

中华人民共和国司法行政行业标准

SF/T 0083—2020

全国人民调解工作规范

Specification for people's mediation work

2020 - 12 - 30 发布

2020 - 12 - 30 实施

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 人民调解组织	2
5 人民调解员	5
6 调解程序	8
7 调解制度	12
8 工作保障	14
9 工作指导	15
附录 A（资料性）人民调解组织标牌样式	17
附录 B（规范性）人民调解标识和徽章样式	19
附录 C（规范性）人民调解文书格式	20
附录 D（规范性）人民调解统计报表	29
附录 E（规范性）人民调解卷宗格式	33
参考文献	37

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由司法部人民参与和促进法治局提出。

本文件由司法部信息中心归口。

本文件起草单位：司法部人民参与和促进法治局、司法部信息中心、中华全国人民调解员协会。

本文件主要起草人：罗厚如、林振文、郑文彪、李冰、白杰、奚军庆、熊飞、侯望。

全国人民调解工作规范

1 范围

本文件规定了人民调解组织、人民调解员、调解程序、调解制度、工作保障和工作指导等要求。
本文件适用于人民调解工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SF/T 0018—2019 全国人民调解管理信息系统技术规范
司复[2003]13号 司法部关于制发人民调解委员会印章问题的批复
司办通[2004]第171号 司法部办公厅关于启用人民调解标识和徽章的通知
司发通[2010]239号 司法部关于印发人民调解文书格式和统计报表的通知

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人民调解 *people's mediation*

人民调解委员会通过说服、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，解决民间纠纷的活动。

[来源：SF/T 0018—2019，3.3]

3.2

人民调解组织 *people's mediation organization*

依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。

注：人民调解组织包括人民调解委员会、人民调解小组、人民调解工作室和人民调解中心等。

3.3

行业性、专业性人民调解组织 *industrial/professional people's mediation organization*

依法设立的调解特定行业和专业领域矛盾纠纷的群众性组织。

3.4

人民调解委员会设立单位 *establishment unit of people's mediation committee*

设立人民调解委员会的村民委员会、居民委员会、企业事业单位以及乡镇、街道、社会团体或者其

他组织等。

3.5

人民调解员 *people's mediator*

符合法定条件，经推选或者聘任，在人民调解委员会从事调解工作的人员。

注：人民调解员包括人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员。

3.6

专职人民调解员 *full-time people's mediator*

符合规定条件，通过一定选聘程序，在人民调解委员会专门从事调解工作的人民调解员（3.5）。

3.7

兼职人民调解员 *part-time people's mediator*

具有本职工作，在人民调解委员会兼职从事调解工作的人民调解员（3.5）。

4 人民调解组织

4.1 设立

4.1.1 人民调解委员会的设立

人民调解委员会的设立要求如下：

- a) 村（居）民委员会应设立人民调解委员会，调解辖区内的民间纠纷；
- b) 乡镇（街道）可设立人民调解委员会，调解辖区内跨区域、跨单位的民间纠纷和重大疑难复杂民间纠纷；
- c) 企（事）业单位可根据需要设立人民调解委员会，调解本单位内部发生的民间纠纷；
- d) 社会团体或者其他组织可根据需要设立行业性、专业性和区域性人民调解委员会，调解所在行政区域范围内本行业、专业和特定区域内的民间纠纷。

4.1.2 人民调解小组的设立

村（社区）人民调解委员会和企（事）业单位人民调解委员会根据需要，可在自然村、小区、楼院和车间等设立人民调解小组。

4.1.3 人民调解工作室的设立

人民调解工作室的设立要求如下：

- a) 人民调解委员会根据人民调解员的申请，并由县级以上司法行政机关命名，可以人民调解员姓名或特有名称设立个人调解工作室；
- b) 人民调解委员会根据需要，可在法院、公安、信访等单位 and 特定场所设立派驻调解工作室。

4.1.4 人民调解中心的设立

县级以上司法行政机关根据需要，可依托公共法律服务中心等，设立综合性、一站式的人民调解中心，可开展以下工作：

- a) 统筹区域内人民调解资源，联动调解辖区内的重大疑难复杂民间纠纷以及跨乡镇、街道和跨行业、专业领域的民间纠纷；

- b) 作为区域内人民调解、行政调解、司法调解联动工作平台，统一受理并组织调解党委、政府和人民法院等有关部门移送委托调解的民间纠纷；
- c) 汇聚区域内各类行业性、专业性人民调解组织，实现资源整合，人员共享；
- d) 开展区域内人民调解员的业务培训；
- e) 办理本级司法行政机关委托的事项。

4.1.5 情况报送

人民调解委员会及其所属人民调解工作室设立、变更和撤销情况报送要求如下：

- a) 村（社区）人民调解委员会、乡镇（街道）人民调解委员会和企（事）业单位人民调解委员会及其所属人民调解工作室应自设立之日起三十日内，将组织名称、人员组成、工作地址和联系方式等情况提交所在地司法所报县级司法行政机关；
- b) 行业性、专业性人民调解委员会和其他类型的人民调解委员会及其所属人民调解工作室应自设立之日起三十日内，将组织名称、人员组成、工作地址和联系方式等情况报所在地县级以上司法行政机关；
- c) 人民调解委员会及其所属人民调解工作室组织名称、人员组成、工作地址和联系方式等情况发生变更或者撤销的，应自变更、撤销之日起三十日内报相应的司法行政机关。

4.2 名称

4.2.1 人民调解委员会的名称

人民调解委员会的名称要求如下：

- a) 村（居）民委员会设立的人民调解委员会名称一般应由“所在村或社区名称”和“人民调解委员会”两部分内容顺序组合而成；
- b) 乡镇（街道）设立的人民调解委员会名称一般应由“所在乡镇或街道行政区划名称”和“人民调解委员会”两部分内容顺序组合而成；
- c) 企（事）业单位设立的人民调解委员会名称一般应由“所在企业事业单位名称”和“人民调解委员会”两部分内容顺序组合而成；
- d) 社会团体或者其他组织设立的人民调解委员会名称一般应由“社会团体或者其他组织名称”和“人民调解委员会”两部分内容顺序组合而成；
- e) 行业性、专业性和区域性人民调解委员会名称一般应由“所在行政区划名称”“行业、专业纠纷类型或特定区域名称”和“人民调解委员会”三部分内容顺序组合而成。

