

比较视野下 的多元纠纷解决 理论与实践

张 勤 彭文浩 主编




中国政法大学出版社

比较视野下 的多元纠纷解决 理论与实践

张 勤 彭文浩 主编



 中国政法大学出版社

2013·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

比较视野下的多元纠纷解决: 理论与实践 / 张勤, 彭文浩主编. — 北京: 中国政法大学出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-5620-4605-9

I. ①比… II. ①张… ②彭… III. ①民事纠纷-调解 (诉讼法)-研究-中国
IV. ①D925. 114. 4

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第000956号

书 名 比较视野下的多元纠纷解决: 理论与实践
Bijiao Shiyexia de Duoyuan Jiufen Jiejue: Lilun yu Shijian

出版发行 中国政法大学出版社(北京市海淀区西土城路 25 号)
北京 100088 信箱 8034 分箱 邮政编码 100088
邮箱 zhengfadch@126.com
<http://www.cuplpress.com> (网络实名: 中国政法大学出版社)
(010) 58908586(编辑室) 58908285(总编室) 58908334(邮购部)

承 印 固安华明印刷厂

规 格 720mm×960mm 16 开本 25.5 印张 450 千字

版 本 2013 年 2 月第 1 版 2013 年 2 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5620-4605-9/D·4565

定 价 78.00 元

声 明 1. 版权所有, 侵权必究。
2. 如有缺页、倒装问题, 由印刷厂负责退换。

前 言

本书收录的是连续两年在汕头大学召开的，以多元纠纷解决为主题研讨会的优秀论文。汕头大学法学院于2011年1月在《中华人民共和国人民调解法》实施之际举办了《新时期基层调解理论与实践》研讨会，共收到与会论文40余篇。2012年3月汕头大学法学院与厦门大学法学院联袂举办了《比较视野下的多元纠纷解决与法律实务》国际研讨会，共收到论文近30篇。两次研讨会的会议综述已收录在本书的第五部分。参加两次研讨会的有来自海内外高校、实务部门的众多专家学者，可谓是老少咸集，群贤毕至。研讨会的召开，旨在加强海内外多元纠纷解决研究的交流，促进理论界和实务界的互动，推动多元纠纷解决理论研究和实务的进一步发展。

第二次研讨会结束后，汕头大学法学院于2012年5月成立编辑小组，由笔者协调负责对两次研讨会的论文进行遴选，并和入选论文的作者取得联系，要求其对论文进行修改和完善。对于已公开发表的论文，除为了使论文集保持结构完整少量加以收录外，原则上不收录。对于无法和作者取得联系进行修改的论文，本书也不收录。论文的遴选以原创和实证研究为主要标准，兼收少量理论探索的论文。本书共按五个专题进行编排，分别是：（1）多元纠纷解决的域外经验；（2）法院调解的维度、限度和创新；（3）人民调解、诉调衔接和“大调解”；（4）行政调解和商事调解；（5）比较法研究和研讨会综述。编辑小组还安排译者对入选的五篇英文论文进行了翻译，翻译完成后其中的两篇由作者或译者自行审校，另三篇则由笔者负责审校。

由于从第一次研讨会召开到论文集的编辑中间有一年多的时间，为了使收录论文能及时反映最新的研究和实务动态，对于入选论文，编者要求论文作者尽其所能更新论文数据和资料。对于论文作者、译者个人信息的介绍，则以最新的个人信息为准，如提交论文时是硕士研究生，修改论文时已攻读博士学位的，则以当前的信息为准。

论文集的编辑工作得到了入选论文作者、译者的大力支持，在此深表感谢。汕头大学法学院高级项目主任陈理丽女士为本书的出版费心颇多，由笔者指导的汕头大学法学院2010级硕士研究生刘晶同学承担了前期书稿体例的修改工作。中国政法大学出版社丁春晖编辑及其团队一如既往地给予了高效、周到、高质量的支持，李嘉诚基金会为本书的出版提供了资助。在此对上述机构和个人表示衷心的感谢。

