

商会调解政策法规 汇编

全国工商联法律服务部 编

2023年11月

序

全国工商联副主席 方光华

今年是全国工商联成立70周年，习近平总书记专门发来贺信，党中央、国务院刚刚印发关于加强新时代工商联工作的意见，为做好新时代工商联工作、促进民营经济健康发展提供了根本遵循。商会是工商联的基层组织和工作依托，法律服务是工商联促进“两个健康”事业的重要领域，是维护民营企业和民营经济人士合法权益的有效途径。党的十八大以来，各级工商联坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平法治思想，参与立法协商、开展普法宣传、抓实依法维权、深化企业合规、推进商会调解等，实现与公检法司部际协作机制的全覆盖，共同打造了法治峰会、企业合规、商会调解、法律维权、劳动关系监测等工作品牌，持续推进法治观念立起来、法治民企建起来、法律服务强起来、营商环境靓起来，以法律服务的新成效，助力民营企业走向更加广阔的舞台。

今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年和习近平总书记指示坚持发展新时代“枫桥经验”20周年。商会调解是民营经济领域探索新时代“枫桥经验”的生动实践，是工商联服务促进“两个健康”、推动所属商会改革发展的创新载体，是促进民营经济发展壮大、依法保护民营企业产权和企业家权益的重要举措。商会调解依托“商人纠纷商会解”的特点和优势，调解的纠纷主要集中在案情相对复杂、涉及一定标的额、专业性较强的涉企商事纠纷。近年来，各级工商联及所属商会紧扣“两个健康”主题，不断深化与人民法院、司法行政部门、人力资源社会保障部门的沟通联系，扎实推进商会调解规范有序开展，商会调解组织覆盖范围更加广泛，社会影响力不断增强。目前，全国已成立商会调解组织超4千家，调解员1.4万余名，2018年以来调解合同、知识产权、公司经营、劳动争议、物业等各类民商事纠纷28万余件、标的额近200亿元，调解成功率达66%，为化解涉企纠纷、维护市场秩序作出了积极贡献。

2022年以来，全国工商联会同最高人民法院、司法部、人力资源社会保障部共同开展商会调解培育培优行动。2023年10月，最高人民法院、司法部联合召开全国调解工作会议，强调要发挥企业调委会和各类商会调解组织作用，对做好新时代商会调解工作提出要求。为持续深化培育培优行动，适应商会调解规范发展需要，在各省级工商联共同努力下，全国工商联法律服务部整理了商会调解政策法规汇编，汇编共4编、40万字，包括法律、法规、规章及其他规范性文件，政策文件，地方文件以及附录等共计95篇相关文件。汇编内容详实，涵盖了中央到地方商会调解最新法规政策和实践成果，可作为工具资料供各级工商联及所属商会学习参考，同时刊载商会调解服务平台首页并适时更新，以扩大推广应用范围。

各级工商联及所属商会要深入领会习近平总书记系列重要讲话重要指示精神，全面贯彻落实党的二十大精神，扎实推进党中央关于新时代工商联工作的重大决策部署，不断加强工商联法律服务工作，一体推进守法诚信教育与法商素养提升，一体推进产权平等保护与优化法治环境，一体推进民营企业合规与防治内部腐败，一体推进依法维权与商会调解，持续推进商会调解培育培优，以务实举措为民营企业解难题、办实事，以法治保障助力民营企业稳预期、强信心，为民营经济健康发展、高质量发展贡献更大力量。

2023年11月

目 录

第一编

法律、法规、规章及其他规范性文件

1. 《中华人民共和国人民调解法》	03
2. 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》	08
3. 《企业劳动争议协商调解规定》	18
4. 《最高人民法院关于人民法院民事调解工作若干问题的规定》	24
5. 《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》	27
6. 《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》	35
7. 《最高人民法院关于民商事案件繁简分流和调解速裁操作规程（试行）》	41
8. 《人民法院在线调解规则》	46

第二编

政策文件

1. 司法部办公厅《关于启用人民调解标识和徽章的通知》 司办通〔2004〕第171号	57
2. 最高人民法院《关于加强再审调解工作的通知》 法〔2005〕63号	59
3. 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	61
4. 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》 司发通〔2010〕5号	63
5. 公安部、司法部、中国保险监督管理委员会《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》 公通字〔2010〕29号	67

6. 司法部、司发通《关于印发人民调解文书格式和统计报表的通知》 公通字〔2010〕29号	70
7. 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》 司发〔2011〕8号	80
8. 中央社会治安综合治理委员会、最高人民法院、最高人民检察院、国务院法制办公室、公安部、司法部、人力资源和社会保障部、卫生部、国土资源部、住房和城乡建设部、民政部、国家工商行政管理总局、国家信访局、中华全国总工会、中华全国妇女联合会、中国共产主义青年团中央委员会《关于印发〈关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见〉的通知》 综治委〔2011〕10号	89
9. 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》 司发通〔2011〕93号	95
10. 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》 司发通〔2014〕109号	99
11. 人力资源和社会保障部、中华全国工商业联合会《关于加强非公有制企业劳动争议预防调解工作的意见》 人社部发〔2013〕2号	104
12. 人力资源和社会保障部办公厅《关于印发基层劳动人事争议调解工作规范的通知》 人社厅发〔2014〕30号	107
13. 司法部《关于进一步加强司法行政基层建设的意见》 司发通〔2012〕276号	115
14. 司法部就《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》 答问 司发通〔2012〕276号	123
15. 人力资源社会保障部、中央综治办《关于加强专业性劳动争议调解工作的意见》 人社部发〔2015〕53号	129
16. 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》 司发通〔2016〕1号	133
17. 最高人民法院《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》 法发〔2016〕14号	139

18. 人力资源社会保障部、中央综治办、最高人民法院、司法部、财政部、中华全国总工会、中华全国工商业联合会、中国企业联合会 / 中国企业家协会《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见》 人社部发〔2017〕26号	148
19. 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《关于加强人民调解员队伍建设的意见》 司发〔2018〕2号	155
20. 最高人民法院、司法部《关于扩大律师调解试点工作的通知》 司发通〔2018〕143号	163
21. 中华全国工商业联合会、司法部《关于印发〈全国工商联、司法部关于推进商会人民调解工作的意见〉的通知》 全联发〔2018〕3号	167
22. 司法部《关于推进个人调解工作室建设的指导意见》	173
23. 最高人民法院、全国工商联印发《关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》的通知 法〔2019〕11号	177
24. 最高人民法院《印发〈关于进一步完善委派调解机制的指导意见〉的通知》 法发〔2020〕1号	181
25. 人力资源社会保障部、司法部、财政部《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁法律援助工作的意见》 人社部发〔2020〕52号	185
26. 人力资源社会保障部 国家发展改革委交通运输部 应急部 市场监管总局国家医保局 最高人民法院 全国总工会关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见 人社部发〔2021〕56号	188
27. 最高人民法院《关于加快推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作的指导意见》 法〔2021〕247号	193
28. 全国工商联办公厅、最高人民法院办公厅、司法部办公厅、人力资源社会保障部办公厅关于印发《商会调解培育培优行动方案（2022-2023）》的通知 全联厅发〔2022〕41号	200
29. 中华全国工商业联合会办公厅文件关于印发《全国工商联商会调解工作办法（试行）》的通知 全联厅发〔2022〕12号	205
30. 人力资源社会保障部、中央政法委、最高人民法院、工业和信息化部、	

司法部、财政部、中华全国总工会、中华全国工商业联合会、中国企业联合会 / 中国企业家协会《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》 人社部发〔2022〕71号	213
31. 最高人民法院 司法部关于印发《关于充分发挥人民调解基础性作用推进 诉源治理的意见》的通知 司发〔2023〕1号	221

第三编

地方文件（部分摘录）

1. 天津市司法局《关于加强行业性专业性人民调解委员会建设的实施办法》 津司基发〔2011〕199号	229
2. 天津市高级人民法院、天津市工商业联合会《关于发挥商会调解优势推进 民营经济领域纠纷多元化解机制建设的实施意见》 津高法发〔2020〕25号	235
3. 天津市高级人民法院、天津市工商联《关于建立健全天津法院和天津工 工商联沟通联系机制的实施意见》 津高法〔2021〕299号	240
4. 天津市高级人民法院、天津市工商业联合会《关于在工商联（商会）设立 法官工作室的通知》	244
5. 《天津市矛盾纠纷多元化解条例》	248
6. 河北省工商联、河北省司法厅《关于推进商会人民调解工作的意见》 冀联 发〔2018〕34号	258
7. 河北省高级人民法院、河北省司法厅、河北省工商业联合会《关于全面推 进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的实施意见》 冀高法〔2020〕102号	262
8. 《河北省多元化解纠纷条例》	267
9. 中共山西省委政法委员会、山西省高级人民法院、山西省总工会、共青团山西 省委、山西省妇女联合会、山西省工商业联合会、山西省人民政府国有资产监督管理 委员会《山西多元解纷平台应用规范》 晋高法〔2021〕47号	280
10. 内蒙古自治区司法厅、内蒙古自治区工商联《推进商会人民调解工作的实	

施意见》 内司发〔2019〕21号	297
11. 内蒙古自治区高级人民法院、内蒙古自治区工商业联合会《关于全面推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的实施意见》 内高法〔2021〕169号	303
12. 内蒙古自治区工商业联合会《商会调解组织商事调解工作规范（试行）》 内联发〔2021〕12号	309
13. 《吉林省多元化解纠纷促进条例》	319
14. 吉林省工商联、吉林省司法厅《关于在全省各级工商联所属商会中设立商会商事纠纷人民调解委员会的意见》	328
15. 吉林省人力资源和社会保障厅、吉林省高级人民法院、吉林省司法厅、吉林省总工会、吉林省企业联合会、吉林省企业家协会、吉林省工商联合会《关于构建全省劳动人事争议“大调解”工作体系的意见》	335
16. 上海市司法局《关于进一步加强诉调对接工作的若干意见》 沪司规〔2019〕3号	341
17. 上海市司法局《关于规范本市调解组织发展的规定》 沪司规〔2019〕4号	347
18. 《上海市促进多元化解矛盾纠纷》	353
19. 浙江省司法厅、浙江省工商业联合会《关于进一步加强商会人民调解工作的意见》 浙司〔2014〕57号	367
20. 浙江省高级人民法院、浙江省工商业联合会《关于建立诉讼调解与商协会调解对接机制的意见》 浙高法〔2015〕55号	371
21. 浙江省高级人民法院、浙江省工商业联合会关于转发《最高人民法院办公厅、全国工商联办公厅关于加快推进人民法院调解平台与商会调解服务平台对接工作的通知》	375
22. 安徽省高院《关于进一步完善非公有制企业矛盾纠纷诉调对接工作的意见》 皖高法〔2016〕138号	379
23. 《安徽省多元化解纠纷促进条例》	384
24. 安徽省高级人民法院、省工商联、省司法厅《关于推进商会人民调解工	

作的实施意见》 皖司通〔2019〕32号	393
25. 安徽省司法厅《关于加强诉调对接工作的若干规定》 皖司发〔2020〕96号	397
26. 安徽省工商联《安徽省商会人民调解委员会组织及工作规则（暂行）》 皖联秘〔2021〕13号	408
27. 安徽省高级人民法院 安徽省工商业联合会关于印发《关于进一步推进商 会人民调解协议司法确认工作的若干规定（试行）》的通知 皖高法〔2023〕 20号	416
28. 福建省司法厅、福建省工商业联合会《关于进一步加强商会人民调解工 作的意见》 闽司〔2017〕110号	420
29. 《福建省多元化解纠纷条例》	424
30. 福建省高级人民法院、福建省工商业联合会印发《关于发挥商会调解优 势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的实施意见（试行）的通知》 闽 高法〔2019〕73号	436
31. 河南省高级人民法院 河南省工商业联合会《关于推进民营经济领域纠纷 多元化解机制的实施意见》 豫高法〔2019〕353号	442
32. 《河南省矛盾纠纷多元预防化解条例》	445
33. 湖北省工商联、湖北省司法厅《关于推进商会人民调解工作的实施意见》 鄂联〔2018〕42号	454
34. 广东省实施《中华人民共和国人民调解法》办法	457
35. 广东省司法厅、广东省综治办、广东省高级人民法院、广东省民政厅关 于贯彻落实《司法部等四部门关于推进行业性专业性人民调解工作的指导意 见》的实施意见 粤司规〔2017〕4号	468
36. 广东省工商业联合会（总商会）华南国际经济贸易仲裁委员会《关于进 一步做好非公有制企业民商事纠纷调解仲裁工作的合作备忘录》	475
37. 广西壮族自治区工商联、自治区司法厅《关于推进商会人民调解工作的 实施意见》 桂联发〔2019〕34号	480
38. 广西壮族自治区高院、自治区工商联《关于发挥商会调解优势推进民营	

经济领域纠纷多元化解机制建设的实施意见》 桂高法会〔2021〕3号	487
39. 重庆市高级人民法院、重庆市工商业联合会《民营企业商事纠纷诉调对接机制建设意见》 渝高法〔2014〕238号	492
40. 重庆市工商联《重庆市民营企业商事纠纷调解中心工作细则（试行）》 渝联〔2015〕45号	494
41. 四川省工商联、省司法厅《关于推进商会人民调解工作的实施意见》 川联发〔2018〕31号	498
42. 《四川省纠纷多元化解条例》	503
43. 四川省高级人民法院、四川省工商业联合会《关于推进商会调解加强诉调对接的实施意见》 川联发〔2021〕72号	512
44. 四川省工商联《关于开展“枫桥式商会”创建活动的工作方案》 川联发〔2021〕77号	516
45. 宁夏回族自治区工商联、自治区司法厅《关于推进我区商会人民调解工作的意见》 宁联发〔2018〕31号	519
46. 新疆维吾尔自治区高级人民法院、自治区工商业联合会《关于加快落实在线诉调对接机制的通知》 新高法〔2021〕49号	525
47. 云南省高级人民法院 云南省工商业联合会（总商会）关于开展诉调衔接工作的指导意见 云联发〔2013〕21号	528
48. 《云南省矛盾纠纷多元化解条例》	540
49. 《江西省矛盾纠纷多元化解条例》	549
50. 《辽宁省矛盾纠纷多元预防化解条例》	561
51. 《海南省多元化解纠纷条例》	573
52. 《黑龙江省调解条例》	583
53. 《黑龙江省社会矛盾纠纷多元化解条例》	595
54. 《山东省多元化解纠纷促进条例》	606
55. 山东省人力资源和社会保障厅等9部门关于印发《山东省进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》的通知 鲁人社字〔2023〕8号	616
56. 贵州省矛盾纠纷多元化解条例	632

第四编

附 录

1. 《联合国关于调解所产生的国际和解协议公约》…………… 641
2. 《全国人民调解工作规范》…………… 649

· 第一编 ·

**法律、法规、规章
及其他规范性文件**

《中华人民共和国人民调解法》

(2010年8月28日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过)

第一章 总则

第一条 为了完善人民调解制度，规范人民调解活动，及时解决民间纠纷，维护社会和谐稳定，根据宪法，制定本法。

第二条 本法所称人民调解，是指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。

第三条 人民调解委员会调解民间纠纷，应当遵循下列原则：

- (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。

第四条 人民调解委员会调解民间纠纷，不收取任何费用。

第五条 国务院司法行政部门负责指导全国的人民调解工作，县级以上地方人民政府司法行政部门负责指导本行政区域的人民调解工作。

基层人民法院对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导。

第六条 国家鼓励和支持人民调解工作。县级以上地方人民政府对人民调解工作所需经费应当给予必要的支持和保障，对有突出贡献的人民调解委员会和人民调解员按照国家规定给予表彰奖励。

第二章 人民调解委员会

第七条 人民调解委员会是依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。

第八条 村民委员会、居民委员会设立人民调解委员会。企业事业单位根据需要设立人民调解委员会。

人民调解委员会由委员三至九人组成，设主任一人，必要时，可以设副主任若干人。

人民调解委员会应当有妇女成员，多民族居住的地区应当有人数较少民族的成员。

第九条 村民委员会、居民委员会的人民调解委员会委员由村民会议或者村民代表会议、居民会议推选产生；企业事业单位设立的人民调解委员会委员由职工大会、职工代表大会或者工会组织推选产生。

人民调解委员会委员每届任期三年，可以连选连任。

第十条 县级人民政府司法行政部门应当对本行政区域内人民调解委员会的设立情况进行统计，并且将人民调解委员会以及人员组成和调整情况及时通报所在地基层人民法院。

第十一条 人民调解委员会应当建立健全各项调解工作制度，听取群众意见，接受群众监督。

第十二条 村民委员会、居民委员会和企业事业单位应当为人民调解委员会开展工作提供办公条件和必要的工作经费。

第三章 人民调解员

第十三条 人民调解员由人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员担任。

第十四条 人民调解员应当由公道正派、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。

县级人民政府司法行政部门应当定期对人民调解员进行业务培训。

第十五条 人民调解员在调解工作中有下列行为之一的，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，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱当事人的；
- （三）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的；

（四）泄露当事人的个人隐私、商业秘密的。

第十六条 人民调解员从事调解工作，应当给予适当的误工补贴；因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应当提供必要的医疗、生活救助；在人民调解工作岗位上牺牲的人民调解员，其配偶、子女按照国家规定享受抚恤和优待。

第四章 调解程序

第十七条 当事人可以向人民调解委员会申请调解；人民调解委员会也可以主动调解。当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。

第十八条 基层人民法院、公安机关对适宜通过人民调解方式解决的纠纷，可以在受理前告知当事人向人民调解委员会申请调解。

第十九条 人民调解委员会根据调解纠纷的需要，可以指定一名或者数名人民调解员进行调解，也可以由当事人选择一名或者数名人民调解员进行调解。

第二十条 人民调解员根据调解纠纷的需要，在征得当事人的同意后，可以邀请当事人的亲属、邻里、同事等参与调解，也可以邀请具有专门知识、特定经验的人员或者有关社会组织的人员参与调解。

人民调解委员会支持当地公道正派、热心调解、群众认可的社会人士参与调解。

第二十一条 人民调解员调解民间纠纷，应当坚持原则，明法析理，主持公道。

调解民间纠纷，应当及时、就地进行，防止矛盾激化。

第二十二条 人民调解员根据纠纷的不同情况，可以采取多种方式调解民间纠纷，充分听取当事人的陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，耐心疏导，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。

第二十三条 当事人在人民调解活动中享有下列权利：

（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。

第二十四条 当事人在人民调解活动中履行下列义务：

- (一) 如实陈述纠纷事实；
- (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。

第二十五条 人民调解员在调解纠纷过程中，发现纠纷有可能激化的，应当采取有针对性的预防措施；对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，应当及时向当地公安机关或者其他有关部门报告。

第二十六条 人民调解员调解纠纷，调解不成的，应当终止调解，并依据有关法律、法规的规定，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

第二十七条 人民调解员应当记录调解情况。人民调解委员会应当建立调解工作档案，将调解登记、调解工作记录、调解协议书等材料立卷归档。

第五章 调解协议

第二十八条 经人民调解委员会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，人民调解员应当记录协议内容。

第二十九条 调解协议书可以载明下列事项：

- (一) 当事人的基本情况；
- (二) 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、期限。

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。调解协议书由当事人各执一份，人民调解委员会留存一份。

第三十条 口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

第三十一条 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。

人民调解委员会应当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 经人民调解委员会调解达成调解协议后，当事人之间就调解协议的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 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，人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。

人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

第六章 附则

第三十四条 乡镇、街道以及社会团体或者其他组织根据需要可以参照本法有关规定设立人民调解委员会，调解民间纠纷。

第三十五条 本法自2011年1月1日起施行。

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

(2007年12月29日第十届全国人民代表大会常务委员会
第三十一次会议通过)

第一章 总则

第一条 【立法目的】为了公正及时解决劳动争议，保护当事人合法权益，促进劳动关系和谐稳定，制定本法。

第二条 【适用范围】中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：

- (一) 因确认劳动关系发生的争议；
- (二) 因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；
- (三) 因除名、辞退和辞职、离职发生的争议；
- (四) 因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议；
- (五) 因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；
- (六) 法律、法规规定的其他劳动争议。

第三条 【劳动争议处理的原则】解决劳动争议，应当根据事实，遵循合法、公正、及时、着重调解的原则，依法保护当事人的合法权益。

第四条 【劳动争议当事人的协商和解】发生劳动争议，劳动者可以与用人单位协商，也可以请工会或者第三方共同与用人单位协商，达成和解协议。

第五条 【劳动争议处理的基本程序】发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除本法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

第六条 【举证责任】发生劳动争议，当事人对自己提出的主张，

有责任提供证据。与争议事项有关的证据属于用人单位掌握管理的，用人单位应当提供；用人单位不提供的，应当承担不利后果。

第七条 【劳动争议处理的代表人制度】发生劳动争议的劳动者一方在十人以上，并有共同请求的，可以推举代表参加调解、仲裁或者诉讼活动。

第八条 【劳动争议处理的协调劳动关系三方机制】县级以上人民政府劳动行政部门会同工会和企业方面代表建立协调劳动关系三方机制，共同研究解决劳动争议的重大问题。

第九条 【劳动监察】用人单位违反国家规定，拖欠或者未足额支付劳动报酬，或者拖欠工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金的，劳动者可以向劳动行政部门投诉，劳动行政部门应当依法处理。

第二章 调解

第十条 【调解组织】发生劳动争议，当事人可以到下列调解组织申请调解：

- （一）企业劳动争议调解委员会；
- （二）依法设立的基层人民调解组织；
- （三）在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织。

企业劳动争议调解委员会由职工代表和企业代表组成。职工代表由工会成员担任或者由全体职工推举产生，企业代表由企业负责人指定。企业劳动争议调解委员会主任由工会成员或者双方推举的人员担任。

第十一条 【担任调解员的条件】劳动争议调解组织的调解员应当由公道正派、联系群众、热心调解工作，并具有一定法律知识、政策水平和文化水平的成年公民担任。

第十二条 【调解申请】当事人申请劳动争议调解可以书面申请，也可以口头申请。口头申请的，调解组织应当当场记录申请人基本情况、申请调解的争议事项、理由和时间。

第十三条 【调解方式】调解劳动争议，应当充分听取双方当事人

对事实和理由的陈述，耐心疏导，帮助其达成协议。

第十四条 【调解协议】经调解达成协议的，应当制作调解协议书。

调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章后生效，对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。

自劳动争议调解组织收到调解申请之日起十五日内未达成调解协议的，当事人可以依法申请仲裁。

第十五条 【申请仲裁】达成调解协议后，一方当事人在协议约定期限内不履行调解协议的，另一方当事人可以依法申请仲裁。

第十六条 【支付令】因支付拖欠劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金事项达成调解协议，用人单位在协议约定期限内不履行的，劳动者可以持调解协议书依法向人民法院申请支付令。人民法院应当依法发出支付令。

第三章 仲裁

第一节 一般规定

第十七条 【劳动争议仲裁委员会设立】劳动争议仲裁委员会按照统筹规划、合理布局和适应实际需要的原则设立。省、自治区人民政府可以决定在市、县设立；直辖市人民政府可以决定在区、县设立。直辖市、设区的市也可以设立一个或者若干个劳动争议仲裁委员会。劳动争议仲裁委员会不按行政区划层层设立。

第十八条 【制定仲裁规则及指导劳动争议仲裁工作】国务院劳动行政部门依照本法有关规定制定仲裁规则。省、自治区、直辖市人民政府劳动行政部门对本行政区域的劳动争议仲裁工作进行指导。

第十九条 【劳动争议仲裁委员会组成及职责】劳动争议仲裁委员会由劳动行政部门代表、工会代表和企业方面代表组成。劳动争议仲裁委员会组成人员应当是单数。

劳动争议仲裁委员会依法履行下列职责：

（一）聘任、解聘专职或者兼职仲裁员；

- (二) 受理劳动争议案件；
- (三) 讨论重大或者疑难的劳动争议案件；
- (四) 对仲裁活动进行监督。

劳动争议仲裁委员会下设办事机构，负责办理劳动争议仲裁委员会的日常工作。

第二十条 【仲裁员资格条件】劳动争议仲裁委员会应当设仲裁员名册。

仲裁员应当公道正派并符合下列条件之一：

- (一) 曾任审判员的；
- (二) 从事法律研究、教学工作并具有中级以上职称的；
- (三) 具有法律知识、从事人力资源管理或者工会等专业工作满五年的；
- (四) 律师执业满三年的。

第二十一条 【仲裁管辖】劳动争议仲裁委员会负责管辖本区域内发生的劳动争议。

劳动争议由劳动合同履行地或者用人单位所在地的劳动争议仲裁委员会管辖。双方当事人分别向劳动合同履行地和用人单位所在地的劳动争议仲裁委员会申请仲裁的，由劳动合同履行地的劳动争议仲裁委员会管辖。

第二十二条 【仲裁案件当事人】发生劳动争议的劳动者和用人单位为劳动争议仲裁案件的双方当事人。

劳务派遣单位或者用工单位与劳动者发生劳动争议的，劳务派遣单位和用工单位为共同当事人。

第二十三条 【仲裁案件第三人】与劳动争议案件的处理结果有利害关系的第三人，可以申请参加仲裁活动或者由劳动争议仲裁委员会通知其参加仲裁活动。

第二十四条 【委托代理】当事人可以委托代理人参加仲裁活动。委托他人参加仲裁活动，应当向劳动争议仲裁委员会提交有委托人签名或者盖章的委托书，委托书应当载明委托事项和权限。

第二十五条 【法定代理和指定代理】 丧失或者部分丧失民事行为能力的劳动者，由其法定代理人代为参加仲裁活动；无法定代理人的，由劳动争议仲裁委员会为其指定代理人。劳动者死亡的，由其近亲属或者代理人参加仲裁活动。

第二十六条 【仲裁公开】 劳动争议仲裁公开进行，但当事人协议不公开进行或者涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的除外。

第二节 申请和受理

第二十七条 【仲裁时效】 劳动争议申请仲裁的时效期间为一年。仲裁时效期间从当事人知道或者应当知道其权利被侵害之日起计算。

前款规定的仲裁时效，因当事人一方向对方当事人主张权利，或者向有关部门请求权利救济，或者对方当事人同意履行义务而中断。从中断时起，仲裁时效期间重新计算。

因不可抗力或者有其他正当理由，当事人不能在本条第一款规定的仲裁时效期间申请仲裁的，仲裁时效中止。从中止时效的原因消除之日起，仲裁时效期间继续计算。

劳动关系存续期间因拖欠劳动报酬发生争议的，劳动者申请仲裁不受本条第一款规定的仲裁时效期间的限制；但是，劳动关系终止的，应当自劳动关系终止之日起一年内提出。

第二十八条 【仲裁申请】 申请人申请仲裁应当提交书面仲裁申请，并按照被申请人人数提交副本。

仲裁申请书应当载明下列事项：

（一）劳动者的姓名、性别、年龄、职业、工作单位和住所，用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人的姓名、职务；

（二）仲裁请求和所根据的事实、理由；

（三）证据和证据来源、证人姓名和住所。

书写仲裁申请确有困难的，可以口头申请，由劳动争议仲裁委员会记入笔录，并告知对方当事人。

第二十九条 【仲裁申请的受理和不予受理】劳动争议仲裁委员会收到仲裁申请之日起五日内，认为符合受理条件的，应当受理，并通知申请人；认为不符合受理条件的，应当书面通知申请人不予受理，并说明理由。对劳动争议仲裁委员会不予受理或者逾期未作出决定的，申请人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

第三十条 【仲裁申请送达与仲裁答辩书的提供】劳动争议仲裁委员会受理仲裁申请后，应当在五日内将仲裁申请书副本送达被申请人。

被申请人收到仲裁申请书副本后，应当在十日内向劳动争议仲裁委员会提交答辩书。劳动争议仲裁委员会收到答辩书后，应当在五日内将答辩书副本送达申请人。被申请人未提交答辩书的，不影响仲裁程序的进行。

第三节 开庭和裁决

第三十一条 【仲裁庭组成】劳动争议仲裁委员会裁决劳动争议案件实行仲裁庭制。仲裁庭由三名仲裁员组成，设首席仲裁员。简单劳动争议案件可以由一名仲裁员独任仲裁。

第三十二条 【书面通知仲裁庭组成情况】劳动争议仲裁委员会应当在受理仲裁申请之日起五日内将仲裁庭的组成情况书面通知当事人。

第三十三条 【仲裁员回避】仲裁员有下列情形之一的，应当回避，当事人也有权以口头或者书面方式提出回避申请：

- （一）是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属的；
- （二）与本案有利害关系的；
- （三）与本案当事人、代理人有其他关系，可能影响公正裁决的；
- （四）私自会见当事人、代理人，或者接受当事人、代理人的请客送礼的。

劳动争议仲裁委员会对回避申请应当及时作出决定，并以口头或者书面方式通知当事人。

第三十四条 【仲裁员的法律责任】仲裁员有本法第三十三条第四项规定情形，或者有索贿受贿、徇私舞弊、枉法裁决行为的，应当

依法承担法律责任。劳动争议仲裁委员会应当将其解聘。

第三十五条 【开庭通知与延期开庭】仲裁庭应当在开庭五日前，将开庭日期、地点书面通知双方当事人。当事人有正当理由的，可以在开庭三日前请求延期开庭。是否延期，由劳动争议仲裁委员会决定。

第三十六条 【视为撤回仲裁裁决和缺席裁决】申请人收到书面通知，无正当理由拒不到庭或者未经仲裁庭同意中途退庭的，可以视为撤回仲裁申请。

被申请人收到书面通知，无正当理由拒不到庭或者未经仲裁庭同意中途退庭的，可以缺席裁决。

第三十七条 【鉴定】仲裁庭对专门性问题认为需要鉴定的，可以交由当事人约定的鉴定机构鉴定；当事人没有约定或者无法达成约定的，由仲裁庭指定的鉴定机构鉴定。

根据当事人的请求或者仲裁庭的要求，鉴定机构应当派鉴定人参加开庭。当事人经仲裁庭许可，可以向鉴定人提问。

第三十八条 【质证、辩论、陈述最后意见】当事人在仲裁过程中有权进行质证和辩论。质证和辩论终结时，首席仲裁员或者独任仲裁员应当征询当事人的最后意见。

第三十九条 【证据及举证责任】当事人提供的证据经查证属实的，仲裁庭应当将其作为认定事实的根据。

劳动者无法提供由用人单位掌握管理的与仲裁请求有关的证据，仲裁庭可以要求用人单位在指定期限内提供。用人单位在指定期限内不提供的，应当承担不利后果。

第四十条 【仲裁庭审笔录】仲裁庭应当将开庭情况记入笔录。当事人和其他仲裁参加人认为对自己陈述的记录有遗漏或者差错的，有权申请补正。如果不予补正，应当记录该申请。

笔录由仲裁员、记录人员、当事人和其他仲裁参加人签名或者盖章。

第四十一条 【当事人自行和解】当事人申请劳动争议仲裁后，可以自行和解。达成和解协议的，可以撤回仲裁申请。

第四十二条 【仲裁庭调解】仲裁庭在作出裁决前，应当先行调解。

调解达成协议的，仲裁庭应当制作调解书。

调解书应当写明仲裁请求和当事人协议的结果。调解书由仲裁员签名，加盖劳动争议仲裁委员会印章，送达双方当事人。调解书经双方当事人签收后，发生法律效力。

调解不成或者调解书送达前，一方当事人反悔的，仲裁庭应当及时作出裁决。

第四十三条 【仲裁审理时限及先行裁决】仲裁庭裁决劳动争议案件，应当自劳动争议仲裁委员会受理仲裁申请之日起四十五日内结束。案情复杂需要延期的，经劳动争议仲裁委员会主任批准，可以延期并书面通知当事人，但是延长期限不得超过十五日。逾期未作出仲裁裁决的，当事人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

仲裁庭裁决劳动争议案件时，其中一部分事实已经清楚，可以就该部分先行裁决。

第四十四条 【先予执行】仲裁庭对追索劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金的案件，根据当事人的申请，可以裁决先予执行，移送人民法院执行。

仲裁庭裁决先予执行的，应当符合下列条件：

- （一）当事人之间权利义务关系明确；
- （二）不先予执行将严重影响申请人的生活。

劳动者申请先予执行的，可以不提供担保。

第四十五条 【作出裁决】裁决应当按照多数仲裁员的意见作出，少数仲裁员的不同意见应当记入笔录。仲裁庭不能形成多数意见时，裁决应当按照首席仲裁员的意见作出。

第四十六条 【裁决书】裁决书应当载明仲裁请求、争议事实、裁决理由、裁决结果和裁决日期。裁决书由仲裁员签名，加盖劳动争议仲裁委员会印章。对裁决持不同意见的仲裁员，可以签名，也可以不签名。

第四十七条 【终局裁决】下列劳动争议，除本法另有规定的外，

仲裁裁决为终局裁决，裁决书自作出之日起发生法律效力：

（一）追索劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金，不超过当地月最低工资标准十二个月金额的争议；

（二）因执行国家的劳动标准在工作时间、休息休假、社会保险等方面发生的争议。

第四十八条 【劳动者提起诉讼】劳动者对本法第四十七条规定的仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

第四十九条 【用人单位申请撤销终局裁决】用人单位有证据证明本法第四十七条规定的仲裁裁决有下列情形之一，可以自收到仲裁裁决书之日起三十日内向劳动争议仲裁委员会所在地的中级人民法院申请撤销裁决：

（一）适用法律、法规确有错误的；

（二）劳动争议仲裁委员会无管辖权的；

（三）违反法定程序的；

（四）裁决所根据的证据是伪造的；

（五）对方当事人隐瞒了足以影响公正裁决的证据的；

（六）仲裁员在仲裁该案时有索贿受贿、徇私舞弊、枉法裁决行为的。

人民法院经组成合议庭审查核实裁决有前款规定情形之一的，应当裁定撤销。

仲裁裁决被人民法院裁定撤销的，当事人可以自收到裁定书之日起十五日内就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

第五十条 【不服仲裁裁决提起诉讼】当事人对本法第四十七条规定以外的其他劳动争议案件的仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼；期满不起诉的，裁决书发生法律效力。

第五十一条 【生效调解书、裁决书的执行】当事人对发生法律效力的调解书、裁决书，应当依照规定的期限履行。一方当事人逾期不履行的，另一方当事人可以依照民事诉讼法的有关规定向人民法院申请执行。受理

申请的人民法院应当依法执行。

第四章 附则

第五十二条 【事业单位劳动争议的处理】 事业单位实行聘用制的工作人员与本单位发生劳动争议的，依照本法执行；法律、行政法规或者国务院另有规定的，依照其规定。

第五十三条 【仲裁不收费】 劳动争议仲裁不收费。劳动争议仲裁委员会的经费由财政予以保障。

第五十四条 【本法生效时间】 本法自 2008 年 5 月 1 日起施行。

《企业劳动争议协商调解规定》

第一章 总则

第一条 为规范企业劳动争议协商、调解行为，促进劳动关系和谐稳定，根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》，制定本规定。

第二条 企业劳动争议协商、调解，适用本规定。

第三条 企业应当依法执行职工大会、职工代表大会、厂务公开等民主管理制度，建立集体协商、集体合同制度，维护劳动关系和谐稳定。

第四条 企业应当建立劳资双方沟通对话机制，畅通劳动者利益诉求表达渠道。

劳动者认为企业在履行劳动合同、集体合同，执行劳动保障法律、法规和企业劳动规章制度等方面存在问题的，可以向企业劳动争议调解委员会（以下简称调解委员会）提出。调解委员会应当及时核实情况，协调企业进行整改或者向劳动者做出说明。

劳动者也可以通过调解委员会向企业提出其他合理诉求。调解委员会应当及时向企业转达，并向劳动者反馈情况。

第五条 企业应当加强对劳动者的人文关怀，关心劳动者的诉求，关注劳动者的心理健康，引导劳动者理性维权，预防劳动争议发生。

第六条 协商、调解劳动争议，应当根据事实和有关法律法规的规定，遵循平等、自愿、合法、公正、及时的原则。

第七条 人力资源和社会保障行政部门应当指导企业开展劳动争议预防调解工作，具体履行下列职责：

（一）指导企业遵守劳动保障法律、法规和政策；

（二）督促企业建立劳动争议预防预警机制；

（三）协调工会、企业代表组织建立企业重大集体性劳动争议应急调解协调机制，共同推动企业劳动争议预防调解工作；

（四）检查辖区内调解委员会的组织建设、制度建设和队伍建设情况。

第二章 协商

第八条 发生劳动争议，一方当事人可以通过与另一方当事人约见、面谈等方式协商解决。

第九条 劳动者可以要求所在企业工会参与或者协助其与企业进行协商。工会也可以主动参与劳动争议的协商处理，维护劳动者合法权益。

劳动者可以委托其他组织或者个人作为其代表进行协商。

第十条 一方当事人提出协商要求后，另一方当事人应当积极做出口头或者书面回应。5日内不做出回应的，视为不愿协商。

协商的期限由当事人书面约定，在约定的期限内没有达成一致的，视为协商不成。当事人可以书面约定延长期限。

第十一条 协商达成一致，应当签订书面和解协议。和解协议对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。

经仲裁庭审查，和解协议程序和内容合法有效的，仲裁庭可以将其作为证据使用。但是，当事人为达成和解的目的作出妥协所涉及的对争议事实的认可，不得在其后的仲裁中作为对其不利的证据。

第十二条 发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后，一方当事人在约定的期限内不履行和解协议的，可以依法向调解委员会或者乡镇、街道劳动就业社会保障服务所（中心）等其他依法设立的调解组织申请调解，也可以依法向劳动人事争议仲裁委员会（以下简称仲裁委员会）申请仲裁。

第三章 调解

第十三条 大中型企业应当依法设立调解委员会，并配备专职或者兼职工作人员。

有分公司、分店、分厂的企业，可以根据需要在分支机构设立调解委员会。总部调解委员会指导分支机构调解委员会开展劳动争议预防调解工作。

调解委员会可以根据需要在车间、工段、班组设立调解小组。

第十四条 小微型企业可以设立调解委员会，也可以由劳动者和企业共同推举人员，开展调解工作。

第十五条 调解委员会由劳动者代表和企业代表组成，人数由双方协商确定，双方人数应当对等。劳动者代表由工会委员会成员担任或者由全体劳动者推举产生，企业代表由企业负责人指定。调解委员会主任由工会委员会成员或者双方推举的人员担任。

第十六条 调解委员会履行下列职责：

- (一) 宣传劳动保障法律、法规和政策；
- (二) 对本企业发生的劳动争议进行调解；
- (三) 监督和解协议、调解协议的履行；
- (四) 聘任、解聘和管理调解员；
- (五) 参与协调履行劳动合同、集体合同、执行企业劳动规章制度等方面出现的问题；
- (六) 参与研究涉及劳动者切身利益的重大方案；
- (七) 协助企业建立劳动争议预防预警机制。

第十七条 调解员履行下列职责：

- (一) 关注本企业劳动关系状况，及时向调解委员会报告；
- (二) 接受调解委员会指派，调解劳动争议案件；
- (三) 监督和解协议、调解协议的履行；
- (四) 完成调解委员会交办的其他工作。

第十八条 调解员应当公道正派、联系群众、热心调解工作，具有一定劳动保障法律政策知识和沟通协调能力。调解员由调解委员会聘任的本企业工作人员担任，调解委员会成员均为调解员。

第十九条 调解员的聘期至少为1年，可以续聘。调解员不能履行调解职责时，调解委员会应当及时调整。

第二十条 调解员依法履行调解职责，需要占用生产或者工作时间的，企业应当予以支持，并按照正常出勤对待。

第二十一条 发生劳动争议，当事人可以口头或者书面形式向调解委员会提出调解申请。

申请内容应当包括申请人基本情况、调解请求、事实与理由。

口头申请的，调解委员会应当当场记录。

第二十二条 调解委员会接到调解申请后，对属于劳动争议受理范围且双方当事人同意调解的，应当在3个工作日内受理。对不属于劳动争议受理范围或者一方当事人不同意调解的，应当做好记录，并书面通知申请人。

第二十三条 发生劳动争议，当事人没有提出调解申请，调解委员会可以在征得双方当事人同意后主动调解。

第二十四条 调解委员会调解劳动争议一般不公开进行。但是，双方当事人要求公开调解的除外。

第二十五条 调解委员会根据案件情况指定调解员或者调解小组进行调解，在征得当事人同意后，也可以邀请有关单位和个人协助调解。

调解员应当全面听取双方当事人的陈述，采取灵活多样的方式方法，开展耐心、细致的说服疏导工作，帮助当事人自愿达成调解协议。

第二十六条 经调解达成调解协议的，由调解委员会制作调解协议书。调解协议书应当写明双方当事人基本情况、调解请求事项、调解的结果和协议履行期限、履行方式等。

调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解委员会印章后生效。

调解协议书一式三份，双方当事人和调解委员会各执一份。

第二十七条 生效的调解协议对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。

双方当事人可以自调解协议生效之日起15日内共同向仲裁委员会提出仲裁审查申请。仲裁委员会受理后，应当对调解协议进行审查，并根据《劳动人事争议仲裁办案规则》第五十四条规定，对程序和内容合法有效的调解协议，出具调解书。

第二十八条 双方当事人未按前条规定提出仲裁审查申请，一方当事人在约定的期限内不履行调解协议的，另一方当事人可以依法申请仲裁。

仲裁委员会受理仲裁申请后，应当对调解协议进行审查，调解协议合法有效且不损害公共利益或者第三人合法利益的，在没有新证据出现的情况下，仲裁委员会可以依据调解协议作出仲裁裁决。

第二十九条 调解委员会调解劳动争议，应当自受理调解申请之日起15日内结束。但是，双方当事人同意延期的可以延长。

在前款规定期限内未达成调解协议的，视为调解不成。

第三十条 当事人不愿调解、调解不成或者达成调解协议后，一方当事人在约定的期限内不履行调解协议的，调解委员会应当做好记录，由双方当事人签名或者盖章，并书面告知当事人可以向仲裁委员会申请仲裁。

第三十一条 有下列情形之一的，按照《劳动人事争议仲裁办案规则》第十条的规定属于仲裁时效中断，从中断时起，仲裁时效期间重新计算：

（一）一方当事人提出协商要求后，另一方当事人不同意协商或者在5日内不做出回应的；

（二）在约定的协商期限内，一方或者双方当事人不同意继续协商的；

（三）在约定的协商期限内未达成一致的；

（四）达成和解协议后，一方或者双方当事人在约定的期限内不履行和解协议的；

（五）一方当事人提出调解申请后，另一方当事人不同意调解的；

（六）调解委员会受理调解申请后，在第二十九条规定的期限内一方或者双方当事人不同意调解的；

（七）在第二十九条规定的期限内未达成调解协议的；

（八）达成调解协议后，一方当事人在约定期限内不履行调解协议的。

第三十二条 调解委员会应当建立健全调解登记、调解记录、督促履行、档案管理、业务培训、统计报告、工作考评等制度。

第三十三条 企业应当支持调解委员会开展调解工作，提供办公场所，保障工作经费。

第三十四条 企业未按照本规定成立调解委员会，劳动争议或者群体性事件频发，影响劳动关系和谐，造成重大社会影响的，由县级以上人力资源和社会保障行政部门予以通报；违反法律法规规定的，依法予以处理。

第三十五条 调解员在调解过程中存在严重失职或者违法违纪行为，侵害当事人合法权益的，调解委员会应当予以解聘。

第四章 附则

第三十六条 民办非企业单位、社会团体开展劳动争议协商、调解工作参照本规定执行。

第三十七条 本规定自 2012 年 1 月 1 日起施行。

《最高人民法院关于 人民法院民事调解工作若干问题的规定》

（2004年8月18日最高人民法院审判委员会第1321次会议通过，根据2008年12月16日公布的《最高人民法院关于调整司法解释等文件中引用〈中华人民共和国民事诉讼法〉条文序号的决定》第一次修正，根据2020年12月23日最高人民法院审判委员会第1823次会议通过的《最高人民法院关于修改〈最高人民法院关于人民法院民事调解工作若干问题的规定〉等十九件民事诉讼类司法解释的决定》第二次修正）

为了保证人民法院正确调解民事案件，及时解决纠纷，保障和方便当事人依法行使诉讼权利，节约司法资源，根据《中华人民共和国民事诉讼法》等法律的规定，结合人民法院调解工作的经验和实际情况，制定本规定。

第一条 根据民事诉讼法第九十五条的规定，人民法院可以邀请与当事人有特定关系或者与案件有一定联系的企业事业单位、社会团体或者其他组织，和具有专门知识、特定社会经验、与当事人有特定关系并有利于促成调解的个人协助调解工作。

经各方当事人同意，人民法院可以委托前款规定的单位或者个人对案件进行调解，达成调解协议后，人民法院应当依法予以确认。

第二条 当事人在诉讼过程中自行达成和解协议的，人民法院可以根据当事人的申请依法确认和解协议制作调解书。双方当事人申请庭外和解的期间，不计入审限。

当事人在和解过程中申请人民法院对和解活动进行协调的，人民法院可以委派审判辅助人员或者邀请、委托有关单位和个人从事协调活动。

第三条 人民法院应当在调解前告知当事人主持调解人员和书记员姓名以及是否申请回避等有关诉讼权利和诉讼义务。

第四条 在答辩期满前人民法院对案件进行调解，适用普通程序的

案件在当事人同意调解之日起 15 天内，适用简易程序的案件在当事人同意调解之日起 7 天内未达成调解协议的，经各方当事人同意，可以继续调解。延长的调解期间不计入审限。

第五条 当事人申请不公开进行调解的，人民法院应当准许。

调解时当事人各方应当同时在场，根据需要也可以对当事人分别作调解工作。

第六条 当事人可以自行提出调解方案，主持调解的人员也可以提出调解方案供当事人协商时参考。

第七条 调解协议内容超出诉讼请求的，人民法院可以准许。

第八条 人民法院对于调解协议约定一方不履行协议应当承担民事责任的，应予准许。

调解协议约定一方不履行协议，另一方可以请求人民法院对案件作出裁判的条款，人民法院不予准许。

第九条 调解协议约定一方提供担保或者案外人同意为当事人提供担保的，人民法院应当准许。

案外人提供担保的，人民法院制作调解书应当列明担保人，并将调解书送交担保人。担保人不签收调解书的，不影响调解书生效。

当事人或者案外人提供的担保符合民法典规定的条件时生效。

第十条 调解协议具有下列情形之一的，人民法院不予确认：

- （一）侵害国家利益、社会公共利益的；
- （二）侵害案外人利益的；
- （三）违背当事人真实意思的；
- （四）违反法律、行政法规禁止性规定的。

第十一条 当事人不能对诉讼费用如何承担达成协议的，不影响调解协议的效力。人民法院可以直接决定当事人承担诉讼费用的比例，并将决定记入调解书。

第十二条 对调解书的内容既不享有权利又不承担义务的当事人不签收调解书的，不影响调解书的效力。

第十三条 当事人以民事调解书与调解协议的原意不一致为由提出异议，人民法院审查后认为异议成立的，应当根据调解协议裁定补正民事调解书的相关内容。

第十四条 当事人就部分诉讼请求达成调解协议的，人民法院可以就此先行确认并制作调解书。

当事人就主要诉讼请求达成调解协议，请求人民法院对未达成协议的诉讼请求提出处理意见并表示接受该处理结果的，人民法院的处理意见是调解协议的一部分内容，制作调解书的记入调解书。

第十五条 调解书确定的担保条款条件或者承担民事责任的条件成就时，当事人申请执行的，人民法院应当依法执行。

不履行调解协议的当事人按照前款规定承担了调解书确定的民事责任后，对方当事人又要求其承担民事诉讼法第二百五十三条规定的迟延履行责任的，人民法院不予支持。

第十六条 调解书约定给付特定标的物的，调解协议达成前该物上已经存在的第三人的物权和优先权不受影响。第三人在执行过程中对执行标的物提出异议的，应当按照民事诉讼法第二百二十七条规定处理。

第十七条 人民法院对刑事附带民事诉讼案件进行调解，依照本规定执行。

第十八条 本规定实施前人民法院已经受理的案件，在本规定施行后尚未审结的，依照本规定执行。

第十九条 本规定实施前最高人民法院的有关司法解释与本规定不一致的，适用本规定。

最高人民法院公告

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》已于2011年3月21日由最高人民法院审判委员会第1515次会议通过，现予公布，自2011年3月30日起施行。

二〇一一年三月二十三日

《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》

(法释〔2011〕5号)

为了规范经人民调解委员会调解达成的民事调解协议的司法确认程序，进一步建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制，依照《中华人民共和国民事诉讼法》和《中华人民共和国人民调解法》的规定，结合审判实际，制定本规定。

第一条 当事人根据《中华人民共和国人民调解法》第三十三条的规定共同向人民法院申请确认调解协议的，人民法院应当依法受理。

第二条 当事人申请确认调解协议的，由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管辖。

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。

第三条 当事人申请确认调解协议，应当向人民法院提交司法确认申请书、调解协议和身份证明、资格证明，以及与调解协议相关的财产权利证明等证明材料，并提供双方当事人的送达地址、电话号码等联系方式。委托他人代为申请的，必须向人民法院提交由委托人签名或者盖章的授权委托书。

第四条 人民法院收到当事人司法确认申请，应当在三日内决定是否受理。人民法院决定受理的，应当编立“调确字”案号，并及时向当事人送达受理通知书。双方当事人同时到法院申请司法确认的，人民法院可以当即受理并作出是否确认的决定。

有下列情形之一的，人民法院不予受理：

- （一）不属于人民法院受理民事案件的范围或者不属于接受申请的人民法院管辖的；
- （二）确认身份关系的；
- （三）确认收养关系的；
- （四）确认婚姻关系的。

第五条 人民法院应当自受理司法确认申请之日起十五日内作出是否确认的决定。因特殊情况需要延长的，经本院院长批准，可以延长十日。

在人民法院作出是否确认的决定前，一方或者双方当事人撤回司法确认申请的，人民法院应当准许。

第六条 人民法院受理司法确认申请后，应当指定一名审判人员对调解协议进行审查。人民法院在必要时可以通知双方当事人同时到场，当面询问当事人。当事人应当向人民法院如实陈述申请确认的调解协议的有关情况，保证提交的证明材料真实、合法。人民法院在审查中，认为当事人的陈述或者提供的证明材料不充分、不完备或者有疑义的，可以要求当事人补充陈述或者补充证明材料。当事人无正当理由未按时补充或者拒不接受询问的，可以按撤回司法确认申请处理。

第七条 具有下列情形之一的，人民法院不予确认调解协议效力：

- （一）违反法律、行政法规强制性规定的；
- （二）侵害国家利益、社会公共利益的；
- （三）侵害案外人合法权益的；
- （四）损害社会公序良俗的；
- （五）内容不明确，无法确认的；

（六）其他不能进行司法确认的情形。

第八条 人民法院经审查认为调解协议符合确认条件的，应当作出确认决定书；决定不予确认调解协议效力的，应当作出不予确认决定书。

第九条 人民法院依法作出确认决定后，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向作出确认决定的人民法院申请强制执行。

第十条 案外人认为经人民法院确认的调解协议侵害其合法权益的，可以自知道或者应当知道权益被侵害之日起一年内，向作出确认决定的人民法院申请撤销确认决定。

第十一条 人民法院办理人民调解协议司法确认案件，不收取费用。

第十二条 人民法院可以将调解协议不予确认的情况定期或者不定期通报同级司法行政机关和相关人民调解委员会。

第十三条 经人民法院建立的调解员名册中的调解员调解达成协议后，当事人申请司法确认的，参照本规定办理。人民法院立案后委托他人调解达成的协议的司法确认，按照《最高人民法院关于人民法院民事调解工作若干问题的规定》（法释〔2004〕12号）的有关规定办理。

（相关文书样式附后）

司法确认申请书

申请人：（申请人的姓名或名称等基本情况）

申请人：（申请人的姓名或名称等基本情况）

申请人_____因_____纠纷，于_____年____月____日经
_____（调解组织）主持调解，达成了如下调解协议：

（写明调解协议内容，或者将调解协议作为附件）

现请求×××人民法院依法对上述协议予以确认。

申请人出于解决纠纷的目的自愿达成协议，没有恶意串通、规避法律的行为；如果因为该协议内容而给他人造成损害的，愿意承担相应的民事责任和其他法律责任。

此致

××× 人民法院

附：……（人民调解协议书及有关证明材料）

申请人×××（签章）

申请人×××（签章）

年 月 日

× × × 人民法院

受理通知书 (受理司法确认申请用)

(× × × ×) 调确字第 × × 号

(申请人):

你请求本院确认调解协议的申请已收到。经审查,你的申请符合条件,本院决定受理。现将有关事项通知如下:

一、申请人应当积极配合本院对调解协议进行审查,应当按照要求提供相关材料,如实回答问题;

二、在本院作出是否确认的决定前,申请人有权撤回司法确认申请;

三、如果本院依法确认调解协议有效,一方当事人拒绝履行或者未全部履行的,对方当事人可以向人民法院申请强制执行。如果本院决定不予确认调解协议效力,当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议,也可以就相关纠纷向有管辖权的人民法院提起诉讼;当事人之间有仲裁协议的,可以向仲裁机构申请仲裁。

四、其他:

年 月 日

(院印)

× × × 人民法院
确认决定书 (决定确认用)

(××××) 调确字第 ×× 号

申请人：(申请人的姓名或名称等基本情况)

申请人：(申请人的姓名或名称等基本情况)

本院于 年 月 日受理了申请人 关于确认调解协议的申请。本院依法指定审判人员审查此案，现已审查完毕。

申请人 因 纠纷，于 年 月 日经 (调解组织) 主持调解，达成了如下调解协议：

(写明调解协议内容)。

本院现依法确认上述协议有效。双方当事人应当按照调解协议的约定自觉履行义务。一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

本决定书自即日起发生法律效力。

审判员

年 月 日

(院印)

本件与原本核对无异

书记员

× × × 人民法院

不予确认决定书（决定不予确认用）

（××××）调确字第 ×× 号

申请人：（申请人的姓名或名称等基本情况）

申请人：（申请人的姓名或名称等基本情况）

本院于 年 月 日受理了申请人 关于确认调解协议的申请。本院依法指定审判人员审查此案，现已审查完毕。

经审查，申请人 于 年 月 日关于 纠纷达成的调解协议，因（写明不予确认理由），不符合人民法院确认调解协议的条件。据此，本院作出如下决定：

对申请人 于 年 月 日达成的调解协议效力不予确认。当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以就相关纠纷向有管辖权的人民法院提起诉讼；当事人之间有仲裁协议的，可以向仲裁机构申请仲裁。

审判员

年 月 日

（院印）

本件与原本核对无异

书记员

最高人民法院公告

《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》已于2016年5月23日由最高人民法院审判委员会第1684次会议通过，现予公布，自2016年7月1日起施行。

最高人民法院
2016年6月28日

《最高人民法院 关于人民法院特邀调解的规定》

(2016年5月23日最高人民法院审判委员会第1684次会议通过，
自2016年7月1日起施行 法释〔2016〕14号)

为健全多元化纠纷解决机制，加强诉讼与非诉讼纠纷解决方式的有效衔接，规范人民法院特邀调解工作，维护当事人合法权益，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国人民调解法》等法律及相关司法解释，结合人民法院工作实际，制定本规定。

第一条 特邀调解是指人民法院吸纳符合条件的人民调解、行政调解、商事调解、行业调解等调解组织或者个人成为特邀调解组织或者特邀调解员，接受人民法院立案前委派或者立案后委托依法进行调解，促使当事人在平等协商基础上达成调解协议、解决纠纷的一种调解活动。

第二条 特邀调解应当遵循以下原则：

- (一) 当事人平等自愿；
- (二) 尊重当事人诉讼权利；
- (三) 不违反法律、法规的禁止性规定；
- (四) 不损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益；
- (五) 调解过程和调解协议内容不公开，但是法律另有规定的除外。

第三条 人民法院在特邀调解工作中，承担以下职责：

- (一) 对适宜调解的纠纷，指导当事人选择名册中的调解组织或者调解员先行调解；
- (二) 指导特邀调解组织和特邀调解员开展工作；
- (三) 管理特邀调解案件流程并统计相关数据；
- (四) 提供必要场所、办公设施等相关服务；
- (五) 组织特邀调解员进行业务培训；

(六) 组织开展特邀调解业绩评估工作；

(七) 承担其他与特邀调解有关的工作。

第四条 人民法院应当指定诉讼服务中心等部门具体负责指导特邀调解工作，并配备熟悉调解业务的工作人员。

人民法庭根据需要开展特邀调解工作。

第五条 人民法院开展特邀调解工作应当建立特邀调解组织和特邀调解员名册。建立名册的法院应当为入册的特邀调解组织或者特邀调解员颁发证书，并对名册进行管理。上级法院建立的名册，下级法院可以使用。

第六条 依法成立的人民调解、行政调解、商事调解、行业调解及其他具有调解职能的组织，可以申请加入特邀调解组织名册。品行良好、公道正派、热心调解工作并具有一定沟通协调能力的个人可以申请加入特邀调解员名册。

人民法院可以邀请符合条件的调解组织加入特邀调解组织名册，可以邀请人大代表、政协委员、人民陪审员、专家学者、律师、仲裁员、退休法律工作者等符合条件的个人加入特邀调解员名册。

特邀调解组织应当推荐本组织中适合从事特邀调解工作的调解员加入名册，并在名册中列明；在名册中列明的调解员，视为人民法院特邀调解员。

第七条 特邀调解员在入册前和任职期间，应当接受人民法院组织的业务培训。

第八条 人民法院应当在诉讼服务中心等场所提供特邀调解组织和特邀调解员名册，并在法院公示栏、官方网站等平台公开名册信息，方便当事人查询。

第九条 人民法院可以设立家事、交通事故、医疗纠纷等专业调解委员会，并根据特定专业领域的纠纷特点，设定专业调解委员会的入册条件，规范专业领域特邀调解程序。

第十条 人民法院应当建立特邀调解组织和特邀调解员业绩档案，

定期组织开展特邀调解评估工作，并及时更新名册信息。

第十一条 对适宜调解的纠纷，登记立案前，人民法院可以经当事人同意委派给特邀调解组织或者特邀调解员进行调解；登记立案后或者在审理过程中，可以委托给特邀调解组织或者特邀调解员进行调解。

当事人申请调解的，应当以口头或者书面方式向人民法院提出；当事人口头提出的，人民法院应当记入笔录。

第十二条 双方当事人应当在名册中协商确定特邀调解员；协商不成的，由特邀调解组织或者人民法院指定。当事人不同意指定的，视为不同意调解。

第十三条 特邀调解一般由一名调解员进行。对于重大、疑难、复杂或者当事人要求由两名以上调解员共同调解的案件，可以由两名以上调解员调解，并由特邀调解组织或者人民法院指定一名调解员主持。当事人有正当理由的，可以申请更换特邀调解员。

第十四条 调解一般应当在人民法院或者调解组织所在地进行，双方当事人也可以在征得人民法院同意的情况下选择其他地点进行调解。

特邀调解组织或者特邀调解员接受委派或者委托调解后，应当将调解时间、地点等相关事项及时通知双方当事人，也可以通知与纠纷有利害关系的案外人参加调解。

调解程序开始之前，特邀调解员应当告知双方当事人权利义务、调解规则、调解程序、调解协议效力、司法确认申请等事项。

第十五条 特邀调解员有下列情形之一的，当事人有权申请回避：

- （一）是一方当事人或者其代理人近亲属的；
- （二）与纠纷有利害关系的；
- （三）与纠纷当事人、代理人有其他关系，可能影响公正调解的。

特邀调解员有上述情形的，应当自行回避；但是双方当事人同意由该调解员调解的除外。

特邀调解员的回避由特邀调解组织或者人民法院决定。

第十六条 特邀调解员不得在后续的诉讼程序中担任该案的人民陪审员、诉讼代理人、证人、鉴定人以及翻译人员等。

第十七条 特邀调解员应当根据案件具体情况采用适当的方法进行调解，可以提出解决争议的方案建议。特邀调解员为促成当事人达成调解协议，可以邀请对达成调解协议有帮助的人员参与调解。

第十八条 特邀调解员发现双方当事人存在虚假调解可能的，应当中止调解，并向人民法院或者特邀调解组织报告。

人民法院或者特邀调解组织接到报告后，应当及时审查，并依据相关规定作出处理。

第十九条 委派调解达成调解协议，特邀调解员应当将调解协议送达双方当事人，并提交人民法院备案。

委派调解达成的调解协议，当事人可以依照民事诉讼法、人民调解法等法律申请司法确认。当事人申请司法确认的，由调解组织所在地或者委派调解的基层人民法院管辖。

第二十条 委托调解达成调解协议，特邀调解员应当向人民法院提交调解协议，由人民法院审查并制作调解书结案。达成调解协议后，当事人申请撤诉的，人民法院应当依法作出裁定。

第二十一条 委派调解未达成调解协议的，特邀调解员应当将当事人的起诉状等材料移送人民法院；当事人坚持诉讼的，人民法院应当依法登记立案。

委托调解未达成调解协议的，转入审判程序审理。

第二十二条 在调解过程中，当事人为达成调解协议作出妥协而认可的事实，不得在诉讼程序中作为对其不利的根据，但是当事人均同意的除外。

第二十三条 经特邀调解组织或者特邀调解员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，特邀调解员应当记录协议内容。

第二十四条 调解协议书应当记载以下内容：

- （一）当事人的基本情况；
- （二）纠纷的主要事实、争议事项；
- （三）调解结果。

双方当事人和特邀调解员应当在调解协议书或者调解笔录上签名、盖章或者捺印；由特邀调解组织主持达成调解协议的，还应当加盖调解组织印章。

委派调解达成调解协议，自双方当事人签名、盖章或者捺印后生效。委托调解达成调解协议，根据相关法律规定确定生效时间。

第二十五条 委派调解达成调解协议后，当事人就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，可以向人民法院提起诉讼，人民法院应当受理。一方当事人以原纠纷向人民法院起诉，对方当事人以调解协议提出抗辩的，应当提供调解协议书。

经司法确认的调解协议，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行。

第二十六条 有下列情形之一的，特邀调解员应当终止调解：

- （一）当事人达成调解协议的；
- （二）一方当事人撤回调解请求或者明确表示不接受调解的；
- （三）特邀调解员认为双方分歧较大且难以达成调解协议的；
- （四）其他导致调解难以进行的情形。

特邀调解员终止调解的，应当向委派、委托的人民法院书面报告，并移送相关材料。

第二十七条 人民法院委派调解的案件，调解期限为30日。但是双方当事人同意延长调解期限的，不受此限。

人民法院委托调解的案件，适用普通程序的调解期限为15日，适用简易程序的调解期限为7日。但是双方当事人同意延长调解期限的，不受此限。延长的调解期限不计入审理期限。

委派调解和委托调解的期限自特邀调解组织或者特邀调解员签字

接收法院移交材料之日起计算。

第二十八条 特邀调解员不得有下列行为：

- （一）强迫调解；
- （二）违法调解；
- （三）接受当事人请托或收受财物；
- （四）泄露调解过程或调解协议内容；
- （五）其他违反调解员职业道德的行为。

当事人发现存在上述情形的，可以向人民法院投诉。经审查属实的，人民法院应当予以纠正并作出警告、通报、除名等相应处理。

第二十九条 人民法院应当根据实际情况向特邀调解员发放误工、交通等补贴，对表现突出的特邀调解组织和特邀调解员给予物质或者荣誉奖励。补贴经费应当纳入人民法院专项预算。

人民法院可以根据有关规定向有关部门申请特邀调解专项经费。

第三十条 本规定自 2016 年 7 月 1 日起施行。

《最高人民法院关于民商事案件 繁简分流和调解速裁操作规程（试行）》

（2017年制定）

为贯彻落实最高人民法院《关于进一步推进案件繁简分流优化司法资源配置的若干意见》《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》，推动和规范人民法院民商事案件繁简分流、先行调解、速裁等工作，依法高效审理民商事案件，实现简案快审、繁案精审，切实减轻当事人诉累，根据《中华人民共和国民事诉讼法》及有关司法解释，结合人民法院审判工作实际，制定本规程。

第一条 民商事简易纠纷解决方式主要有先行调解、和解、速裁、简易程序、简易程序中的小额诉讼、督促程序等。

人民法院对当事人起诉的民商事纠纷，在依法登记立案后，应当告知双方当事人可供选择的简易纠纷解决方式，释明各项程序的特点。

先行调解包括人民法院调解和委托第三方调解。

第二条 人民法院应当指派专职或兼职程序分流员。

程序分流员负责以下工作：

（一）根据案件事实、法律适用、社会影响等因素，确定案件应当适用的程序；

（二）对系列性、群体性或者关联性案件等进行集中分流；

（三）对委托调解的案件进行跟踪、提示、指导、督促；

（四）做好不同案件程序之间转换衔接工作；

（五）其他与案件分流、程序转换相关的工作。

第三条 人民法院登记立案后，程序分流员认为适宜调解的，在征求当事人意见后，转入调解程序；认为应当适用简易程序、速裁的，转入相应程序，进行快速审理；认为应当适用特别程序、普通程序的，根据业务分工确定承办部门。

登记立案前，需要制作诉前保全裁定书、司法确认裁定书、和解备案的，由程序分流员记录后转办。

第四条 案件程序分流一般应当在登记立案当日完成，最长不超过三日。

第五条 程序分流后，尚未进入调解或审理程序时，承办部门和法官认为程序分流不当的，应当及时提出，不得自行将案件退回或移送。

程序分流员认为异议成立的，可以将案件收回并重新分配。

第六条 在调解或审理中，由于出现或发现新情况，承办部门和法官决定转换程序的，向程序分流员备案。已经转换过一次程序的案件，原则上不得再次转换。

第七条 案件适宜调解的，应当出具先行调解告知书，引导当事人先行调解，当事人明确拒绝的除外。

第八条 先行调解告知书包括以下内容：

- （一）先行调解特点；
- （二）自愿调解原则；
- （三）先行调解人员；
- （四）先行调解程序；
- （五）先行调解法律效力；
- （六）诉讼费减免规定；
- （七）其他相关事宜。

第九条 下列适宜调解的纠纷，应当引导当事人委托调解：

- （一）家事纠纷；
- （二）相邻关系纠纷；
- （三）劳动争议纠纷；
- （四）交通事故赔偿纠纷；
- （五）医疗纠纷；
- （六）物业纠纷；
- （七）消费者权益纠纷；

(八) 小额债务纠纷；

(九) 申请撤销劳动争议仲裁裁决纠纷。

其他适宜调解的纠纷，也可以引导当事人委托调解。

第十条 人民法院指派法官担任专职调解员，负责以下工作：

(一) 主持调解；

(二) 对调解达成协议的，制作调解书；

(三) 对调解不成适宜速裁的，径行裁判。

第十一条 人民法院调解或者委托调解的，应当在十五日内完成。各方当事人同意的，可以适当延长，延长期限不超过十五日。调解期间不计入审理期限。

当事人选择委托调解的，人民法院应当在三日内移交相关材料。

第十二条 委托调解达成协议的，调解人员应当在三日内将调解协议提交人民法院，由法官审查后制作调解书或者准许撤诉裁定书。

不能达成协议的，应当书面说明调解情况。

第十三条 人民法院调解或者委托调解未能达成协议，需要转换程序的，调解人员应当在三日内将案件材料移送程序分流员，由程序分流员转入其他程序。

第十四条 经委托调解达成协议后撤诉，或者人民调解达成协议未经司法确认，当事人就调解协议的内容或者履行发生争议的，可以提起诉讼。

人民法院应当就当事人的诉讼请求进行审理，当事人的权利义务不受原调解协议的约束。

第十五条 第二审人民法院在征得当事人同意后，可以在立案后移送审理前由专职调解员或者合议庭进行调解，法律规定不予调解的情形除外。

二审审理前的调解应当在十日内完成。各方当事人同意的，可以适当延长，延长期限不超过十日。调解期间不计入审理期限。

第十六条 当事人同意先行调解的，暂缓预交诉讼费。委托调解

达成协议的，诉讼费减半交纳。

第十七条 人民法院先行调解可以在诉讼服务中心、调解组织所在地或者双方当事人选定的其他场所开展。

先行调解可以通过在线调解、视频调解、电话调解等远程方式开展。

第十八条 人民法院建立诉调对接管理系统，对立案前第三方调解的纠纷进行统计分析，与审判管理系统信息共享。

诉调对接管理系统按照“诉前调”字号对第三方调解的纠纷逐案登记，采集当事人情况、案件类型、简要案情、调解组织或调解员、处理时间、处理结果等基本信息，形成纠纷调解信息档案。

