纠纷案例复盘模板与脱敏规则

把真实案例写成可以公开的复盘，以及公开前必须隐去的信息

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　本件是模板和规则。调解中心的案例按本件脱敏并经确认后才能公开。本批的五篇复盘使用的是法院和监管部门已经公开发布的典型案例。

选案标准

1　已经办结，没有未了的调解、诉讼和行政程序。

2　机构在处置中有明确的得失，可以对应到规程的具体步骤。

3　脱敏之后，当事人和知情人仍然认不出是哪一件事。做不到的不选。

4　公开不违反调解、和解协议中的保密约定，不违反调解中心的保密规定。

脱敏规则

信息	处理方式	例子
就医者姓名、年龄、职业	不出现姓名，年龄写成年龄段，职业不写或写成大类	三十多岁的就医者
机构名称、所在城市	不出现，写成机构类型和城市级别	某省会城市的一家门诊部
医生和员工姓名	不出现，写岗位	施术医生、咨询师
日期	写成年份和季度，或只写先后间隔	术后第三周
项目	保留项目类别，不写品牌和产品名称	面部注射填充
金额	写成区间	退款两万元以内
照片、病历、聊天截图	不使用	
平台名称、帖子原文、文号、案号	不出现，帖子内容改写	在某点评平台发帖
罕见的细节	删去或改写。几个细节合在一起能认出当事人的，同样处理	

复盘模板

每篇 1500 字以内，按下面的栏目写。

栏目	写什么
案例类型	事由和渠道，对应规程的事由卡和渠道卡
经过	按时间顺序写发生了什么，只写事实

栏目	写什么
机构做了什么	逐步写机构的处置，对应规程的八个步骤
做对的	哪一步处置得当，带来了什么结果
做错的	哪一步有问题，对应规程的哪一条要求，造成了什么后果
结果	怎么了结的，写成区间和类别
可以直接照做的三件事	读者回去就能检查和改进的动作，指向具体的表单

公开前确认

序号	确认事项	确认人与日期
1	案件已经办结	
2	已按脱敏规则逐项处理	
3	请一位不了解本案的人阅读，认不出当事人和机构	
4	不违反保密约定和调解中心的保密规定	
5	调解中心同意公开	
6	文中的评价只针对处置步骤，不评价当事人的品行和动机	