张 勤

2012年11月1日于汕头

目 录

前 言	张 勤 / 1
-----------	---------

第一部分 多元纠纷解决的域外经验

申诉专员职能的扩大	彭文浩 / 2
亚洲的国际商事仲裁与语言	
——给自由且多样化的国际纠纷解决的一点建议	斋藤彰 / 14
家事纠纷：同性婚姻、纠纷成因以及纠纷解决	玛利亚·莫斯卡蒂 / 27
从香港未来调解立法的取态看调解员的责任豁免问题	赵 云 / 39
澳门仲裁机制停滞不前原因之分析	谢广汉 / 53
香港民事司法改革的进程与实施探微	周一颜 / 67
香港家事调解制度改革及其启示	邹郁卓 / 84
台湾乡镇市调解制度之研究	何德超 / 96

第二部分 法院调解的维度、限度和创新

调解优先与诉权保障	齐树洁 / 112
知识产权诉讼的特点对调解的影响	欧修平 / 120
合作型司法及其权威	
——以法院调解实践为视角	李瑜青、雷明贵 / 126
论繁简分流与快速处理机制	
——以一个基层法院的司法运作为样本	陈 葵、陈志良、黄秀莉 / 137
基层法院的调解之道	
——以汕头市龙湖区人民法院为样本	韦中铭 / 149

比较法视野下探析如何提高我国大陆法院的调解率	曹发贵 / 161
是调是审：当下法院调解热的冷思考	蔡肖文 / 173
强化调解视野下的案件快速处理机制	
——以东莞两级法院为样本的分析	陈晓艳 / 180

第三部分 人民调解、诉调衔接和“大调解”

司法确认程序中案外人利益保护机制研究	蒋惠岭、向国慧 / 192
期待与现实：转型期农村人民调解之观察	白呈明 / 200
权力、资源和人民调解	
——以潮汕地区 10 镇司法所为例	张 勤 / 204
人民调解制度的现代转型	
——以法社会学为视角	熊金才 / 221
论城市社区调解制度对于纠纷解决的上海经验	瞿 琨 / 234
诉调衔接机制探析	
——以汕头市为例	翁汉光 / 246
新时期“大调解”机制实证研究	
——以镇街综治信访维稳中心为对象	元 鑫 / 255

第四部分 行政调解和商事调解

论我国行政调解的范围与效力	史卫民 / 282
论社会和谐语境下纠纷调解机制的有机衔接	王占军 / 293
乱象中的秩序：底层暴力与“公共领域”的开启	
——以派出所调解的参与观察为基础	易江波 / 302
环境纠纷行政调解问题探析	欧 丹 / 326
商事调解的域外发展及其借鉴意义	李叶丹 / 341
积极探索我国商事调解制度的建立和完善	
——以上海经贸商事调解中心的实践为视角	张 巍 / 355

第五部分 比较法研究和研讨会综述

- 外国法律的相关性 比埃尔·勒康 / 362
- 翻译的挑战 西蒙娜·格拉纳特 / 370
- 基层调解的传统与创新
- “新时期基层调解理论与实践”研讨会综述 蒋丽萍 / 381
- “比较视野下的多元纠纷解决与法律实务”国际研讨会综述 ... 张 勤 / 387

第一部分

多元纠纷解决的域外经验

申诉专员职能的扩大*

彭文浩**

欧丹 译***

引言——为什么是申诉专员？

申诉专员（传统意义上的申诉专员经常被视为裁判的一种）是通过其本人在处理问题方面独立、专业、公正的信誉获得申诉专员调查与裁判所需的权威。现实中，申诉专员的裁决程序一般都是一个“混合”程序。这就是说，申诉专员解决纠纷的过程中其通常将几种基本程序——谈判、调解、审判混合在一起使用进而加强纠纷解决程序的整体成效。因此，接下来的讨论将主要集中在混合程序而非申诉专员制度本身。笔者发现我们可能需要更多地考虑将申诉专员制度作为一种重要的纠纷解决机制，因为许多国家（不包括中国大陆地区）已经在设立各种类型的申诉专员解决纠纷问题上取得了重大进展。