第十九条 基层人民法院可以设立专门速裁组织，对适宜速裁的民商事案件进行裁判。

第二十条 基层人民法院对于离婚后财产纠纷、买卖合同纠纷、商品房预售合同纠纷、金融借款合同纠纷、民间借贷纠纷、银行卡纠纷、租赁合同纠纷等事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的金钱给付纠纷，可以采用速裁方式审理。

但下列情形除外：

- （一）新类型案件；
- （二）重大疑难复杂案件；
- （三）上级人民法院发回重审、指令立案受理、指定审理、指定管辖，或者其他人民法院移送管辖的案件；
- （四）再审案件；
- （五）其他不宜速裁的案件。

第二十一条 采用速裁方式审理民商事案件，一般只开庭一次，庭审直接围绕诉讼请求进行，不受法庭调查、法庭辩论等庭审程序限制，但应当告知当事人回避、上诉等基本诉讼权利，并听取当事人对案件事实的陈述意见。

第二十二条 采用速裁方式审理的民商事案件，可以使用令状式、要素式、表格式等简式裁判文书，应当当庭宣判并送达。

当庭即时履行的，经征得各方当事人同意，可以在法庭笔录中记录后不再出具裁判文书。

第二十三条 人民法院采用速裁方式审理民商事案件，一般应当在十日内审结，最长不超过十五日。

第二十四条 采用速裁方式审理案件出现下列情形之一的，应当及时将案件转为普通程序：

- （一）原告增加诉讼请求致案情复杂；
- （二）被告提出反诉；
- （三）被告提出管辖权异议；
- （四）追加当事人；
- （五）当事人申请鉴定、评估；
- （六）需要公告送达。

程序转换后，审限连续计算。

第二十五条 行政案件的繁简分流、先行调解和速裁，参照本规程执行。

本规程自发布之日起施行。

中华人民共和国最高人民法院公告

《人民法院在线调解规则》已于2021年12月27日由最高人民法院审判委员会第1859次会议通过，现予公布，自2022年1月1日起施行。

2021年12月30日

《人民法院在线调解规则》

法释〔2021〕23号

为方便当事人及时解决纠纷，规范依托人民法院调解平台开展的在线调解活动，提高多元化解纠纷效能，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国刑事诉讼法》等法律的规定，结合人民法院工作实际，制定本规则。

第一条 在立案前或者诉讼过程中依托人民法院调解平台开展在线调解的，适用本规则。

第二条 在线调解包括人民法院、当事人、调解组织或者调解员通过人民法院调解平台开展的在线申请、委派委托、音视频调解、制作调解协议、申请司法确认调解协议、制作调解书等全部或者部分调解活动。

第三条 民事、行政、执行、刑事自诉以及被告人、罪犯未被羁押的刑事附带民事诉讼等法律规定可以调解或者和解的纠纷，可以开展在线调解。

行政、刑事自诉和刑事附带民事诉讼案件的在线调解，法律和司法解释另有规定的，从其规定。

第四条 人民法院采用在线调解方式应当征得当事人同意，并综合考虑案件具体情况、技术条件等因素。

第五条 人民法院审判人员、专职或者兼职调解员、特邀调解组织

和特邀调解员以及人民法院邀请的其他单位或者个人，可以开展在线调解。

在线调解组织和调解员的基本情况、纠纷受理范围、擅长领域、是否收费、作出邀请的人民法院等信息应当在人民法院调解平台进行公布，方便当事人选择。

第六条 人民法院可以邀请符合条件的外国人入驻人民法院调解平台，参与调解当事人一方或者双方为外国人、无国籍人、外国企业或者组织的民商事纠纷。

符合条件的港澳地区居民可以入驻人民法院调解平台，参与调解当事人一方或者双方为香港特别行政区、澳门特别行政区居民、法人或者非法人组织以及大陆港资澳资企业的民商事纠纷。

符合条件的台湾地区居民可以入驻人民法院调解平台，参与调解当事人一方或者双方为台湾地区居民、法人或者非法人组织以及大陆台资企业的民商事纠纷。

第七条 人民法院立案人员、审判人员在立案前或者诉讼过程中，认为纠纷适宜在线调解的，可以通过口头、书面、在线等方式充分释明在线调解的优势，告知在线调解的主要形式、权利义务、法律后果和操作方法等，引导当事人优先选择在线调解方式解决纠纷。

第八条 当事人同意在线调解的，应当在人民法院调解平台填写身份信息、纠纷简要情况、有效联系电话以及接收诉讼文书电子送达地址等，并上传电子化起诉申请材料。当事人在电子诉讼平台已经提交过电子化起诉申请材料的，不再重复提交。

当事人填写或者提交电子化起诉申请材料确有困难的，人民法院可以辅助当事人将纸质材料作电子化处理后导入人民法院调解平台。

第九条 当事人在立案前申请在线调解，属于下列情形之一的，人民法院退回申请并分别予以处理：

（一）当事人申请调解的纠纷不属于人民法院受案范围，告知可以采用的其他纠纷解决方式；

（二）与当事人选择的在线调解组织或者调解员建立邀请关系的人民

法院对该纠纷不具有管辖权，告知选择对纠纷有管辖权的人民法院邀请的调解组织或者调解员进行调解；

（三）当事人申请调解的纠纷不适宜在线调解，告知到人民法院诉讼服务大厅现场办理调解或者立案手续。

第十条 当事人一方在立案前同意在线调解的，由人民法院征求其意见后指定调解组织或者调解员。

当事人双方同意在线调解的，可以在案件管辖法院确认的在线调解组织和调解员中共同选择调解组织或者调解员。当事人同意由人民法院指定调解组织或者调解员，或者无法在同意在线调解后两个工作日内共同选择调解组织或者调解员的，由人民法院指定调解组织或者调解员。

人民法院应当在收到当事人在线调解申请后三个工作日内指定调解组织或者调解员。

第十一条 在线调解一般由一名调解员进行，案件重大、疑难复杂或者具有较强专业性的，可以由两名以上调解员调解，并由当事人共同选定其中一人主持调解。无法共同选定的，由人民法院指定一名调解员主持。

第十二条 调解组织或者调解员应当在收到人民法院委派委托调解信息或者当事人在线调解申请后三个工作日内，确认接受人民法院委派委托或者当事人调解申请。纠纷不符合调解组织章程规定的调解范围或者行业领域，明显超出调解员擅长领域或者具有其他不适宜接受情形的，调解组织或者调解员可以写明理由后不予接受。

调解组织或者调解员不予接受或者超过规定期限未予确认的，人民法院、当事人可以重新指定或者选定。

第十三条 主持或者参与在线调解的人员有下列情形之一，应当在接受调解前或者调解过程中进行披露：

（一）是纠纷当事人或者当事人、诉讼代理人近亲属的；

（二）与纠纷有利害关系的；

（三）与当事人、诉讼代理人有其他可能影响公正调解关系的。

当事人在调解组织或者调解员披露上述情形后或者明知其具有上述情

形，仍同意调解的，由该调解组织或者调解员继续调解。

第十四条 在线调解过程中，当事人可以申请更换调解组织或者调解员；更换后，当事人仍不同意且拒绝自行选择的，视为当事人拒绝调解。

第十五条 人民法院对当事人一方立案前申请在线调解的，应当征询对方当事人的调解意愿。调解员可以在接受人民法院委派调解之日起三个工作日内协助人民法院通知对方当事人，询问是否同意调解。

对方当事人拒绝调解或者无法联系对方当事人的，调解员应当写明原因，终结在线调解程序，即时将相关材料退回人民法院，并告知当事人。

第十六条 主持在线调解的人员应当在组织调解前确认当事人参与调解的方式，并按照下列情形作出处理：

（一）各方当事人均具备使用音视频技术条件的，指定在同一时间登录人民法院调解平台；无法在同一时间登录的，征得各方当事人同意后，分别指定时间开展音视频调解；

（二）部分当事人不具备使用音视频技术条件的，在人民法院诉讼服务中心、调解组织所在地或者其他便利地点，为其参与在线调解提供场所和音视频设备。

各方当事人均不具备使用音视频技术条件或者拒绝通过音视频方式调解的，确定现场调解的时间、地点。

在线调解过程中，部分当事人提出不宜通过音视频方式调解的，调解员在征得其他当事人同意后，可以组织现场调解。

第十七条 在线调解开始前，主持调解的人员应当通过证件证照在线比对等方式核实当事人和其他参与调解人员的身份，告知虚假调解法律后果。立案前调解的，调解员还应当指导当事人填写《送达地址确认书》等相关材料。

第十八条 在线调解过程中，当事人可以通过语音、文字、视频等形式自主表达意愿，提出纠纷解决方案。除共同确认的无争议事实外，当事人为达成调解协议作出妥协而认可的事实、证据等，不得在诉讼程序中作为对其不利的依据或者证据，但法律另有规定或者当事人均同意的除外。

第十九条 调解员组织当事人就所有或者部分调解请求达成一致意见的，应当在线制作或者上传调解协议，当事人和调解员应当在调解协议上进行电子签章；由调解组织主持达成调解协议的，还应当加盖调解组织电子印章，调解组织没有电子印章的，可以将加盖印章的调解协议上传至人民法院调解平台。

调解协议自各方当事人均完成电子签章之时起发生法律效力，并通过人民法院调解平台向当事人送达。调解协议有给付内容的，当事人应当按照调解协议约定内容主动履行。

第二十条 各方当事人在立案前达成调解协议的，调解员应当记入调解笔录并按诉讼外调解结案，引导当事人自动履行。依照法律和司法解释规定可以申请司法确认调解协议的，当事人可以在线提出申请，人民法院经审查符合法律规定的，裁定调解协议有效。

各方当事人在立案后达成调解协议的，可以请求人民法院制作调解书或者申请撤诉。人民法院经审查符合法律规定的，可以制作调解书或者裁定书结案。

第二十一条 经在线调解达不成调解协议，调解组织或者调解员应当记录调解基本情况、调解不成的原因、导致其他当事人诉讼成本增加的行为以及需要向人民法院提示的其他情况。人民法院按照下列情形作出处理：

（一）当事人在立案前申请在线调解的，调解组织或者调解员可以建议通过在线立案或者其他途径解决纠纷，当事人选择在线立案的，调解组织或者调解员应当将电子化调解材料在线推送给人民法院，由人民法院在法定期限内依法登记立案；

（二）立案前委派调解的，调解不成后，人民法院应当依法登记立案；

（三）立案后委托调解的，调解不成后，人民法院应当恢复审理。

审判人员在诉讼过程中组织在线调解的，调解不成后，应当及时审判。

第二十二条 调解员在线调解过程中，同步形成电子笔录，并确认无争议事实。经当事人双方明确表示同意的，可以以调解录音录像代替电

子笔录，但无争议事实应当以书面形式确认。

电子笔录以在线方式核对确认后，与书面笔录具有同等法律效力。

第二十三条 人民法院在审查司法确认申请或者出具调解书过程中，发现当事人可能采取恶意串通、伪造证据、捏造事实、虚构法律关系等手段实施虚假调解行为，侵害他人合法权益的，可以要求当事人提供相关证据。当事人不提供相关证据的，人民法院不予确认调解协议效力或者出具调解书。

经审查认为构成虚假调解的，依照《中华人民共和国民事诉讼法》等相关法律规定处理。发现涉嫌刑事犯罪的，及时将线索和材料移送有管辖权的机关。

第二十四条 立案前在线调解期限为三十日。各方当事人同意延长的，不受此限。立案后在线调解，适用普通程序的调解期限为十五日，适用简易程序的调解期限为七日，各方当事人同意延长的，不受此限。立案后延长的调解期限不计入审理期限。

委派委托调解或者当事人申请调解的调解期限，自调解组织或者调解员在人民法院调解平台确认接受委派委托或者确认接受当事人申请之日起算。审判人员主持调解的，自各方当事人同意之日起算。

第二十五条 有下列情形之一的，在线调解程序终结：

- （一）当事人达成调解协议；
- （二）当事人自行和解，撤回调解申请；
- （三）在调解期限内无法联系到当事人；
- （四）当事人一方明确表示不愿意继续调解；
- （五）当事人分歧较大且难以达成调解协议；
- （六）调解期限届满，未达成调解协议，且各方当事人未达成延长调解期限的合意；
- （七）当事人一方拒绝在调解协议上签章；
- （八）其他导致调解无法进行的情形。

第二十六条 立案前调解需要鉴定评估的，人民法院工作人员、调

解组织或者调解员可以告知当事人诉前委托鉴定程序，指导通过电子诉讼平台或者现场办理等方式提交诉前委托鉴定评估申请，鉴定评估期限不计入调解期限。

诉前委托鉴定评估经人民法院审查符合法律规定的，可以作为证据使用。

第二十七条 各级人民法院负责本级在线调解组织和调解员选任确认、业务培训、资质认证、指导入驻、权限设置、业绩评价等管理工作。上级人民法院选任的在线调解组织和调解员，下级人民法院在征得其同意后确认为本院在线调解组织和调解员。

第二十八条 人民法院可以建立婚姻家庭、劳动争议、道路交通、金融消费、证券期货、知识产权、海事海商、国际商事和涉港澳台侨纠纷等专业行业特邀调解名册，按照不同专业邀请具备相关专业能力的组织和人员加入。

最高人民法院建立全国性特邀调解名册，邀请全国人大代表、全国政协委员、知名专家学者、具有较高知名度的调解组织以及较强调解能力的人员加入，参与调解全国法院有重大影响、疑难复杂、适宜调解的案件。

高级人民法院、中级人民法院可以建立区域性特邀调解名册，参与本辖区法院案件的调解。

第二十九条 在线调解组织和调解员在调解过程中，存在下列行为之一的，当事人可以向作出邀请的人民法院投诉：

（一）强迫调解；

（二）无正当理由多次拒绝接受人民法院委派委托或者当事人调解申请；

（三）接受当事人请托或者收受财物；

（四）泄露调解过程、调解协议内容以及调解过程中获悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他不宜公开的信息，但法律和行政法规另有规定的除外；

（五）其他违反调解职业道德应当作出处理的行为。

人民法院经核查属实的，应当视情形作出解聘等相应处理，并告知有关主管部门。

第三十条 本规则自2022年1月1日起施行。最高人民法院以前发布的司法解释与本规则不一致的，以本规则为准。

· 第二编 ·

政策文件

司法部办公厅

《关于启用人民调解标识和徽章的通知》

司办通〔2004〕第171号

各省、自治区、直辖市司法厅局，新疆生产建设兵团司法局：

人民调解制度是具有中国特色的民主与法律制度。为了规范和使用人民调解工作标识，增强人民调解的社会公信力，根据人民调解工作发展和各地要求，我部经过公开征集、公开评选并经部长办公会议讨论决定，确定于2005年1月1日起启用全国统一的人民调解工作标识和人民调解员徽章。

人民调解工作标识和徽章图案由握手、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，意在体现我国人民调解工作在化解矛盾纠纷、创造和谐稳定的社会环境中的重要作用。色彩选用上，采用红、绿和金黄色，红色代表热忱，象征着广大人民调解员的工作态度；绿色代表和平和希望，体现了人民调解工作的性质和愿望；金黄色代表辉煌，象征着人民调解工作的社会价值和社会对人民调解工作的支持与认同。人民调解工作场所标识采用铝合金冲压工艺制作，人民调解员徽章采用铜质镀金工艺制作。

人民调解标识用于下列范围：

- 一、人民调解委员会、人民调解室、人民调解员协会；
- 二、人民调解活动中的标牌、旗帜、徽章、文件、材料、桌签等；
- 三、人民调解奖状、荣誉证书、证书、证件等；
- 四、人民调解的报刊、图书及其他出版物、影视作品；
- 五、人民调解文书、信签、信封、名片、礼品和其他有关人民调解业务的办公用品、服饰以及用于对外的宣传品上；
- 六、其他用于人民调解的情况。

规定外使用人民调解标识的，应经基层工作指导司批准。

人民调解委员会、人民调解室首先应当悬挂全国统一的人民调解标识；人民调解员开展调解工作应当佩戴人民调解员徽章。悬挂和使用人民调解标识、徽章要作为人民调解工作“六统一”的规范内容，列入各地考核标准。

启用人民调解标识和徽章，对于规范人民调解工作，严肃调解工作纪律，扩大人民调解工作的社会影响，提高人民调解制度的社会公信力具有十分重要的意义。人民调解员佩戴统一标识开展人民调解工作，也有利于保护人民调解员的人身和财产安全，减少和避免不必要的伤害。请接此通知后，做好使用人民调解工作标识、徽章的宣传，并以省（市、区）为单位组织好统一定购工作（具体征订事宜另行通知）。已经制作并使用人民调解工作标识的地方要分期分批更换，达到全国统一规范的标准。

最高人民法院

《关于加强再审调解工作的通知》

法〔2005〕63号

各省、自治区、直辖市高级人民法院，解放军军事法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院：

随着民事案件数量的大幅上升，人民法院的审判工作日益受到社会各界的关注。作为解决纠纷、化解矛盾的一种重要手段和有效方式，诉讼调解的问题引起了中央领导和最高人民法院领导对诉讼调解工作十分重视。中共中央政治局常委、中央政法委员会书记罗干同志在今年4月召开的全国人民法庭工作会议上指出：“要进一步规范和完善诉讼调解制度，对群众之间的诉讼按照‘能调则调，多调少判，调判结合，案结事了’的要求，尽可能多地用调解的方法化解矛盾纠纷。”肖扬院长和最高人民法院党组也非常重视诉讼调解，肖扬院长指出，“调解是符合我国国情的审判方式”，“注重调解是人民司法工作的优良传统”，“调解集法、理、情于一体，能较好地平衡当事人之间的利益，有效节省司法资源，是解决基层人民内部矛盾纠纷的最佳方式，对维护社会的稳定具有重大意义。”他强调要注意调解方法，讲求调解艺术，“要善于分析当事人的个性特点，因人而异、因案而异地进行调解，做到对症下药，有的放矢”。同时还特别指出要防止走向另一个极端，“要注意把握好调解与裁判的辩证关系，不能违背当事人的意志强制调解，不能久调不决、拖延诉讼，更不能以调解为名，片面维护一方当事人的利益，要注意把握双方当事人利益的平衡点，提高调解水平，真正做到定纷止争”。实践证明，调解结案的案件，不仅便于案件的执行，而且当事人也极少申诉、上访。

近年来，再审调解在人民法院审理再审民事案件中的地位和作用日益突出，各级人民法院在审监活动积极运用调解手段，审结了一大批疑难复杂、年久怨深、矛盾容易激化的再审民事案件，取得了很好的社会效果。

吉林、浙江、湖北、重庆等高级人民法院和山东青岛、浙江丽水等中级人民法院重视再审调解工作，并取得了很大成绩，有的法院再审案件调解率达到50%以上。湖北省高级人民法院特注重加强再审调解，充分发挥调解职能，取得了办案效率逐年提高，撤回再审申请案件逐年上升和长期上访申诉案件逐年下降的良好效果。湖北省高级人民法院注意在调解案件过程中发现问题，总结经验，建章立制，并形成了一套行之有效的工作方法，再审工作取得了良好的法律效果和社会效果，他们的一些经验和具体做法很值得各级人民法院参考和借鉴。

为贯彻落实罗干同志和肖扬院长的讲话精神，充分发挥诉讼调解职能，各级人民法院应高度重视并大力推进再审调解工作。特通知如下：

一、各高级人民法院要认真学习贯彻罗干同志和肖扬院长关于加强诉讼调解的重要讲话精神，高度重视再审调解工作，从实现法律效果和社会效果有机统一和司法为民的高度，充分认识做好再审调解工作的重要意义。

二、广大审监法官要当牢固树立司法为民意识，克服畏难情绪，转变再审难调的观念，纠正就案办案、轻调重判等错误认识，不断强化再审调解意识。同时，在审理再审案件中，应当注意把握再审案件特点，研究再审调解规律，讲究调解方法，注重调解效果。

三、各高级人民法院要加强调查研究，抓好建章立制工作，把再审调解工作纳入制度化、规范化的轨道，认真指导本辖区的再审调解工作。

四、各高级人民法院可以根据本地区的实际情况，对再审调解工作成绩突出的集体和个人给予表扬和适当的物质奖励，并尽可能多地创造有利条件，调动审监法官的积极性，为再审调解工作创造良好的氛围。

各高级人民法院要注意认真总结再审调解的做法和经验，及时发现问题，提出改进措施，并及时向最高人民法院报告，努力使再审调解工作再上一个新台阶。

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

各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局）、司法厅（局），新疆生产建设兵团财务局、司法局：

人民调解制度是在党的领导下，继承发扬我国民间调解的传统并不断发展完善起来的一项重要法律制度。党的十六届六中全会提出了构建社会主义和谐社会的战略任务，对人民调解工作提出了新的更高的要求。为确保人民调解工作正常开展，调动广大调解员积极性，充分发挥人民调解在化解矛盾纠纷、维护社会稳定中的独特作用，现就进一步加强人民调解工作经费保障的问题提出如下意见：

一、人民调解工作经费的开支范围

根据司法部、财政部修订的《司法业务费开支范围的规定》〔（85）司发计字第384号〕和人民调解工作发展的需要，人民调解工作经费的开支范围包括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、人民调解员补贴经费。

1. 司法行政机关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、表彰奖励费等；

2. 人民调解委员会补助经费是指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是指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。

二、人民调解工作经费的保障办法

1. 司法行政机关指导人民调解工作经费列入同级财政预算。

2. 为支持人民调解委员会和人民调解员的工作，地方财政可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补助经费和人

人民调解员补贴经费。乡镇（街道）、村（居）委会、企事业单位等设立人民调解委员会和人民调解员的机构应继续在各方面对其提供支持。

3. 人民调解委员会补助经费、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、纠纷的难易程度、社会影响大小以及调解的规范化程度。补助和补贴标准可由县级司法行政部门商同级财政部门确定。

三、人民调解工作经费的管理

1. 人民调解工作经费由各级财政部门会同司法行政部门共同管理。司法行政部门要每年编报经费预算，报同级财政部门审批；使用过程中要严格把关，杜绝弄虚作假、瞒报、虚报现象。财政部门要加强对司法行政部门人民调解工作经费管理的监督检查。

2. 财政部门 and 司法行政部门要加强协调配合，及时研究解决工作中遇到的新情况、新问题，将人民调解工作经费保障落到实处，促进人民调解工作的进一步发展。

财政部

司法部

二〇〇七年七月九日

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》

司发通〔2010〕5号

各省、自治区、直辖市司法厅（局）、卫生厅（局），新疆生产建设兵团司法局、卫生局，各保监局：

为进一步发挥新时期人民调解工作在化解医疗纠纷、和谐医患关系、促进平安医院建设、构建社会主义和谐社会中的重要作用，现就加强医疗纠纷人民调解工作提出如下意见：

一、高度重视人民调解工作的重要作用，积极构建和谐医患关系

构建和谐的医患关系，维护医患双方的合法权益，维持正常的医疗秩序，实现病有所医，是以改善民生为重点的社会建设的重要内容，是构建社会主义和谐社会的需要。近年来，随着我国经济、社会、文化等各项事业的快速发展，人民群众不断增长的医疗服务需求与医疗服务能力、医疗保障水平的矛盾日益突出，人民群众对疾病的诊治期望与医学技术的客观局限性之间的矛盾日益突出，因医疗产生的医患纠纷呈频发态势，严重影响医疗秩序，一些地方甚至出现了因医疗纠纷引发的群体性事件，成为影响社会稳定的突出问题。贯彻“调解优先”原则，引入人民调解工作机制，充分发挥人民调解工作预防和化解矛盾纠纷的功能，积极参与医疗纠纷的化解工作，对于建立和谐的医患关系，最大限度地消除不和谐因素，最大限度地增加和谐因素，更好地维护社会稳定具有十分重要的意义。

加强医疗纠纷人民调解工作要以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持围绕中心、服务大局，发挥人民调解扎根基层、贴近群众、熟悉民情的特点和优势，坚持合理合法、平等自愿、不妨碍当事人诉讼权利的原则，及时妥善、公平公正地化解医疗纠纷，构建和谐医患关系，维护社会和谐稳定。

二、加强医疗纠纷人民调解组织建设

医疗纠纷人民调解委员会是专业性人民调解组织。各级司法行政部门、卫生行政部门要积极与公安、保监、财政、民政等相关部门沟通，指导各地建立医疗纠纷人民调解委员会，为化解医疗纠纷提供组织保障。

要积极争取党委、政府支持，建立由党委、政府领导的，司法行政部门和卫生行政部门牵头，公安、保监、财政、民政等相关部门参加的医疗纠纷人民调解工作领导小组，明确相关部门在化解医疗纠纷、维护医疗机构秩序、保障医患双方合法权益等方面的职责和任务，指导医疗纠纷人民调解委员会的工作。

医疗纠纷人民调解委员会原则上在县（市、区）设立。各地应结合本地实际，循序渐进，有计划、有步骤开展，不搞一刀切。

三、加强医疗纠纷人民调解员队伍建设

医疗纠纷人民调解委员会人员组成，要注重吸纳具有较强专业知识和较高调解技能、热心调解事业的离退休医学专家、法官、检察官、警官，以及律师、公证员、法律工作者和人民调解员。原则上每个医疗纠纷人民调解委员会至少配备3名以上专职人民调解员；涉及保险工作的，应有相关专业经验和能力的保险人员；要积极发挥人大代表、政协委员、社会工作者等各方面的作用，逐步建立起专兼职相结合的医疗纠纷人民调解员队伍。

要重视和加强对医疗纠纷人民调解员的培训，把医疗纠纷人民调解员培训纳入司法行政队伍培训计划，坚持统一规划、分级负责、分期分批实施，不断提高医疗纠纷人民调解员的法律知识、医学专业知识、业务技能和调解工作水平。

四、建立健全医疗纠纷人民调解委员会的保障机制

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷不收费。其办公场所、工作经费应当由设立单位解决。经费不足的，各级司法行政部门按照财政部、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）的要求，争取补贴。鼓励医疗纠纷人民调解委员会通过吸纳社会捐赠、公

益赞助等符合国家法律法规规定的渠道筹措工作经费。

各地要按照规范化人民调解委员会建设的标准，建设医疗纠纷人民调解委员会。医疗纠纷人民调解委员会的办公场所，应设置办公室、接待室、调解室、档案室等，悬挂人民调解工作标识和“医疗纠纷人民调解委员会”标牌，配备必要的办公设施。要建立健全各项规章制度，规范工作流程，并将工作制度、工作流程和人民调解委员会组成人员加以公示。

五、规范医疗纠纷人民调解委员会的业务工作

医疗纠纷人民调解委员会受理本辖区内医疗机构与患者之间的医疗纠纷。受理范围包括患者与医疗机构及其医务人员就检查、诊疗、护理等过程中发生的行为、造成的后果及原因、责任、赔偿等问题，在认识上产生分歧而引起的纠纷。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷应当按照国务院《人民调解委员会组织条例》、司法部《人民调解工作若干规定》的要求，采取说服、教育、疏导等方法，促使医患双方当事人消除隔阂，在平等协商、互谅互让的基础上达成调解协议。要善于根据矛盾纠纷的性质、难易程度和当事人的具体情况，充分利用便民利民的方式，因地制宜地开展调解工作，切实提高人民调解工作质量。需要进行相关鉴定以明确责任的，经双方同意，医疗纠纷人民调解委员会可以委托有法定资质的专业鉴定机构进行鉴定。调解成功的一般应当制作人民调解协议书，人民调解委员会应当督促当事人履行协议。

六、加强医疗纠纷人民调解工作的指导管理

各级司法行政部门和卫生行政部门应当加强沟通与协作，通过医疗纠纷人民调解工作领导小组加强对医疗纠纷人民调解工作的指导。要建立健全联席会议制度，定期召开会议，通报工作情况，共同研究和解决工作中遇到的困难和问题。

司法行政部门要会同卫生、保监、财政、民政等部门加强对医疗纠纷人民调解委员会的监督指导，建立医学、法学专家库，提供专业咨询指导，帮助医疗纠纷人民调解委员会做到依法、规范调解。要对医疗纠纷人民调

解员的工作进行定期评估，帮助他们不断改进工作。

卫生行政部门要指导各级各类医疗机构坚持“以病人为中心”，提高医疗质量，注重人文关怀，加强医患沟通，正确处理事前防范与事后调处的关系，通过分析典型医疗纠纷及其特点进行针对性改进，预防和减少医疗纠纷的发生。各省、自治区、直辖市卫生行政部门可根据本地实际情况，对公立医疗机构就医疗纠纷与患者自行和解的经济补偿、赔偿最高限额等予以规定。

七、进一步健全和完善医疗责任保险制度

各地要积极推进医疗责任保险工作。司法行政部门要指导医疗纠纷人民调解组织加强与卫生行政部门、保险部门的沟通，建立信息共享、互动合作的长效工作机制。各级卫生行政部门要组织公立医疗机构参加医疗责任保险，鼓励和支持其他各级各类医疗机构参加医疗责任保险。保监部门要鼓励、支持和引导保险公司积极依托医疗纠纷人民调解机制，处理涉及医疗责任保险的有关保险赔案，在医疗纠纷调解委员会主持下达成的调解协议，是医疗责任保险理赔的依据。形成医疗纠纷人民调解和保险理赔互为补充、互相促进的良好局面。

八、加大医疗纠纷人民调解工作宣传表彰力度

要引导新闻单位坚持正面宣传报道为主，大力宣传医疗卫生工作者为维护人民群众的身体健康和生命安全所作出的不懈努力和无私奉献；宣传医德高尚、医术精湛的正面典型，弘扬正气，增强医患之间的信任感；客观宣传生命科学和临床医学的特殊性、高科技性和高风险性，引导群众理性对待可能发生的医疗风险和医疗损害纠纷，优化医疗执业环境，增进社会各界对医学和医疗卫生工作的尊重、理解和支持。要加强对医疗纠纷人民调解工作的宣传，通过多种形式，借助有关媒体大力宣传医疗纠纷人民调解工作的特点、优势、方法、程序以及调解协议的效力，引导纠纷当事人尽可能地通过调解的方式解决纠纷。对于在医疗纠纷人民调解工作中表现突出的先进集体和先进个人应当予以大力表彰和宣传。

公安部、司法部、中国保险监督管理委员会 《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》

公通字〔2010〕29号

各省、自治区、直辖市公安厅、局，司法厅、局，各中资财产保险公司、各保监局，中国保险行业协会：

2009年下半年，公安部、司法部相关部门就人民调解委员会调解道路交通事故民事损害赔偿纠纷进行了先期试点，取得初步成效。为总结推广试点工作经验，全面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，充分发挥人民调解委员会在化解道路交通事故损害赔偿矛盾纠纷方面的积极作用，现将有关工作要求通知如下：

一、加强组织领导，明确工作目标

人民调解委员会调解道路交通事故民事损害赔偿，是贯彻中央政法委“三项重点工作”部署，推动行业性、专业性人民调解工作开展，创新道路交通事故处理和人民调解工作机制，深入推进社会矛盾纠纷化解的一项重要举措，有利于充分发挥人民调解工作预防和化解矛盾纠纷的功能，进一步减少道路交通事故损害赔偿引发的矛盾纠纷，更好地维护社会和谐稳定。各地公安、司法行政、保险监管部门要高度重视，加强组织领导和协调配合，共同研究制定工作方案，落实工作措施，结合本地工作实际，扎实稳妥地推进此项工作。

二、加强工作指导，完善工作制度

调解道路交通事故民事损害赔偿纠纷可以采取建立道路交通事故人民调解工作室或者专门的道路交通事故人民调解委员会的形式进行，组织建设和队伍建设由司法行政部门负责，人员培训和业务指导工作由司法行政部门会同公安、保险监管部门共同开展。公安、司法行政、保险监管部门

要指导道路交通事故人民调解委员会或者人民调解工作室建立完善工作制度，明确工作职责、工作纪律及工作要求，统一工作标准、工作规程，建立工作台账，规范制作案卷文书。调解案件实行一案一档，案卷文书包括调解申请书、调解受理登记表、权利义务告知书、调解笔录、调解协议、送达回执或回访记录等。

三、加强队伍建设，落实工作保障

参与道路交通事故民事损害赔偿纠纷调解工作的人民调解员的聘任和管理由司法行政部门负责，主要从律师、法律工作者或者退休交警、法官、司法行政工作人员中公开招聘。司法行政部门要将道路交通事故损害赔偿人民调解员的培训纳入司法行政队伍培训计划，认真组织培训，严格考核，持证上岗，不断提高人民调解员的业务能力和水平，并定期组织考评工作。公安部门要积极配合司法行政部门做好人员招聘工作，积极为人民调解工作室和调解委员会提供办公场所和办公设备，保障必需的工作条件。司法行政部门要会同公安机关交通管理部门商请财政部门，按照财政部、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）文件精神，解决调解委员会的工作经费和调解员工作补助经费。

四、明确适用范围，规范工作程序

人民调解委员会调解道路交通事故民事损害赔偿主要适用于公安机关交通管理部门按照一般程序处理的道路交通事故。各地可以根据调解员业务素质水平、调解工作量等实际情况进行适当调整，但必须遵循当事人自愿原则，以当事人自愿接受人民调解为前提。道路交通事故认定书生效后，当事人可以申请公安机关交通管理部门调解，也可以请求人民调解委员会调解。各方当事人自愿接受人民调解委员会调解的，可以不经交警调解，由人民调解委员会直接组织调解。人民调解委员会调解民事损害赔偿纠纷，一般应当在一个月內调结。经调解达成协议的，制作书面调解协议，人民调解委员会应当督促当事人履行调解协议。当事人未达成协议或者达成协议不履行的，当事人可以请求公安机关交通管理部门调解，也可以直接向人民法院提起民事诉讼。

五、完善保险理赔制度

各地保险监管部门要指导各保险机构与人民调解委员会建立信息共享工作机制，完善人民调解与保险理赔工作环节的程序衔接，并配合公安、司法行政部门加强对人民调解员的业务培训，使人民调解员掌握相应的保险理赔业务知识和赔付原则。人民调解委员会调解涉及保险赔偿的案件时，应当在3日前将调解时间和地点通报相关保险机构，保险机构可以派员以第三人的身份参加调解。在道路交通事故人民调解委员会主持下达成的人民调解协议，可以作为保险理赔的依据，被保险人据此申请赔偿保险金的，保险人应当按照法律规定和合同约定进行赔偿。公安、司法行政、保险监管部门要共同建立完善人民调解工作监督检查机制，确保人民调解工作严格遵循公开、公平、公正的原则，防止保险诈骗案件的发生。

六、加强社会宣传

要充分利用广播、电视、报纸、网络等新闻媒体，向社会广泛宣传人民调解委员会调解道路交通事故民事损害赔偿的工作机制、工作流程等，使广大群众特别是道路交通事故当事人了解、认可道路交通事故民事损害赔偿人民调解工作，使人民调解工作机制在道路交通事故处理工作中的作用得到更加充分、有效的发挥。

各地贯彻实施情况请分别报送公安部、司法部、保监会。

公安部

司法部

中国保险监督管理委员会

二〇一〇年六月二十三日

司法部、司发通
《关于印发人民调解文书格式
和统计报表的通知》

公通字〔2010〕29号

各省、自治区、直辖市司法厅（局），新疆生产建设兵团司法局：

为贯彻实施《中华人民共和国人民调解法》，进一步提高人民调解工作规范化、制度化水平，根据司法部《关于贯彻实施〈中华人民共和国人民调解法〉的意见》，现将人民调解文书格式和统计报表印发你们，请认真贯彻执行。

各地执行情况，请及时报部。

_____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：_____

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	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		

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

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),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

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。

人民调解调查记录

时 间 _____
地 点 _____
参加人 _____
被调查人 _____
记 录: _____

调查人(签名)_____

被调查人(签名)_____

记录人(签名)_____

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

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

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。

人民调解回访记录

当事人_____

调解协议编号_____

回访事由_____

回访时间_____

回访情况：_____

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。

人民调解回访记录

当事人_____

调解协议编号_____

回访事由_____

回访时间_____

回访情况：_____

回访人(签名)_____

_____人民调解委员会

_____年___月___日

立卷人：

审核人：

立卷日期： 年 月 日

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》

司发〔2011〕8号

各省、自治区、直辖市高级人民法院、司法厅（局），新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院，新疆生产建设兵团司法局：

近年来，在党中央、国务院的正确领导下，在各级党委、政府的重视支持和人民法院、司法行政机关的精心指导下，人民调解工作紧紧围绕党和国家工作大局，充分发挥维护社会和谐稳定“第一道防线”作用，积极预防、有效化解了大量矛盾纠纷，为维护社会和谐稳定，促进经济社会又好又快发展做出了积极贡献。2011年1月1日，《中华人民共和国人民调解法》（以下简称人民调解法）正式施行，对于完善人民调解制度、推动人民调解工作的改革与发展、充分发挥人民调解工作的职能作用具有十分重要的作用。2011年2月19日，胡锦涛总书记在省部级主要领导干部社会管理及其创新专题研讨班上作了重要讲话，深刻阐述了加强和创新社会管理的重要性和紧迫性，科学分析了当前我国社会管理领域存在的突出问题及其原因，明确提出了新形势下加强和创新社会管理、做好群众工作的总体思路和重点任务，为人民调解工作的发展指明了方向。为认真贯彻实施人民调解法，切实加强和创新社会管理，更好地维护社会稳定，现提出如下意见：

一、充分认识贯彻实施人民调解法加强和创新社会管理的重要意义

当前，我国既处于发展的重要战略机遇期，又处于社会矛盾凸显期，社会管理领域存在不少薄弱环节和问题。只有加强和创新社会管理，正确处理人民内部矛盾和其他社会矛盾，妥善协调各方面利益关系，才能最大

限度激发社会创造力、最大限度增加和谐因素、最大限度减少不和谐因素，保持社会和谐稳定。社会管理，主要是对人的服务和管理，说到底做群众的工作，涉及广大人民群众切身利益。新的形势下，与时俱进地做好联系群众、宣传群众、组织群众、服务群众、团结群众的各项工作，把群众工作渗透社会管理的各个环节、各个方面，就可以从源头上化解社会矛盾、维护社会稳定、促进社会和谐。人民调解是基层群众民主自治的重要形式，人民调解委员会是群众性组织，人民调解员来自群众、代表群众、服务群众，人民调解工作是党和政府联系群众、服务群众的桥梁和纽带，是群众工作的重要组成部分。做好人民调解工作，在党委政府的主导下，让人民群众组织起来，自己管理自己的事情，对于进一步做好群众工作，加强和创新社会管理，维护社会和谐稳定具有十分重要的意义。同时，人民调解法的正式实施，为进一步做好新形势下的人民调解工作，加强和创新社会管理提供了有力的法律保障，奠定了坚实的法制基础。各级人民法院、司法行政机关和广大人民调解组织、人民调解员要从政治和全局的高度，深刻认识学习贯彻实施人民调解法、加强和创新社会管理的重要意义，切实贯彻党的全心全意为人民服务的根本宗旨，坚持党的群众路线，努力提高人民调解工作水平，全力预防化解矛盾纠纷，维护社会和谐稳定，使人民调解这项具有中国特色的社会主义法律制度发挥新的更大的作用，为实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作出积极的贡献。

二、认真做好矛盾纠纷排查工作

要在党委、政府统一领导下，认真做好矛盾纠纷排查工作。要建立完善矛盾纠纷排查机制，充分发挥人民调解组织遍布城乡、网络健全，人民调解员扎根基层、面向群众的优势，积极开展矛盾纠纷大排查，做到底数清、情况明，为有效化解矛盾纠纷奠定基础。要动员广大人民调解组织和人民调解员充分发挥人民调解群众性、民间性、自治性的制度优势，深入村组、社区、厂矿、企业，定期开展矛盾纠纷排查；对于特定行业或专业领域具有行业性、专业性特点的矛盾纠纷，要经常组织专项排查；在重大活动、重要节日、社会敏感期，要集中力量组织开展重点排查。通过排查摸底，

掌握社情民意，及时发现纠纷苗头，做到早发现、早处置、早解决。对于排查出来的矛盾纠纷要进行认真统计、梳理和分析，按照纠纷性质、难易程度和轻重缓急，分门别类进行登记，制定有针对性的调解预案，为开展调解做好准备。要紧紧围绕开展重大活动、完成重大任务、应对重大事件，开展矛盾纠纷预防化解活动，切实提高对社会热点、敏感问题的预知、预判和预防能力。要进一步健全完善矛盾纠纷情报信息网络，完善信息收集、报送分析制度和矛盾纠纷信息反馈机制，及时发现可能导致矛盾纠纷的潜在因素，变被动调解为主动化解，变事后调处为事先预防，努力把矛盾纠纷化解在萌芽状态。

三、大力做好矛盾纠纷化解工作

要按照人民调解法的要求，认真做好矛盾纠纷化解工作。要坚持抓早、抓小、抓苗头，对排查出来的矛盾纠纷，应当及时、就地调解，防止矛盾激化。人民调解员调解民间纠纷，要坚持原则，明法析理，主持公道，根据纠纷的不同情况，采取多种方式进行调解，充分听取当事人的陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，耐心疏导，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。对有可能激化的矛盾纠纷，人民调解员要采取有针对性的预防措施，对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，应当及时向当地公安机关或者其他有关部门报告。人民调解员调解民间纠纷，调解不成的，应当终止调解，并依据有关法律、法规的规定，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。人民调解委员会要对其主持下达成的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。要进一步加强人民调解的法制宣传教育功能，在调解中开展法制宣传教育，做深入细致的思想工作，提高群众的法律意识，教育群众遵纪守法，依法合理反映诉求，维护自身合法权益。要围绕党委、政府关注和人民群众关心的社会热点、难点纠纷，努力预防化解矛盾纠纷，维护社会和谐稳定。要认真研究分析矛盾纠纷的新特点新规律，努力把握新形势下化解矛盾纠纷的新需求，不断拓展工作领域，积极参与企业改制、征地拆迁、劳动争议、教育医疗、环境保护、安全生产、食品

药品安全、知识产权、交通事故等领域矛盾纠纷的调解工作，及时化解社会矛盾。

四、大力加强人民调解组织建设

要按照人民调解法的规定，加强各类人民调解组织建设，健全完善人民调解组织网络，扩大覆盖面。要依法全面建立村（居）人民调解组织，对村（居）人民调解委员会建设情况进行调查摸底，没有建立的要尽快建立，已经建立的要加以巩固、调整、充实，确保每一个村（居）都有人民调解委员会，实现村（居）人民调解组织全覆盖。要积极推进企（事）业单位人民调解组织建设，加强与企（事）业单位的沟通联系，结合企（事）业单位的特点和实际，积极稳妥地推进人民调解组织建设。要进一步巩固乡镇（街道）人民调解委员会，充分发挥其化解疑难复杂纠纷的作用。要积极发展社会团体或者其他组织设立的人民调解组织，按照人民调解法以及与相关部门联合制定的意见要求，加强与有关行业主管部门、社会团体和其他组织的沟通、协调，相互支持、密切配合，共同指导和推动在医疗卫生、道路交通、劳动人事、物业管理、环境保护、征地拆迁、城乡建设及大型集贸市场、流动人口聚居区、行政接边地区、旅游区等行业或领域建立行业性、专业性人民调解组织。

五、大力加强人民调解员队伍建设

要按照人民调解法关于人民调解员选任方式、选任条件、行为规范、教育培训、优待抚恤的规定，采取有力措施，大力加强人民调解员队伍建设。要发展壮大人民调解员队伍，努力建设一支善于做人民调解工作、有奉献精神、年龄和知识结构合理、专兼职相结合的调解员队伍。认真做好人民调解员选任工作，严格按照选任条件，采取推选、聘任等方式，把那些公道正派、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人员吸收到调解员队伍中来。要充分利用社会资源，吸纳热心公益事业的离退休法官、检察官、警官和律师、公证员等法律工作者以及不同行业的社会志愿者参与人民调解工作，不断完善人民调解员队伍结构。要积极发展专业化、社会化的人民调解员队伍，争取有关部门支持，在相关领

域和行业建立一支具有相应职业背景和专业知识的调解员队伍。各级司法行政机关特别是县级司法行政机关、司法所要加强对人民调解员的日常管理，教育他们自觉遵守法律、法规、政策和行为规范，定期进行督促检查。要进一步加大人民调解员培训力度，按照人民调解法的要求，有计划、有组织地定期开展人民调解员的普遍轮训，对他们进行思想政治教育、行为规范教育，以及与调解相关的法律法规培训、调解实务培训，提高他们的政治法律素质、业务能力和调解技巧。

六、依法确认人民调解协议的法律效力

人民调解协议是当事人在人民调解委员会的主持下，在平等协商的基础上自愿达成的纠纷解决方案，具有法律约束力。人民法院要通过依法确认人民调解协议的法律效力，加大对人民调解工作的司法保障。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并按照人民调解法的规定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的，人民法院应当及时受理；只有一方当事人申请或者双方当事人在人民调解协议生效后三十日之后提出申请等不符合司法确认申请条件的，人民法院应当告知当事人可以按照最高人民法院《关于审理涉及人民调解协议的民事案件的若干规定》，向人民法院提起诉讼或者另寻法律途径解决。人民法院在对当事人提出的确认申请及其调解协议进行审查时，应当按照最高人民法院《关于人民调解协议司法确认程序的若干规定》规定，着重审查调解协议是否违反法律、行政法规强制性规定，是否损害国家利益、社会公共利益、社会公序良俗以及第三人合法权益，是否存在人民调解委员会、人民调解员强迫调解或者其他违背当事人意愿的行为；着重审查调解协议是否具有可执行的民事权利义务内容等情形。经审查符合司法确认条件的，人民法院应当及时以决定书的形式依法确认调解协议的效力；不符合司法确认条件的，应当及时作出不予确认的决定。人民法院依法确认人民调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向作出确认决定的人民法院申请强制执行。人民法院办理人民调解协议司法确认案件，不得收取费用。人民法院依法确认调解协议无效或者不予确认的，

当事人可以通过人民调解变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

七、大力加强人民调解工作法制化、规范化、制度化建设

要按照人民调解法的规定，大力推进人民调解法制化、规范化、制度化建设。各级司法行政机关要结合实际，依据人民调解法立法原则和精神，对现有规章、制度、规范性文件进行清理，建立、修改、完善相关的法规规章和规范性文件。要根据司法部印发的人民调解文书格式，规范人民调解登记、记录、调解协议书制作和档案管理工作，及时将调解纠纷登记、调解工作记录、调解协议等材料立卷归档。要规范人民调解工作程序和工作流程，规范名称、组织机构、人员组成，做到名称、印章、场所标识、徽章、工作程序、文书格式六统一。要加强人民调解化解矛盾纠纷的统计报送工作，人民调解委员会主持下达成的书面协议和口头协议都要进行统计，定期报送县级司法行政机关。要加强人民调解工作制度化建设，建立健全各项调解工作制度，听取群众意见，接受群众监督。要建立完善人民调解组织建设，人民调解员选任、聘任，队伍培训，统计分析，检查督导等各项规章制度。指导人民调解组织建立健全社情民意分析研判制度、重大纠纷集体讨论制度、重大疑难纠纷报告制度、矛盾纠纷调处跟踪反馈机制、群体性事件快速反应机制等，逐步形成一整套有效预防和化解矛盾纠纷的人民调解工作制度体系。要及时总结推广各地人民调解工作中行之有效、群众普遍认可的好经验好做法，并用制度的形式固定下来，形成长效机制。

八、依法推进人民调解方式方法和工作机制创新

要在人民调解法的框架内大力推进人民调解工作方式方法和工作机制的创新，充分发挥人民调解工作的特色和优势，增强人民调解工作的生机与活力。要在坚持人民调解工作本质属性和基本原则的基础上，根据纠纷的不同情况，采用灵活多样的方式化解矛盾纠纷。要整合司法行政系统资源搞好调解，发挥律师、基层法律服务工作者、法律援助工作者的专业优势，积极参与人民调解，帮助解决疑难复杂的矛盾纠纷。要善于借助社会

力量和专业力量参与调解，对于专业性、法律性、政策性较强的矛盾纠纷，积极引导专家学者和有关部门负责人员参与调处。要顺应信息化时代的要求，积极探索运用互联网、通讯等现代科技手段开展人民调解工作，方便人民群众，提高工作效率。要进一步健全完善人民调解、行政调解、司法调解相互衔接配合的矛盾纠纷预防化解工作机制，注重发挥好人民调解“第一道防线”作用，巩固和强化人民调解在社会矛盾纠纷调解工作体系中的基础作用，形成调解矛盾纠纷的合力，共同做好社会矛盾化解。

要加强人民调解与诉讼的有机衔接，强化人民调解协议效力，提高协议履行率。基层人民法院应当按照人民调解法规定，对适宜通过人民调解方式解决的纠纷，可以在受理前告知当事人向人民调解委员会申请调解。对于人民调解员调解不成，终止调解后当事人提起民事诉讼的，基层人民法院应当及时受理。

九、落实人民调解工作的保障政策

人民调解法规定，国家鼓励和支持人民调解工作。县级以上地方政府对人民调解工作所需经费应当给予必要的支持和保障，对有突出贡献的人民调解委员会和人民调解员按照国家规定给予表彰奖励。人民调解员从事调解工作，应当给予适当的误工补贴。人民调解员因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应当提供必要的医疗、生活救助。在人民调解工作岗位上牺牲的人民调解员，其配偶、子女按照国家规定享受抚恤和优待。此外，人民调解法还明确规定，村（居）民委员会和企（事）业单位应当为人民调解委员会开展工作提供办公条件和必要的工作经费。人民调解法关于国家支持和保障人民调解工作的规定，对于调动广大人民调解员的积极性，推动人民调解工作的发展具有重要意义。各级司法行政机关要认真落实人民调解法的规定，切实把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、人民调解员补贴经费落实到位，不留缺口。要积极争取党委、政府和有关部门支持，制定出台有关政策措施，加大投入，努力解决好人民调解场所、办公设施等问题。要健全制度、加强监督，管好用好人民调解经费。

十、进一步加强对人民调解工作的指导

人民调解法规定，县级以上地方人民政府司法行政部门负责指导本行政区域内的人民调解工作；基层人民法院对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导。司法行政机关、基层人民法院要认真履行职责，进一步加强对人民调解工作的指导，推动人民调解工作深入发展。司法行政机关要把指导人民调解工作列入重要议事日程，切实加强领导。要根据人民调解法的规定，结合本地实际，研究制定人民调解工作发展规划、规章制度和政策措施，并认真贯彻落实。要加强对人民调解委员会组织建设、队伍建设、业务建设和制度建设的指导，从实际出发，根据不同地域、不同层次、不同行业、不同领域人民调解组织的不同情况，有针对性地提出工作要求，作出工作部署，加强督促检查，努力提高人民调解工作水平。要加强调查研究，认真分析研究本地区民间纠纷的特点和规律，指导人民调解委员会改进工作。要认真总结人民调解实践中的好做法、好经验，大力加以推广，充分发挥典型示范作用。县级司法行政机关要定期开展对人民调解员的业务培训工作，依法对本行政区域内人民调解委员会的设立情况进行统计，将人民调解委员会以及人员组成和调整情况及时通报所在地基层人民法院。乡镇（街道）司法所要加强对辖区内人民调解委员会工作的日常指导，切实提高指导工作的水平，规范人民调解委员会的业务台账、调解文书和工作档案，督促建立和落实各项规章制度，定期组织评比考核，确保调解工作依法、规范进行。

基层人民法院按照人民调解法规定对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导时，应当坚持“不缺位、不错位、不越位”原则，既不能以审判权取代人民调解自治权，也不能混淆人民调解和司法调解的界限，做到指导方式合法灵活，指导深度合理到位。人民法院应当尊重和支持司法行政机关对人民调解组织的机构设置、工作安排、人员培训、发展规划和职责分工的统筹安排。基层人民法院与司法行政机关应当加强协调与配合，在指导人民调解工作中实现优势互补，共同推动人民调解事业发展。

加强对人民调解工作的指导应当坚持常态指导和动态指导相结合。基

基层人民法院可以通过参与司法行政机关举办的人民调解员培训班、组织人民调解员旁听法庭审理、依法确认经人民调解委员会调解达成的调解协议具有法律效力、聘任有经验的人民调解员为人民陪审员等常态措施指导人民调解工作。基层人民法院还可根据客观情势，针对民间纠纷在不同地区、不同行业的不同情形和人民调解组织形式、工作模式的发展变化，适时加强指导，确保在第一时间将民间纠纷，特别是可能激化的民间纠纷，化解在第一现场。基层人民法院根据工作需要可以实行巡回指导的工作方式。实行巡回指导，要着眼于方便群众，坚持以人为本，真正解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。实行巡回指导，还应当注意因地制宜、因时制宜，妥善采取专项指导、就地指导等动态、多元的指导措施，确保指导工作取得明显实效。基层人民法院应当设立专（兼）职人民调解指导员，对因企业改制、征地拆迁、劳动争议、教育医疗、环境保护、安全生产、食品药品安全、知识产权、交通事故等可能引发的群体性民间纠纷，配合司法行政机关实施专项指导，及时沟通信息，专题研究，制定对策，及时化解矛盾。基层人民法院要积极引导当事人向人民调解组织申请调解，依法审理涉及人民调解协议的民事案件，依法开展司法确认等与审判职能相关的工作。

要积极争取党委、政府对人民调解工作的重视和支持，推动把人民调解工作纳入党委、政府加强和创新社会管理的总体部署，纳入党和政府主导的维护群众权益机制，积极争取政策、经费支持，解决人民调解工作遇到的困难和问题，大力宣传表彰奖励在人民调解工作中涌现出来的先进集体和先进个人，为人民调解工作的发展创造良好条件。各级司法行政机关要进一步加强与人民法院的协调配合，进一步健全完善统计通报、沟通信息、研究工作制度，加强在调解业务指导等方面的配合，形成工作合力，共同做好指导人民调解的工作，更加深入地贯彻实施人民调解法，加强和创新社会管理，促进社会和谐稳定，努力为经济社会发展、为实现全面建设小康社会宏伟目标创造更加良好的社会条件。

中央社会治安综合治理委员会、最高人民法院、
最高人民检察院、国务院法制办公室、
公安部、司法部、人力资源和社会保障部、
卫生部、国土资源部、住房和城乡建设部、
民政部、国家工商行政管理总局、
国家信访局、中华全国总工会、
中华全国妇女联合会、中国共产主义青年团
中央委员会《关于印发〈关于深入推进
矛盾纠纷大调解工作的指导意见〉的通知》

综治委〔2011〕10号

各省、自治区、直辖市社会治安综合治理委员会、高级人民法院、人民检察院、政府法制办、公安厅（局）、司法厅（局）、人力资源和社会保障厅（局）、卫生厅（局）、国土资源厅（局）、住房和城乡建设厅（局）、民政厅（局）、工商行政管理局、信访局、工会、妇联、共青团，新疆生产建设兵团社会治安综合治理委员会、法院、检察院、法制办、公安局、司法局、人事局、劳动和社会保障局、卫生局、国土资源局、建设局、民政局、信访局、工会、妇联、共青团，中央社会治安综合治理委员会各成员单位：

《关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见》已经中央领导同志批准，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见

为有效预防和化解社会矛盾，维护社会和谐稳定，根据中共中央办公厅、国务院办公厅转发《中央政法委员会、中央维护稳定工作领导小组关

于深入推进社会矛盾化解、社会管理创新、公正廉洁执法的意见》（中办发〔2009〕46号）的要求，认真贯彻落实《中华人民共和国人民调解法》，现就深入推进矛盾纠纷大调解工作，提出如下意见。

1. 坚持调解优先，依法调解，充分发挥人民调解、行政调解、司法调解的作用。把人民调解工作做在行政调解、司法调解、仲裁、诉讼等方法前，立足预警、疏导，对矛盾纠纷做到早发现、早调解。

2. 县（市、区）矛盾纠纷调处工作平台与同级人民法院、人民检察院、司法行政机关、政府法制机构、信访部门及其他行政机关调解矛盾纠纷实现衔接，乡镇（街道）综治工作中心与驻乡镇（街道）派出机构调解矛盾纠纷实现衔接，村（居）调解组织与群众“一站式”服务窗口或警务室（站）调解矛盾纠纷实现衔接。通过县、乡、村工作平台，建立矛盾纠纷排查调处联动机制，按照提高效率、便民利民的原则，对矛盾纠纷做到统一受理、集中梳理、归口管理、依法处理、限期办理，实现受理、登记、交办、承办、结案各个环节工作衔接，落实调解责任单位和责任人。

3. 经人民调解组织、行政调解组织或者其他具有调解职能的组织调解达成的调解协议，双方当事人认为有必要的，可以依法向人民法院申请司法确认。人民法院应当按照司法确认程序、管辖的相关规定，受理当事人的申请，及时对调解协议进行审查，依法进行确认。调解组织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。

4. 建立由各级政府负总责、政府法制机构牵头、各职能部门为主体的行政调解工作体制，并纳入同级大调解工作平台。部门受理的矛盾纠纷，实行首问责任制，对依法属于本部门调解范围的矛盾纠纷，根据法律、法规和政策规定进行调解，同时，将调解情况通报同级大调解工作平台；对依法不属于本部门调解范围的矛盾纠纷，要报同级大调解工作平台登记受理，确定调解责任单位和责任人；对涉及多个部门的矛盾纠纷，由政府法制机构或者大调解工作平台指定的部门牵头调解；对跨地区的矛盾纠纷，由涉及地区的上一级大调解工作平台负责组织调解。对调解不成的矛盾纠纷，要引导当事人运用行政复议、仲裁、诉讼等方式进行解决。对行政争议，

行政复议机构要先行调解，推进行政调解与行政复议的衔接。

5. 鼓励行业协会及其他社会组织设立调解委员会，调解协会成员之间以及协会成员与其他主体之间的民事纠纷，充分发挥社会组织参与调解的优势。

6. 人民法院重点推动一般民事案件、轻微刑事案件通过调解等方式实现案结事了。同时，拓展司法调解工作范围，由诉中向诉前、判后、执行延伸，由一审向二审、再审延伸，由民商事案件的调解向行政案件协调、刑事自诉案件、刑事附带民事案件以及执行案件和解延伸，从案件审理过程向立案、执行、信访等环节延伸。建立完善法院与职能部门在调解、仲裁、执行等工作环节中的联动机制。重点强化劝导分流、诉前调解等职能，推动人民调解、行政调解等各类工作机制的发展与完善。建立健全特邀调解员队伍，主动吸纳行政职能部门、人民调解组织及其他具有调解职能的组织和人员、人大代表、政协委员等参与司法调解工作，引导驻法院（庭）人民调解室调解涉诉纠纷。与司法行政机关共同加强驻法院（庭）人民调解室建设。

7. 人民检察院依法履行法律监督职能，建立依托大调解工作平台参与化解社会矛盾纠纷的工作机制。对轻微刑事案件，依照法律规定，探索建立运用和解方式解决问题的机制，明确开展调解或引导刑事和解的条件、范围和程序。同时，对民事申诉等案件，坚持抗诉与息诉并重，规范引导和解的程序和要求，在遵循事实和法律的基础上，对当事人双方有和解意愿、符合和解条件的，积极引导和促使当事人达成和解，配合人民法院及相关部门做好有关工作。

8. 政府法制机构会同有关部门，加强行政调解法律及制度建设，进一步明确行政调解范围，规范行政调解程序。积极推行仲裁调解制度，指导仲裁机构建立完善仲裁调解工作机制和制度，发展仲裁调解队伍，从仲裁人员责任、仲裁程序等环节落实调解工作内容。

9. 公安机关 110 报警服务台对接报的可以进行调解的纠纷，及时通过大调解组织分流到相关责任单位进行处理。公安派出所参与乡镇（街道）

综治工作中心矛盾纠纷调处工作，并可设立驻所人民调解室，邀请人民调解员参与矛盾纠纷联合调解工作。县级公安机关交通管理部门要会同司法行政机关建立道路交通事故人民调解工作机制，并可邀请人民法院在公安机关交通管理部门设立道路交通事故法庭，及时受理、调处交通事故纠纷案件。

10. 司法行政机关与人民法院密切配合，指导、推动人民调解委员会的规范化和人民调解工作网络化建设。积极培育建立行业性、专业性人民调解组织，通过在乡镇（街道）综治工作中心设立专门调解小组、在行政主管部门和人民法院设立调解工作室等多种方式，建立矛盾纠纷受理、调解处理、结果反馈等制度。推广建立专业化、社会化调解员队伍，建立名册，做好分类指导，完善调解员队伍培训管理机制，加强社会工作知识培训。制定相关意见或办法，确保人民调解的权威性和公信力，进一步推动人民调解的组织机构、人员配备、程序效力的规范化、法制化建设。

11. 人力资源和社会保障部门会同工会、企业代表组织，通过大调解工作平台，推动乡镇（街道）特别是劳动保障服务所（站）劳动争议调解组织建设，将调解重心向企业相对集中的村（社区）延伸。探索建立健全人力资源和社会保障部门主导的，工会、企业代表组织、人民调解组织及主管部门共同参与的处置突发性、集体性劳动人事争议案件的应急调解机制。推动企业劳动争议调解组织建设，建立有效的劳动争议协商解决机制。推动事业单位及其主管部门建立人事争议调解组织。做好劳动人事争议调解、仲裁与诉讼衔接的工作。

12. 卫生行政部门积极协调、配合司法行政及保险监督等部门，推广建立规范的医疗纠纷人民调解委员会，推动建立健全医疗纠纷人民调解工作保障机制，推进医疗责任保险，规范专业鉴定机构，统一医疗损害、医疗事故的鉴定程序和标准，加强对医疗纠纷的化解和处理。

13. 国土资源部门通过大调解工作平台设立土地纠纷调解工作小组，在人民调解员队伍中培养乡村土地纠纷调解员，因势利导，就近受理及时调解涉及土地权属、征地补偿安置等引发的矛盾纠纷。

14. 工商行政管理部门通过大调解工作平台，加强工商行政执法体系建设，发挥消费者协会作用，推进消费维权网络建设。依托乡镇（街道）综治工作中心建立消费者协会分会，在村（居）设立消费者投诉站，方便广大城乡消费者就近申（投）诉、解决消费纠纷。进一步建立健全消费者咨询和申诉、投诉的受理、查办、反馈等制度，全面推进消费者与企业的纠纷和解制度、消费纠纷的调解制度和申诉举报制度建设，提高消费纠纷的解决效率。

15. 民政部门充分运用调解办法处理民政行政纠纷和与民政行政管理相关的民事纠纷，加快和谐社区建设，加强村（居）民委员会建设、社区管理、养老服务和专职社会工作者队伍建设，建立延伸到社区、村组的调解组织网络。利用大调解工作平台的机制优势，调处养老服务纠纷，依法调处行政区域界限纠纷，与国土资源、林业等部门共同参与边界地区调解土地、山林、草场等纠纷，推动平安边界建设。维护孤儿基本权益，与有关部门一道调解孤儿收养、监护纠纷等。

16. 住房和城乡建设部门通过大调解工作平台，建立日常工作联系网络和联络员制度，加快制定完善本部门行政调解的程序性规定，会同相关部门，实行联席会议制度，重点调解因城市房屋拆迁、建筑施工等引发的矛盾纠纷。

17. 信访部门在办理人民群众来信、接待人民群众来访和协调处理重要信访事项、督促检查信访事项时，进一步健全与大调解工作平台衔接的工作机制，组织协调和大力推动用调解的方式解决信访人的诉求。

18. 工会、妇联和共青团组织发挥自身优势，积极参与大调解工作。工会要督促、帮助企业依法建立劳动争议调解委员会，推动乡镇（街道）工会争议调解组织以及行业性劳动争议调解组织建设。积极开展接受劳动人事争议仲裁委员会或人民法院委托，调解劳动争议或参与诉讼调解工作。妇联组织充分发挥在家庭和社区的工作优势，积极推动调解组织建设，通过在乡镇（街道）综治工作中心建立妇女儿童维权站等，加大参与人民调解的力度，协助对婚姻家庭纠纷及涉及妇女儿童合法权益案件的调处工作。

共青团组织积极推动调解组织建设，通过与其他部门密切配合，参与调解处理涉及未成年人合法权益等纠纷。

19. 各级党委、政府加强对矛盾纠纷大调解工作的组织领导。党政一把手是大调解工作的第一责任人，要落实领导责任制，亲自指导协调和包案化解重大矛盾纠纷。加强人力、财力及物质保障，确保大调解工作需要。定期听取大调解工作进展情况的汇报，研究解决影响大调解工作发展的困难和问题。

各级各部门要加强信息综合，及时通报本单位发现、受理的矛盾纠纷及调解工作情况，交流调解经验，加强矛盾纠纷大调解信息化建设，建立信息资料库，适时动态掌握矛盾纠纷的总体状况和个案进展情况，实现矛盾纠纷化解横向、纵向信息共享，以信息化带动规范化，提高大调解工作效率。市（州）、县（市、区）级各有关部门要及时将矛盾纠纷排查调处情况报送同级综治办，省（区、市）综治办定期对各市（州）、各系统、各部门的信息报送情况进行汇总、分析和通报。

20. 各级综治委及其办公室在党委、政府的领导下，具体负责矛盾纠纷大调解工作的组织、协调、检查、督办工作，重点加强对县（市、区）、乡镇（街道）矛盾纠纷大调解工作平台的协调指导。督促各部门各单位认真落实部门和单位责任制，把做好大调解工作作为社会治安综合治理考评的重要内容。组织有关部门和单位，对大调解衔接情况进行专项检查，及时解决工作中出现的问题。对矛盾纠纷调解得力的单位（组织）和个人，按照国家规定予以表彰奖励；对领导不重视，调解不力，发生危害社会治安和社会稳定重大矛盾纠纷的地方和单位，实行责任倒查，视情予以通报批评、警示直至一票否决。

21. 各地各部门可结合本地实际和部门职能，制定具体办法。

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》

司发通〔2011〕93号

各省、自治区、直辖市司法厅（局），新疆生产建设兵团司法局、监狱局：

根据《中华人民共和国人民调解法》（以下简称人民调解法）第三十四条的规定，社会团体或者其他组织根据需要可以设立人民调解委员会，调解民间纠纷。为进一步加强行业性、专业性人民调解委员会建设，充分发挥人民调解化解矛盾纠纷、维护社会稳定的职能作用，提出如下意见。

一、充分认识加强行业性、专业性人民调解委员会建设的重要性

近年来，随着我国经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化，各种矛盾纠纷不断增加，呈现出复杂性、多样性、专业性和面广量大的特点，特别是行业性、专业性矛盾纠纷大量上升，已经成为影响社会和谐稳定的难点、热点问题。大力加强行业性、专业性人民调解委员会建设，及时有效地化解特定行业和专业领域出现的难点、热点矛盾纠纷，对于加强和创新社会管理，维护社会和谐稳定，具有重要意义。各级司法行政机关要切实增强责任感、使命感，以贯彻实施人民调解法为契机，大力加强行业性、专业性人民调解委员会建设，完善人民调解制度，为深化三项重点工作，加强和创新社会管理，维护社会和谐稳定，促进经济平稳较快发展作出积极贡献。

二、社会团体或者其他组织设立行业性、专业性人民调解委员会的基本要求

加强行业性、专业性人民调解委员会建设，必须严格遵守人民调解法

的各项规定，坚持人民调解的特点和基本属性；必须坚持在当事人自愿、平等的基础上进行调解，不违背法律、法规和国家政策，尊重当事人的权利；必须坚持围绕中心、服务大局，围绕党委、政府和广大群众关注的难点、热点问题开展工作；必须体现行业性、专业性人民调解委员会的特点，针对特定行业和专业领域的矛盾纠纷，运用专业知识，有针对性地开展矛盾纠纷预防化解工作，实现提前预防、及时化解、定分止争、案结事了；必须坚持司法行政机关的指导，确保行业性、专业性人民调解委员会的各项工作健康、规范、有序开展。行业性、专业性人民调解委员会由社会团体或者其他组织设立，由所在地的县级司法行政机关负责履行统计、培训等指导职责。

三、积极推动行业性、专业性人民调解委员会建设

司法行政机关要切实加强与有关行业管理部门、社会团体和组织联系和沟通，相互支持、相互配合，共同指导和推动行业性、专业性人民调解委员会的建立。社会团体或者其他组织可以结合相关行业和专业特点，在县级司法行政机关的指导下，设立行业性、专业性人民调解委员会，并将人民调解委员会以及人员组成及时报送所在地县级司法行政机关。行业性、专业性人民调解委员会要以方便调解为目的设立办公地点，名称由“所在市、县或者乡镇、街道行政区划名称”、“行业、专业纠纷类型”和“人民调解委员会”三部分内容依次组成。人民调解委员会在特定场所设立人民调解工作室调解特定民间纠纷的，名称由“人民调解委员会名称”、“派驻单位名称”和“人民调解工作室”三部分内容依次组成。要在固定的调解场所内悬挂统一的人民调解工作标识，公开人民调解制度及调委会组成人员，便于当事人选择调解员调解纠纷。

