

广东省司法厅文件

粤司〔2021〕309号

广东省司法厅关于印发《广东省 人民调解工作规范（试行）》的通知

各地级以上市司法局：

为贯彻落实《全国人民调解工作规范》，推动全省人民调解工作规范发展，结合全省人民调解工作实际，制定了《广东省人民调解工作规范（试行）》，现予以发布，自2022年1月1日起实施。实施中的问题和建议，请及时报省厅。

广东省司法厅

2021年12月13日

（联系人：王辉；联系方式：020-86350041）

广东省人民调解工作规范（试行）

2021 - 12 - 13 发布

2022 - 1-1 实施

目 次

前言.....	III
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.....	6
6 调解程序.....	11
7 调解制度.....	15
8 工作保障.....	17
9 工作指导.....	18
附录 A （规范性）人民调解员等级评定条件.....	20
附录 B （规范性）人民调解员等级评定申请表.....	21
附录 C （规范性）人民调解文书格式.....	23
附录 D （规范性）人民调解卷宗卷内目录.....	28
参考文献.....	29

前 言

本规范按照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。

本规范由广东省司法厅提出。

本规范起草单位：广东省司法厅、广东省人民调解协会。

本规范主要起草人：陈旭东、林楚明、都贵均、严德祥、王辉、杨家惠。

广东省人民调解工作规范（试行）

1 范围

本规范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。
本规范适用于人民调解工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本规范的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本规范。
凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本规范。

SF/T 0018—2019 全国人民调解管理信息系统技术规范

SF/T 0083—2020 全国人民调解工作规范

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规范。

3.1

人民调解

人民调解组织通过说服、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。

3.2

人民调解组织

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

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

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、依法设立的社会团体或者其他组织等。

3.5

人民调解员

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

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。

3.7

兼职人民调解员

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。

3.8

人民调解（员）协会

依法设立，由人民调解组织和人民调解员、人民调解指导工作者以及热心人民调解事业的公民、法人和其他组织组成，依照章程对会员进行自律管理的专业性、非营利的社会团体。

3.9

人民调解专家库

各级司法行政部门、人民调解组织的设立单位、设立单位的主管部门或者特定行业主管部门、人民调解（员）协会、人民调解组织根据需要，可建立人民调解专家库，聘请专家为人民调解组织开展工作提供咨询意见或者建议，或聘请专家担任人民调解员。

注：1. 专家库成员应从具备法律、医疗卫生、道路交通、劳动人事、物业管理、环境保护、山林土地权属、农村土地承包、金融保险以及其他方面专业知识的人员中聘任。

2. 医疗损害鉴定专家库由设区的市级以上人民政府卫生、司法行政部门共同设立，应包含医学、法学、法医学等领域的专家，且聘请专家进入专家库不受行政区域的限制。

4 人民调解组织

4.1 设立、变更、撤销

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）应设立人民调解委员会，可依托司法所设立，调解辖区内或跨区域、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人民调解委员会调解本组织内部发生的民间纠纷，也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。
- e) 医疗纠纷人民调解委员会的设立，应遵守《中华人民共和国人民调解法》的规定，并符合本地区实际需要。医疗纠纷人民调解委员会设立时应向所在地县级以上地方人民政府司法行政部门备案。

注：1. 区域性人民调解委员会，是指在流动人口聚居区、行政接边地区、风景旅游区、中央商务区、大型集贸市场、城市综合体、大型住宅小区等特定区域设立的人民调解组织。

2. 人民调解委员会之间不分级别，相互之间没有隶属关系。

3. 人民调解委员会调解纠纷不收费。

4.1.2 人民调解小组的设置

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置

- a) 个人调解工作室是以人民调解员姓名或特有名称命名的调解组织，其设立程序如下：
 - 1) 申请。由符合法定条件的调解员，经其所属人民调解委员会推荐，向当地司法行政部门申请；
 - 2) 命名公示。经核实由司法行政部门确定命名，并在门户网站上公示 5 个工作日；
 - 3) 纳入统计。公示无异议后由命名的司法行政部门纳入统计；
 - 4) 授牌。由命名的司法行政部门授牌。
- b) 人民调解委员会根据需要，可在法院、公安、信访等单位和特定场所设立派驻调解工作室。