4.2.2 人民调解工作室的名称

人民调解工作室的名称要求如下：

- a) 个人调解工作室名称的全称一般应由“所属人民调解委员会名称”“个人姓名或特有名称”和“调解工作室”三部分内容顺序组合而成；简称由“个人姓名或特有名称”和“调解工作室”两部分内容顺序组合而成；
- b) 派驻调解工作室名称的全称一般应由“所属人民调解委员会名称”“驻”“派驻单位或特定场所名称”和“调解工作室”四部分内容顺序组合而成；简称由“驻”“派驻单位或特定场所名称”和“调解工作室”三部分内容顺序组合而成。

4.2.3 人民调解中心的名称

人民调解中心名称一般应由“所在行政区划名称”和“人民调解中心”两部分内容顺序组合而成。

4.3 标牌和印章

4.3.1 人民调解组织的标牌

人民调解组织的标牌要求如下：

- a) 有独立工作场所的，应在工作场所外悬挂人民调解委员会、人民调解工作室和人民调解中心标牌。标牌一般应为竖式外挂标牌，悬挂于正门一侧合适位置，竖式外挂标牌样式见附录 A.1；
- b) 无独立工作场所的，一般应在调解室门一侧或上侧合适位置悬挂人民调解委员会、人民调解工作室和人民调解中心方形标牌，方形标牌样式见附录 A.2。

4.3.2 人民调解委员会的印章

按照司复[2003]13号的规定，人民调解委员会的印章实行全国统一规格和式样。要求如下：

- a) 印章应为圆形，直径D=4.2cm，中央刊五角星；
- b) 五角星外刊人民调解委员会所在地行政区划名称或者所属群众自治组织、企业事业单位和社团组织的法定名称，自左至右环形；
- c) 五角星下刊“人民调解委员会”字样，自左至右直形。

4.4 标识和徽章

4.4.1 样式

按照司办通[2004]第171号的要求，人民调解标识和徽章图案应由握手、橄榄叶和汉字、拼音组成，图案主体部分由象征友好的握手、象征奉献的红心和代表和平与希望的绿色橄榄枝构成，应符合附录B样式要求。

4.4.2 使用

人民调解标识和徽章的使用要求如下：

- a) 人民调解组织应在调解场所醒目位置悬挂全国统一的、符合4.4.1要求的人民调解标识；
- b) 人民调解员开展调解工作应佩戴全国统一的、符合4.4.1要求的人民调解徽章。

4.5 场所设置

人民调解组织场所设置要求如下：

- a) 人民调解组织应以方便群众和方便调解为目的选择办公地点，可与村（居）民委员会、司法所、公共法律服务中心（站、室）等合用办公场所，具备条件的也可单独设置办公场所；
- b) 办公场所一般应设置办公室、接待室、调解室和档案室等（可一室多用），配备办公桌椅、资料柜、电话、电脑和复印机等必要的办公设施；
- c) 调解室内应上墙公示人民调解工作原则、工作任务、调解流程、人民调解委员会组成人员、调解工作纪律和当事人权利义务等内容。

4.6 工作职责

4.6.1 调解民间纠纷，防止民间纠纷激化。要求如下：

a) 一般矛盾纠纷

对婚姻家庭、邻里、房屋宅基地等常见多发的矛盾纠纷，村（社区）、乡镇（街道）人民调解委员会应采取法理情相结合等方法，及时就地进行化解，努力实现小事不出村（社区）、大事不出乡镇（街道）。

b) 行业和专业领域矛盾纠纷

对医疗、道路交通、劳动争议、物业管理等行业和专业领域矛盾纠纷，相关行业性、专业性人民调解组织应运用专业知识，借助专业力量开展调解，同时拓展在消费、旅游、环保、金融、保险、互联网和知识产权等领域开展人民调解工作。

c) 重大疑难复杂矛盾纠纷

对涉及当事人多、案情复杂或社会影响大的矛盾纠纷，以及可能引发群体性事件、越级上访或民转刑等矛盾纠纷，应统筹律师、基层法律服务、公证、司法鉴定、法律援助和法治宣传等法律服务资源，加强与行政调解、行业性专业性调解、仲裁、行政裁决、行政复议和诉讼等衔接联动，形成矛盾纠纷化解工作合力。

4.6.2 开展矛盾纠纷排查，及时发现矛盾纠纷风险隐患。要求如下：

a) 普遍排查

在农村以村为单位，在城市以小区或网格为单位，一般应每周开展一次矛盾纠纷排查；乡镇（街道）每月开展一次矛盾纠纷排查，县（市、区）每季度开展一次矛盾纠纷排查。

b) 重点排查

应聚焦矛盾纠纷易发多发的重点地区、重点领域、重点人群和重要时段，有针对性开展矛盾纠纷排查。

c) 对排查出的矛盾纠纷苗头隐患应分类梳理，建立台账，做到底数清、情况明。

4.6.3 应通过调解工作宣传法律、法规、规章和政策，弘扬社会主义法治精神和社会主义核心价值观，教育公民遵纪守法，尊重社会公德，预防民间纠纷发生。

4.6.4 应向人民调解委员会设立单位、基层人民政府、相关行业主管部门和司法行政机关反映民间纠纷和调解工作的情况。

5 人民调解员

5.1 条件

人民调解员条件包括但不限于以下要求：

- a) 人民调解员应由公道正派、廉洁自律和热心人民调解工作，并具有一定文化水平、政策水平和法律知识的成年公民担任；
- b) 基层人民调解员应注重从德高望重的人士中选聘；
- c) 乡镇（街道）人民调解委员会的调解员一般应具有高中以上学历；
- d) 行业性、专业性人民调解委员会的调解员一般应具有大专以上学历，并具有相关行业、专业知识或工作经验。