四、加强专业化、社会化人民调解员队伍建设

司法行政机关要加强对人民调解员推选、聘任的指导，吸收具有较强专业知识、较高政策水平、热心调解事业的人员，从事行业性、专业性矛盾纠纷调解工作，每个行业性、专业性人民调解委员会专门从事人民调解工作的人民调解员原则上不应少于三名。要充分发挥退休法官、检察官、

警官、律师、公证员等法律工作者以及相关领域专家、学者的专业优势，参与调解行业性、专业性矛盾纠纷，形成年龄知识结构合理、优势互补、专兼职相结合人民调解员队伍，实现人民调解员队伍专业化、社会化。要加强对人民调解员专业知识、法律政策知识和调解技能等培训，会同相关部门制定培训计划，坚持统一规划、分级负责、分期分批实施，共同组织好培训，不断提高人民调解员队伍整体素质，努力培养和造就一支适应化解行业性、专业性矛盾纠纷需要的高素质人民调解员队伍。

五、健全完善行业性、专业性人民调解委员会保障机制

各级司法行政机关应当会同相关部门按照人民调解法的规定和财政部、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）的要求，积极争取党委、政府和有关部门的重视和支持，把行业性、专业性人民调解委员会工作经费纳入政府保障，全面落实人民调解工作指导经费、人民调解委员会补助经费、人民调解员补贴经费。设立行业性、专业性人民调解委员会的社会团体或者其他组织，应当为其开展工作提供办公条件和必要的工作经费。要积极争取各级党委、政府和有关部门出台地方性法规、规章和政策，为行业性、专业性人民调解委员会开展工作提供法律或者政策保障。

六、加强行业性、专业性人民调解委员会业务建设

要根据矛盾纠纷的性质、难易程度和当事人的具体情况，充分发挥行业性、专业性人民调解委员会的职能优势，有针对性地开展调解工作。要采取说服、教育、疏导等多种方式调解纠纷，促使纠纷当事人消除隔阂，在平等协商、互谅互让的基础上达成调解协议。达成调解协议的，可以制作人民调解协议书，也可以采取口头协议方式，由人民调解委员会督促当事人履行协议；调解不成的，人民调解委员会应当及时终止调解，并引导当事人通过合法渠道解决。要建立健全学习、例会、疑难复杂纠纷讨论、考评、统计、档案管理和信息报送等制度。要按照统一的文书格式，规范卷宗档案格式，制作调解卷宗，做到一案一卷。要按照统一的统计口径，对人民调解工作情况进行登记和统计，及时向司法行政机关报送《人民调

解组织队伍经费保障情况统计表》、《人民调解案件情况统计表》。

七、加强对行业性、专业性人民调解委员会建设的指导

各级司法行政机关要依法履行职责，切实加强对行业性、专业性人民调解委员会的指导。要积极争取党委、政府的重视和领导，将这项工作纳入党委、政府的工作大局。要切实加强与相关行业管理部门的协调配合，形成分工合理、相互配合、协调有序的工作机制，共同推动行业性、专业性人民调解委员会建设工作的开展。要把行业性、专业性人民调解委员会和人民调解员纳入司法行政机关的统计范围和培训计划，大力加强组织建设、队伍建设、业务建设和法制化规范化建设，努力提高人民调解工作的质量和水平。要加强调查研究，认真总结分析行业性、专业性人民调解委员会的组织特点、人员构成、工作模式和运行机制，分析不足，及时改进。要广泛宣传人民调解化解行业性、专业性矛盾纠纷的经验、做法和成效，大力表彰工作中有突出贡献的先进集体和先进个人，提高人民调解公信力，形成推进人民调解工作深入发展的良好社会环境。

司法部

二〇一一年五月十二日

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》

司发通〔2014〕109号

各省、自治区、直辖市司法厅（局），新疆生产建设兵团司法局：

为全面贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和对司法行政工作重要指示精神，进一步发挥人民调解在化解行业、专业领域矛盾纠纷中的重要作用，维护社会和谐稳定，深入推进平安中国建设，现就进一步加强行业性、专业性人民调解工作提出如下意见。

一、充分认识进一步加强行业性、专业性人民调解工作的重要性和必要性

近年来，各级司法行政机关认真贯彻落实人民调解法和司法部《关于加强行业性、专业性人民调解委员会建设的意见》（司发通〔2011〕93号），大力推进行业性、专业性人民调解工作，取得了明显成效。三年多来，建立了行业性、专业性人民调解组织3万多个，人民调解员近13万人，共化解行业、专业领域矛盾纠纷300多万件，为维护社会和谐稳定作出了积极贡献。实践证明，开展行业性、专业性人民调解工作，是围绕中心、服务大局，充分发挥人民调解职能作用的重要举措，是新时期人民调解工作的创新、发展，是人民调解制度的丰富、完善。但由于行业性、专业性人民调解工作开展时间不长，还存在组织不健全、制度机制不完善、工作不规范、经费保障没有落实到位等问题，各地对此要高度重视，采取有效措施切实加以解决。

随着我国改革进入攻坚期和深水区，社会稳定进入风险期，各种矛盾纠纷多发易发，影响社会和谐稳定。特别是在医疗卫生、劳动争议、环境

保护等行业、专业领域的矛盾纠纷，如果不及时化解，将会影响社会稳定。有效预防和化解行业性、专业性矛盾纠纷，事关人民群众切身利益，事关社会和谐稳定大局。进一步加强行业性、专业性人民调解工作，积极推动人民调解向这些领域延伸，依法及时化解矛盾纠纷，充分发挥人民调解在社会矛盾纠纷调解体系中的基础性作用，对于创新社会治理体系、提高社会治理能力，维护相关行业领域正常秩序、维护人民群众合法权益、维护社会和谐稳定具有重要意义。

二、进一步加强行业性、专业性人民调解工作的指导思想和基本原则

（一）指导思想。全面贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和对司法行政工作重要指示精神，深入贯彻落实人民调解法，大力加强行业性、专业性人民调解组织和队伍建设，进一步加强制度化、规范化建设，积极化解行业、专业领域矛盾纠纷，切实加强对行业性、专业性人民调解工作的指导，推动人民调解工作创新发展，为维护社会和谐稳定，深化平安中国建设作出新的贡献。

（二）基本原则。行业性、专业性人民调解工作要在坚持人民调解基本原则基础上，坚持党委、政府领导，司法行政机关指导，相关部门密切配合，共同推进行业性、专业性人民调解工作深入开展。要坚持以人为本，始终把维护双方当事人合法权益作为人民调解工作的出发点和落脚点，根据双方当事人需求，提供便捷服务，维护双方合法权益；坚持实事求是、因地制宜，从化解矛盾纠纷的实际需要出发，积极推动设立行业性、专业性人民调解组织，不搞一刀切；坚持尊重科学，着眼于矛盾纠纷的行业、专业特点和规律，运用专业知识，借助专业力量，提高调解的权威性和公信力；坚持改革创新，从我国基本国情出发，大力推进工作理念、体制机制和方式方法创新，努力实现行业性、专业性人民调解工作创新发展。

三、进一步加强行业性、专业性人民调解组织和队伍建设

（一）加强组织建设。行业性、专业性人民调解委员会是在司法行政机关指导下，依法设立的调解特定行业、专业领域矛盾纠纷的群众性组

组织。司法行政机关要加强与有关行业主管部门协调配合，根据相关行业、专业领域矛盾纠纷情况和特点，指导人民调解协会、相关行业协会等社会团体和其他组织，设立行业性、专业性人民调解委员会或依托现有的人民调解委员会设立人民调解工作室。当前，要重点加强医疗卫生、道路交通、劳动争议、物业管理、环境保护等行业性、专业性人民调解组织建设，进一步扩大人民调解工作覆盖面。对于本地相关行业、专业领域需要设立人民调解组织的，要主动向党委、政府汇报，与有关部门沟通协调，及时推动设立。已设立的行业性、专业性人民调解组织，要进一步巩固提高，规范组织名称和标牌、标识使用，健全各项制度，有效开展工作。对未设立行业性、专业性人民调解组织的，现有人民调解委员会应将辖区内行业性、专业性矛盾纠纷纳入调解范围。

（二）加强队伍建设。行业性、专业性人民调解委员会的调解员由设立单位或人民调解委员会聘任。根据矛盾纠纷的行业、专业特点，选聘具有相关专业背景和法学、心理学等专业知识的人员以及专家学者、法律服务工作者等为人民调解员，建立专兼结合、优势互补、结构合理的人民调解员队伍。通过政府购买服务等方式，配备专职人民调解员。行业性、专业性人民调解委员会主任一般由专职人民调解员担任。加强考核管理，及时了解掌握人民调解员的工作情况，对不胜任、不称职的人民调解员应及时指导聘任单位调整或解聘。加强人民调解员培训，把行业性、专业性人民调解委员会调解员培训纳入司法行政队伍培训规划。新任人民调解员须经司法行政机关培训合格后上岗。

（三）建立健全专家库。要根据化解矛盾纠纷需要，聘请相关行业或专业领域的专家学者组建人民调解专家库、成立专家咨询委员会等，为人民调解组织化解矛盾纠纷提供专业咨询和指导。

四、进一步加强行业性、专业性人民调解工作制度化、规范化建设

（一）建立健全工作制度。建立健全行业性、专业性人民调解纠纷受理、调解、履行、上访等内部工作制度，使调解工作各个环节都有章可循；

建立健全纠纷移交、委托等衔接工作制度，及时受理、调解有关行业部门和单位移交、委托的矛盾纠纷；建立健全行业性、专业性人民调解组织与纠纷当事人所在地人民调解组织或单位之间联合调解制度，有效化解矛盾纠纷；建立健全信息反馈制度，及时向有关部门或单位反馈有关信息和意见建议。

（二）加强规范化建设。要依法规范行业性、专业性人民调解委员会设立和人员组成，确保人民调解群众性、自治性、民间性基本属性；规范人民调解员选聘、培训、岗位职责、工作纪律和研讨学年度考核等管理工作，提高人民调解员的政策业务水平和工作责任感；规范文书和卷宗制作，按照统一的文书格式和立卷归档要求，制作调解文书和调解卷宗，做到一案一卷；规范人民调解统计报送工作，确保统计数据真实、准确，报送及时，不断提高行业性、专业性人民调解工作规范化水平。

五、大力化解行业、专业领域矛盾纠纷

（一）依法及时调解。要坚持抓早抓小，及对了解掌握可能引发矛盾纠纷的不稳定因素，努力把矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽状态。对排查出的、当事人申请的和有关部门移送的矛盾纠纷，要及时受理，依法调解，通过教育疏导等方式，帮助当事人在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成调解协议；对调解不成的，要引导当事人通过合法渠道解决。对涉及人员多、影响面广、容易激化的重大矛盾纠纷，应及时报告有关部门，并配合做好矛盾纠纷疏导化解工作，防止矛盾激化。

（二）注重运用专业知识调解。针对行业性、专业性矛盾纠纷行业特征明显、专业性强等特点，善于运用专业知识化解矛盾纠纷。对疑难复杂的矛盾纠纷，应充分听取专家咨询意见，必要时可委托具有资质的鉴定机构进行鉴定，确保矛盾纠纷得到科学公正处理。善于运用法、理、情相结合的方式开展调解工作，既讲法律政策、也重情理疏导，既解法结、又解心结，不断提高调解成功率、协议履行率和人民群众满意度。

（三）推进工作创新。创新工作理念，善于运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷，对合法诉求，应依法予以支持；对不合法、不合理的诉求，要做好疏导工作，引导当事人放弃于法无据、于理不符的要求，实现定纷止

争、案结事了。创新工作方式方法，善于运用专业知识，借助专业力量和社会力量开展调解，充分运用现代科技手段开展工作，提高调解工作实效。创新工作机制，健全完善司法行政机关、人民调解委员会与相关部门、单位协调配合机制，形成工作合力；健全完善人民调解与行政调解、司法调解衔接配合机制，充分发挥人民调解在社会矛盾纠纷调解工作体系中的基础性作用。

六、切实加强行业性、专业性人民调解工作指导

（一）加强组织领导。切实把加强行业性、专业性人民调解作为新形势下人民调解工作的重要任务，摆上重要议事日程，主动向党委、政府汇报工作，积极争取把行业性、专业性人民调解纳入当地深化平安建设的总体部署，制定出台加强行业性、专业性人民调解工作的配套政策，为行业性、专业性人民调解工作创造良好条件。加强与财政部门的协调，落实行业性、专业性人民调解委员会补贴经费等，并建立动态增长机制。加强与相关行业主管部门、设立单位沟通协调，定期通报情况，及时研究解决工作中存在的问题。加强与基层人民法院的协调配合，通过个案指导、依法确认和执行人民调解协议等措施，提高调解质量。

（二）加强工作指导。认真分析本地区行业、专业领域矛盾纠纷发生、发展的特点和趋势，研究制定加强行业性、专业性人民调解工作的计划和安排，落实工作责任，积极推进人民调解组织队伍、业务工作和保障能力建设。坚持分类指导，加强调查研究，及时研究解决不同行业、专业领域人民调解工作的新情况、新问题，有针对性地提出指导意见，推进工作创新发展。落实人民调解员困难救助和优待抚恤政策，解决人民调解员生活困难，维护人民调解员权益，充分调动广大人民调解员的工作积极性。

（三）加强宣传表彰。通过各种形式，大力宣传行业性、专业性人民调解工作的特点优势、取得的成效和发挥的作用，大力宣传人民调解员的先进事迹和典型案例，增强社会各界和人民群众对行业性、专业性人民调解工作的了解和支持。大力表彰行业性、专业性人民调解先进集体和先进个人，增强人民调解员的荣誉感，激励他们更加积极地做好矛盾纠纷化解工作，为维护社会和谐稳定，推进平安中国建设做出新的贡献。

人力资源和社会保障部、中华全国工商业联合会

《关于加强非公有制企业 劳动争议预防调解工作的意见》

人社部发〔2013〕2号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）、工商业联合会：

非公有制经济是社会主义市场经济的重要组成部分，是促进就业的主要渠道，是构建和谐劳动关系的重要领域。当前，非公有制企业劳动关系总体和谐稳定，但企业内部劳动争议协商解决机制不健全，劳动争议预防调解制度尚未全面建立，劳动争议仍易发、多发。为贯彻落实《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》及《企业劳动争议协商调解规定》，切实加强非公有制企业劳动争议预防调解工作，进一步促进劳动关系和谐，维护社会稳定，现提出如下意见：

一、加强非公有制企业劳动争议预防调解工作的指导思想和目标任务

加强非公有制企业劳动争议预防调解工作要以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，按照“预防为主、基层为主、调解为主”的工作方针，建立健全企业内部劳动争议协商调解机制，提升企业自主预防解决争议的能力，促进建立互利共赢、和谐稳定的劳动关系，推动企业健康持续发展。

加强非公有制企业劳动争议预防调解工作的目标任务是：在大中型企业普遍依法建立劳动争议调解委员会，在小型微型民营企业设立劳动争议调解员，在商会（协会）建立劳动争议调解组织，建立健全企业内部劳动争议协商解决机制，形成企业、商会（协会）、乡镇街道调解组织与仲裁机构协调配合的劳动争议预防调解工作网络，建设一支公道正派、热心调

解、具有较高专业素质的调解员队伍，逐步实现非公有制企业劳动争议预防调解工作全覆盖，努力将劳动争议化解在萌芽状态、解决在基层。

二、推动非公有制企业普遍建立劳动争议协商调解机制

指导推动大中型企业在总部设立劳动争议调解委员会，鼓励企业根据需要在分支机构设立劳动争议调解委员会，在车间、工段、班组设立调解小组，建立企业内部多层次的劳动争议调解组织，逐步形成劳动争议分类处理、分级负责、上下联动的工作机制。指导推动小型微型民营企业由劳动者与企业共同推举职工代表担任调解员，负责本企业劳动争议预防调解工作。

指导企业探索建立多种形式的劳动争议协商解决机制。充分发挥企业劳动争议调解委员会或调解员促进劳资双方沟通协商的作用，采取召开劳资恳谈会、劳资协商会以及设立意见箱、开展问卷调查等方式，就劳动条件、劳动报酬、职工福利等涉及劳动者切身利益的问题听取职工意见，及时了解掌握并认真研究解决职工的合理诉求。完善职代会、厂务公开等民主管理制度，依法保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权。

三、充分发挥商会（协会）预防调解劳动争议的作用

指导行业性、区域性商会（协会）建立劳动争议调解组织，当前要重点推进制造、餐饮、建筑、商贸服务和民营高科技等行业商会（协会）劳动争议调解组织建设。商会（协会）要依托劳动争议调解组织，切实加强对本行业、本区域内非公有制企业劳动争议预防调解工作的指导，积极开展劳动保障法律法规政策咨询服务和劳动争议调解工作，搞好企业劳动争议预防调解培训，协助企业与当地调解仲裁机构进行沟通。

四、加强非公有制企业劳动争议调解与仲裁工作的衔接

各地劳动争议仲裁机构要大力开展非公有制企业、商会（协会）劳动争议调解组织调解协议的仲裁审查确认工作，对于争议双方当事人持生效的调解协议书向仲裁委员会提出的审查申请，要及时受理，快速立案，对程序和内容合法有效的调解协议依法出具调解书，不断提高企业、商会（协会）调解组织的社会公信力和调解协议的执行力。要积极开展劳动争议调

解建议工作，对当事人未经调解直接申请仲裁的劳动争议案件，在征询双方当事人同意后，可向当事人发出调解建议书，引导其在企业、商会（协会）等劳动争议调解组织解决争议。要积极稳妥开展委托调解工作，研究制定委托调解的基本条件，完善委托程序，制定规范的委托调解文书，将适合调解的申请仲裁案件委托商会（协会）、乡镇街道劳动争议调解组织处理。

五、加强非公有制企业劳动争议预防调解工作的组织实施

各级人力资源社会保障行政部门和工商联组织要高度重视非公有制企业劳动争议预防调解工作，切实加强组织领导，共同推动这项工作深入开展。人力资源社会保障行政部门要发挥统筹协调作用，会同工商联组织制定工作计划，积极指导推动非公有制企业和商会（协会）加强劳动争议预防调解工作，建立健全集体性劳动争议协调处理机制。工商联组织要发挥职能优势，加强对非公有制企业经营者的培训，引导企业认真执行劳动保障法律法规及政策，搞好劳动争议协商调解工作，参与处理重大集体性劳动争议。

要建立非公有制企业劳动争议预防调解工作情况通报制度，及时沟通争议处理情况，共同研究解决工作中存在的困难和问题，不断完善预防调解政策措施。要建立集体性劳动争议预防预警制度，共同加强对非公有制企业劳动争议隐患的排查，对于已经发生的集体劳动争议，加强联调联控，积极稳妥处理。

人力资源社会保障部
中华全国工商业联合会
2013年1月10日

人力资源和社会保障部办公厅

《关于印发基层劳动人事争议 调解工作规范的通知》

人社厅发〔2014〕30号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）：

为进一步贯彻落实《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》及有关政策规定，加强基层调解工作规范化，促进调解组织建设、制度建设和队伍建设，切实改进工作作风，提升调解组织工作效能和社会公信力，充分发挥调解在争议处理中的基础性作用，现将基层劳动人事争议调解组织名称规范等工作规范予以印发（见附件），请认真组织实施。

各地要在今年12月底前，指导督促各类基层劳动人事争议调解组织将调解工作程序、调解组织工作职责和调解员行为规范在办公地点的显著位置上墙公布，并完成调解员证书制作发放等相关工作。上墙公布的内容应清晰、醒目，采用彩色铜版纸印刷，纸张不小于A2（42厘米×59.4厘米），具体样式由省级人力资源社会保障部门统一制定。有条件的地区可将上述工作规范及调解组织地址、联系方式等信息制成维权手册、服务指南、联系卡片等材料，在企业、工业园区、有关人力资源社会保障服务窗口发放，或在相关网络平台进行发布。要主动与相关部门沟通协调，落实基层调解组织人员、经费、场所等，为加强基层调解工作规范化建设提供必要保障。

请各地在2015年上半年对所辖地区实施工作规范情况进行专项检查，并于6月底前将书面检查报告报部调解仲裁管理司，部里将适时进行抽查。

附件：

- 1 基层劳动人事争议调解组织名称规范
- 2 劳动人事争议调解工作程序

- 3 基层劳动人事争议调解组织工作职责（试行）
- 4 劳动人事争议调解员行为规范（试行）
- 5 劳动人事争议调解员证书制作管理规范

人力资源社会保障部办公厅

2014年3月5日

附件 1

基层劳动人事争议调解组织名称规范

一、企业劳动争议调解组织名称规范

(一) 企业劳动争议调解组织名称由“企业名称”和“劳动争议调解委员会”依次组成。

(二) 企业分支机构劳动争议调解组织名称由“企业名称”、“分支机构名称”和“劳动争议调解委员会”依次组成。

二、事业单位及其主管部门、社会团体劳动人事争议调解组织名称规范

事业单位及其主管部门、社会团体劳动人事争议调解组织名称由“事业单位及其主管部门、社会团体名称”和“劳动人事争议调解委员会”依次组成。

三、基层劳动就业社会保障公共服务平台劳动人事争议调解组织名称规范

街道、乡镇劳动就业社会保障服务中心(所)及社区、行政村劳动就业社会保障服务站劳动人事争议调解组织名称由“街道、乡镇名称”或者“社区、行政村名称”和“劳动人事争议调解中心”依次组成。

四、其他类型劳动人事争议调解组织名称规范

参照上述原则,其他类型劳动人事争议调解组织名称一般由“设立单位名称”和“劳动人事争议调解委员会”或者“地区名称”和“劳动人事争议调解中心”依次组成。

附件 2

劳动人事争议调解工作程序

一、申请调解。发生劳动人事争议，当事人可以口头或者书面形式向调解组织提出调解申请。

二、受理调解申请。调解组织接到调解申请后，应当及时对调解申请进行审查，在 3 个工作日内作出是否受理的决定。

三、开展调解。调解组织根据案情指定调解员或者调解小组进行调解，调解应当自收到调解申请之日起 15 日内结束。但是，双方当事人同意延期的可以延长。

四、调解协议的仲裁审查确认。达成调解协议的，双方当事人可以自调解协议生效之日起 15 日内共同向劳动人事争议仲裁委员会提出仲裁审查确认申请。

五、告知申请仲裁的权利。当事人不愿调解、调解不成或者达成调解协议后未经仲裁审查确认且不履行的，可以向劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁。

附件 3

基层劳动人事争议调解组织工作职责（试行）

一、企业劳动争议调解组织、事业单位及其主管部门、社会团体劳动人事争议调解组织工作职责

- （一）宣传人力资源社会保障法律、法规和政策；
- （二）对本单位发生的劳动人事争议进行调解；
- （三）监督和解协议、调解协议的履行；
- （四）参与协调履行劳动合同、聘用合同、集体合同和执行单位规章制度等方面出现的问题；
- （五）参与研究涉及劳动者切身利益的重大方案；
- （六）协助本单位建立劳动人事争议预防预警机制。

二、基层劳动就业社会保障公共服务平台劳动人事争议调解组织工作职责

- （一）宣传人力资源社会保障法律、法规和政策；
- （二）调解本辖区内发生的劳动人事争议；
- （三）监督和解协议、调解协议的履行；
- （四）配合人力资源社会保障行政部门及调解仲裁机构开展辖区内劳动人事争议预防调解相关工作。

附件 4

劳动人事争议调解员行为规范（试行）

一、依法调解。坚持自愿、合法、公正、及时的原则，以事实为依据，以法律为准绳，履行居中调解职责。

二、爱岗敬业。热爱调解工作，注重业务学习，以维护劳动人事争议双方当事人权益为己任，恪尽职守，甘于奉献。

三、热情服务。工作主动、耐心、细致、周到，仪表整洁、语言文明、举止得体、态度诚恳。

四、保守秘密。不得泄露调解工作中获取的商业秘密、个人隐私等。

五、廉洁自律。不得收受、索取财物或者牟取不正当利益，不得为当事人介绍劳动人事争议仲裁、诉讼代理人。

附件 5

劳动人事争议调解员证书制作管理规范

一、劳动人事争议调解员证书制作

（一）证书封面

1 内容

应当包括“劳动人事争议调解员证”、基层劳动人事争议调解组织标识及发证机关“XX省（区、市）人力资源和社会保障厅（局）”。

2 样式

宽约8厘米，高约11.5厘米，应当采用藏蓝色耐磨材质，烫银字印刷，设计应当简洁、大方、实用。

（二）证书内芯

1 内容

应当包括调解员基本信息（照片、姓名、所属调解组织、发证日期、有效期、证书编号等）、发证机关公章、调解员行为规范主要内容（依法调解、爱岗敬业、热情服务、保守秘密、廉洁自律）及定期检验或注册记录等。

2 样式

应当采用有一定厚度的耐磨纸张双面印刷，套印发证机关公章，应当有防伪设计。

二、劳动人事争议调解员证书管理

（一）制作发放

由各省、自治区、直辖市人力资源和社会保障厅（局）按照制作要求统一制作并组织发放。

（二）发放范围

各类基层劳动人事争议调解组织专兼职调解员。

（三）申领条件

依据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第十一条规定，公道正派、联系群众、热心调解工作，并具有一定法律知识、政策水平和文化水平，在劳动人事争议调解组织专兼职从事调解工作的成年公民可申领劳动人事争议调解员证书。具体申领条件由各省、自治区、直辖市人力资源社会保障厅（局）统一制定。

（四）统一管理

各省、自治区、直辖市人力资源社会保障厅（局）要制定调解员证书管理办法，报部调解仲裁管理司备案。要建立调解员信息台帐，由专人负责进行实时、动态管理。

司法部

《关于进一步加强司法行政基层建设的意见》

司发通〔2012〕276号

各省、自治区、直辖市司法厅（局），新疆生产建设兵团司法局：

基层是司法行政工作的根基。近年来，各级司法行政机关坚持把基层建设作为一项长期战略任务，坚持抓基层、打基础，着力建设基层、服务基层、发展基层，司法行政基层建设取得了显著成效，基层基础面貌发生了根本性变化，有力地推进了司法行政工作改革发展，为维护社会和谐稳定，促进经济社会发展做出了重要贡献。为适应形势发展需要，进一步巩固和强化司法行政基层基础，实现司法行政事业长远发展，现就进一步加强司法行政基层建设提出如下意见。

一、充分认识新形势下进一步加强司法行政基层建设的重要性和必要性

1. 进一步加强司法行政基层建设是加强和创新社会管理的迫切需要。基层是社会管理的重点和难点，也是社会管理创新的源泉和活力所在。司法行政各项工作与加强和创新社会管理密切相关，是社会管理创新的重要手段，也是重要内容，在创新社会管理、完善社会管理格局中具有基础性、保障性和服务性作用。司法行政机关承担的人民调解、安置帮教、社区矫正、法律服务、法律援助、司法鉴定、法律宣传等社会管理和服务的职能任务，最终都需要靠基层去实施、去落实，基层司法行政机关能否切实履行好这些职责，发挥好职能作用，直接关系到司法行政机关在社会管理格局中的重要地位和作用的发挥，关系到社会管理创新工作大局。

2. 进一步加强司法行政基层建设是加强基层政权建设的迫切需要。基层组织是党和国家全部工作的基础，是党联系人民群众的桥梁。加强基层建设是巩固党的执政地位、提高党的执政能力的必然要求。基层司法行政机关是我国基层政权和政法部门的重要组成部分，直接为基层党委、政

府的中心工作服务，为基层人民群众服务。司法行政基层建设的成效和水平，直接关系到党的路线、方针、政府在基层的贯彻落实，关系到基层政权的稳固。

3. 进一步加强司法行政基层建设是实现司法行政工作长远发展的迫切需要。基层是司法行政工作的基础。只有不断加强基层建设，夯实基层基础，司法行政各项工作开展才有基础和条件，才能实现可持续发展。经过近年来的努力，司法行政基层有了根本性改善，处于历史最好时期之一。但是司法行政基层发展还不平衡，有的政策尚未落实到位，一些地方仍然存在编制人员紧缺、经费不足等问题，基层队伍素质还有待进一步提高等等。这些问题，如果不认真加以研究解决，势必影响和制约司法行政事业的长远发展。

二、加强司法行政基层建设总的要求和主要任务

4. 当前和今后一个时期，进一步加强司法行政基层建设总的要求是：全面贯彻落实党的十七大和十七届三中、四中、五中、六中全会精神，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，认真贯彻落实中央关于加强和创新社会管理的决策部署，全面加强司法行政基层组织建设、业务建设、基础设施装备建设、保障能力建设和队伍建设，进一步夯实司法行政基层基础，进一步提高基层司法行政干部队伍政治业务素质，进一步提升司法行政基层工作水平，充分发挥基层司法行政职能作用，为维护社会和谐稳定、促进经济社会发展作出积极贡献。

（一）全面加强县（市、区）司法局建设

5. 健全完善组织机构。积极争取党委、政府和组织人事、编制部门支持，根据县（市、区）司法局所承担的职能任务，进一步健全完善县（市、区）司法局内设机构设置和职能配置，科学合理设置县（市、区）司法局内设机构。切实加强社区矫正机构、法律援助机构等机构建设，进一步健全组织机构，完善功能结构，确保各项业务工作正常开展。加强对县（市、区）司法局职能配置、内设机构等问题的研究，不断完善县级司法行政机关机构设置和职能配置。

6. 切实强化管理职责。加强组织实施管理，对县（市、区）司法局直接组织开展的社区矫正、安置帮教、法制宣传等各项工作，要规范业务标准和工作流程，进一步提高工作制度化、规范化和法制化水平，确保职责任务落实到位。加强指导监督管理，对指导监督人民调解、律师、公证、基层法律服务、法律援助、司法鉴定等各项业务，要公开执业和管理工作的依据、程序、流程、结果，针对各项业务工作的不同性质特点，采取有针对性的管理措施，促进各项工作依法规范进行。加强对司法所的管理，按照双重管理、县（市、区）司法局管理为主的要求，指导、监督司法所加强内部管理、认真履行职责、检查、督促司法所各项工作任务落实。

7. 建立健全工作机制。整合县（市、区）司法局各项业务资源，建立协调配合、方便高效、运转灵活的业务衔接与工作合作机构，形成工作合力，打造工作品牌。加强沟通协调，切实履行司法行政机关承担的牵头任务和办事机构职责，争取有关部门支持配合，动员社会各方面力量积极参与，共同做好基层司法行政工作。健全完善工作制度，制定完善县（市、区）司法局内部人、财、物的管理规定，制定各项业务工作标准和工作流程，建立健全符合实际、方便群众、有利监督的工作规则和办事制度，坚持用制度管人、依制度办事。

（二）全国加强司法所建设

8. 进一步巩固司法所组织机构。按照“机构独立、编制单列、职能强化、管理规范”的要求，巩固“一乡（镇）一所”的司法所设置格局。积极推动街道司法所建设，积极推动在经济技术开发区、农林牧区等区域建立司法所，不断扩大司法所组织网络覆盖面。积极探索在本区域内将司法所工作与组织网络延伸到基层社区（村居）的有益做法，更好地服务基层、方便群众。

9. 进一步充实工作力量。切实用好中央下达的政法专项编制，坚持“凡进必考”，通过省级统一招录方式录用司法所干部。认真贯彻精简机关、充实一线的要求，通过选派机关干部到司法所挂职、任职等方式，加强司法所工作力量。积极争取党委、政府的重视支持，加强与有关部门协调沟通，

继续采取争取地方编制等行之有效的做法，充实司法所工作力量。

10. 进一步完善司法所管理体制。按照双重管理，以县（市、区）司法局管理为主的要求，进一步健全完善司法所管理体制，积极推动尚未实现双重管理的司法所理顺管理体制。创新管理方法和途径，切实强化对司法所的指导管理，建立完善指挥有力、运转协调、规范有序的管理格局，充分发挥双重管理体制的效用和优势。

11. 深入推进司法所规范化建设。认真贯彻实施司法部《关于加强司法所规范化建设的意见》，全面加强司法所组织机构、干部队伍、业务能力、所务管理、基础设施建设，全面提升司法所工作水平。统一司法所标识，公开工作职责，完善所务管理，把司法所建设成人民满意所窗口单位。

（三）全面加强基层业务建设

12. 全面履行法定职责。按照法定职能、法定权限全面履行职责。紧紧围绕基层党委政府中心工作履行职能，认真做好政府法律顾问工作，为党委政府依法决策、依法行政、依法管理经济和社会事务提供法律咨询，当好参谋助手；认真做好人民调解、社区矫正和安置帮教等工作，排查化解矛盾纠纷，预防和减少重新违法犯罪，维护社会和谐稳定。紧紧围绕群众法律需求开展工作，深入乡村社区，深入群众，组织开展法制宣传教育，发挥律师、公证、法律援助、基层法律服务等职能作用，及时为基层群众提供法律服务和帮助。紧紧围绕形势发展需要，及时调整工作思路，转变工作重点，强化工作措施，使基层司法行政工作更好地适应形势任务的变化发展。

13. 大力推进业务规范化建设。深入研究基层各项业务的不同属性、特点和规律，制定完善符合基层实际需要的工作标准、工作流程、岗位职责等，建立完善考核评价体系，以专业化、标准化推进基层业务的规范化。规范司法行政徽章及各项业务工作标识的悬挂、佩带和使用，树立基层司法行政机关的良好社会形象。

14. 大力推进基层工作创新。积极推进工作理念创新，进一步强化围绕中心、服务大局的理念，善于把司法行政基层建设和工作纳入党和国家

工作大局，纳入地方党委政府中心工作来谋划、来推动，在服从服务大局中推进自身事业发展进步；进一步强化以人为本、服务为先的理念，坚持以群众满意作为衡量工作的根本标准，使基层工作更加贴近群众、符合实际，不断满足群众需求。积极推进工作载体创新，立足司法行政职能，统筹司法行政各项资源，搭建工作平台，设计活动主题，丰富组织形式，不断推进基层工作机制创新，切实增强基层工作活力。积极推进工作方法创新，综合运用刑罚执行、行政管理、纠纷调处、法律服务等多种手段，广泛运用现代信息技术，切实提高基层工作实效。

（四）全面加强基层基础设施装备建设

15. 大力抓好市县司法业务用房建设。认真贯彻《司法业务用房建设标准》，按照“坚持标准、统筹规划、分类指导、分步实施”的原则，科学制订建设规划和年度计划，合理确定建设规模，规范业务用房功能设置，切实做到选址科学、规模适度、功能齐全、标识统一。管好用好中央项目建设专项资金，确保专款专用。落实建设用地和地方配套资金，积极争取党委、政府重视支持，按照方便群众办事、满足业务需要的原则，科学合理选址，落实建设用地；积极争取地方配套项目资金，确保列入年度财政预算，按时足额到位。加强工程与资金监管，严格履行基本建设程序，严格招投标管理，加强项目监理，严格资金监管，强化监督检查，确保工程质量和资金安全。明晰市县司法业务用房产权归属，做到产权等证书完备齐全，管理规范。

16. 继续加强司法所办公用房建设。加快推进未完工的司法所国债项目的建设。按照国家发改委《“十二五”政法基础设施建设规划方案》，统筹安排好“十二五”期间司法所项目的建设，认真组织实施，确保建设质量。

17. 大力加强基层设施装备建设。认真贯彻落实《县级司法行政机关基本业务装备配备指导标准（试行）》，抓紧制定本地区实施标准，做好标准实施规划，规范业务装备采购，进一步改善办公和交通、通讯等条件，切实提升基层司法行政机关业务装备水平。加强业务装备管理，建立资产

账目，严格使用范围，加强定期维护，切实管理使用好各类设施装备。

（五）全面加强基层保障能力建设

18. 切实抓好经费落实。认真贯彻落实中办、国办《关于加强政法经费保障工作的意见》，中办发〔2010〕5号文件、中办发〔2010〕30号文件等关于司法行政工作经费保障的规定，加强检查督导，加大工作力度，把相关政策用好用足，确保见到实效。积极推动建立基层司法行政机关公用经费和各项业务经费的动态增长机制，保证基层经费随着经济社会发展、工作任务增加和本地区财力提高而适时调整、合理增长。

19. 大力提高基层工作科技和信息化水平。认真组织实施司法行政信息化建设规划，大力推进司法行政基层信息化基础平台、标准体系、信息资源库和应用系统建设，形成网络互通、资源共享的信息化工作格局。积极推进各级司法行政机关管理信息系统建设，办好基层司法行政机关门户网站，实现办公自动化，实现对各项业务工作和管理事务统计分析、管理指挥、实时监控与应急处置的信息化，为群众提供网上法制宣传、法律咨询服务，方便群众网上办事。加强培训，提高基层干警科技知识水平和信息化实战应用能力，提高工作效率。

（六）全面加强基层队伍建设

20. 切实加强思想政治建设。坚持不懈地用中国特色社会主义理论体系武装队伍，深入开展“忠诚、为民、公正、廉洁”的政法干警核心价值观教育，教育引导广大司法行政基层干部进一步增强政治意识，自觉坚持党的绝对领导，坚决贯彻党的路线方针政策，严格遵守党的政治纪律，始终坚持在思想上、政治上、行动上与以胡锦涛同志为总书记的党中央保持高度一致，在大是大非问题上切实做到头脑十分清醒、立场十分坚定、旗帜十分鲜明。进一步增强大局意识，努力做到身在基层、胸怀全局，把司法行政服务大局、服务群众的各项工作落实到基层、落实到群众。进一步增强责任意识，本着对党、对人民、对司法行政事业高度负责的态度，立足岗位、尽职尽责，踏踏实实做好本职工作。进一步增强群众意识，牢固树立宗旨意识和群众观点，始终把人民放在心中最高位置，带着对人民群

众的深厚感情，满腔热忱地做好服务群众各项工作。

21. 切实加强业务能力建设。围绕履行岗位职能的需要加强业务能力建设，全面提高基层干部服务大局的能力、服务群众的能力、依法行政的能力、社会管理服务的能力和开拓创新的能力。突出抓好县（市、区）司法局长、司法所长等领导干部的培训，认真抓好新调入司法行政系统领导干部、新录用干部和业务骨干的培训，建立完善经常化的全员集中培训制度，不断提高政治业务素质和履行岗位职责的能力。广泛开展经常性岗位练兵活动，激励基层干部在实际工作中提高实战能力和岗位技能。有计划地组织新录用干部到司法所工作，组织机关干部到基层一线锻炼，提高实际工作能力。

22. 切实加强领导班子建设。切实履行协管职责，协助党委和组织人事部门，选好配强县（市、区）司法局领导班子特别是“一把手”，选好配强司法所长。加强干部轮岗交流，推动县（市、区）司法局科室负责人和司法所长的双向交流。坚持民主集中制，维护班子团结，加强协调配合，形成团结协作、干事创业的局面。

23. 切实加强基层党组织建设。按照《党章》规定和工作实际，建立健全基层党组织，为司法行政基层工作提供坚强组织和政治保证。严格执行党员发展程序和标准，做好党员干部的教育、管理、监督工作，充分发挥党员先锋模范作用，提高基层党组织的凝聚力和战斗力。深入开展反腐倡廉教育，建立完善基层各项廉政制度，筑牢基层反腐倡廉的思想防线和制度防线。教育引导基层干部进一步转变工作作风，深入到群众中去，尽心竭力为群众办实事、解难事、做好事。鼓励基层干部艰苦奋斗，爱岗敬业，无私奉献，在平凡岗位上做出不平凡的业绩。

三、切实加强司法行政基层建设的领导

24. 切实加强组织领导。坚持把加强司法行政基层建设作为一项长期的战略性任务，摆上重要位置，列入重要日程，加强组织领导，主要领导亲自抓，分管领导直接抓。积极争取党委、政府和有关部门的重视和支持，推动出台有关政策措施，努力解决司法行政基层建设和工作中的重大问题，

为司法行政基层建设提供有力保障。建立健全考核评价机制，把基层建设成效纳入干部考核范围，作为评先评优的依据。强化目标责任和监督检查，分解细化工作任务，狠抓工作落实。

25. 满腔热情地为基层服务。切实强化基层意识，牢固树立面向基层、建设基层、服务基层的思想，把工作精力和注意力更多放到基层，把工作重心倾斜到基层、把工作力量充实到基层、把工作措施落实到基层。进一步转变工作作风，深入基层，深入群众，深入一线，加强调查研究，掌握真实情况，了解和把握工作的规律性。完善领导干部基层建设联系点制度，加强面对面指导，努力帮助基层解决实际困难和问题。加强基层工作指导部门工作力量，强化工作管理和业务指导，不断提高业务工作水平。认真落实从优待警各项政策，改善福利待遇，完善职业保障机制。积极帮助因公牺牲、负伤、积劳成疾以及生活困难基层干部家庭解决工作和生活中的困难。

26. 切实加强典型和宣传工作。加大司法行政基层建设工作的宣传力度，不断扩大司法行政工作社会影响。尊重基层和群众的首创精神，善于从基层的鲜活实践和工作中提炼、总结好的经验，着力培育一批具有时代特征、凸显司法行政特色的典型，及时加以推广，发挥典型和模范的引导示范功能。大力宣传表彰司法行政基层建设中涌现出来的先进集体和先进个人，切实增强基层干部的职业荣誉感和自豪感，推动司法行政工作深入发展。

司法部就《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》 问答

司发通〔2012〕276号

司法部近日制定下发《关于进一步加强行业性专业性人民调解工作的意见》。10月13日，司法部基层工作指导司负责人就意见出台的背景和主要内容接受了《法制日报》记者采访。

应对行业专业领域矛盾多发

记者：请介绍下意见出台的背景和意义。

基层司负责人：近年来，各级司法行政机关适应新形势、新要求，认真贯彻落实人民调解法，充分发挥人民调解职能作用，在做好传统民间纠纷化解的同时，按照司法部部署安排，大力推进行业性、专业性人民调解工作，取得了明显成效。实践证明，开展行业性、专业性人民调解工作，是围绕中心、服务大局，充分发挥人民调解职能作用的重要举措，是新时期人民调解工作的创新、发展，是人民调解制度的丰富、完善。但由于行业性、专业性人民调解工作开展时间不长，还存在组织不健全、制度机制不完善、工作不规范、经费保障没有落实到位等问题。

随着我国改革进入攻坚期深水区，发展进入转型期，社会矛盾纠纷易发多发，尤其是医疗卫生、道路交通、劳动争议、物业管理、环境保护等行业、专业领域的矛盾纠纷明显增多，已经成为影响社会和谐稳定和人民群众切身利益的热点难点问题。这些矛盾纠纷政策性、专业性强，涉及主体多，影响面广，容易激化甚至引发群体性事件。同时，这些矛盾纠纷大多是人民内部矛盾，适宜通过人民调解，采取说服、教育、疏导等方式解决。加强行业性、专业性人民调解工作，及时有效化解行业性、专业性矛盾纠纷，是维护相关行业领域正常工作秩序，维护社会和谐稳定的迫切要求。

在此背景下，为全面贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和对司法行政工作重要指示精

神，充分发挥人民调解在化解行业、专业领域矛盾纠纷中的重要作用，司法部下发意见。意见的下发，对进一步加强和规范行业性、专业性人民调解工作，依法及时化解相关行业、专业领域矛盾纠纷，对于创新社会治理体系、提高社会治理能力，维护相关行业领域正常秩序、维护人民群众合法权益、维护社会和谐稳定具有重要意义。

记者：进一步加强行业性、专业性人民调解工作的指导思想和基本原则是什么？

基层司负责人：指导思想是：全面贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和对司法行政工作重要指示精神，深入贯彻落实人民调解法，大力加强行业性、专业性人民调解组织和队伍建设，进一步加强制度化、规范化建设，积极化解行业、专业领域矛盾纠纷，切实加强对行业性、专业性人民调解工作的指导，推动人民调解工作创新发展，为维护社会和谐稳定，深化平安中国建设作出新的贡献。

基本原则是：在坚持人民调解基本原则基础上，坚持党委、政府领导，司法行政机关指导，相关部门密切配合，共同推进行业性、专业性人民调解工作深入开展。坚持以人为本，始终把维护双方当事人合法权益作为人民调解工作的出发点和落脚点；坚持实事求是、因地制宜，积极推动设立行业性、专业性人民调解组织，不搞一刀切；坚持尊重科学，着眼于矛盾纠纷的行业、专业特点和规律，运用专业知识，借助专业力量，提高调解的权威性和公信力；坚持改革创新，大力推进工作理念、制度机制和方式方法创新，努力实现行业性、专业性人民调解工作创新发展。

明确重点领域建立专业队伍

记者：意见对行业性、专业性人民调解组织建设有什么新要求？

基层司负责人：人民调解法规定，社会团体和其他组织根据需要设立人民调解委员会。根据这一规定，结合近年来行业性、专业性人民调解工作开展情况和行业性、专业性矛盾纠纷分布特点，意见就组织建设提出了三方面要求：

一是依法规范设立。严格按照人民调解法的规定，依托人民调解协会、相关行业协会等社会团体和其他组织设立行业性、专业性人民调解委员会，确保行业性、专业性人民调解委员会的群众性、自治性、民间性基本属性。

二是因地制宜、实事求是，不搞一刀切。根据不同行业或专业领域矛盾纠纷分布特点，在矛盾纠纷集中的行业或区域设立独立的行业性、专业性人民调解委员会；矛盾纠纷相对较少的行业或区域，可依托现有的人民调解委员会设立人民调解工作室开展调解工作。

三是明确了人民调解工作拓展的重点领域。根据当前有关行业、专业领域矛盾纠纷发生情况，重点加强医疗卫生、道路交通、劳动争议、物业管理、环境保护等领域行业性、专业性人民调解组织建设。

记者：行业性、专业性人民调解工作与传统民间纠纷调解工作有所不同，意见对人民调解员队伍建设有什么要求？

基层司负责人：人民调解员队伍建设是做好行业性、专业性人民调解工作的根本。行业性、专业性矛盾纠纷，行业特征明显，专业性强，化解这些纠纷，不仅需要人民调解员具有相关专业背景和法学、心理学等专业知识，而且需要配备一定数量满足化解纠纷需要的专职人民调解员。

意见规定，设立行业性、专业性人民调解委员会的单位或人民调解委员会，要根据矛盾纠纷的行业、专业特点，选聘具有相关专业背景和法学、心理学等专业知识的人员以及专家学者、法律服务工作者等为人民调解员，建立专兼结合、优势互补、结构合理的人民调解员队伍。通过政府购买服务等方式，配备专职人民调解员。

同时，意见要求加强人民调解员培训，把行业性、专业性人民调解委员会调解员培训纳入司法行政队伍培训规划，新任人民调解员须经司法行政机关培训合格后上岗；加强对人民调解员的考核管理，及时了解掌握人民调解员的工作情况，对不胜任、不称职的人民调解员应及时指导聘任单位调整或解聘。

意见还要求各地根据化解矛盾纠纷需要，聘请相关行业或专业领域的专家学者组建人民调解专家库、成立专家咨询委员会等，为人民调解组织

化解矛盾纠纷提供专业咨询和指导。

健全制度依法及时化解矛盾

记者：意见对行业性、专业性人民调解工作制度化、规范化建设提出了明确要求，主要内容是什么？

基层司负责人：加强制度化、规范化建设，是加强行业性、专业性人民调解委员会自身建设，提高行业性、专业性人民调解工作指导管理水平的客观需要；是夯实行业性、专业性人民调解工作基础，提高工作质量和水平，增强行业性、专业性人民调解工作权威性和公信力的客观需要。意见对加强行业性、专业性人民调解工作制度化、规范化建设提出了要求，主要内容是：

建立健全工作制度。建立健全行业性、专业性人民调解纠纷受理、调解、履行、回访等内部工作制度，使调解工作各个环节都有章可循；建立健全纠纷移交、委托等衔接工作制度，及时受理、调解有关行业部门和单位移交、委托的矛盾纠纷；建立健全行业性、专业性人民调解组织与纠纷当事人所在地人民调解组织或单位之间联合调解制度，有效化解矛盾纠纷；建立健全信息反馈制度，及时向有关部门或单位反馈有关信息和意见建议。

加强规范化建设。依法规范行业性、专业性人民调解委员会设立和人员组成，确保人民调解群众性、自治性、民间性基本属性；规范人民调解员选聘、培训、岗位职责、工作纪律和研讨学习、年度考核等管理工作，提高人民调解员的政策业务水平和工作责任感；规范文书和卷宗制作，按照统一的文书格式和立卷归档要求，制作调解文书和调解卷宗，做到一案一卷；规范人民调解统计报送工作，确保统计数据真实、准确，报送及时，不断提高行业性、专业性人民调解工作规范化水平。

记者：行业、专业领域矛盾纠纷有各自规律和特点，意见对化解行业性、专业性矛盾纠纷提出哪些要求？

基层司负责人：化解矛盾纠纷是人民调解的根本任务。行业性、专业性人民调解不仅要遵循人民调解化解矛盾纠纷的规律和方式方法，还要根据行业、专业领域的矛盾纠纷特点，运用专业知识，借助社会力量，善于

运用法治理念和法治方式化解矛盾纠纷。在意见中，就化解行业、专业领域矛盾纠纷提出了三方面要求：

依法及时调解。坚持抓早抓小，努力把矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽状态。对排查出的、当事人申请的和有关部门移送的矛盾纠纷，要及时受理，依法调解，通过教育疏导等方式，帮助当事人在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成调解协议；对调解不成的，要引导当事人通过合法渠道解决。对涉及人员多、影响面广、容易激化的重大矛盾纠纷，应及时报告有关部门，并配合做好矛盾纠纷疏导化解工作，防止矛盾激化。

注重运用专业知识调解。针对行业性、专业性矛盾纠纷行业特征明显、专业性强等特点，善于运用专业知识化解矛盾纠纷。对疑难复杂的矛盾纠纷，应充分听取专家咨询意见，必要时可委托具有资质的鉴定机构进行鉴定，确保矛盾纠纷得到科学公正处理。善于运用法、理、情相结合的方式开展调解工作，既讲法律政策、也重情理疏导，既解法结、又解心结，不断提高调解成功率、协议履行率和人民群众满意度。

推进工作创新。创新工作理念，善于运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷，对合法诉求依法予以支持，对不合法、不合理的诉求做好疏导工作；要创新工作方式方法，善于运用专业知识，借助专业力量和社会力量开展调解，运用现代科技手段开展工作；要创新工作机制，健全完善司法行政机关、人民调解委员会与相关部门、单位协调配合机制，健全完善人民调解与行政调解、司法调解衔接配合机制。

各地制定出台相关配套政策

记者：司法部对贯彻落实意见有什么要求？

基层司负责人：司法部要求各级司法行政机关把加强行业性、专业性人民调解作为新形势下人民调解工作的重要任务，切实把意见的部署和要求落到实处，抓出实效。

一是加强组织领导。要求各级司法行政机关主动向党委、政府汇报工作，制定出台加强行业性、专业性人民调解工作的配套政策；加强与财政、相关行业主管部门和人民法院的协调配合，落实经费保障，研究解决问题，

共同指导、推动行业性、专业性人民调解工作。

二是加强工作指导。要求各地认真分析本地区行业、专业领域矛盾纠纷的特点和趋势，研究制定加强行业性、专业性人民调解工作的计划和安排；坚持分类指导，根据不同情况和问题，有针对性地提出指导意见；落实人民调解员困难救助和优待抚恤政策，解决人民调解员生活困难，维护人民调解员权益，充分调动广大人民调解员的工作积极性。

三是加强宣传表彰。要求各地通过各种形式大力宣传行业性、专业性人民调解工作的特点优势、成效和作用，宣传人民调解员的先进事迹和典型案例；大力表彰行业性、专业性人民调解先进集体和先进个人，增强荣誉感和积极性，激励他们更加积极地做好矛盾纠纷化解工作，为维护社会和谐稳定，推进平安中国建设作出新的贡献。

人力资源社会保障部、中央综治办

《关于加强专业性劳动争议调解工作的意见》

人社部发〔2015〕53号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）、综治办：

为贯彻落实中共中央、国务院《关于构建和谐劳动关系的意见》（中发〔2015〕10号）及中央综治委、人力资源社会保障部等16部委《关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见》（综治委〔2011〕10号），进一步加强专业性劳动争议调解工作，现提出以下意见：

一、总体要求

深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中全会关于健全社会矛盾纠纷预防化解机制、创新劳动关系协调机制、加强劳动争议调解的精神，按照《关于构建和谐劳动关系的意见》的要求，坚持“预防为主、基层为主、调解为主”的方针，建立党委、政府领导、综治协调、人力资源社会保障行政部门主导、有关部门和单位共同参与的专业性劳动争议调解工作机制，健全调解组织，完善工作制度，强化基础保障，提升专业性劳动争议调解工作能力，发挥专业性调解在争议处理中的基础性作用，促进劳动关系和谐与社会大局稳定。

二、加强专业性劳动争议调解组织建设

建立健全专业性劳动争议调解组织。积极推动企业劳动争议调解组织建设，建立有效的劳动争议协商解决机制，提高企业自主解决争议的能力。指导和推动行业商会（协会）建立劳动争议调解组织，重点推进争议多发的制造、餐饮、建筑、商贸服务和民营高科技等行业商会（协会）建立劳动争议调解组织。进一步加强乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织建设。加强统筹协调，在乡镇（街道）矛盾纠纷调解工作平台设置“劳动争议调解窗口”，由当地乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中

心) 调解组织负责调解窗口的日常工作。各类专业性劳动争议调解组织的设立和人员组成情况要及时向当地人力资源社会保障行政部门备案。各地人力资源社会保障行政部门要加强工作情况通报, 建立调解组织、调解员名册制度, 定期向社会公开调解组织、调解员名单。

推进专业性劳动争议调解组织规范化建设。各类专业性劳动争议调解组织和“劳动争议调解窗口”要按照人力资源社会保障部关于基层调解工作规范化建设的要求, 统一规范标识、名称、工作职责、工作程序和调解员行为。各地人力资源社会保障行政部门要将推进调解工作规范化建设作为加强专业性劳动争议调解工作的重要措施, 加强指导推动和督促检查。有条件的地区可通过发放劳动争议调解服务手册、联系卡, 或在相关网站平台发布信息等方式, 为企业、职工提供方便, 提高调解组织的管理服务水平。

三、推动专业性劳动争议调解制度建设

完善劳动争议调解工作制度。对于小额、简单劳动争议案件, 各类专业性劳动争议调解组织要探索符合其特点的调解制度和技巧, 就近就地予以化解。对于重大集体劳动争议案件, 各地仲裁机构要会同工会、企业代表组织及时介入, 积极引导当事人双方通过调解化解争议, 调解成功的要现场制作调解书, 调解不成的要及时引导进入仲裁程序。各地人力资源社会保障行政部门要指导各类专业性劳动争议调解组织完善调解案件登记、调解工作记录、督促履行调解协议、档案管理、统计报告等工作制度。

完善调解与仲裁衔接机制。各地人力资源社会保障行政部门要指导仲裁机构做好调解与仲裁工作的衔接, 加强对辖区内专业性劳动争议调解组织的支持。仲裁机构要落实调解建议书、委托调解、调解协议仲裁审查确认等三项工作制度, 制定具体实施细则, 提升调解协议的执行力。对未经调解组织调解, 当事人直接申请仲裁的劳动争议案件, 劳动人事争议仲裁委员会可向当事人发出调解建议书, 引导其在企业、乡镇(街道)、行业调解组织进行调解。仲裁委员会对于已经立案的劳动争议案件, 认为可以委托调解的, 经当事人双方同意, 可以委托调解组织进行调解。对当事人

双方提出的审查调解协议申请，仲裁委员会受理后，应当对调解协议进行审查，对程序和内容合法有效的调解协议出具调解书。

四、加强专业性劳动争议调解的基础保障

加强调解员队伍建设。各类专业性劳动争议调解组织要合理配备专职或者兼职调解员。乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织可通过调剂事业编制、政府购买服务、开发公益性岗位等多种途径，充实调解员队伍，争议案件易发、多发的乡镇（街道）要配备专职调解员。各地人力资源社会保障行政部门要指导各类专业性劳动争议调解组织建立和完善调解员的选聘、业务培训、工作考评等管理制度，逐步实现调解员持证上岗。加大调解员培训力度，建立调解员分级培训机制，提升调解员的法律素养和工作能力。加强调解队伍作风建设，增强服务意识，改进服务措施，提高服务能力，打造专业性劳动争议调解优质服务品牌。

改善调解工作条件。要积极协调有关方面，支持各类专业性调解组织改善工作条件。乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织要有独立的调解室，配备必要的办案和办公设备。各地要积极协调将乡镇（街道）调解工作经费纳入当地财政预算，保证工作正常开展。根据调解案件数量和难易程度，通过政府购买服务方式，按照以案定补方式给予必要的经费支持。

五、加强对专业性劳动争议调解工作的组织领导

各地人力资源社会保障行政部门、综治组织要高度重视专业性劳动争议调解工作，将其作为构建和谐劳动关系、健全社会矛盾纠纷预防化解机制的重要任务，切实加强组织领导，密切配合，形成工作合力。

人力资源社会保障行政部门主要承担专业性劳动争议调解工作的牵头职责，负责制定劳动争议调解规章制度，会同有关部门推动各类专业性调解组织和队伍建设，建立健全集体劳动争议调解机制。

综治组织在党委、政府领导下，加强调查研究、组织协调、督导检查、考评、推动，推进矛盾纠纷排查预警、调解处置工作，研究完善群众利益协调机制，落实矛盾纠纷排查调处工作协调会议纪要月报制度。会同人力

资源社会保障行政部门，将专业性劳动争议调解工作纳入综治工作（平安建设）考评。

各地人力资源社会保障行政部门、综治组织要对加强专业性劳动争议调解工作情况联合开展督促检查，推动各项任务落到实处。要建立联席会议、信息通报等制度，及时发现、定期分析工作中存在的问题和困难，共同研究对策措施。

人力资源社会保障部

中央综治办

2015年6月3日

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》

司发通〔2016〕1号

为深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，及时有效预防化解行业、专业领域矛盾纠纷，充分发挥人民调解在矛盾纠纷多元化解机制中的基础性作用，维护社会和谐稳定，现就推进行业性、专业性人民调解工作提出如下意见。

一、充分认识推进行业性、专业性人民调解工作的重要意义

推进行业性、专业性人民调解工作，是适应经济社会发展、化解新型矛盾纠纷的迫切需要，是维护群众合法权益、促进社会公平正义的必然要求，是创新社会治理、完善矛盾纠纷多元化解机制的重要内容。近年来，在党中央、国务院的正确领导和各级党委、政府的大力支持下，各地围绕中心、服务大局，积极推进行业性、专业性人民调解工作，化解了大量矛盾纠纷，取得了明显成效。实践证明，开展行业性、专业性人民调解工作，是新时期人民调解工作的创新发展，是人民调解制度的丰富完善。当前，我国经济发展进入新常态，改革进入攻坚期和深水区，社会结构深刻变动，利益关系深刻调整，各种矛盾凸显叠加，特别是一些行业、专业领域矛盾纠纷易发多发，这类矛盾纠纷行业特征明显，专业性强，涉及主体多，影响面大，必须及时有效化解。党的十八届四中全会从全面推进依法治国的高度，对完善矛盾纠纷多元化解机制，加强行业性、专业性人民调解工作作出部署，对新时期人民调解工作提出了新的更高要求。贯彻落实党的十八大十八届四中全会精神，大力加强行业性、专业性人民调解工作，依法及时化解行业、专业领域矛盾纠纷，对于维护相关行业、专业领域正常工作秩序，维护社会和谐稳定，保障公平正义，促进经济社会发展具有重要意义。

二、推进行业性、专业性人民调解工作的总体要求

加强行业性、专业性人民调解工作要认真贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神，按照协调推进“四个全面”战略布局的要求，全面贯彻落实人民调解法，进一步加强行业性、专业性人民调解组织队伍建设，健全部门间协调配合机制，完善工作制度，提升保障能力，有效预防化解矛盾纠纷，切实维护社会和谐稳定。

推进行业性、专业性人民调解工作必须遵循以下原则：

——坚持党委领导，政府主导，司法行政机关指导，相关部门密切配合，共同推进行业性、专业性人民调解工作。

——坚持以人为本，始终把维护双方当事人合法权益作为人民调解工作的出发点和落脚点，根据当事人需求，提供便捷服务，维护双方合法权益。

——坚持实事求是，因地制宜，不搞一刀切，从化解矛盾纠纷的实际需要出发，积极推动设立行业性、专业性人民调解组织。

——坚持尊重科学，根据矛盾纠纷的行业、专业特点和规律，运用专业知识，借助专业力量，提高调解的权威性和公信力。

——坚持工作创新，充分发挥人民调解工作优势，大力推进工作理念、制度机制和方式方法创新，努力实现人民调解工作创新发展。

三、进一步加强行业性、专业性人民调解组织建设

行业性、专业性人民调解组织是在司法行政机关指导下，依法设立的调解特定行业、专业领域矛盾纠纷的群众性组织。加强行业性、专业性人民调解组织建设，必须遵守人民调解法的各项规定，坚持人民调解的基本属性，发挥人民调解的特点和优势。司法行政机关要加强与有关行业主管部门协调配合，根据相关行业、专业领域矛盾纠纷情况和特点，指导人民调解协会、相关行业协会等社会团体和其他组织，设立行业性、专业性人民调解委员会或依托现有的人民调解委员会设立人民调解工作室。要围绕党委、政府中心工作和广大群众关注的热点、难点问题，总结借鉴医疗卫生、

道路交通、劳动关系、家事关系等领域人民调解工作的经验，积极推动相关行业、专业领域人民调解组织建设。对于本地相关行业、专业领域需要设立人民调解组织的，要主动向党委、政府汇报，与有关部门沟通协调，及时推动设立。已设立行业性、专业性人民调解组织的，要进一步巩固提高，依法规范人民调解委员会的组成、人民调解员选聘等，健全各项工作制度，强化学习培训，提高工作能力，有效化解矛盾纠纷。对尚未设立行业性、专业性人民调解组织的，现有人民调解委员会应将辖区内行业性、专业性矛盾纠纷纳入调解范围。行业性、专业性人民调解组织要以方便群众调解为目的选择办公地点和办公场所，办公场所应悬挂统一的人民调解组织标牌和标识，公开人民调解制度及调委会组成人员，方便群众调解纠纷。行业性、专业性人民调解组织应当自设立或变更之日起三十日内，将组织名称、人员组成、工作地址、联系方式等情况报所在地县级司法行政机关，县级司法行政机关应及时通报所在地综治组织和基层人民法院。

四、大力加强行业性、专业性人民调解员队伍建设

司法行政机关要积极协调相关行业主管部门，指导设立单位做好人民调解员的选聘、培训和考核管理等工作。行业性、专业性人民调解委员会的调解员由设立单位或人民调解委员会聘任。要充分利用社会资源，根据矛盾纠纷的行业、专业特点，选聘具有相关行业、专业背景和法学、心理学、社会工作等专业知识的人员担任专职人民调解员，聘请教学科研单位专家学者、行政事业单位专业技术人员作为兼职人民调解员参与调解，建设一支适应化解行业性、专业性矛盾纠纷需要，专兼结合、优势互补、结构合理的人民调解员队伍。每个行业性、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，人民调解工作室应配备1名以上专职人民调解员。行业性、专业性人民调解委员会主任一般由专职人民调解员担任。要加强专家库建设，根据化解矛盾纠纷需要，聘请法学、心理学、社会工作和相关行业、专业领域专家学者组建人民调解专家库，为人民调解组织化解矛盾纠纷提供专业咨询，专家咨询意见可以作为调解的参考依据。要加大培训力度，通过举办培训班、现场观摩、案例研讨等形式，加强政策法规、

业务知识、调解技能培训，切实提高人民调解员队伍的素质和能力。新任人民调解员须经司法行政机关培训合格后上岗。要加强考核工作，及时了解掌握人民调解员的工作情况，对不称职的人民调解员应及时调整或解聘。要按照《关于加强社会工作专业队伍建设的意见》（中组发〔2011〕25号）要求，把人民调解员纳入社会工作专业人才培养、职业水平评价体系，积极探索人民调解员专业化、职业化发展的途径。

五、大力加强行业性、专业性人民调解工作制度化、规范化建设

司法行政机关要会同相关部门指导行业性、专业性人民调解委员会建立健全纠纷受理、调解、履行、回访等工作制度，使调解工作各个环节都有章可循；建立健全矛盾纠纷分析研判制度，定期对矛盾纠纷进行分析研判，把握趋势、掌握规律；建立健全信息反馈制度，根据矛盾纠纷调解情况，分析行业、专业领域矛盾纠纷发生原因，提出对策建议，并及时向相关行业主管部门和单位反馈。相关部门和单位要建立健全告知引导制度，对适宜通过人民调解方式化解的矛盾纠纷，应当告知人民调解的特点和优势，引导当事人优先选择人民调解；建立健全矛盾纠纷移交委托等衔接工作制度，明确移交委托范围，规范移交委托程序，健全完善人民调解与行政调解、司法调解联动工作机制。要加强规范化建设，依法规范行业性、专业性人民调解委员会设立及人员组成，规范人民调解员选聘、培训、考核，规范人民调解委员会名称、标牌、标识，规范文书和卷宗制作，规范人民调解统计报送等，不断提高行业性、专业性人民调解工作制度化、规范化水平。

六、进一步提高工作保障能力和水平

按照人民调解法的规定，设立行业性、专业性人民调解委员会的单位应为人民调解委员会开展工作提供办公场所、办公设施和必要的工作经费。要按照《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）要求，切实落实行业性、专业性人民调解工作指导经费、人民调解委员会补助经费、人民调解员补贴经费，并建立动态增长机制。要按照《财政部、民政部、工商总局关于印发政府购买服务管理办法（暂行）

的通知》（财综〔2014〕96号）要求，把人民调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录，并按照规定的方式和程序积极组织实施，提高行业性、专业性人民调解工作经费保障水平。鼓励社会各界通过社会捐赠、公益赞助等方式，为行业性、专业性人民调解工作提供经费支持。

七、全力化解行业、专业领域矛盾纠纷

要及时受理矛盾纠纷，人民调解委员会对排查出来的矛盾纠纷，应及时引导双方当事人通过人民调解方式解决；对当事人申请调解的矛盾纠纷，应认真听取当事人诉求，根据矛盾纠纷的不同情况，采取相应的措施予以解决；对有关单位移交委托调解的矛盾纠纷，属于人民调解范围的，人民调解委员会应当及时受理；不属于人民调解范围的，应向当事人说明情况，并向委托单位反馈。要善于运用法治思维和法治方式化解纠纷，对合法诉求，应依法予以支持；对不合法、不合理的诉求，要做好疏导工作，引导当事人放弃于法无据、于理不符的要求，说服当事人在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成调解协议，做到案结事了。对调解不成的，要告知当事人通过仲裁、行政裁决、诉讼等合法渠道解决。对涉及人员多、影响面广，可能引发治安案件或刑事案件的纠纷，要及时向当地公安机关、行业主管部门报告，并配合做好疏导化解工作。要善于运用专业知识调解，注重发挥相关行业、专业领域专家学者的专业优势，根据调解纠纷的需要邀请相关专家参与调解工作；对复杂疑难案件应充分听取专家咨询意见，必要时可委托具有资质的鉴定机构进行鉴定，确保矛盾纠纷得到科学公正处理。要善于运用法、理、情相结合的方式开展调解工作，既讲法律政策、也重情理疏导，既解法结、又解心结，不断提高调解成功率、协议履行率和人民群众满意度。

八、切实加强组织领导

各级司法行政机关、综治组织、人民法院、民政和相关行业主管部门要高度重视行业性、专业性人民调解工作，积极争取将其纳入党委政府提升社会治理能力、深入推进平安建设、法治建设的总体部署，为行