4.1.4 人民调解中心的设置

县级以上司法行政部门根据需要，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) 办理本级司法行政部门委托的事项。

4.1.5 人民调解组织的变更、撤销

村民（居民）委员会依法变更或撤销由其设立的人民调解组织，乡镇、街道、企（事）业单位以及依法设立的社会团体或者其他组织根据需要变更或撤销由其设立的人民调解组织。

4.1.6 情况报送

人民调解组织设立、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部门；
- b) 行业性、专业性、区域性人民调解委员会及其所属人民调解工作室、人民调解中心和其他类型的人民调解组织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或者不设区的市级司法行政部门；
- c) 人民调解组织的组织名称、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所在地县级或者不设区的市级司法行政部门，县级或者不设区的市级司法行政部门应及时将情况报告上一级司法行政部门，通报所在地基层人民法院，并定期向社会公布相关信息。
- d) 医疗纠纷人民调解委员会应自设立之日起 30 个工作日内向所在地县级以上地方人民政府司法行政部门备案。

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应符合以下要求：

- a) 村（居）民委员会设立的人民调解委员会名称应由“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调解该组织内部成员之间矛盾纠纷的人民调解委员会的名称应由“社会团体或其他组织名称”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。如名称中需要增加“特有名称”，应由负责统计该行业性、专业性和区域性人民调解委员会的司法行政部门核实后确定。

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 人民调解小组的名称

人民调解小组名称应由“人民调解委员会名称”“驻”“派驻单位名称”和“人民调解小组”四部分内容依次组成。

4.2.4 人民调解中心的名称

人民调解中心名称应由“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（竖式外挂标牌样式参见 SF/T 0083-2020 附录 A.1）；
- b) 无独立工作场所的，可在调解室门一侧或上侧适合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（方形标牌样式参见 SF/T 0083-2020 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，R=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。
- d) 人民调解委员会印章应按照上述要求，依照公安机关印章管理的有关规定统一制作，由专人负责保管。

- f) 人民调解工作室、人民调解小组开展人民调解工作，统一使用所属人民调解委员会印章或者分印章，不得制作、使用人民调解工作室、人民调解小组印章。

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、象征奉献的红心以及代表和平与希望的绿色橄榄构成（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 B）。

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和《人民调解员证》。

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、乡镇（街道）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，可配备机动交通工具；
- b) 办公场所应设置办公室、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、传真等必要的办公设施。有条件的应配备录音录像、防火医疗等应急保障设施；
- c) 调解室内上墙人民调解制度公示牌，公示内容包括人民调解工作原则、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；
- d) 调解室应当干净、整洁、明亮，室内物品摆放规范、有序，要突出纠纷当事人的平等意识，营造温馨和谐氛围。

4.6 工作职责

4.6.1 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，村（社区）人民调解组织每周开展一次矛盾纠纷排查；乡镇（街道）人民调解组织每月开展一次矛盾纠纷排查，县（县级市、区）人民调解组织每季度开展一次矛盾纠纷排查。
- b) 重点排查
聚焦矛盾纠纷易发多发的重点地区、重点领域、重点人群和重要敏感时段，有针对性开展矛盾纠纷排查。
- c) 对于排查出的各类纠纷应分类梳理，建立台账，做到底数清、情况明。根据情况进行处理：
 - 1) 一般纠纷苗头性问题应采取必要的预防措施，消除在萌芽状态；
 - 2) 重大、疑难纠纷或易激化纠纷应进行综合分析评估和集中调处并同步报告当地党委政府；
 - 3) 对不属于人民调解组织受理范围的纠纷，应及时引导当事人通过仲裁、行政复议、诉讼等合法方式解决。

4.6.2 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）人民调解组织应采取法理情相结合等方法，及时就地进行化解，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、环境保护、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。

