深圳市心源慈善基金会

内部纠纷调解制度

第一章 总则

第一条 为促进深圳市心源慈善基金会（以下简称“本基金会”）规范有序发展，及时高效解决内部纠纷，提升依法治理能力，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国人民调解法》《基金会管理条例》等有关法律法规和政策规定，制定本制度。

第二条 本制度所称内部纠纷是指本基金会以下纠纷：

（一）资格权纠纷：理事资格、监事资格、理事长资格、副理事长资格、投票权重等纠纷；

（二）程序纠纷：成立、换届、兼并、分立、解散程序等纠纷；

（三）治理纠纷：管理控制、财物使用处置、组织架构、管理人员变更、人事任用、办公地址、组织会员间、组织与工作人员等纠纷；

（四）制度制定及执行纠纷：章程或制度制定、修改、执行、废除等纠纷；

（五）劳资纠纷、侵权等其他纠纷。

第三条 在本基金会发生或与本基金会及工作人员相关的内部纠纷调解适用本制度。

第四条 内部纠纷调解过程中，相关参与人员应遵循坚持党的领导、不违背法律法规和国家政策、当事人自

愿平等、尊重当事人合法权利、不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利、尊崇社会公德和公序良俗等原则。

第二章 内部纠纷解决途径

第五条 本基金会加强内部监管、主动预防、消除风险隐患，通过完善机构章程、制度文件等，尽可能在组织章程、工作规范等内部文件规定完善相应的内部纠纷解决和法律风险防范机制。

第六条 本基金会内部发生纠纷时，依照法律法规、行业规范、内部章程及规章制度等规定，积极主动化解纠纷，必要时可寻求法律顾问、相关行业、专业领域专家学者和业务主管组织、登记管理机关的协助。本基金会通过设立内部的调解组织，争取以自行和解的方式及时妥善解决纠纷。

第七条 如发生内部矛盾不能经过协商解决的，可以通过人民调解、仲裁、诉讼等途径依法解决。

第三章 内部纠纷调解组织及职责

第八条 本基金会设立内部纠纷调解小组，由 5 人组成（人数建议在 5—25 人组成），设组长一人（原则上由基金会理事会或监事会负责人担任），副组长 一 人，小组成员原则上应有党员代表、理事代表、监事代表、职工和妇女成员代表和组成，也可以另行聘请专职调解人员。

第九条 本组长内部纠纷调解小组组成人员通过理事会推选产生，每届任期三至五年，可以连选连任，人员名单应公示公开。

第十条 内部纠纷调解小组职责：

（一）调解处理基金会内部的矛盾纠纷；

（二）引导当事人履行和解协议；

（三）宣传法律法规和政策；

（四）聘任、解聘、管理专职调解人员；

（五）完成基金会理事会交办的其他调解相关工作。

第十一条 内部纠纷调解小组应自设立或变更之日起三十日内，向业务主管组织及登记管理机关备案。

第十二条 本基金会应加强对内部纠纷调解小组工作的指导监督，为内部纠纷调解小组开展工作提供必要的办公条件和工作经费，帮助解决工作中遇到的困难和问题，按照规定对聘任的调解人员给予适当工作补贴。

第十三条 内部纠纷调解小组的日常工作由组长负责，组长可按纠纷情况安排具体组员或专职调解人员（以下统称调解人员）开展调解工作，调解人员应配合组长工作。

第十四条 内部纠纷调解小组可根据实际情况联同党组织进行调解工作，通过党组织的引领、统筹、凝聚，采用说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决内部纠纷。

第十五条 内部纠纷调解小组应主动加强内部沟通交流、及时总结调解经验，主动排查发现矛盾纠纷苗头，

主动向理事会报告，在工作中完善调解制度流程及文件等，健全纠纷解决和法律风险防范机制。

第十六条 内部纠纷调解小组成员应由具有一定的文化水平、政策水平、法律知识和实际工作能力、办事公道、为人正派、密切联系群众的人员担任。所聘任的专职调解人员应由具备法律、心理学等专业背景、有调解经验的人员担任。