业性、专业性人民调解工作顺利开展提供政策保障。要坚持问题导向，加强调查研究，定期沟通行业性、专业性人民调解工作情况，认真总结行业性、专业性人民调解工作的经验做法，及时解决工作中存在的困难和问题。要广泛宣传行业性、专业性人民调解工作典型经验做法、人民调解特点优势、工作成效等，大力表彰工作中涌现出的先进集体和先进个人，进一步扩大人民调解工作的社会影响，引导更多的纠纷当事人选择人民调解方式解决矛盾纠纷。司法行政机关要切实履行指导人民调解组织设立、人民调解员选任培训等法定职责，认真研究新形势下加强和改进行业性、专业性人民调解工作的方法和措施，大力加强行业性、专业性人民调解工作制度化、规范化建设，及时了解掌握人民调解员需要救助和抚恤的情况，对符合相关条件的，协调落实生活救助或抚恤优待政策。综治组织要将行业性、专业性人民调解纳入综治工作（平安建设）考核评价体系。民政部门要鼓励引导行业协会商会等社会团体和其他社会组织设立行业性、专业性人民调解组织，支持把行业性、专业性人民调解纳入政府购买服务规划。人民法院要通过选任人民调解员担任人民陪审员、邀请人民调解员旁听民事案件审理等形式，对人民调解工作进行业务指导；要及时开展人民调解协议司法确认工作，并将司法确认情况告知人民调解委员会和同级司法行政机关。

解组织建设，建立有效的劳动争议协商解决机制，提高企业自主解决争议的能力。指导和推动行业商会（协会）建立劳动争议调解组

最高人民法院《关于人民法院 进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见

法发〔2016〕14号

深入推进多元化纠纷解决机制改革，是人民法院深化司法改革、实现司法为民公正司法的重要举措，是实现国家治理体系和治理能力现代化的重要内容，是促进社会公平正义、维护社会和谐稳定的必然要求。为贯彻落实《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》以及中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》，现就人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革、完善诉讼与非诉讼相衔接的纠纷解决机制提出如下意见。

一、指导思想、主要目标和基本原则

1. 指导思想。全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，紧紧围绕协调推进“四个全面”战略布局和五大发展理念，主动适应经济发展新常态，以体制机制创新为动力，有效化解各类纠纷，不断满足人民群众多元司法需求，实现人民安居乐业、社会安定有序。

2. 主要目标。根据“国家制定发展战略、司法发挥引领作用、推动国家立法进程”的工作思路，建设功能完备、形式多样、运行规范的诉调对接平台，畅通纠纷解决渠道，引导当事人选择适当的纠纷解决方式；合理配置纠纷解决的社会资源，完善和解、调解、仲裁、公证、行政裁决、行政复议与诉讼有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制；充分发挥司法在多元化纠纷解决机制建设中的引领、推动和保障作用，为促进经济社会持续健康发展、全面建成小康社会提供有力的司法保障。

3. 基本原则。

——坚持党政主导、综治协调、多元共治，构建各方面力量共同参与

纠纷解决的工作格局。

——坚持司法引导、诉调对接、社会协同，形成社会多层次多领域齐抓共管的解纷合力。

——坚持优化资源、完善制度、法治保障，提升社会组织解决纠纷的法律效果。

——坚持以人为本、自愿合法、便民利民，建立高效便捷的诉讼服务和纠纷解决机制。

——坚持立足国情、合理借鉴、改革创新，完善具有中国特色的多元化纠纷解决体系。

二、加强平台建设

4. **完善平台设置。**各级人民法院要将诉调对接平台建设 with 诉讼服务中心建设结合起来，建立集诉讼服务、立案登记、诉调对接、涉诉信访等多项功能为一体的综合服务平台。人民法院应当配备专门人员从事诉调对接工作，建立诉调对接长效工作机制，根据辖区受理案件的类型，引入相关调解、仲裁、公证等机构或者组织在诉讼服务中心等部门设立调解工作室、服务窗口，也可以在纠纷多发领域以及基层乡镇（街道）、村（社区）等派驻人员指导诉调对接工作。

5. **明确平台职责。**人民法院诉调对接平台负责以下工作：对诉至法院的纠纷进行适当分流，对适宜调解的纠纷引导当事人选择非诉讼方式解决；开展委派调解、委托调解；办理司法确认案件；负责特邀调解组织、特邀调解员名册管理；加强对调解工作的指导，推动诉讼与非诉讼纠纷解决方式在程序安排、效力确认、法律指导等方面的有机衔接，健全人民调解、行政调解、商事调解、行业调解、司法调解等的联动工作体系。

6. **完善与综治组织的对接。**人民法院可以依托社会治安综合治理平台，建立矛盾纠纷排查化解对接机制；对群体性纠纷、重大案件及时进行通报反馈和应急处理，建立定期或不定期的联席会议制度，形成信息互通、优势互补、协作配合的纠纷解决互动机制。

7. **加强与行政机关的对接。**人民法院要加强与行政机关的沟通协调，

促进诉讼与行政调解、行政复议、行政裁决等机制的对接。支持行政机关根据当事人申请或者依职权进行调解、裁决，或者依法作出其他处理。在治安管理、社会保障、交通事故赔偿、医疗卫生、消费者权益保护、物业管理、环境污染、知识产权、证券期货等重点领域，支持行政机关或者行政调解组织依法开展行政和解、行政调解工作。

8. 加强与人民调解组织的对接。不断完善对人民调解工作的指导，推进人民调解组织的制度化、规范化建设，进一步扩大人民调解组织协助人民法院解决纠纷的范围和规模。支持在纠纷易发多发领域创新发展行业性、专业性人民调解组织，建立健全覆盖城乡的调解组织网络，发挥人民调解组织及时就地解决民间纠纷、化解基层矛盾、维护基层稳定的基础性作用。

9. 加强与商事调解组织、行业调解组织的对接。积极推动具备条件的商会、行业协会、调解协会、民办非企业单位、商事仲裁机构等设立商事调解组织、行业调解组织，在投资、金融、证券期货、保险、房地产、工程承包、技术转让、环境保护、电子商务、知识产权、国际贸易等领域提供商事调解服务或者行业调解服务。完善调解规则和对接程序，发挥商事调解组织、行业调解组织专业化、职业化优势。

10. 加强与仲裁机构的对接。积极支持仲裁制度改革，加强与商事仲裁机构、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构等的沟通联系。尊重商事仲裁规律和仲裁规则，及时办理仲裁机构的保全申请，依照法律规定处理撤销和不予执行仲裁裁决案件，规范涉外和外国商事仲裁裁决司法审查程序。支持完善劳动人事争议仲裁办案制度，加强劳动人事争议仲裁与诉讼的有效衔接，探索建立裁审标准统一的新规则、新制度。加强对农村土地承包经营纠纷调解仲裁的支持和保障，实现涉农纠纷仲裁与诉讼的合理衔接，及时审查和执行农村土地承包仲裁机构作出的裁决书或者调解书。

11. 加强与公证机构的对接。支持公证机构对法律行为、事实和文书依法进行核实和证明，支持公证机构对当事人达成的债权债务合同以及

具有给付内容的和解协议、调解协议办理债权文书公证，支持公证机构在送达、取证、保全、执行等环节提供公证法律服务，在家事、商事等领域开展公证活动或者调解服务。依法执行公证债权文书。

12. 支持工会、妇联、共青团、法学会等组织参与纠纷解决。支持工会、妇联、共青团参与解决劳动争议、婚姻家庭以及妇女儿童权益等纠纷。支持法学会动员组织广大法学工作者、法律工作者参与矛盾纠纷化解，开展法律咨询服务和调解工作。支持其他社团组织参与解决与其职能相关的纠纷。

13. 发挥其他社会力量的作用。充分发挥人大代表、政协委员、专家学者、律师、专业技术人员、基层组织负责人、社区工作者、网格管理员、“五老人员”（老党员、老干部、老教师、老知识分子、老政法干警）等参与纠纷解决的作用。支持心理咨询师、婚姻家庭指导师、注册会计师、大学生志愿者等为群众提供心理疏导、评估、鉴定、调解等服务。支持完善公益慈善类、城乡社区服务类社会组织建设，鼓励其参与纠纷解决。

14. 加强“一站式”纠纷解决平台建设。在道路交通、劳动争议、医疗卫生、物业管理、消费者权益保护、土地承包、环境保护以及其他纠纷多发领域，人民法院可以与行政机关、人民调解组织、行业调解组织等进行资源整合，推进建立“一站式”纠纷解决服务平台，切实减轻群众负担。

15. 创新在线纠纷解决方式。根据“互联网+”战略要求，推广现代信息技术在多元化纠纷解决机制中的运用。推动建立在线调解、在线立案、在线司法确认、在线审判、电子督促程序、电子送达等为一体的信息平台，实现纠纷解决的案件预判、信息共享、资源整合、数据分析等功能，促进多元化纠纷解决机制的信息化发展。

16. 推动多元化纠纷解决机制的国际化发展。充分尊重中外当事人法律文化的多元性，支持其自愿选择调解、仲裁等非诉讼方式解决纠纷。进一步加强我国与其他国家和地区司法机构、仲裁机构、调解组织的交流和合作，提升我国纠纷解决机制的国际竞争力和公信力。发挥各种纠纷解决方式的优势，不断满足中外当事人纠纷解决的多元需求，为国家“一带

一路”等重大战略的实施提供司法服务与保障。

三、健全制度建设

17. **健全特邀调解制度。**人民法院可以吸纳人民调解、行政调解、商事调解、行业调解或者其他具有调解职能的组织作为特邀调解组织，吸纳人大代表、政协委员、人民陪审员、专家学者、律师、仲裁员、退休法律工作者等具备条件的个人担任特邀调解员。明确特邀调解组织或者特邀调解员的职责范围，制定特邀调解规定，完善特邀调解程序，健全名册管理制度，加强特邀调解队伍建设。

18. **建立法院专职调解员制度。**人民法院可以在诉讼服务中心等部门配备专职调解员，由擅长调解的法官或者司法辅助人员担任，从事调解指导工作和登记立案后的委托调解工作。法官主持达成调解协议的，依法出具调解书；司法辅助人员主持达成调解协议的，应当经法官审查后依法出具调解书。

19. **推动律师调解制度建设。**人民法院加强与司法行政部门、律师协会、律师事务所以及法律援助中心的沟通联系，吸纳律师加入人民法院特邀调解员名册，探索建立律师调解工作室，鼓励律师参与纠纷解决。支持律师加入各类调解组织担任调解员，或者在律师事务所设置律师调解员，充分发挥律师专业化、职业化优势。建立律师担任调解员的回避制度，担任调解员的律师不得担任同一案件的代理人。推动建立律师接受委托代理时告知当事人选择非诉讼方式解决纠纷的机制。

20. **完善刑事诉讼中的和解、调解制度。**对于符合刑事诉讼法规定可以和解或者调解的公诉案件、自诉案件、刑事附带民事案件，人民法院应当与公安机关、检察机关建立刑事和解、刑事诉讼中的调解对接工作机制，可以邀请基层组织、特邀调解组织、特邀调解员，以及当事人所在单位或者同事、亲友等参与调解，促成双方当事人达成和解或者调解协议。

21. **促进完善行政调解、行政和解、行政裁决等制度。**支持行政机关对行政赔偿、补偿以及行政机关行使法律法规规定的自由裁量权的案件开展行政调解工作，支持行政机关通过提供事实调查结果、专业鉴定或

者法律意见，引导促使当事人协商和解，支持行政机关依法裁决同行政管理活动密切相关的民事纠纷。

22. 探索民商事纠纷中立评估机制。有条件的人民法院在医疗卫生、不动产、建筑工程、知识产权、环境保护等领域探索建立中立评估机制，聘请相关专业领域的专家担任中立评估员。对当事人提起的民商事纠纷，人民法院可以建议当事人选择中立评估员，协助出具评估报告，对判决结果进行预测，供当事人参考。当事人可以根据评估意见自行和解，或者由特邀调解员进行调解。

23. 探索无争议事实记载机制。调解程序终结时，当事人未达成调解协议的，调解员在征得各方当事人同意后，可以用书面形式记载调解过程中双方没有争议的事实，并由当事人签字确认。在诉讼程序中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益的外，当事人无需对调解过程中已确认的无争议事实举证。

24. 探索无异议调解方案认可机制。经调解未能达成调解协议，但是对争议事实没有重大分歧的，调解员在征得各方当事人同意后，可以提出调解方案并书面送达双方当事人。当事人在七日内未提出书面异议的，调解方案即视为双方自愿达成的调解协议；提出书面异议的，视为调解不成立。当事人申请司法确认调解协议的，应当依照有关规定予以确认。

四、完善程序安排

25. 建立纠纷解决告知程序。人民法院应当在登记立案前对诉讼风险进行评估，告知并引导当事人选择适当的非诉讼方式解决纠纷，为当事人提供纠纷解决方法、心理咨询、诉讼常识等方面的释明和辅导。

26. 鼓励当事人先行协商和解。鼓励当事人就纠纷解决先行协商，达成和解协议。当事人双方均有律师代理的，鼓励律师引导当事人先行和解。特邀调解员、相关专家或者其他人员根据当事人的申请或委托参与协商，可以为纠纷解决提供辅助性的协调和帮助。

27. 探索建立调解前置程序。探索适用调解前置程序的纠纷范围和案件类型。有条件的基层人民法院对家事纠纷、相邻关系、小额债务、消

消费者权益保护、交通事故、医疗纠纷、物业管理等适宜调解的纠纷，在征求当事人意愿的基础上，引导当事人在登记立案前由特邀调解组织或者特邀调解员先行调解。

28. 健全委派、委托调解程序。对当事人起诉到人民法院的适宜调解的案件，登记立案前，人民法院可以委派特邀调解组织、特邀调解员进行调解。委派调解达成协议的，当事人可以依法申请司法确认。当事人明确拒绝调解的，人民法院应当依法登记立案。登记立案后或者在审理过程中，人民法院认为适宜调解的案件，经当事人同意，可以委托给特邀调解组织、特邀调解员或者由人民法院专职调解员进行调解。委托调解达成协议的，经法官审查后依法出具调解书。

29. 完善繁简分流机制。对调解不成的民商事案件实行繁简分流，通过简易程序、小额诉讼程序、督促程序以及速裁机制分流案件，实现简案快审、繁案精审。完善认罪认罚从宽制度，进一步探索刑事案件速裁程序改革，简化工作流程，构建普通程序、简易程序、速裁程序等相配套的多层次诉讼制度体系。按照行政诉讼法规定，完善行政案件繁简分流机制。

30. 推动调解与裁判适当分离。建立案件调解与裁判在人员和程序方面适当分离的机制。立案阶段从事调解的法官原则上不参与同一案件的裁判工作。在案件审理过程中，双方当事人仍有调解意愿的，从事裁判的法官可以进行调解。

31. 完善司法确认程序。经行政机关、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织调解达成的具有民事合同性质的协议，当事人可以向调解组织所在地基层人民法院或者人民法庭依法申请确认其效力。登记立案前委派给特邀调解组织或者特邀调解员调解达成的协议，当事人申请司法确认的，由调解组织所在地或者委派调解的基层人民法院管辖。

32. 加强调解与督促程序的衔接。以金钱或者有价证券给付为内容的和解协议、调解协议，债权人依据民事诉讼法及其司法解释的规定，向有管辖权的基层人民法院申请支付令的，人民法院应当依法发出支付令。

债务人未在法定期限内提出书面异议且逾期不履行支付令的，人民法院可以强制执行。

五、加强工作保障

33. 加强组织领导。各级人民法院要进一步加强诉调对接工作的组织领导，建立整体协调、分工明确、各负其责的工作机制。要主动争取党委、人大、政府的支持，推动出台多元化纠纷解决机制建设的地方配套文件，促进构建科学、系统的多元化纠纷解决体系。

34. 加强指导监督。上级人民法院要切实加强对下级人民法院的指导监督，及时总结多元化纠纷解决机制改革可复制可推广的经验。高级人民法院要明确专门机构，制定落实方案，掌握工作情况，积极开展本辖区多元化纠纷解决机制改革示范法院的评选工作。中级人民法院要加强对辖区基层人民法院的指导监督，促进多元化纠纷解决机制改革不断取得实效。

35. 完善管理机制。建立诉调对接案件管理制度，将委派调解、委托调解、专职调解和司法确认等内容纳入案件管理系统和司法统计系统。完善特邀调解组织、特邀调解员、法院专职调解员的管理制度，建立奖惩机制。

36. 加强调解人员培训。完善特邀调解员、专职调解员的培训机制，配合有关部门推动建立专业化、职业化调解员资质认证制度，加强职业道德建设，共同完善调解员职业水平评价体系。

37. 加强经费保障。各级人民法院要主动争取党委和政府的支持，将纠纷解决经费纳入财政专项预算，积极探索以购买服务等方式将纠纷解决委托给社会力量承担。支持商事调解组织、行业调解组织、律师事务所等按照市场化运作，根据当事人的需求提供纠纷解决服务并适当收取费用。

38. 发挥诉讼费用杠杆作用。当事人自行和解而申请撤诉的，免交案件受理费。当事人接受法院委托调解的，人民法院可以适当减免诉讼费用。一方当事人无正当理由不参与调解或者不履行调解协议、故意拖延诉讼的，人民法院可以酌情增加其诉讼费用的负担部分。

39. 加强宣传工作和理论研究。各级人民法院要大力宣传多元化纠

纷解决机制的优势，鼓励和引导当事人优先选择成本较低、对抗性较弱、利于修复关系的非诉讼方式解决纠纷。树立“国家主导、司法推动、社会参与、多元并举、法治保障”现代纠纷解决理念，营造诚信友善、理性平和、文明和谐、创新发展的社会氛围。加强与政法院校、科研机构等单位的交流与合作，积极推动研究成果的转化，充分发挥多元化纠纷解决理论对司法实践的指导作用。借鉴域外经验，深入研究人民法院在多元化纠纷解决机制中的职能作用。

40. 推动立法进程。人民法院及时总结各地多元化纠纷解决机制改革的成功经验，积极支持本辖区因地制宜出台相关地方性法规、地方政府规章，从而推动国家层面相关法律的立法进程，将改革实践成果制度化、法律化，促进多元化纠纷解决机制改革在法治轨道上健康发展。

**人力资源社会保障部、中央综治办、
最高人民法院、司法部、财政部、
中华全国总工会、中华全国工商业联合会、
中国企业联合会 / 中国企业家协会**

**《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁
完善多元处理机制的意见》**

人社部发〔2017〕26号

各省、自治区、直辖市人力资源社会保障厅（局）、综治办、高级人民法院、司法厅（局）、财政厅（局）、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会，新疆生产建设兵团人力资源社会保障局、综治办、新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院、司法局、财务局、工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会：

劳动人事争议调解仲裁是劳动人事关系矛盾纠纷多元化解机制的重要组成部分。当前，我国正处于经济社会转型时期，劳动关系矛盾处于凸显期和多发期，劳动人事争议案件逐年增多。通过协商、调解、仲裁、诉讼等方式依法有效处理劳动人事争议，对于促进社会公平正义、维护劳动人事关系和谐与社会稳定具有重要意义。根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》，现就进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制，提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，主动适应经济发展新常态，积极落实加强和创新社会治理新要求，探索新时期预防化解劳动人事关系矛

盾纠纷的规律，不断提高调解仲裁规范化、标准化、专业化、信息化水平，推动健全中国特色劳动人事争议处理制度，完善劳动人事争议多元处理机制，切实维护劳动人事关系和谐与社会稳定，为全面建成小康社会做出更大贡献。

（二）基本原则

1. 坚持协调联动、多方参与。在党委领导、政府主导、综治协调下，积极发挥人力资源社会保障部门牵头作用，鼓励各有关部门和单位发挥职能作用，引导社会力量积极参与，合力化解劳动人事关系矛盾纠纷。

2. 坚持源头治理、注重调解。贯彻“预防为主、基层为主、调解为主”工作方针，充分发挥协商、调解在劳动人事争议处理中的基础性作用，最大限度地把矛盾纠纷解决在基层和萌芽状态。

3. 坚持依法处理、维护公平。完善劳动人事争议调解制度和仲裁准司法制度，发挥司法的引领、推动和保障作用，运用法治思维和法治方式处理劳动人事争议，切实维护用人单位和劳动者的合法权益。

4. 坚持服务为先、高效便捷。以提高劳动人事争议处理质效为目标，把服务理念贯穿争议处理全过程，为用人单位和劳动者提供优质服务。

5. 坚持立足国情、改革创新。及时总结实践经验，借鉴国外有益做法，加强制度创新，不断完善劳动人事争议多元处理机制。

（三）主要目标。到2020年，劳动人事争议协商解决机制逐步完善，调解基础性作用充分发挥，仲裁制度优势显著增强，司法保障作用进一步加强，协商、调解、仲裁、诉讼相互协调、有序衔接的劳动人事争议多元处理格局更加健全，劳动人事争议处理工作服务社会能力明显提高。

二、健全劳动人事争议预防协商解决机制

（四）指导用人单位加强劳动人事争议源头预防。加大法律法规政策宣传力度，推动用人单位全面实行劳动合同或者聘用合同制度，完善民主管理制度，推行集体协商和集体合同制度，保障职工对用人单位重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权，加强对职工的人文关怀。指导企业与职工建立多种方式的对话沟通机制，完善劳动争议预警

机制，特别是在分流安置职工等涉及劳动关系重大调整时，广泛听取职工意见，依法保障职工合法权益。探索建立符合事业单位和社会团体工作人员、聘任制公务员和军队文职人员管理特点的单位内部人事争议预防机制。切实发挥企业事业单位法律顾问、公司律师在预防化解劳动人事争议方面的作用。推行劳动人事争议仲裁建议书、司法建议书制度，促进用人单位有效预防化解矛盾纠纷。

（五）引导支持用人单位与职工通过协商解决劳动人事争议。推动建立劳动人事争议协商解决机制，鼓励和引导争议双方当事人在平等自愿基础上协商解决纠纷。指导用人单位完善协商规则，建立内部申诉和协商回应制度。加大工会参与协商力度。鼓励社会组织和专家接受当事人申请或委托，为其解决纠纷予以协调、提供帮助。探索开展协商咨询服务工作，督促履行和解协议。

三、完善专业性劳动人事争议调解机制

（六）建立健全多层次劳动人事争议调解组织网络。推进县（市、区）调解组织建设，加强乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织建设。在乡镇（街道）综治中心设置劳动人事争议调解窗口，由当地劳动就业社会保障服务所（中心）调解组织负责其日常工作。积极推动企业劳动争议调解委员会建设，指导推动建立行业性、区域性调解组织，重点在争议多发的制造、餐饮、建筑、商贸服务以及民营高科技等行业和开发区、工业园区等区域建立调解组织。加强事业单位及其主管部门调解组织建设，重点推动教育、科技、文化、卫生等事业单位及其主管部门建立由人事部门代表、职工代表、工会代表、法律顾问等组成的调解组织。加强专业性劳动人事争议调解与仲裁调解、人民调解、司法调解的联动，逐步实现程序衔接、资源整合和信息共享。同时，充分发挥人民调解组织在调解劳动争议方面的作用，在劳动争议多发的乡镇（街道），人民调解委员会可设立专门的服务窗口，及时受理并调解劳动争议。各级人力资源社会保障部门要加强统筹协调，指导推动劳动人事争议调解工作，建立专业性调解组织和调解员名册制度，加强工作情况通报和人员培训。

（七）加强劳动人事争议调解规范化建设。进一步规范调解组织工作职责、工作程序和调解员行为。建立健全调解受理登记、调解处理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告、工作考评等制度。建立健全集体劳动争议应急调解机制，发生集体劳动争议时，人力资源社会保障部门要会同工会、企业代表组织及时介入，第一时间进行调解，调解不成的及时引导当事人进入仲裁程序。

（八）鼓励支持社会力量参与调解。引导劳动人事争议当事人主动选择、自愿接受调解服务。通过政府购买服务等方式，鼓励和支持法学专家、律师以及退休的法官、检察官、劳动人事争议调解员仲裁员等社会力量参与劳动人事争议调解工作，有条件的可设立调解工作室。发挥社区工作者、平安志愿者、劳动关系协调员、劳动保障监察网格管理员预防化解劳动人事争议的作用。鼓励支持社会组织开展劳动人事争议调解工作。

四、创新劳动人事争议仲裁机制

（九）完善仲裁办案制度。建立仲裁办案基本制度目录清单，指导各地完善仲裁制度体系。创新仲裁调解制度，可在仲裁院设立调解庭开展调解工作。依法细化终局裁决规定，提高终局裁决比例。建立健全证据制度，制定体现劳动人事争议处理特点的仲裁证据规则。建立仲裁委员会仲裁办案监督制度，提高仲裁办案纠错能力。推行劳动人事争议仲裁委员会三方仲裁员组庭处理集体劳动争议制度。实行“阳光仲裁”，逐步实行仲裁裁决书网上公开，接受社会监督。推进法律援助参与劳动人事争议仲裁，在案件多发高发地区的仲裁机构设立法律援助窗口，依法为符合条件的农民工、工伤职工等群体提供法律援助服务。

（十）简化优化仲裁具体办案程序。实施案件分类处理，简化优化立案、庭审、调解、送达等具体程序，提高仲裁案件处理质量和效率。规范简易仲裁程序，灵活快捷处理小额简单争议案件。建立健全集体劳动争议快速仲裁特别程序，通过先行调解、优先受理、经与被申请人协商同意缩短或取消答辩期、就近就地开庭等方式，实现快调、快审、快结。深化仲裁庭审方式改革，推广以加强案前引导、优化庭审程序、简化裁决文

书为核心内容的要素式办案，提高案件裁决效率。推进派驻仲裁庭、巡回仲裁庭和流动仲裁庭建设，为当事人提供便捷服务。

（十一）加强仲裁办案管理和指导。建立仲裁案件管理标准体系，制定办案程序公正评价标准、办案质量效率评价标准和办案人员工作绩效考核标准。建立仲裁办案指导制度，统一仲裁办案适用标准，重点加强对新兴行业劳动争议、集体劳动争议等重大疑难案件处理工作的指导。加强案例指导，综合运用案例汇编、案例研讨会、庭审观摩等方式，发挥典型案例在统一处理标准、规范自由裁量权等方面的作用。统一仲裁文书格式。建立区域劳动人事争议处理交流协作机制。

五、完善调解、仲裁、诉讼衔接机制

（十二）加强调解与仲裁的衔接。调解组织对调解不成的争议案件，要及时引导当事人进入仲裁程序；定期向仲裁机构通报工作情况，共同研究有关问题；邀请仲裁机构参与调处重大疑难争议案件。仲裁机构要加强对辖区内调解组织的业务指导，建立仲裁员定点联系调解组织制度，落实调解建议书、委托调解、调解协议仲裁审查确认等制度，开展调解员业务培训。在争议案件多发高发地区，仲裁机构可在调解组织设立派驻仲裁庭。

（十三）加强调解与诉讼的衔接。调解组织要主动接受人民法院的指导，协助人民法院调处劳动人事争议。健全劳动人事争议特邀调解制度，吸纳符合条件的调解组织或调解员成为特邀调解组织或特邀调解员，接受人民法院委派或委托开展调解工作。鼓励和支持调解组织在诉讼服务中心等部门设立调解工作室。依法落实调解协议司法确认制度。

（十四）加强仲裁与诉讼的衔接。建立仲裁与诉讼有效衔接的新规则、新制度，实现裁审衔接机制长效化、受理范围一致化、审理标准统一化。各级仲裁机构和同级人民法院要加强沟通联系，建立定期联席会议、案件信息交流、联合业务培训等制度。有条件的地区，人民法院可在仲裁机构设立派驻法庭。

六、强化基础保障机制

（十五）加强调解仲裁队伍建设。乡镇（街道）劳动就业社会保

障服务所（中心）调解组织要根据实际需要配备专职调解员，通过政府购买服务、调剂事业编制等方式，拓展调解员来源渠道。企业劳动争议调解委员会要配备一定数量的专兼职调解员，鼓励企业人力资源、法务、工会部门工作人员参与调解工作。仲裁机构要及时充实专职仲裁员队伍，并配备相应的仲裁办案辅助人员；注重从工会、企业代表组织以及其他社会组织中聘用兼职仲裁员，积极吸纳律师、专家学者等担任兼职仲裁员。持续开展调解员仲裁员分级分类培训，加强思想道德教育、职业道德教育和业务能力培训。探索远程在线培训、建立集中实训基地等培训新模式，培训重心向基层倾斜。鼓励地方先行先试，探索建立仲裁员激励约束和职业保障机制，拓展职业发展空间。健全风险防控机制，推进行风建设。培育和弘扬调解仲裁文化，大力宣传先进调解仲裁机构和优秀调解员仲裁员。

（十六）加快推进调解仲裁工作信息化建设。树立“互联网+”理念，利用现代化信息技术手段提高劳动人事争议处理效能。依托金保二期工程，建立调解仲裁办案信息系统、人员信息系统、监测管理信息系统，在实现人力资源社会保障系统内部信息互联互通的基础上，逐步实现调解仲裁信息与综治、人民法院等信息系统的互联互通。建立在线服务平台，整合调解、仲裁和诉讼资源，逐步开展在线调解、在线仲裁、电子送达等，实现线上、线下服务对接，提供“一站式”争议处理服务。

（十七）依法保障调解仲裁经费需要。按照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等有关规定，将仲裁工作所需经费列入同级财政预算予以保障，为开展仲裁活动提供支撑。对采取政府购买服务方式开展劳动人事争议处理工作的，要加强购买服务资金的预算管理。

（十八）改善调解仲裁服务条件。按照国家“十三五”规划纲要“基本公共服务项目清单”要求，不断改善调解仲裁服务条件。加强调解组织基础建设，确保调解有基本工作场所、有基本工作设施。加强仲裁机构标准化建设。仲裁员、记录人员在仲裁活动中应着正装，佩戴仲裁胸徽。

七、加强组织领导

（十九）健全劳动人事争议多元处理工作格局。积极推动将劳动

人事争议处理工作纳入当地党委、政府重要议事日程，采取有力措施抓实抓好。综治组织要做好调查研究、组织协调、督导检查、考评、推动等工作，进一步把完善劳动人事争议多元处理机制作为综治工作（平安建设）考评的重要内容，严格落实社会治安综合治理领导责任制。人力资源社会保障部门要发挥在劳动人事争议处理中的主导作用，承担牵头职责，制定完善规章制度，会同有关部门统筹推进劳动人事争议调解仲裁组织建设、制度建设和队伍建设。人民法院要发挥司法在劳动人事争议处理中的引领、推动和保障作用，加强诉讼与调解、仲裁的有机衔接，依法及时有效审理劳动人事争议案件。司法行政部门要指导人民调解组织积极开展劳动争议调解工作，加强对人民调解员的劳动法律法规政策和调解方法技巧培训，组织推动律师做好法律援助和社会化调解工作。工会、企业代表组织要发挥代表作用，引导支持企业守法诚信经营、履行社会责任，依法设立劳动争议调解委员会，建立健全用人单位内部争议解决机制，教育引导职工依法理性维权。各有关部门要建立完善形势研判、信息沟通、联合会商、协调配合制度，形成各负其责、齐抓共管、互动有力、运转高效的联动机制。要充分发挥综治中心优势，有效整合工作资源，优化劳动人事争议多元处理机制。

（二十）强化责任落实，营造良好环境。各地要在当地党委、政府的领导下，进一步做好劳动人事争议调解仲裁工作，不断完善劳动人事争议多元处理机制。人力资源社会保障部门要会同有关部门制定切实可行的实施方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，并对本意见落实情况督促检查。充分运用传统媒体和现代传媒，加强劳动人事争议处理工作的宣传，营造良好舆论氛围。

2017年3月21日

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 《关于加强人民调解员队伍建设的意见》

司发〔2018〕2号

为认真落实党的十九大精神，深入贯彻党的十八届四中全会关于发展人民调解员队伍的决策部署，全面贯彻实施人民调解法，现就加强人民调解员队伍建设提出如下意见。

一、充分认识加强人民调解员队伍建设的重要意义

人民调解是在继承和发扬我国民间调解优良传统基础上发展起来的一项具有中国特色的法律制度，是公共法律服务体系的重要组成部分，在矛盾纠纷多元化解机制中发挥着基础性作用。人民调解员是人民调解工作的具体承担者，肩负着化解矛盾、宣传法治、维护稳定、促进和谐的职责使命。加强人民调解员队伍建设，对于提高人民调解工作质量，充分发挥人民调解维护社会和谐稳定“第一道防线”作用，推进平安中国、法治中国建设，实现国家治理体系与治理能力现代化具有重要意义。党中央、国务院历来高度重视人民调解工作。党的十八大以来，习近平总书记多次对人民调解工作作出重要指示批示，为做好人民调解工作和加强人民调解员队伍建设指明了方向。广大人民调解员牢记使命、扎根基层、无私奉献，积极开展矛盾纠纷排查调解工作，切实把矛盾纠纷化解在基层，消除在萌芽状态，为维护社会和谐稳定、服务保障和改善民生作出了积极贡献。当前，中国特色社会主义进入新时代。社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。人民不仅对物质文化生活提出了更高要求，而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长。党的十九大强调，要加强预防和化解社会矛盾机制建设，正确处理人民内部矛盾。这些都对人民调解、行业专业调解和调解员队伍

建设提出了新的更高要求。各地各有关部门一定要充分认识加强人民调解员队伍建设的重要性、紧迫性，切实增强责任感和使命感，采取有效措施，大力推进人民调解员队伍建设，不断提高人民调解工作水平，全力维护社会和谐稳定。

二、加强人民调解员队伍建设的指导思想和基本原则

（一）指导思想

深入贯彻落实党的十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，全面贯彻实施人民调解法，优化队伍结构，着力提高素质，完善管理制度，强化工作保障，努力建设一支政治合格、熟悉业务、热心公益、公道正派、秉持中立的人民调解员队伍，为平安中国、法治中国建设作出积极贡献。

（二）基本原则

——坚持党的领导。认真贯彻落实中央关于人民调解工作的决策部署，确保人民调解员队伍建设的正确方向。

——坚持依法推动。贯彻落实人民调解法、民事诉讼法等法律规定，不断提高人民调解员队伍建设的规范化、法治化水平。

——坚持择优选聘。按照法定条件和公开公平公正的原则，吸收更多符合条件的社会人士和专业人员参与人民调解工作。

——坚持专兼结合。在积极发展兼职人民调解员队伍的同时，大力加强专职人民调解员队伍建设，不断优化人民调解员队伍结构。

——坚持分类指导。根据各地实际情况和专兼职人民调解员队伍的不同特点，完善管理制度，创新管理方式，不断提高人民调解工作质量。

三、加强人民调解员队伍建设的主要任务

（一）认真做好人民调解员选任工作

1. 严格人民调解员选任条件。人民调解员由人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员担任，既可以兼职，也可以专职。人民调解员应由公道正派、廉洁自律、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。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，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。

2. 依法推选人民调解委员会委员。人民调解委员会委员通过推选产生。村民委员会、社区居民委员会的人民调解委员会委员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。企业事业单位设立的人民调解委员会委员由职工大会、职工代表大会或者工会组织推选产生。乡镇（街道）人民调解委员会委员由行政区域内村（居）民委员会、有关单位、社会团体、其他组织推选产生。行业性、专业性人民调解委员会委员由有关单位、社会团体或者其他组织推选产生。人民调解委员会委员任期届满，应及时改选，可连选连任。任期届满的原人民调解委员会主任应向推选单位报告工作，听取意见。新当选的人民调解委员会委员应及时向社会公布。

3. 切实做好人民调解员聘任工作。人民调解委员会根据需要可以聘任一定数量的专兼职人民调解员，并颁发聘书。要注重从德高望重的人士中选聘基层人民调解员。要注重选聘律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、医生、教师、专家学者等社会专业人士和退休法官、检察官、民警、司法行政干警以及相关行业主管部门退休人员担任人民调解员，不断提高人民调解员的专业化水平。要积极发展专职人民调解员队伍，行业性、专业性人民调解委员会应有3名以上专职人民调解员，乡镇（街道）人民调解委员会应有2名以上专职人民调解员，有条件的村（居）和企业事业单位人民调解委员会应有1名以上专职人民调解员，派驻有关单位和部门的人民调解工作室应有2名以上专职人民调解员。

（二）明确人民调解员职责任务

4. 人民调解员的职责任务。积极参与矛盾纠纷排查，对排查发现的矛盾纠纷线索，采取有针对性的措施，预防和减少矛盾纠纷的发生；认真开展矛盾纠纷调解，在充分听取当事人陈述和调查了解有关情况的基础上，通过说服、教育、规劝、疏导等方式方法，促进当事人平等协商、自愿达成调解协议，督促当事人及时履行协议约定的义务，人民调解员对当事人主动申请调解的，无正当理由不得推诿不受理；做好法治宣传教育工作，

注重通过调解工作宣传法律、法规、规章和政策，教育公民遵纪守法，弘扬社会公德、职业道德和家庭美德；发现违法犯罪以及影响社会稳定和治安秩序的苗头隐患，及时报告辖区公安机关；主动向所在的人民调解委员会报告矛盾纠纷排查调解情况，认真做好纠纷登记、调解统计、案例选报和文书档案管理等工作；自觉接受司法行政部门指导和基层人民法院业务指导，严格遵守人民调解委员会制度规定，积极参加各项政治学习和业务培训；认真完成司法行政部门和人民调解委员会交办的其他工作任务。

（三）加强人民调解员作风建设

5. 加强思想政治建设。组织广大人民调解员认真学习宣传贯彻党的十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导工作。教育引导人民调解员牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，自觉在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。加强人民调解员职业道德教育，深入开展社会主义核心价值观和社会主义法治理念教育，弘扬调解文化，增强人民调解员的社会责任感和职业荣誉感。

6. 加强纪律作风建设。完善人民调解员行为规范，教育人民调解员严格遵守和执行职业道德和工作纪律，树立廉洁自律良好形象，培养优良作风。建立投诉处理机制，及时查处人民调解员违法违纪行为，不断提高群众满意度。

7. 加强党建工作。党员人民调解员应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。支持具备条件的人民调解委员会单独建立党组织，落实基层党建基本制度，严格党内政治生活，突出政治功能，发挥战斗堡垒作用。

（四）加强人民调解员业务培训

8. 落实培训责任。开展人民调解员培训是司法行政部门的重要职责。要坚持分级负责、以县（市、区）为主，加大对人民调解员的培训力度。县（市、区）司法行政部门主要负责辖区内人民调解委员会主任、骨干调

解员的岗前培训和年度培训，指导和组织司法所培训辖区内人民调解员；市（地、州）司法行政部门主要负责辖区内大中型企业、乡镇（街道）和行业性、专业性人民调解委员会主任、骨干调解员的岗前培训和年度培训；省（区、市）司法行政部门负责制定本地区人民调解员培训规划，组织人民调解员骨干示范培训，建立培训师资库；司法部负责组织编写培训教材，规范培训内容，开展人民调解员师资培训。司法行政部门要积极吸纳律师、公证员、司法鉴定人、专职人民调解员等作为培训师资力量，提高培训质量和水平。基层人民法院要结合审判工作实际和人民调解员队伍状况，积极吸纳人民调解委员会进入人民法院特邀调解组织名册，通过委派调解、委托调解，选任符合条件的人民调解员担任人民陪审员，加强司法确认工作等灵活多样的形式，加大对人民调解员进行业务培训的力度。

9. 丰富培训内容和形式。司法行政部门和人民调解员协会要根据本地和行业、专业领域矛盾纠纷特点设置培训课程，重点开展社会形势、法律政策、职业道德、专业知识和调解技能等方面的培训。创新培训方式和载体，采取集中授课、研讨交流、案例评析、实地考察、现场观摩、旁听庭审、实训演练等形式，提高培训的针对性、有效性。顺应“互联网+”发展趋势，建立完善人民调解员网络培训平台，推动信息技术与人民调解员培训深度融合。依托有条件的高校、培训机构开展培训工作，开发人民调解员培训课程和教材，建立完善人民调解员培训质量评估体系。

（五）加强对人民调解员的管理

10. 健全管理制度。人民调解委员会应当建立健全人民调解员聘用、学习、培训、考评、奖惩等各项管理制度，加强对人民调解员的日常管理。建立人民调解员名册制度，县（市、区）司法行政部门定期汇总人民调解员基本信息，及时向社会公开并通报人民法院，方便当事人选择和监督。建立岗位责任和绩效评价制度，完善评价指标体系。

11. 完善退出机制。人民调解员调解民间纠纷，应当坚持原则、明法析理、主持公道。对偏袒一方当事人，侮辱当事人，索取、收受财物或者牟取其他不正当利益，或泄露当事人的个人隐私、商业秘密的人民调解员，

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，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘。对因违法违纪不适合继续从事调解工作；严重违反管理制度、怠于履行职责造成恶劣社会影响；不能胜任调解工作；因身体原因无法正常履职；自愿申请辞职的人民调解员，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。

（六）积极动员社会力量参与人民调解工作

12. 发动社会力量广泛参与。切实发挥村（居）民小组长、楼栋长、网格员的积极作用，推动在村（居）民小组、楼栋（院落）等建立纠纷信息员队伍，帮助了解社情民意，排查发现矛盾纠纷线索隐患。发展调解志愿者队伍，积极邀请“两代表一委员”（党代表、人大代表、政协委员）、“五老人员”（老党员、老干部、老教师、老知识分子、老政法干警）、专家学者、专业技术人员、城乡社区工作者、大学生村官等参与矛盾纠纷化解。充分发挥律师、公证员、司法鉴定人、基层法律服务工作者、法律援助工作者等司法行政系统资源优势，形成化解矛盾纠纷工作合力。

13. 建立人民调解咨询专家库。县级以上司法行政部门可以根据调解纠纷需要，会同相关行业主管部门设立人民调解咨询专家库，由法学、心理学、社会工作和相关行业、专业领域的专业人员组成，相关专家负责向人民调解委员会提供专家咨询意见和调解建议。人民调解咨询专家库可以是包含多领域专业人才的区域性综合型专家库，也可以是某一特定行业、专业领域的专家库。

（七）强化对人民调解员的工作保障

14. 落实人民调解员待遇。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。人民调解员补贴经费的安排和发放应考虑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。补贴标准由县级以上司法行政部门商同级财政部门确定，明令禁止兼职取酬的人员，不得领取人民调解员补贴。对财政困难地区，省级要统筹现有资金渠道，加强人民调解工作经费保障。人民调解委员会设立单位和相关行业主管部门应依法为人民调解员开展工作提供场所、设

施等办公条件和必要的工作经费。省（区、市）司法行政部门或人民调解员协会应通过报纸、网络等形式，每半年或一年向社会公开人民调解经费使用情况和工作开展情况，接受社会监督。

15. 通过政府购买服务推进人民调解工作。司法行政部门应当会同有关部门做好政府购买人民调解服务工作，完善购买方式和程序，积极培育人民调解员协会、相关行业协会等社会组织，鼓励其聘请专职人民调解员，积极参与承接政府购买人民调解服务。

16. 落实人民调解员抚恤政策。司法行政部门应及时了解掌握人民调解员需要救助的情况，协调落实相关政策待遇。符合条件的人民调解员因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应当按照有关规定提供必要的医疗、生活救助；在人民调解工作岗位上因工作原因死亡的，其配偶、子女按照国家规定享受相应的抚恤等相关待遇。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。

17. 加强对人民调解员的人身保护。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，当地司法行政部门和人民调解员协会应当会同有关部门采取措施予以保护，维护其合法权益。探索建立人民调解员人身保障机制，鼓励人民调解委员会设立单位和人民调解员协会等为人民调解员购买人身意外伤害保险等。

四、加强对人民调解员队伍建设的组织领导

（一）加强组织领导

司法行政机关负责指导人民调解工作，要把人民调解员队伍建设摆上重要位置，列入重要议事日程，切实加强指导。要主动向党委和政府汇报人民调解工作，积极争取有关部门重视和支持，着力解决人民调解员开展工作遇到的困难和问题。要完善相关制度，提高人民调解员队伍管理水平。人民调解员协会要发挥行业指导作用，积极做好对人民调解员的教育培训、典型宣传、权益维护等工作，加强对人民调解员队伍的服务和管理。

（二）落实部门职责

各有关部门要明确自身职责，加强协调配合，共同做好人民调解工作。

各级政法委要将人民调解员队伍建设纳入综治工作（平安建设）考核评价体系。人民法院要通过各种形式，加强对人民调解员调解纠纷的业务指导，提高人民调解工作水平。财政部门要落实财政保障责任，会同司法行政部门确定经费保障标准，建立动态调整机制。民政部门要对符合条件的人民调解员落实相关社会救助和抚恤政策，会同人力资源社会保障部门把符合条件的人民调解员纳入社会工作专业人才培养和职业水平评价体系。各相关行业主管部门要从各方面对人民调解员开展工作提供支持和保障。

（三）加强表彰宣传

认真贯彻落实人民调解法，加大对人民调解员的表彰力度，对有突出贡献的人民调解员按照国家有关规定给予表彰奖励。要充分运用传统媒体和网络、微信、微博等新媒体，积极宣传人民调解工作典型人物和先进事迹，扩大人民调解工作社会影响力，增强广大人民调解员的职业荣誉感和自豪感，为人民调解员开展工作创造良好社会氛围。

各地要结合实际，按照本意见精神制定具体实施意见。

最高人民法院、司法部

《关于扩大律师调解试点工作的通知》

司发通〔2018〕143号

各省、自治区、直辖市高级人民法院、司法厅（局），新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院、新疆生产建设兵团司法局：

2017年9月以来，按照《最高人民法院 司法部关于开展律师调解试点工作的意见》（司发通〔2017〕105号，以下简称《意见》）要求，北京、黑龙江、上海、浙江、安徽、福建、山东、湖北、湖南、广东和四川等11个省（直辖市）积极开展试点工作，取得了明显成效。为进一步推动律师调解试点工作的深入开展，最高人民法院、司法部决定将试点工作扩大至全国范围。现就有关事宜通知如下。

一、充分认识扩大律师调解试点工作的重要意义

开展律师调解试点工作，是完善我国诉讼制度的创新性举措，是深化律师制度改革的内在需要，是推进公共法律服务体系建设的重要内容。实践证明，律师调解工作既有利于强化法律在化解矛盾纠纷的权威地位，维护当事人合法权益，促进社会公平正义，又有利于节约司法资源和诉讼成本，拓展律师业务领域，促进我国律师事业持续健康发展。随着我国社会主要矛盾的变化，人民群众对民主、法治、公平、正义等方面的要求日益增长，需要进一步发挥律师调解工作在化解社会矛盾、促进依法治理中的专业优势和实践优势，在更大范围内实现律师专业法律服务与调解这一中国特色非诉讼纠纷解决机制的有机结合。各地要从党和国家大局出发，从推进全面依法治国、完善中国特色社会主义律师制度、维护社会和谐稳定的高度，进一步增强工作责任感、使命感和积极性、主动性，切实做好扩大律师调解试点工作。

二、明确扩大律师调解试点工作的主要任务和要求

首批试点的11个省（直辖市）要深入总结前期试点工作经验，坚持问题导向，大胆探索创新，努力破解影响试点工作开展的问题和瓶颈，将

试点范围扩大到整个辖区，创造更多新鲜经验，在全国起到示范引领作用。

其余 20 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团要在 2018 年年底启动律师调解试点工作。要充分借鉴首批试点地方的经验做法，根据经济社会发展水平和律师行业发展情况，确定在全省（自治区、直辖市）范围内或者选择部分地区开展试点。要因地制宜，分类指导，把律师资源充足、律师调解需求较大的地区作为试点工作重点，积累经验、以点带面，逐步扩大试点。到 2019 年底，律师调解工作要在所有地市级行政区域进行试点，力争每个县级行政区域都有律师调解工作室。各地要在认真落实《意见》基础上，在扩大试点中把握好以下要求。

（一）健全诉调衔接机制。人民法院在推进调解程序前置改革试点过程中，要充分发挥律师调解优势，主动告知民事案件当事人可以选择调解程序，引导更多适宜调解的矛盾纠纷通过律师调解有效化解。对法律关系复杂、专业性强的矛盾纠纷，要优先导入律师调解程序，根据案件类型交由具备相应专业特长的律师调解团队或调解员办理，提高律师调解工作针对性。要进一步畅通诉调对接渠道，制定详细的全流程操作指引，确保委派调解、委托调解案件文书规范、档案完整、资料齐全、流程清晰。对法定期限未能调解的案件，要及时转入审判程序。

（二）完善司法确认程序。要进一步完善律师调解协议的司法确认机制，畅通确认渠道，建立便捷高效的律师调解司法确认程序。律师调解组织由司法行政机关、律师协会会同人民法院共同指导和管理，动态更新律师调解组织和律师调解员名册。对纳入名册管理的律师调解组织依法按程序出具的、反映当事人真实意愿的民事合同性质的调解协议，经加盖律师调解工作室、律师调解中心专用印章后，当事人可以向人民法院申请司法确认。人民法院进行审查后，应当依法确认其法律效力。

（三）拓展调解业务领域。各地除根据《意见》规定在人民法院、公共法律服务中心（站）、律师协会、律师事务所设立律师调解工作室（中心）外，可以根据需要探索在医疗纠纷、道路交通、劳动争议、消费者权益保护等领域或行业设立律师调解组织，为人民群众提供便捷多样的律师

调解服务。根据业务领域对律师调解组织和律师调解员实行分类精细管理，针对不同法律服务需求精准匹配调解组织或调解员。积极培育律师调解服务品牌，鼓励以律师事务所名称、律师姓名、专业调解领域命名律师调解工作室（中心），提高律师调解专业化水平和社会认可度。

（四）加强调解队伍建设。坚持律师调解的专业化方向，鼓励发展专事婚姻家庭、合同纠纷、知识产权、金融证券、公司股权等领域纠纷调解的专业化律师调解员队伍或者调解工作团队。司法行政机关、律师协会会同人民法院完善律师调解员资质认证标准，明确选任和退出程序，探索实行律师调解员岗前培训、合格上岗、定期评测、优胜劣汰制度，促进律师调解员素质提升。要完善律师调解员回避制度和代理案件利益冲突规范，在保障律师调解公信力的同时，充分调动律师参与积极性。建立健全律师调解员专业知识和调解技能常态化培训机制，定期汇总和发布律师调解典型案例，将典型案例纳入司法行政案例库。

（五）推进调解信息化建设。借助现代科技手段创新律师调解方式，加强“互联网+律师调解”建设，在12348中国法网上建立律师调解专区，推行短信调解、微信调解、网上调解、视频调解等新模式，探索将律师调解服务与122等热线服务对接，进一步提高调解工作覆盖面。推进信息共享、资源整合，探索建立集在线调解、司法确认、电子督促、电子送达等功能为一体的信息平台，与人民法院在线调解平台互联互通，提升律师调解工作的信息化水平。

三、进一步加强组织领导和工作保障

（一）落实试点工作责任。各地要周密部署、精心安排，尽快制定试点工作的实施意见和方案，明确扩大试点的步骤、目标和时间节点等，确保试点工作顺利启动、扎实推进。司法行政机关、人民法院、律师协会要细化任务分工，明确本单位的具体牵头部门和责任人员，主动加强与相关单位的沟通联系，分工负责，紧密协作，理顺关系，确保试点工作高效、有序运转。要注重围绕经济社会发展大局推进试点工作，努力赢得党委政府、相关单位和社会各界的支持。

（二）提高经费保障水平。各级司法行政机关、人民法院应当会同

有关部门，多渠道解决公益性律师调解服务经费问题，推动将公益性律师调解服务列入政府购买服务目录，积极采取财政专项预算、财政资金补贴等多种途径，从办公设施、宣传培训、表彰奖励等方面加大对公益性律师调解工作的经费保障力度，适时提高律师办理调解案件的补贴补助标准。大力发展律师事务所调解工作室，鼓励和支持律师事务所根据当事人需要，以市场化方式开展律师调解业务，按照有偿和低价的原则收取调解费用，探索建立与各地经济发展水平相适应的以市场调节价为基础的律师调解业务收费机制。人民法院要充分发挥诉讼费杠杆作用，加大对调解案件诉讼费减免力度，为律师调解提供支持和保障。

（三）建立记录考核制度。律师协会建立律师和律师事务所从事调解工作记录制度，可以根据律师调解服务的时长、数量、难度、效果等因素，实行积分式跟踪评价。将律师事务所和律师参与调解情况作为律师参与公益法律服务的重要内容，纳入律师事务所年度检查考核和律师年度考核。

（四）完善工作激励机制。探索建立人民法院评估、司法行政机关评估、律师协会评估、当事人评估和律师自评有机结合的综合评价体系，探索实行律师调解组织和律师调解员星级认定制度，促进提升律师调解工作质量。对表现突出的律师调解组织和律师调解员，人民法院、司法行政机关、律师协会应当给予奖励，并将有关工作情况作为先进工作者、优秀律师等各类评先评优的重要依据，调动律师参与调解的积极性。

（五）加大宣传推广力度。要拓展宣传渠道，充分利用各类新闻媒体和工作渠道，宣传律师调解制度，推介律师调解组织，不断提高律师调解工作的社会知晓度和公众认可度。要加强律师调解理论研究，积极宣传推广律师调解的先进典型和有益经验，为推进律师调解试点创造良好舆论氛围。

附件：《最高人民法院 司法部关于开展律师调解试点工作的意见》（司发通〔2017〕105号）（略）

最高人民法院
司法部

2018年12月26日

中华全国工商业联合会、司法部 《关于印发〈全国工商联、司法部 关于推进商会人民调解工作的意见〉的通知》

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团工商联、司法厅（局）：

现将《全国工商联 司法部关于推进商会人民调解工作的意见》印发你们，请认真抓好贯彻落实。各地可结合实际，按照本意见精神制定具体实施意见，有关贯彻落实情况和推进过程中遇到的困难问题请及时报全国工商联和司法部。

中华全国工商业联合会
司法部

2018年3月27日

全国工商联、司法部 关于推进商会人民调解工作的意见

全联发〔2018〕3号

为认真贯彻落实党的十九大精神，充分发挥工商联所属商会（以下简称商会）组织优势和人民调解基础性作用，预防化解非公有制经济领域矛盾纠纷，维护社会和谐稳定，依据《中华人民共和国人民调解法》等法律法规和政策规定，现就推进商会人民调解工作提出如下意见。

一、充分认识推进商会人民调解工作的重要意义

党的十九大报告提出，要打造共建共治共享的社会治理格局，强调加强预防和化解社会矛盾机制建设，正确处理人民内部矛盾。非公有制经济是社会主义市场经济的重要组成部分，是我国经济社会发展的重要基础。当前，非公有制企业在生产运营管理、劳资关系、知识产权保护等方面矛

盾纠纷多发，化解纠纷能力弱，影响了企业健康发展。商会是以非公有制企业和非公有制经济人士为主体，自愿组建、自筹经费、自主管理的社会组织，具有统战性、经济性、民间性有机统一的基本特征，是工商联的基层组织和工作依托，是化解非公有制经济领域矛盾纠纷的重要阵地。人民调解是中国特色非诉讼纠纷解决方式，具有形式灵活、方便快捷、不伤和气等优势特点。商会人民调解是人民调解工作在非公有制经济领域的延伸拓展，是工商联加强法律服务、促进非公有制经济健康发展和非公有制经济人士健康成长的实际举措。加强商会人民调解工作，是工商联和司法行政机关加强预防和化解社会矛盾机制建设的重要实践，对于推进中国特色商会建设，拓展人民调解工作领域，提升商会服务能力，促进商会调解规范化、法治化发展，为非公有制企业营造良好发展环境具有重要意义。各级工商联和司法行政机关要充分认识推进商会人民调解工作的重要性和必要性，切实增强责任感和使命感，及时有效化解各类非公有制经济领域矛盾纠纷，努力为经济社会持续健康发展作出新的更大贡献。

二、总体要求

1. 指导思想。深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实人民调解法，加强商会人民调解组织和队伍建设，健全完善商会人民调解工作制度和工作机制，不断提高服务企业的能力和水平，为非公有制经济持续健康发展提供有力保障。

2. 工作目标。通过大力推进商会人民调解工作，建立健全商会人民调解组织，发展商会人民调解员队伍，形成具有商会特色的人民调解工作机制，打造有影响的商会人民调解服务品牌，使商会人民调解成为化解非公有制经济领域矛盾纠纷、维护社会和谐稳定的重要途径。

3. 调解范围。调解涉及商会会员的各类民间纠纷，包括商会会员间的纠纷，会员企业与职工间的纠纷，会员与生产经营关联方间的纠纷，会员与其他单位或人员间的纠纷，以及其他适合人民调解的民间纠纷。

4. 基本原则。商会人民调解委员会调解纠纷，应当遵循下列原则：

——在当事人自愿、平等的基础上进行调解。

——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。

——注重主动预防，积极化解纠纷，消除风险隐患，有效维护企业和员工合法权益。

——不违背法律、法规和国家政策，兼顾行业标准和商事惯例。

——注重改革创新，形成具有商会特色的调解工作制度机制。

三、积极推进商会人民调解工作

5. 加强调解组织建设。在司法行政机关指导下，由商会组织依法设立商会人民调解委员会。商会人民调解委员会由委员三至九人组成，设主任一人，一般由商会负责人担任。委员经商会推选产生，要积极吸纳企业家、律师等担任商会人民调解委员会委员。设立商会人民调解委员会应当遵守人民调解法的各项规定，坚持以基层为主，从实际出发，分类有序推进，成熟一个发展一个，不搞一刀切。各级工商联和司法行政机关要加强沟通协调，对矛盾纠纷多发、确有必要设立、商会组织有保障能力的，及时推动设立商会人民调解组织。工商联协助商会人民调解委员会做好向当地司法行政机关备案等工作。尚不具备条件的，司法行政机关可根据需要指导现有人民调解委员会设立专门的人民调解商会服务窗口或吸收商会人员担任人民调解员，也可在商会设立人民调解（律师调解）工作室或联络站，及时受理并开展调解工作。

商会人民调解委员会的名称包括“商会组织名称”和“人民调解委员会”，应有必要的办公场地和设施，悬挂规范的人民调解委员会标牌和人民调解标识，公开人民调解工作制度及人民调解委员会组成人员，做到“五落实”（即组织、人员、经费、场所、制度落实）和“六统一”（即名称、印章、标识、徽章、程序、文书统一）。

商会人民调解委员会应建立工作台账，将矛盾纠纷排查调解情况、组织建设情况以及商会人民调解典型案例及时报送当地司法行政机关和工商联。

6. 加强调解员队伍建设。商会人民调解员由商会人民调解委员会委

员和商会人民调解委员会聘任的人员担任。商会人民调解委员会可以根据需要聘请专兼职人民调解员，注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、热心人民调解工作的企业经营者、商会法律顾问、工会代表、相关领域专家及社会人士中聘任。商会人民调解委员会要充分发挥律师的专业优势，积极吸纳律师担任人民调解员。司法行政机关、律师协会要建立律师调解员名册，向商会人民调解委员会推荐，也可以由商会人民调解委员会根据需要自行选择。要积极探索商会人民调解员专业化发展路径，将商会人民调解员纳入社会工作专业人才培养、职业水平评价体系。

司法行政机关要会同工商联将商会人民调解员纳入业务培训规划，组织岗前培训和定期轮训，通过现场观摩、案例研讨等形式，不断提高商会人民调解员综合素质。省级以上司法行政机关、工商联要注重示范培训工作。

商会人民调解委员会要建立健全人民调解员聘用、学习、培训、考评、奖惩等管理制度，加强对商会人民调解员的管理。对商会人民调解员的违法违纪行为，要按照人民调解法等有关规定处理。

7. 加强制度化、规范化建设。商会人民调解委员会应加强规范管理，建立健全各项规章制度。经调解达成协议的，商会人民调解委员会可以依法制作人民调解协议书；双方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，人民调解员应当记录协议内容，由双方签字确认；调解不成的，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权益。依法达成的人民调解协议具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起30日内共同向人民法院申请司法确认。人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行；人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

8. 提高工作质量水平。商会人民调解委员会要定期或不定期在会员

企业进行矛盾纠纷排查，发现风险隐患及时化解。要灵活运用情、理、法相结合的方式，促成当事人达成调解协议，实现案结事了。要坚持依法调解，注重运用商事调解规则、惯例，不断增强商会人民调解的权威性和公信力。要通过开展商会人民调解工作加强法治宣传教育，引导企业依法合规经营。要加强专家库建设，根据需要邀请专家参与行业专业领域重大纠纷调解。要创新商会人民调解工作方式方法，加强商会人民调解工作信息化建设，广泛运用互联网、手机等现代信息化手段开展调解，提高工作实效。

9. 加强工作保障。商会组织要为商会人民调解委员会开展工作提供办公场所、办公设施和必要的工作经费。各级工商联和司法机关要按照《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》要求，积极争取落实商会人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费。按照《财政部、民政部、工商总局关于印发政府购买服务管理办法（暂行）的通知》要求，积极争取把商会人民调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录，提高经费保障水平。鼓励社会各界为商会人民调解工作捐赠赞助，提供场地、人员等人财物支持。有条件的商会，对律师担任商会人民调解员的，可给予适当的案件补贴。对涉及商会会员企业之间以及会员企业与生产经营关联企业、其他单位之间的民商事纠纷，也可依据《最高人民法院 司法部关于开展律师调解试点工作的意见》有关规定，按照有偿和低价的原则收取调解费。

四、加强商会人民调解工作组织领导

10. 注重协调配合。各级工商联和司法机关要密切配合，建立统筹协调工作机制，加强信息共享，开展联合督导，认真总结商会人民调解工作的经验做法，定期研究解决遇到的新情况、新问题。发挥人民调解员协会对商会人民调解工作的积极作用。积极争取当地综治部门、司法机关、民政、仲裁机构及相关单位对商会人民调解工作的支持配合，加强工作衔接。

11. 明确任务职责。各级工商联要切实履行商会业务主管部门职责，加强对商会的指导、引导和服务，主动与司法机关沟通联系，及时了

解和反映商会人民调解组织运行情况，在商会人民调解组织的设立、调解员的选聘和培训、专家库的建立等方面给予支持和配合。各级司法行政机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，加强设立指导、人员培训、制度建设和业务规范，依托公共法律服务中心等平台资源，发挥律师、基层法律服务、公证、司法鉴定、法律援助、法治宣传等职能优势，形成化解矛盾纠纷的工作合力。

12. 加强宣传表彰。要运用广播电视、报刊杂志以及网络等新媒体，大力宣传商会人民调解优势特点、经验成效和典型案例，宣传表彰商会人民调解工作中涌现出的先进典型，不断扩大商会人民调解工作群众认知度和社会影响力，为商会人民调解工作开展营造良好氛围。

司法部

《关于推进个人调解工作室建设的指导意见》

各省、自治区、直辖市司法厅（局），新疆生产建设兵团司法局：

为坚持发展“枫桥经验”，深入贯彻落实《关于加强人民调解员队伍建设的意见》，充分发挥人民调解维护社会和谐稳定“第一道防线”作用，完善人民调解组织网络，创新人民调解组织形式，及时就地化解矛盾纠纷，努力实现矛盾不上交，现就推进个人调解工作室建设提出如下意见。

一、充分认识推进个人调解工作室建设的重要意义

个人调解工作室是以人民调解员姓名或特有名称命名设立的调解组织。近年来，各地充分发挥调解能手的引领示范作用，推动建立以个人命名的人民调解工作室，有效化解了大量矛盾纠纷。实践证明，个人调解工作室是传统调解组织形式的创新发展，是基层调解组织触角的有效延伸，对于增强人民调解员的积极性、主动性，扩大人民调解工作的权威性、影响力，提升人民调解工作质量水平具有重要意义。当前，中国特色社会主义进入新时代。随着我国社会主要矛盾的变化，矛盾纠纷呈现出一些新情况和新特点，人民群众对调解工作也提出了新的更高要求。各级司法行政机关要切实提高政治站位，充分认识推进个人调解工作室建设的重要意义，采取有效措施，努力打造一批“做得好、信得过、叫得响”的调解工作品牌，不断推动新时代人民调解工作创新发展，实现矛盾就地化解，不上交、不激化，保障人民群众合法权益，促进社会公平正义，维护国家安全和社会主义和谐稳定。

二、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，深入贯彻实施《人民调解法》，坚持发展“枫桥经验”，以组织形式创新和队伍素质提升为着力点，积极

推进个人调解工作室建设，依法规范个人调解工作室的设立、命名、管理、保障，充分发挥个人调解工作室在排查化解矛盾纠纷中的重要作用，切实维护人民群众合法权益和社会和谐稳定，为平安中国、法治中国建设作出积极贡献。

（二）基本原则

——坚持党的领导。认真贯彻落实中央关于加强人民调解工作的决策部署，把党的领导贯彻到人民调解工作的全过程、各方面，确保个人调解工作室建设的正确方向。

——坚持以人民为中心。坚持人民调解为人民，把群众满意作为衡量人民调解工作的根本标准，努力为当事人提供优质高效的调解服务，维护双方当事人合法权益。

——坚持依法设立，规范管理。遵守《人民调解法》的基本规定，完善个人调解工作室设立程序，健全管理制度，规范工作流程，不断提高调解工作质量和水平。

——坚持因地制宜，突出特色。立足本地矛盾纠纷实际状况和调解员擅长领域、专业特长，从实际出发，“成熟一个、发展一个”，积极打造各具特色的调解工作品牌，确保个人调解工作室的权威性和公信力。

三、主要任务

（一）加强组织建设

1. 申请设立个人调解工作室的条件。人民调解员具备以下条件的，可以申请设立个人调解工作室：具有较高的政治素质，为人公道正派，在群众中有较高威信；热心人民调解工作，有较为丰富的调解工作经验，调解成功率较高；具有一定的文化水平、政策水平和法律知识，形成有特点、有成效的调解方式方法；获得过县级以上党委政府、有关部门或司法机关表彰奖励。

2. 规范个人调解工作室的命名。个人调解工作室全称由“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”三部分内容依次组成，简称由“个人姓名或特有名称”和“调解工作室”两部分内

容依次组成，由县级以上司法行政机关负责命名。

（二）加强队伍建设

3. 个人调解工作室组成。个人调解工作室可以由一名调解员组成，也可以由多名调解员组成。鼓励专职人民调解员和退休政法干警、律师等社会专业人士、基层德高望重的人士等建立个人调解工作室，推动形成一支结构合理、优势互补的调解工作团队。

4. 加强对调解员的业务培训。各级司法行政机关要采取开设调解大讲堂、集中授课、交流研讨、案例评析、现场观摩、旁听庭审等形式，加强对个人调解工作室调解员的培训，不断增强调解员的法律素养、政策水平、专业知识和调解技能。

（三）加强业务建设

5. 个人调解工作室职责。开展辖区内一般矛盾纠纷排查调解，参与当地重大疑难复杂矛盾纠纷调解；开展法治宣传教育；参与承担人民调解员培训授课任务；主动向所属人民调解委员会报告工作情况，做好调解统计和文书档案管理等工作；自觉接受司法行政机关指导和基层人民法院业务指导，认真完成司法行政机关和所属人民调解委员会交办的其他工作任务。

6. 依法开展调解工作。个人调解工作室应当遵守人民调解法的各项规定，坚持人民调解的基本原则，不得收取任何费用。个人调解工作室开展调解活动应接受所属人民调解委员会的指导，制作的调解协议书加盖所属人民调解委员会的印章。

7. 加强信息化建设。个人调解工作室要充分利用中国法律服务网和人民调解信息系统，开展人民调解在线咨询、受理、调解等。积极运用人民调解移动终端、手机APP、微信群等开展调解工作，创新在线调解、视频调解等方式方法。

（四）加强制度建设

8. 建立健全工作制度。个人调解工作室应当依法建立健全岗位责任、学习培训、纠纷登记、排查调解、回访、信息反馈、考核奖惩、统计报送、文书档案等制度。县级以上司法行政机关要建立名册制度，定期向社会公布个

人调解工作室情况；完善绩效评价制度，加强对个人调解工作室的动态管理。

9. 建立退出机制。被命名的人民调解员具有下列情形之一的，由命名的司法行政机关撤销其个人调解工作室命名，并定期向社会公告：弄虚作假，虚报申请资料获得个人调解工作室命名的；因身体、工作变动等个人原因申请不再担任人民调解员的；因严重违法违纪不适合继续从事调解工作的；因调解工作不力导致矛盾纠纷激化，造成恶劣社会影响的；其他应予撤销命名的情形。

四、组织保障

（一）组织领导

各级司法行政机关要高度重视个人调解工作室建设，加强指导，督促落实。要主动汇报个人调解工作室建设情况和工作成效，积极争取党委、政府和有关部门的政策支持和工作保障。要加强调查研究，及时协调解决个人调解工作室建设中遇到的新情况、新问题。要认真总结个人调解工作室建设经验，推动形成一批可复制、可借鉴、可推广的做法。