4.6.3 完善案件处理、分析研判、成果运用机制，做好人民调解“后半篇文章”，搭建起调解纠纷与预防矛盾的桥梁，做到“调解一起纠纷，解决一批问题，预防一类矛盾”。要求如下：

a) 人民调解组织应加强人民调解案件回访和人民调解案例甄选、编辑和运用，完善案件处理机制。

b) 人民调解组织应按照以下要求定期开展综合分析研判活动：

- 1) 应重点分析研判矛盾纠纷成因、类型；纠纷排查预防情况；纠纷化解情况；纠纷发展趋势、危害程度和应对处置方案等；
- 2) 参与综合分析研判的人民调解委员会委员应不少于本调委会委员总数的二分之一；
- 3) 对重大、疑难复杂矛盾纠纷应进行综合分析研判。

c) 乡镇（街道）人民调解组织、县（县级市、区）人民调解组织和行业性、专业性、区域性调解组织应定期开展矛盾纠纷综合分析研判活动，情况应及时报送司法行政部门。

4.6.4 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。乡镇（街道）人民调解组织每月，其他人民调解组织每季度通过板报、墙报、标语等传统形式，宣传人民调解工作和与人民群众密切相关的法律法规或者调解成功的典型案例，提升人民调解的社会影响。有条件的地区，应充分运用现代科技成果，利用手机、数字电视、互联网、LED 等新媒体进行持续、广泛宣传。

4.6.5 应向人民调解组织设立单位、基层人民政府、相关行业主管部门和司法行政部门反映民间纠纷和调解工作的情况。

4.6.6 人民调解组织根据需要，可建立人民调解信息员队伍，也可依托网格员，为人民调解组织开展工作提供信息收集、传递、反馈及其他协助。乡镇（街道）和村（社区）人民调解委员会应建立人民调解信息员队伍。

4.7 意见、建议、咨询、投诉的处理

对人民调解组织或者人民调解员工作的意见、建议、咨询和投诉，可向该人民调解组织、设立单位、设立单位的主管部门或者特定行业主管部门提出，也可向所在地县级或者不设区的地级市人民政府司法行政部门提出。受理单位应及时核查处理，并及时告知处理情况。

5 人民调解员

5.1 条件

人民调解员条件要求如下：

- a) 人民调解员应由拥护中华人民共和国宪法、公道正派、廉洁自律、群众认可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，且熟悉社情民意，善于做群众工作的成年公民担任；
- b) 村（社区）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；
- e) 经过适当的培训；
- f) 受过刑事处罚、被开除公职、被人民法院纳入失信被执行人名单的人员，不得担任人民调解员。

5.2 产生

人民调解委员会委员是当然的人民调解员。其他人民调解员由人民调解委员会聘任。聘任的人民调解员可专职，也可兼职。

5.2.1 人民调解委员会委员

人民调解委员会由三至九名委员组成，设主任一人，必要时，可设副主任若干人。人民调解委员会委员应经推选产生，每届任期五年，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，或在本乡镇、街道辖区内已设立的其他人民调解委员会的主任、居住的具备一定法律知识、专业知识，热心人民调解工作的成年公民中推选产生，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委员可由有关单位、社会团体或者其他组织推选产生；
- e) 行业性、专业性、区域性人民调解委员会委员由设立单位组织推选或者聘任；
- f) 人民调解委员会应有妇女成员，妇女成员可优先担任委员；
- g) 多民族聚居地区的人民调解委员会委员中应有一定比例的少数民族代表；
- h) 司法行政部门可推荐优秀干部兼任人民调解委员会委员。

注：人民调解委员会委员不能履行职务时，由推选或者聘任单位补选、补聘。

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、司法行政人员以及信访、工会、妇联等部门退休人员担任人民调解员；
- b) 人民调解委员会中非现职国家工作人员的人民调解员，应不少于该人民调解委员会人民调解员总数的三分之二。现职国家工作人员担任人民调解员的，应以非国家工作人员的身份调解纠纷。
- c) 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，通过政府购买服务等方式逐步满足以下要求：
 - 1) 行业性、专业性人民调解委员会应配备3名以上专职人民调解员；
 - 2) 乡镇（街道）人民调解委员会应配备2名以上专职人民调解员。珠三角地区的乡镇（街道）应配备不少于3名专职人民调解员。人口多、矛盾纠纷多、调解任务重的乡镇（街道）适当增加配备专职人民调解员；
 - 3) 村（社区）人民调解委员会和企（事）业单位人民调解委员会应配备1名以上专职人民调解员；