5.2 产生

5.2.1 人民调解委员会委员

人民调解委员会委员应经推选产生。人民调解委员会委员任期届满，应及时改选，可连选连任。要求如下：

- a) 村（社区）人民调解委员会委员应依法由村民会议或者村民代表会议、居民会议或者居民代表会议推选产生，可由村（居）民委员会成员兼任；

- b) 企（事）业单位人民调解委员会委员应依法由职工大会、职工代表大会或者工会组织推选产生，可由企业劳动争议调解委员会组成人员兼任；
- c) 乡镇（街道）人民调解委员会委员可由行政区域内村（居）民委员会、有关单位、社会团体和其他组织推选产生，乡镇（街道）司法所工作人员可兼任委员；
- d) 社会团体或者其他组织人民调解委员会和行业性、专业性人民调解委员会委员可由有关单位、社会团体或者其他组织推选产生。

5.2.2 人民调解委员会聘任的人员

人民调解委员会根据需要可聘任一定数量的专兼职人民调解员。要求如下：

- a) 人民调解委员会应不断优化人民调解员队伍结构，注重吸纳律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、心理咨询师、医生、教师或专家学者等社会专业人士和退休法官、检察官、民警、司法行政干警以及信访、工会、妇联等部门退休人员担任人民调解员；
- b) 人民调解委员会在规范兼职人民调解员队伍的同时，应加强专职人民调解员队伍建设，逐步满足以下要求：
 - 1) 行业性、专业性人民调解委员会一般应配备 3 名以上专职人民调解员；
 - 2) 乡镇（街道）人民调解委员会一般应配备 2 名以上专职人民调解员；
 - 3) 有条件的村（社区）人民调解委员会和企（事）业单位人民调解委员会一般应配备 1 名以上专职人民调解员；
 - 4) 派驻调解工作室一般应配备 2 名以上专职人民调解员。

5.3 权利义务

5.3.1 人民调解员的权利

人民调解员在调解活动中应依法享有以下权利：

- a) 根据需要进行调查核实；
- b) 批评和制止扰乱调解秩序的行为；
- c) 向有关单位提出调解工作建议；
- d) 法律、法规规定的其他权利。

5.3.2 人民调解员的义务

人民调解员在调解活动中应坚持原则，明法析理，主持公道，并不应有下列行为：

- a) 徇私舞弊，偏袒一方当事人；
- b) 对当事人压制或打击报复；
- c) 侮辱、处罚当事人；
- d) 索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- e) 泄露当事人的个人隐私或商业秘密。

人民调解员有 a)、b)、c)、d) 或 e) 中行为之一的，当事人及其他人员可向人民调解委员会或司法行政机关反映，由其所在的人民调解委员会给予批评教育、责令改正；情节严重的，推选或者聘任单位应予以罢免或者解聘。

5.4 罢免解聘

具有下列情形之一的人民调解员，司法行政机关应及时督促推选或者聘任单位予以罢免或者解聘。

- a) 因违法违纪不适合继续从事调解工作；

- b) 严重违反管理制度、怠于履行职责造成恶劣社会影响；
- c) 不能胜任调解工作；
- d) 因身体原因无法正常履职；
- e) 自愿申请辞职。

5.5 等级评定

5.5.1 等级评定名称

人民调解员等级评定可分为四个等级，分别是一级人民调解员、二级人民调解员、三级人民调解员和四级人民调解员，其中一级人民调解员为最高等级。

5.5.2 等级评定条件

人民调解员等级评定条件应综合考虑以下情况：

- a) 政治素质；
- b) 工作业绩；
- c) 调解能力；
- d) 专业水平；
- e) 从事人民调解工作年限；
- f) 参加培训；
- g) 廉洁自律。

每个等级的具体条件可由省（自治区、直辖市）人民调解（员）协会结合实际确定。

5.5.3 等级评定主体

人民调解员等级评定主体要求如下：

- a) 人民调解员等级评定工作应由人民调解（员）协会负责组织和实施，没有建立人民调解（员）协会的，可暂由当地司法行政机关负责；
- b) 省（自治区、直辖市）人民调解（员）协会负责一级人民调解员的评定工作，市（地、州）人民调解（员）协会负责二级人民调解员的评定工作，县（县级市、区）人民调解（员）协会负责三级和四级人民调解员的评定工作。

5.5.4 等级评定程序

人民调解员等级评定程序要求如下：

- a) 人民调解员等级评定工作应定期进行，一般应由人民调解员本人向相应的人民调解（员）协会提出书面申请，经人民调解（员）协会组织评定并将评定结果公示；
- b) 等级评定申请一般应从低到高逐级进行，具有下一个等级满两年后方可申请高一等级的评定；
- c) 政治素质高、业务能力强的退休政法干警、律师等专业人士担任人民调解员或者获得相应表彰的人民调解员可申请越级评定。

5.6 教育培训

5.6.1 岗前培训

岗前培训是人民调解员的任职培训，要求如下：

- a) 新选聘的人民调解员应经过岗前培训合格；

- b) 岗前培训一般应 ≥ 24 学时；
- c) 培训合格的人民调解员颁发人民调解员证，实行持证上岗。

5.6.2 年度培训

年度培训是对在岗人民调解员进行的知识更新和技能强化培训。年度培训一般累计应 ≥ 48 学时。

5.6.3 培训内容

人民调解员培训应包括以下内容：

- a) 政治理论；
- b) 社会形势；
- c) 法律政策；
- d) 职业道德；
- e) 专业知识；
- f) 信息化运用；
- g) 调解技能。

5.6.4 培训形式

人民调解员培训可采取以下形式：

- a) 集中授课；
- b) 网络视频；
- c) 研讨交流；
- d) 案例评析；
- e) 实地考察；
- f) 现场观摩；
- g) 旁听庭审；
- h) 实训演练。