（二）工作保障

个人调解工作室的调解员享受与所属人民调解委员会的调解员在补贴、培训、表彰等方面同等待遇。个人调解工作室应有相对独立的办公场所和必要的办公设备，不具备条件的可以与所属人民调解委员会共用办公场所，但应有固定的调解场所。支持个人调解工作室登记为民办非企业组织，或通过当地人民调解员协会承接政府购买服务项目，促进工作有效开展。

（三）宣传表彰

要充分利用传统媒体和网络、微信、微博等新媒体，大力宣传个人调解工作室的优势特点、工作成效和典型案例，不断扩大个人调解工作室的社会影响力。要加大对个人调解工作室及其调解员的表彰奖励力度，为个人调解工作室开展工作营造良好社会氛围。

各地可结合实际，按照本意见精神制定具体实施意见。

司法部

2018年11月13日

**最高人民法院、全国工商联
印发《关于发挥商会调解优势
推进民营经济领域纠纷
多元化解机制建设的意见》的通知**

法〔2019〕11号

各省、自治区、直辖市高级人民法院、工商联，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院、新疆生产建设兵团工商联：

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，运用法治手段服务保障民营经济健康发展，构建共建共治共享的社会治理格局，现将《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》予以印发，请认真贯彻执行。各地可结合实际，制定具体实施意见。执行过程中遇到的问题，请及时层报最高人民法院、全国工商联。

最高人民法院

中华全国工商业联合会

2019年1月14日

**关于发挥商会调解优势
推进民营经济领域纠纷
多元化解机制建设的意见**

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，运用法治手段服务保障民营经济健康发展，构建共建共治共享的社会治理格局，根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》《关于促进工商联所属商会改革和发展的实施意见》和最高人民法院《关于人民

法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》，现就发挥商会调解优势，加强诉调对接工作，推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设提出如下意见。

1. 充分认识推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的重要意义。深刻领会习近平总书记在民营企业座谈会上的重要讲话精神，充分发挥商会调解化解民营经济领域纠纷的制度优势。完善商会职能，提升商会服务能力，培育和发展中国特色商会调解组织；促进和引导民营企业依法经营、依法治企、依法维权，促进产权平等保护，激发和弘扬企业家精神；推动商人纠纷商会解，协同参与社会治理；优化司法资源配置，营造良好的法治营商环境，为民营经济健康发展提供司法保障。

2. 工作目标。加强商会调解组织和调解员队伍建设，健全完善商会调解制度和机制，为企业提供多元的纠纷解决渠道。进一步转变司法理念，发挥司法在商会纠纷化解中的引领、推动和保障作用，满足民营企业纠纷多元化解、快速化解和有效化解的实际需求，为民营企业创新创业营造良好法治环境。建立健全商会调解机制与诉讼程序有机衔接的纠纷化解体系，不断提升工商联法律服务能力，促进民营经济健康发展。

3. 明确商会调解范围。商会调解以民营企业的各类民商事纠纷为主，包括商会会员之间的纠纷，会员企业内部的纠纷，会员与生产经营关联方之间的纠纷，会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他涉及适合商会调解的民商事纠纷。

4. 强化商会调解纠纷功能。工商联加强对所属商会的指导、引导和服务，支持商会依照法律法规及相关程序设立调解组织、规范运行，使调解成为化解民营经济领域矛盾纠纷的重要渠道。支持商会建立人民调解委员会，为企业提供基础性公益性纠纷解决服务。支持企业、商会建立劳动争议调解组织，及时化解劳动争议，维护劳动关系的和谐稳定。鼓励行业商会组织发挥自身优势，建立专业化的行业调解组织。鼓励具备条件的商会设立商事调解组织，发挥商事调解组织化解专业纠纷的重要作用。商会设立的商事调解组织应当在省级工商联和全国工商联备案。

5. 主动预防化解矛盾纠纷。各级工商联及所属商会要加强法律服务

平台（中心）建设，完善维权援助机制，鼓励有条件的企业设立法务部门、公司律师或聘请法律顾问，形成协调联动的法律服务力量。通过普法宣传、典型案例等形式，主动对企业、行业纠纷进行排查、监测和预警，加强矛盾纠纷源头治理。强化行业自律和行业治理，将诚实信用、公平竞争、和合共赢等理念纳入商会章程、企业合同条款，督促自觉履行生效裁决或调解协议。

6. 规范商会调解组织运行。商会调解组织由工商联或所属商会根据需要设立，应具有规范的组织形式、固定的办公场所及调解场地、专业的调解人员和健全的调解工作制度。商会调解组织应当吸纳符合条件的优秀企业家、商会人员、法律顾问、行业专家、律师、工会代表以及其他社会人士担任调解员。对外公布商会调解组织和调解员名册、调解程序以及调解规则。规范纠纷流程管理，完善调解与诉讼衔接程序，建立纠纷受理、调解、履行、回访以及档案管理、信息报送、考核评估等制度，注重保护当事人隐私和商业秘密，切实维护双方当事人权益，不断增强商会调解的规范性和公信力。全国工商联法律维权服务中心加强纠纷调解职能，推动横向联通、纵向联动，共同推动商会调解工作。

7. 完善诉调对接机制。人民法院吸纳符合条件的商会调解组织或者调解员加入特邀调解组织名册或者特邀调解员名册。名册实行动态更新和维护，并向当事人提供完整、准确的调解组织和调解员信息，供当事人选择。落实委派调解和委托调解机制，加强与商会调解组织对接工作，探索设立驻人民法院调解室。加强诉讼与非诉讼解决方式的有机衔接，引导当事人优先选择商会调解组织解决纠纷。

8. 强化司法保障作用。经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。能够即时履行的，调解组织应当督促当事人即时履行。当事人申请司法确认的，人民法院应当及时审查，依法确认调解协议的效力。人民法院在立案登记后委托商会调解组织进行调解达成协议的，当事人申请出具调解书或者撤回起诉的，人民法院应当依法审查并制作民事调解书或者裁定书。对调解不成的纠纷，依法导入诉讼程序，切实维护当事人的诉权。

9. 建立信息共享机制。人民法院与工商联建立联席会议机制，加强工作沟通交流。完善信息互通和数据共享，建立相关信息和纠纷处理的工作台账，通过挖掘分析数据，研判纠纷类型特点、规律和问题，为更好地推进商会调解、做好纠纷预防提供数据支撑。

10. 强化指导培训。完善商会调解员培训机制，制定调解员职业道德规范，通过调解培训、座谈研讨、观摩庭审、法律讲座等方式，不断提高调解员职业素养、法律素养、专业知识和调解技能；加强调解员队伍建设，推动建立调解员资格认定和考核评估机制，完善调解员管理。

11. 完善经费保障。积极争取党委政府支持，将调解经费作为法律服务内容列入财政预算，推动将商会调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录。拓宽商会调解经费来源，通过商会会费、社会捐赠资助或设立基金等方式，提高经费保障水平。落实特邀调解制度，通过“以案定补”等方式向参与委派委托调解的调解员发放补贴，对表现突出的商会调解组织、调解员给予奖励。

12. 探索创新发展。借助“网上工商联”建设，整合工商联及所属商会的调解资源，建立各类调解组织、调解员数据库、纠纷化解信息库，构建相互贯通、资源共享、安全可靠的矛盾纠纷化解信息系统。创新开展在线解决纠纷，完善在线调解程序。支持地方各级工商联及其所属商会参与“一带一路”国际商事争端预防与解决机制建设，为民营企业走出去提供服务和保障。

13. 加强宣传引导。各级人民法院、工商联及所属商会应当充分运用各种传媒手段，宣传调解优势，总结推广商会调解典型案例和先进经验，引导企业防范风险，理性维权。

14. 加强组织领导。各级人民法院和工商联要大力支持商会调解工作，将其作为保障民营经济健康发展的重要举措，作为构建社会矛盾纠纷多元化解格局的重要内容，结合当地实际，把握政策精神，抓好贯彻落实。各高级人民法院和省级工商联及所属商会要对辖区内商会调解组织的工作加强指导，建立完善联络沟通机制，工作中遇到的情况和问题，及时层报最高人民法院和全国工商联。

最高人民法院《印发〈关于进一步 完善委派调解机制的指导意见〉的通知》

法发〔2020〕1号

各省、自治区、直辖市高级人民法院，解放军军事法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院：

为深入贯彻党的十九届四中全会精神，完善矛盾纠纷多元化解机制，现将《最高人民法院关于进一步完善委派调解机制的指导意见》予以印发，请结合实际贯彻执行。执行过程中，若遇有问题，请及时层报最高人民法院。

2020年1月9日

最高人民法院 关于进一步完善委派调解机制的指导意见

为贯彻落实党的十九届四中全会精神，推进国家治理体系和治理能力现代化，深化司法体制综合配套改革，完善多元化纠纷解决机制，进一步加强和规范委派调解工作，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国行政诉讼法》《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》等法律和司法解释规定，结合人民法院工作实际，提出如下指导意见。

一、指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善诉源治理机制，切实把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，满足广大人民群众多元、高效、便捷的解纷需求。坚持依法、自愿、依程序原则开展委派调解工作，不断推动完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

二、调解范围。对于涉及民生利益的纠纷，除依法不适宜调解的，

人民法院可以委派特邀调解组织或者特邀调解员开展调解。对于物业管理、交通事故赔偿、消费者权益保护、医疗损害赔偿等类型化纠纷，人民法院要发挥委派调解的示范作用，促进批量、有效化解纠纷。

三、专业解纷。人民法院应当加强与相关部门的对接，充分发挥行政机关在行政调解、行政裁决机制上的优势，发挥行业性、专业性调解组织的专业优势，发挥公证、鉴定机构和相关领域专家咨询意见的作用，为纠纷化解提供专业支持，提升委派调解专业化水平。

四、引导告知。对于当事人起诉到人民法院的纠纷，经当事人申请或者人民法院引导后当事人同意调解的，人民法院可以在登记立案前，委派特邀调解组织或者特邀调解员进行调解，并由当事人签署《委派调解告知书》。当事人不同意调解的，应在收到《委派调解告知书》时签署明确意见。人民法院收到当事人不同意委派调解的书面材料后，应当及时将案件转入诉讼程序。

五、立案管辖。委派调解案件，编立“诉前调”字号，在三日内将起诉材料转交特邀调解组织或者特邀调解员开展调解。涉及管辖权争议的，先立“诉前调”字号的法院视为最先立案的人民法院。

六、司法保障。人民法院要积极为行政机关、人民调解委员会、社会综合治理中心、矛盾纠纷调处中心以及其他接受委派的调解组织开展调解工作提供必要的司法保障。

七、鉴定评估。探索开展诉前鉴定评估。对于交通事故赔偿、医疗损害赔偿以及其他侵权责任纠纷，通过鉴定评估能够促成双方调解的，经当事人申请后特邀调解组织或者特邀调解员应当报请人民法院同意，由人民法院依程序组织鉴定或者评估。委派调解中的鉴定、评估期间，不计入委派调解的期限。

八、材料衔接。完善调解与诉讼的材料衔接机制。委派调解中已经明确告知当事人相关权利和法律后果，并经当事人同意的调解材料，经人民法院审查，符合法律及司法解释规定的，可以作为诉讼材料使用。

九、调解期限。人民法院委派调解的期限为30日。经双方当事人同

意，可以延长调解期限。委派调解期限自特邀调解组织或者特邀调解员确认接收法院移交材料之日起计算。未能在期限内达成协议或者当事人明确拒绝继续调解的，应当依法及时转入诉讼程序。

十、结案报告。委派调解案件因调解不成终止的，接受委派的特邀调解员应当出具结案报告，与相关调解材料一并移交人民法院。结案报告应当载明终止调解的原因、案件争议焦点、当事人交换证据情况、无争议事实记载、导致其他当事人诉讼成本增加的行为以及其他需要向法院提示的情况等内容，对涉及的专业性问题可以在结案报告中提出明确意见。

十一、协议履行。当事人经委派调解达成调解协议的，应当遵照诚实信用原则，及时、充分履行协议约定的内容。当事人向作出委派调解的人民法院申请司法确认的，人民法院应当依法受理。

十二、惩戒机制。对于当事人滥用权利、违反诚信原则、故意阻碍调解等导致其他当事人诉讼成本增加的行为，人民法院可以酌情增加其诉讼费用的负担部分。无过错一方当事人提出赔偿诉前调解额外支出请求的，人民法院可以酌情支持。

十三、指导监督。人民法院应当指派法官指导委派调解工作，规范调解行为，提升调解质量。法官对调解过程中存在违规行为的特邀调解员，可以通过批评教育、责令改正等方式监督。特邀调解组织或者特邀调解员无法胜任职务的，人民法院应当根据有关规定将其从特邀调解名册中移除。

十四、平台建设。人民法院要加强调解平台的建设、应用和推广，加强调解平台与其他机构调解平台的对接，完善诉讼与非诉讼纠纷解决方式对接机制，实现调解案件网上办理、调解数据网上流转、调解信息网上共享，全面提升多元解纷能力。

十五、数据利用。充分利用人民法院大数据管理和服务平台、人民法院调解平台的数据资源，健全完善委派调解案件管理系统，为指导委派调解的法官业绩考评提供数据支持，为人民法院审判管理提供统计依据。强化司法大数据的监测预警功能，健全矛盾纠纷风险研判机制，为党委政府提供决策参考。

十六、激励机制。加大委派调解在绩效考评体系中的权重，细化激励机制配套细则和工作方案。对于促成当事人自动履行调解协议的调解法官、特邀调解员，通过绩效考核给予奖励激励；对于在调解工作中有显著成绩或者有其他突出事迹的调解组织和调解员，按照国家规定给予表彰奖励，并将有关工作情况作为其他各类评先评优的重要依据，最大限度调动调解法官、特邀调解组织、特邀调解员等各类调解主体的工作积极性。

十七、保障机制。积极争取当地党委和政府支持，进一步提高委派调解工作人员、场所、设施和经费等配套保障水平，加强人员培训管理。

人力资源社会保障部、司法部、财政部

《关于进一步加强劳动人事争议 调解仲裁法律援助工作的意见》

人社部发〔2020〕52号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）、司法厅（局）、财政厅（局）：

加强劳动人事争议调解仲裁法律援助工作（以下简称调解仲裁法律援助工作），保障符合条件的劳动者特别是贫困农民工及时获得法律援助服务，对于维护劳动者合法权益、确保法律正确实施、促进社会公平正义具有重要意义。近年来，一些地方主动采取措施加强调解仲裁法律援助工作，取得了良好效果。但与人民群众日益增长的法律援助需求相比，调解仲裁法律援助工作还存在协作机制有待健全、保障机制不够完善等问题。为认真落实中央关于全面推进依法治国的重大战略部署，统筹推进疫情防控与经济社会发展，加快处理各类涉疫情劳动人事争议，进一步满足人民群众特别是贫困劳动者对调解仲裁法律援助工作的需要，根据中央关于完善法律援助制度的有关精神和《法律援助条例》相关规定，现就进一步加强调解仲裁法律援助工作提出如下意见。

一、建立健全调解仲裁法律援助协作机制。人力资源社会保障行政部门、劳动人事争议仲裁院（以下简称仲裁院）和司法行政机关、法律援助机构要建立完善调解仲裁法律援助协作工作机制，切实加强调解仲裁法律援助工作。人力资源社会保障行政部门和仲裁院要充分发挥处理劳动人事争议的专业优势，司法行政机关和法律援助机构要加强法律援助业务指导，提升规范化服务水平。仲裁院可以引导当事人通过拨打“12348”公共法律服务热线或登录法律服务网等方式进行法律咨询，帮助符合法律援助条件的农民工和困难职工申请法律援助；法律援助机构要在仲裁院公

示法律援助机构办公地址、法律援助申请材料和工作流程等信息。有条件的地方，司法行政机关可以根据工作需要当地仲裁院设立法律援助工作站，或在当地公共法律服务中心设立调解仲裁法律援助窗口。人力资源社会保障部门要为设立在当地仲裁院的法律援助工作站提供工作场所，配备办公设备、服务设施等。财政部门要完善调解仲裁法律援助经费保障机制，省级财政要提供经费支持，市、县级财政要将法律援助经费纳入同级财政预算，根据地方财力和办案量合理安排经费，适当提高法律援助补贴标准并及时支付。

二、扩大调解仲裁法律援助范围。在法律援助对象上，司法行政机关要综合考虑当地法律援助资源供给状况、困难群众法律援助需求等因素，推动法律援助逐步覆盖低收入劳动者，重点做好农民工、工伤职工和孕期、产期、哺乳期（以下简称“三期”）女职工的调解仲裁法律援助工作。在法律援助事项上，司法行政机关要在《法律援助条例》规定的请求支付劳动报酬、给予社会保险待遇等事项基础上，推动有条件的地方将经济补偿、赔偿金等涉及劳动保障事项纳入法律援助补充事项范围。在仲裁院设立法律援助工作站的，工作站可以配合仲裁院开展法律知识宣讲、以案释法等活动，引导劳动者依法维权。

三、规范调解仲裁法律援助程序。加强调解仲裁法律援助工作标准化规范化建设，建立健全调解仲裁法律援助工作机制。在仲裁院设立法律援助工作站的，对来访咨询，工作站接待人员应当登记受援人基本信息和联系方式，全面了解案件事实和受援人法律诉求，对咨询事项符合法律援助条件的，应当告知其申请法律援助的条件和程序，指导其申请法律援助；对咨询事项不属于法律援助的，应当为受援人提出法律建议；对咨询事项不属于法律问题或者与法律援助无关的，告知受援人应咨询的部门或渠道。

四、健全便民服务机制。简化审查程序，对建档立卡贫困劳动者和申请支付劳动报酬、工伤赔偿的农民工，免于经济困难审查。开辟法律援助“绿色通道”，对农民工、工伤职工、“三期”女职工等重点服务对象

申请法律援助的，加快办理进度，有条件的当日受理、当日转交。对情况紧急的集体劳动争议案件，可以先行提供法律援助，事后补交申请材料、补办相关手续。

五、加强组织领导。各地要将开展调解仲裁法律援助工作作为完善劳动人事争议多元处理机制的重要工作来抓，将其纳入当地为民办实事清单。人力资源社会保障部门与司法行政部门要加强沟通协调和工作对接，形成工作合力。要建立健全联席会议、工作信息通报机制，定期交流工作情况，总结推广经验做法，共同研究解决工作中遇到的问题。要加强监督管理，对调解仲裁法律援助工作站履行职责、服务质量、工作绩效、规范化建设等加强指导监管。鼓励和支持社会力量通过多种方式依法有序参与调解仲裁法律援助工作。

人力资源社会保障部

司法部

财政部

2020年6月22日

**人力资源社会保障部 国家发展改革委
交通运输部 应急部 市场监管总局
国家医保局 最高人民法院 全国总工会
关于维护新就业形态
劳动者劳动保障权益的指导意见**

人社部发〔2021〕56号

各省、自治区、直辖市人民政府、高级人民法院、总工会，新疆生产建设兵团，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院，新疆生产建设兵团总工会：

近年来，平台经济迅速发展，创造了大量就业机会，依托互联网平台就业的网约配送员、网约车驾驶员、货车司机、互联网营销师等新就业形态劳动者数量大幅增加，维护劳动者劳动保障权益面临新情况新问题。为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，支持和规范发展新就业形态，切实维护新就业形态劳动者劳动保障权益，促进平台经济规范健康持续发展，经国务院同意，现提出以下意见：

一、规范用工，明确劳动者权益保障责任

（一）指导和督促企业依法合规用工，积极履行用工责任，稳定劳动者队伍。主动关心关爱劳动者，努力改善劳动条件，拓展职业发展空间，逐步提高劳动者权益保障水平。培育健康向上的企业文化，推动劳动者共享企业发展成果。

（二）符合确立劳动关系情形的，企业应当依法与劳动者订立劳动合同。不完全符合确立劳动关系情形但企业对劳动者进行劳动管理（以下简称不完全符合确立劳动关系情形）的，指导企业与劳动者订立书面协议，合理确定企业与劳动者的权利义务。个人依托平台自主开展经营活动、从

事自由职业等，按照民事法律调整双方的权利义务。

（三）平台企业采取劳务派遣等合作用工方式组织劳动者完成平台工作的，应选择具备合法经营资质的企业，并对其保障劳动者权益情况进行监督。平台企业采用劳务派遣方式用工的，依法履行劳务派遣用工单位责任。对采取外包等其他合作用工方式，劳动者权益受到损害的，平台企业依法承担相应责任。

二、健全制度，补齐劳动者权益保障短板

（四）落实公平就业制度，消除就业歧视。企业招用劳动者不得违法设置性别、民族、年龄等歧视性条件，不得以缴纳保证金、押金或者其他名义向劳动者收取财物，不得违法限制劳动者在多平台就业。

（五）健全最低工资和支付保障制度，推动将不完全符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者纳入制度保障范围。督促企业向提供正常劳动的劳动者支付不低于当地最低工资标准的劳动报酬，按时足额支付，不得克扣或者无故拖欠。引导企业建立劳动报酬合理增长机制，逐步提高劳动报酬水平。

（六）完善休息制度，推动行业明确劳动定员定额标准，科学确定劳动者工作量和劳动强度。督促企业按规定合理确定休息办法，在法定节假日支付高于正常工作时间劳动报酬的合理报酬。

（七）健全并落实劳动安全卫生责任制，严格执行国家劳动安全卫生保护标准。企业要牢固树立安全“红线”意识，不得制定损害劳动者安全健康的考核指标。要严格遵守安全生产相关法律法规，落实全员安全生产责任制，建立健全安全生产规章制度和操作规程，配备必要的劳动安全卫生设施和劳动防护用品，及时对劳动工具的安全和合规状态进行检查，加强安全生产和职业卫生教育培训，重视劳动者身心健康，及时开展心理疏导。强化恶劣天气等特殊情形下的劳动保护，最大限度减少安全生产事故和职业病危害。

（八）完善基本养老保险、医疗保险相关政策，各地要放开灵活就业人员在就业地参加基本养老、基本医疗保险的户籍限制，个别超大型城市

难以一步实现的，要结合本地实际，积极创造条件逐步放开。组织未参加职工基本养老、职工基本医疗保险的灵活就业人员，按规定参加城乡居民基本养老、城乡居民基本医疗保险，做到应保尽保。督促企业依法参加社会保险。企业要引导和支持不完全符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者根据自身情况参加相应的社会保险。

（九）强化职业伤害保障，以出行、外卖、即时配送、同城货运等行业的平台企业为重点，组织开展平台灵活就业人员职业伤害保障试点，平台企业应当按规定参加。采取政府主导、信息化引领和社会力量承办相结合的方式，建立健全职业伤害保障管理服务规范和运行机制。鼓励平台企业通过购买人身意外、雇主责任等商业保险，提升平台灵活就业人员保障水平。

（十）督促企业制定修订平台进入退出、订单分配、计件单价、抽成比例、报酬构成及支付、工作时间、奖惩等直接涉及劳动者权益的制度规则和平台算法，充分听取工会或劳动者代表的意见建议，将结果公示并告知劳动者。工会或劳动者代表提出协商要求的，企业应当积极响应，并提供必要的信息和资料。指导企业建立健全劳动者申诉机制，保障劳动者的申诉得到及时回应和客观公正处理。

三、提升效能，优化劳动者权益保障服务

（十一）创新方式方法，积极为各类新就业形态劳动者提供个性化职业介绍、职业指导、创业培训等服务，及时发布职业薪酬和行业人工成本信息等，为企业和劳动者提供便捷化的劳动保障、税收、市场监管等政策咨询服务，便利劳动者求职就业和企业招工用工。

（十二）优化社会保险经办，探索适合新就业形态的社会保险经办服务模式，在参保缴费、权益查询、待遇领取和结算等方面提供更加便捷的服务，做好社会保险关系转移接续工作，提高社会保险经办服务水平，更好保障参保人员公平享受各项社会保险待遇。

（十三）建立适合新就业形态劳动者的职业技能培训模式，保障其平等享有培训的权利。对各类新就业形态劳动者在就业地参加职业技能培训

的，优化职业技能培训补贴申领、发放流程，加大培训补贴资金直补企业工作力度，符合条件的按规定给予职业技能培训补贴。健全职业技能等级制度，支持符合条件的企业按规定开展职业技能等级认定。完善职称评审政策，畅通新就业形态劳动者职称申报评价渠道。

（十四）加快城市综合服务网点建设，推动在新就业形态劳动者集中居住区、商业区设置临时休息场所，解决停车、充电、饮水、如厕等难题，为新就业形态劳动者提供工作生活便利。

（十五）保障符合条件的新就业形态劳动者子女在常住地平等接受义务教育的权利。推动公共文体设施向劳动者免费或低收费开放，丰富公共文化产品和服务供给。

四、齐抓共管，完善劳动者权益保障工作机制

（十六）保障新就业形态劳动者权益是稳定就业、改善民生、加强社会治理的重要内容。各地区要加强组织领导，强化责任落实，切实做好新就业形态劳动者权益保障各项工作。人力资源社会保障部、国家发展改革委、交通运输部、应急部、市场监管总局、国家医保局、最高人民法院、全国总工会等部门和单位要认真履行职责，强化工作协同，将保障劳动者权益纳入数字经济协同治理体系，建立平台企业用工情况报告制度，健全劳动者权益保障联合激励惩戒机制，完善相关政策措施和司法解释。

（十七）各级工会组织要加强组织和工作有效覆盖，拓宽维权和服务范围，积极吸纳新就业形态劳动者加入工会。加强对劳动者的思想政治引领，引导劳动者理性合法维权。监督企业履行用工责任，维护好劳动者权益。积极与行业协会、头部企业或企业代表组织开展协商，签订行业集体合同或协议，推动制定行业劳动标准。

（十八）各级法院和劳动争议调解仲裁机构要加强劳动争议办案指导，畅通裁审衔接，根据用工事实认定企业和劳动者的关系，依法依规处理新就业形态劳动者劳动保障权益案件。各类调解组织、法律援助机构及其他专业化社会组织要依法为新就业形态劳动者提供更加便捷、优质高效的纠纷调解、法律咨询、法律援助等服务。

（十九）各级人力资源社会保障行政部门要加大劳动保障监察力度，督促企业落实新就业形态劳动者权益保障责任，加强治理拖欠劳动报酬、违法超时加班等突出问题，依法维护劳动者权益。各级交通运输、应急、市场监管等职能部门和行业主管部门要规范企业经营行为，加大监管力度，及时约谈、警示、查处侵害劳动者权益的企业。

各地区各有关部门要认真落实本意见要求，出台具体实施办法，加强政策宣传，积极引导社会舆论，增强新就业形态劳动者职业荣誉感，努力营造良好环境，确保各项劳动保障权益落到实处。

2021年7月16日

最高人民法院

《关于加快推进人民法院调解平台 进乡村、进社区、进网格工作的指导意见》

法〔2021〕247号

为深入贯彻党中央关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设重大部署，落实把非诉讼纠纷解决机制挺在前面要求，坚持强基导向，推动人民法院一站式多元解纷工作向基层延伸，切实把矛盾纠纷解决在萌芽状态、化解在基层。现就依托人民法院调解平台，开展进乡村、进社区、进网格工作提出以下意见。

一、总体要求

1. 工作目标。基层人民法院及人民法庭要坚持党委领导、政府主导，主动融入地方党委政法委建立的基层社会治理大格局，充分发挥职能作用，依托人民法院调解平台（以下简称调解平台），在线对接基层解纷力量，通过“请进来”“走出去”，构建分层递进源头预防化解矛盾纠纷路径，形成“纵向到底、横向到边”基层预防化解纠纷网络，推动矛盾纠纷就地发现、就地调处、就地化解，切实维护社会稳定和安全。

2. 工作载体。以调解平台作为工作载体，通过邀请人员入驻等方式，将基层社会治理资源全部集约到调解平台，做到基层解纷力量全覆盖，实现预警、分流、化解、调解、司法确认、进展跟踪、结果反馈、指导督办等全流程在线办理。

本意见中的基层治理单位包括但不限于基层人民法院及人民法庭辖区内的综治中心、矛调中心、司法所、派出所、工会、妇联、劳动、民政、市场监管、土地管理、乡镇（街道）、村（社区）等单位。

3. 开展主体。人民法庭负责做好本辖区调解平台进乡村、进社区、进网格工作（以下简称“三进”工作），未设人民法庭的村（社区）、乡

镇（街道），由基层人民法院负责开展“三进”工作。

各中级、高级人民法院应当加强对本地区“三进”工作的统筹指导，确保“三进”工作在辖区内实现全覆盖。

二、制度建设

4. 完善入驻平台制度。调解平台增设诉源治理工作模块。基层人民法院或者人民法庭入驻诉源治理工作模块后，负责组织基层治理单位以及专业性行业性调解组织将其管理的调解员、网格员、乡镇（街道）干部、村（社区）干部以及其他基层解纷人员信息录入调解平台。录入的信息主要包括姓名、性别、联系方式、擅长领域、对接的基层人民法院或者人民法庭等。

5. 建立案件分流制度。基层人民法院或者人民法庭根据纠纷数量、人员编制等实际情况，灵活将立案窗口人员或者其他人员作为专（兼）职案件分流员，开展在线诉非分流、案件指派、诉调对接、督促督办等工作。

6. 建立司法联络员制度。邀请基层治理单位、专业性行业性调解组织中与人民法院开展分流对接的人员作为司法联络员，负责排查上报信息、自行或者指定相关人员开展诉前调解、矛盾化解、协助送达、维护基层解纷人员信息等工作。

7. 建立分类分级委派案件制度。对于起诉到人民法院的纠纷，适宜村（社区）处理的，先行引导由辖区内的村（社区）逐级进行化解、调解；适宜在乡镇（街道）综治中心、矛调中心、司法所等基层治理单位处理的，由与人民法院对接的基层治理单位进行化解、调解；适宜专业性行业性调解组织处理的，由与人民法院对接的专业性行业性调解组织进行化解、调解。

8. 完善诉非实质化对接制度。村（社区）、乡镇（街道）等对接单位或者基层解纷人员在化解、调解过程中需要法官参与指导的，可以向人民法院在线提出申请，基层人民法院或者人民法庭通过推送典型案例、进行法条解释、提供法律咨询、“调解员现场调解+法官远程视频参与调解”联合调解、实地参与化解、调解等方式提供法律指导。

9. 建立信息公开制度。在基层人民法院诉讼服务大厅、人民法庭等

场所或者调解平台上公开入驻的基层治理单位、专业性行业性调解组织、参与化解、调解的基层解纷人员基本信息、“三进”工作流程、相关诉讼指引等，更加方便当事人参与“三进”工作，自觉接受群众监督。

三、工作开展

10. 案件范围。对于当事人一方或者双方住所地、经常居住地为辖区内村（社区）、乡镇（街道）且适宜化解、调解的纠纷，或者当事人明确表示同意先行化解、调解的纠纷，基层人民法院或者人民法庭可以交由基层治理单位或者基层解纷人员进行化解、调解。涉及专业性行业性领域纠纷的，可以交由专业性行业性调解组织进行化解、调解。

基层人民法院或者人民法庭可以根据本地区矛盾纠纷类型特点，对婚姻家庭、抚养继承、物业纠纷、民间借贷、买卖合同等涉及民生利益的纠纷进行重点分流。

11. 案件流程。基层人民法院或者人民法庭可以在登记立案前，根据自愿、合法原则，通过调解平台进行指派。基层解纷人员及时登录调解平台，确认接受指派，并根据当事人意愿，采取线上或者线下方式开展化解、调解工作。当事人经引导不同意化解、调解，符合受理条件的，依法及时登记立案。

基层人民法院或者人民法庭交由基层治理单位化解、调解的纠纷，在调解平台编“纠纷化解”号。

12. 与村（社区）开展分流对接。对于适宜在村（社区）、乡镇（街道）处理的纠纷，由案件分流员通过调解平台在线分流至村（社区）司法联络员，由司法联络员指定基层解纷人员开展化解、调解工作。化解、调解成功的，应当在调解平台上记录处理结果。经人民调解委员会、特邀调解组织或者特邀调解员调解达成调解协议，且当事人申请司法确认的，向有管辖权的人民法院或者派出的人民法庭在线提出申请。化解、调解不成功的，记录不成功原因，并由村（社区）司法联络员在征得当事人意愿后，推送乡镇（街道）基层治理单位再次化解、调解或者直接退回人民法庭。人民法庭对于退回的纠纷，依法及时登记立案。

13. 与乡镇（街道）基层治理单位开展分流对接。对于村（社区）化解、调解不了且当事人愿意到乡镇（街道）基层治理单位处理的纠纷，以及根据纠纷类型适宜由乡镇（街道）基层治理单位处理的，分流至该基层治理单位司法联络员，由其指定人员进行化解、调解。化解、调解成功的，应当在调解平台上记录处理结果；对依法可以申请司法确认的，在线提出申请。化解、调解不成功的，由基层治理单位司法联络员记录不成功原因后，在线将案件推送至人民法院案件分流员，人民法院应当依法及时登记立案。

14. 与专业性行业性调解组织开展分流对接。对于金融、证券期货、银行保险、知识产权、劳动争议、机动车交通事故责任纠纷等专业性行业性领域矛盾纠纷，由人民法院案件分流员通过调解平台，在线分流至入驻平台的专业性行业性调解组织进行调解。调解成功的，引导鼓励自动履行，当事人依法申请司法确认，可以在线提出；调解不成功的，由专业性行业性调解组织司法联络员将案件退回人民法院，人民法院应当依法及时登记立案。

15. 与其他社会力量开展分流对接。邀请人大代表、政协委员、社区工作者、网格员、律师、法律工作者、法律援助人员、行业协会人员等入驻调解平台，开展化解、调解工作。上述人员能够对应到村（社区）、乡镇（街道）基层治理单位的，由司法联络员指派其开展化解、调解工作；无法对应到村（社区）、乡镇（街道）基层治理单位的，可以以个人名义入驻，并由人民法院案件分流员根据纠纷类型，通过调解平台直接交由其开展化解、调解工作。

16. 严格纠纷化解、调解期限。基层人民法院或者人民法庭指派化解、调解纠纷的，司法联络员应当在3个工作日内登录调解平台确认接收纠纷信息。化解、调解期限为30日，自司法联络员确认接受指派之日起计算。但双方当事人同意延长期限的，可以适当延长，延长时间原则上不超过30日。由村（社区）推送乡镇（街道）继续化解、调解的，化解、调解期限计入总时长。化解、调解期间评估、鉴定的时间，不计入化解、调解期限。

在规定期限内未能达成调解协议或者当事人明确拒绝继续化解、调解的，应当依法及时转入立案程序。

17. 加强预警预防和联调联动工作。司法联络员对于排查出的辖区内涉诉矛盾隐患、苗头性问题，认为需要人民法院指导和帮助化解、调解的，应当及时通过调解平台提供给对接的人民法院。需要联动化解、调解的，由人民法院案件分流员根据纠纷类型及时安排有关人员参与工作，并在调解平台上记录处理结果。

18. 强化对网格内基层解纷力量的培训指导。基层人民法院或者人民法庭应当加强对辖区基层解纷力量的法律指导和业务培训，制作常见案件类型调解指引，推送指导性案例，探索建立双向交流机制，支持和规范基层解纷力量在法治轨道上开展纠纷预防化解工作，提升基层社会治理法治化水平。

19. 加强对特殊群体诉讼辅导。对于不善于使用智能手机的老年人、残疾人等特殊群体，充分尊重其在线调解选择权。对于特殊群体选择线上方式化解、调解的，参与纠纷化解、调解的法院工作人员或者基层解纷人员应当帮助、指导其操作使用调解平台，开展化解、调解活动。

20. 发挥司法保障作用。推动司法确认在人民调解委员会全覆盖，实现人民调解司法确认在线申请、快速办理。将符合条件的基层解纷人员纳入特邀调解名册，畅通对接渠道和司法保障途径，促进提升诉前调解吸引力和有效性。

四、配套保障

21. 加强经费保障。各级人民法院要紧紧依靠党委领导，主动争取地方政府的支持，解决在机构、人员、硬件配置等方面的困难，建立持续性财政保障机制，对调解人员给予一定的经费补贴，充分激发社会力量参与纠纷化解工作的活力。

22. 加强沟通联系。密切与基层治理单位、相关调解组织及基层解纷人员的沟通联系，定期召开会议，对于工作开展情况、推进中遇到的困难问题等，共同分析研判，凝聚工作合力。对于基层人民法院及人民法庭

协调不了的事宜，上级人民法院应当主动作为，帮助协调解决。

23. 奖惩考核机制。充分发挥考核指挥棒作用，将“三进”工作开展情况纳入基层人民法院及人民法庭考核体系，将法官指导、参与化解、调解的案件量纳入法官绩效考核，将成功化解、调解纠纷数量及质效等作为调解组织或者调解员动态管理的重要指标，进一步激发参与“三进”工作的积极性和主动性。

24. 加大宣传力度。通过报纸杂志、电视网站、微博微信等各类媒体，以及社区走访、普法讲座等活动，全面宣传“三进”工作以及基层解纷人员优秀事迹，积极培育多元解纷观念，引导人民群众主动选择非诉讼方式解决纠纷。

全国工商联办公厅、最高人民法院办公厅、 司法部办公厅、人力资源社会保障部办公厅 关于印发《商会调解培育培优行动方案 (2022-2023)》的通知

各省、自治区、直辖市工商联、高级人民法院、司法厅(局)、人力资源社会保障厅(局)，新疆生产建设兵团工商联、新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院、司法局、人力资源社会保障局：

为深入贯彻习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重要指示精神，深化矛盾纠纷多元化解机制建设，充分发挥商会在化解涉企纠纷、协同社会治理中的积极作用，全面提升商会调解能力水平，服务保障民营经济健康发展，全国工商联、最高人民法院、司法部、人力资源社会保障部研究制定了《商会调解培育培优行动方案(2022-2023)》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

各地在落实推进中的经验做法及意见建议，请及时层报全国工商联、最高人民法院、司法部、人力资源社会保障部。

中华全国工商业联合会办公厅
最高人民法院办公厅
司法部办公厅
人力资源社会保障部办公厅

2022年8月15日

《商会调解培育培优行动方案（2022-2023）》

全联厅发〔2022〕41号

为深入贯彻习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重要指示精神，深化矛盾纠纷多元化解机制建设，充分发挥商会在化解涉企纠纷、协同社会治理中的积极作用，全面提升商会调解能力水平，服务保障民营经济健康发展，全国工商联、最高人民法院、司法部、人力资源社会保障部决定共同实施商会调解培育培优行动。有关事项通知如下。

一、总体要求

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想和党中央全面依法治国决策部署，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，坚持和发展新时代“枫桥经验”，构建共建共治共享的社会治理格局，有效化解民营经济领域矛盾纠纷，深化中国特色商会建设，拓展商会服务载体，提升商会调解质量水平，服务民营经济健康发展，维护经济社会和谐稳定。

（二）主要目标。通过两年持续培育培优，推动商会调解快速发展，组织覆盖范围更加广泛，制度体系更加健全，信息化建设不断推进，社会公信力不断增强，将商会调解逐步建设成为化解民营经济领域矛盾纠纷、维护社会和谐稳定的前沿阵地。

——商会调解覆盖面不断扩大。在现有数量规模基础上，突出培育人民调解组织、商会劳动争议调解组织，力争2023年年底全国各类商会调解组织（包括调解站室、调解小组等）不少于5000家，鼓励有条件的地区商会调解组织覆盖到30%以上的商会，为最大程度化解涉企纠纷提供坚实支撑。

——商会调解规范建设逐步完善。按照有调解机构、有人员队伍、有工作场所、有程序规则、有档案台账、有保障支持的标准推进商会调解组织规范运行，力争2023年初步建立商会调解的制度体系。

——商会调解工作队伍逐步壮大。培育壮大一批政治合格、熟悉业务、热心公益、公道正派、秉持中立的专兼职商会调解员队伍，一支精干高效的调解办案秘书队伍，力争到2023年每家商会调解组织配备3名以上专（兼）职调解员、1名以上调解办案秘书，逐步实现商会调解队伍数量倍增、专业素质大大提升。

——商会调解衔接机制更加顺畅。加强商会调解与司法调解、人民调解、劳动争议调解、仲裁调解的衔接联动、平台对接，在全国工商联与最高人民法院、司法部、人力资源社会保障部开展“总对总”对接基础上，力争到2023年逐步建立地方各级工商联与人民法院、司法行政机关、人力资源社会保障部门商会调解衔接机制的全覆盖。

——商会调解基础建设更加扎实。推动多渠道加强商会调解经费保障，提升商会调解规范化水平，力争到2023年各地商会调解保障取得一定突破，逐步建立档案管理、考核评价、选树培优等多维保障支持体系。

——商会调解承接案件能力大幅增加。引导民营企业优先选择调解方式解决各类纠纷，重点提升商会调解组织自主接收案件能力，加大接受各级人民法院、人力资源社会保障部门劳动人事争议仲裁机构以及其他部门委派委托调解各类涉企纠纷力度，力争到2023年，通过商会调解服务平台等化解纠纷20万件以上，逐步扩大商会调解的社会影响力。

二、主要举措

（一）加快培育商会调解组织

1. 重点推进商会人民调解。以市县工商联及所属商会为重点，每年培育不少于二批次商会人民调解组织，确保商会人民调解组织在商会组织的覆盖率明显提升。尚不具备条件的商会，可设立调解室、联络站，及时受理并开展调解工作。

2. 持续加强劳动争议调解。共同制定劳动人事争议协商调解工作指导意见，实施企业劳动争议调解委员会建设行动。持续开展打造百家金牌劳动争议调解组织活动，培育选树一批商会劳动争议调解组织典型。以教育培训、房地产、互联网、劳动密集型加工制造和受疫情影响较大的行业

企业为重点，加强劳动争议预测预警，全面排查、及时处理劳动争议风险隐患。

3. 探索开展商事调解。选树不少于 10 家工商联商事调解组织，加强互助交流和宣传推广，探索商事调解组织设立、运行、评价、监管等方式。

（二）壮大商会调解工作队伍

4. 扩大商会调解员选任渠道。吸纳符合条件的优秀企业家、商会人员、法律顾问、行业专家、律师、工会代表以及其他社会人士担任调解员，注重选聘律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、专家学者等社会专业人士和退休法官、检察官、民警、司法行政干警以及相关行业主管部门退休人员担任调解员，不断提高商会调解员的专业化水平。

5. 强化商会调解实战培训。建立调解培训体系，用好用足各类培训资源。探索在国家法官学院、司法行政部门和人力资源社会保障部门教育培训机构、全国工商联人才交流服务中心以及有关高校建立商会调解实训基地。建立商会调解岗前培训、专题培训、定期轮训等制度。省级以上工商联加强示范培训，按照分建、统建相结合的形式建立商会调解培训师资源库，推动培训资源向基层下沉。依托商会调解服务平台，开展在线培训。

（三）抓好商会调解规范运行

6. 贯彻实施商会调解工作办法。开展商会调解专题调研，及时掌握调解法律法规政策贯彻落实情况。

7. 印发商会调解指导手册。在梳理总结各地经验做法基础上，研究制定商会调解指导手册，为商会依法设立调解组织、受理纠纷、实施调解、达成协议、督促履行、案件归档等提供参考。梳理商会调解法律法规政策汇编，为依法依规开展调解工作提供保障。

8. 探索开展类型化调解。加强商会调解理论研究。针对涉企多发易发案件，深入分析矛盾根源、利益诉求、争议焦点、化解方式的共同特点，通过优化调解资源配置，探索建立快捷高效的类型化调解机制。

（四）优化商会调解服务平台

9. 加强“总对总”平台对接。制定进一步完善商会调解平台与人民

法院调解平台对接指导意见，推动商会调解平台与人民调解信息系统、劳动人事争议调解信息系统进行平台对接，实现数据交互和信息共享。

10. 优化商会调解平台。拓展平台案例查询、课程培训、智能客服、案件评估等功能。组织平台使用培训，加大宣传推广。定期通报各省级工商联调解资源入驻和处理案件等情况。坚持共建共享，以各级联络员为基础，建立商会调解服务平台志愿服务团队，共同参与商会调解平台运营维护。

11. 推广建设智慧调解室。鼓励有条件的商会调解组织配备智慧调解终端，优先培育一批智慧调解室，提升商会调解智能化水平。

12. 加强诉调、仲裁对接机制建设。巩固提升人民法院一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系建设成果，建立健全仲裁机构与商会工作衔接机制，深化对民营经济领域高发性、类型化矛盾纠纷源头治理和多元化解工作，促进诉调、仲调对接实质化，有效发挥司法保障作用，充分发挥仲裁灵活高效、一裁终局等优势作用，提高涉企纠纷一站式多元解纷服务质效。

（五）加大商会调解经费保障

13. 拓宽经费保障渠道。各级工商联及所属商会加大调解保障。鼓励社会各界为商会调解捐赠资助、设立基金。加强与人民法院、司法行政机关、人力资源社会保障部门的联系合作，积极争取支持，共同推动将调解员补贴纳入常态化财政保障经费。推动符合条件的商会调解组织承接政府购买服务事项。

（六）加强典型案例引导

14. 发布商会调解典型案例。开展商会调解案例、商会调解故事年度征集活动，探索评选发布百佳商会调解典型案例，通过各级工商联官网和工商联系统媒体开设专栏，刊发商会调解典型案例和经验做法。

（七）加强涉企纠纷风险预警

15. 加强涉企纠纷数据分析。建立健全商会调解可视化数据处理系统，定期统计分析涉企纠纷，紧盯重点地区重点行业重要时节涉企纠纷，主动排查化解，做好预警处置。

（八）加大商会调解宣传推广

16. 培育调解模范典型。鼓励商会人民调解组织积极参与人民调解评选表彰，争做优秀人民调解员、优秀人民调解委员会，争当“全国模范人民调解员”“全国模范人民调解委员会”。

17. 推选“商会调解之星”。开展“商会调解之星”推选活动，通过选树典型，提升商会调解组织和商会调解员荣誉感，扩大社会公众对商会调解的认知度。

18. 推进商会调解进企业、解纠纷、促和谐活动。坚持调防结合，推进法治民企建设，依法维护权益，主动排查纠纷，强化就地解纷，力争矛盾不出企业、不出商会。

19. 建立青年调解员、仲裁员联系企业长效机制。支持人力资源社会保障系统青年劳动争议调解员、仲裁员与民营企业对接联系，开展送法入企，提升民营企业自主预防化解劳动争议能力。

20. 举办商会调解年会交流。探索商会调解组织轮值举办商会调解年会，发布商会调解年度报告，开展调解业务交流。加大宣传力度，总结推广商会调解，引导当事人主动选择商会调解化解矛盾纠纷。

三、组织保障

（一）加强组织领导。各级工商联、人民法院、司法行政机关、人力资源社会保障部门要坚持高站位谋划、高标准推进，多方助力商会调解，推动调解资源下沉基层，壮大基层商会调解力量，共同为服务保障民营经济健康发展、落实“六稳”“六保”任务贡献力量。

（二）注重协同推进。深化工工商联与人民法院、司法行政机关、人力资源社会保障部门的常态沟通，加强商会调解机制共建、协同共享，逐步建立联络员名单制度，协力推进商会调解持续有序发展。

中华全国工商业联合会办公厅文件

关于印发《全国工商联商会 调解工作办法（试行）》的通知

全联厅发〔2022〕12号

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团工商联，机关各部门，各直属单位，各直属商会：

《全国工商联商会调解工作办法（试行）》已经全国工商联主席办公会议审议通过，现予印发，请结合实际抓好贯彻执行。

中华全国工商业联合会办公厅

2022年3月10日

全国工商联商会调解工作办法（试行）

第一章 总则

第一条 为深入推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设，统筹指导各级工商联商会调解工作，依据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》《关于促进工商联所属商会改革和发展的实施意见》，全国工商联、司法部《关于推进商会人民调解工作的意见》，最高人民法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》，人力资源社会保障部、全国工商联等《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见》，《中国工商业联合会章程》等文件要求，结合实际，制定本办法。

第二条 商会调解工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为

指导，深入贯彻习近平法治思想，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，坚持和发展新时代“枫桥经验”，推进多元化解纠纷，协同社会治理，创新“服务兴会”举措，提升商会服务能力，深化中国特色商会建设，服务促进“两个健康”，助力维护经济社会和谐稳定。

第三条 工商联法律服务部门、会员组织部门负责商会调解工作，建立商会调解组织和调解员名录库，加大保障支持，督导规范运行，实施考核激励。

法律服务部门重点加强与司法行政机关、人民法院、人力资源社会保障部门、仲裁机构的联系合作，负责商会调解组织设立、人员培训、业务指导、诉调衔接、裁调衔接等。

会员组织部门重点负责将调解载入商会示范章程，纳入“四好”商会评价体系，使调解成为强化商会服务职能、赋能商会建设的重要手段。

全国工商联法律服务部、组织建设部统筹负责工商联系统商会调解工作，加强综合指导、规划设计、标准制定、人员队伍、考评激励和服务平台建设。

全国工商联信息中心统筹负责商会调解服务平台与“网上工商联”建设、法律维权服务信息化建设的融合保障。

第四条 商会调解工作遵循以下原则：

（一）坚持调防结合，推进法治民企，依法维护权益，主动排查纠纷，强化就地解纷，力争矛盾不出企业、不出商会。

（二）坚持规范运行，做到有调解机构、有人员队伍、有工作场所、有程序规则、有档案台账、有保障支持。

（三）坚持统筹推进，依法依规设立，分类有序推进，成熟一个发展一个。

（四）坚持非营利性，商会人民调解、劳动争议调解不收取任何费用，市场化商事调解不以营利为目的。

第五条 商会调解重点解决民营企业、民营经济人士作为平等民事主体、涉及生产经营方面的各类民商事和劳动争议纠纷，以及其他适宜商会

调解的民商事和劳动争议纠纷。

商会调解范围不包括：人民法院、行政机关、仲裁机构已经受理（委托调解除外）的案件，法律法规明确专门机构管辖或禁止民间调解的案件，以及有仲裁协议或属于行政调解、行政裁决事项的案件，有关举报和信访事项。

第六条 各级工商联加强与人民法院的工作对接，支持商会调解组织和调解员进入人民法院特邀调解名册，承接委托委派民商事案件。

各级工商联加强与司法行政机关的沟通协作，按照调解工作相关法律及规范要求，共同指导开展商会调解工作。

加强与人力资源社会保障部门、劳动人事争议调解仲裁机构的衔接配合，预防化解民营企业劳动争议。

各级工商联按照《中华人民共和国仲裁法》要求，加强与商事仲裁机构交流合作，推进符合条件的地区参与仲裁机构组建，引导民营企业选择仲裁方式解决民商事纠纷，为民营企业提供多元解纷服务。

第二章 商会调解组织建设

第七条 重点培育和发展以下类型商会调解组织：

（一）支持各级工商联及所属商会、民营企业建立人民调解委员会，提供基础性公益性纠纷解决服务。

（二）支持各级工商联及所属商会、民营企业建立劳动争议调解组织，预防化解劳动争议，维护劳动关系和谐稳定。

（三）鼓励具备条件的工商联或商会设立具有独立法人地位的商事调解组织，按照市场化方式运作，提供民营企业商事纠纷化解服务。

工商联及所属商会可根据需要在商会专业委员会、企业分支机构、车间班组设立调解工作室（站）、调解小组，可以在人民法院等单位和市场、展会等场所派驻调解工作室或服务站。

第八条 在有关部门支持下，各级工商联及所属行业商会（同业公会）、乡镇商会、街道商会、园区商会、异地商会等，可根据需要设立符合本地

区本行业实际的商会调解组织。

第九条 商会调解组织应有规范的名称和标识，固定的场所，以及必要的信息化办公设备，调解流程、调解规则、纪律要求、当事人权利义务、调解人员等应上墙上网公示。经有关部门批准，可以使用特有名称。有条件的商会调解组织，可逐步配备三名以上专职调解员和一定数量符合工作需要的兼职调解员，至少有一名专职调解办案秘书。

第十条 商会人民调解委员会严格按照《中华人民共和国人民调解法》《全国人民调解工作规范》等规范要求，加强商会人民调解组织建设、队伍建设和制度化、规范化建设。设立商会人民调解委员会应向当地司法行政机关备案，接受属地司法行政机关、人民法院和工商联的指导。

第十一条 商会劳动争议调解委员会按照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》以及有关规范建设要求开展工作，接受属地人力资源社会保障部门、工商联的指导。

第十二条 支持工商联或商会发起设立商事调解组织，省级以上工商联会同司法行政机关等加强对商事调解组织的指导，督促其规范运行。

第十三条 各级工商联及所属商会重点培育若干服务民营企业“走出去”的商会调解组织，引导民营企业熟悉国际商事规则、应对风险挑战，参与“一带一路”国际商事争端解决机制建设。

第十四条 县级以上工商联根据需要，可以设立一站式商会调解中心，依托商会调解服务平台，加强对本地区商会调解员的培训，统筹本地区各类商会调解资源，联动调解辖区重大案件或跨区域纠纷。

全国工商联适时设立商会调解中心，受理全国工商联法律维权服务中心的有关民商事案件以及其他适宜调解的案件，负责商会调解服务平台建设，加强对地方商会调解组织的联系协调，组织商会调解年会论坛交流，发布年度报告。

第十五条 各级工商联争取司法行政机关、人民法院、人力资源社会保障部门支持，持续开展商会调解培育培优行动，通过调研指导、经验交流、案例指引、典型推广、课题研究等推动商会调解组织有序、规范、健康发展。

指导各商会调解组织每半年开展一次进企业、排纠纷、促和谐活动，主动排查纠纷、研判风险、消除隐患。

第三章 商会调解队伍建设

第十六条 商会调解员注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、廉洁自律、热心调解工作的商会负责人、企业经营者、律师、公证员、仲裁员、工会代表、相关领域专家及社会人士中选聘，鼓励邀请退休的法官、检察官、民警、司法行政干警等担任调解员。

第十七条 商会调解员主要承担排查纠纷、从事调解、普法宣传、档案管理、培训交流等任务，熟练使用商会调解服务平台。

第十八条 各级工商联注重分层分类组织商会调解负责人、商会调解员、调解工作秘书培训。新选聘调解员须参加培训后方可参与调解工作。统筹使用好上级工商联，当地司法行政机关、人民法院、人力资源社会保障部门的调解培训资源。

培训内容应包括政治素质、职业道德规范、法律素养、专业知识和调解技能等。

支持全国工商联人才交流服务中心将商会调解员纳入社会工作专业人才培养，逐步建立商会调解实战培训体系。

第十九条 商会调解组织应明确岗位职责，加强对调解员的日常管理，建立调解员聘用、学习、培训、考评、奖惩等制度。

第四章 商会调解程序

第二十条 商会调解流程可以参照《全国人民调解工作规范》要求，一般按照受理纠纷、调解准备、实施调解、达成协议、督促履行、案件归档等程序进行。

劳动争议调解、商事调解按照有关法律法规和政策文件规定的程序进行。

第二十一条 商会调解组织可以依据当事人书面或口头申请，受理调

解纠纷，也可以深入企业排查纠纷，主动受理案件，也可以受理人民法院以及有关部门委托委派调解的案件。

第二十二条 商会调解组织根据调解纠纷的需要，可指定一名或者数名调解员进行调解，也可由当事人选择一名或者数名调解员进行调解。调解员应当在调解前分别向双方当事人了解纠纷有关情况，开展调查核实，研究确定调解方案并通过口头或书面形式，提前告知当事人调解时间、地点和调解员姓名等信息。

第二十三条 商会调解员应根据纠纷情况，综合运用明法析理、说服疏导、专家咨询、委托鉴定等方式，帮助当事人达成调解协议，防止纠纷激化，做到案结事了。

第二十四条 商会调解组织指导双方当事人达成调解协议，督促及时履行调解协议。

依照《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国人民调解法》的规定，商会人民调解委员会等依法设立的商会调解组织达成调解协议的，双方当事人可共同向人民法院申请司法确认。

第二十五条 建立商会调解制度建设、组织队伍和调解案件档案，逐步运用信息化等手段加强档案管理。妥善保管档案资料，保管期限不少于五年。

对当事人的个人隐私或商业秘密等事项予以保密，未经双方当事人允许，不得以公开方式进行调解，不得公开协议内容。

第五章 商会调解服务平台建设

第二十六条 全国工商联建立统一的商会调解服务平台，完善智慧调解、诉调衔接、统计分析、服务管理等功能，将平台打造成商会调解组织开展线上线下调解的应用保障系统，工商联推进商会调解组织建设的服务管理系统，全国工商联与最高人民法院“总对总”调解合作、地方工商联及商会调解组织与人民法院诉调衔接的技术支持系统。

第二十七条 各级工商联及所属商会依托商会调解服务平台服务管理

商会调解组织,推进商会调解组织、商会调解员入驻平台,开展音视频调解,导入线下调解案件,在线管理调解员和卷宗,提供全流程、便利化的商会调解信息化解决方案,逐步实现平台调解数据化。

第二十八条 各级工商联应加强平台使用培训和宣传推广,引导商会调解组织、当事人主动选择依托商会调解服务平台化解纠纷。

各省级工商联已加入本地调解平台的,应主动与商会调解服务平台进行技术对接,实现数据互通互联。

第二十九条 探索“互联网+调解”模式,依托商会调解服务平台开展在线申请、在线受理、在线调解、在线司法确认等工作,逐步形成符合商会调解特点的在线调解规则。

第三十条 商会调解组织可依托商会调解服务平台开展本行业本区域纠纷梳理分析,做好风险防范和预警处置。

第三十一条 加强技术支持和数据安全,符合国家安全等级保护要求,确保商会调解平台稳定运行。

鼓励有条件的商会调解组织逐步搭建配备智慧调解终端,加大智慧调解室建设,不断提升商会调解智能化水平。

第三十二条 坚持共建共享,各级工商联及所属商会可依托平台深度开发服务当地的商会调解服务模块,合力组建商会调解服务平台志愿者队伍,共同参与商会调解平台运营维护。

第六章 保障支持

第三十三条 各级工商联及所属商会应坚持党建工作向商会调解组织覆盖,确保商会调解正确政治方向,为促进“两个健康”凝心聚力。

第三十四条 各级工商联及所属商会应建立商会调解专门经费,为商会调解组织开展工作提供办公场所、办公设施和必要的办公补助、办案补贴和聘用经费支持。

鼓励社会各界为商会调解捐赠资助、设立基金,提供场地、人员、经费等支持。

加强与司法行政机关、人民法院、人力资源社会保障部门的联系合作，争取补贴补助。推动符合条件的商会调解组织承接政府购买服务事项。

第三十五条 将商会调解工作分级纳入工商联及所属商会考核评价，包括本地区商会调解组织和队伍建设、商会调解平台进驻使用、商会调解活动开展以及经验做法、优秀案例、先进典型宣传推广等情况。

各级工商联逐步实施商会调解考核，探索建立商会调解组织、商会调解员星级评价制度。

第三十六条 全国工商联每年对商会调解工作表现突出的商会调解组织、商会调解员、调解工作秘书及商会典型案例进行通报表扬，推选“商会调解之星”。推选标准包括政治建设、工作业绩、调解能力、业务水平、服务年限、廉洁自律、工作保障、行业影响等因素，其中商会调解组织比例不超过总数的15%，商会调解员比例不超过总数的30%。

地方工商联根据实际开展“商会调解之星”推选活动，推选比例可适当调整，宣传典型、推广经验、展示成效。

第七章 附 则

第三十七条 本办法由全国工商联法律服务部负责解释。

第三十八条 本办法自印发之日起施行。

全国工商联办公厅
2022年3月10日印发

**人力资源社会保障部、中央政法委、
最高人民法院、工业和信息化部、
司法部、财政部、中华全国总工会、
中华全国工商业联合会、中国企业联合会 /
中国企业家协会《关于进一步加强
劳动人事争议协商调解工作的意见》**

人社部发〔2022〕71号

各省、自治区、直辖市人力资源社会保障厅（局）、党委政法委、高级人民法院、中小企业主管部门、司法厅（局）、财政厅（局）、总工会、工商联、企业联合会 / 企业家协会，新疆生产建设兵团人力资源社会保障局、党委政法委、新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院、工业和信息化局、司法局、财政局、总工会、工商联、企业联合会 / 企业家协会：

劳动人事争议协商调解是社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制的重要组成部分。通过协商调解等方式柔性化解劳动人事争议，对于防范化解劳动关系风险、维护劳动者合法权益、构建和谐劳动关系、维护社会稳定具有重要意义。为深入贯彻党的二十大精神，落实党中央、国务院关于“防范化解重大风险”“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要决策部署，进一步强化劳动人事争议源头治理，现就加强劳动人事争议协商调解工作，提出如下意见：

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，坚持系统观念、目标导向和问题导向，着力强化风险防控，加强源头治理，健全多元处理机制，提升协商调解能力，促

进中国特色和谐劳动关系高质量发展。

（二）基本原则

1. 坚持人民至上，把为民服务理念贯穿协商调解工作全过程，拓展服务领域，优化服务方式，提升服务能力，打造协商调解服务优质品牌。

2. 坚持源头治理，充分发挥协商调解的前端性、基础性作用，做到关口前移、重心下沉，最大限度地把劳动人事争议解决在基层和萌芽状态。

3. 坚持创新发展，尊重基层首创精神，积极探索新理念、新机制、新举措，促进各类调解联动融合，推动社会协同共治，形成体现中国特色、符合劳动人事争议多元处理规律、满足时代需求的协商调解工作格局。

4. 坚持灵活高效，充分发挥协商调解柔性高效、灵活便捷的优势，运用法治思维和法治方式，推动案结事了人和，促进劳动关系和谐与社会稳定。

（三）目标任务。从2022年10月开始，持续加强协商调解制度机制和能力建设，力争用5年左右时间，基本实现组织机构进一步健全、队伍建设进一步强化、制度建设进一步完善、基础保障进一步夯实，党委领导、政府负责、人力资源社会保障部门牵头和有关部门参与、司法保障、科技支撑的劳动人事争议多元处理机制更加健全，部门联动质效明显提升，协商调解解决的劳动人事争议案件数量在案件总量中的比重显著提高，劳动人事争议诉讼案件稳步下降至合理区间，协商调解工作的规范化、标准化、专业化、智能化水平显著提高。

二、加强源头治理

（四）强化劳动人事争议预防指导。充分发挥用人单位基层党组织在劳动关系治理、协商调解工作中的重要作用，以党建引领劳动关系和谐发展。完善民主管理制度，保障劳动者对用人单位重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权。推行典型案例发布、工会劳动法律监督提示函和意见书、调解建议书、仲裁建议书、司法建议书、信用承诺书等制度，引导用人单位依法合规用工、劳动者依法理性表达诉求。发挥

中小企业服务机构作用，通过培训、咨询等服务，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动人事争议预防，具备相应资质的服务机构可开展劳动关系事务托管服务。把用人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。发挥律师、法律顾问职能作用，推进依法治企，强化劳动用工领域合规管理，减少劳动人事争议。

（五）健全劳动人事争议风险监测预警机制。建立健全劳动人事争议风险监测机制，通过税费缴纳、社保欠费、案件受理、投诉举报、信访处理、社会舆情等反映劳动关系运行的重要指标变化情况，准确研判劳动人事争议态势。完善重大劳动人事争议风险预警机制，聚焦重要时间节点，突出农民工和劳务派遣、新就业形态劳动者等重点群体，围绕确认劳动关系、追索劳动报酬、工作时间、解除和终止劳动合同等主要劳动人事争议类型，强化监测预警，建立风险台账，制定应对预案。

（六）加强劳动人事争议隐患排查化解工作。建立重点区域、重点行业、重点企业联系点制度，以工业园区和互联网、建筑施工、劳动密集型加工制造行业以及受客观经济情况发生重大变化、突发事件等影响导致生产经营困难的企业为重点，全面开展排查，及时发现苗头性、倾向性问题，妥善化解因欠薪、不规范用工等引发的风险隐患。加强劳动人事争议隐患协同治理，完善调解仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构以及工会劳动法律监督组织信息共享、协调联动，共同加强劳动用工指导，履行好“抓前端、治未病”的预防功能。

三、强化协商和解

（七）指导建立内部劳动人事争议协商机制。培育用人单位和劳动者的劳动人事争议协商意识，推动用人单位以设立负责人接待日、召开劳资恳谈会、开通热线电话或者电子邮箱、设立意见箱、组建网络通讯群组等方式，建立健全沟通对话机制，畅通劳动者诉求表达渠道。指导用人单位完善内部申诉、协商回应制度，优化劳动人事争议协商流程，认真研究制定解决方案，及时回应劳动者协商诉求。

（八）协助开展劳动人事争议协商。工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律援助志愿者队伍等资源力量，推动健全劳动者申诉渠道和争议协商平台，帮助劳动者与用人单位开展劳动人事争议协商，做好咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解等工作。各级地方工会可设立劳动人事争议协商室，做好劳动人事争议协商工作。企业代表组织指导企业加强协商能力建设，完善企业内部劳动争议协商程序。鼓励、支持社会力量开展劳动人事争议协商咨询、代理服务等工作。

（九）强化和解协议履行和效力。劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，工会组织要主动引导签订和解协议，并推动和解协议履行。劳动者或者用人单位未按期履行和解协议的，工会组织要主动做好引导申请调解等工作。经劳动人事争议仲裁委员会审查，和解协议程序和内容合法有效的，可在仲裁办案中作为证据使用；但劳动者或者用人单位为达成和解目的作出的妥协认可的事实，不得在后续的仲裁、诉讼中作为对其不利的根据，但法律另有规定或者劳动者、用人单位均同意的除外。

四、做实多元调解

（十）推进基层劳动人事争议调解组织建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织和企事业单位、社会团体，推动用人单位加大调解组织建设力度。推动大中型企业普遍建立劳动争议调解委员会，建立健全以乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织为支撑、调解员（信息员）为落点的小微企业劳动争议协商调解机制。推动事业单位、社会团体加强调解组织建设，规范劳动人事管理和用工行为。

（十一）建设市、县级劳动人事争议仲裁院调解中心和工会法律服务工作站。推动在有条件的市、县级劳动人事争议仲裁院（以下简称仲裁院）内设劳动人事争议调解中心（以下简称调解中心），通过配备工作人员或者购买服务等方式提供劳动人事争议调解服务。调解中心负责办理仲裁院、人民法院委派委托调解的案件，协助人力资源社会保障部门指导辖区内的乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织

做好工作。探索推进工会组织在劳动人事争议案件较多、劳动者诉求反映集中的仲裁院、人民法院设立工会法律服务工作站，具备条件的地方工会可安排专人入驻开展争议协商、调解和法律服务工作，建立常态化调解与仲裁、诉讼对接机制。

（十二）加强调解工作规范化建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织等部门，落实调解组织和调解员名册制度，指导各类劳动人事争议调解组织建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告等制度，提升调解工作规范化水平。加大督促调解协议履行力度，加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书。总结、推广调解组织在实践中形成的成熟经验和特色做法，发挥典型引领作用。

（十三）发挥各类调解组织特色优势。企业劳动争议调解委员会发挥熟悉内部运营规则和劳动者情况的优势，引导当事人优先通过调解方式解决劳动争议。人民调解组织发挥扎根基层、贴近群众、熟悉社情民意的优势，加大劳动人事争议调处工作力度。乡镇（街道）劳动人事争议调解组织发挥专业性优势，积极推进标准化、规范化、智能化建设，帮助辖区内用人单位做好劳动人事争议预防化解工作。行业性、区域性劳动人事争议调解组织发挥具有行业影响力、区域带动力的优势，帮助企业培养调解人员、开展调解工作。商（协）会调解组织发挥贴近企业的优势，积极化解劳动争议、协同社会治理。人力资源社会保障部门、司法行政部门、工会、企业代表组织引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。

五、健全联动工作体系

（十四）健全劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系。人力资源社会保障部门在党委政法委的统筹协调下，加强与司法行政、法院、工会、企业代表组织等部门的工作沟通，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。有条件的地区，可建立“一窗式”劳动人事争议受理和

流转办理机制，通过联通各类网上调解平台、设立实体化联调中心等方式，强化各类调解资源整合。可根据实际情况建立调解员、专家库共享机制，灵活调配人员，提高案件办理专业性。

（十五）参与社会矛盾纠纷调处中心建设。各相关部门主动融入地方党委、政府主导的社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，发挥职能优势，向社会矛盾纠纷调处中心派驻调解仲裁工作人员，办理劳动人事争议案件、参与联动化解、提供业务支持，做好人员、经费、场所、设备等保障工作。

（十六）强化调解与仲裁、诉讼衔接。完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁员分片联系调解组织制度。双方当事人经调解

