道德，公正调解，保守秘密。如有违反本规则或滥用职权的行为，协会将视情节给予批评教育、暂停或取消调解员资格等处理。

第七章 附则

第二十条 调解不收取任何费用。协会工作所需经费由协会承担。

第二十一条 本规则由浙江省心理咨询与心理治疗行业协会常务理事会负责解释。

第二十二条 本制度自 2020 年 9 月 1 日起施行。

浙江省心理咨询与心理治疗行业协会

2020 年 9 月 1 日