5.7 救助抚恤

人民调解员的救助抚恤要求如下：

- a) 人民调解员因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，司法行政机关应协助提供材料，反映情况，帮助人民调解员依法向当地人民政府申请必要的医疗、生活救助；
- b) 在人民调解工作岗位上因工作原因死亡，符合相应条件的，司法行政机关应予以追授奖励，并协助申报烈士、见义勇为先进个人等荣誉称号，协调民政等部门依法落实其配偶、子女的抚恤和优待待遇。

5.8 人身保护

人民调解员的人身保护要求如下：

- a) 人民调解员依法调解民间纠纷，受到非法干涉、打击报复或者本人及其亲属人身财产安全受到威胁的，当地司法行政机关应会同有关部门采取措施予以保护，维护其合法权益；
- b) 人民调解委员会设立单位和人民调解员协会等可为人民调解员购买人身意外伤害保险等。

6 调解程序

6.1 受理

6.1.1 受理范围

人民调解委员会受理的民间纠纷，包括发生在平等民事主体之间，涉及当事人有权处分的人身、财产权益的各种纠纷，包括但不限于以下纠纷类型：

- a) 婚姻家庭、邻里、房屋宅基地、合同、生产经营、损害赔偿、山林土地草场和征地拆迁等常见多发的纠纷；
- b) 医疗、道路交通、劳动争议、物业管理、消费、旅游、环保、金融、保险、互联网和知识产权等领域的纠纷；
- c) 其他可通过人民调解方式解决的纠纷。

6.1.2 受理组织

民间纠纷一般应由当事人所在地(所在单位)或者纠纷发生地的人民调解委员会受理调解。行业、专业领域的矛盾纠纷一般应由相关的行业性、专业性人民调解委员会受理调解。人民调解委员会不应受理调解下列纠纷：

- a) 法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的，或者法律、法规禁止采用民间调解方式解决的纠纷；
- b) 人民法院、有关行政机关、仲裁机构已经受理（委托调解的除外）或者解决的纠纷；
- c) 一方当事人明确拒绝调解的纠纷。

6.1.3 受理方式

受理方式包括：

- a) 依申请受理
人民调解委员会可根据当事人的书面或口头申请，受理调解纠纷。书面申请的，当事人应填写符合附录 C.1 格式要求的《人民调解申请书》。
- b) 主动受理
对于排查中发现的民间纠纷，群众反映的民间纠纷，人民调解委员会可主动进行调解。
- c) 移送委托受理
人民调解委员会可受理党委政府、有关部门移送委托调解的民间纠纷。

6.1.4 受理条件

当事人申请调解，符合以下条件的，人民调解委员会应及时受理调解。

- a) 有明确的被申请人；
- b) 有具体的调解要求；
- c) 有提出调解申请的事实理由；
- d) 属于人民调解受理范围。

人民调解委员会受理调解纠纷，应填写符合附录 C.2 格式要求的《人民调解受理登记表》。

6.1.5 不予受理的处理

人民调解委员会对于不符合受理条件的纠纷，应告知当事人通过以下途径处理：

- a) 有仲裁协议的，可向仲裁委员会申请仲裁；
- b) 可向当地人民政府、相关行政主管部门申请行政调解、行政裁决；
- c) 可向人民法院提起民事诉讼；

- d) 对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，人民调解委员会应及时向当地公安机关和其他有关部门报告。

6.2 调解前的准备

6.2.1 安排人民调解员

安排人民调解员要求如下：

- a) 人民调解委员会根据调解纠纷的需要，可指定一名或者数名人民调解员进行调解，也可由当事人选择一名或者数名人民调解员进行调解；
- b) 多名人民调解员进行调解的，应确定一名调解主持人；
- c) 当事人对人民调解员提出回避要求的，人民调解委员会应予以调换。

6.2.2 调查核实

调查核实要求如下：

- a) 人民调解员应分别向双方当事人询问纠纷的有关情况，了解双方的具体要求和理由，根据需要询问纠纷知情人，向有关方面调查核实；
- b) 人民调解员应对调查的情况进行记录，填写符合附录 C.3 格式要求的《人民调解调查记录》。

6.2.3 拟定调解方案

人民调解员可根据掌握的纠纷基本情况，研究确定调解方案；对于重大疑难复杂的民间纠纷，可制定书面调解方案。

6.2.4 调解前告知

人民调解员应以口头或者书面形式，提前告知当事人调解时间、地点和调解员姓名等信息。

6.3 实施调解

6.3.1 调解开始前告知

人民调解员应在调解开始前，以口头或者书面形式，告知当事人人民调解的原则、当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务以及调解达成协议的效力等事项。

6.3.2 明法析理

人民调解员应根据纠纷的情况，讲解法律政策，宣传公德情理，摆事实、讲道理，帮助当事人查明事实、分清是非、明确责任。

6.3.3 说服疏导

人民调解员应根据当事人的特点并结合纠纷的具体情况，采取分别谈话、共同协商、亲友参与和专家咨询等灵活多样的方式方法，开展说服疏导工作。

6.3.4 帮助达成协议

人民调解员应在引导当事人平等协商、互谅互让、消除隔阂的基础上，适时提出公道、合理和可行的纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。

6.3.5 防止纠纷激化

人民调解员调解民间纠纷，发现纠纷可能激化的，应采取控制调解节奏、避免当事人接触、疏导当事人情绪等方法，防止当事人采取过激行为；对有可能引起治安案件或者刑事案件的，应及时向当地公安机关和其他有关部门报告。

6.3.6 专家咨询

人民调解员调解民间纠纷，可根据需要咨询专家，专家咨询意见可作为调解的参考依据。

6.3.7 委托鉴定

人民调解员调解民间纠纷，需要进行相关鉴定以明确责任的，经双方当事人同意，可由人民调解委员会委托有法定资质的专业鉴定机构进行鉴定，也可由双方当事人共同委托鉴定。

6.3.8 保密要求

人民调解委员会及其人民调解员应对当事人的个人隐私或商业秘密等事项予以保密。未经双方当事人同意，人民调解委员会不应公开进行调解，也不应公开调解协议的内容。

6.3.9 终止调解

有下列情形之一的，人民调解委员会应终止调解：

- a) 当事人拒绝继续接受调解的；
- b) 经调解不能达成调解协议，当事人提出通过仲裁、行政或诉讼等途径解决的；
- c) 纠纷情况发生变化，不宜继续采用调解方式解决的；
- d) 其他应终止调解的情形。