4) 派驻调解工作室应配备 2 名以上专职人民调解员。

注:本规范所称国家工作人员,是指国家机关中从事公务的人员。国有公司、企业、事业单位、人民团体中从事公务的人员和国家机关、国有公司、企业、事业单位委派到非国有公司、企业、事业单位、社会团体从事公务的人员,以及其他依照法律从事公务的人员,以国家工作人员论。

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,且不应有下列行为:

- 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) 欺骗、侮辱、威胁、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;
- f) 隐匿、毁灭当事人的证据材料;
- g) 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;
- h) 收费或者变相收费;
- i) 其他违反人民调解相关规定的行为。

人民调解员有以上行为之一的,当事人及其他人员可向人民调解委员会或司法行政部门反映,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。司法行政部门可以向人民调解委员会或者设立单位提出处理建议。

5.4 罢免解聘

5.4.1 具有下列情形之一的人民调解员,司法行政部门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。

5.4.2 人民调解委员会罢免或者解聘人民调解员应在做出决定之日起 15 个工作日内向所在地司法行政部门报告,并提供:

- a) 罢免会议记录;
- b) 解聘决定书。

5.4.3 司法行政部门收到人民调解委员会罢免或者解聘人民调解员材料之日起 15 个工作日内,更新统计信息并公告。

5.5 等级评定

5.5.1 等级评定名称

人民调解员等级评定分为四个等级,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，参见附录 A。

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部门负责；
- b) 广东省人民调解协会负责一级人民调解员的评定工作，地级以上市人民调解（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，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) 曾获得省级以上表彰的退休政法干警、法律服务工作者、医生等专业人士和曾获得省级以上表彰的老党员、老战士、老专家、老教师、老模范等“五老”人士申请初次评定，可直接申请三级及以上人民调解员评定，由相应等级的人民调解员等级评定机构评定。

5.5.5 人民调解员申请等级评定应提供下列材料：

- a) 本人一寸免冠彩色近照两张；
- b) 本人身份证复印件一张；
- c) 《广东省人民调解员等级评定申请表》，样式参见附录 B；
- d) 获县级以上表彰的或省级以上通报表扬的，需提供表彰或表扬文件复印件；
- e) 获市级以上媒体宣传报道的，需提供媒体宣传报道资料；
- f) 与其申请等级相关的其它资料。

5.5.6 人民调解员等级应在《人民调解员证》上标注。

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) 岗前培训应不少于 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

- a) 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；
- b) 年度培训累计应不少于48学时。

5.6.3 培训机关

各级司法行政部门分级负责人民调解员培训：

- a) 省司法厅组织县级以上司法行政部门人民调解工作指导管理干部、全省部分骨干人民调解员进行培训，组织人民调解员师资培训班，逐步建立人民调解培训师资库；
- b) 地级以上市级司法行政部门主要负责地级以上市级行业性、专业性人民调解委员会人民调解员、县（县级市、区）、乡镇（街道）人民调解委员会部分骨干调解员的岗前培训和年度培训；
- c) 县级司法行政部门主要负责辖区内行业性、专业性人民调解委员会调解员、县（市、区）人民调解委员会调解员、乡镇（街道）、村（社区）和企事业单位人民调解委员会主任、骨干调解员的岗前培训和年度培训，指导和组织司法所对辖区内人民调解员进行培训；
- d) 司法所接受委托负责辖区内乡镇（街道）、村（社区）、企事业单位人民调解委员会调解员的岗前培训和年度培训。

5.6.4 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；
- h) 心理咨询课程；
- i) 应急保障技能。

5.6.5 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 表彰奖励

司法行政部门、人民调解（员）协会按照有关规定，对认真履行人民调解工作职责，工作业绩突出的专职、兼职人民调解员进行表彰奖励。

5.8 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，司法行政部门应协助提供材料，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，司法行政部门应予以追授奖励，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。
- c) 探索多种资金渠道为在调解工作中因工作原因死亡、伤残的人民调解员或其亲属提供帮扶。