达成一致的，调解组织引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。仲裁机构通过建议调解、委托调解等方式，积极引导未经调解的当事人到调解组织先行调解。加强调解与诉讼的衔接，对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。推进劳动人事争议“总对总”在线诉调对接，开展全流程在线委派委托调解、音视频调解、申请调解协议司法确认等工作。建立省级劳动人事争议调解专家库，并将符合条件的调解组织和人员纳入特邀调解名册，参与调解化解重大疑难复杂劳动人事争议。依法落实支付令制度。

六、提升服务能力

（十七）加强调解员队伍建设。通过政府购买服务等方式提升劳动人事争议协商调解能力。扩大兼职调解员来源渠道，广泛吸纳法学专家、仲裁员、律师、劳动关系协调员（师）、退休法官、退休检察官等专业力量参与调解。加强对调解员的培训指导，开发国家职业技能标准，切实提高调解员职业道德、增强服务意识，提升办案能力。

（十八）加强智慧协商调解建设。推动信息化技术与协商调解深度融合，建立部门间数据信息互通共享机制，整合运用各类大数据开展劳动人事争议情况分析研判。完善网络平台和手机APP、微信小程序、微信公众号等平台的调解功能，推进“网上办”“掌上办”，实现协商调解向

智能化不断迈进。

（十九）保障工作经费。人力资源社会保障部门将协商调解纳入政府购买服务指导性目录。地方财政部门结合当地实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。

（二十）落实工作责任。构建和谐劳动关系，是增强党的执政基础、巩固党的执政地位的必然要求，是加强和创新社会治理、保障和改善民生的重要内容，是促进经济高质量发展、社会和谐稳定的重要基础。各地要把做好协商调解工作作为构建和谐劳动关系的一项重要任务，切实增强责任感、使命感、紧迫感，积极争取党委、政府支持，将这项工作纳入当地经济社会发展总体规划和政府目标责任考核体系，推动工作扎实有效开展。各级党委政法委要将劳动人事争议多元处理机制建设工作纳入平安建设考核，推动相关部门细化考评标准，完善督导检查、考评推动等工作。人力资源社会保障部门要发挥在劳动人事争议多元处理中的牵头作用，会同有关部门统筹推进调解组织、制度和队伍建设，完善调解成效考核评价机制。人民法院要发挥司法引领、推动和保障作用，加强调解与诉讼有机衔接。司法行政部门要指导调解组织积极开展劳动人事争议调解工作，加强对调解员的劳动法律政策知识培训，鼓励、引导律师参与法律援助和社会化调解。财政部门要保障协商调解工作经费，督促有关部门加强资金管理，发挥资金使用效益。中小企业主管部门要进一步健全服务体系，指导中小企业服务机构帮助企业依法合规用工，降低用工风险，构建和谐劳动关系。工会要积极参与劳动人事争议多元化解，引导劳动者依法理性表达利益诉求，帮助劳动者协商化解劳动人事争议，依法为劳动者提供法律服务，切实维护劳动者合法权益，竭诚服务劳动者。工商联、企业联合会等要发挥代表作用，引导和支持企业守法诚信经营、履行社会责任，建立健全内部劳动人事争议解决机制。

各省级人力资源社会保障部门要会同有关部门，按照本意见精神，制定切实可行的实施方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，定

期对本意见落实情况进行督促检查，及时向人力资源社会保障部报送工作进展情况。

人力资源社会保障部

中央政法委

最高人民法院

工业和信息化部

司法部

财政部

中华全国总工会

中华全国工商业联合会

中国企业联合会 / 中国企业家协会

2022年10月13日

最高人民法院 司法部
关于印发《关于充分发挥人民调解基础性作用
推进诉源治理的意见》的通知

司发〔2023〕1号

各省、自治区、直辖市高级人民法院、司法厅（局），解放军军事法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院、新疆生产建设兵团司法局：

现将《关于充分发挥人民调解基础性作用 推进诉源治理的意见》印发你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

最高人民法院 司法部

2023年9月27日

关于充分发挥人民调解基础性作用
推进诉源治理的意见

为深入贯彻落实习近平总书记关于调解工作的重要指示精神和党中央决策部署，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，抓前端、治未病，充分发挥人民调解在矛盾纠纷预防化解中的基础性作用，深入推进诉源治理，从源头上减少诉讼增量，提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入学习贯彻习近平法治思想，认真贯彻落实习近平总书记关于调解工作的重要指示精神，坚持党的领导，坚持以人民为中心，坚

持和发展新时代“枫桥经验”，进一步加强人民调解工作，健全完善诉调对接工作机制，强化工作保障，推动源头预防、就地实质化解纠纷，为建设更高水平的平安中国、法治中国作出积极贡献。

（二）工作原则

坚持党的领导。坚持党对人民调解工作的全面领导，牢牢把握人民调解工作正确政治方向，确保党中央决策部署得到全面贯彻落实。

坚持人民至上。坚持人民调解为了人民、依靠人民，以维护人民群众合法权益为出发点和落脚点，为人民群众提供更加优质高效智能的调解服务。

坚持预防为主。坚持抓早抓小抓苗头，引导基层群众优先选择人民调解等非诉讼方式，夯实诉源治理，切实把矛盾纠纷解决在基层、化解在诉前。

坚持协调联动。加强资源统筹，广泛引导和发动社会各方面力量参与矛盾纠纷化解，促进矛盾纠纷有效分流、及时调处、形成合力。

坚持实质化解。不断提升调解能力，提高调解协议自动履行率，保证调解协议效力，依法维护人民调解权威，促进矛盾纠纷就地实质化解。

坚持创新发展。总结有益经验，从实际出发，不断推进工作理念、平台载体、制度机制、方式方法创新，丰富和完善人民调解制度，提高诉源治理水平。

二、夯实人民调解“第一道防线”

（一）加强矛盾纠纷排查预防。切实把矛盾纠纷排查作为一项基础性、日常工作，采取普遍排查与重点排查、日常排查与集中排查相结合等方式，不断提高矛盾纠纷排查的针对性、有效性。加强与网格员、平安志愿者等群防群治力量和派出所、综治中心等基层维稳单位的信息共享、联排联动，做到排查全覆盖、无盲区。聚焦矛盾纠纷易发多发的重点地区、重点领域、重点人群、重点时段，开展有针对性的重点排查。围绕服务乡村振兴等国家重大战略，围绕开展重大活动、应对重大事件等，组织开展形式多样的矛盾纠纷专项排查。对排查出的矛盾纠纷风险隐患，建立工作台账，分类梳理，采取相应的防范处置措施，努力做到早发现、早报告、

早控制、早解决。

（二）加强基层矛盾纠纷化解。加强乡镇（街道）、村（社区）人民调解组织规范化建设，做到依法普遍设立、人员充实、制度健全、工作规范、保障有力。完善覆盖县乡村组的人民调解组织网络，推进形式多样的个人、特色调解工作室建设，探索创设更多契合需要的新型人民调解组织。加大对婚姻家庭事、邻里、房屋宅基地、山林土地等基层常见多发的矛盾纠纷调解力度，坚持抓早抓小、应调尽调、法理情相结合，防止因调解不及时、不到位引发“民转刑”“刑转命”等恶性案件。对可能激化的矛盾纠纷，要在稳定事态的基础上及时报告，协助党委、政府和有关部门化解。

（三）加强重点领域矛盾纠纷化解。以社会需求为导向，对矛盾纠纷易发多发的重点领域，鼓励社会团体或其他组织依法设立行业性专业性人民调解组织。已经设立行业性专业性人民调解组织的，要在司法行政机关的指导下，全面加强规范化建设，确保中立性、公正性，防止商业化、行政化。进一步加强医疗、道路交通、劳动争议、物业等领域人民调解工作，积极向消费、旅游、金融、保险、知识产权等领域拓展。加强新业态领域矛盾纠纷化解，切实维护灵活就业和新就业形态劳动者合法权益。针对重点领域矛盾纠纷特点规律，建立完善人民调解咨询专家库，注重运用专业知识、借助专业力量化解矛盾纠纷，提高调解工作的权威性和公信力。

（四）加强重大疑难复杂矛盾纠纷化解。依托现有的公共法律服务中心，整合人民调解、律师调解、商事调解、行业调解、行政调解等力量，设立市、县两级“一站式”非诉讼纠纷化解中心（或矛盾纠纷调解中心），统筹律师、基层法律服务、公证、法律援助、司法鉴定等法律服务资源，联动仲裁、行政复议等非诉讼纠纷化解方式，合力化解市、县域范围内重大疑难复杂矛盾纠纷。

三、加强诉调对接工作

（一）加强诉前引导。在诉讼服务、法治宣传等工作中提供非诉讼纠纷解决方式指引，增强当事人及律师等法律服务工作者非诉讼纠纷解决意识。人民法院加强诉前引导，对诉至人民法院的案件，适宜通过

人民调解解决的，向当事人释明人民调解的特点优势，引导当事人向属地或相关人民调解组织申请调解。经释明后当事人仍不同意调解的，及时登记立案。

（二）及时分流案件。人民法院对适宜通过人民调解方式解决的案件，在征得双方当事人同意后，可以先行在立案前委派或诉中委托人民调解。委派委托的人民调解组织，可以由当事人在司法行政机关公布的人民调解组织名册中选定，也可以由人民法院在特邀调解组织名册中指定。对基层矛盾纠纷，充分发挥村（社区）、乡镇（街道）人民调解委员会作用，及时就地予以化解。对行业专业领域矛盾纠纷，注重发挥相关行业专业性人民调解组织优势，提升专业化解水平。鼓励非诉讼纠纷化解中心（或矛盾纠纷调解中心）与人民法院诉讼服务中心实行直接对接，统一接收人民法院委派委托调解的案件，组织、协调、督促辖区内人民调解组织开展调解。

（三）依法受理调解。人民调解组织收到委派委托调解的案件后，应当按照《中华人民共和国人民调解法》和《全国人民调解工作规范》要求及时受理调解。经调解达成协议的，人民调解组织可以制作调解协议书，督促双方当事人按约履行，并向人民法院反馈调解结果。双方当事人认为有必要的，可以共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。经调解不能达成调解协议的，人民调解组织应当及时办理调解终结手续，将案件材料退回委派委托的人民法院。人民法院接收案件材料后，应当及时登记立案或者恢复审理。对各方当事人同意用书面形式记载的调解过程中没有争议的事实，在诉讼程序中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益的外，当事人无需举证。

四、强化调解工作保障

（一）加强人民调解员队伍建设。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、专家学者等社会专业人士和退休政法干警以及信访、工会、妇联等部门群众工作经验丰富的退休人员担任人民调解员，不断壮大人民调解员队伍，优化人员结构。大力加

强专职人民调解员队伍建设，行业性专业性人民调解委员会应当配备3名以上专职人民调解员，乡镇（街道）人民调解委员会和派驻有关单位和部门的人民调解工作室应当配备2名以上专职人民调解员，有条件的村（社区）和企（事）业单位人民调解委员会可以配备1名以上专职人民调解员。建立青年律师参与人民调解机制，组织青年律师特别是新入职律师到司法所、公共法律服务中心等机构锻炼，充分发挥律师精通法律的专业优势，广泛参与矛盾纠纷排查预防、基层矛盾纠纷化解、行业专业领域矛盾纠纷化解等工作，提升矛盾纠纷化解专业化水平。落实以县级司法行政机关为主的培训制度，采取集中授课、交流研讨、案例评析、现场观摩、旁听庭审、实训演练等灵活多样、生动有效的形式，加强对人民调解员的培训，不断提高人民调解员化解新形势下矛盾纠纷的能力和水平。

（二）加强经费保障。推动落实将人民调解工作指导经费、人民调解委员会补助经费、人民调解员补贴经费、专职人民调解员聘用经费、人民调解办案补贴和专家咨询费等列入同级财政预算足额保障。加强与财政部门沟通协调，建立人民调解工作经费动态增长机制，加大政府购买人民调解服务力度，用足用好中央和省级转移支付资金，补充人民调解工作经费不足。人民调解组织的设立单位和相关行业主管部门应当提供场所、设施等办公条件和必要的工作经费。探索建立相关基金会，鼓励为人民调解组织提供捐赠资助等，多渠道保障人民调解工作有效开展。

（三）强化信息化平台对接。最高人民法院与司法部建立“总对总”对接机制，司法部加快推进矛盾纠纷非诉化解平台建设，实现与最高人民法院的业务协同和数据共享，确保纠纷案件网上流转顺畅，信息数据互通共享。人民调解信息化平台依托司法部矛盾纠纷非诉化解平台，实现与最高人民法院相关系统平台的对接，开展矛盾纠纷在线咨询、在线分流、在线调解、在线反馈、在线司法确认。积极运用大数据、云计算、人工智能等信息化手段，通过信息化平台对接汇聚纠纷数据，实现对矛盾风险的动态感知、精准分析，提高预测预警预防风险的能力，为党委、政府科学研判社会矛盾纠纷形势提供参考依据。

五、加强组织领导

(一) 加强协作配合。各级人民法院和司法行政机关要积极争取党委、政府对人民调解工作的重视和支持，推进诉源治理，提高人民调解工作在平安建设考核中的比重。建立民间纠纷成诉情况通报机制和重大矛盾纠纷预警双向通报机制，定期分析辖区矛盾纠纷特点，共同做好纠纷预防化解工作。加强调查研究，共同研究解决工作中遇到的困难和问题。强化工作督导，确保各项工作落实到位。

(二) 加强工作指导。司法行政机关要加强对人民调解工作的全面指导，提升人民调解工作规范化水平，建立健全人民调解组织和人民调解员名册，做好依法设立的人民调解组织备案工作，完善人民调解工作考核评价标准，并将考核情况与调解员等级评定、办案补贴挂钩。人民法院要加强对人民调解委员会调解民间纠纷的业务指导，会同司法行政机关做好人民调解宣传推广和业务培训等工作，完善委派委托人民调解和人民调解协议司法确认机制，优化工作流程。

(三) 加强宣传表彰。要充分运用传统媒体和网络、微信、微博等新媒体，加大对人民调解工作的宣传力度，不断扩大人民群众对人民调解的知晓度和首选率。广泛宣传人民调解组织和人民调解员的先进事迹，联合发布相关典型案例，讲好“人民调解故事”，为人民调解工作开展营造良好社会环境。采取多种形式，加大对人民调解组织和人民调解员的表彰表扬力度，增强其职业荣誉感和自豪感，激发人民调解员的工作热情。

· 第三编 ·

地方文件（部分摘录）

天津市司法局《关于加强行业性专业性人民调解委员会建设的实施办法》

津司基发〔2011〕199号

第一章 总则

第一条 为进一步加强行业性、专业性人民调解委员会建设，充分发挥人民调解化解矛盾纠纷、维护社会稳定的职能作用，根据《中华人民共和国人民调解法》（以下简称人民调解法）、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》（司发通〔2011〕93号），结合我市实际，制定本实施办法。

第二条 行业性、专业性人民调解委员会由社会团体或者其他组织设立，是调解特定行业或专业领域内发生的矛盾纠纷的群众组织。

第三条 各区县司法行政机关负责对行业性、专业性人民调解委员会调解工作的指导。

第四条 行业性、专业性人民调解委员会调解矛盾纠纷，应当遵循下列原则：

- （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。

第五条 行业性、专业性人民调解委员会人民调解员调解矛盾纠纷，必须遵守下列纪律：

- （一）不得偏袒一方当事人；
- （二）不得侮辱当事人；
- （三）不得索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- （四）不得泄露当事人的个人隐私、商业秘密。

第六条 行业性、专业性人民调解委员会调解矛盾纠纷不收取费用。

第二章 组织机构

第七条 司法行政机关要切实加强与有关行业管理部门、社会团体和组织的联系和沟通，相互支持、相互配合，共同指导和推动行业性、专业性人民调解委员会的建立。

第八条 社会团体或者其他组织可以结合相关行业和专业特点，在区县司法行政机关的指导下，设立行业性、专业性人民调解委员会，并将人民调解委员会以及人员组成及时报送所在区县司法行政机关。

第九条 设立行业性、专业性人民调解委员会，必须符合以下条件：

（一）设立的领域属于社会矛盾纠纷多发性领域；

（二）专业范围明显；

（三）行业性、专业性人民调解委员会由委员三人以上组成，设主任一人，必要时可以设副主任；

（四）行业性、专业性人民调解委员会应由3名以上专职人民调解员组成，人民调解员应具有一定的法律知识和相关行业的专业知识。

第十条 行业性、专业性人民调解员由该行业性、专业性人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员担任。

行业性、专业性人民调解委员会人民调解员不能履行职务时，应及时进行调整。

第十一条 行业性、专业性人民调解委员会根据需要建立行业性、专业性人民调解工作咨询委员会（专业人才库），邀请相关领域的专家参与行业性、专业性人民调解工作，提高行业性、专业性人民调解的权威性和公信力。

第十二条 行业性、专业性人民调解委员会要以方便调解为目的设立办公地点，名称由“所在区、县或者乡镇、街道行政区划名称”、“行业、专业纠纷类型”和“人民调解委员会”三部分内容依次组成。人民调解委员会在特定场所设立人民调解工作室调解特定民间纠纷的，名称由“人

人民调解委员会名称”、“派驻单位名称”和“人民调解工作室”三部分内容依次组成。要有行业性、专业性人民调解委员会的印章，行业性、专业性人民调解委员会终止，其印章、业务档案等资料交同级人民调解工作主管部门保存。

第十三条 行业性、专业性人民调解委员会要有固定的办公室、接待室、调解室、档案资料室（柜）等工作场所和必须的办公设施。在固定的调解场所内悬挂统一的人民调解工作标识，公开人民调解制度及调委会组成人员。

第三章 调解范围

第十四条 行业性、专业性人民调解委员会受理其特定行业或专业领域内发生的矛盾纠纷。

第十五条 行业性、专业性人民调解委员会不得受理调解下列纠纷：

- （一）法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的，或者法律、法规禁止采取民间调解方式解决的；
- （二）人民法院、公安机关或者其他行政机关已经解决的；
- （三）与本专业（行业）无关的矛盾纠纷。

第四章 调解程序

第十六条 行业性、专业性人民调解委员会根据纠纷当事人的申请，受理调解纠纷；当事人没有申请的，也可以主动调解，但当事人表示异议的除外。当事人申请调解纠纷，符合条件的，行业性、专业性人民调解委员会应当及时受理调解。

当事人申请调解纠纷，可以书面申请，也可以口头申请。

第十七条 不符合行业性、专业性人民调解委员会受理条件的，应当告知当事人按照法律、法规规定，提请到相关部门处理或者向人民法院起诉；随时有可能激化的，应当在采取必要的缓解疏导措施后，及时引导其到相关部门解决纠纷。

第十八条 行业性、专业性人民调解委员会调解纠纷，在调解前应当以口头或书面形式告知当事人调解的性质、原则和效力，以及当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务。

第十九条 行业性、专业性人民调解委员会调解纠纷，应当指定一名人民调解员为调解主持人，根据需要可以指定若干人民调解员参加调解。

当事人对调解员提出回避要求的，行业性、专业性人民调解委员会应当予以调换。

第二十条 行业性、专业性人民调解委员会调解纠纷，根据需要（或征得纠纷当事人同意），可以邀请行业性、专业性人民调解工作咨询委员会（专业人才库）中相关领域的专家参与调解，也可邀请有关单位或者个人参加。

第二十一条 行业性、专业性人民调解委员会调解纠纷，应当密切注意纠纷激化的苗头，通过调解活动防止纠纷激化。

第二十二条 行业性、专业性人民调解委员会调解纠纷，应当在查明事实、分清责任的基础上，根据当事人的特点和纠纷性质、难易程度、发展变化的情况，采取灵活多样的方式方法，开展耐心细致的说服疏导工作，促使双方当事人互谅互让，消除隔阂，引导、帮助当事人达成双方共同接受的调解协议。经行业性、专业性人民调解委员会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，人民调解员应当记录协议内容。

第二十三条 行业性、专业性人民调解委员会调解纠纷，一般在一个月内调结。一个月内未达成调解协议的，经双方当事人同意，可适当延长。延长期内仍未达成调解协议的，应引导当事人通过诉讼渠道解决。

第五章 工作指导

第二十四条 行业性、专业性人民调解委员会应建立以下制度：

（一）例会制度。每月至少组织召开一次工作例会。

（二）学习制度。定期组织行业性、专业性人民调解委员会成员和调解员开展业务学习，提高调解业务水平。

（三）工作责任制。调解组织和调解人员职责分工明确，有目标、有措施、有奖惩。

（四）登记、统计制度。行业性、专业性人民调解委员会要建立健全学习、例会、疑难复杂纠纷讨论、考评、统计、档案管理、信息报送和矛盾纠纷的排查、接待、受理、调解等台帐登记制度。要按照统一的文书格式，规范卷宗档案格式，制作调解卷宗，做到一案一卷。要按照统一统计口径，对人民调解工作情况进行登记和统计，及时准确向人民调解工作主管部门、相关专业（行业）主管部门填送统计报表和提供有关统计资料。

第二十五条 司法行政机关要加强与相关专业（行业）主管部门的协同配合，形成分工合理、相互配合、协调有序的工作机制，不断推进本地区行业性、专业性人民调解委员会的组织建设、队伍建设、业务建设和法制化规范化建设，提高人民调解工作的质量和水平。

第二十六条 司法行政机关应协调相关专业（行业）主管部门，要把行业性、专业性人民调解委员会和人民调解员纳入司法行政机关的统计范围和培训计划，采取多种形式，加强对行业性、专业性人民调解员的培训，不断提高人民调解员队伍的素质。

第二十七条 司法行政机关和相关专业（行业）主管部门，对于成绩显著、贡献突出的行业性、专业性人民调解委员会人民调解员，应当定期或者适时给予表彰和奖励。

第二十八条 各区县司法行政机关要依据《人民调解法》和财政部、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）以及天津市财政局、天津市司法局《关于转发〈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〉的通知》（津财行政〔2010〕42号）规定，争取区县人民政府和财政部门的支持，保障行业性、专业性人民调解委员会调解工作所需经费纳入同级财政预算，全面落实人民调解工作指导经费、人民调解委员会补助经费、人民调解员补贴经费。设立行业性、专业性人民调解委员会的社会团体或者其他组织，应当为其开展工作提供办公条件和必要的工作经费。

第六章 附则

第二十九条 本办法自发布之日起施行。

天津市高级人民法院、天津市工商业联合会

《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷 多元化解机制建设的实施意见》

津高法发〔2020〕25号

为进一步贯彻习近平总书记在民营企业座谈会以及企业家座谈会上的重要讲话精神，落实最高人民法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》《关于加快推进人民法院调解平台与商会调解服务平台对接工作的通知》要求，充分发挥天津市各级工商联及所属商会在化解民营经济领域纠纷的优势，完善诉调对接机制，畅通纠纷解决渠道，优化法治营商环境，满足我市民营经济领域纠纷多元化解、快速化解、有效化解的实际需求，根据《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》《最高人民法院关于进一步完善委派调解机制的指导意见》，结合我市实际，制定本意见。

一、一般规定

1. 适用范围。本意见所称民营经济领域纠纷主要包括涉及民营企业的各类民商事纠纷，包括商会会员之间的纠纷，会员企业内部的纠纷，会员与生产经营关联方之间的纠纷，会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他涉及适合商会调解的民商事纠纷。

2. 目标任务。人民法院与工商联加强协调配合，建立健全商会调解与诉讼程序有机衔接的纠纷化解体系，充分发挥商会调解在化解民营经济领域纠纷的制度优势，发挥人民法院在多元解纷中的引领、推动和保障作用，共同促进和引导民营企业依法经营、依法治企、依法维权，推进民营经济领域纠纷多元化解，营造良好法治营商环境，促进民营经济健康发展和民营经济人士健康成长。

二、工作机制

1. 健全纠纷预防机制。按照“预防为主、基层为主、调解为主”的工作方针，加强诉源治理，从源头减少诉讼增量，努力将纠纷化解在萌芽、解决在基层。工商联指导会员单位规范日常经营管理，加强合同起草、审批、签订、履约等重点环节风险把控；指导会员单位在企业内部、企业之间普遍建立纠纷协商调解机制，畅通劳资双方、企业之间沟通对话渠道，提升企业自主协商解决纠纷能力。人民法院通过宣讲法律法规、发布典型案例、通报重要信息等形式，主动帮助企业体检，进行纠纷排查预警。

2. 建立先行调解机制。人民法院、工商联在处理民营经济领域纠纷时，应当坚持先行调解原则。对未经商会调解的纠纷，除不适宜调解或者当事人明确拒绝调解的以外，应当引导当事人先行到商会调解组织进行调解，有效减少进入诉讼程序的纠纷数量。

3. 完善诉调对接机制。人民法院吸纳符合条件的商会调解组织或者调解员加入特邀调解组织名册或者特邀调解员名册。名册中的调解组织和调解员全部入驻商会调解服务平台和人民法院调解平台开展调解工作。落实委派调解、委托调解、司法确认制度，强化司法保障作用，共同推动人民法院与商会调解组织工作有效对接、程序无缝衔接。

4. 建立信息共享机制。推进人民法院调解平台与商会调解服务平台对接互通，沟通协调、纠纷调解、司法确认、提起诉讼、结果反馈、情况通报等各业务流程均通过信息化平台进行，多部门、多环节信息共享共用，降低解纷成本，提高解纷效率，实现解纷全流程在线一体化处理。

5. 建立联席会议制度。人民法院与工商联建立联席会议制度，加强组织领导、沟通协调和信息共享，及时协调解决工作中遇到的问题，针对新冠肺炎疫情防控等重大突发事件引起的纠纷，以及其他重大敏感纠纷，制定针对性调处对策和意见，形成快速反应和处置合力。市高院与市工商联共同设立推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设办公室，办事机构设在市高院立案一庭，由市高院立案一庭庭长任办公室主任，市工商联法律部部长任副主任，两部门其他相关负责同志作为成员。原则上每半年召开

一次全市联络工作会议，也可以根据工作需要经协商适时召开。

三、工作内容

1. 人民法院在诉调对接中心配备一名专职调解员，由擅长调解的法官或者司法辅助人员担任，负责引导分流，开展委派调解、委托调解，办理司法确认案件，管理特邀调解组织、特邀调解员名册，指导调解员开展工作等。

2. 人民法院和工商联根据工作需要设立驻人民法院调解室，结合受理案件类型特点邀请相关调解组织和调解员进驻，人民法院为进驻的调解组织和调解员提供必要的办公场所、设施和相关服务。

3. 工商联加强对所属商会的指导、引导和服务，支持商会依照法律法规及相关程序设立调解组织，加强调解组织和调解员队伍建设。负责调解组织和调解员的选任、信息收集、平台录入等工作，信息录入后推送到同级人民法院调解平台进行审核确认。

4. 人民法院及时对同级工商联推送的调解组织和调解员进行资质审核确认。经审核符合条件的，纳入天津法院特邀调解名册。名册通过人民法院调解平台与商会调解服务平台向社会公开，方便当事人查询和选择。

5. 人民法院向加入名册的调解组织和调解员颁发聘任证书，聘任期限一般为二年。聘任到期后，根据任职条件、业绩考核结果、调解员身体状况等因素综合评估决定是否续聘。

四、工作流程

1. 纠纷发生后，工商联会员单位或者纠纷相对方请求工商联协调处理的，工商联应引导其向商会调解组织申请调解，并引导当事人在商会调解服务平台完成注册，在线申请调解。

2. 当事人直接向人民法院提起诉讼的，人民法院应当向当事人主动宣传商会调解的优势和特点，除确实不适宜调解或者当事人明确拒绝调解的以外，人民法院应当在登记立案前，委派商会调解组织先行调解。人民法院立案后，对于适宜调解的案件，仍可以在征得双方当事人同意后，委托商会调解组织进行调解。

3. 人民法院委派、委托调解的，应当向当事人送达《诉前委派（诉中委托）调解告知书》，释明相关法律规定和诉讼风险，同时在线向商会调解组织移送《诉前委派（诉中委托）调解函》，移交案件有关材料扫描件、电子版；当事人明确拒绝调解的，人民法院应当依法及时审查登记立案。

4. 商会调解组织接受当事人调解申请或者人民法院委派、委托调解的，调解员应当通过商会调解服务平台进行调解。调解员应将当事人身份证明、送达地址、联系方式、调解请求以及调解过程、调解结果等信息全部准确录入平台系统。

5. 商会调解组织接受委派或者委托调解后，应当在十五日内进行调解，经双方当事人同意，可以延长至三十日。调解结束后五日内，调解组织应当将调解情况书面函告人民法院并退回相关材料，达成调解协议的，调解协议一并移送。商会调解组织在调解过程中遇有法律方面的问题，可以要求法院给予指导和帮助。

6. 诉前调解达成调解协议的，调解员应督促当事人及时履行；当事人共同申请司法确认的，调解员应告知当事人在调解协议生效之日起三十日内，通过商会调解服务平台向人民法院提交申请。未达成调解协议的，诉前调解可以引导当事人通过商会调解服务平台在线提起诉讼。

7. 诉中调解达成调解协议的，调解员应当告知双方当事人到委托法院申请撤诉或者申请人民法院制作民事调解书；未达成调解协议的，应当函告人民法院恢复审理。

8. 人民法院受理司法确认申请后，应当及时依法对调解协议进行审查，必要时可以向调解组织核实有关情况。经审查调解协议符合法律规定的，依法出具民事裁定书，确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。人民法院认为调解协议不符合法律规定的，裁定驳回司法确认申请，告知当事人可以申请商会调解组织重新制作调解协议，或者向人民法院提起诉讼。人民法院应当及时将驳回申请的原因、案件审查中发现的问题及有关工作建议通报商会调解组织。

9. 调解不成，当事人向人民法院提起诉讼的，人民法院应当及时进

行审查，符合条件的依法立案。立案后，根据案件情况和当事人意愿，人民法院在开庭前仍可以进行调解。

10. 委派、委托调解全程留痕，无论是否达成调解协议，当事人调解申请书、《诉前委派（诉中委托）调解函》、调解笔录、调解视频、电话记录、调解协议等反映调解过程和结果的材料，均应制作案卷妥善保管。

五、保障措施

1. 强化指导培训。完善商会调解员培训机制，市高院与市工商联共同制定调解员职业道德规范，通过调解培训、座谈研讨、观摩庭审、法律讲座等方式，不断提高调解员职业素养、法律素养、专业知识和调解技能；加强调解员队伍建设，推动建立调解员资格认定和考核评估机制，完善调解员管理。

2. 完善经费保障。积极争取党委政府支持，将调解经费作为法律服务内容列入财政预算，推动将商会调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录。拓宽商会调解经费来源，通过商会会费、社会捐赠资助或设立基金等方式，提高经费保障水平。

3. 加强宣传引导。人民法院、工商联及所属商会应当充分运用各种传媒手段，宣传调解优势，总结推广商会调解典型案例和先进经验，引导企业防范风险，理性维权。

4. 加强组织领导。人民法院和工商联要大力支持商会调解工作，将其作为保障民营经济健康发展的重要举措，作为构建社会矛盾纠纷多元化解格局的重要内容，结合本地实际，把握政策精神，抓好贯彻落实。各区人民法院、工商联及所属商会对辖区内商会调解组织的工作加强指导，建立完善联络沟通机制，工作中遇到的情况和问题，及时报市高院和市工商联。

天津市高级人民法院、天津市工商联 《关于建立健全天津法院 和天津工商联沟通联系机制的实施意见》

津高法〔2021〕299号

为深入贯彻落实中央和最高法院、市委关于服务保障民营经济发展的部署要求，充分发挥人民法院服务保障经济社会发展职能和工商联桥梁纽带作用，根据《最高人民法院、全国工商联关于建立健全人民法院与工商联沟通联系机制的意见》，结合工作实际，制定本实施意见。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平法治思想，按照中央关于促进民营经济发展的决策部署和最高法院、市委工作要求，建立健全全市法院和各级工商联在纠纷化解、风险防范、信息沟通、调查研究、法治宣传等方面的长效合作机制，为民营经济健康发展提供有力的司法服务和保障。

二、主要措施

（一）健全日常联系机制

1. 市高院与市工商联根据工作需要定期举办由双方主要领导出席的会商会，深入了解民营企业司法诉求，围绕法院如何更好地服务保障民营经济发展进行交流，研究加强和改进工作的有关举措。双方召开相关重要会议或举办重大活动，视情况邀请对方负责人、民营经济代表人士参加。

2. 各级法院与同级工商联之间建立常态化沟通联系机制，共同研究依法保护民营企业产权等重大问题，努力形成共识，共同制定措施。做好民营企业涉法涉诉诉求的收集移交、民营企业涉诉风险提示、征求意见沟通反馈、相关案件释法析理等日常工作。

3. 市高院办公室、市工商联法律服务部具体负责日常沟通联系工作，

市高院其他业务部门配合做好相关工作。在日常工作中，市高院办公室、市工商联法律服务部定期互通工作情况，包括出台服务举措、走访调研座谈、收集意见建议、解决具体问题等内容，及时协调做好具体工作。各级法院、工商联参照市高院和市工商联，确定负责日常沟通联系和具体工作落实的责任部门。

（二）完善民主监督机制

1. 市高院在制定、发布与民营经济相关的规范性文件或参考性案例时，应充分听取市工商联的意见建议。市工商联围绕民营经济发展中面临的有关司法问题主动向民营企业、商会收集意见建议或开展专项调研，及时向人民法院反馈。

2. 各级法院选聘政治素质好、参政议政能力强的民营企业家、工商联和商会工作人员担任特约监督员、人民陪审员。通过邀请旁听涉民营经济案件庭审、参与法院开放日活动等方式主动接受监督。工商联通过座谈研讨、法律讲座等方式加强对相关人员的教育培训，提高意见建议质量。

3. 各级法院充分发挥审判职能作用，依法严厉打击涉企违法犯罪，保障民营企业家人身权利和财产权利。依法公正审理涉企民商事案件、行政诉讼案件，妥善处理政企纠纷案件、涉产权案件，加大执行工作力度，依法保护民营企业合法权益。对资金暂时周转困难、尚有经营发展前景的负债企业，慎用查封、扣押、冻结措施，积极采用“放水养鱼”“活封活扣”等方式，最大限度降低对企业正常生产经营活动的不利影响。加大涉产权冤错案件的甄别纠正工作力度，对原判确有错误的，及时启动司法救济程序。

4. 各级法院根据审判执行工作，及时梳理分析民营企业涉法涉诉案件类型特点、规律和问题及涉民营企业法律风险点和管理漏洞，提出司法建议，向同级工商联通报。各级工商联及时向同级法院反馈司法需求和涉产权冤错案件线索，各级法院及时向工商联反馈办理情况，增强工作联系的针对性和实效性。

（三）建立联合调研机制

1. 各级法院与工商联围绕民营企业发展、产权保护、优化营商环境、涉企纠纷解决等司法保护问题开展联合调研，对影响民营经济健康发展、存在法律风险隐患的苗头性、倾向性问题进行预判预警、提出对策建议，双方共享调研成果。

2. 各级法院和工商联可结合本地实际开展联合调研，法院对涉民营企业司法问题的专项调研可邀请工商联参加，通过深入民营企业实地走访，倾听司法需求，有效发现问题，共同研究对策，形成高质量的调研报告，更好地促进民营经济健康发展。

（四）建立信息通报共享机制

1. 充分运用智慧法院建设成果，加强双方信息化对接。各级法院及时向工商联通报涉及民营经济领域相关法律规定和司法解释，及时发布涉民营企业保护的参考性案例和调研成果，引导民营企业依法经营，增强依法维权的意识和能力。

2. 各级法院定期将涉及工商联会员企业不履行法院生效裁判的情况通报同级工商联，促进相关企业配合人民法院开展执行工作。对工商联反映的企业在申请执行工作方面的维权问题，各级法院应及时督促办理，并向同级工商联反馈办理情况。

（五）健全矛盾纠纷多元化解机制

1. 加强法官工作室和商会调解室的沟通配合，推进商会调解与诉讼程序的有机衔接，共同化解矛盾，降低纠纷成讼率。各级法院要通过委托调解、业务指导、司法确认等方式支持商会调解工作。各级工商联和商会通过建立调解组织、开展商会调解工作，健全多元纠纷化解机制，促进矛盾纠纷实质性化解。

2. 各级法院加强与工商联对接，大力加强商会调解组织和调解员队伍建设，吸纳符合条件的商会调解组织、调解员加入特邀调解组织名册或特邀调解员名册，邀请相关人员参加法院系统组织的业务培训，交流调解经验，提高化解纠纷能力。

3. 加强人民法院调解平台和商会调解服务平台在线调解功能的推广

应用，加大诉调对接工作宣传力度，发挥一站式多元解纷和诉讼服务机制作用，深化对民营经济领域高发性、类型性矛盾纠纷的诉源治理，提高纠纷解决和诉讼服务质效。

4. 法院支持工商联在涉外、涉港澳台法律服务中发挥作用，双方加强合作，共同推动工商联及所属商会在国际商事纠纷调解等方面发挥积极作用，依法妥善解决国际商事纠纷。

（六）探索建立民营企业司法重整工作机制

充分发挥破产重整、和解制度的挽救、保护功能，有效化解民营企业债务危机，充分运用市场化方式，剥离企业低效无效资产，促进符合国家产业政策要求的民营企业恢复生机，重返市场。

（七）健全法治宣传机制

双方通过共同举办法律讲座、案例研讨等方式，加强法治教育，帮助民营企业完善内部治理和决策管理机制。充分利用新闻媒体，开展形式多样的法治宣传，不断增强力度、广度、深度，帮助民营企业及其管理人员增强法治意识，营造尊法守法良好氛围。

天津市高级人民法院、天津市工商业联合会

《关于在工商联（商会） 设立法官工作室的通知》

各中级人民法院、海事法院、各区人民法院、铁路运输法院、各区工商联、各商会：

为贯彻习近平总书记在民营企业座谈会和企业家座谈会上的重要讲话精神，进一步推动天津市高级人民法院、天津市工商业联合会《关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的实施意见》落地见效，充分发挥商会调解制度优势和人民法院司法引领、推动和保障作用，切实提升诉非联动解纷效能，促进民营经济领域纠纷源头化解、就地化解、快速化解，拟在部分工商联（商会）设立法官工作室，由市高院自三级法院选拔优秀骨干法官进驻，开展法治宣传、法律咨询、纠纷排查、诉前调解等司法服务。各法院、各工商联（商会）根据通知安排，做好工作衔接配合。执行中遇到问题，及时与市高院及市工商联联系。

天津市高级人民法院
天津市工商业联合会
2021年4月9日

附件 1:

首批法官工作室名单

- | | |
|--------------------|-----------|
| 1. 市高院驻市工商联（商会） | 耿小军法官工作室 |
| 2. 滨海法院驻滨海工商联（商会） | 赫连建敏法官工作室 |
| 3. 和平法院驻和平工商联（商会） | 刘静怡法官工作室 |
| 4. 河东法院驻河东工商联（商会） | 冯春涛法官工作室 |
| 5. 河西法院驻河西工商联（商会） | 孟 梁法官工作室 |
| 6. 南开法院驻南开工工商联（商会） | 张晓斌法官工作室 |
| 7. 河北法院驻河北工商联（商会） | 张凌志法官工作室 |
| 8. 红桥法院驻红桥工商联（商会） | 杨 明法官工作室 |
| 9. 东丽法院驻东丽工商联（商会） | 鲁福浩法官工作室 |
| 10. 津南法院驻津南工商联（商会） | 刘永攀法官工作室 |
| 11. 北辰法院驻北辰工商联（商会） | 聂 松法官工作室 |

附件 2:

法官工作室工作职责

1. 服务保障民营经济健康发展。发挥人民法院法治引领、推动和保障作用，及时精准解决民营企业发展的难点、痛点、堵点及法律需求，运用法治手段为民营经济健康发展提供服务保障，促进民营经济领域纠纷源头化解、就地化解、快速化解，营造良好法治营商环境。

2. 开展普法宣传。指导企业规范日常经营管理，加强重点环节风险把控，强化行业自律和行业治理，推动将诚实信用、公平竞争、和合共赢等理念纳入章程、合同，提升企业风险防范能力。

3. 排查矛盾纠纷。定期帮助企业进行法治体检，对苗头问题进行排查、监测、预警，指导企业健全内部争议协商调处机制，提升企业自主解纷能力，引领企业依法经营、依法治企、依法维权。

4. 纠纷引导分流。总结推广商会调解典型案例和先进经验，宣传商会调解制度优势，引导更多当事人通过商会调解化解纠纷，将商会调解打造成化解民营经济领域矛盾纠纷的重要渠道。

5. 开展诉前调解。坚持先行调解原则，对未经商会调解的纠纷，除不适宜调解或者当事人明确拒绝调解的以外，指导和参与调解员进行诉前调解，有效减少进入诉讼程序的纠纷数量。

6. 进行司法确认。督促当事人自觉、及时、充分履行调解协议，当事人申请人民法院进行司法确认或者出具调解书的，及时进行审查，依法进行确认，强化司法保障作用。

7. 培训指导监督。通过调解培训、座谈研讨、观摩庭审、法律讲座等方式，加强对调解员的专业培训和业务指导，提高调解员队伍专业化、职业化水平，监督指导调解员依法规范开展调解工作。

附件 3:

法官工作室工作规范

1. 禁止插手、过问案件。诉前调解的范围仅限于尚未进入诉讼或者仲裁程序的纠纷，法官不得过问、干预、评论其他法官和仲裁员正在审理和仲裁的案件。

2. 禁止对案件结果随意表态。法官在调解过程中，应根据案件事实、法律规定以及调解实际需要当事人进行释明、分析、指导，不得对案件进入实体审理的结果随意表态、发表倾向性意见或者进行错误引导。

3. 遵循自愿原则。经征得各方当事人同意后方可调解，当事人坚持不同意调解的，不得强迫调解。应尊重当事人选择调解时机、调解方式和调解内容的权利，积极促成当事人达成调解协议。

4. 遵循依法原则。认真履行对调解协议的审查确认职责，确保调解协议的内容不违反法律规定，不损害国家利益、社会公共利益、第三人利益以及社会公序良俗。发现虚假调解、恶意调解有损国家、社会和他人利益的，依法进行惩戒或者移送相关部门。

5. 遵循公平公正原则。坚持以事实为根据、以法律为准绳，平等对待各方当事人，准确查明当事人之间的纠纷争执点和利益共同点，合理确定当事人利益关系的平衡点，维持双方当事人权利义务基本均衡，确保实体公正、程序公正和形象公正。

6. 依法规范调解。调解前应告知当事人具有自主接受调解、自愿达成调解协议、申请回避、如实陈述事实、尊重对方权利行使等基本的诉讼权利和义务，充分释明诉讼法律风险。调解过程应严格遵守调解流程规范，逐案建立纠纷咨询、受理、调解、确认、履行、回访台账，实现动态跟踪、全程留痕，有据可查。

7. 保护当事人隐私和秘密。注重保护当事人隐私和商业秘密，切实维护双方当事人权益。当事人申请不公开进行调解的，应当予以准许。

天津市人民代表大会常务委员会公告

(第一一二号)

《天津市矛盾纠纷多元化解条例》已由天津市第十七届人民代表大会常务委员会第三十八次会议于2022年12月1日通过，现予公布，自2023年1月1日起施行。

天津市人民代表大会常务委员会

2022年12月1日

《天津市矛盾纠纷多元化解条例》

(2022年12月1日天津市第十七届人民代表大会常务委员会第三十八次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了促进和规范矛盾纠纷多元化解工作，保障当事人合法权益，维护社会和谐稳定，提高社会治理现代化水平，建设更高水平的平安天津，根据有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的矛盾纠纷源头预防、多元化解、监督保障和有关活动适用本条例。

第三条 本市坚持和发展新时代“枫桥经验”，践行以人民为中心的发展思想，坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，健全有机衔接、协调联动、高效便捷的矛盾纠纷多元化解机制，有效预防和化解矛盾纠纷，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

第四条 本市矛盾纠纷多元化解应当遵循下列原则：

- (一) 尊重当事人意愿；
- (二) 遵守法律法规，遵循国家政策，尊重公序良俗；
- (三) 公平公正，便民高效，诚实守信；
- (四) 和解、调解优先；
- (五) 标本兼治，预防与化解相结合。

第五条 市和区平安建设领导机构统筹谋划、督导考评、推动落实矛盾纠纷多元化解工作。

各级人民政府及有关部门、人民法院、人民检察院等承担矛盾纠纷化解职能的单位和组织，应当按照谁主管谁负责的原则，落实矛盾纠纷化解工作责任，建立健全矛盾纠纷化解工作领导责任制，主要负责人为矛盾纠纷化解工作第一责任人。

第六条 市和区人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作相关内容纳入国民经济和社会发展规划，加强矛盾纠纷预防和化解能力建设，督促相关部门和单位落实矛盾纠纷化解工作责任，为矛盾纠纷多元化解工作提供有力保障。

乡镇人民政府、街道办事处负责本辖区的矛盾纠纷预防和化解工作。

第七条 各级机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织、行业协会和其他社会组织应当做好本单位、本系统、本行业的矛盾纠纷源头预防、排查预警、调处化解工作。

第八条 各级机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织等应当加强矛盾纠纷化解法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，引导公众自觉遵守法律法规、尊重公序良俗，依法理性表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

报刊、广播、电视、网络媒体等应当加强矛盾纠纷化解知识和典型案例的宣传普及，发挥舆论引导和监督作用。

第二章 综合机制

第九条 本市畅通和规范诉求表达、利益协调、权益保障渠道，完

善社会矛盾纠纷调处化解综合机制，充分发挥社会矛盾纠纷调处化解中心的平台作用，统筹调解、仲裁、诉讼、信访、法律援助、司法救助、心理服务等资源，对矛盾纠纷实行一站式接收、一揽子调处、全链条解决。

市和区平安建设领导机构统筹协调社会矛盾纠纷调处化解综合机制建设，领导推动社会矛盾纠纷调处化解中心规范运行、发挥作用。

第十条 市、区、乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心按照规定分级调处化解矛盾纠纷，完善运行机制，强化组织调度，实行一门受理登记、首接全程跟踪、事项限期办理、群众投诉反馈等工作制度。

承担矛盾纠纷化解职能的单位应当派员进驻社会矛盾纠纷调处化解中心，履行矛盾纠纷化解职责。

第十一条 自然人、法人或者非法人组织可以向社会矛盾纠纷调处化解中心提出矛盾纠纷化解事项。

社会矛盾纠纷调处化解中心应当向社会公布联系渠道、接待时间和地点等相关事项，在其接待场所公布有关的法律、法规、规章和处理程序。

第十二条 对当事人提出的矛盾纠纷化解事项，社会矛盾纠纷调处化解中心应当按照规定进行登记，并及时录入信息化系统。

社会矛盾纠纷调处化解中心对属于本级调处化解的矛盾纠纷化解事项，应当按照规定组织承担矛盾纠纷化解职能的相关单位办理；对不属于本级调处化解的矛盾纠纷化解事项，应当按照规定提请上级社会矛盾纠纷调处化解中心或者交由下级社会矛盾纠纷调处化解中心办理。

承担矛盾纠纷化解职能的单位对接收的矛盾纠纷化解事项，应当及时化解；对疑难复杂的矛盾纠纷化解事项，承办人员应当报告本单位主要负责人。相关单位主要负责人应当组织推动化解矛盾纠纷，并对办理结果负责。

第十三条 本市完善矛盾纠纷化解综合协调、会商研判等工作机制。承担矛盾纠纷化解职能的相关单位应当定期召开联席会议，分析社会矛盾风险形势，协调解决重大疑难复杂矛盾纠纷，妥善做好应急处置工作。

第十四条 本市建立健全社会矛盾纠纷调处化解情况通报机制。市

和区社会矛盾纠纷调处化解中心应当定期汇总、分析、通报矛盾纠纷调处化解情况，及时总结调处化解成功案例，指导解决具有普遍性的矛盾纠纷。

第十五条 本市建立健全公共法律服务中心、各类调解组织与社会责任矛盾纠纷调处化解中心的对接机制，统筹组织人民调解、行政调解、行业专业性调解、律师调解等调解力量进驻社会矛盾纠纷调处化解中心依法开展调解工作，建立调解咨询专家库，提供咨询意见和建议。

第三章 源头预防

第十六条 市和区人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院等应当坚持源头预防，将预防矛盾纠纷贯穿于重大决策、行政执法、司法等全过程，减少矛盾纠纷的产生。

第十七条 市和区人民政府、有关单位应当建立健全重大决策风险评估机制，将风险评估作为重大决策的前置程序，对事关群众切身利益、可能引发影响社会稳定问题的重大改革举措出台、重大政策制定调整、重大工程项目建设、重大活动举办、重大敏感案件办理等进行风险评估。

第十八条 各级人民政府及有关部门应当依法及时、准确公开政府信息，对重大政策、突发事件等主动进行具有针对性、科学性、权威性的解读和宣传，发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱社会和经济管理秩序的虚假或者不完整信息的，应当发布准确的政府信息予以澄清，预防和减少矛盾纠纷的产生。

第十九条 各级人民政府及有关部门、有关单位应当健全矛盾纠纷排查和预警机制，开展矛盾纠纷常态化排查，强化对重点地区、重点领域、重点人群、重点时段的集中排查，对矛盾纠纷多发易发领域开展专项排查，定期分析研判、发布风险提示，做到矛盾纠纷早发现、早分析、早预防。

第二十条 乡镇人民政府、街道办事处应当组织、协调辖区内公安派出所、司法所、人民法庭、村民委员会、居民委员会和各类调解组织等矛盾纠纷化解力量，开展矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

村民委员会、居民委员会应当组织网格员、人民调解员、社区法律顾

问、平安志愿者等人员，就地预防、排查和化解矛盾纠纷。

第二十一条 市和区人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院等应当加强人民法庭、检察室、公安派出所、司法所以及人民调解组织、法官检察官服务站点、社区警务室等建设，推动矛盾纠纷化解力量向基层倾斜。

市和区级机关、人民团体等单位的工作人员应当按照规定参与村、社区的法治宣传、矛盾调处、网格巡查等工作，帮助协调解决实际困难和问题。

第二十二条 人民法院、人民检察院应当坚持司法为民，深化司法体制改革，全面准确落实司法责任制，通过公正办理案件化解矛盾纠纷，防止因案件办理引发新的矛盾纠纷。

人民法院、人民检察院、公安机关应当充分运用现代信息技术，对一定时期内重点领域、重点类型案件进行分析研判，运用司法建议、检察建议、审判白皮书等形式，及时提出治理建议，预防和减少矛盾纠纷的产生。

第二十三条 本市推进社会信用体系建设，加强诚信教育和诚信文化建设，培养公众诚信意识，营造诚信社会环境，完善守信激励和失信惩戒机制，有效预防和减少因不诚信行为引发的矛盾纠纷。

第二十四条 本市健全社会心理疏导和危机干预机制，加强心理健康知识宣传、指导、咨询服务，完善社会心理服务网络，推动社会心理服务和教育进学校、进社区、进单位、进家庭等，帮助公众培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，防范化解因心理问题引发的矛盾纠纷。

第四章 多元化解

第二十五条 当事人可以依法自主选择和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼以及法律、法规规定的其他矛盾纠纷化解途径。

鼓励和引导当事人优先选择成本较低、快捷高效、有利于修复关系的途径化解矛盾纠纷。

第二十六条 引导当事人选择纠纷解决途径，按照下列次序进行：

（一）在不违反法律法规的前提下，引导当事人优先通过协商自行达

成和解；

（二）当事人不愿和解或者和解不成的，引导调解；

（三）当事人不愿调解或者调解不成，或者纠纷不适宜调解的，引导当事人选择其他非诉讼或者诉讼途径。

依法应当由行政机关或者仲裁机构先行处理的，告知当事人申请行政机关或者仲裁机构先行处理。

第二十七条 司法行政机关应当加强人民调解组织网络建设，推动乡镇（街道）、村民委员会、居民委员会、企业事业单位、社会团体和其他组织建立人民调解委员会，积极培育建立行业性、专业性人民调解组织，发挥人民调解在化解基层矛盾纠纷中的主渠道作用。

司法行政机关应当指导和推动人民调解、行政调解，加强人民调解与行政调解、司法调解的衔接联动，指导和监督行政复议、行政应诉工作，综合协调行政裁决工作，加强民商事仲裁机制建设。

司法行政机关应当推动法律援助机构、基层法律服务所、律师事务所、公证机构、仲裁机构等参与化解矛盾纠纷，健全律师参与化解矛盾纠纷的工作制度。

第二十八条 公安机关应当推进社区警务与网格化服务管理融合，全面动态掌握辖区基本治安要素，及时研判并报告预警信息。会同有关部门和基层组织排查各类矛盾纠纷，依法开展矛盾纠纷化解工作，预防减少矛盾纠纷激化升级。

公安机关应当建立健全治安案件调解、道路交通事故损害赔偿争议调解等工作机制，加强与人民调解的衔接联动，对符合和解、调解条件的，依法协调当事人和解、调解。

第二十九条 教育、民政、财政、人力资源和社会保障、规划资源、住房城乡建设、城市管理、交通运输、水务、农业农村、卫生健康、退役军人事务、市场监管、国有资产监督管理、地方金融监督管理、知识产权等部门，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决等工作，会同司法行政机关加强行业性、专业性调解组织的建设，化解本领域行业性、专

业性矛盾纠纷。

第三十条 信访工作机构应当畅通信访渠道，依法分类处理信访事项，跟踪、督促和协调信访事项的办理，推动信访事项办理与其他矛盾纠纷化解途径有效衔接，促进矛盾纠纷依法、及时化解。

第三十一条 人民法院应当依法履行审判职责，加强一站式多元化解矛盾纠纷机制建设，推动诉讼与非诉讼对接，完善与社会矛盾纠纷调处化解中心的工作衔接，强化对人民调解组织、特邀调解组织的业务指导。

人民法院在登记立案前，对家事纠纷、邻里纠纷、小额债务、消费者权益保护、交通事故、医疗纠纷、物业管理等适宜调解的纠纷，引导当事人选择诉外调解，或者征得当事人同意，委派有关调解组织进行调解；对经审查符合立案条件且依法可以调解的行政诉讼案件，根据案件具体情况和当事人意愿，委派有关调解组织进行调解。

人民法院应当畅通司法确认渠道，完善相关审查程序和考核机制，加大对调解协议的司法确认力度，创新司法确认工作方式，提高司法确认效率。

第三十二条 人民检察院应当依法履行法律监督职责，健全公益诉讼制度，加强与人民调解的衔接联动，完善参与化解矛盾纠纷工作机制。

人民检察院办理刑事訴訟案件，以及开展民事、行政诉讼监督工作，具备法定和解条件的，应当建议和引导当事人通过和解的方式解决纠纷；经当事人同意，可以邀请相关组织和人员参与，以促成和解。

人民检察院在履行法律监督中发现行政机关违法行使职权或者不行使职权的，可以依照法律规定采取制发检察建议等方式督促有关行政机关纠正。

第三十三条 工会、共青团、妇联、工商联、残联、法学会等群团组织应当按照各自职责，参与多元化解矛盾纠纷机制建设，共同做好化解矛盾纠纷工作。

第三十四条 行政机关应当建立健全本机关行政调解工作制度，确定专门机构负责本机关行政调解工作，完善行政调解程序，规范行政调解

工作，及时妥善化解矛盾纠纷。

第三十五条 行政机关应当加强行政裁决工作，完善行政裁决工作机制，提升行政裁决能力。

行政机关裁决民事纠纷应当按照规定进行调解，当事人拒绝调解或者调解不成的，行政机关应当及时作出行政裁决。

第三十六条 行政复议机关应当依法健全优化行政复议受理、审查、决定工作机制，加强行政复议规范化、信息化、专业化建设。

行政复议机关可以按照自愿、合法的原则对依法可以调解的案件进行调解。经调解达成协议的，行政复议机关应当制作行政复议调解书；调解未达成协议或者调解书生效前一方反悔的，行政复议机关应当及时作出行政复议决定。

第三十七条 民商事仲裁机构、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构等仲裁机构应当依法开展矛盾纠纷化解工作，对受理的案件依法调解，调解不成的应当依法作出裁决。

第三十八条 公证机构依法开展家事、商事等领域公证活动，通过固定事实、固化法律关系等形式，有效预防矛盾、化解纠纷。

第三十九条 本市支持在医患关系、消费者权益、物业管理、交通事故、劳动争议等矛盾纠纷多发易发领域设立专业性人民调解组织，调解相关领域的矛盾纠纷。

鼓励在投资、金融、房地产、知识产权、电子商务、国际贸易等领域设立专业化调解组织，开展商事纠纷调解。

鼓励群团组织、行业协会商会等设立调解组织，及时调解成员之间以及成员与其他主体之间的民商事纠纷。

第四十条 调解组织和调解员在调解过程中，发现矛盾纠纷可能引发治安案件、刑事案件或者群体性事件的，应当及时向公安机关报告，配合做好化解疏导工作；发现当事人可能存在恶意串通，损害国家利益、社会公共利益或者第三人合法权益的，应当终止调解，并且如实记载调解终止理由。

第五章 保障与监督

第四十一条 各级人民政府应当对矛盾纠纷多元化解工作所需经费给予支持和保障，在预算中适当安排人民调解工作经费，依法将劳动争议仲裁工作经费、农村土地承包经营纠纷仲裁工作经费等纳入财政预算，为行政调解组织以及其他由行政主管部门设立的调解组织提供必要工作条件。

各级人民政府应当按照规定对社会矛盾纠纷调处化解中心运行提供工作条件和经费保障。

鼓励通过政府购买服务方式，将符合条件的化解纠纷工作委托社会力量办理。鼓励社会各界通过捐赠、公益赞助等方式为多元化解纠纷工作提供支持。

第四十二条 本市加强矛盾纠纷化解信息化建设，运用大数据、人工智能等信息化技术，完善纵向贯通、横向集成、共享共用、安全可靠的社会矛盾纠纷调处化解平台，推动与公共法律服务、诉讼服务、市民热线、智慧信访等信息化平台的信息共享。推进在线咨询、在线调解、在线仲裁、在线协商谈判以及诉讼案件在线立案、在线审判、电子督促程序等工作，为社会公众提供便捷、高效的矛盾纠纷化解服务。

第四十三条 司法行政部门、有关主管部门、行业协会等应当按照相关规定加强对调解组织的指导和管理，建立调解组织和调解员名册并向社会公开，接受社会监督。

司法行政部门、有关主管部门、行业协会等应当加强调解员队伍建设，完善调解员队伍管理机制，强化调解员职业道德建设，规范调解行为，提高调解水平。人民调解委员会等调解组织应当健全调解员聘用、培训、考评、奖惩等管理制度，完善退出机制，加强对调解员的日常管理。

本市优化人民调解员专业结构，鼓励和支持律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、医生、教师、专家学者等担任人民调解员。

第四十四条 市和区平安建设领导机构应当将矛盾纠纷多元化解工

作作为平安建设考评的重要内容。

市和区人民政府有关部门、人民法院、人民检察院应当将预防和化解矛盾纠纷纳入本单位工作考核。

社会矛盾纠纷调处化解中心应当对进驻单位的工作人员加强管理考核，考核结果应当及时反馈进驻单位。

第四十五条 有下列情形之一的，对承担矛盾纠纷化解职能的单位，由本级或者上一级平安建设领导机构予以通报、约谈、督办；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和直接责任人员，由有权机关依法予以处理：

- （一）未建立或者未落实矛盾纠纷多元化解工作领导责任制的；
- （二）负有矛盾纠纷化解职责，无正当理由，拒不受理纠纷化解申请的；
- （三）未及时采取有效措施化解矛盾纠纷，造成严重后果的；
- （四）无正当理由，拒不接受社会矛盾纠纷调处化解中心调度的；
- （五）未履行本条例规定的其他职责的。

第四十六条 违反本条例规定，法律、行政法规已有处理规定的，从其规定；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第四十七条 本条例自 2023 年 1 月 1 日起施行。

河北省工商联、河北省司法厅

《关于推进商会人民调解工作的意见》

冀联发〔2018〕34号

各市（含定州、辛集市）工商联、司法局：

为贯彻落实党的十九大和省委第九届五次、六次全会精神，充分发挥商会在预防和化解矛盾纠纷中的积极作用，预防化解非公有制经济领域矛盾纠纷，维护社会和谐稳定，根据《中华人民共和国人民调解法》和中共中央、国务院《关于加强和改进新形势下工商联工作的意见》，以及河北省委、省政府《关于加强和改进新形势下工商联工作的实施意见》等文件精神，现就进一步加强商会人民调解工作提出如下意见：

一、充分认识推进和加强商会人民调解工作的重要意义

党的十九大报告提出，要打造共建共治共享的社会治理格局，强调加强预防和化解社会矛盾机制建设，正确处理人民内部矛盾。近年来，我省各类商会组织不断发展和壮大，为我省经济发展作出了积极贡献。随着我省社会经济的快速发展，企业、劳动者、消费者等各个利益群体之间的关系日趋紧密，涉及商会会员的生产经营、劳资关系、知识产权、民间借贷、合伙经营、外销货款等方面的矛盾纠纷也不断增多。有效维护各方合法权益、及时消除矛盾纠纷、营造良好的经营和创业环境，已成为社会各界尤其是各级司法行政机关和工商联面临的重要课题。商会人民调解是人民调解工作在非公有制经济领域的延伸拓展，是工商联加强法律服务、促进非公有制经济健康发展和非公有制经济人士健康成长的实际举措。加强商会人民调解工作，是工商联和司法行政机关加强预防和化解社会矛盾机制建设的重要实践，对于推进中国特色商会建设，拓展人民调解工作领域，提升商会服务能力，促进商会调解规范化、法治化发展，构筑和谐有序的商贸、合作和劳动关系，改善我省经济发展环境具有十分重要的意义。全省各级司法行政机关和工商联要从加快新时代经济强省、美丽河北建设高度，

切实增强责任感和使命感，积极推进商会人民调解工作，努力为我省经济社会安定有序发展作出新的更大贡献。

二、总体要求

1. 指导思想。深入学习贯彻党的十九大精神和省委第九届五次、六次全会精神，全面贯彻落实人民调解法，加强商会人民调解组织和队伍建设，健全完善商会人民调解工作制度和工作机制，不断提高服务企业的能力和水平，为非公有制经济持续健康发展提供有力保障。

2. 工作目标。健全完善商会人民调解组织，壮大商会人民调解员队伍，规范商会人民调解工作机制，使商会人民调解成为化解非公有制经济领域矛盾纠纷、维护社会和谐稳定的重要途径。

3. 调解范围。调解涉及商会会员的各类民间纠纷，包括商会会员间的纠纷，会员企业与职工间的纠纷，会员与生产经营关联方的纠纷，会员与其他单位或人员间的纠纷，以及其他适合人民调解的民间纠纷。

4. 基本原则。商会人民调解委员会调解纠纷，应当遵循下列原则：

——在当事人自愿、平等的基础上进行调解。

——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。

——注重主动预防，积极化解纠纷，消除风险隐患，有效维护企业和员工合法权益。

——不违背法律、法规和国家政策，兼顾行业标准和商事惯例。

——注重改革创新，形成具有商会特色的调解工作制度机制。

三、结合实际积极推进商会人民调解工作

（一）加强商会人民调解委员会建设。在司法行政机关指导下，由商会组织依法设立商会人民调解委员会。商会人民调解委员会由委员三至九人组成，设主任一人，一般由商会负责人担任。委员经商会推选产生，要积极吸纳企业家、律师等担任商会人民调解委员会委员。商会人民调解员由商会人民调解委员会委员和商会人民调解委员会聘任的人员担任。调解员应从公道正派、热心人民调解工作，并具有一定文化水平、政策水平和

法律知识的会员中聘任。根据实际需要，聘请一定数量的专职人民调解员，专门从事矛盾纠纷的化解工作。已建立法律顾问制度的商会，应当将法律顾问聘为调解员，参与商会的人民调解工作。

商会人民调解委员会应有必要的办公场地和设施，悬挂规范的人民调解委员会标牌，公开人民调解工作制度及人民调解委员会组成人员，做到“五落实”（即组织、人员、经费、场所、制度落实）和“六统一”（即名称、印章、标识、徽章、程序、文书统一）。

商会设立的人民调解委员会，名称统一为“行政区域名称+商会名称+人民调解委员会”。

商会人民调解委员会应建立工作台账，将矛盾纠纷排查调解情况、组织队伍建设情况以及商会人民调解典型案例及时报送当地司法行政机关和工商联。

（二）严格规范调解程序，提高调解质量。商会人民调解委员会应加强规范管理。要坚持依法调解，注重运用商事调解规则、惯例，不断增强商会人民调解的权威性和公信力。要通过开展商会人民调解工作加强法治宣传教育，引导企业依法合规经营。要加强专家库建设，根据需要邀请专家参与行业专业领域重大纠纷调解。要创新商会人民调解工作方式方法，加强商会人民调解工作信息化建设，广泛运用互联网、手机等现代信息化手段开展调解，提高工作实效。经调解达成协议的，商会人民调解委员会可以依法制作人民调解协议书；双方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，人民调解员应当记录协议内容，由双方签字确认；调解不成的，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权益。依法达成的人民调解协议具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起30日内共同向人民法院申请司法确认。

（三）强化对商会人民调解工作的指导管理。各级司法行政机关和工商联要加强协作配合，建立健全化解商会纠纷指导协调、联动协作、专业咨询等工作机制；依照《中华人民共和国人民调解法》的相关规定，指导

商会人民调解组织建立健全学习、例会、培训、统计、档案管理等各项规章制度，加强内部管理，依法开展调解；要按照分级培训的原则和要求，切实加强商会人民调解员的业务培训，不断提高调解员队伍的综合素质。要充分利用公共法律服务中心、司法所等平台资源，将涉及商会的纠纷纳入法律服务和诉调衔接等“绿色通道”，充分发挥律师、基层法律服务、公证、司法鉴定等职能优势，不断提高商会人民调解组织化解矛盾纠纷的能力。

（四）加强商会人民调解组织的基础保障。商会人民调解委员会的办公场地、设备和经费等基础保障按照“谁设立、谁保障”的原则，坚持以商会保障为主。司法行政机关主要负责设立指导、制度建设、人员培训和工作指导等。司法行政部门要将人民调解信息管理系统延伸至商会人民调解工作，实现商会人民调解工作的信息化运行，并以信息化促进工作的规范化。

四、切实加强商会人民调解工作的组织领导

全省各级司法行政机关和工商联要统筹协调、密切配合，结合实际，抓紧制定实施方案，精心谋划、周密部署，加强督查、抓好落实。各级司法行政机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，要大力宣传商会人民调解工作的先进典型和工作成效，不断扩大商会人民调解工作的社会影响力，为商会人民调解工作的开展创造良好的氛围。各级工商联要切实承担起商会主管部门的职责，进一步增强工作主动性，加强与司法行政机关的沟通联系，要在商会人民调解组织的设立、调解员的聘任、专家库的建立和人员培训等方面积极支持和配合。各级司法行政机关和工商联要加强协作，相互及时通报工作情况，共同研究解决推进过程中出现的新情况、新问题，着力构建长效协作机制，合力推进商会人民调解工作。

河北省工商业联合会

河北省司法厅

2018年7月13日

河北省高级人民法院、河北省司法厅、 河北省工商业联合会《关于全面 推进民营经济领域纠纷 多元化解机制建设的实施意见》

冀高法〔2020〕102号

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，更好地服务保障民营经济健康发展，构建共建共治共享的社会治理格局，根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》和《关于促进工商联所属商会改革和发展的实施意见》，最高人民法院《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》，最高人民法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》以及全国工商联、司法部《关于推进商会人民调解工作的意见》等文件要求，结合我省实际，河北省高级人民法院（以下简称省法院）、河北省司法厅（以下简称省司法厅）、河北省工商业联合会（以下简称省工商联）共同制定本意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻领会习近平总书记民营企业座谈会以及企业家座谈会上的重要讲话精神，充分发挥商会化解民营经济领域纠纷的作用，促进和引导民营企业依法经营、依法治企、依法维权，优化司法资源配置，营造良好的法治营商环境，为民营经济健康发展提供有力司法服务和保障。

二、工作目标

加强商会调解组织和调解员队伍建设，健全完善商会调解制度和机制，为企业提供多元的纠纷解决渠道，建立健全商会调解机制与诉讼程序有机衔接的纠纷化解体系。进一步转变司法理念，发挥司法在促进和保

障民营经济健康发展过程中的引领、推动和保障作用，满足民营企业纠纷多元化解、快速化解和有效化解的实际需求，为民营企业创新创业营造良好法治环境。广泛开展法治宣传教育活动，帮助民营企业增强法律意识，提升民营企业依法经营、规范管理、合规发展能力。

