



四川省体育场馆协会行业调解制度

第一章 总则

第一条 为规范四川省体育场馆行业纠纷调解工作，妥善化解行业内各类矛盾纠纷，协调会员单位关系，维护会员合法权益与行业整体利益，保障体育场馆市场有序运行，保护消费者及社会公众权益，根据《中华人民共和国体育法》《中华人民共和国人民调解法》《四川省体育条例》《四川省纠纷多元化解条例》《社会团体登记管理条例》及《四川省体育场馆协会章程》，结合本省体育场馆行业实际，制定本制度。

第二条 本制度所称行业调解，是指四川省体育场馆协会（以下简称“场馆协会”）依据法律法规、行业规范与自律公约，通过说服、疏导、协调等方式，促使纠纷当事人在平等协商、互谅互让基础上自愿达成和解协议，解决行业相关纠纷的公益性服务活动。

第三条 行业调解遵循以下原则：

（一）自愿平等原则：调解以当事人自愿为前提，充分尊重当事人的程序选择权与实体处分权，当事人在调解过程中地位平等；



（二）合法合规原则：调解不得违反法律法规强制性规定，不得违背公序良俗，不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益；

（三）公正中立原则：协会调解工作保持中立，不偏袒任何一方，以事实为依据，公平公正处理纠纷；

（四）保密高效原则：调解过程与内容不公开，对当事人商业秘密、个人隐私予以保密；简化程序、提高效率，降低纠纷解决成本；

（五）行业自治原则：立足体育行业特点，结合行业惯例与自律规则化解纠纷，推动行业自我规范、自我完善。

第四条 本制度适用于协会会员单位之间、会员单位与消费者之间、会员单位与社会公众之间、会员单位与其他市场主体之间，因体育场馆（地）规划设计、建设运营、服务合作等产生的民商事纠纷调解工作。

第二章 调解工作机构与职责

第五条 协会秘书处是行业调解工作的日常管理与执行机构，直接负责行业调解的全流程工作。

第六条 协会秘书处履行以下调解工作职责：

（一）制定和完善行业调解工作规则、流程与配套制度；

（二）受理、审查、登记纠纷调解申请，分派调解承办人员；

(三) 组织开展纠纷调解工作，督促当事人履行调解协议；

(四) 管理调解工作档案，统计调解工作数据；

(五) 协会交办的其他调解相关工作。

第七条 秘书处根据纠纷具体情况，指派协会工作人员或抽调专家委员会相关专家作为调解承办人员，具体承担纠纷调解事务。调解承办人员应当公道正派、熟悉行业情况、具备相应沟通协调能力。

第八条 调解承办人员有下列情形之一的，应当自行回避，当事人也有权申请其回避：

(一) 是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属；

(二) 与本案有利害关系；

(三) 与本案当事人有其他关系，可能影响公正调解的。

协会秘书处对回避申请应当在2个工作日内作出决定，并通知当事人。

第九条 调解承办人员不得有下列行为：

(一) 偏袒一方当事人，侮辱、压制当事人；

(二) 索取、收受当事人财物或者牟取其他不正当利益；

(三) 泄露当事人的商业秘密、个人隐私；

(四) 隐瞒、伪造证据，诱导当事人作虚假陈述；



(五)阻止当事人依法通过仲裁、诉讼等途径维护权利。违反前款规定的,由协会按内部管理规定处理;造成损失的,依法承担相应责任。

第三章 调解受理范围

第十条 协会秘书处受理以下范围内的纠纷调解申请:

(一) 会员单位之间的行业纠纷

(一) 场馆联营合作、场地租赁、资源共享、赛事联合承办等合作类纠纷;

(二) 市场经营中产生的不正当竞争纠纷,包括低价恶性竞争、虚假宣传、诋毁商誉、恶意挖取从业人员等;

(三) 因遵守行业自律公约、服务标准产生的争议;

(四) 其他会员间涉及体育场馆业务的民商事纠纷。

(二) 会员单位与消费者之间的服务纠纷

(一) 场馆服务质量、服务标准不符约定引发的纠纷;

(二) 消费者在场馆内发生人身、财产损害的赔偿争议;

(三) 场馆虚假宣传、消费欺诈、违规收费等侵害消费者权益的纠纷;

(四) 其他体育消费服务相关纠纷。

(三) 会员单位与社会公众之间的公共权益纠纷

(一) 公共体育场馆对外开放义务履行、开放时间、开放区域的争议;

(二) 场馆公益性服务、惠民政策落实引发的纠纷;



(三) 场馆安全保障、环境管理等影响公众权益的纠纷。

(四) 会员单位与其他市场主体的经营纠纷

(一) 场馆建设改造、设备采购安装、物业服务等合同纠纷；

(二) 赛事活动赞助、招商、票务运营等合作纠纷；

(三) 其他与体育场馆运营相关的商事纠纷。

第十一条 具有下列情形之一的纠纷，不予受理：

(一) 一方当事人明确拒绝调解的；

(二) 已经向人民法院起诉、申请仲裁或行政机关处理，且未被委派/委托调解的；

(三) 已经达成有效调解协议并履行完毕，无新事实新理由重复申请的；

(四) 涉及刑事犯罪、行政违法查处的纠纷；

(五) 涉及国家安全、公共利益、他人合法权益且不适宜调解的；

(六) 不属于本制度第十条规定受理范围的其他纠纷。

第四章 调解程序

第一节 申请与受理

第十二条 当事人申请调解，可以通过书面申请、现场申请等方式提出。一方当事人申请调解的，秘书处应当征求另一方当事人意见；双方均同意调解的，予以受理。

第十三条 申请调解应当提交以下材料：



（一）调解申请书，载明当事人基本信息、纠纷事实、具体诉求及相关理由；

（二）身份证明材料，单位提交营业执照、授权委托书，个人提交身份证件；

（三）与纠纷相关的合同、票据、沟通记录、照片视频等证据材料；

（四）协会秘书处要求提供的其他材料。

第十四条 秘书处收到申请后，应当在7个工作日内完成审查。符合受理条件的，予以受理并向双方当事人发送《受理通知书》；材料不齐的，一次性告知补正；不符合受理条件的，向申请人说明理由并退回材料。