5.9 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、侮辱或者本人及其亲属人身财产安全受到威胁的，当地司法行政部门和人民调解（员）协会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）协会等应逐步为人民调解员购买人身意外伤害保险。

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、环境污染、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。特定行业、专业领域或特定区域的矛盾纠纷，可由相关的行业性、专业性或区域性人民调解委员会受理。当事人选择其他人民调解委员会调解的，应征得被申请的人民调解委员会同意。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《人民调解申请书》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.1）。

- 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、人民法院、公安机关或者其他国家机关移送委托调解的民间纠纷，应填写委托调解函（样式参见附录 C.1）。接受移送或者委托的人民调解委员会应及时向移送或者委托的机关告知调解处理情况，应填写委托调解情况复函（样式参见附录 C.2）。

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《人民调解受理登记表》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.2）。

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，应在稳定事态的基础上，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。

对有可能引起治安案件、刑事案件的不符合受理条件的纠纷，人民调解委员会应采取有针对性的预防措施，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《人民调解调查记录》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.3）。
- c) 人民调解调查记录应由人民调解员签名和当事人、在场人员签名、盖章或者按指印。

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 调解前告知

- a) 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,填写《人民调解当事人权利义务告知书》(样式参见附录 C.3)。
- b) 纠纷一方当事人人数为十人以上的,应推选五名以下当事人作为代表人参加调解,并确定一名主要代表人。

6.3.2 明法析理

人民调解员应根据纠纷的情况,讲解法律法规和政策,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

- a) 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,适时提出公平、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。
- b) 人民调解委员会在不违反法律、法规强制性规定的前提下,可参考行业惯例、村规民约、社区公约和公序良俗等,引导当事人达成调解协议。

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。鉴定的费用由双方当事人协商负担。

6.3.8 保密规定

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,填写《人民调解终止书》(样式参见附录 C.4):

- 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) 查明纠纷不属于人民调解范围的;
- e) 超过调解期限未能达成调解协议的;
- f) 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《人民调解记录》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.4），并自受理之日起三十日内调结。行业、专业领域的纠纷应在受理后六十日内调结。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。不能约定延长期限或者超过期限仍未达成调解协议的，视为调解不成。法律、法规、规章对调解期限另有规定的，从其规定。

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，由委派的人民法院管辖。

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《人民调解协议书》（样式参见附录 C.5）；
- b) 有下列情形之一的，应制作《人民调解协议书》：
 - 1) 当事人要求制作调解协议书的；
 - 2) 有给付内容且不能及时履行完毕的；
 - 3) 调解重大、疑难、复杂纠纷的；
 - 4) 人民调解委员会认为应制作调解协议书的其它情形。
- c) 当事人一致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《人民调解口头协议登记表》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.6），并附上调解现场的照片。

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属于民事合同性质，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) 不损害社会公共利益；
 - 5) 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；
 - 5) 损害社会公共利益；
 - 6) 人民调解组织强迫调解的。

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，人民调解委员会应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

人民调解委员会对人民调解协议的履行情况要适时进行回访，对分期履行、长期履行或者容易反复的纠纷应及时回访，回访时应填写《人民调解回访记录》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.7）。

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，严格党内政治生活，突出政治功能，发挥战斗堡垒作用。

党员人民调解员要积极参加所属党支部的组织生活，加强党性修养，严守党员标准，自觉接受党内外群众的监督，发挥党员在人民调解工作中的先锋模范作用。

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、综合分析研判、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) 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、人民调解工作室和人民调解中心室等组织网络建设档案；
- c) 培训考核档案；
- d) 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表；
- b) 人民调解委员会调解案件汇总登记表；
- c) 人民调解组织队伍经费保障情况统计表；
- d) 人民调解案件情况统计表；
- 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，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（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 E.1）；
- b) 卷内目录（样式参见附录 D）；
- c) 人民调解申请书（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.1）；
- d) 人民调解受理登记表（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.2）；
- e) 人民调解调查记录（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.3）；
- f) 当事人权利义务告知书（样式参见附录 C.3）；
- g) 证据材料；
- h) 人民调解记录（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.4）；
- i) 人民调解协议书（样式参见附录 C.5）或者人民调解口头协议登记表（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.6）；
- j) 人民调解回访记录（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.7）；
- k) 司法确认申请书等司法确认有关材料；
- l) 卷宗情况说明（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 E.3）；
- m) 卷宗封底（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 E.4）。