为什么是申诉专员？首先，目前中国大陆地区并没有移植这一制度。申诉专员提供了另一条接近正义的途径，笔者认为这一制度值得中国学者乃至政府高度关注至少是做出一些尝试。其次，申诉专员之所以运作良好主要是因为其提供了一种真正意义上的独立裁决。笔者认为，几乎在每个地方，独立的裁决对于需要有第三方介入纠纷解决的争议双方来说，都是非常重要的。第三，申诉专员正是 ADR（非诉讼纠纷解决）运动“制度化”或者“例行化”（routinisation）（马克斯·韦伯 Max Weber 提出的）的一个例外。在马克斯·韦伯的著作中，对“例行化”程序最清楚地描述应该是在对人格魅力的分析中。ADR 并不像马克斯·韦伯提出的那种全新的、革命性的魅力领袖型的纠纷解决途径，而是一种当事人友好型纠纷解决途径，前提是当事人都信

* 本文根据彭文浩（Michael Palmer）教授在“比较视野下的多元纠纷解决与法律实务”国际研讨会上发言稿整理而成。

** 作者系汕头大学法学院院长、教授。

*** 译者系厦门大学法学院诉讼法专业博士研究生。

仰并遵从相应的理念。

但是，马克斯·韦伯提到这些理念在具体的实践中还需要进行转换。在理念适应社会现实的“移植”或“制度化”过程中，执行者个人利益的渗透以及特定历史情况可能阻碍新理念的发展等因素就不得不被考虑，并且可能需要作出适当的妥协。因此，原始的理念可能遭到破坏。

就 ADR 的发展而言，我们可能会发现其伴随着的负面例子比比皆是：(1) 仲裁的司法化。(2) 强制调解。(3) 调解的专业化。在这种意义上调解业务可能更多地被律师和退休法官所承揽，他们很可能就会将其熟悉的“审判”价值渗透到纠纷解决过程中。(4) 正如劳拉·纳德 (Laura Nader) 所指出的那样，使用 ADR 的目的是出于推行意识形态意义上的“和谐思想” (harmony ideology)。

但是，并非所有的“制度化”程序都是负面的。ADR “制度化”过程中一个重要方面就是更多地运用“混合程序”或“混合形式”来解决纠纷。申诉专员制度正是这一“制度化”过程中的一部分。笔者认为申诉专员制度的例子充分展示了 ADR 的原始理念如何在“制度化”过程中以恰当的方式得到释放和重塑。确实，这一“制度化”过程可能忽略了 ADR 一个基本的价值——即“民主”精神。也就是说纠纷解决最终的决定权应该保留在当事人手中，但是另一方面，这也将纠纷解决最终的决定权从那些自利型法律职业人手中隔离出来，而且在当今的实践中自愿的调解程序往往会首先被运用来保障当事人的自主权。

一、申诉专员——简介

(一) 一种非常独特的纠纷解决形式 (程序)

现代社会里，绝大多数的纠纷是通过“协商”、“调解”、“审判”来解决的。然而，我们会发现许多普通法国家正经历一场 (司法) 变革，其有意识地将这些主要的纠纷解决形式 (程序) 混合在一起以便形成更多专业化、重点突出的纠纷解决方法。申诉专员机构就是其中一种非常有特色的纠纷解决形式。这一混合形式主要是由审判程序在众多修改之基础上结合协商和调解元素而形成的。

(二) 日益重要的申诉专员

在西方许多国家，尤其是普通法国家，申诉专员已迅速成为最受欢迎的纠纷解决形式之一。各国学习 (借鉴) 英国民事司法改革的时候，其时常都会关注 20 世纪 90 年代末沃尔夫勋爵改革中的民事程序法改革。但是，与过去 30 年间申诉专员应用的快速增长相比，这些改革措施便显得不那么重要。然而，除香港特别行政区之外，申诉专员纠纷解决制度并没有在中国得到