三、工作内容与职责分工

1. 省法院负责：完善指导、督促、检查辖区人民法院做好诉调对接工作；负责将符合条件的调解组织及其调解员纳入名册，做好动态更新和维护，并向民营经济纠纷当事人提供完整、准确的调解组织和调解员信息，供当事人自愿选择。辖区其他各级法院：在涉民营经济纠纷案件中积极落实委派、委托调解等多元调解工作机制；向涉民营经济纠纷当事人提供完整、准确的调解组织和调解员信息；把调解组织及调解员引入诉讼服务中心，有条件的地区要积极设立涉民营经济纠纷调解室。

2. 省司法厅会同省工商联加强对商会调解工作的指导、引导和服务，支持商会依照法律法规及相关程序设立调解组织、规范运行，使调解成为化解民营经济领域矛盾纠纷的重要渠道，为企业提供基础性公益性纠纷解决服务。鼓励商会组织发挥自身优势，建立专业化的行业调解组织。鼓励省总商会及具备条件的各级商会设立商会人民调解委员会，发挥商会调解组织化解专业纠纷的重要作用。商会设立的商会人民调解委员会应当在司法行政机关和工商联备案，并逐级报省司法厅和省工商联。

3. 省工商联推动成立省总商会人民调解委员会和民营企业法律维权服务中心，加强纠纷调解职能，完善维权援助机制，推动横向联通、纵向联动，共同推动纠纷多元化解工作。各级工商联和所属商会要加强法律服务平台（中心）建设，支持具备条件的商会设立商会调解组织，鼓励有条件的企业设立法务部门、公司律师或聘请法律顾问，形成协调联动的法律服务力量。通过普法宣传、典型案例等形式，增强企业法律意识，提高运用法治方式解决矛盾纠纷能力。

四、规范商会调解工作

1. 明确调解范围。商会调解以民营企业的各类民商事纠纷为主，包

括商会会员之间的纠纷、会员企业内部的纠纷、会员与生产经营关联方之间的纠纷、会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他适合商会调解的民商事纠纷。

2. 加强组织队伍建设。商会调解组织由商会根据需要设立，应具有规范的组织形式、固定的办公场所及调解场地、专业的调解人员和健全的调解工作制度。商会调解组织应当吸纳符合条件的优秀企业家、商会人员、法律顾问、行业专家、律师、工会代表以及其他社会人士担任调解员。对外公布商会调解组织和调解员名册、调解程序以及调解规则。规范纠纷调解流程管理，完善调解与诉讼衔接程序，建立纠纷受理、调解、履行、回访以及档案管理、信息报送等制度，注重保护当事人隐私和商业秘密，切实维护双方当事人权益，不断增强商会调解的规范性和公信力。

3. 强化指导培训。完善商会调解员培训机制，制定调解员职业道德规范，通过调解技巧培训、座谈研讨、观摩庭审、法律讲座等方式，不断提高调解员职业素养、法律素养、专业知识和调解技能；加强调解员队伍管理，落实调解员持证上岗和名册制度。

五、工作流程

1. 落实委派、委托调解。人民法院在受理和审理涉民营经济纠纷案件过程中，应当落实“调解优先、调判结合”方针，对于具备调解基础的案件，按照自愿合法原则，采取立案前委派、立案后委托、诉中邀请等方式引导当事人通过商会调解组织解决纠纷。人民法院委派、委托调解时，应当自当事人同意调解之日起5个工作日内，向商会调解组织发送《委派、委托调解函》，并将相关材料移送调解组织。

2. 组织调解。经调解，各方当事人达成一致意见的，商会调解组织可以依法制作人民调解协议书，由调解员和各方当事人签字确认并加盖商会调解组织公章。

对于人民法院委派、委托调解的案件，调解结束后，商会调解组织应当在5个工作日内出具《委派、委托调解反馈函》，向委派、委托的人民法院报送调解结果并退回相关材料。

调解不成的，商会调解组织应当告知当事人可通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。人民法院根据相关规定及时登记立案或者恢复审理。

3. 调解时限。人民法院委派调解的涉民营经济纠纷案件，调解时限为30日，人民法院委托调解的涉民营经济纠纷案件，适用普通程序的调解期限为15日，适用简易程序的调解期限为7日。上述案件，各方当事人同意延长调解期限的，不受此限。延长的调解期限不计入审理期限。委派调解和委托调解的期限，自调解组织签收法院移交材料之日起计算。

4. 申请司法确认。经商会调解组织调解达成的调解协议，具有民事合同性质。经调解员签字和商会调解组织盖章后，当事人可以向有管辖权的人民法院申请确认其效力。受人民法院委派、委托调解，达成调解协议，当事人申请司法确认的，由委派或委托调解的人民法院依法受理。人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行；人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

5. 充分利用“冀时调”在线调解平台开展工作。“河北省矛盾纠纷多元化解平台”即“冀时调”平台为我省在线调解平台，可以为当事人提供在线调解、在线申请司法确认等在线服务。各级人民法院和商会调解组织应积极向当事人宣传在线调解的优势，引导当事人主动选择在线调解方式解决纠纷。具体的在线调解工作流程及要求，可按照《河北省高级人民法院关于规范在线调解工作的意见（试行）》执行。

六、工作要求

1. 加强沟通。省法院和省司法厅、省工商联建立定期沟通和工作联系制度，互相通报民营经济发展动向、涉民营企业民商事纠纷动态分析等信息，总结交流经验。明确省法院民二庭和省司法厅人民参与和促进法治处、省工商联民营经济发展促进中心作为对口联系部门，确定联系人，根据实际工作需要开展磋商，在各自职责范围内加强具体工作的沟通协调。各市中级人民法院与市司法局、市工商联参照建立沟通联系机制。

2. 完善经费保障。积极争取党委政府支持，努力将调解经费作为法律服务内容列入财政预算，推动将商会调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录。拓宽商会调解经费来源，通过商会会费、社会捐赠资助或设立基金等方式，提高经费保障水平。落实特邀调解制度，通过“以案定补”等方式向参与委派委托调解的调解员发放补贴，根据国家有关规定对表现突出的商会调解组织、调解员给予奖励。

3. 探索创新发展。借助“网上工商联”建设，整合工商联及所属商会的调解资源，建立各类调解组织、调解员数据库、纠纷化解信息库，构建相互贯通、资源共享、安全可靠的矛盾纠纷化解信息系统。努力探索开展在线解决纠纷，在线调解工作程序。支持地方各级工商联及其所属商会参与“一带一路”国际商事争端预防与解决机制建设，为民营企业“走出去”提供服务和保障。

4. 加强宣传引导。全省各级人民法院、司法行政机关、工商联及所属商会应当充分运用各种传媒手段，宣传调解优势，总结推广商会调解典型案例和先进经验，引导企业防范风险，理性维权。

本意见自下发之日起施行。

河北省第十三届人民代表大会常务委员会公告

(第六十九号)

《河北省多元化解纠纷条例》已由河北省第十三届人民代表大会常务委员会第二十次会议于2020年11月27日通过，现予公布，自2021年1月1日起施行。

2020年11月27日

《河北省多元化解纠纷条例》

(2020年11月27日河北省第十三届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了规范多元化解纠纷工作，增进社会和谐，构建共建共治共享的社会治理格局，推进平安河北建设，根据《中华人民共和国人民调解法》和有关法律、法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内的化解纠纷工作适用本条例。

本条例所称多元化解纠纷，是指通过和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等多种途径，形成合理衔接、相互协调的化解纠纷体系，依法为当事人提供多样、便捷、高效的化解纠纷服务。

第三条 多元化解纠纷工作应当健全和完善党委领导、政府负责、部门联动、社会协同、公众参与、法治保障的工作体制，优化社会资源配置，有效化解纠纷，提高法治化、社会化和智能化水平。

第四条 多元化解纠纷工作应当遵循以下原则：

(一) 遵守法律、法规，尊重公序良俗，坚持公平公正；

- (二) 尊重当事人意愿；
- (三) 以人为本，高效便民；
- (四) 源头预防，多方联动，标本兼治；
- (五) 预防与化解相结合。

第五条 各级人民政府及其有关部门、负责多元化解纠纷指导工作的机构、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织、企事业单位和其他社会组织，按照职责分工建立风险预防、排查分析、依法处理等制度，及时化解各类纠纷；对跨行政区域、跨部门、跨行业，涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，应当联动配合，共同预防和化解。

第六条 承担化解纠纷职能的单位和组织，应当建立化解纠纷工作领导责任制，明确主要负责人为化解纠纷工作第一责任人，落实化解纠纷制度。

第七条 国家机关、人民团体、企事业单位、新闻媒体等应当按照各自职责开展法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及法律知识，宣传典型案例，引导公众以理性合法方式解决纠纷。

第二章 源头预防

第八条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院应当坚持源头预防，将预防纠纷贯穿于重大决策、行政执法、司法诉讼等全过程，减少纠纷的产生。

第九条 各级人民政府及其有关部门作出可能影响社会稳定的重大行政决策，应当事先开展社会稳定风险评估，对行政决策存在的社会稳定风险进行识别、分析、预防，依照法定程序，对行政决策作出实施、暂缓实施或者不实施的决定，从源头上预防社会稳定风险、化解重大群体性纠纷。

各级人民政府及其有关部门应当结合实际，制定社会稳定风险评估办法并组织实施。

第十条 各级人民政府及其有关部门应当完善政务公开制度，推进

重大决策过程和结果公开，通过适当的方式做好行政相对人和相关群众的思想引导、内容解释工作；发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱社会和经济管理秩序的虚假或者不完整信息的，应当及时发布准确的信息予以澄清，防范群体性事件的发生。

第十一条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院应当加强基层治理，促进多元化解纠纷资源向基层倾斜，充分发挥基层单位和基层群众性自治组织在预防纠纷中的作用。

第十二条 国家机关、人民团体、企事业单位和其他社会组织应当健全完善社会心理疏导和危机干预机制，根据需要配备专职或者兼职心理辅导工作人员，帮助社会公众及时干预因突发事件造成的极度恐慌、过激反应等非正常的心理活动，积极疏导、缓和情绪，防止纠纷激化。

第十三条 各级人民政府应当建立纠纷集中排查、专项排查和经常性排查相结合的排查分析工作制度。

县级人民政府、乡（镇）人民政府和街道办事处、村（居）民委员会应当定期开展纠纷排查并逐级报告情况，健全纠纷源头发现和预警机制。

对纠纷易发、多发领域，应当重点开展纠纷排查和调处；发生重大自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件时，应当同步开展纠纷排查和调处。

第三章 主体职责

第十四条 县级以上人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入国民经济和社会发展规划，纳入当地法治政府建设规划，加强预防和化解纠纷能力建设，培育各类化解纠纷组织，建立多元化解纠纷工作培训机制，督促政府有关部门落实多元化解纠纷职责，整合乡镇（街道）、村（社区）等各类基层力量化解纠纷，引导社会力量参与化解纠纷。

第十五条 负责多元化解纠纷指导工作的机构依法开展多元化解纠纷工作的组织协调、督促检查和考核评估，组织建立联动处理机制，建立完善多元化解纠纷综合协调工作平台，促进多种化解纠纷途径的有机衔接。

第十六条 人民法院应当依法履行审判职责，健全诉讼与非诉讼衔接的化解纠纷机制，依法开展化解纠纷引导、调解和司法确认等工作，加强与行政机关、公证机构、仲裁机构和调解组织的协调配合，为化解纠纷提供司法保障。

第十七条 人民检察院应当依法履行法律监督职责，完善参与纠纷化解工作机制，引导当事人选择适宜的途径解决纠纷。

第十八条 公安机关在办理治安、交通事故等案件中，对符合和解、调解条件的，可以协调当事人和解、调解；在办理轻微刑事案件中，对符合和解条件的，可以协调当事人和解。

第十九条 司法行政部门负责指导人民调解工作，加强人民调解委员会建设，推动设立行业性、专业性调解组织；负责行政调解、行政裁决的指导工作，会同有关部门健全行政调解制度，完善行政裁决、行政复议、行政应诉、民商事仲裁等工作机制；依法办理行政复议案件，畅通行政复议渠道；推动公证机构、民商事仲裁机构、司法鉴定机构、法律援助机构、律师事务所、基层法律服务所等法律服务组织和法律志愿者参与化解纠纷；建立完善律师参与化解纠纷的工作制度。

第二十条 县级以上人民政府信访工作机构应当坚持诉访分离，依法分类处理信访事项，指导、督促有关单位依法开展信访工作，建立信访事项办理与其他化解纠纷途径有机衔接的工作机制，促进纠纷依法、及时化解。

第二十一条 教育、民政、人力资源和社会保障、自然资源、生态环境、住房和城乡建设、交通运输、农业农村、文化和旅游、卫生健康、退役军人事务、市场监督管理等行政主管部门，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决、行政复议，支持、指导和监督本系统行业性、专业性调解组织的工作。

法律、法规授权的具有社会公共事务管理职能的组织，应当依法参与同其职能相关的化解纠纷工作。

第二十二条 乡（镇）人民政府、街道办事处应当组织或者协调辖

区内公安派出所、司法所、人民法庭、村（居）民委员会和调解组织等化解纠纷力量，开展纠纷预防、排查和化解。

第二十三条 村（居）民委员会应当依法支持人民调解委员会开展工作，组织人民调解员、网格管理员、村（社区）工作者、法律工作者等预防、排查、化解纠纷。

第二十四条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、工商业联合会、残疾人联合会、消费者权益保护委员会、法学会等应当按照各自职责，参与多元化解纠纷机制建设，共同做好化解纠纷工作。

第二十五条 民商事仲裁机构、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构应当依法履行职责，对受理的案件，应当引导当事人和解或者主动进行调解。

第二十六条 行业协会、商会、民办非企业单位、民商事仲裁机构和其他社会组织可以依法设立行业性、专业性调解组织，依法提供行业性、专业性调解服务。

第二十七条 企事业单位根据需要设立调解组织，负责调解本单位的劳动、人事等纠纷。

第二十八条 各化解纠纷主体收到当事人化解纠纷申请后，应当按照职责及时处理；不属于职责范围的，应当告知当事人向有权处理的单位提出申请；涉及多个单位职责的，由最先收到申请的单位会同其他有关单位共同办理。

第四章 化解途径

第二十九条 当事人可以依法自主选择下列途径化解纠纷：

- （一）和解；
- （二）调解；
- （三）仲裁；
- （四）行政裁决；
- （五）行政复议；

(六) 诉讼；

(七) 法律、法规规定的其他途径。

第三十条 鼓励和引导当事人优先选择成本较低、对抗性较弱、有利于修复关系的非诉讼方式解决纠纷。

第三十一条 鼓励当事人优先通过协商自行达成和解。当事人愿意和解，但自行协商有困难的，可以邀请调解员、律师、国家机关工作人员或者其他中立第三方参与协商，促成和解。

当事人不愿和解或者和解不成的，引导调解。

当事人不愿调解，调解不成，或者纠纷不宜调解的，及时告知当事人选择其他途径解决纠纷。依法应当由行政机关或者仲裁机构先行处理的，告知当事人申请行政机关或者仲裁机构先行处理。

第三十二条 当事人之间的婚姻家庭、财产权益、邻里关系等民商事纠纷，可以向人民调解委员会等调解组织申请调解；涉及贸易、投资、金融、证券、保险、知识产权、技术转让、房地产、工程承包、运输等领域的商事纠纷，也可以向商事调解组织申请调解；社会保障、治安管理、交通事故损害赔偿、医疗卫生、消费者权益保护等依法可以由行政机关调解的行政争议或者民事纠纷，可以向有关行政机关申请调解；治安、刑事案件纠纷，应当及时报案，对附带的民事纠纷可以向公安机关、人民法院申请调解。

第三十三条 在不违背法律、法规、国家政策和公序良俗的情况下可以适用习惯、行业规范、村规民约、居民公约和道德规范调解纠纷。

第三十四条 人民调解委员会依法调解民间纠纷，也可以调解其他化解纠纷组织委托或者邀请调解的纠纷。

第三十五条 调解组织应当将调解规范、流程等内容在办公场所醒目位置公布，并在当事人提交调解申请时告知相关权利、义务。

调解涉及人员多、影响面广的纠纷，可能引发治安案件、刑事案件或者群体性事件的，调解组织应当及时向基层人民政府或者公安机关、行业主管部门报告，并配合做好疏导化解工作。

第三十六条 调解民间纠纷应当尊重当事人意愿，缓和当事人之间的矛盾，促进当事人互谅互让，引导当事人达成调解协议；发现纠纷有可能激化的，应当及时采取预防措施。

鼓励亲属、邻里、同事等当事人认可的人员参与调解家事纠纷、邻里纠纷等民间纠纷。

第三十七条 行政机关或者法律、法规授权的具有社会公共事务管理职能的组织，对与履行行政管理职责有关的民商事纠纷或者行政争议，可以依法进行调解；对资源开发、环境污染、公共安全等方面的纠纷，以及涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，应当采取预防措施并依职权主动进行调解。

处理具有民事权利义务内容的纠纷时，经双方当事人同意，可以委托相关调解组织调解。

第三十八条 行政机关或者法律、法规授权的具有行政管理职能的组织对与行政管理活动有关的民商事纠纷，可以根据当事人的申请进行裁决。裁决过程中可以先行调解，调解不成的，应当依法及时作出裁决。

第三十九条 行政复议机关对当事人提起的行政复议申请，经审查符合受理条件的，应当依法受理。有下列情形之一的，可以依法进行调解：

（一）对行政机关行使法律、法规规定的自由裁量权作出的具体行政行为不服的；

（二）当事人之间的行政赔偿或者行政补偿纠纷。

调解不成的，应当依法及时作出行政复议决定，并告知当事人救济途径。

第四十条 公安机关对符合刑事和解条件的刑事案件和可以调解的治安案件，可以引导当事人和解或者调解；对可能引发刑事案件、群体性事件以及其他影响社会稳定的纠纷，应当会同有关部门采取必要的预防措施。

第四十一条 人民检察院办理案件过程中，符合法定条件的，可以建议当事人通过采取和解或者向调解组织提出调解申请的方式化解纠纷。

第四十二条 对起诉到人民法院的民商事纠纷，人民法院应当进行

诉讼风险告知，引导当事人选择适宜的途径化解纠纷。适合调解的，依法组织调解，也可以委托调解组织进行调解；当事人不同意调解或者调解不成的，应当及时立案，依法审理。

对起诉到人民法院的行政争议，起诉人同意诉前化解的，人民法院与涉诉行政机关应当共同做好诉前化解工作。当事人不同意诉前化解或者诉前化解不成的，应当及时转入诉讼程序。

第四十三条 信访工作机构收到涉法涉诉信访事项，应当告知信访人可以向行政机关、司法机关或者仲裁机构申请处理，引导信访人通过法定途径解决纠纷。

第四十四条 民商事仲裁机构对纠纷作出裁决前，可以引导当事人和解或者调解。

劳动人事争议仲裁机构和农村土地承包仲裁机构对受理的纠纷，应当先行调解。

当事人不能达成和解或者调解不成的，应当依法及时作出裁决。

第四十五条 公证机构对当事人申请公证的事项，适合调解的，可以先行调解。当事人达成调解协议的，根据当事人的申请，可以办理公证。调解不成的，应当引导当事人通过其他途径解决纠纷。

第四十六条 鼓励司法鉴定机构、律师事务所和基层法律服务所等法律服务组织提供调解服务。

公证机构、律师、基层法律服务工作者、行业领域专家或者中立第三方可以根据当事人的共同委托，对纠纷事实、规范适用、处理结果进行评估，形成评估意见，作为当事人和解或者调解的参考依据。

第四十七条 医疗纠纷发生后，医患双方应当积极协商解决。协商不成的，可以申请人民调解或者行政调解，也可以向人民法院提起诉讼或者通过法律、法规规定的其他途径解决。

第五章 效力确认

第四十八条 当事人在人民调解、行政调解等调解过程中就全部或

者部分争议事项达成协议的，调解组织应当制作调解协议书。当事人一致认为无需制作调解协议书的，调解组织应当记录在案，并由当事人签名。

第四十九条 依法达成的有民事权利义务内容的和解协议、调解协议，当事人应当履行。

当事人可以根据和解协议、调解协议的性质和内容，依法申请仲裁确认。

具有给付内容、债权债务关系明确的和解协议、调解协议，当事人可以向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

对达成的调解协议，双方当事人可以依法共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。

第五十条 对仲裁机构制作的发生法律效力调解书、裁决书，公证机构出具的有强制执行力的公证债权文书，人民法院确认有效的调解协议，一方当事人逾期不履行的，对方当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请执行。

第五十一条 以金钱、有价证券为给付内容的和解协议、调解协议，债权人可以依法向有管辖权的人民法院申请支付令。债务人在法定期限内不提出异议又不履行支付令的，债权人可以向人民法院申请执行。

第六章 保障措施

第五十二条 各级人民政府应当对多元化解纠纷工作所需经费给予支持和保障，对社会组织设立的人民调解委员会、公益性调解组织及其人员给予适当的经费补助。

设区的市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（居）设立的人民调解委员会所需工作经费，应当纳入财政预算。

第五十三条 社会组织、企事业单位、村（居）民委员会应当为其设立的调解组织提供必要的办公条件和工作经费。

鼓励社会各界通过捐赠、公益赞助等方式为多元化解纠纷工作提供经费支持。

第五十四条 国家机关，法律、法规授权的具有社会公共事务管理职能的组织，纳入行政编制管理且经费由财政负担的群团组织，可以通过政府购买服务方式，将符合条件的化解纠纷工作委托社会力量办理，所需服务纳入本级人民政府购买服务指导性目录。

第五十五条 设区的市应当建立完善市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）多元化解纠纷综合性、专业性、一站式服务平台，人民法院应当建立完善诉讼与非诉讼对接平台，为化解纠纷提供便利条件。调解组织可以在平台设立调解工作室。

第五十六条 纠纷当事人符合司法救助条件的，人民法院、人民检察院、公安机关应当依法提供司法救助；符合法律援助条件的，法律援助机构应当依法提供法律援助。

第五十七条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院应当运用互联网、大数据、人工智能等技术手段，加强信息化建设，实现在线咨询协商、纠纷化解、监督和信息共享、联网核查，促进多元化解纠纷工作的信息化发展。

鼓励各类调解组织利用网络资源，在线提供调解服务。

第五十八条 各类调解组织应当配备符合条件的调解人员。

鼓励有法律工作经历的退休人员和公道正派、热心调解、群众认可的相关社会人士在人民调解委员会担任人民调解员；鼓励法律工作者加入各类调解组织担任调解员；引导、支持政府法律顾问、公职律师依法参与行政调解工作。

第五十九条 鼓励和支持人民调解员、法律工作者、社会志愿者等按照规定设立调解工作室。调解工作室可以起字号。

调解工作室可以作为中立第三方主持调解，协助纠纷当事人解决纠纷。

第六十条 人民调解委员会、人民调解员可以依法自愿组成非营利性的行业自律性协会，由司法行政部门会同民政部门对协会工作进行指导、监督。协会依照章程发挥行业指导、监督作用，推动人民调解委员会建设，开展对人民调解员的教育培训、服务管理、典型宣传、权益维护等工作。

协会可以依法设立综合性或者行业性、专业性调解组织，调解跨区域、跨部门纠纷或者行业性、专业性纠纷以及重大疑难复杂纠纷。

第六十一条 有关国家机关、人民团体和其他社会组织应当完善调解员培训机制，加强对调解员的业务培训，推动调解员专业化建设。

鼓励高等学校加强多元化解纠纷理论研究和人才培养。鼓励社会力量开办调解员培训机构。鼓励发展调解工作志愿者队伍。

第七章 监督管理

第六十二条 各级人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入年度工作考核，将行政争议预防和化解纳入行政执法责任制考核，依法及时纠正违法或者不适当的行政执法行为。

第六十三条 负责多元化解纠纷指导工作的机构应当将多元化解纠纷工作纳入有关责任制考核和工作考评，对化解纠纷成绩显著的单位和个人，按照有关规定给予奖励。

第六十四条 司法行政部门和有关行业主管部门应当加强对调解组织和调解员的监督管理，规范调解员回避和惩戒等管理制度，建立调解组织和调解员名册并向社会公开，接受社会监督。

调解组织和调解人员对调解过程中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私应当予以保密。

第六十五条 各类调解组织应当依法实行调解员回避制度。

有下列情形之一的，调解员应当自行回避。但是经当事人一致同意由其调解的除外：

- （一）是一方当事人或者其代理人近亲属的；
- （二）与调解事项有利害关系的；
- （三）其他可能影响公正调解的。

调解员有前款规定情形的，当事人有权要求其回避。当事人要求回避的，调解组织应当及时更换调解员。

第六十六条 行政机关、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲

裁机构、人民调解委员会和群众性团体组织解决纠纷，不得向当事人收取费用或者以任何名义收取报酬，法律、法规另有规定的除外。

公证机构、商事调解组织、律师事务所等按照市场化方式提供化解纠纷服务的，可以依据有关规定收取费用。

违反规定，向当事人收取费用或者报酬的，由主管部门责令退还，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法处理。

第六十七条 调解组织或者调解员在调解过程中，发现当事人存在恶意串通，损害公共利益或者第三人合法权益的，应当终止调解，并如实记载调解终止理由。

第六十八条 县级以上人民代表大会及其常务委员会依法对本级人民政府、人民法院、人民检察院履行多元化解纠纷工作职责情况进行监督。

第六十九条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织以及其他组织，有下列情形之一的，由本级或者上一级负责多元化解纠纷指导工作的机构予以通报、约谈、督办；造成严重后果的，由相关机关对主管人员和其他直接责任人员依法处理：

- （一）未建立或者未落实化解纠纷领导责任制的；
- （二）未建立或者未落实化解纠纷联动机制的；
- （三）负有化解纠纷职责，无正当理由，拒不受理解化解纠纷申请的；
- （四）没有采取有效措施，化解纠纷不及时；
- （五）未履行本条例规定的其他义务的。

第七十条 调解人员在调解工作中有下列行为之一的，由其主管部门或者所在的调解组织给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位予以免职或者解聘；造成严重后果的，依法追究法律责任：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱、恐吓当事人的；
- （三）收受、索取当事人财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）泄露国家秘密、商业秘密或者当事人个人隐私的；
- （五）依法应当回避而未回避的；

- (六) 属于调解范围，无正当理由拒不调解的；
- (七) 其他违反职业道德的行为。

第八章 附 则

第七十一条 本条例自 2021 年 1 月 1 日起施行。

**中共山西省委政法委员会、山西省
高级人民法院、山西省总工会、
共青团山西省委、山西省妇女联合会、
山西省工商联、山西省人民政府
国有资产监督管理委员会
《山西多元解纷平台应用规范》**

晋高法〔2021〕47号

2020年，山西省高级人民法院（以下简称省高院）按照最高法院工作要求和省委部署，联合山西省公安厅、山西省司法厅共同完成人民法院调解平台（以下简称调解平台）和山西公安掌上派出所、山西智慧调解服务平台的对接，并联合制定《多元解纷平台应用工作机制》《多元解纷平台对接应用方案》《多元解纷平台对接业务规范指引》《多元解纷平台对接技术规范指引》四个规范性文件。8月1日，山西多元解纷平台正式上线。2021年，为将中央、省委、最高人民法院关于加强诉源治理、推动矛盾纠纷源头预防化解的决策部署在一站式多元解纷工作中落实落细，进一步健全中国特色一站式纠纷解决和诉讼服务体系，推动山西一站式建设向更高水平发展，根据中共山西省委平安山西建设领导小组社会矛盾化解专项组工作部署，省高院牵头会同中共山西省委政法委员会（以下简称省委政法委）、山西省总工会（以下简称省总工会）、共青团山西省委（以下简称团省委）、山西省妇女联合会（以下简称省妇联）、山西省工商业联合会（以下简称省工商联）、山西省人民政府国有资产监督管理委员会（以下简称省国资委）六家单位决定进一步拓展多元解纷平台服务功能，推动实现山西省社会治安综合治理云平台（以下简称综治云平台）、工商联平台与人民法院调解平台对接，工会、共青团、妇联、国资委调解资源入驻调解平

台开展工作，同时注重特殊权益的保护，实现共青团、妇联组织在线出具支持起诉建议书及申请人身安全保护令的功能，不断推动完善“党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑”的社会治理体系，努力开创具有山西特色的一站式多元解纷工作新局面。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平法治思想、党的十九大和十九届四中、五中、六中全会精神，认真贯彻落实习近平总书记视察山西重要讲话重要指示精神和中央政法工作会议精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持稳中求进工作总基调，坚持和发展新时代“枫桥经验”，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，以简约、精准、创新、高效为原则，形成问题联治、工作联动、平安联创的良好局面，做好维护国家政治安全、确保社会大局稳定、促进社会公平正义、保障人民安居乐业的各项工作，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，为推动我省全方位高质量发展营造和谐稳定的社会环境。

二、总体要求

各级党委政法委、法院、工会、团委、妇联、工商联、国资委要提高政治站位，充分认识山西多元解纷平台应用对推动社会治理体系和治理能力现代化、维护社会稳定和推进平安山西建设的重大意义。坚持以人民为中心，坚决落实省委政法委、省高院、省总工会、团省委、省妇联、省工商联、省国资委对山西多元解纷平台应用的总体部署及具体要求。厘清各部门在山西多元解纷平台应用过程的职责任务，加强沟通协作，推进联动融合，形成解纷合力，为人民群众提供丰富快捷高效的纠纷解决渠道，协同提升基层治理水平。充分发挥各部门职能优势，创新工作方式方法，注重总结运用在群众工作中形成的典型经验做法，不断提升化解纠纷的能力和水平。强化法律服务意识，科学指导各级各类调解组织及调解员不断提升依法办事、综合施策、多元解纷的综合素质，切实增强运用多元解纷平台服务群众的过硬本领。

三、职责分工

（一）人民法院职责

1. 注重发挥人民调解组织、行业性、专业性调解组织、群团组织，人民调解员、网格员、专业调解员的作用；积极参与调解员培训工作，加强对调解员的业务指导；牵头组织召开平台应用部署会，组织对平台使用人员进行培训；组织召开联席会议，对平台应用过程中发现的问题，及时分析研判，沟通处理。

2. 按照纠纷类型，委派、委托各对接平台或入驻调解平台的调解组织、人民调解员、网格员、专业调解员进行调解。对调解成功、按规定需要进行司法确认的案件，依法作出裁定；对于调解不成、按规定需要在线申请立案的案件，依法立案。

3. 对共青团、妇联组织通过调解平台发出的支持起诉建议书和建议法院发出人身安全保护令的建议函，在规定时间内将立案情况及人身安全保护令发出情况通过调解平台反馈共青团、妇联组织。

4. 对平台应用中涉及的经费保障问题，牵头会同有关部门出台经费保障办法。

（二）党委政法委职责

1. 发挥统筹领导作用，将多元解纷平台应用工作纳入平安建设考核范畴，严格落实平安建设（综治工作）责任制，对工作不重视、推动不力的地方或单位依照规定进行追责。

2. 加强对网格员的业务指导，提高依法调解委派案件的能力和水平。对调解成功的案件，引导当事人依法在线申请司法确认；对其调解不成的案件，充分发挥综治中心分流指派作用，组织行业性、专业性调解组织或相关部门参与案件调解，依然调解不成的，引导当事人在线申请立案。

（三）工会职责

1. 重视维护职工权益，主动防范风险隐患，建立健全工作制度，保障工作经费，协调处理劳动纠纷，有效维护广大职工群众合法权益，促进我省劳动关系和经济社会和谐稳定。

2. 加强工会劳动争议调解组织和工会劳动争议调解员队伍建设，会

同司法行政机关、人民法院对调解员进行培训和业务指导，指导调解员依法进行调解。

3. 指派或指导调解员对劳动争议案件进行调解。对调解成功的法院委派调解案件或当事人申请调解的仅就给付义务达成调解协议的案件，指导调解员引导当事人在线签订调解协议，共同在线申请司法确认或出具调解书；对调解不成的法院委派调解案件或当事人申请调解的不涉及劳动关系其他争议的拖欠劳动报酬争议案件，指导调解员引导当事人在线申请立案。

4. 当事人申请调解的其他劳动争议案件，调解成功的，指导调解员引导当事人线下申请仲裁审查，出具调解书；对调解不成的，指导调解员引导当事人线下申请仲裁。

（四）共青团职责

1. 发挥未成年人司法保护工作牵头作用，积极推进未成年人司法保护社会支持体系建设，指导青少年维权专员工作，有效维护未成年人合法权益。

2. 加强未成年人权益保护调解组织和调解员队伍建设，会同司法行政机关、人民法院对调解员进行培训和业务指导，指导调解员依法进行调解。

3. 对法院委派调解的涉未成年人权益保护案件指派具体调解员进行调解，对法院委派调解或调解员自行调解的案件，调解成功的指导调解员引导当事人在线申请司法确认；调解不成的，引导当事人在线申请立案。

4. 对未成年人因抚养费、监护权变更等涉及未成年人权益向共青团组织求助的，共青团组织认为适宜通过诉讼解决的，经求助人申请，出具支持起诉建议书；未成年人因遭受家庭、校园暴力等向共青团求助的，由共青团组织出具建议法院发出人身安全保护令的建议函，并将支持起诉建议书、建议函通过调解平台推送至人民法院办案系统处理。

（五）妇联职责

1. 发挥婚姻家庭纠纷预防化解工作牵头作用，推动妇女儿童权益保

护联动机制建设，加强“平安家庭”建设和妇女维权工作，有效预防化解婚姻家庭矛盾纠纷，切实做好心理疏导、家庭关系调解、法律帮助、困难帮扶等工作。

2. 加强婚姻家庭调解组织和调解员队伍建设，会同司法行政机关、人民法院对调解员进行培训和业务指导，指导调解员依法进行调解。

3. 对法院委派调解的涉妇女儿童权益保护案件指派具体调解员进行调解，对法院委派调解或调解员自行调解的案件，调解成功的指导调解员引导当事人在线申请司法确认；调解不成的，引导当事人在线申请立案。

4. 对妇女因家事纠纷向妇联组织求助的，妇联组织认为适宜通过诉讼解决的，经求助人申请，出具支持起诉建议书；对妇女因遭受家庭暴力等严重侵害人身权益向妇联组织求助的，经求助人书面申请，可以由妇联组织出具建议法院发出人身安全保护令的建议函，并将支持起诉建议书、建议函通过调解平台推送至人民法院办案系统处理。

（六）工商联职责

1. 重视维护民营企业权益，协调处理民营企业间纠纷，重点做好民营企业产权保护、营商环境改善、政企沟通对接等方面工作。

2. 加强商会调解组织和调解员队伍建设，引导商会调解组织、调解员加入人民调解组织、人民调解员队伍，会同司法行政机关、人民法院对调解员进行培训和业务指导，指导调解员依法进行调解。

3. 对法院委派调解的民营企业间纠纷案件，可以通过商会调解组织指派具体调解员进行调解，对法院委派调解或调解员自行调解的案件，调解成功的指导调解员引导当事人在线申请司法确认；调解不成的，引导当事人在线申请立案。

（七）国资委职责

1. 发挥国有资产监管工作职责，多元化解省属国有企业之间的各类民商事矛盾纠纷，有效防范经营风险，进一步推进企业依法治理。

2. 加强省属国有企业纠纷调解组织和调解员队伍建设，会同司法行政机关、人民法院对调解员进行培训和业务指导，指导调解员依法进行调

解。

3. 对法院委派或委托调解的省属国有企业之间的各类民商事矛盾纠纷组织调解员进行调解，对法院委派、委托调解或调解员自行调解的案件，调解成功的指导调解员引导当事人在线申请司法确认；调解不成的，引导当事人在线申请立案。

四、工作规范

（一）对接平台

实现调解平台与综治云平台、工商联平台对接；实现工会、共青团、妇联、国资委等调解资源入驻调解平台，便于调解员在线申请司法确认或立案；便于调解平台向综治云平台推送调解类案，供网格员调解案件时参考；便于实现特殊权益的保护；便于人民法院充分利用更多调解资源及时化解矛盾纠纷。

（二）对接纠纷类型

1. 调解平台推送综治云平台纠纷类型

主要包括下列民事纠纷：1. 婚姻家庭纠纷；2. 继承纠纷；3. 相邻关系纠纷；4. 土地承包经营权纠纷；5. 其他适合委派网格员调解的纠纷。

2. 调解平台推送工会调解组织纠纷类型

主要为涉及劳动者与用人单位发生的劳动争议纠纷。包括：1. 劳动争议纠纷；2. 其他适合委派劳动争议调解组织调解的纠纷。

3. 调解平台推送共青团调解组织纠纷类型

主要为涉及未成年人权益的民事纠纷。包括：1. 同居关系子女抚养纠纷；2. 抚养费纠纷；3. 变更抚养关系纠纷；4. 监护权纠纷；5. 探望权纠纷；6. 其他适合委派人民调解组织调解的纠纷。

4. 调解平台推送妇联调解组织纠纷类型

主要为涉及妇女权益的民事纠纷。包括：1. 婚约财产纠纷；2. 婚内夫妻财产分割纠纷；3. 离婚纠纷；4. 离婚后财产纠纷；5. 离婚后损害责任纠纷；6. 同居关系析产纠纷；7. 同居关系子女抚养纠纷；8. 抚养费纠纷；9. 监护权纠纷；10. 探望权纠纷；11. 其他适合委派人民调解组织调解的

纠纷。

5. 调解平台推送工商联平台纠纷类型

主要为涉及民营企业权益的民商事纠纷。包括：1. 当事人双方均为民营企业的民商事纠纷；2. 其他适合委派人民调解组织调解的纠纷。

6. 调解平台推送国资委调解组织纠纷类型

主要为涉及省属国有企业间的民商事纠纷。包括：1. 省属国有企业之间的各类民商事纠纷；2. 其他适合委派人民调解组织调解的纠纷。

以上各类民事、民商事纠纷，法律、法规规定应当由专门机关管辖处理的纠纷或者禁用调解方式解决的，不得委派调解。

（三）对接方式

通过调解平台与综治云平台、工商联平台对接；工会、共青团、妇联、国资委人员入驻调解平台，实现如下功能：

双方当事人同意由综治云平台、工商联平台的网格员、商会调解组织的调解员及入驻调解平台的工会、共青团、妇联、国资委调解组织的调解员直接调解的案件，经调解双方当事人达成调解协议并同意申请司法确认的，引导当事人在线申请司法确认；调解不成的，引导当事人在线申请立案。

对于适宜采取人民调解、行业调解、专业调解方式化解且双方自愿调解的案件，人民法院通过办案系统发出委派调解申请，通过调解平台发送到对应的市、县（市、区）综治中心、工会、团委、妇联、商会、国资委调解组织，分别由各综治中心、调解组织指派调解员进行调解，调解结束后，综治中心、工会、团委、妇联、商会、国资委调解组织通过平台向委派调解的人民法院反馈结果。双方当事人申请司法确认或调解不成需要立案的参照第一款衔接流程进行。调解期限为30日，但双方当事人同意延长的除外。

1. 人民法院委派、委托调解时，应提供当事人信息。包括当事人类型（自然人、法人、非法人组织、其他）、当事人身份（原告、被告）、当事人姓名、身份证号码、联系方式、户籍所在地或经常居住地、职业、代理人信息（代理人姓名、联系方式、身份证号、与当事人的关系）、是否群体性纠纷、

纠纷简要情况、当事人诉求（如果当事人有明确给付诉求，在可以提供的情形下标注诉求金额，便于调解员判断其心理底线）。

2. 人民法院通过调解平台将案件推送至综治云平台时，应同时推送与委派调解案件类似的案件，供网格员调解案件时参考。案件详情包括案号、纠纷类型、纠纷概况、调解方案等。

3. 人民法院通过调解平台将案件推送至工会调解组织时，对于经劳动仲裁的劳动争议案件，应同时推送本案的劳动仲裁结果。

4. 未成年人因抚养费、监护权变更或撤销，以及离婚、抚养、收养、监护、探望等家事纠纷中涉及未成年人权益，向共青团组织求助的，共青团组织在做好相应工作的同时，经求助人申请出具支持起诉建议书（详见附件），由共青团组织通过调解平台推送人民法院办案系统。人民法院在60日内将立案情况通过调解平台反馈共青团组织。

5. 妇女因恋爱、同居、他人干涉婚姻自由、子女的教育、抚养、收养，配偶外遇、重婚，以及离婚过程中财产分配、子女抚养、监护权变更或撤销等家事纠纷向妇联组织求助的，妇联组织在做好相应工作的同时，对应该通过诉讼解决的纠纷，经求助人书面申请，出具支持起诉建议书（详见附件）。由妇联组织通过调解平台推送人民法院办案系统。人民法院在60日内将立案情况通过调解平台反馈给妇联组织。

6. 对因遭受家庭成员殴打、捆绑、残害、限制人身自由以及经常性谩骂、恐吓等身体、精神侵害行为进行求助的未成年人、妇女，团委、妇联第一时间出具支持起诉建议书和支持申请人身安全保护令（详见附件），通过调解平台推送人民法院办案系统。人民法院在30日内将人身安全保护令发出情况通过调解平台反馈给团委、妇联组织。

五、工作要求

（一）建立联席会议制度

建立由省委政法委、省高院、省总工会、团省委、省妇联、省工商联、省国资委共同参与的联席会议制度，定期通报多元解纷平台推广应用情况、分析存在的问题，研究制定下一步工作举措。各地由人民法院牵头，与相

关单位和部门建立工作协调和信息共享机制，落实相关工作。

（二）建立健全评估激励体系

省委政法委、省高院、省总工会、团省委、省妇联、省工商联、省国资委根据工作实际分别建立调解组织、调解员和网格员绩效评估激励体系，从组织建设情况、矛盾纠纷化解数量、调解成功率等方面科学设定评估内容和评估标准，定期形成调解工作分析报告。对参与纠纷化解工作表现突出的调解组织、调解员和网格员给予奖励和表彰，引导调解组织、调解员和网格员优质高效参与纠纷多元化解工作。

（三）加强经费保障

各级党委政法委、人民法院、总工会、共青团、妇联、工商联、国资委要紧紧依靠党委领导，主动争取政府支持，按照现行财政管理体制和部门预算管理要求，将各类纠纷调解工作相关经费纳入财政专项预算统筹考虑，保证对各类调解组织、调解员及网格员调解案件的补助和补贴到位。

（四）加强培训指导

省委政法委、省高院、省总工会、团省委、省妇联、省工商联、省国资委，各级法院及相关单位应建立多层次联合培训机制，不断提高调解员的职业素养、法律素养、专业知识和调解技能。人民法院要大力支持相关管理部门培育并充实调解力量，广泛吸纳社会专业人士担任调解员，为推进多元解纷工作提供保障。

（五）重视宣传推广

各级党委政法委、人民法院、总工会、共青团、妇联、工商联、国资委要加大多元解纷平台宣传力度，通过典型案例、普法教育等多种形式，提高当事人和社会公众对多元解纷工作的知晓度和信任度，积极引导当事人通过调解方式解决各类纠纷，依法理性维权，为合法公正及时处理矛盾纠纷创造有利条件。

附件

支持起诉建议书（共青团用）

建议书编号			
原告			
姓 名		性 别	
联系方式		身份证号码	
户籍所在地		经常居住地	
被 告			
姓 名		性 别	
联系方式		身份证号码	
户籍所在地		经常居住地	
申请事项（支持原告向法院起诉）			
简要情况 说 明			
提交法院信息			
提交法院		提交时间	
共青团信息			
共青团名称		联系人	
（盖章）		联系方式	
备 注			
本份建议书有效期为 60 日。			

说明：提交时间自动获取系统时间。如申请人到法院提交起诉状立案，案件立案后，法院向相关团委推送案件立案结果。

法院向共青团推送立案情况

建议书编号			
案件信息			
案号		案由	
立案时间		立案结果	

支持申请人身安全保护令（共青团用）

编 号			
申请人			
姓 名		性 别	
联系方式		身份证号码	
户籍所在地		经常居住地	
被申请人			
姓 名		性 别	
联系方式		身份证号码	
户籍所在地		经常居住地	
申请事项（支持申请人身安全保护令）			
简要情况 说 明			
申请法院信息			
提交法院		提交时间	
共青团信息			
共青团名称		联系人	
（盖章）		联系方式	
备 注			

说明：提交时间自动获取系统时间。如申请人到法院申请人身安全保护令，法院出具人身安全保护令后，向相关团委推送出具人身安全保护令结果。

法院向共青团推送出具结果

编 号			
案件信息			
案 号		案 由	
裁定时间		裁定结果	

支持起诉建议书（妇联用）

建议书编号			
原 告			
姓 名		性 别	
联系方式		身份证号码	
户籍所在		经常居住地	
被 告			
姓 名		性 别	
联系方式		身份证号码	
户籍所地		经常居住地	
申请事项（支持原告向法院起诉）			
简要情况 说 明			
提交法院信息			
提交法院		提交时间	
妇联信息			
妇联名称		联系人	
（盖章）		联系方式	
备 注			
本份建议书有效期为 60 日。			

说明：提交时间自动获取系统时间。如申请人到法院提交起诉状立案，案件立案后，法院向相关妇联推送案件立案结果。

法院向妇联推送立案情况

建议书编号			
案件信息			
案号		案由	
立案时间		立案结果	

支持申请人身安全保护令（妇联用）

编 号			
申请人			
姓 名		性 别	
联系方式		身份证号码	
户籍所在地		经常居住地	
被申请人			
姓 名		性 别	
联系方式		身份证号码	
户籍所在地		经常居住地	
申请事项（支持申请人身安全保护令）			
简要情况 说 明			
申请法院信息			
提交法院		提交时间	
妇联信息			
妇联名称		联系人	
（盖章）		联系方式	
备 注			

说明：提交时间自动获取系统时间。如申请人到法院申请人身安全保护令，法院出具人身安全保护令后，向相关妇联推送出具人身安全保护令结果。

法院向妇联推送出具结果

编 号			
案件信息			
案 号		案 由	
裁定时间		裁定结果	

内蒙古自治区司法厅、内蒙古自治区工商联 《推进商会人民调解工作的实施意见》

内司发〔2019〕21号

为认真贯彻落实党的十九大精神，进一步加强预防和化解社会矛盾机制建设，充分发挥自治区工商联所属商会（以下简称商会）组织优势和人民调解基础性作用，预防化解非公有制经济领域矛盾纠纷，维护全区社会和谐稳定，依据《中华人民共和国人民调解法》、《全国工商联司法部关于推进商会人民调解工作的意见》（全联发〔2018〕3号）等法律法规和政策规定，现就推进商会人民调解工作提出如下实施意见。

一、充分认识推进自治区商会人民调解工作的重要意义

商会是以非公有制企业和非公有制经济人士为主体，由工商联作为业务主管单位，依照《社会团体登记管理条例》和《中国工商业联合会章程》制定章程并开展活动的社会组织。改革开放以来，伴随着非公有制经济发展壮大，各类商会应运而生，数量不断增加，近年来，全区一些地方特别是商贸经济发达地区，各类商会组织不断发展和壮大，为自治区经济发展和社会和谐稳定作出了积极贡献。自治区社会经济的快速发展，使企业、劳动者消费者等各个利益群体之间的关系日趋密切，涉及商会会员的生产经营、劳资管理、民间借贷、市场摊位租赁、合伙经营、外销货款方面的矛盾纠纷也不断增多。如何有效维护各方合法权益、及时消除矛盾纠纷、营造良好的经营和创业环境，已成为社会各界尤其是各级司法机关和工商联面临的重要课题。人民调解是中国特色非诉讼纠纷解决方式，具有形式灵活、方便快捷、不伤和气等特点。商会人民调解是人民调解的重要组成部分。做好自治区商会人民调解工作，是工商联和司法机关加强预防和化解社会矛盾机制建设的重要实践，对于推进商会改革和自身建设，拓展人民调解工作领域，构筑和谐有序的劳动关系，提升商会服务能力，

促进商会调解规范化、法治化发展，为非公有制企业营造良好发展环境具有重要意义。自治区各级工商联和司法行政机关要充分认识推进商会人民调解工作的重要性和必要性，切实增强责任感和使命感，及时有效化解各类非公有制经济领域矛盾纠纷，努力为自治区经济社会持续健康发展作出新的更大贡献。

二、总体要求

1. **指导思想。**深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实人民调解法，加强商会人民调解组织和队伍建设，健全完善商会人民调解工作制度和工作机制，不断提高服务企业的能力和水平，为非公有制经济持续健康发展提供有力保障。

2. **工作目标。**通过大力推进商会人民调解工作，建立健全商会人民调解组织，发展商会人民调解员队伍，形成具有商会特色的人民调解工作机制，打造有影响的商会人民调解服务品牌，使商会人民调解成为化解非公有制经济领域矛盾纠纷、加强行业自律和维护自治区社会和谐稳定的重要途径。

3. **调解范围。**调解涉及商会会员的各类民间纠纷，包括商会会员间的纠纷，会员企业与职工间的纠纷，会员与生产经营关联方的纠纷，会员与其他单位或人员间的纠纷，以及其他适合人民调解的民间纠纷。

4. **基本原则。**商会人民调解委员会调解纠纷，应当遵循下列原则：

一是在当事人自愿、平等的基础上进行调解。

二是尊重当事人的权利，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。

三是注重主动预防，积极化解纠纷，消除风险隐患，有效维护企业和员工合法权益。

四是不违背法律、法规和国家政策，兼顾行业标准和商事惯例。

五是注重改革创新，形成具有商会特色的调解工作制度机制。

三、积极推进自治区商会人民调解工作

各地在推进商会人民调解工作过程中，应当坚持“按需设

立”，针对不同商会组织的性质和特点，结合实际，分类推进。

5. 加强调解组织建设。在司法行政机关指导下，由商会组织依法设立商会人民调解委员会。商会人民调解委员会由委员三至九人组成，设主任一人，一般由商会负责人担任。委员经商会推选产生。设立商会人民调解委员会应当遵守人民调解法的各项规定，坚持以基层为主，从实际出发，分类有序推进，成熟一个发展一个。各级工商联和司法行政机关要加强沟通协调，对矛盾纠纷多发、确有必要设立、商会组织有保障能力的，及时推动设立商会人民调解组织。工商联协助商会人民调解委员会做好向当地司法行政机关备案等工作。尚不具备条件的，司法行政机关可根据需要指导现有人民调解委员会设立专门的人民调解商会服务窗口或吸收商会人员担任人民调解员，也可在商会设立人民调解（律师调解）工作室或联络站，及时受理并开展调解工作。

商会人民调解委员会的名称包括“商会组织名称”和“人民调解委员会”，应有必要的办公场地和设施，悬挂规范的人民调解委员会标牌和人民调解标识，公开人民调解工作制度及人民调解委员会组成人员，做到“五落实”（即组织、人员、经费、场所、制度落实）和“六统一”（即名称、印章、标识、徽章、程序、文书统一）。

商会人民调解委员会应建立工作台账，将矛盾纠纷排查调解情况、组织建设情况以及商会人民调解典型案例及时报送当地司法行政机关和工商联。

6. 加强调解员队伍建设。商会人民调解员由商会人民调解委员会委员和商会人民调解委员会聘任的人员担任。已建立法律顾问制度的商会，应当将法律顾问聘为调解员，参与商会的人民调解工作。商会人民调解委员会可以根据需要聘请专兼职人民调解员，注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望具有法律政策素养、公道正派、热心人民调解工作的企业经营者、商会法律顾问、工会代表、相关领域专家及社会人士中聘任。商会人民调解委员会要充分发挥律师的专业优势，积极吸纳律师担任人民调解员。司法行政机关、律师协会要建立律师调解员名册向商会

人民调解委员会推荐，也可以由商会人民调解委员会根据需要自行选择。要积极探索商会人民调解员专业化发展路径，将商会人民调解员纳入社会工作专业人才培养、职业水平评价体系。

司法行政机关要会同工商联将商会人民调解员纳入业务培训规划，组织岗前培训和定期轮训，通过现场观摩、案例研讨等形式，不断提高商会人民调解员综合素质。各盟市司法局、工商联要注重示范培训工作。商会人民调解委员会要建立健全人民调解员聘用、学习、培训、考评、奖惩等管理制度，加强对商会人民调解员的管理。对商会人民调解员的违法违纪行为，要按照人民调解法等有关规定处理。

7. 加强制度化、规范化建设。商会人民调解委员会应加强规范管理，建立健全各项规章制度。经调解达成协议的，商会人民调解委员会可以依法制作人民调解协议书；双方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，人民调解员应当记录协议内容，由双方签字确认；调解不成的，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权益。依法达成的人民调解协议具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起30日内共同向人民法院申请司法确认。人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行；人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

8. 提高工作质量水平。商会人民调解委员会要定期或不定期在会员企业进行矛盾纠纷排查，发现风险隐患及时化解。要灵活运用情、理、法相结合的方式，促成当事人达成调解协议，实现案结事了。要坚持依法调解，注重运用商事调解规则、惯例，不断增强商会人民调解的权威性和公信力。要通过开展商会人民调解工作加强法治宣传教育，引导企业依法合规经营。要加强专家库建设，根据需要遂请专家参与行业专业领域重大纠纷调解。要创新商会人民调解工作方式方法，加强商会人民调解工作信息化建设，广泛运用互联网、手机等现代信息化手段开展调解，提高工作

实效。

9. 加强基层商会人民调解工作。针对当前跨区域、跨行业的民商事纠纷不断增多，而自身调解力量相对较弱的客观实际，广大层商会应当以建立联合调解机制为重点，以现有人民调解组织网络为基础，充分发挥商会所在地苏木、乡镇（街道、园区）或者相关行业性、专业性人民调解组织的作用。通过建立完善案件移送、邀请调解等衔接互动机制，或者通过基层人民调解组织吸纳商会人员充实调解队伍、建立商会纠纷调解特邀调解员名册等途径，提高基层人民调解组织的调解工作水平，及时有效化解涉及基层商会的矛盾纠纷。

10. 加强工作保障。商会组织要为商会人民调解委员会开展工作提供办公场所、办公设施和必要的工作经费。各级工商联和司法机关要按照《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》要求，积极争取落实商会人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费。按照《财政部民政部工商总局关于印发政府购买服务管理办法（暂行）的通知》要求，积极争取把商会人民调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录，提高经费保障水平。鼓励社会各界为商会人民调解工作捐赠赞助，提供场地、人员等人财物支持。有条件的商会，对律师担任商会人民调解员的，可给予适当的案件补贴。对涉及商会会员企业之间以及会员企业与生产经营关联企业、其他单位之间的民商事纠纷，也可依据《最高人民法院司法部关于开展律师调解试点工作的意见》有关规定，按照有偿和低价的原则收取调解费。

四、加强自治区商会人民调解工作组织领导

11. 注重协调配合。加强商会人民调解工作是深化发展“枫

桥经验”，创新预防和化解矛盾纠纷机制的一项重要工作，全区各级工商联和司法机关要密切配合，建立统筹协调工作机制和工作协调机构，加强信息共享，开展联合督导，认真总结商会人民调解工作的经验做法，定期研究解决遇到的新情况、新问题。发挥人民调解员协会对商会人民调解工作的积极作用。积极争取当地综治部门、司法机关、民政、仲裁机构

及相关单位对商会人民调解工作的支持配合，加强工作衔接。

12. 明确任务职责。各级工商联要切实履行商会业务主管部门职责，加强对商会的指导、引导和服务，主动与司法行政机关沟通联系，及时了解和反映商会人民调解组织运行情况，在商会人民调解组织的设立、调解员的选聘和培训、专家库的建立等方面给予支持和配合。各级司法行政机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，加强设立指导、人员培训、制度建设和业务规范，依托公共法律服务中心等平台资源，发挥律师、基层法律服务、公证、司法鉴定、法律援助、法治宣传等职能优势，形成化解矛盾纠纷的工作合力。

13. 加强宣传表彰。要运用广播电视、报刊杂志以及网络等新媒体，大力宣传商会人民调解优势特点、经验成效和典型案例，宣传表彰商会人民调解工作中涌现出的先进典型，不断扩大商会人民调解工作群众认知度和社会影响力，为商会人民调解工作开展营造良好氛围。

内蒙古自治区高级人民法院、 内蒙古自治区工商业联合会 《关于全面推进民营经济领域纠纷 多元化解机制建设的实施意见》

内高法〔2021〕169号

为深入贯彻落实习近平法治思想，更好地运用法治手段服务保障民营经济健康发展，构建共建共治共享的社会治理格局，根据最高人民法院《关于深化人民法院一站式多元解纷机制建设推动矛盾纠纷源头化解的实施意见》和最高人民法院、全国工商业联合会《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》，结合全区实际，就全面推进全区民营经济领域纠纷多元化解机制建设工作，制定本实施意见。

一、指导思想

1. 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，深刻领会习近平总书记在民营企业座谈会以及企业家座谈会上的重要讲话精神，坚持“两个毫不动摇”，推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设，培育和发展中国特色商会调解组织，推动商人纠纷商会解，发挥司法在商会化解纠纷中的引领、推动、保障作用，建立健全商会调解机制与诉讼程序有机衔接的纠纷化解体系，促进民营经济健康发展。

二、工作目标

2. 全区各级人民法院要进一步转变司法理念，将人民法院化解矛盾、定分止争职能嵌入社会治理体系，充分发挥人民法院纠纷分流、诉非衔接、调解对接、指导调解、法治宣传等职能，优化司法资源配置，完善民营经济领域纠纷诉调对接机制，满足民营企业纠纷多元化解、快速化解和有效化解的实际需求，为民营经济健康发展、优化营商环境提供优质司法服务

和有力司法保障。

3. 全区各级工商业联合会（以下简称“工商联”）对所属商会履行业务主管单位职责，将商会调解纳入工商联改革、商会建设总体框架，加强对所属商会的指导、引导和服务职能，支持商会依照法律法规及相关程序设立调解组织、规范运行，使调解成为化解民营经济领域矛盾纠纷的重要渠道。

4. 全区各级工商联所属商会作为以非公有制企业和非公有制经济人士为主体，自愿组建、自筹经费、自主管理的社会组织，要充分发挥商会调解化解民营经济领域纠纷的制度优势，加强商会调解组织和调解员队伍建设，健全完善商会调解制度和机制，为企业提供多元的纠纷解决渠道。

三、工作内容

5. **明确商会调解范围。**商会调解以民营企业的各类民商事纠纷为主，包括商会会员之间、会员企业内部、会员与生产经营关联方、会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他适合商会调解的民商事纠纷。

6. **完善商会调解组织建设。**全区各级工商联或所属商会按需设立商会调解组织，并注重建章立制，保障办公场所及调解场地硬件设施配置，充分运用技术手段，构建涵盖在线调解、现场调解等多途径的调解体系。

7. **强化调解员队伍建设。**商会调解组织应吸纳符合条件的优秀企业家、商会人员、法律顾问、行业专家、工会代表以及其他社会人士担任调解员；吸纳律师参与商事调解，并建立律师调解员名册，发挥律师参与多元化纠纷解决机制建设的专业优势；建立和完善调解员的遴选、认证、考核、奖惩、退出等机制；完善调解员培训机制，通过调解培训、座谈研讨、观摩庭审、法律讲座等方式，不断提高调解员职业素养、法律素养、专业知识和调解技能。

8. **主动预防化解矛盾纠纷。**全区各级工商联及所属商会要加强法律服务平台（中心）建设，完善维权援助机制，鼓励有条件的企业设立法务部门、公司律师或聘请法律顾问，形成协调联动的法律服务力量；通过宣传法律知识、讲解典型案例等形式，主动对企业、行业纠纷进行排查、

监测和预警，加强民营经济领域高发性、类型性矛盾纠纷源头治理；强化行业自律和行业治理，将诚实信用、公平竞争、和合共赢等理念纳入商会章程、企业合同条款，督促自觉履行生效裁决或调解协议。

9. 强化商会调解纠纷功能。全区各级工商联应支持商会建立人民调解委员会，为企业提供基础性公益性纠纷解决服务；支持企业、商会建立劳动争议调解组织，及时化解劳动争议，维护劳动关系的和谐稳定；鼓励行业商会组织发挥自身优势，建立专业化的行业调解组织；鼓励具备条件的商会设立商事调解组织，发挥商事调解组织化解专业纠纷的重要作用。

10. 建立诉调对接平台。全区各级人民法院应吸纳符合条件的商会调解组织或者调解员加入特邀调解组织名册或者特邀调解员名册，名册实行动态更新和维护；全区各级工商联可将符合特邀调解组织或调解员条件的商会调解组织和调解员，通过“工商联商会调解服务平台”推送到同级或下级人民法院调解平台，由被推送的人民法院进行审核确认；人民法院可将商会调解组织及调解员引入诉讼服务中心，有条件的法院可设立驻人民法院调解室，邀请商会特邀调解组织、特邀调解员开展调解工作；可邀请优秀企业家、商会人员、行业专家、律师等组建专家智库，对于争议较大以及涉众性、具有典型示范效应的民营经济领域纠纷，以观察员角色参与庭审、协助调解，为调解、裁判提供专业咨询。

11. 提升解纷信息化水平。全区各级人民法院应积极主动与当地工商联加强沟通对接，依托“人民法院调解平台”“工商联商会调解服务平台”等线上平台，整合工商联及所属商会调解资源，扩大“分对分”在线诉调对接资源库，建立各类调解组织、调解员数据库，动态管理在线调解组织和在线调解员名册，建设相互贯通、资源共享、安全可靠的矛盾纠纷化解信息系统。

12. 落实委派、委托调解。全区各级人民法院在受理和审理民营经济领域纠纷案件过程中，可以采取立案前委派、立案后委托、诉中邀请等方式，向商会调解组织发送委派、委托调解函，并移送案件相关材料，引导当事人优先选择商会调解组织解决纠纷。

13. 完善诉调对接。商会调解组织开展调解，各方当事人达成一致意见的，商会调解组织应当制作调解协议书，由调解员和各方当事人签字确认，并向当事人释明法律后果。经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。能够即时履行的，调解组织应当督促当事人即时履行。人民法院在立案登记后委托商会调解组织进行调解达成协议的，当事人申请出具调解书或者撤回起诉的，人民法院应当依法审查并制作民事调解书或者裁定书。对调解不成的纠纷，调解员应指导当事人填写《送达地址确认书》，并释明该《送达地址确认书》适用于诉讼程序，将调解结果及相关材料及时退回委派、委托法院，依法导入诉讼程序，切实维护当事人的诉权。

14. 严格调解时限。人民法院委派、委托调解的民营经济领域纠纷案件，调解期限分别为 30 个和 15 个工作日。各方当事人同意延长调解期限的，延长期限不得超过 15 日。委派调解和委托调解的期限自民营经济领域纠纷调解组织签收法院移交材料之日起计算。

15. 申请司法确认。经商会调解组织调解员主持调解达成的调解协议，具有民事合同性质，主持调解的调解组织、调解员应当向当事人充分说明调解协议进行司法确认的优势和特点，积极引导当事人向人民法院申请司法确认。经调解员和商会调解组织签字盖章后，当事人可以向有管辖权的人民法院申请确认其效力。当事人申请司法确认调解协议的，由商会调解组织所在地基层人民法院管辖。经人民法院委派调解达成调解协议、当事人申请司法确认的，由委派调解的人民法院管辖。人民法院应当及时审查，依法确认调解协议的效力。经人民法院确认有效的具有明确给付主体和给付内容的调解协议，一方拒绝履行的，对方当事人可以申请人民法院强制执行。

16. 在线开展调解工作。当事人通过人民法院调解平台、工商联商会调解服务平台提交的民营经济领域纠纷调解申请及人民法院诉前、诉中导入调解的民营经济领域纠纷案件，人民法院在线向商会调解组织委派、委托调解的案件，商会调解组织应根据当事人申请、法院委托、委派等方式，

在线指派调解员开展调解工作。调解员可以通过手机 APP 受理案件，邀请当事人视频调解，在线生成调解协议并由当事人在线确认。商会调解组织、调解员、当事人可以通过平台将生效的调解协议在线申请司法确认。对于调解不成的，当事人可以通过平台在线申请立案。全区各级人民法院要依托诉讼服务网、中国移动微法院、人民法院调解平台、办案系统等，建成“一站式”民营经济领域纠纷多元化解决平台，为当事人提供立案、调解、证据交换、开庭、送达等纠纷解决全流程线上办理。全区各级工商联通过平台可以为商会调解组织、调解员提供服务指导。

四、工作要求

17. 加强组织领导。自治区高级人民法院和自治区工商联建立民营经济领域纠纷多元化解机制联席会议制度，围绕更好服务保障民营经济发展进行交流，深入了解民营企业家的司法诉求，研究加强和改进工作的有关举措。自治区高级人民法院民二庭和自治区非公有制经济发展服务中心作为对口联系部门具体负责日常沟通联系工作，互相通报民营经济发展动向、涉民营企业民商事纠纷动态分析等信息，及时梳理分析民营企业涉法涉诉案件情况，并形成专题报告，为自治区高级人民法院和自治区工商联相关决策提供参考依据，为相关行业、企业提供风险预警。

全区各级人民法院与各级工商联要大力支持商会调解工作，将其作为保障民营经济健康发展的重要举措，作为构建社会矛盾纠纷多元化解格局的重要内容，结合当地实际，把握政策精神，抓好贯彻落实。要参照自治区高级人民法院与自治区工商联的做法，确定负责日常沟通联系的责任部门，建立沟通联系机制，加强层层协调联动，推动纠纷化解、风险预警、诉求办理重心下移。工作中遇到的情况和问题，及时层报自治区高级人民法院和自治区工商联。

18. 完善经费保障。全区各级人民法院与工商联应积极争取党委政府支持，将调解经费作为法律服务内容列入财政预算，推动将商会调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录。全区各级工商联及所属商会要努力拓宽商会调解经费来源，通过商会会费、社会捐赠资助或

设立基金等方式，提高经费保障水平。全区各级人民法院要认真落实特邀调解制度，通过“以案定补”等方式向参与委派委托调解的调解员发放补贴，对表现突出的商会调解组织、调解员给予奖励。

19. 建立信息共享机制。全区各级人民法院与工商联应加强工作沟通交流，在民营企业涉诉舆情、普法宣传、信用体系建设、司法大数据分析等方面实现共享联动。人民法院就审判执行工作中发现的民营企业内部管理、对外交易等方面的管理交易漏洞，及影响民营经济和行业发展的普遍性、倾向性问题，通过调研走访、召开座谈会、举办专题讲座等形式适时提出工作建议和司法建议，帮助民营企业提高风险防控能力和内部治理水平。工商联可向人民法院反映民营企业和民营企业企业家涉及诉权保护、司法效率和裁判尺度把握等方面的司法诉求，反映民营经济发展的相关动态，对人民法院工作提出相关意见建议。

对涉及民营企业发展、产权保护、优化营商环境、纠纷解决等司法保护问题的调研，人民法院和工商联可邀请对方参加，共享调研成果，也可共同组织开展专项调研。

20. 加强宣传激励引导。全区各级人民法院、工商联及所属商会应当充分运用各种传媒手段，宣传调解优势，总结推广商会调解典型案例和先进经验，引导企业防范风险，理性维权。开展金牌商事调解组织和金牌调解员评选表彰等活动，增强工作中成绩显著、表现突出的商会调解组织和调解员的荣誉感、成就感，促进商会调解工作的开展。

内蒙古自治区工商业联合会

《商会调解组织商事调解工作规范(试行)》

内联发〔2021〕12号

第一章 总 则

第一条 为规范全区各级工商联所属商会商事调解组织的工作，根据《民法典》《中华人民共和国人民调解法》和《最高人民法院全国工商联关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》等法律法规和政策规定，参照《全国人民调解工作规范》，结合我区商事调解工作实际，制定本规范。

第二条 商会商事调解组织是商会依照法律法规及相关程序设立和规范运行，以调解民营企业各类民商事纠纷为主，推动商人纠纷商会解，协同参与社会治理的商会内部工作机构。

第三条 各级工商联、商会应当加强所属商事调解组织和商事调解工作的监督管理，提供必要的工作保障，确保调解组织规范运行、调解工作依法开展；商会商事调解组织应当主动向所属工商联和商会汇报商事调解工作，自觉接受监督管理。

第四条 商会商事调解组织应当接受所属工商联的工作指导和当地人民法院的业务指导，接受所属工商联的业务管理。

商会商事调解组织应当每半年向所属工商联和商会汇报调解工作开展情况，遇有重大紧急情况及时报告。

第五条 商会商事调解以民营企业的各类民商事纠纷为主，包括商会会员之间的纠纷，会员企业内部的纠纷，会员与生产经营关联方之间的纠纷，会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他涉及适合商会调解的民商事纠纷。