6.3.10 调解期限

人民调解员应记录调解情况，填写符合附录 C.4 格式要求的《人民调解记录》，并一般自受理之日起三十日内完成调解。需要专家咨询或者鉴定的，专家咨询或者鉴定时间不计入调解期限。因特殊情况需要延长调解期限的，人民调解员和双方当事人可约定延长调解期限。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。

6.3.11 司法确认

当事人申请确认调解协议效力的，可自调解协议生效之日起三十日内，共同向主持调解的人民调解委员会所在地基层人民法院或者它派出的法庭申请司法确认。人民法院在立案前委派人民调解委员会调解并达成调解协议，当事人申请司法确认的，向委派的人民法院申请。

6.4 调解协议的履行

6.4.1 调解协议的形式

调解协议包括以下形式：

- a) 经人民调解委员会调解达成调解协议的，可制作符合附录 C.5 格式要求的《人民调解协议书》，内容应符合 6.4.2 要求；
- b) 调解协议有给付内容且非即时履行的，一般应制作符合附录 C.5 格式要求的《人民调解协议书》，内容应符合 6.4.2 要求；
- c) 当事人认为无需制作调解协议书的，可采取口头协议形式，由人民调解员填写符合附录 C.6 格式要求的《人民调解口头协议登记表》。

6.4.2 调解协议的内容

人民调解协议书可载明下列事项：

- a) 当事人的基本情况；
- b) 纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；
- c) 当事人达成调解协议的内容，履行的方式、期限和违约责任等。

6.4.3 调解协议的生效

调解协议包括调解协议书和口头调解协议，调解协议生效要求如下：

- a) 调解协议书自各方当事人签名、盖章或者按指印，人民调解员签名并加盖人民调解委员会印章之日起生效。调解协议书应由当事人各执一份，人民调解委员会留存一份；
- b) 口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

6.4.4 调解协议的效力

依法达成的人民调解协议具有法律约束力，当事人应遵照诚实信用的原则，自觉、全面、及时履行调解协议，调解协议的效力要求如下：

- a) 具备下列条件的，调解协议有效：
 - 1) 当事人具有完全民事行为能力；
 - 2) 意思表示真实；
 - 3) 不违反法律和行政法规的强制性规定；
 - 4) 不违背公序良俗。
- b) 具有下列情形之一的，调解协议无效：
 - 1) 损害国家、集体或者社会公共利益；
 - 2) 双方当事人恶意串通，损害他人合法权益；
 - 3) 违反法律和行政法规的强制性规定；
 - 4) 违背公序良俗。

注：无效的调解协议自始没有法律约束力。调解协议部分无效，不影响其他部分效力的，其他部分仍然有效。

6.4.5 不履行调解协议的处理

当事人不履行调解协议或者达成协议后反悔的，人民调解委员会按照下列情形分别处理：

- a) 当事人无正当理由不履行协议或者履行不适当的，应做好当事人的工作，督促其履行；
- b) 当事人提出协议内容不当，或者人民调解委员会发现协议内容不当的，应在征得各方当事人同意后，经再次调解变更原协议内容；或者撤销原协议，达成新的调解协议；
- c) 对经督促仍不履行人民调解协议的，应告知当事人可以就调解协议的履行、变更或撤销向人民法院起诉。

6.5 回访

人民调解委员会应对人民调解协议的履行情况适时进行回访，并填写符合附录 C.7 格式要求的《人民调解回访记录》。

7 调解制度

7.1 管理制度

人民调解委员会应建立健全岗位责任、学习、例会、培训、考评和奖惩等各项管理制度。具备条件单独建立党组织的人民调解委员会，应建立健全党建基本制度。

7.2 工作制度

人民调解委员会应建立健全矛盾纠纷排查、调解、分析研判、重大疑难复杂矛盾纠纷集中讨论、专家咨询、情况通报、衔接联动等工作制度。

7.3 档案管理

7.3.1 基本要求

人民调解委员会应运用信息化等手段加强档案管理，建立健全制度建设档案、组织队伍档案和调解案件档案等。

7.3.2 制度建设档案

人民调解委员会制度建设档案应包括以下内容：

- a) 年度工作计划和总结；
- b) 各项管理制度、工作制度和党建制度；
- c) 其他应当归档的制度建设文件和材料。

7.3.3 组织队伍档案

人民调解委员会组织队伍档案应包括以下内容：

- a) 人民调解委员会委员及聘任人民调解员名册；
- b) 人民调解小组和人民调解工作室等组织网络建设档案；
- c) 其他应归档的组织队伍建设文件和材料。

7.3.4 调解案件档案

人民调解委员会调解案件档案应包括以下内容：

- a) 人民调解员调解案件登记单，符合附录 C.8 格式要求；
- b) 人民调解委员会调解案件汇总登记表，符合附录 C.9 格式要求；
- c) 人民调解组织队伍经费保障情况统计表，符合附录 D.1 格式要求；
- d) 人民调解案件情况统计表，符合附录 D.2 格式要求；
- e) 人民调解委员会调解卷宗。

7.4 调解卷宗

7.4.1 人民调解委员会调解民间纠纷，一般应按照司发通[2010]239号要求制作调解卷宗，做到一案一卷。具备条件的，可制作电子卷宗。调解卷宗应包括但不限于以下内容：

- a) 卷宗封面，符合附录 E.1 格式要求；
- b) 卷内目录，符合附录 E.2 格式要求；
- c) 人民调解申请书，符合附录 C.1 格式要求；
- d) 人民调解受理登记表，符合附录 C.2 格式要求；
- e) 人民调解调查记录，符合附录 C.3 格式要求；
- f) 证据材料；
- g) 人民调解记录，符合附录 C.4 格式要求；