引进。

（三）公共及私人领域的角色

最初，申诉专员在公法领域扮演一个重要角色，其主要是处理与政府有关的公民投诉。也就是说，其扮演着司法审查的角色。但是，在过去的三十年里，申诉专员制度已经延伸到私人领域。大型私营机构（如银行）因滥用其市场支配地位不公平对待消费者已受到指责，而且这些私人部门在很多方面更像政府部门机构——官僚化严重，对消费者提出的问题鲜有恰当的回。因此，申诉专员制度被迅速运用到这些大型机构以便赢回公众对其产品的信心。就这样，尽管我们通常认为申诉专员制度是一种解决公共纠纷的形式（程序），但是现如今申诉专员解决的纠纷绝大多数是私人领域的纠纷，比如消费者投诉。

（四）申诉专员的独特性

申诉专员纠纷解决制度具有一些非常显著的特征。申诉专员制度是一个混合形式，吸收了三大纠纷解决形式——谈判、调解、审判。申诉专员解决纠纷通常是不收取费用的。另外，申诉专员所作的裁决是没有法律强制效力的，其裁决结果的效力主要是道德层面而非法律层面。

（五）申诉专员的发展历史——分权思想

申诉专员制度最早出现在斯堪的纳维亚半岛。19世纪初，申诉专员作为“控诉”代表的思想在此处发展起来（申诉在斯堪的纳维亚语中包含了控诉的意思）。在这之前，促使申诉专员制度产生以及发展的一个重要的因素就是18世纪末孟德斯鸠的分权思想。分权思想主张应该由一个独立部门来确保国家的各个机关（尤其是政府部门）不滥用人民赋予的权力。因此，早在19世纪初，瑞典就建立起议会监察专员制度。^{〔1〕}瑞典的议会监察专员是一个监督机构，同时还是一个独立的行政机构。其通过独立的调查程序确保公民免受公共机构行政失当的侵害。

正是由于有了瑞典的国会监察专员这一重要的制度参考，斯堪的纳维亚国家相继建立起了各自的现代化申诉专员制度。申诉专员制度同时也被除了这些国家以外的地区及国家所采用。因此，国会监察专员是现代申诉专员制度的前身。从某种意义上说，今天所有的申诉专员制度都是这一思想的移植。

（六）申诉专员的主要特征

当下，许多国家已经或者正在引进申诉专员。尽管申诉专员的经典模式

〔1〕 瑞典的监察专员属于申诉专员的一种，英文均为“ombuds”。为了保持与其他中文资料术语运用的一致性，本文中“瑞典的议会型申诉专员制度”均译为“瑞典议会监察专员制度”。

是其公法模式——公民对公共机关的行政失当进行投诉，但是在众多因素的影响下申诉专员在私法领域甚至扮演一个更重要的角色。通常情况下，申诉专员是作为一种特殊的纠纷解决形式出现的。其主要特征包括：

1. 申诉专员（可能）与现有的机关组织有些格格不入，它既不属于行政机关的一部分，也不属于司法机关和立法机关的一部分（尽管其在处理某些案件时可能与立法机关保持联系）。

2. 申诉专员可能经常需要游离于现有机关组织之外自由地处理问题。

3. 处理相关案件解决纠纷时，申诉专员所采用的基本程序是类似于“司法调查”——法官独立判断公民的投诉是否正确，但是在“裁判”的过程中，法官也许通过协商和调解就能使双方达成一致的结果，而并不需要作出类似判决这样的决定。

4. 申诉专员采取小型化机构组织，这样一来其可以避免沦为一个需要苦求预算才能生存的“自利机构”。

5. 申诉专员努力营造一个公平的竞争环境，申诉专员本身并不扮演一个强势角色。相反，平等的身份角色可以保证：当公民对公共机关行政失当提出投诉时，指控能够得到恰当且公平的调查，无论当事人的权力和权威如何都是如此。

