

平顶山市湛河区人民法院 文件

中国人民财产保险股份有限公司平顶山市分公司

平湛法〔2019〕35号

关于印发《关于建立保险合同诉调对接工作站的 若干意见（试行）》的通知

为完善矛盾纠纷多元化解机制，推进我市保险合同类纠纷预防和化解工作，拓宽化解保险合同类纠纷渠道，建立人民法院与保险公司协作配合的多元纠纷解决机制，充分发挥调解组织在处理保险合同纠纷的积极作用，进一步创新社会管理，有效化解社会矛盾，最大限度地保护公民合法权益，在保险公司与诉讼当事人之间搭建沟通调解桥梁，缓解当事人的经济负担、保障当事人利益和司法权威。经研究决定：平顶山市湛河区人民法院与中国人民财产保险股份有限公司平顶山市分公司成立保险合同诉调对

接工作站。工作站设立在平顶山市湛河区姚电大道与亚兴路口西50米路北。

第一条 保险合同诉调对接工作机制是通过制度、机构、场所建设的独立设置及有效对接，对保险合同案件进行分流，让更多的保险合同案件分流给最合适的调解员解决，让更多的非诉调解协议经人民法院的司法审查以确认效力，从而更加有效化解矛盾，促进社会和谐稳定，为人民群众排忧解难的改革措施。

第二条 保险合同纠纷诉调对接机制的建设要坚持“党委领导、多方参与、司法推动”原则，为人民群众提供更多可供选择的保险合同类纠纷解决渠道。

第三条 保险合同纠纷诉调对接的工作开展要坚持四个原则：

（一）依法推进原则。不能与现行法律基本原则及具体规范相冲突。

（二）实事求是原则。要结合本地实际情况进行创新。

（三）区位优势原则。要突出地方特点和时代特色。

（四）群众路线原则。要吸收群众全程参与，接受群众监督。

第四条 保险合同诉调对接工作站的职能包括：

（一）引导当事人通过诉调对接工作站以非诉讼解决方式解决保险合同类纠纷案件；

（二）组织、委派、委托及邀请符合条件的调解组织或调解人员进行调解；

（三）指导调解组织及调解员开展调解工作；

（四）协助人民法院对保险合同纠纷案件调解协议进行司法

审查确认，为当事人提供便利。

第五条 保险合同诉调对接工作方针：

- （一）主动对接；
- （二）统筹各方；
- （三）群策群力；
- （四）平息纷争；
- （五）群众满意。

第六条 保险合同诉调对接工作站设主任一名、副主任二名，调解员四名，记录员三名。

第七条 副主任协助主任工作。主任因故不能履行职务时，由主任指定副主任代行主任职责。

第八条 保险合同诉调对接工作站要建立调解员名册，健全管理制度，制定工作规则和职业道德准则，保障及时高效开展调解工作。

第九条 保险合同诉调对接工作站调解员必须遵守以下纪律：

- （一）要公平妥善处理保险合同案件，不得无故拖延、久拖不调；
- （二）要尊重当事人权利，不得强迫、压制当事人进行调解；
- （三）要廉洁自律，不得索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- （四）要恪守公德，不得泄露当事人隐私、商业秘密。保险合同诉调对接工作站应制订日常管理制度，严格执行考勤和请假制度。