- h) 符合附录 C. 5 格式要求的人民调解协议书, 或者符合附录 C. 6 格式要求的人民调解口头协议登记表;
- i) 人民调解回访记录, 符合附录 C. 7 格式要求;
- j) 司法确认有关材料;
- k) 卷宗情况说明, 符合附录 E. 3 格式要求;
- l) 卷宗封底, 符合附录 E. 4 格式要求。

7.4.2 人民调解委员会调解民间纠纷达成口头调解协议, 除了符合附录 C. 6 格式要求的《人民调解口头协议登记表》外无其他材料的, 可一案一表, 也可多案一卷, 定期集中组卷归档。

7.4.3 调解卷宗保管期限分为短期、长期和永久三种, 短期保管期限应为 5 年, 长期保管期限应为 10 年。

7.5 统计工作

7.5.1 登记汇总

纠纷登记汇总要求如下:

- a) 人民调解员调解每一件纠纷, 不论纠纷大小和成功与否, 都应填写符合附录 C. 8 格式要求《人民调解员调解案件登记表》;
- b) 人民调解委员会应按期填写符合附录 C. 9 格式要求的《人民调解委员会调解案件汇总登记表》。

7.5.2 统计报送

统计报送要求如下:

- a) 人民调解委员会应加强统计工作, 按时填写符合附录 D. 1 格式要求的《人民调解组织队伍经费保障情况统计表》和符合附录 D. 2 格式要求的《人民调解案件情况统计表》;
- b) 《人民调解组织队伍经费保障情况统计表》应为年报并符合附录 D. 1 格式要求, 《人民调解案件情况统计表》应为季报并符合附录 D. 2 格式要求, 应按时通过司法部统计管理系统报送。

8 工作保障

8.1 经费保障

8.1.1 县级以上地方人民政府对人民调解工作所需经费应给予必要的支持和保障。要求如下:

- a) 人民调解工作经费的开支范围应包括:
 - 1) 司法行政机关指导人民调解工作经费;
 - 2) 人民调解委员会工作补助经费;
 - 3) 人民调解员补贴经费;
 - 4) 专职人民调解员聘用经费;
 - 5) 人民调解办案补贴和专家咨询费等。
- b) 司法行政机关指导人民调解工作经费应列入同级财政预算。地方财政根据当地经济社会发展水平和财力状况, 适当安排人民调解员补贴经费。对财政困难地区, 司法行政机关应协调省级财政统筹现有资金渠道, 加强人民调解工作经费保障;
- c) 人民调解委员会工作补助经费和人民调解员补贴经费的安排和发放应考虑每个人民调解委员会及调解员调解纠纷的数量、质量、难易程度、社会影响大小以及调解的规范化程度。人民调

解委员会工作补助经费和人民调解员补贴经费标准应由县级以上司法行政机关商同级财政部门确定，建立动态调整机制；

- d) 可培育人民调解（员）协会、相关行业协会和人民调解中心等社会组织，参与承接政府购买人民调解服务，聘请专职人民调解员，提供优质高效的调解服务。

8.1.2 人民调解委员会设立单位应为人民调解委员会开展工作提供必要的工作经费。

8.1.3 鼓励和倡导公民、法人和非法人组织通过社会捐赠或者公益赞助等方式，为人民调解委员会开展工作提供经费支持。

8.2 物质保障

人民调解委员会设立单位和相关行业主管部门以及法院、公安、信访等驻在单位应为人民调解委员会开展工作提供办公用房、办公用品、通讯设施和必要的交通工具等。

9 工作指导

9.1 司法行政机关的指导

9.1.1 各级司法行政机关特别是县级司法行政机关应依法全面履行指导职责，不断推进本地区人民调解组织建设、队伍建设、业务建设、制度建设和保障能力建设，规范人民调解工作，提高人民调解工作质量和水平。乡镇（街道）司法所应加强对辖区内人民调解委员会工作的指导和监督，切实履行对人民调解工作的日常指导职责。

9.1.2 各级司法行政机关应制定并实施人民调解员培训规划，提供人民调解员培训教材和师资，不断提高人民调解员队伍的素质。

9.1.3 县级以上司法行政机关应加大表彰奖励力度，经常性对有突出贡献的人民调解委员会和人民调解员给予表彰或通报表扬等形式的奖励，并提请同级人民政府依法按照国家规定给予表彰和奖励。

9.1.4 县级以上司法行政机关应建立辖区内人民调解组织和人民调解员名册，采取多种形式及时向社会公布，并通报人民调解组织所在地基层人民法院。未纳入司法行政机关制作的人民调解组织和人民调解员名册的，不应以人民调解名义开展调解活动。

9.1.5 各级司法行政机关应加强人民调解信息化建设，按照 SF/T 0018—2019 要求建立完善人民调解管理信息系统，推广运用智能移动调解系统，加强与人民法院调解平台等相关信息平台的系统对接，为人民群众提供便捷高效的调解服务，同时积极运用大数据技术进行智能分析，提高矛盾纠纷预测预警预防水平。

9.2 基层人民法院的指导

基层人民法院的指导包括通过审判活动在业务上进行指导和会同司法行政机关进行指导，要求如下：

- a) 通过审判活动在业务上进行指导
 - 1) 对适宜通过人民调解方式解决的纠纷，在立案前可积极引导当事人向人民调解组织申请调解，在立案后经双方当事人同意，可委托人民调解组织对案件进行调解；
 - 2) 可通过委派调解和委托调解，加强对人民调解委员会调解民间纠纷的业务指导；

- 3) 应依法受理当事人之间就人民调解协议的履行或者人民调解协议的内容发生争议的民事案件；
 - 4) 应依法受理并确认人民调解协议的法律效力；
 - 5) 当事人持已经生效的人民调解协议向人民法院申请支付令的，人民法院应及时审查，符合法定条件的，应及时发出支付令。
- b) 会同司法行政机关进行指导
- 1) 可吸纳符合条件的人民调解组织和人民调解员进入人民法院的特邀调解组织和特邀调解员名册；
 - 2) 可联合举办人民调解员培训班；
 - 3) 可组织人民调解员旁听法庭审理。