6. 申诉专员在设计之初就以具有声望的、独立的、有影响力的、有良好声誉的机构标准来打造，有时候甚至比法院标准还高。

二、不同形式的申诉专员

从广义上来讲，现在ADR语境中确认了两种申诉专员制度：其一，公法模式中的申诉专员；其二，私法领域的申诉专员。

（一）公法模式（斯堪的纳维亚）

首先，申诉专员其中一种就是公法类型，这也是一种基本的模式。公法类型的申诉专员确保政府保持善治，以及确保公民遭到政府不合理侵犯时能获得实现正义的途径。当下，对这种类型申诉专员的基本理解就是一个国会任命的公共机关，听取公民针对政府行政失当的投诉并进行独立调查，进而通过申诉专员的报告对任何行政失当行为进行纠正。

显然，申诉专员的这一角色是一种“裁判”，但有时候它也具有调解和谈判的职能。这是因为在投诉案件的调查过程中，申诉专员或许能够促使当事人更有效地交谈。这就是说申诉专员促进了谈判，亦或作为调解员其充当了当事人之间沟通的桥梁这一角色。这样一来，投诉案件在需要作出正式报告之前其矛盾已得到相当的缓解。在有些国家，尤其是普通法国家，负责处理公民对政府投诉的申诉专员通常被正式称为“议会专员”（Parliamentary Com-

missioner) (例如, 英国议会行政专员)。当下, 许多国家的这类申诉专员其职能已经超越处理公民对行政失当的投诉。这一种类的申诉专员同样也被赋予保护和促进人权的职能。那么, 从这种意义上来讲, 申诉专员就不仅被视为一个纠纷解决者, 而且还被视为一个国家的人权机构。

公法模式申诉专员制度的基本程序。在现有的公法领域申诉专员制度中, 我们可以发现一些共性:

1. 申诉专员调查的是公民对行政失当的投诉。
2. 申诉专员采用的程序是纠问式而不是对抗式, 因为这一程序并不允许律师在其间唇枪舌战 (但是这一程序仍然可以促进谈判甚至采用调解)。
3. 作为接近正义的现代制度, 其努力让民众接近, 但有时候也并不十分容易接近。
4. 申诉专员处理公民投诉时不收取任何费用, 就这一点, 申诉专员与诉讼甚至专业的调解都有很大的差异。
5. 其公平、公正地处理问题。
6. 申诉专员通过向被投诉机关反馈其在处理投诉案件中积累的经验帮助政府机关积极改善管理。

(二) 私人领域的申诉专员

尽管这一模式并非没有问题, 私人领域申诉专员模式已经在司法之外解决纠纷问题上激发了许多人的思考。这一领域的申诉专员越来越成为某一特定组织或监管部门内的中立机构, 其有责任帮助解决某一特定活动的相关纠纷, 比如银行。它主要通过调查和建议但是更多是谈判和调解。

私人申诉专员的两种形式: 组织内申诉专员和行业内申诉专员。事实上, 私人领域的申诉专员发展得相当深入和广泛, 笔者认为我们可以清楚地发现私人领域的申诉专员可以分为两类: 一类在某一机构内的申诉专员, 一类在某一行业和领域内的申诉专员。

例如, 在英格兰和威尔士, 保险申诉专员是行业申诉专员中的一种, 其发展成为了一个相当有效解决纠纷的机制。自 1981 年成立以来, 保险申诉专员已经逐渐发展成为一个重要角色。在日益激烈的市场竞争中, 保险公司非常担心任何有关其商业信誉的负面报告, 因此其在以往可能不予考虑的情况中也可能愿意考虑处理理赔投诉。随后, 银行业 (1985)、建筑协会 (1986)、地产代理 (1990)、退休金 (1991)、法律服务 (1991)、住房 (1996)、北爱尔兰警察 (2000)、苏格兰公共服务 (2000)、电信 (2003) 等部门相继建立了申诉专员。