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《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 调解卷宗保管要求如下：

- a) 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。人民调解委员会应根据纠纷类型、协议内容和当事人实际情况等综合确定卷宗保管期限。
- b) 查（借）阅档案应经人民调解委员会主任签字批准，填写相应的查（借）阅单，借阅期不得超过15个工作日。
- c) 调解卷宗保管期限到期，经所属人民调解委员会鉴定无继续保存价值的，按档案法规定进行销毁。

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《人民调解员调解案件登记表》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.8）；
- b) 人民调解委员会应按期填写《人民调解委员会调解案件汇总登记表》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 C.9）。

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《人民调解组织队伍经费保障情况统计表》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 D.1）、《人民调解案件情况统计表》（样式参见 SF/T 0083-2020 附录 D.2）；
- b) 《人民调解组织队伍经费保障情况统计表》为年报，《人民调解案件情况统计表》为季报，应按时通过司法部统计管理平台报送。

8 工作保障

8.1 经费保障

8.1.1 各级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) 司法行政部门指导人民调解工作经费，包括人民调解工作宣传经费、培训经费、表彰奖励费、人民调解规范化建设经费等；
 - 2) 人民调解委员会工作补助经费，包括对人民调解委员会购置办公文具、文书档案和纸张等的补助费；
 - 3) 人民调解员补贴经费，即发放给被司法行政部门正式聘请的人民调解员调解纠纷的生活补贴费；
 - 4) 专职人民调解员聘用经费；
 - 5) 人民调解员办案补贴；
 - 6) 人民调解专家库补助经费、人民调解咨询专家补贴经费。
- b) 司法行政部门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，适当安排人民调解委员会工作补助经费、人民调解员补贴经费、专职人民调解员聘用经费、人民调解员办案补贴、人民调解专家库补助经费和人民调解咨询专家补贴经费。对财政困难地区，各级财政应统筹现有资金渠道，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、人民调解员补贴经费、专职人民调解员聘用经费和人民调解员办案补贴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、调解的规范化程度和调解员的等级，并建立动态调整机制。
- d) 可培育人民调解（员）协会、相关行业协会和人民调解中心、行业性专业性人民调解委员会、个人调解工作室等组织，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 各级人民政府及其有关部门应加强对人民调解工作经费的管理监督。任何单位和个人不得截留、挪用人民调解工作经费。

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，为人民调解组织和人民调解（员）协会开展工作提供经费支持。

8.2 物质保障

8.2.1 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、信访等派驻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。

8.2.2 司法行政部门会同相关行业主管部门以及法院、公安、信访等派驻单位等应加强人民调解“以案定补”工作，确实为人民调解员调解案件提供保障。

9 工作指导

9.1 司法行政部门的指导

9.1.1 县级以上司法行政部门应依法全面履行指导本行政区域人民调解工作的职责，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。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 各级司法行政部门应制定并实施人民调解员培训计划，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 县级以上司法行政部门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 县级以上司法行政部门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人民法院。未纳入司法行政部门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 人民调解委员会违反人民调解工作规定的，由设立单位给予批评教育、责令改正；情节严重的，由设立单位重组或者予以撤销。司法行政部门可向设立单位提出处理建议。

9.1.6 县级以上司法行政部门应将人民调解组织、人民调解员违反人民调解工作规定的情况向社会公开。

9.1.7 各级司法行政部门应加强人民调解信息化和智能化建设，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，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，提高矛盾纠纷综合分析研判水平。

9.2 人民法院的指导

人民法院对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导，包括通过审判活动在业务上进行指导和会同司法行政部门进行指导，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) 可通过移送调解和委托调解，加强对人民调解组织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) 会同司法行政部门进行指导

- 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；
- 4) 可选任符合条件的人民调解员担任人民陪审员。