第十五条 对涉及行业公共利益、可能引发群体性纠纷或重大舆情的案件，秘书处可以主动介入，在征得当事人同意后启动调解程序。

第二节 调解准备

第十六条 案件受理后，秘书处应当在7个工作日内指派调解承办人员开展工作；疑难复杂纠纷可安排多名承办人员共同处理。

第十七条 调解承办人员应当提前审阅案件材料，梳理争议焦点，拟定调解思路，并在调解3个工作日前将调解时间、地点、承办人员信息通知双方当事人。

第三节 调解实施



第十八条 调解可以采取现场调解、线上视频调解、电话调解等方式进行，由当事人协商确定。现场调解一般在协会办公场所进行，经当事人同意也可在其他适当地点进行。

第十九条 调解会议按照以下流程进行：

（一）调解承办人员核实当事人及代理人身份，宣布调解纪律与注意事项，告知当事人权利义务，询问是否申请回避；

（二）申请人陈述纠纷事实、诉求及理由，被申请人进行答辩并提出意见；

（三）当事人举证质证，调解承办人员核实案件事实，归纳争议焦点；

（四）调解承办人员宣讲相关法律法规、行业规范与自律公约，开展说服疏导，引导当事人理性协商；

（五）调解承办人员根据纠纷情况提出调解方案供当事人参考，组织双方协商让步；

（六）当事人达成一致意见的，当场拟定调解协议；未能达成一致的，可以宣布择期再调，或终止调解。

第二十条 调解过程应当制作调解笔录，由调解承办人员、双方当事人签字确认。当事人有权对调解笔录提出补正意见，补正无误后签字。

第二十一条 调解过程中，当事人有权申请对专门性问题进行鉴定、评估。经双方同意，秘书处可以协助委托具备



资质的第三方机构开展，相关费用由当事人协商承担。鉴定、评估期间不计入调解期限。

第四节 调解期限与终止

第二十二条 一般纠纷应当自受理之日起 15 个工作日内办结；复杂疑难纠纷经双方当事人同意，可以延长，最长不超过 30 个工作日。鉴定评估、当事人申请延期举证的时间不计入调解期限。

第二十三条 有下列情形之一的，调解程序终止：

- （一）当事人达成调解协议并签署的，调解成功终止；
- （二）调解期限届满，当事人仍无法达成一致的；
- （三）一方当事人明确表示不再接受调解的；
- （四）一方当事人就同一纠纷向法院起诉、申请仲裁的；
- （五）出现其他导致调解无法继续进行的情形。调解终止的，秘书处应当出具《调解终止通知书》，说明情况并告知当事人可通过仲裁、诉讼等其他法定途径解决纠纷。

第五章 调解协议与履行

第二十四条 经调解达成一致的，应当制作《调解协议书》。调解协议书应当载明以下内容：

- （一）双方当事人的基本信息；
- （二）纠纷主要事实与争议事项；



- (三) 调解结果、当事人权利义务、履行方式与期限；
- (四) 其他需要约定的事项。

第二十五条 调解协议书由双方当事人签字或者盖章,调解承办人员签字并加盖协会印章后生效。调解协议书一式三份,双方当事人各执一份,协会秘书处存档一份。

第二十六条 秘书处对调解协议履行情况进行跟踪回访,督促当事人履行协议;当事人逾期不履行的,调解承办人员可以进行催告。

第六章 纠纷预防与行业治理

第二十七条 协会结合调解工作中发现的共性问题,制定完善体育场馆行业服务标准、自律公约与经营规范,推动行业标准化建设,从源头减少纠纷。

第二十八条 对调解中发现的会员单位存在违法违规、违反行业自律公约、严重损害消费者权益或行业整体利益的行为,秘书处应当向协会报告,协会可依据章程与自律规则采取约谈、警示、取消会员资格等自律惩戒措施。

第七章 工作保障

第二十九条 协会为调解工作提供必要的办公场所、设施设备与经费保障,调解工作经费从协会会费中列支,调解不向当事人收取费用。



第三十条 秘书处建立规范的档案管理制度，对调解申请材料、证据材料、调解笔录、调解协议、回访记录等全部材料立卷归档，保管期限不少于 3 年。

第三十一条 所有参与调解工作的人员均负有保密义务，不得泄露调解过程中知悉的商业秘密、个人隐私以及当事人不愿公开的其他信息，法律法规另有规定的除外。

第八章 附则

第三十二条 本规约如有与国家法律法规及上级政策文件不一致之处，以国家法律法规及上级政策文件为准。

第三十三条 本制度由四川省体育场馆协会秘书处负责解释。修订需经理事会审议通过，并向全体会员公布。

第三十四条 本制度未尽事宜，参照国家及四川省相关法律法规、人民调解工作规范执行。

第三十五条 本规约自发布之日起施行。