三、组织内申诉专员

如今，许多私营公司、大学、非营利性组织等也有申诉专员，其负责处理自己员工、亦或其他相关人员的投诉。这些组织内申诉专员扮演独立的角色，其一般根据国际申诉专员协会实践标准开展工作。尽管组织内申诉专员也有义务向 CEO 或董事会提交年度报告，但是他们并不听命于组织内其他任何部门。这类申诉专员正开始在世界范围内的许多组织内兴起。他们可能被视为处理投诉的有力途径。

有时候，这类申诉专员可以作为匿名热线投诉的替代方式（尤其是在那些热线投诉不被视为合理或合法的国家）；有时候，除热线投诉外申诉专员办公室通常会比投诉热线可能接到更多的电话投诉，因此投诉热线可能预示有需要设立申诉专员亦或申诉专员办公室。

自 20 世纪 60 年代以来，申诉专员专业化就在西方国家兴起，尤其是在美国和加拿大。正如我们之前提到的，申诉专员遍布企业、非政府组织、大学和政府机关。这类组织内，申诉专员处于组织结构的上层并具有较高的地位，但是其并不是组织行政管理部门的一部分，某种意义上来讲至少并不能参与管理决策。申诉专员通过采用替代性纠纷解决方式为组织机构中那些涉及道德等问题的告密者、雇员和管理人员提供一个接近正义的途径。申诉专员能够提供特别和一般的两种解决方式（一般解决方式是适用保护某一类群体而非某一个人的机制）。申诉专员可能进行谈判、调解、跟踪调查，甚至为转变政策和程序进而为支持制度转变提供建议。

组织内申诉专员一个非常重要的功能就是监控和接收“新事物”（指对组织而言的新生事物）。这一“新事物”在某种意义上可能是颠覆性的，即要求某个组织审查并改进既有的组织政策、程序以及结构，因此具有独立地位的申诉专员在这种“新事物”出现时显得更加重要。近年来，组织内申诉专员以及申诉专员如何处理其与内部管理部门的冲突受到越来越多的关注。^[1]

组织内的申诉专员可能会根据国际申诉专员协会实践标准开展工作，这一标准是中性的并且是一般员工可以预见的。这类申诉专员也可能采取非正式的方式开展工作，其并不涉及管理决策权力亦或接受组织的“意思”。它通常不会记录有关组织的投诉案件，并且尽可能保持绝对保密。

唯一的例外就是：针对存在严重侵害危险的投诉案件，申诉专员可能不受上述保密规定的限制。然而，即便如此，组织内申诉专员通常可以有其他

[1] 参见：<http://ombuds - blog. blogspot. com/> and <http://www. ombudsassociation. org/> (including the IOA publications section) and <http://web. mit. edu/ombud/publications/>, 访问日期：2012 年 4 月 1 日。

的选择，比如帮助投诉者就投诉案件提交一份匿名报告。

四、行业申诉专员

除此之外，我们还注意到申诉专员可能可以在更广泛的领域内解决纠纷。在英国，行业申诉专员职能的扩张主要包括银行、保险、房屋建筑协会（这一机构主要是把钱借给那些有意愿买房子的人）、伦敦证券交易所、养老保险等部门的申诉专员以及法律事务申诉专员（其根据1990年《法院和法律服务法》第16~21节设立）。当然，后者关注的是法律职业者的特殊利益。

（一）金融申诉专员服务

然而，过去十年申诉专员服务在金融服务领域得到了惊人的发展。以往针对金融服务部门的投诉主要是通过民事诉讼的方式来解决。随着过去二十年替代性纠纷解决方式的发展以及政府强有力的扶持，金融申诉专员服务（FOS）现在已经成为金融领域非常成功的纠纷解决方式。其主要通过诉讼外纠纷解决方式处理投诉，甚至在许多投诉案件中当事人被鼓励积极解决纠纷。像其他申诉专员一样，金融申诉专员服务被视为具有独立性的和有影响力的机构。因此，其重要的设计理念就是为消费者提供某种形式的保护和保障，尤其在消费者处于权力和知识地位严重失衡的情况中其更是如此。从广义上来讲，金融申诉专员服务采用多个程序并且按照顺序操作，因此当某一方式未能解决纠纷则采用下一程序。有趣的是，申诉专员也相当依赖调解来解决投诉。