第十条 保险合同诉调对接工作站可以受理以下纠纷：

- （一）当事人准备向法院提起民事诉讼的；
- （二）当事人已经申请法院诉前保全过的；
- （三）其他适宜进行诉前调解的。

第十一条 保险合同诉调对接工作站设立接待台，由调解员负责接待来诉群众。调解员应增强责任意识、服务意识，接待热情，语言文明。

第十二条 当事人到保险合同诉调对接工作站申请处理纠纷可采用口头或书面形式；情况紧急的，可采取电话、短信、电子信箱、网络等形式申请。

第十三条、保险合同诉调对接工作站应当建立化解工作台账，并指定专人负责。

第十四条 保险合同诉调对接工作站直接受理或接受人民法院委派、委托后，即告知当事人可选择调解员调解处理。

第十五条 对文化水平不高、法律知识欠缺的当事人，调解员应做好指导工作，保障其行使自己的权利。

第十六条 保险合同诉调对接工作站进行调解，可以由调解员一人进行，也可以由多名调解员进行，并优先选择就地调解。

保险合同诉调对接工作站进行调解，用简便方式通知当事人。

第十七条 调解达成协议，必须双方自愿。调解协议由调解员、记录员署名，送交双方当事人。调解协议的内容不得违反法律规定。

第十八条 对不需要制作调解协议的，应当记入笔录，由双方当事人、调解员、记录员签名。

第十九条 诉调对接工作站直接受理的纠纷，在一个月内调解不成或者当事人明确表示不同意调解的，终止调解，告知当事人可以向法院提起诉讼。

第二十条 当事人直接向人民法院提起诉讼的，在征得双方当事人同意后，法院可进行立案预登记，将该案件委派诉调对接工作站进行非诉调解；如在一个月内未调解成功，法院再转入诉讼程序进行审理。当事人不同意“立案预登记”的，法院及时审查立案处理。立案后，对仍有调解可能的纠纷，委托给保险合同诉调对接工作站进行调解。

第二十一条 立案预登记的案件，法院应向保险合同诉调对接工作站出具《诉前委派调解函》，由立案庭将诉状及证据材料的复印件随函移送；诉中需委托调解的案件应由业务庭室出具《委托调解函》，将诉状及证据材料的复印件随函移送。

第二十二条 法院委派保险合同类诉调对接工作站调解后达成调解协议的，双方当事人可于一个月内向法院申请司法确认。法院在收到确认申请后应于三个工作日决定是否受理，并于五个工作日内作出是否确认的决定。确认决定书送达双方当事人后发生法律效力，一方当事人拒绝履行的，另一方当事人可以依法申请法院强制执行。

法院委派调解的纠纷经调解达成调解协议，但双方当事人要求法院出具民事调解书的，保险合同诉调对接工作站应当将双方当事人达成的调解协议以书面形式告知法院，由法院立案后出具民事调解书。

当事人不同意调解或者在调解期间内未能达成调解协议或者

达成协议后一方反悔的，保险合同诉调对接工作站的调解员应当将调解的方案、调解过程中当事人一致认可的意见、双方的分歧点等制作《诉前调解情况复函》，连同案件材料在调解结束后次日内移交人民法院立案大厅。立案大厅应进行立案审查，符合条件的，立即办理立案手续，进入诉讼程序。

第二十三条 法院委托调解的案件，经调解达成调解协议的，保险合同诉调对接工作站应当出具《委托调解反馈函》，将调解结果以书面形式告知委托法院，委托法院审理后制作相应的裁判文书。

当事人不同意调解或者在调解期间未能达成调解协议的，保险合同诉调对接工作站应当出具《委托调解反馈函》，列明争议焦点、调解难点送交法院，法院应当及时依法审判。

第二十四条 有下列情形之一的，人民法院不予确认调解协议效力。

（一）违反法律、行政法规强制性规定的；

（二）侵害国家利益、社会公共利益的；

（三）侵害案外人合法权益的；

（四）损害社会公序良俗的；

（五）内容不明确，无法确认和执行的；

（六）调解组织、调解员强迫调解或者有其他严重违反职业道德准则的行为的；

（七）其他不予进行司法确认的情形。

第二十六条 保险合同诉调对接工作站应按规定加强档案管理工作。对办结的案件应按要求及时装订档案，由记录员在结案

后 30 日内归档完毕。

第二十七条 本意见自公布之日起施行。



平顶山市湛河区人民法院

中国人民财产保险股份有限公司平顶山市分公司



2019年10月20日

平顶山市湛河区人民法院办公室

2019年10月20日印发