9.3 人民调解（员）协会的指导

各省（自治区、直辖市）和具备条件的市（地、州）、县（县级市、区）应建立人民调解（员）协会，履行行业指导职责。要求如下：

- a) 应组织会员开展政治、法律、法规、政策和人民调解知识等学习；
- b) 应发动会员调解民间纠纷，促进社会和谐，维护社会稳定；
- c) 应制定行业规范和奖惩规则，支持会员依法履行职责，维护会员合法权益；
- d) 应总结人民调解工作经验，宣传人民调解工作，开展人民调解理论研究和对外交流。

附 录 A
(资料性)
人民调解组织标牌样式

A.1 竖式外挂标牌样式

竖式外挂标牌样式如图A.1所示。



图A.1 竖式外挂标牌样式

A.2 方形标牌样式

方形标牌样式如图A.2所示。



图A.2 方形标牌样式

附录 B
(规范性)
人民调解标识和徽章样式

人民调解标识和徽章样式如图B.1所示。



图B.1 人民调解标识和徽章样式

附录 C
(规范性)
人民调解文书格式

C.1 人民调解申请书

人民调解申请书格式如图C.1所示。

人民调解申请书

申请人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位或住址_____

被申请人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位或住址_____

纠纷简要情况_____

当事人申请事项 1、_____

2、_____

3、_____

人民调解委员会已将申请人民调解的相关规定告知我，现自愿申请人民调解委员会进行调解。

申请人（签名盖章或按指印）_____

_____年_____月_____日

图C.1 人民调解申请书格式

C.2 人民调解受理登记表

人民调解受理登记表格式如图C.2所示。

人民调解受理登记表

_____年____月____日，人民调解委员会依当事人申请（人民调解委员会主动调解、接受委托或移交调解），经当事人同意，调解_____、_____之间的纠纷。

纠纷类型：_____

案件来源：①当事人申请②人民调解委员会主动调解③接受委托或移交调解

纠纷简要情况：_____

当事人（签名）_____

登记人（签名）_____

_____人民调解委员会

_____年____月____日

备注：此表由人民调解委员会填写

图C.2 人民调解受理登记表格式

C.4 人民调解记录

人民调解记录格式如图C.4所示。

人民调解记录

时 间 _____

地 点 _____

当事人 _____

参加人 _____

人民调解委员会已将人民调解的相关规定告知各方当事人。

调解记录： _____

调解结果：

1、调解成功；2、调解不成；3、有待继续调解

当事人（签名盖章或按指印） _____

当事人（签名盖章或按指印） _____

人 民 调 解 员（签名） _____

记 录 人（签名） _____

_____年_____月_____日

图C.4 人民调解记录格式

C.5 人民调解协议书

人民调解协议书格式如图C.5所示。

人民调解协议书

编号_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位或住址_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位或住址_____

纠纷主要事实、争议事项：_____

经调解，自愿达成如下协议：_____

履行方式、时限_____

本协议一式_____份，当事人、人民调解委员会各持一份。

当事人（签名盖章或按指印）_____ 人民调解员（签名）_____

当事人（签名盖章或按指印）_____ 记录人（签名）_____

（人民调解委员会印章）

_____年_____月_____日

图C.5 人民调解协议书格式

C.6 人民调解口头协议登记表

人民调解口头协议登记表格式如图C.6所示。

人民调解口头协议登记表

编号_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位或住址_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

职业或职务_____联系方式_____

单位或住址_____

纠纷主要事实、争议事项：_____

经调解，自愿达成如下协议：_____

履行方式、时限_____

人民调解员（签名）_____

（人民调解委员会印章）

_____年_____月_____日

备注：此表由人民调解委员会填写

图C.6 人民调解口头协议登记表格式

C.8 人民调解员调解案件登记表

人民调解员调解案件登记表格式如图C.8所示。

编号：	存根
人民调解员调解案件登记表	
_____年__月__日，调解_____、_____之间的纠纷。	
纠纷是①依申请调解②主动调解③接受委托或移交调解。	
纠纷类型：①婚姻家庭纠纷②邻里纠纷③房屋宅基地纠纷④合同纠纷⑤生产经营纠纷⑥损害赔偿纠纷⑦山林土地纠纷⑧征地拆迁纠纷⑨环境污染纠纷⑩劳动争议纠纷⑪道路交通事故纠纷⑫医疗纠纷⑬物业管理纠纷⑭消费纠纷⑮其他纠纷_____	
调解情况：	
1、调解成功，达成①口头协议②书面协议。	
2、调解不成，告知当事人通过①行政②仲裁③诉讼④其他途径解决。	
调 解 员：_____	
记录日期：_____	
_____人民调解委员会	
.....	
编号：	正本
人民调解员调解案件登记表	
_____年__月__日，调解_____、_____之间的纠纷。	
纠纷是①依申请调解②主动调解③接受委托或移交调解。	
纠纷简要情况：_____	

调解情况：_____	

调 解 员：_____	
记录日期：_____	
_____人民调解委员会	
备注：1、本单用于统计人民调解员调解纠纷工作量，由人民调解员填写。	
2、在本单相关栏目序号上打√。	
3、本单一式两联，正本联沿虚线裁下交人民调解员所在人民调解委员会，存根联由人民调解员留存。	