第十七条 内部纠纷调解小组成员调解内部纠纷，应遵守下列纪律：

（一）不得无故拒绝当事人的调解请求；

（二）不得以推诿的态度对待当事人；

（三）不得偏袒、侮辱、压制、打击报复当事人；

（四）不得索取收受当事人财物或者谋取其他不正当利益；

（五）不得泄露国家秘密、商业秘密或者当事人的隐私；

（六）不得有其他违反相关规定的行为。

第四章 内部纠纷调解小组工作流程

第十八条 本基金会内部纠纷当事人可以向内部纠纷调解小组申请调解，内部纠纷调解小组也可以主动调解。当事人一方书面拒绝调解的，不得调解。

第十九条 内部纠纷调解小组根据调解矛盾纠纷类型和内容需要，指派或由当事人选择一名或者数名调解人员进行调解。

第二十条 申请矛盾纠纷调解应符合下列条件：

（一）申请人是与该纠纷有直接利害关系的工作人员或会员；

（二）有明确的被申请人；

（三）有具体的请求、明确的事实、充分的理由；

（四）申请调解的矛盾纠纷与内部纠纷调解小组的职责有关；

（五）矛盾纠纷属于基金会内部、工作人员或会员之间、专业领域矛盾纠纷，且具有可调解性。

第二十一条 当事人在调解活动中享有下列权利：

（一）选择或接受调解人员；

（二）接受调解、拒绝调解或者要求终止调解；

（三）要求调解公开进行或者不公开进行；

（四）自主表达意愿、自愿达成调解协议或和解。

第二十二条 当事人在调解活动中履行下列义务：

（一）如实陈述矛盾纠纷事实；

（二）尊重对方当事人行使权利；

（三）遵守调解现场秩序，尊重调解人员。

第二十三条 当事人可以书面或者口头申请调解。口头申请的，由调解人员记录在案。

第二十四条 调解人员有下列情况之一的，应当回避：

（一）是本纠纷的当事人或者与当事人、代理人有近亲属关系的；

（二）与本纠纷有利害关系的；

（三）与本纠纷当事人、代理人有其他关系，可能影响对矛盾纠纷公正公道处理的。

第二十五条 调解人员调解内部纠纷按照下列程序进行：

（一）听取当事人陈述、要求及理由；

（二）询问当事人，核实证据材料，查明事实，分清责任；

（三）规劝疏导当事人，组织商定调解协议内容。

第二十六条 调解人员调解矛盾纠纷应制作调解笔录。调解笔录应交当事人核对，由当事人和调解人员签名或者按指印确认。

第二十七条 调解人员应记录调解情况，建立调解工作档案，将调解登记、调解工作记录、调解协议书等材料归档立案。

第二十八条 经本基金会内部纠纷调解小组调解达成调解协议的，可以制作调解协议书。当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，调解人员应记录协议内容。

第二十九条 调解协议书应载明下列事项：

（一）当事人的基本情况；

（二）矛盾纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；

（三）当事人达成调解协议的内容，履行的方式、日期等。

调解协议自各方当事人签名、盖章或者按指印之日起生效，调解人员签名并加盖基金会印章。调解协议书由当事人各执一份，基金会内部纠纷调解小组留存一份。口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

第三十条 经基金会内部纠纷调解小组调解达成的调解协议，具有约束力，当事人应按照约定履行。

第三十一条 内部纠纷调解小组应对调解协议的履行情况进行监督，督促当事人履行约定的义务。

第三十二条 经内部纠纷调解小组调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以进行司法公正；当事人之间就调解协议履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人可以向人民法院提起诉讼。

第三十三条 调解人员在调解矛盾纠纷过程中，发现矛盾纠纷有可能激化引起治安案件、刑事案件或者发现当事人有违法行为的，应及时向公安机关或者其他有关部门报告。

第三十四条 内部纠纷调解小组调解不成的，应及时终止调解，并告知当事人可以依法通过仲裁、复议、诉讼等途径维护自己合法权利。

第五章 附则

第三十五条 法律、法规、规章对社会组织纠纷调解解决另有规定的，从其规定。

第三十六条 本制度经 2026 年 3 月 30 日第三届理事会第十次会议审议通过生效，由理事会负责解释。