9.3 人民调解（员）协会的指导

各级司法行政部门应逐步完善人民调解行业组织，建立履行行业指导职责的人民调解（员）协会或调解协会，要求如下：

- a) 应组织会员培训学习法律、法规、政策和人民调解知识；
- 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) 应协助开展对会员的人民调解员等级评定、表彰奖励工作；
- e) 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
（规范性）
人民调解员等级评定条件

一、一级人民调解员评定条件

- （一）从事人民调解工作满 8 年或者担任二级人民调解员满 2 年以上；
- （二）有丰富实践经验和较高的业务水平，能参与和指导当地重大疑难纠纷调解；
- （三）累计调解民间纠纷 300 件以上（其中调解达成口头协议的纠纷不超过总数的 15%），达成调解协议成功率不低于 95%，至少 2 宗经其调解的案件入选司法部司法行政（法律服务）案例库或者至少 2 篇由其撰写的调解工作（业务）文章在省级以上单位主管或主办的刊物发表；
- （四）在本县（市、区）调解工作中具有一定影响力；
- （五）调解工作实绩突出，经验做法具有推广价值，获得省级以上表彰；
- （六）调解成功案例得到省级以上的媒体宣传报道。

二、二级人民调解员评定条件

- （一）从事人民调解工作满 6 年或者担任三级人民调解员满 2 年以上；
- （二）具备较丰富的法律知识和较高的政策水平，熟练运用调解程序和方法，调解能力强，有调处重大疑难纠纷的实际经验；
- （三）累计调解民间纠纷 200 件以上（其中经调解达成口头协议的纠纷不超过总数的 20%），达成调解协议成功率不低于 95%，至少 1 宗经其调解的案件入选司法部司法行政（法律服务）案例库或者至少 1 篇其撰写的调解工作（业务）文章在省级以上单位主管或主办的刊物发表；
- （四）从事调解工作获得县级以上表彰或者省级以上通报表扬；
- （五）调解成功案例得到市级以上的媒体宣传报道。

三、三级人民调解员评定条件

- （一）从事人民调解工作满 4 年或者担任四级人民调解员满 2 年以上；
- （二）具备一定的法律知识和调解经验，了解和掌握调解程序和方法，可以独立开展一般性民间纠纷调解工作；
- （三）累计调解民间纠纷 120 件以上（其中经调解达成口头协议的纠纷不超过总数的 25%），达成调解协议成功率不低于 90%。

四、四级人民调解员评定条件

- （一）累计从事人民调解工作满 2 年；
- （二）具备基本的法律知识和调解能力，了解和掌握调解程序和基本方法，可以独立开展一般性民间纠纷调解工作；
- （三）累计调解民间纠纷 50 件以上（其中经调解达成口头协议的纠纷不超过总数的 30%），达成调解协议成功率不低于 85%。

附录 B
(规范性)
《广东省人民调解员等级评定申请表》

样式如下:

广东省人民调解员等级评定申请表

姓名		年龄		性别		照片	
民族				政治面貌			
所在调解组织名称				累计从事调解工作年限			
申请等级	☐ 四级	☐ 三级	☐ 二级	☐ 一级	评审	☐ 初次	☐ 晋级
调解工作经历							
调解纠纷案件数及相关情况							
近两年参加调解培训情况							
何时何地获得何级表彰							

本人承诺：所提交的材料真实，符合所申请的人民调解员等级要求。

承诺人：

所在 人民 调解 组织 意见		
所在 辖区 司法所 意见		
等级 评定 机构 意见	☐ 县级	(盖章) 年 月 日
	☐ 市级	(盖章) 年 月 日
	☐ 省级	(盖章) 年 月 日

附录 C
(规范性)
人民调解文书格式

C.1 委托人民调解函
样式如下:

委托人民调解函

_____函() 号

_____人民调解委员会:

经双方当事人同意,现将_____与_____一案委托你委进行调解。

随函转此案相关材料复印件。

_____人民法院(公安、党委政府、其他部门)
(盖章)
_____年____月____日

C.2 委托调解情况复函

样式如下：

委托调解情况复函

_____函（ ） 号

_____人民法院（庭）（公安、党委政府、其他部门）：

你部门（单位）于_____年_____月_____日委托我委调解的_____与_____纠纷一案，经我委依法主持调解，双方当事人已自愿达成调解协议（或双方当事人未达成调解协议，或一方当事人明确表示拒绝接受调解）。现将调解协议（未达到调解协议的则无）及相关案件材料移交你部门（单位）。

人民调解委员会（盖章）

_____年_____月_____日

C.3 人民调解当事人权利义务告知书
样式如下：

人民调解当事人权利义务告知书

根据有关法律、法规的要求，现将人民调解委员会的性质、调解原则和法律效果，以及在调解中各方当事人享有的权利和应当承担的义务告知如下：

一、人民调解委员会是调解民间纠纷的群众性组织。人民调解委员会调解民间纠纷不收费。经人民调解委员会调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行，不得擅自变更或者解除调解协议。经人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认。

二、人民调解委员会调解民间纠纷，应当遵守下列原则：

- （一）在当事人自愿、平等的基础上进行调解；
- （二）不违背法律、法规和国家政策；
- （三）尊重当事人的权利，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。

三、在人民调解活动中，纠纷当事人享有下列权利：

- （一）选择或者接受人民调解员；
- （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。

四、在人民调解活动中，纠纷当事人承担下列义务：

- （一）如实陈述纠纷事实，不得提供虚假证明材料；
- （二）遵守调解现场秩序，尊重人民调解员；
- （三）尊重对方当事人行使权利；
- （四）不得加剧纠纷、激化矛盾；
- （五）自觉履行人民调解协议。

以上内容已经告知我们，我们愿意在调解中自觉遵守。

当事人（签名盖章捺印）：_____年___月___日
当事人（签名盖章捺印）：_____年___月___日

C.4 人民调解终止书

样式如下：

人民调解终止书

当事人姓名_____性别_____民族_____身份证号_____

住址_____联系方式_____

当事人姓名_____性别_____民族_____身份证号_____

住址_____联系方式_____

纠纷受理时间_____

纠纷原因及利益诉求_____

经本人民调解委员会调解，双方未能达成协议。根据《中华人民共和国人民调解法》第二十六条、广东省实施《中华人民共和国人民调解法》办法第三十九条规定，现终止调解，请双方依法申请有关部门（单位）解决或者向人民法院起诉。

本人民调解终止书一式三份，双方当事人各执一份，人民调解委员会存档一份。

当事人（签名盖章捺印）_____

当事人（签名盖章捺印）_____

调解员签名_____

人民调解委员会（盖章）

_____年____月____日

C.5 人民调解协议书
样式如下：

人民调解协议书

编号_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

身份证号_____联系方式_____

单位或住址_____

当事人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

身份证号_____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（签名盖章捺印）_____ 调解员（签名）_____

当事人（签名盖章捺印）_____ 记录人（签名）_____

人民调解委员会（盖章）

_____年____月____日

注：“编号”栏按照有关规定或者各人民调解委员会自定的办法填写。

附录 D
(规范性)
人民调解卷宗卷内目录

样式如下：

卷内目录

序号	文书名称	页号	备注
1	人民调解申请书（或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	当事人权利义务告知书		
5	人民调解记录		
6	人民调解协议书（或人民调解口头协议登记表）		
7	人民调解回访记录		
8	司法确认有关材料		
9	卷宗情况说明		
10	封底		

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国城市居民委员会组织法》
- [2] 《中华人民共和国村民委员会组织法》
- [3] 《中华人民共和国人民调解法》
- [4] 《医疗纠纷预防和处理条例》
- [5] 《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》（财行〔2007〕179号）
- [6] 《广东省实施〈中华人民共和国人民调解法〉办法》（2016年8月1日施行）
- [7] 省委政法委 省法院 省司法厅 省民政厅 省财政厅 省人力资源社会保障厅关于印发《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》的通知（粤司〔2019〕258号）
- [8] 《广东省人民调解协会关于印发〈广东省人民调解员等级评定管理办法（试行）〉的通知》（粤调协〔2020〕4号）

公开方式：依申请公开