图C.8 人民调解员调解案件登记表格式

C.9 人民调解委员会调解案件汇总登记表

人民调解委员会调解案件汇总登记表格式如图C.9所示。

_____年__月_____人民调解委员会调解案件汇总登记表

填报日期：

调解员姓名	调解案件数	调解结果			履行情况		备注
		达成协议		调解不成	已履行	未履行	
		口头	书面				

填表人：

审核人：

说明：本表由人民调解委员会根据《人民调解员调解案件登记表》汇总填写，作为掌握了解调解员工作情况的依据。

图C.9 人民调解委员会调解案件汇总登记表格式

附 录 D
(规范性)
人民调解统计报表

D.1 人民调解组织队伍经费保障情况统计表

人民调解组织队伍经费保障情况统计表格式如图D.1、D.2和D.3所示。

人民调解统计报表

组织情况																												
调委会总数	村调委会数	社区调委会数	乡镇调委会数	街道调委会数	企事业单位调委会数	其中		社会团体和其他组织调解组织数																		个人调解工作室数		
						国有企业调委会数	民营企业调委会数	交通事故调解组织数	医疗纠纷调解组织数	劳动争议调解组织数	物业纠纷调解组织数	消费纠纷调解组织数	旅游纠纷调解组织数	知识产权纠纷调解组织数	婚姻家庭纠纷调解组织数	商会人民调解组织数	设在法院调解组织数		设在公安派出所调解组织数		设在信访部门调解组织数		在其他部门调解组织数		其他调解组织数			
																	调委会数	调解室数	调委会数	调解室数	调委会数	调解室数	调委会数	调解室数	调委会数		调解室数	调委会数
个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	个	

图D.1 人民调解组织队伍经费保障情况统计表格式——组织情况

经费保障情况																									
总计	司法行政机关指导人民调解工作经费					人民调解委员会工作补助经费					专兼职人民调解员补贴经费					专职人民调解员聘用经费					其他经费				
	小计	其中				小计	其中				小计	其中				小计	其中				小计	其中			
		省级政府保障	地市级政府保障	县级政府保障	乡镇政府保障		省级政府保障	地市级政府保障	县级政府保障	乡镇政府保障		省级政府保障	地市级政府保障	县级政府保障	乡镇政府保障		省级政府保障	地市级政府保障	县级政府保障	乡镇政府保障		省级政府保障	地市级政府保障	县级政府保障	乡镇政府保障
万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	万元	

图D.3 人民调解组织队伍经费保障情况统计表格式——经费保障情况

附 录 E
(规范性)
人民调解卷宗格式

E.1 卷宗封面

卷宗封面格式如图E.1所示。

_____人民调解委员会

调解卷宗

卷 名： _____

卷 号： _____

人民调解员： _____ 调解日期： _____

立卷人： _____ 立卷日期： _____

保管期限： _____

备 注： _____

图E.1 卷宗封面格式

E.2 卷内目录

卷内目录格式如图E.2所示。

卷 内 目 录

序号	文书名称	页号	备注
1	人民调解申请书 和人民调解受理登记表		
2	人民调解调查记录		
3	人民调解证据材料		
4	人民调解记录		
5	人民调解协议书 或人民调解口头协议登记表		
6	人民调解回访记录		
7	司法确认有关材料		
8	卷宗情况说明		
9	封底		

图E.2 卷内目录格式

E.4 卷宗封底

卷宗封底格式如图E.4所示。

立卷人:
审核人:
立卷日期: 年 月 日

图E.4 卷宗封底格式

参 考 文 献

- [1] 人民调解委员会组织条例. 1989年6月17日
- [2] 法释[2002]29号. 最高人民法院关于审理涉及人民调解协议的民事案件的若干规定
- [3] 法释[2011]5号. 最高人民法院关于人民调解协议司法确认程序的若干规定
- [4] 中办发[2002]23号. 中共中央办公厅 国务院办公厅关于转发《最高人民法院 司法部关于进一步加强新时期人民调解工作的意见》的通知
- [5] 财行[2007]179号. 财政部 司法部关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见
- [6] 妇字[2017]13号. 全国妇联 中央综治办 最高人民法院 公安部 民政部 司法部关于做好婚姻家庭纠纷预防化解工作的意见
- [7] 公通字[2010]29号. 公安部 司法部 保监会关于推行人民调解委员会调解道路交通事故民事损害赔偿工作的通知
- [8] 全联发[2018]3号. 全国工商联 司法部关于推进商会人民调解工作的意见
- [9] 司法部令第15号. 人民调解委员会及调解员奖励办法
- [10] 司法部令第75号. 人民调解工作若干规定
- [11] 司发通[2003]63号. 司法部关于加强人民调解员培训工作的意见
- [12] 司发通[2004]3号. 最高人民法院 司法部关于进一步加强人民调解工作切实维护社会稳定的意见
- [13] 司发[2007]10号. 最高人民法院 司法部关于进一步加强新形势下人民调解工作的意见
- [14] 司发通[2010]5号. 司法部 卫生部 保监会关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见
- [15] 司发通[2010]224号. 司法部印发《关于贯彻实施〈中华人民共和国人民调解法〉的意见》的通知
- [16] 司发[2011]8号. 最高人民法院 司法部关于认真贯彻实施《中华人民共和国人民调解法》加强和创新社会管理的意见
- [17] 司发通[2011]93号. 司法部关于加强行业性 专业性人民调解委员会建设的意见
- [18] 司发通[2014]109号. 司法部关于进一步加强行业性 专业性人民调解工作的意见
- [19] 司发通[2016]1号. 司法部 中央综治办 最高人民法院 民政部关于推进行业性 专业性人民调解工作的指导意见
- [20] 司发[2018]2号. 中央政法委 最高人民法院 司法部 民政部 财政部 人力资源和社会保障部关于印发《关于加强人民调解员队伍建设的意见》的通知
- [21] 司发[2018]8号. 司法部关于印发《坚持发展“枫桥经验”实现矛盾不上交三年行动方案》的通知
- [22] 司发通[2018]119号. 司法部关于推进个人调解工作室建设的指导意见
- [23] 司基字[2011]9号. 司法部基层工作指导司关于进一步规范人民调解组织名称和标识的通知
- [24] 中调协[2019]8号. 中华全国人民调解员协会关于开展人民调解员等级评定工作的意见
- [25] DB51/T 2537—2018 四川省人民调解工作规范
- [26] DB33/T 2216—2019 浙江省人民调解工作规范