（二）程序

通常，最先对客户投诉进行处理的部门是一个公司的客户服务部门。客户可以通过电话、邮件等方式进行投诉，客户服务部门将会与投诉客户讨论投诉问题，并建议客户如何以最好的方式进行。

客户服务部门处理投诉的任何细节在金融申诉专员服务（FOS）网站都可以查到。绝大多数投诉案件（超过90%）都在金融申诉专员的临时性评估中得到解决。通常情况下，金融申诉专员通过调解、提出非正式的解决建议等方式促使双方当事人达成和解。起初，金融申诉专员会采取“引导式调解”促使当事人双方就问题达成和解。金融申诉专员服务将这一程序描述为：一种评估性调解而非是一种促进性调解。

调解往往比正式调查更加快捷、高效，而且有时候正式调查是一个非常耗时的程序。调解通常能让当事人向前看问题，促使当事人进行富有建设性的谈判并且能令双方当事人都满意，而不再讨论企业与顾客之间之前的是是非非……[我们尽量去寻求一种解决问题的方式]进而能够公平而且快速地处理投诉纠纷。

如果双方当事人不能达成一致，金融申诉专员将对案件做出临时性评估意见。同样，双方当事人有权决定是否接受这一临时性评估意见。如果双方当事人仍然对此不满意，那么这一投诉案件将提交给申诉专员裁决。只有当前置程序都失败之后，金融申诉专员服务才启动申诉专员最终裁决。在大多数案件中，双方当事人都有可能接受临时性评估意见。但是，任何一方当事人都有权要求更资深的申诉专员进行复核亦或最终裁决。在一些更为复杂的投诉案件中，将会由一名更资深的申诉专员来进行复核，并作出最终裁决。任何一方都可以要求将案件提交申诉专员进行复核和作出最终裁定。当然，申诉专员也会对投诉案件进行评估，判断其是否需要复核，并就其决定作出相应解释。双方当事人也有权决定是否接受这一决定。只有当双方当事人均接受申诉专员的裁决，这一最终裁决才对双方具有约束力。申诉专员程序在最后阶段才作出最终裁决。最终裁决一般占投诉案件总数比例的 1/14 左右。^[1]

然而，近年来金融申诉专员服务通过调解处理投诉案件的数量猛增，已经超过其处理案件总数的 55%。

（三）费用

金融申诉专员服务的设计理念就是对投诉客户免费开放。金融申诉专员服务坚信投诉客户不需要法律代表进行申诉，因此补偿费用中并不包括任何法律咨询费用。金融申诉专员服务会特别关注投诉案件中由索赔管理公司代表消费者进行投诉的案件（约占 20%）。消费者可能会发现其得到的实际补偿费用可能会减少，因为索赔管理公司已经从中扣除了他们应获得的酬金。在金融申诉专员服务以及其他私人部门申诉专员制度中，其资金是由其成员企业也就是那些可能被投诉的公司来提供。对于这些企业而言，他们之所以会资助金融申诉专员服务是因为金融申诉专员服务可以在其内设的投诉处理机制失效之后提供再次投诉处理服务，而且金融申诉专员服务是严格保密的，金融申诉专员服务不能泄露当事人任何信息。金融申诉专员服务可以处理价值 10 万英镑以下的投诉案件。消费者不满金融申诉专员服务对投诉案件的处理，其仍然可以向法院起诉。但是，一旦消费者接受申诉专员的裁决，金融申诉专员服务的最终裁决则对被投诉企业具有约束力。到目前为止，金融申诉专员服务已经接到消费者近 800 000 次询问及投诉。事实上，金融申诉专员服务已经处理了将近 125 000 件投诉案件，其中，大部分都是通过非诉讼程序

[1] 参见：Guided mediation and informal recommended settlements, 载 <http://www.financial-ombuds.org.uk/publications/ar05/ar05-dealt-complaints.htm>, 访问日期：2012 年 4 月 1 日。