第六条 商会商事调解组织根据当事人的申请，就当事人之间存在

的矛盾纠纷依法进行调解，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决矛盾纠纷。

第七条 商会商事调解组织调解矛盾纠纷应当坚持自愿、平等、公正、及时的原则，不违背法律、法规、规章、政策和公序良俗。

商会商事调解组织应当尊重当事人的权利，不得因未经调解或者调解不成而阻止当事人依法通过其他合法途径维护自己的权利。

第八条 商会商事调解组织和商事调解员在调解工作中必须保持第三方身份，坚持用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷，确保调解的中立性、公正性、公信力。

商会商事调解组织及商事调解员、辅助工作人员不得介入纠纷当事人相关各方利益，产生可能影响调解中立的利害关系。

违反前款规定的，由所属工商联责令限期改正；未能改正的，由内蒙古自治区工商联取消其资格。

第二章 商会商事调解组织

第九条 商会商事调解组织名称由“自治区、盟市、旗县（市、区）商会名称”“矛盾纠纷类型”“商事调解组织”三部分内容组成；矛盾纠纷类型无法定性的，由“自治区、盟市、旗县（市、区）各级商会名称”“商事调解组织”两部分内容组成。

商会商事调解组织办公场所应当悬挂统一制式的商事调解组织标牌、徽章，商事调解的工作流程、工作制度、工作职责和商事调解员名单等应当上墙公示。

第十条 商会商事调解组织应配备3名以上专职商事调解员以及若干名兼职商事调解员，设主任一人，设副主任若干人。

第十一条 商会商事调解组织应当建立矛盾纠纷登记、排查、信息传递与反馈、研判分析、跟踪回访、专家咨询、重大案件研讨、回避、统计、文书档案管理等工作制度和岗位职责、教育培训、绩效考核、解聘辞退等管理制度。

第十二条 商会商事调解组织应当定期召开会议，研究谋划、总结交流调解工作，解决调解工作中遇到的问题和困难。

第十三条 商会商事调解组织应当配备电脑、打（复）印机、电话、录音录像等必要的现代化办公设施。

第十四条 商会商事调解组织应当落实商事调解员培训制度，开展日常调解业务培训、业务交流、专题研讨等，组织商事调解员参加各级工商联、司法部门举办的调解业务培训。

第十五条 内蒙古自治区工商联组织开展商事调解员等级评定工作。

第十六条 商会商事调解组织的设立、撤销、调整、变更等，应当向内蒙古自治区工商联备案。

第十七条 商事调解组织应当注重发挥党员在商会商事调解工作中的先锋模范作用。

第十八条 商会商事调解组织应当把普法宣传贯穿调解工作全过程，广泛宣传法律法规和相关政策，让民营企业和民营企业家了解、认可、参与矛盾纠纷调解工作。注重发现、培树、总结、宣传成功做法、先进典型和先进事迹，扩大调解工作社会影响力。注重总结编写商事调解工作案例，提高调解工作水平和技能。

第三章 商事调解员

第十九条 商事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和法学、心理学等知识，由政治过硬、业务精通、公道正派、廉洁自律、热心商事调解工作，且未受过开除公职、刑事处罚的成年公民担任。

商事调解员既可以专职也可以兼职。

第二十条 商事调解员的职责

- （一）调解所在商会、行业和专业领域矛盾纠纷；
- （二）促成当事人自愿达成调解协议；
- （三）督促调解协议的履行；

- (四) 对达成的《商事调解协议书》到属地人民法院进行司法确认；
- (五) 通过调解工作宣传相关法律、法规和政策；
- (六) 及时向有关部门报告矛盾纠纷信息，采取必要措施防止矛盾纠纷升级；
- (七) 帮助矛盾纠纷发生方防范化解矛盾纠纷；
- (八) 主动向政府相关部门提出防范及处理矛盾纠纷的建议。

第二十一条 商事调解员须经过培训合格后，由内蒙古自治区工商联颁发《商事调解员等级证书》，实行统一编号和商事调解员名册管理，持证上岗。

商事调解员证只限持证人从事商事调解工作使用，应当妥善保管，不得出借、涂改和毁损；对不称职或严重违反调解纪律的，予以吊销。

第二十二条 商事调解员在调解工作中应当遵守以下工作纪律：

- (一) 坚持原则、明法析理、主持公道；
- (二) 遵守管理制度，认真履行职责；
- (三) 保持中立，不得偏袒一方当事人；
- (四) 不得侮辱当事人；
- (五) 不得索取、收受财物或者谋取其他不当利益；
- (六) 不得泄露双方当事人隐私及所涉及的商业秘密等；
- (七) 不得打着商会商事调解组织和商事调解员的旗号招摇撞骗，谋取不当利益。

第二十三条 商事调解员有下列情形之一的，商会商事调解组织依法予以解聘、辞退：

- (一) 不能胜任矛盾纠纷调解工作的；
- (二) 因身体原因无法正常履职的；
- (三) 自愿申请辞职的；
- (四) 对偏袒一方当事人，侮辱当事人，索取、收受财物或者谋取其他不正当利益，或泄露当事人的个人隐私、商业秘密，违反工作纪律，情节严重或造成恶劣社会影响的，由其所在的商会商事调解组织给予批评教

育、责令改正；情节严重的，由商会商事调解组织予以解聘；违反法律的依法处理。

（五）其他应依法予以解聘、辞退的情形。

第四章 调解程序

第二十四条 商会商事调解组织依据当事人申请调解矛盾纠纷，一方当事人申请的，商会商事调解组织应当征得另一方当事人同意。

商会商事调解组织可接受人民法院、行政部门、信访部门的委派或委托调解矛盾纠纷。

第二十五条 同一矛盾纠纷涉及多个当事人，当事人分别向不同商事调解组织申请调解的，由当事人选择其中一个商事调解组织进行调解；未能确定的，由最先收到调解申请的商事调解组织受理。

第二十六条 当事人可以书面形式申请调解，也可以通过工商联商会调解服务平台申请调解。

当事人通过书面形式申请的，申请书应当载明申请人的基本情况、申请调解的争议事项和理由，提供申请人身份证明，另一方当事人联系方式等。

当事人通过工商联商会调解服务平台申请的，在首页选择当地工商联，点击“提交纠纷”；选择调解组织，填写并校对纠纷基本信息准确无误后，点击“提交申请”按钮；然后选择调解员，点击“通知他”，扫码二维码进入“工商联商会调解”微信小程序跟踪调解进度。也可通过“工商联商会调解”微信小程序发起调解申请，并选择调解员。

第二十七条 商会商事调解组织应当自收到调解申请之日起15个工作日内作出是否受理的决定，并通知双方当事人；一方当事人单独申请的，可以延长1至3个工作日，申请人或被申请人姓名（名称）、地址不清的除外。不予受理的，应当书面告知，并说明理由。

第二十八条 有下列情形之一的，商会商事调解组织不予受理，已经受理的终止调解：

(一) 一方当事人申请调解，对方当事人明确拒绝的；

(二) 当事人已经向人民法院提起诉讼并且已被受理的，人民法院委托调解的除外；

(三) 当事人已经申请行政调解并且已被受理的，行政部门委托调解的除外；

(四) 当事人及其委托代理人拒绝提供个人真实有效身份证明和应当提供的材料的；

(五) 其他不宜由商事调解组织调解的情形。

第二十九条 商会商事调解组织受理矛盾纠纷调解申请后，应当指定1名或者数名商事调解员进行调解，也可以由当事人选择1名或者数名商事调解员进行调解。

第三十条 当事人可以委托他人、律师或者基层法律服务工作者代理处置纠纷。代理人应当出示身份证明、授权委托书。代理人是律师或者基层法律服务工作者的，还应当出示执业证。

第三十一条 商会商事调解组织可以邀请有关单位或人员参与矛盾纠纷调解。

第三十二条 有下列情形之一的，商事调解员应当回避：

(一) 为当事人或者其委托代理人近亲属的；

(二) 与矛盾纠纷所涉利益有利害关系的；

(三) 当事人认为可能影响公正调解的其他情形。

第三十三条 当事人可以口头或者书面方式提出回避申请。

商会商事调解组织对回避申请应当及时审核，由商会商事调解组织主要负责人作出是否回避的决定，并书面告知当事人；回避申请不成立的，也应当书面告知当事人，并说明理由。

第三十四条 商会商事调解组织应当做好安排商事调解员、调查核实、拟定调解方案等调解前准备工作。

第三十五条 商会商事调解组织调解矛盾纠纷前应告知双方当事人权利义务、调解规则、调解程序、调解协议效力等事项。

第三十六条 参加调解的当事人一方一般不超过5名。无正当理由不参加调解的，商会商事调解组织可以视为拒绝调解而终止调解。

第三十七条 商会商事调解员调解时，应当做好调解笔录并由当事人签字、盖章或者按指印确认。

调解员通过工商联商会调解服务平台或“工商联商会调解”微信小程序受理案件后，按照视频调解、生成调解协议、推送当事人预览、申请结案、当事人双方签字确认调解流程进行在线调解。必要时，由调解当事人双方发起在线司法确认。

调解可以不公开进行。有当事人明确表示的，调解过程可以不记笔录。参与调解过程的人员对于调解的一切事项负有保密义务，当事人特别声明仅供调解员查阅的材料不得向第三人公开，对履行职责的国家公务人员除外。

第三十八条 具有下列情形之一的，商会商事调解组织应当选取专家进行咨询，并遵循回避相关规定。

- (一) 负责该矛盾纠纷调解的商事调解员认为需要的；
- (二) 当事人对引起矛盾纠纷的事项及其损害后果存在重大分歧的；
- (三) 其他需要进行商事调解家咨询的情形。

第三十九条 专家根据专业、独立、客观、公正的原则，就商会商事调解组织的咨询事项提供意见，并在咨询意见书上签名或者盖章。

必要时，商会商事调解组织可以组织召开专家论证会。

专家意见是商会商事调解组织进行调解的参考依据。

第四十条 商会商事调解组织调解矛盾纠纷需要进行鉴定的，由双方共同委托鉴定机构进行鉴定；也可以经当事人双方书面同意，由商会商事调解组织委托鉴定。

鉴定费预先向双方收取，最终按照责任比例分担。

第四十一条 当事人在调解中有下列情形的，商事调解员应当及时制止；当事人不听劝阻的，可以暂停调解，情况严重的可以报公安机关处理：

- (一) 威胁、侮辱对方当事人和商事调解员的；

- (二) 妨碍对方当事人发言的；
- (三) 喧哗、吵闹，扰乱调解秩序的；
- (四) 损毁调解文书材料、公私物品的；
- (五) 其他妨碍调解正常进行的情形。

第四十二条 商事调解员应当在了解矛盾纠纷事实、调查核实、分清责任的基础上，引导当事人平等协商、互谅互让，提出矛盾纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。

第四十三条 商会商事调解组织应当自受理矛盾纠纷调解之日起30个工作日内调结矛盾纠纷。因特殊情况需要延长调解期限的，商会商事调解组织可以和双方当事人约定延长调解期限，也可以由商会商事调解组织适当延长调解期限；超过约定或延长期限仍未达成调解协议的，视为调解不成，终止调解。

专家咨询、鉴定的时间不计入调解期限。

第四十四条 调解中有下列情形之一的，商会商事调解组织应当终止调解：

- (一) 当事人达成和解协议的；
- (二) 一方当事人撤回调解申请或者明确表示不接受调解的；
- (三) 双方分歧较大，不能达成调解协议的；
- (四) 其他导致调解不能进行的情形。

第四十五条 未经调解当事人双方同意，商会商事调解组织不得公开进行调解，也不得公开调解协议内容。

第四十六条 对于达成调解协议的矛盾纠纷，商会商事调解组织应当及时对当事人进行回访，了解调解协议履行情况，听取当事人意见，并做好记录。回访中发现矛盾纠纷有激化苗头的，应当说服劝阻；有重大险情的应当及时报告有关部门。

第四十七条 商会商事调解组织应当根据矛盾纠纷调解情况，以及发现的问题，及时向各级工商联、商会或有关行业主管部门提出预防矛盾纠纷的书面建议。

第四十八条 符合法律援助条件的，商会商事调解组织应当协助当事人向法律援助机构申请法律援助。

第五章 商事调解协议

第四十九条 当事人经调解达成协议的，商会商事调解组织应当制作商事调解协议书。

商事调解协议书由双方当事人签字、盖章或按指印，商事调解员签字并加盖商会商事调解组织印章。

当事人委托代理人参加调解，达成的调解协议，可由委托代理人签字、盖章或按指印。委托代理授权采用书面形式的，授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、权限和期限，并由被代理人签名或者盖章。

商事调解协议书自盖章之日起生效。

第五十条 商事调解协议书由当事人各执一份，商会商事调解组织留存二份。

第五十一条 商事调解协议无财产给付内容或当事人均认为无需制作商事调解协议书的，可以采取口头协议方式履行。

商事调解协议采取口头协议方式履行的，商事调解员应当在调解笔录中记载协议内容，由双方当事人、商事调解员在调解笔录上签名、盖章或按指印。

第五十二条 商事调解协议应当体现当事人的真实意思表示，并载明下列事项：

- （一）当事人的基本情况；
- （二）矛盾纠纷的主要事实、争议事项；
- （三）双方当事人的责任；
- （四）当事人达成调解协议的内容；
- （五）调解协议履行的方式、地点、期限。

第五十三条 商事调解协议内容不得违反法律法规规定；不得侵害国家利益、社会公共利益和第三方合法权益；不得违背社会公序良俗。

第五十四条 经商会商事调解组织调解达成的商事调解协议，具有法律约束力，当事人应当履行。

第五十五条 商会商事调解组织应当督促当事人履行商事调解协议，并记录商事调解协议的履行情况。

第五十六条 商事调解协议达成后，商会商事调解组织应当告知当事人，可以自商事调解协议生效之日起30日内共同申请司法确认，经过司法确认有效的商事调解协议具有强制执行力。

当事人申请确认商事调解协议的，由主持调解的商会商事调解组织所在地基层人民法院或者其派出的法庭管辖。

第五十七条 商会商事调解组织调解完毕的，应当及时归档立卷。商事调解档案应包括商事调解申请书、受理登记表、证据材料、调解笔录、调查笔录、专家咨询意见书、鉴定意见书、调解协议书、回访记录等。

商事调解档案按规定期限保存。

第六章 附 则

第五十八条 由内蒙古自治区工商联批准设立的行业或专业类商会民商事调解组织，适用本规范。

第五十九条 本规范自2021年5月1日起施行。

吉林省十三届人大常委会公告

(第42号)

《吉林省多元化解纠纷促进条例》经吉林省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议于2020年6月5日通过，现予公布，自2020年7月1日起施行。

吉林省人民代表大会常务委员会

2020年6月5日

《吉林省多元化解纠纷促进条例》

(2020年6月5日吉林省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过)

第一章 总则

第一条 为了促进多元化解纠纷工作，畅通纠纷解决渠道，完善多元化解纠纷机制，维护社会和谐稳定，根据有关法律、法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内与促进多元化解纠纷有关的工作和活动。

第三条 本条例所称多元化解纠纷，是指通过和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等纠纷化解途径，形成合理衔接、协调联动的纠纷化解机制，化解当事人的纠纷。

第四条 建立党委领导、政府主导、社会协同、公众参与、法治保障的工作格局，优化社会资源配置，有效化解纠纷。

第五条 多元化解纷应当遵循以下原则：

- （一）遵守法律法规，遵循公序良俗，坚持公平公正；
- （二）以人为本，尊重当事人意愿；
- （三）和解、调解优先，多方衔接联动，高效便民；
- （四）预防和化解相结合。

第六条 县级以上人民政府应当将多元化解纷工作纳入国民经济和社会发展规划，提供必要的公共财政支持，促进各类纠纷化解组织发展。

第七条 各级人民政府、各级统筹协调社会治安综合治理的部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织、企事业单位和其他社会组织，应当按照各自职责建立纠纷排查调处和风险防范机制，共同促进多元化解纷工作。

第二章 职责分工

第八条 各级人民政府应当统筹推进多元化解纷机制建设，督促各有关部门和单位落实好纠纷化解责任，组织动员各方面力量参与纠纷化解。

第九条 各级统筹协调社会治安综合治理的部门负责多元化解纷的组织协调、督导检查 and 考核评估等工作。

第十条 人民法院应当依法健全诉讼与非诉讼相衔接的纠纷化解机制，加强与行政机关、仲裁机构、调解组织或者其他具有纠纷化解职能的组织协调配合，推动在程序安排、效力确认、法律指导等方面的有机衔接。

第十一条 人民检察院应当依法完善检调对接机制，完善参与化解纠纷工作机制，依法开展刑事和解工作。

第十二条 公安机关应当加强对治安、交通事故等案件的调解工作。公安派出所可以参与乡镇（街道）、村（居）民委员会对纠纷的调处工作。

第十三条 司法行政机关应当指导人民调解、行政调解、行业性专业性调解工作，推动调解组织和调解员队伍建设；指导行政裁决工作，指导和监督行政复议、行政应诉工作；推动行政争议和行政管理涉及的民事

纠纷在行政系统内部得到有效化解。

指导和监督律师、法律援助、司法鉴定、公证、仲裁和基层法律服务等机构及其从业人员参与多元化解纠纷工作。

第十四条 县级以上人民政府信访工作机构应当畅通信访渠道，结合本地实际，健全与调解、仲裁、行政裁决、行政复议和诉讼的衔接机制，通过法定途径分类处理信访事项，促进纠纷依法、及时化解。

第十五条 民政、人力资源和社会保障、自然资源、生态环境、住房和城乡建设、交通运输、农业农村、卫生健康、退役军人事务、市场监督管理、金融管理等有关部门和机构，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政复议、行政裁决，加强部门和机构之间的协调配合，积极参与多元化解纠纷机制建设。

法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，应当依法参与同其职能相关的纠纷调处工作。

第十六条 人民调解委员会应当健全纠纷受理、调解等各项工作制度，完善与相关单位间的纠纷移交委托、信息反馈等衔接制度，及时、有效化解民间纠纷。

第十七条 工会、共青团、妇联、工商联、侨联和残联等团体应当积极参与纠纷化解合作工作机制，按照各自职责做好纠纷化解工作。

第十八条 行业协会、商会和消费者协会等，可以在相关领域依法建立具备本行业、本专业特点的调解组织，对本行业、本专业内的民商事纠纷进行调解。

第十九条 法学会、律师协会等应当根据章程的规定，结合本地区实际，为多元化解纠纷提供法律帮助和支持。

第二十条 村（居）民委员会应当坚持村（居）民会议、村（居）民代表会议制度，以自治为基础、法治为保障、德治为先导，优化基层社会治理体系，畅通群众参与纠纷多元化解的渠道。

村（居）民委员会应当健全人民调解组织，强化人民调解职能；具备条件的村（居）民委员会可以聘请法律顾问，为化解纠纷提供专业法律服务。

第二十一条 企事业单位应当加强劳动、人事等纠纷的预防和化解工作，促进纠纷在单位内部化解。

第三章 化解途径

第二十二条 多元化解纠纷包括以下途径：

- (一) 和解；
- (二) 调解；
- (三) 仲裁；
- (四) 行政裁决；
- (五) 行政复议；
- (六) 诉讼；
- (七) 法律、法规规定的其他途径。

第二十三条 鼓励和引导当事人选择成本较低、对抗性较弱、快捷高效的纠纷化解途径，实现其权利救济。

第二十四条 鼓励和引导当事人就纠纷先行和解、调解，不宜进行和解、调解或者和解、调解不成的，依法通过仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等途径化解纠纷。

第二十五条 当事人可以向具有调解职能的组织或者有关人员申请调解，调解组织和有关人员也可以主动调解。一方当事人明确拒绝调解的，不得强制调解。

鼓励和支持人大代表、政协委员、社区工作者、村（居）民委员会成员等积极参与纠纷调解工作。

第二十六条 当事人可以就发生的民间纠纷，依法向人民调解组织申请调解；就劳动、人事关系发生争议的，可以向依法设立在企业、乡镇、街道的具有劳动争议调解职能的组织申请调解。

第二十七条 当事人就与行政管理有关的民商事纠纷或者行政争议，向行政机关或者经依法授权的组织申请行政调解的，相关部门或者组织应当依法予以调解。

各级人民政府和有关部门对资源开发、环境污染、公共安全等方面的纠纷,以及人数较多、可能产生重大社会影响的纠纷,应当采取预防性措施,并主动进行调解。

第二十八条 平等主体的公民、法人和其他组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷,可以依法向民商事仲裁机构申请仲裁;发生农村土地承包经营纠纷的,可以向农村土地承包仲裁委员会申请仲裁;用人单位与劳动者发生劳动争议、事业单位实行聘用制的工作人员与本单位发生劳动争议的,可以向劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁。

法律、法规另有规定的,从其规定。

第二十九条 当事人就与行政管理有关的民商事纠纷,向行政机关或者经依法授权的组织申请行政裁决的,相关部门或者组织应当依法予以裁决。

第三十条 当事人认为具体行政行为侵犯其合法权益,可以依法向行政复议机关申请行政复议。

第三十一条 和解协议、调解协议具有给付内容的,双方当事人可以向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

第三十二条 人民法院在立案时,应当向当事人书面告知诉讼风险及纠纷的多元化解途径,引导当事人选择适宜的纠纷化解途径,但应当充分保障当事人的诉讼权利。

人民法院审理民事案件,应当依法调解,调解不成的,应当及时判决。

第三十三条 法律服务机构、资产评估机构等中立第三方可以根据当事人的委托,在不动产纠纷、土地纠纷、商事纠纷、侵权纠纷、知识产权纠纷等领域,依法为当事人提供专业的咨询服务。

第四章 途径衔接

第三十四条 各纠纷化解主体收到当事人纠纷化解申请后,应当按照职责及时予以处理;对不属于其职责范围的,应当告知当事人向有权处理的单位提出申请。

第三十五条 行政机关受理纠纷实行首问责任制，对涉及多个单位职责范围的，报统筹协调社会治安综合治理的部门协调处理。

法律、法规另有规定的，从其规定。

第三十六条 对经人民调解委员会调解达成的调解协议，当事人可以依法向人民法院申请司法确认。

第三十七条 对仲裁机构制作的发生法律效力调解书、裁决书以及公证机构出具的有强制执行力的公证债权文书，一方当事人逾期不履行的，对方当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请执行。

对人民法院确认有效的调解协议，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以依法向人民法院申请执行。

第三十八条 当事人对民商事仲裁裁决不服的，可以依法申请人民法院撤销或者不予执行；民商事仲裁裁决被人民法院依法裁定撤销或者不予执行的，当事人就同一纠纷可以根据双方重新达成的仲裁协议申请仲裁，也可以依法向人民法院提起诉讼。

当事人对劳动人事争议仲裁或者农村土地承包经营纠纷仲裁裁决不服的，可以依法向人民法院提起诉讼，法律另有规定的除外。

第三十九条 当事人对行政机关裁决不服的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼；当事人对行政复议机关作出的行政复议决定不服的，可以依法向人民法院提起行政诉讼。法律另有规定的除外。

第四十条 人民法院可以会同相关部门建立健全诉讼案件特邀调解工作机制。对适宜调解的案件，在登记立案前，可以委派特邀调解组织、特邀调解员进行调解；在登记立案后，可以由法官进行调解，也可以委托特邀调解组织、特邀调解员进行调解。

第四十一条 人民检察院在办理刑事案件、公益诉讼案件以及开展民事、行政诉讼监督工作中，对具备和解法定条件的案件应当建议和引导当事人通过和解的方式解决纠纷；经当事人同意，也可以邀请相关组织和人员参与，以促成和解。

第四十二条 信访工作机构收到信访事项，应当依法甄别，对应当

由诉讼、检察监督、仲裁、行政裁决、行政复议等法定程序解决的事项，告知信访人通过相应程序办理。

第四十三条 各级统筹协调社会治安综合治理的部门组织本级人民法院、人民检察院、公安机关、司法行政机关、信访工作机构、人力资源和社会保障部门、市场监督管理部门、金融管理部门、工会、共青团、妇联等建立多元化解纠纷联席会议工作机制，定期研究部署、统筹推进多元化解纠纷的具体工作。

可以邀请律师事务所、基层法律服务所、公证机构、司法鉴定机构、行业协会、教育机构、心理咨询机构、村（居）民委员会等参与多元化解纠纷联席会议。

第四十四条 各级统筹协调社会治安综合治理的部门应当加强社会治安综合治理平台建设，依托“数字吉林”建设，以数字化、网络化、智能化为核心，完善信息沟通和共享机制，加强现代信息技术在多元化解纠纷中的运用。

第五章 保障措施

第四十五条 各县（市、区）应当建立健全相关部门一体联动的纠纷多元化解工作平台，健全首问责任制、分流交办、检查考核等制度，加强各部门纠纷多元化解工作的衔接联动。

县（市、区）的各行政主管部门根据需要，在道路交通、劳动争议、医疗卫生、物业管理、消费者权益保护、土地承包、生态环境保护以及其他纠纷多发领域，推进构建专业性纠纷化解服务平台。

建立健全纠纷多元化解部门联动工作平台与专业性纠纷化解服务平台之间在案件流转、信息共享等方面的联动机制，实现平台之间的互联互通。

第四十六条 各级人民政府及有关部门应当加强人民调解、劳动人事争议调解仲裁、农村土地承包经营纠纷调解仲裁等纠纷化解组织建设，对多元化解纠纷工作所需经费给予保障；将人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费、劳动人事争议调解工作经费、农村土地承包经营纠纷

仲裁工作经费等纳入财政预算。

第四十七条 具备政府购买服务条件的纠纷化解主体，可以将适合的纠纷化解工作委托社会力量办理并纳入本级人民政府购买服务指导性目录。

第四十八条 鼓励依法建立纠纷化解相关基金会，鼓励社会各界为公益性纠纷解决服务提供捐赠、资助。

第四十九条 当事人符合司法救助条件的，人民法院、人民检察院等在办理案件过程中，应当依法提供司法救助。

当事人符合法律援助条件的，法律援助机构应当依法提供法律援助。

第五十条 人民法院、人民检察院等国家机关和律师协会、民商事仲裁机构等相关组织应当更新观念，强化多元化解纠纷工作的意识，加强业务培训，提高多元化解纠纷工作能力。

司法行政机关及其他有关部门或者组织，应当完善调解员队伍培训管理机制，加强社会工作知识培训和工作技能培训。

鼓励建立发展专业化、职业化的调解培训机构。

第五十一条 各纠纷化解组织的主管部门或业务指导部门，应当建立健全纠纷化解组织人员的履职保护等相关机制，完善纠纷化解组织人员的职业保障体系。

第五十二条 各级人民政府及有关部门、人民法院、人民检察院、新闻媒体等，应当加强法治宣传，普及法律知识，宣传典型案例，增进公众对多元化解纠纷的理解和认同，鼓励和引导公众理性选择纠纷化解途径。

第六章 监督管理

第五十三条 各级统筹协调社会治安综合治理的部门应当将多元化解纠纷工作机制纳入平安建设考评体系，将考评结果作为对领导班子和领导干部考核评价的参考。

第五十四条 有关国家机关或者其他组织未履行本条例规定职责的，由其主管机关责令限期改正；逾期未改正的，对其直接负责人和其他直接

责任人员，依法给予处分或者相应处理。

第五十五条 国家公职人员或者其他相关人员在多元化解纠纷工作中，存在违法行为的，依法给予处分或者相应处理；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第五十六条 调解组织或者调解员在调解过程中，发现当事人存在恶意串通，损害公共利益或者第三人合法权益的，应当终止调解，并如实记载调解终止理由。

第五十七条 法律、法规对责任追究已有规定的，从其规定。

第七章 附则

第五十八条 本条例自 2020 年 7 月 1 日起施行。

吉林省工商联、吉林省司法厅

《关于在全省各级工商联所属商会中设立 商会商事纠纷人民调解委员会的意见》

各市（州）、长白山管委会、扩权强县试点市（县）工商联、司法局，各县（市、区）工商联、司法局：

为充分发挥各级工商联所属商会在会员维权工作中的综合优势，大力加强商会商事纠纷人民调解工作，根据有关法律法规，经省工商联和省司法厅研究决定，在全省各级工商联所属商会中设立商会商事纠纷人民调解委员会，并就推进商会商事纠纷人民调解委员会的建立和建设，提出如下意见。

一、充分认识加强商会商事纠纷人民调解委员会建设的重要性

近年来，随着我国经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化，各种矛盾纠纷不断增加，呈现出复杂性、多样性、专业性和面广量大的特点，特别是民营企业中矛盾纠纷大量上升，已经成为影响社会和谐稳定的难点、热点问题。吉林省各级工商联拥有会员 52462 万户，其中企业 37692 万户，各类商会组织 389 个。因此，推进商会商事纠纷人民调解委员会建设，及时有效地化解商会会员企业中出现的矛盾纠纷，对于加强和创新社会治理，维护社会和谐稳定，具有重要意义。各级工商联和司法行政机关要切实增强责任感和使命感，把商会商事纠纷调解工作置于落实依法治国战略的大局中去思考、研究、部署，以贯彻实施人民调解法为契机，大力加强商会商事纠纷人民调解委员会建设，建立完善人民调解制度，推动商会商事纠纷人民调解工作的创新发展，为加强和创新社会治理，维护社会和谐稳定，促进吉林经济平稳较快发展作出积极贡献。

二、全面推进商会商事纠纷人民调解委员会建设

加强商会商事纠纷人民调解委员会建设，必须严格遵守《人民调解法》

各项规定，坚持人民调解的特点和基本属性；必须坚持在当事人自愿、平等的基础上进行调解，不违背法律、法规和国家政策，尊重当事人的权利；必须坚持围绕中心、服务大局，围绕党委、政府和广大会员企业关注的难点、热点问题开展工作；必须体现商会商事纠纷人民调解委员会的特点，针对会员企业的矛盾纠纷，运用专业知识，有针对性地开展矛盾纠纷预防化解工作，实现提前预防、及时化解、定分止争、案结事了；必须坚持司法行政机关的指导，确保商会商事纠纷人民调解委员会的各项工作健康、规范、有序开展。

全省各级工商联和司法行政机关在商会商事纠纷的调解工作中要各司其职，工商联负责商会商事纠纷调解工作的队伍建设及日常管理指导。司法行政机关负责对商会商事纠纷调解工作的业务指导。通过组织协调、业务沟通、资源整合，以商会商事纠纷人民调解委员会为结合点，最大限度发挥工商联、司法行政机关在商会商事纠纷调解工作方面的综合优势。

（一）性质和任务

商会商事纠纷人民调解委员会是设立在各级工商联所属商会的以调解会员企业纠纷为主要任务的群众性自治组织。

商会商事纠纷人民调解委员会的主要工作任务是：

1、贯彻落实“调防结合、以防为主”的方针，以防止矛盾激化为重点，抓好预防工作，定期对涉及会员企业矛盾纠纷的难点、热点问题进行排查、调处、预防工作。

2、宣传依法治国战略方针、法律法规和政策规章，引导广大会员企业知法守法及依法维护自身权益，引导会员企业遵守法律和社会公德，自觉履行法定义务和道德责任。

3、协调处理和化解涉及会员企业的矛盾纠纷，维护会员企业合法权益。

4、及时向党委、政府汇报会员企业人民调解工作情况，反映会员企业意见、建议和要求；分析矛盾纠纷成因，研究对策，总结工作经验，不断改进工作方法。

（二）工作原则

1、依据法律、法规、规章和政策进行调解。法律、法规、规章和政策没有明确规定的，依据社会主义道德规范进行调解；

2、必须坚持在双方当事人平等、自愿的基础上进行调解；

3、尊重当事人的诉讼权利，不得因未经调解或调解不成而阻止当事人向人民法院起诉。

（三）组织机构设置

1、商会商事纠纷人民调解委员会建设工作由各级工商联和司法行政机关负责组织实施。

商会商事纠纷人民调解委员会设在各级工商联所属商会。各市（州）、长白山管委会、扩权强县试点市工商联，各县（市、区）工商联，应与当地司法行政机关协调配合，根据本地实际情况，逐步建立商会商事纠纷人民调解委员会，并建立健全相应的工作机制。

各级工商联所属商会成立的商会商事纠纷人民调解委员会，向属地司法行政机关备案。

商会商事纠纷人民调解委员会应由3人以上组成，可以设主任1名，必要时可设副主任1名，委员若干名，由商会工作人员及选聘的专职、兼职人民调解员组成。

2、商会商事纠纷人民调解委员会人民调解员的选聘，由所属商会依据《人民调解法》有关规定进行，经所在地工商联、司法行政部门组织培训考核合格后，由商会发放聘书，持证上岗。每届任期3年，可连任和续聘。每个商会商事纠纷人民调解委员会可以根据工作需要，设1名首席调解员，首席调解员除具备人民调解员条件外，还必须具备一定的专业知识和政策水平，在群众中有较高的威信和较强的协调能力。首席调解员的资格认定由商会所属工商联负责。

3、商会商事纠纷人民调解委员会统一名称，其名称由三部分组成：“商会名称”加“商事纠纷”加“人民调解委员会”。商会商事纠纷人民调解委员会应根据需要，设置人民调解工作室。调解工作室要设置首席调解

员席、调解员席、记录员席、当事人席、旁听席。调解工作室正面悬挂人民调解徽章；室内还应公示人民调解委员会组成人员名单、人民调解委员会任务、基本原则、工作纪律、当事人权利和义务、调解工作程序等。

（四）调解程序

1、当事人申请调解的矛盾纠纷，原则上实行属地管辖。由发生矛盾纠纷所属商会的商会商事纠纷人民调解委员会受理。如果矛盾纠纷情况复杂，当地商会商事纠纷人民调解委员会难以化解，可引导当事人通过其他渠道解决矛盾纠纷。

2、受理纠纷，应当有一方或双方当事人的申请，申请可以采用口头或书面方式，并有明确的对方当事人和申请事项、事实根据。对于当事人未经申请的矛盾纠纷，调解组织也可以主动介入调解，但当事人提出异议的除外。

3、当事人申请调解纠纷，符合条件的，人民调解委员会应当及时受理调解，并做好登记。

4、法律、法规、规章和政策明确规定由指定部门处理的，不符合受理条件的纠纷，应当告知当事人向指定部门申请处理；对于随时有可能激化的矛盾纠纷，应当在采取必要的缓解疏导措施后，及时提交有关机关处理。

5、一方当事人已经向人民法院提起诉讼的纠纷，以及基层人民政府或其他机关已经处理过，当事人没有提出新的事实和理由的纠纷，不予受理。

6、处理纠纷时，应当指定一名人民调解员为调解主持人，遇有重大疑难复杂矛盾纠纷，还可以指定若干人民调解员参加调解。

7、调解纠纷时应充分听取双方当事人的陈述及意见，并对纠纷事实进行必要的调查。调解时要查明事实，分清是非，在此基础上，以事实为依据，以法律为准绳，促使当事人平等协商、互谅互让，在双方自愿的基础上达成调解协议。

8、矛盾纠纷调解一般应遵循公开调解原则，但是涉及当事人隐私或

者当事人表示反对的除外。

9、经人民调解委员会调解达成协议的，可以制作调解协议书，由双方当事人、调解员签名盖章，并加盖商会商事纠纷人民调解委员会印章。调解协议由当事人各执一份，人民调解委员会留存一份。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，人民调解员应当记录协议内容。人民调解文书统一使用司法部2010年印制的《人民调解文书格式》示范文本。

10、经调解仍达不成协议或者达成协议后当事人反悔的，商会商事纠纷人民调解委员会应当建议双方当事人向仲裁机关申请仲裁或向人民法院提起诉讼，并将有关材料送交到纠纷处理机构。

11、调解纠纷，应当自受理纠纷之日起30日内调结；因特殊情况需要延长调解期限的，商会商事纠纷人民调解委员会和双方当事人可以约定延长调解期限，超过约定期限仍未达成调解协议的，应视为调解未成功。

12、在调解过程中，双方当事人自行和解、申请人撤回申请或一方当事人向人民法院提起诉讼的，应当终止调解。

13、经商会商事纠纷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30日内共同向人民法院申请司法确认。人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。人民法院依法确认无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或达成新的调解协议，也可以向人民法院起诉。

14、调解纠纷不收取当事人任何费用。

15、其他未尽事宜，依照《人民调解法》等相关法律规定处理。

（五）健全商会商事纠纷人民调解委员会保障机制

1、各级工商联会同司法行政机关商请同级财政部门，按照《人民调解法》和财政部、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）精神意见吉办发【2006】29号文件中制定的标准，解决商会商事纠纷人民调解委员会的工作经费和调解员工作补助经费，并

争取纳入各级财政预算。地方财政解决不了的，调解工作经费由商会自行筹集。

2、有条件的市（州）、县（市、区）工商联和司法行政机关可以根据有关规定，采取政府购买服务方式补充人民调解工作经费不足。

3、县（市、区）以上工商联所属商会负责协调解决商会商事纠纷人民调解委员会办公场所及配套设施。

三、加强领导，切实把解决吉林省商会商事纠纷人民调解工作落到实处

（一）成立吉林省商会商事纠纷人民调解工作领导小组，组长由省工商联分管副主席和省司法厅分管副厅长担任；领导小组下设办公室，办公室设在省工商联法律服务部，由省工商联法律服务部部长和省司法厅基层工作指导处处长负责。各市（州）、长白山管委会、扩权强县试点市及各县（市、区）应当分别成立相应的商会商事纠纷人民调解工作领导小组机构。

（二）各级工商联要加强所属商会的商会商事纠纷人民调解委员会工作的具体领导和监督。

（三）各级司法行政机关应采取切实措施，将对商会商事纠纷人民调解员的培训，纳入年度人民调解培训工作计划，同部署、同组织、不断提高人民调解员业务能力和调解技巧，不断推进本地商会商事纠纷人民调解委员会的组织建设、队伍建设、业务建设和制度建设，不断提高人民调解规范化水平。

（四）各商会商事纠纷人民调解委员会要建立健全各项规章制度，规范工作流程。要明确职责分工，建立健全例会、学习、考评、业务登记、培训、统计、档案管理等规章制度。要做到标牌、印章、人民调解标识、工作程序、工作制度、文书“六统一”；实现组织、制度、工作、场所、经费、报酬“六落实”。

（五）各级工商联和司法行政机关要建立健全考核监督机制，定期对商会商事纠纷人民调解工作进行督导、检查。切实保障人民调解工作的顺

利展开，进一步调动、激发人民调解员的工作积极性，进一步提高调解工作水平和社会公信力，为解决吉林省民营企业矛盾纠纷，促进平安吉林建设、构建和谐社会做出贡献。

**吉林省人力资源和社会保障厅、
吉林省高级人民法院、吉林省司法厅、
吉林省总工会、吉林省企业联合会、
吉林省企业家协会、吉林省工商联
《关于构建全省劳动人事争议
“大调解”工作体系的意见》**

各市(州)、长白山管委会、县(市、区)人力资源和社会保障局、人民法院、司法局、总工会、企业联合会/企业家协会、工商联，省直有关部门：

为贯彻落实中央和省委、省政府关于加强和创新社会管理的决策部署，深入贯彻实施《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》和人社部《关于加强劳动人事争议调解工作的意见》，坚持“预防为主、基层为主、调解为主”的方针，构建党委、政府主导，人力资源和社会保障、司法、工会、企业联合会/企业家协会、工商联等部门、单位和人民法院各司其职、多方参与、密切配合、共同调处全省劳动人事争议的“大调解”工作体系，深入推进劳动人事关系矛盾纠纷化解工作，着力维护社会和谐稳定，促进我省经济社会又好又快发展，现提出如下意见。

一、构建劳动人事争议“大调解”工作体系的指导思想、基本原则和目标任务

1. 指导思想。以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，全面贯彻实施劳动争议调解仲裁法，以构建劳动人事争议调解组织体系为基础，以构建劳动人事争议调解制度体系为核心，以构建劳动人事争议调解协作体系为重点，以构建劳动人事争议调解保障体系为支撑，着力构建全省劳动人事争议“大调解”工作体系，进一步加强劳动人事争议调解和预防工作，切实维护劳动关系双方的合法权益，促

进劳动人事关系和谐，维护社会稳定，努力开创劳动人事争议调解工作新局面。

2. 工作原则。坚持预防为主、基层为主、调解为主；坚持以人为本、执政为民、维护双方合法权益；坚持以和为要、平等协商、便捷高效；坚持立足自身、自主调解、就地就近解决争议；坚持各负其责、多方参与、形成合力。

3. 目标任务。到2012年底，在全省构建起组织健全、制度完善、多方参与、齐抓共调的劳动人事争议“大调解”工作体系，形成全方位、多领域、立体化的调解组织网络，实现调解组织的全覆盖。充分发挥调解作为处理劳动人事争议“第一防线”的作用，将50%以上的小额、简单劳动人事争议解决在单位内部和基层。将调解贯穿于仲裁办案全过程，全省仲裁调解结案率达到50%以上。

二、构建劳动人事争议“大调解”组织体系

4. 健全乡镇街道、社区劳动争议调解组织。各级人力资源和社会保障部门要把乡镇街道、社区就业和社会保障事务所（站）作为劳动争议调解的重要平台，会同当地党委、政府和有关部门积极推进基层平台建立健全劳动争议调解组织，加载和强化调解职能，加强基层平台调解场所建设，确定专兼职调解员，确保调解工作有人负责、有人落实，让简单、小额劳动争议不出社区、不出乡镇街道，就地调处化解。

5. 健全企业劳动争议调解组织。各级工会、企业联合会/企业家协会、工商联要积极会同人社部门大力推进企业劳动争议调解委员会建设。已经建立劳动争议调解委员会的大中型企业，要建立独立的调解办公场所，配备专职人员从事调解工作。要在总公司、分公司（分厂）、车间（工段、班组）建立健全企业内部劳动争议三级调解组织网络。人社部门要会同工商联积极探索在民营企业中建立劳动争议调解组织，加强劳动和社会保障法律法规宣传工作，推动民营企业构建和谐劳动关系，预防和减少劳动争议发生。小型企业也要建立劳动争议调解组织，确定兼职调解员，负责劳动争议调解工作。

6. 建立地方工会调解组织。各级地方工会可设立劳动争议调解中心，受理劳动争议案件并指导基层企业开展劳动争议调解工作。

7. 建立区域性、行业性劳动争议调解组织。在全省所有开发区、工业集中区、特色园区建立劳动争议调解中心，指导辖区内企业开展劳动争议调处工作，负责调解比较重要、复杂的劳动争议。积极探索在建筑、煤炭、交通、出租汽车、餐饮等行业建立行业性劳动争议调解组织，指导开展本行业劳动争议调处工作。

8. 健全事业单位人事争议调解组织。深入贯彻《吉林省人事争议调解办法（试行）》，积极推动事业单位、社会团体及其主管部门人事争议调解组织建设。积极探索在教育、科技、文化、卫生、出版、广电等系统建立人事争议调解组织，有效开展调解工作。指导事业单位深化人事制度改革，规范聘用制管理和岗位设置工作，规范编外聘用人员管理，预防和减少人事争议发生。

9. 充分发挥人民调解组织的作用。在全省各市（州）、县（市、区）设立劳动人事争议纠纷人民调解委员会，按照属地化管理的原则，受理本辖区内的劳动争议纠纷。在企业相对集中、劳动争议多发的乡镇街道，人民调解委员会可以设立专门的服务窗口，及时受理并调解劳动争议，开展人力资源和社会保障法律法规咨询服务。

10. 强化司法调解组织的功能。基层人民调解组织要在基层人民法院和人民法庭设立人民调解室，基层行政机关可视情况在人民法院设立行政调解室，受理调解劳动争议纠纷。人民法院应贯彻调解优先原则，将调解贯穿劳动争议案件审理全过程，加强案前、案中、裁决前的调解工作，最大限度地通过调解解决劳动争议。

三、构建劳动人事争议“大调解”制度体系

11. 健全劳动争议调解法律法规配套制度。按照劳动争议调解仲裁法和劳动人事争议仲裁办案规则、劳动人事争议调解仲裁组织规则要求，从我省实际出发健全完善执行法律法规的相关配套制度，研究制定吉林省劳动人事争议调解规则和系列配套调解办法，规范劳动人事争议调解工作，

提高调解法规制度的层级，将调解工作逐步纳入规范化、制度化、法制化轨道。

12. 健全完善基层调解制度。不断完善基层调解组织工作规则和程序，创新调解制度和方式方法，制定可操作性强的基层调解工作办法，制定调解员守则、调解员选聘管理、参加培训等项制度。

13. 建立调解与仲裁衔接制度。仲裁机构支持调解组织开展调解工作，对未经调解组织调解，当事人直接申请仲裁的劳动人事争议仲裁案件，仲裁委员会向当事人发出调解建议书，向单位调解组织发出委托调解书，引导通过调解组织解决争议。双方在调解组织调解下达成的调解协议书，经仲裁机构审核确认，可置换成仲裁调解书，提高调解效力。

14. 健全协作联动制度。人社、司法、工会、企业联合会 / 企业家协会、工商联等部门、单位和人民法院建立相互联系、协调配合的沟通协作、案件通报、定期联系、联动调处、信息报告、联合培训等制度，合力推进劳动人事争议调解工作开展。

四、构建劳动人事争议“大调解”协作体系

15. 建立调解协作组织机构。在全省建立由人社部门牵头，人民法院、司法、工会、企业联合会 / 企业家协会、工商联共同参与的劳动人事争议调处工作领导小组，下设领导小组办公室，办公室设在各级劳动人事争议仲裁委员会，负责组织协调重大复杂劳动人事争议调处工作。

16. 建立部门联动应急调处机制。各类调解组织、劳动争议调解机构在处理群体性、突发性重大劳动人事争议纠纷时，应当及时向当地劳动人事争议调处工作领导小组通报情况，启动应急调处预案，在政府主导下、各部门联动快速稳妥处理劳动争议，维护社会和谐稳定。

17. 建立沟通联络长效机制。司法、工会、企业联合会 / 企业家协会、工商联应明确专门机构，负责指导各类调解组织开展劳动人事争议预防和调解工作，建立健全各项工作制度。建立情况通报、统计制度，各类调解组织应指定专人，负责日常联络和上报本调解组织开展劳动人事争议预防、调解、争议数据统计等工作。人社部门要充分发挥宏观指导、组织协调、

督导推动、服务保障作用，推动形成多部门联动、全方位推进的调解机制。加强与人民法院的沟通联络，人民法院应加强对行政调解组织的业务指导。

18. 构建人社部门内部协作机制。各级人社部门要注重发挥劳动关系、劳动监察、信访和调解仲裁等内部机构的各自职能，相互配合，形成合力，共同处理劳动人事争议。劳动关系机构要围绕构建和谐劳动关系，制定出台有效预防劳动争议发生的政策制度，规范劳动合同签订和劳动合同备案工作；劳动监察机构要加强对劳动法律法规执行情况的监督检查，重点化解处理好有关农民工群体的劳动争议案件；信访机构要积极应对、妥善处理好一些重大复杂、可能引发连锁反应、影响社会和谐稳定的劳动人事争议；调解仲裁机构要充分发挥组织协调作用，整合内部调解资源，形成人社部门内部做好劳动人事争议调解工作的整体合力。

五、构建劳动人事争议“大调解”保障体系

19. 加强对调解工作的领导。各地各部门要站在加强和创新社会管理、维护社会和谐稳定的高度，充分认识劳动人事争议调解工作的重要意义。要把调解工作摆到更加突出的位置，强化机构和人员，保障工作经费。各有关部门要积极参与，紧密配合，形成调解工作合力。

20. 加强调解仲裁基础设施建设。按照国家和省“十二五”发展规划，各地要重视加强调解仲裁基础设施建设，完善劳动就业和社会保障服务体系。国家发改委、人社部确定我省基层就业和社会保障服务设施建设项目的试点县（市、区），县级就业和社会保障服务中心要在服务大厅设立调解仲裁受理窗口，并在相应区域内专门设有2个仲裁庭、1间调解室，乡镇（街道）就业和社会保障服务中心要在服务大厅设立调解仲裁受理窗口，并专门设有1间调解室。

21. 加强调解员队伍建设。积极吸纳专家学者、法律工作者、律师、退休老干部等参与调解工作，优化调解员队伍结构。制定调解员培训计划，定期开展人力资源社会保障法律法规培训、调解方法和技巧等业务培训，不断提高调解员的政治素质和业务能力，努力建设一支公道正派、热心调解工作，具有一定理论水平和调解能力的高素质调解员队伍。

22. 建立调解工作考评激励机制。各地要将劳动人事争议调解指标纳入目标责任制管理，科学设置考评指标，定期进行考评。要建立健全能够反映调解工作量和社会效果的量化考核体系和考评方法，把调解率、仲裁调解结案率作为考核人社部门调解仲裁工作的重要指标，建立调解业绩档案，作为评价各级人社部门调解工作成效和干部业绩的重要依据，与评先、晋级挂钩。

23. 树立表彰调解工作先进典型。各级劳动人事争议调解工作领导小组要定期对调解工作情况进行专项检查，总结调解工作经验，树立先进典型，开展创建劳动争议纠纷调处先进单位活动，对调解工作先进企业、先进乡镇街道、先进社区、先进事业单位、先进行业进行表彰，激励推动调解工作开展。

上海市司法局

《关于进一步加强诉调对接工作的若干意见》

沪司规〔2019〕3号

第一条（目的依据） 为加强各类调解与诉讼的衔接配合，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，努力构建大调解工作格局，建设一站式多元解纷机制，为人民群众提供更多可供选择的纠纷解决方式，根据上海市高级人民法院、上海市司法局等部门制定的《关于完善本市人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系进一步加强人民调解工作的意见》以及《上海市高级人民法院关于深入推进多元化纠纷解决机制改革的意见》等文件，制定本意见。

第二条（诉调对接定义） 本意见所指诉调对接工作是指人民法院对于经审查符合立案条件，且可以调解的案件，在征求当事人意见后，于立案前先行委派，或立案后委托给人民调解委员会等调解组织（以下统称非诉调解组织）进行调解的一项工作机制，即立案前委派调解和立案后委托调解。

第三条（委派调解案件范围） 下列纠纷，应当引导当事人选择立案前委派调解：

- （一）家事纠纷；
- （二）相邻关系纠纷；
- （三）劳动争议纠纷；
- （四）交通事故赔偿纠纷；
- （五）医疗纠纷；
- （六）物业纠纷；
- （七）消费者权益纠纷；
- （八）供用水、电、气、热力纠纷；
- （九）小额债务纠纷；

（十）行政赔偿、补偿以及行政机关行使法律法规规定的自由裁量权的纠纷；

（十一）当事人在合同中约定发生纠纷应当先行协商，协商不成可向人民法院起诉的，在起诉前未经非诉调解组织调解的纠纷；

（十二）其他可以调解的纠纷。

第四条（委托调解案件范围）可以调解的纠纷，人民法院立案后应当引导当事人选择委托调解。

当事人选择委托调解的，案件中止审理或者进入庭外和解。

第五条（例外情形）存在下列情形的纠纷，不得委派或者委托调解：

（一）所涉法律关系依法规定不能调解的；

（二）起诉前已经非诉调解组织调解不成的，但当事人书面同意委派调解的除外；

（三）当事人下落不明，需要公告送达的；

（四）当事人在国外或者境外，且无法通过电话、传真、网络等方式进行调解的；

（五）属于《中华人民共和国民事诉讼法》第一百二十四条规定情形的；

（六）其他无法调解的情形。

第六条（对接机制）各人民法院诉调对接中心对诉至人民法院的案件进行适当分流，对可以调解的，引导当事人选择非诉讼方式解决，办理司法确认案件，加强对调解工作的指导，推动诉讼与非诉讼纠纷解决方式在程序安排、效力确认、法律指导等方面的有机衔接。

各区非诉讼争议解决中心（人民调解中心）是在司法行政部门指导下设立的区级层面枢纽性工作平台，为人民调解、律师调解等各类非诉调解组织及其他调解力量开展工作提供统一服务，有效实现各类资源整合和信息共享。

第七条（在线对接）依托大数据、云计算、人工智能等信息技术，人民法院与司法行政部门通过各自线上平台对接，为当事人提供线上“一站式”多元化纠纷解决服务。

当事人起诉到人民法院的案件，符合委派或委托调解规定的，人民法院可以通过非诉讼争议解决中心（人民调解中心）在线委派或委托非诉调解组织进行调解。

第八条（案件登记） 人民法院对当事人提供的符合法律规定的诉状和材料进行扫描登记，对不符合要求的诉状和材料，应当一次性书面告知在指定期限内补正。

适用委派调解的案件，人民法院应当在收到当事人的诉讼材料后及时登记，编立“诉前调”案号。

当事人同意直接至非诉调解组织进行先行调解的，人民法院也可以不予登记。

第九条（案件分流） 委派调解的案件，人民法院可以通过非诉讼争议解决中心（人民调解中心）及时送达《委派调解函》，移交案件材料。

非诉讼争议解决中心（人民调解中心）应在三日内签收人民法院移交的案件材料；对不属于调解纠纷范围的或认为不可以接受委派调解的纠纷，应在签收案件材料后三日内退还；可以调解的，应及时移送非诉调解组织调解，并向当事人送达《委派调解告知书》。

第十条（确定调解员） 非诉调解组织收到人民法院移送的案件材料后，应于三日内指定一名或者数名调解员进行调解，也可以由当事人从该非诉调解组织调解员名册中选择调解员进行调解。调解开始前，由当事人填写《调解申请书》。

非诉讼争议解决中心（人民调解中心）应当建立调解员名册，并向社会公开。

第十一条（委派调解期限） 委派调解的案件，调解期限为三十日，自非诉调解组织或调解员签收法院移交材料之日起起算。但双方当事人同意延长调解期限的，不在此限。

第十二条（确认送达地址） 调解员在调解过程中应当指导当事人填写《送达地址确认书》，并向当事人释明《送达地址确认书》的效力。

第十三条（记录争议焦点及无争议事实） 各方当事人在委派调解

期限内经调解未能达成调解协议的，视为调解不成。调解员在征得各方当事人同意后，可以书面记录案件争议焦点及各方无争议的事实，并由当事人签字确认。

在诉讼程序中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益的之外，当事人无需对调解过程中已确认的无争议事实举证。

委派调解过程中，当事人为达成协议作出妥协而认可的事实，在调解不成进入诉讼后，不得作为对其不利的证据，但法律另有规定或者当事人均同意的除外。

第十四条（委托审计、评估、鉴定）经各方当事人同意，人民法院可以在先行调解阶段开展委托审计、评估、鉴定工作。但应加强管理，主动沟通，有效监督相关机构及时完成委托事项。

委托审计、评估、鉴定事项复杂、疑难、争议较大的，应及时转入审判程序。

审计、评估、鉴定期间可不计入委派调解期限。

第十五条（第三人参加）调解员可以经各方当事人同意，通知与调解案件有利害关系的第三人参加调解。

第十六条（调解程序终结）有下列情形之一的，委派调解程序终结：

- （一）当事人达成调解协议的；
- （二）委派调解期限届满，当事人未达成调解协议，且不同意延长调解期限的；
- （三）调解期间当事人明确表示不同意继续调解的；
- （四）调解员发现纠纷存在本规定第五条规定情形的；
- （五）调解员发现纠纷存在虚假可能的；
- （六）其他符合终结条件的。

第十七条（调解结果反馈）非诉调解组织应当通过非诉讼争议解决中心（人民调解中心）在调解终结后三日内以《调解结果反馈函》等形式将调解结果反馈委派调解的人民法院诉调对接中心，由人民法院诉调对接中心工作人员在人民法院调解平台办理终结手续。

第十八条（信息录入与归档） 调解成功的案件，调解员应当及时将案件信息录入司法行政部门相关信息化平台，按照统一的文书格式和“一案一卷”的要求，将案件统一归档。立卷归档材料应当包括：《委派调解函》、《调解申请书》、当事人诉状、调查记录、调解笔录、调解协议、《调解结果反馈函》等。

第十九条（调解协议效力） 经调解达成的协议，依法对当事人具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。非诉调解组织应当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。人民法院可以根据调解协议的具体内容作如下处理：

（一）即时结清或没有需要执行内容的，人民法院可不再立案；

（二）有需要执行内容的，各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，共同向非诉调解组织所在地的基层人民法院或者人民法庭申请司法确认，人民法院应在三日内决定是否受理，并自受理之日起十五日内作出是否确认的决定；

（三）调解协议具有给付内容的，当事人可以按照《中华人民共和国民事诉讼法》等规定申请公证机构依法赋予调解协议强制执行效力，债务人不履行或者不适当履行具有强制执行效力债权文书的，债权人可以依法向有管辖权的人民法院申请强制执行；

（四）调解协议具有金钱或者有价证券给付内容的，债权人依据民事诉讼法及其司法解释的规定，向有管辖权的基层人民法院申请支付令的，人民法院应当依法发出支付令。债务人未在法定期限内提出书面异议且逾期不履行支付令的，经权利人申请，人民法院可以强制执行；

（五）当事人持已经生效的调解协议向人民法院起诉的，人民法院应当依照相关法律规定进行审查，依法确认调解协议的效力或作出相应的裁判。

第二十条（委托调解期限） 人民法院委托非诉调解组织的案件调解期限为三十日。经当事人申请，并征得人民法院同意的，可以适当延长。调解期间和延长调解期间不计入审理期限。

第二十一条（委托调解结果处理） 案件委托非诉调解组织调解达成调解协议的，非诉调解组织应当向人民法院提交调解协议，由人民法院审查并制作调解书结案。

达成调解协议后，当事人申请撤诉的，人民法院依法作出撤诉裁定。

委托调解未达成调解协议的，应当及时转入审判程序审理。

第二十二条（参照委派调解的规定） 委托调解没有规定的，可参照本意见委派调解的有关规定。

第二十三条（业务培训） 人民法院与司法行政部门定期对参加诉调对接工作的非诉调解组织调解员进行业务培训，提高调解员的业务能力和调解工作质量。

第二十四条（经费保障） 各级人民法院要主动争取党委和政府支持，将纠纷解决经费纳入财政专项预算，积极探索以购买服务等方式将纠纷解决委托给社会力量承担。支持律师调解组织等非诉调解组织按照市场化运作，根据当事人的需求提供纠纷解决服务并适当收取费用。

司法行政部门应当会同有关部门做好政府购买人民调解服务工作，完善购买方式和程序，积极培育人民调解委员会、相关行业协会等社会组织，鼓励其聘请专职人民调解员和积极承接政府购买人民调解服务。

第二十五条（诉讼费用减免） 经委托调解成功后，当事人向人民法院申请撤诉，人民法院裁定准予撤诉的，免收案件受理费。当事人接受法院委托调解的，人民法院可以适当减免诉讼费用。

第二十六条（解释权） 本意见由市高级人民法院、市司法局负责解释。

第二十七条（施行日期） 本意见自2020年1月1日起施行，至2024年12月31日终止。

上海市司法局

《关于规范本市调解组织发展的规定》

沪司规〔2019〕4号

第一章 总则

第一条 （目的）为了把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，规范人民调解组织之外的调解组织的设立、监督和管理，促进调解行业健康发展，提升调解在矛盾纠纷化解中的效能，制定本规定。

第二条 （定义）本规定所称调解组织是指在上海市依法注册登记，通过说服疏导等方式促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议的组织机构。

第三条 （民事主体资格）调解组织可以设立为民办非企业单位（社会服务机构）、公司等组织形式。调解组织以自己名义从事法律活动，依法承担法律责任。

人民调解委员会、消费者权益保护委员会不适用本规定，由其他法律、法规进行规范。

第四条 （基本原则）调解组织应在当事人自愿、平等的基础上进行调解，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。

第五条 （法律活动范围）调解组织应在有关部门许可范围内从事法律咨询、调解等活动，必须遵守法律、行政法规，遵守社会公德、职业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督，承担社会责任。

第六条 （调解纠纷的范围）调解组织可以调解公民、法人和其他组织之间的民商事纠纷，也可以按照有关法律规定调解司法部门、有关行政部门、仲裁机构委派、委托调解的民商事和其它适宜调解的纠纷。

第七条 （业务指导单位）司法行政部门是调解组织的业务指导单位。

第八条 （调解行业自律）调解行业组织依照相关法律、章程和行业规范，对调解组织实行行业自律。

第九条 （职工的劳动权益）调解组织应依法与职工签订劳动合同，参加社会保险，加强劳动保护，实现安全调解。调解组织应当采用多种形式，加强职工的职业教育和岗位培训，提高职工素质。

第十条 （职工的工会权益）调解组织职工依照《中华人民共和国工会法》组织工会，开展工会活动，维护职工合法权益。

第十一条 （党建）调解组织应根据《中国共产党章程》的规定，开展党的活动，条件具备的应成立党的基层组织。

第二章 设立

第十二条 （调解组织的设立）调解组织应依照有关法律法规进行设立。

调解组织可以申请登记为民办非企业单位（社会服务机构），需经司法行政部门审查同意，并经民政部门登记。

民政部门是民办非企业单位（社会服务机构）调解组织的登记管理机关，依法颁发登记证书。

第十三条 （司法行政部门批准设立文件的期限和结果反馈）司法行政部门应在收到民办非企业单位（社会服务机构）调解组织举办者申请的20个工作日内作出是否同意的决定。

同意批准设立的，应出具同意的审查结论和执业许可证明。审查结论应对调解组织的章程草案、资金情况、拟任法定代表人或单位负责人基本情况、从业人员资格、场所设备、组织机构等进行审查认定。

不予批准设立的，应出具驳回申请的审查结论，并说明理由。

第三章 执业规则

第十四条 （调解工作制度）调解组织应当建立健全各项调解工作制度，建立调解员名册，落实调解工作责任制。

第十五条（业务范围的禁止性规定）调解组织从事咨询及调解活动仅限于民商事纠纷，司法机关或有关行政部门委托调解的除外。

已进入诉讼、仲裁、行政复议等程序的案件，调解组织不得受理，但司法机关、仲裁机构或有关行政部门委托调解的除外。

法院适用于特别程序、督促程序、公示催告程序、破产还债程序的案件，婚姻关系、身份关系确认案件，调解组织不得进行调解。

第十六条（利益冲突限制）调解组织应作为第三方进行咨询和调解，调解组织不得从事当事人一方购买调解组织的服务而为该购买方咨询或调解其相关纠纷的行为。

第十七条（虚假调解限制）调解组织发现双方当事人存在虚假调解可能的，应当不予受理或中止调解。

第十八条（保密规定）调解过程和调解协议内容不公开，但是法律另有规定的除外。

第十九条（纠纷预防与防范）调解组织在调解纠纷过程中，发现纠纷有可能激化的，应当采取有针对性的预防措施；对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，应当及时报告当地公安机关和有关部门。公安机关和有关部门应当及时采取防范措施。

第二十条（司法确认）调解组织对于调解成功的案件，可引导当事人向有管辖权的人民法院申请司法确认。

当事人申请司法确认的，由调解组织所在地或者委派调解的基层人民法院管辖。

第二十一条（范围区划）调解组织依照有关法律规定，可以跨行政区域开展法律活动。

第二十二条（线上调解）调解组织可以通过网络媒体等新型沟通方式进行线上调解，线上调解应参照前述调解的相关规定执行。

第二十三条（网络平台的矛盾纠纷）调解组织可以开展网络平台上的矛盾纠纷的化解。

第二十四条（调解收费）调解组织可进行有偿的纠纷解决服务。

调解组织应制定本组织的咨询和调解收费标准，向社会公开。调解组织可以选择争议标的的金额或者调解时间收取咨询费和调解费，在受理案件前应告知当事人。

政府购买服务的案件不得进行收费调解。

第二十五条（收费纠纷的限制）调解组织进行收费的案件限于下列矛盾纠纷类型：

- （一）投资、贸易、金融、物流、保险等领域的商事纠纷；
- （二）房地产纠纷；
- （三）知识产权纠纷；
- （四）建筑工程、商品房买卖、借贷等合同纠纷；
- （五）婚姻、继承类涉及财产权益的民事纠纷；
- （六）其它经双方当事人同意收费调解的商事纠纷。

第二十六条（营利限制）民办非企业单位（社会服务机构）调解组织，其营利不得进行分配。

第二十七条（调解程序）当事人向调解组织申请调解的，应填写调解申请书；其它部门委托调解的纠纷，应填写委托调解书。

调解组织自收到调解申请或委托调解书3个工作日内决定是否受理，并书面告知当事人和委托调解部门。

调解组织接受调解后，应开展调查和调解。

调解成功的案件应制作调解协议书；调解不成功的案件，应制作调解终止书。

调解协议书或调解终止书应送达给当事人，委托调解的案件应反馈给委托调解部门。

第二十八条（调解协议的要求）调解组织制作的调解协议可以为调解协议书或口头调解协议。

调解协议书应包括当事人及委托人身份信息、纠纷简要情况、调解结果等要素，当事人和调解员应签名并加盖调解组织公章。调解协议书多页的，应盖骑缝章。

调解协议书应一式三份或多份，当事人及调解组织各保留一份。

情节简单的可制作口头调解协议，同时做好相关调解笔录。

第二十九条（调解期限）调解组织应在受理调解后的30个工作日内调解完毕，但是双方当事人同意延长调解期限的，不受此限。

第三十条（智慧调解）调解组织对于本组织调解的案件应归档并制作调解卷宗。调解组织应通过司法行政部门相关信息化平台进行电子文档的扫描、归档和数据统计。电子文档应包含当事人调解申请书或有关部门委托调解书及调解协议书等重要文件。

第三十一条（调解员要求）调解组织的调解员应在司法行政部门公布的调解员名册中选定。

第三十二条（调解员事前回避）调解员有下列情形之一的，应回避：

- （一）是一方当事人或者其代理人近亲属的；
- （二）与纠纷有利害关系的；
- （三）与纠纷当事人、代理人有其他关系，可能影响公正调解的；
- （四）调解员与案件有利害关系的其他情形。

第三十三条（调解员后续回避）调解员不得担任同一案件的人民陪审员、诉讼代理人、证人、鉴定人以及翻译人员等。

第三十四条（调解员禁止性规定）调解员不得有下列行为：

- （一）强迫调解；
- （二）违法调解；
- （三）接受当事人请托或收受财物；
- （四）泄露调解过程或调解协议内容；
- （五）其他违反调解员职业道德的行为。

第四章 监督管理

第三十五条（投诉举报处理）司法行政部门负责处理调解组织和调解员的投诉和举报。

第三十六条（调解组织名册）司法行政部门应当会同有关行业主

管部门建立健全调解组织名册管理制度，加强对调解组织的监督考核。

调解组织名册应当向社会公开，接受社会监督。

第三十七条（调解员管理）司法行政部门应当会同有关行业主管部门制定调解员职业道德准则、等级评定办法，明确评定条件、评定程序、报酬补贴、考核奖励等，建立完善调解员分类、分级管理制度，定期组织培训和考核。

第三十八条（违法违规行为的处置）司法行政部门对于调解组织的违法违规行为可进行通报、责令改正。认为需要给予行业惩戒的，移送相关协会处理。

司法行政部门对于调解员违法违规行为可进行通报、责令改正，情节严重的可以从调解员名册中除名。

第三十九条（非诉讼争议解决中心（人民调解中心）的指导管理）调解组织应加入非诉讼争议解决中心（人民调解中心）平台。

非诉讼争议解决中心（人民调解中心）对于辖区内的调解组织进行具体指导管理。

第四十条（政府扶持）司法行政机关、街镇可通过政府购买服务方式购买非营利性调解组织服务支持其发展。

第四十一条（行政管辖）调解组织的注册，纳入对应的行政区并接受其指导和管理。

第五章 附则

第四十二条（解释权）本规定由市司法局、市民政局、市财政局负责解释。

第四十三条（施行日期）本规定自2020年1月1日起施行，至2024年12月31日终止。

上海市人民代表大会常务委员会公告

(第六十三号)

《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》已由上海市第十五届人民代表大会常务委员会第二十九次会议于2021年2月26日通过，现予公布，自2021年5月1日起施行。

上海市人民代表大会常务委员会

2021年2月26日

《上海市促进多元化解矛盾纠纷》

(2021年2月26日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了促进和规范多元化解矛盾纠纷工作，维护社会公平正义，增进社会和谐，推进城市治理体系与治理能力现代化，根据有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内促进多元化解矛盾纠纷的相关工作，适用本条例。

第三条 本市坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，发挥人民主体作用，完善正确处理人民内部矛盾工作机制，畅通和规范公众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善各类调解联动工作体系，构建源头防控、排查梳理、纠纷化解、应急处置的社会矛盾综合治理机制，努力将矛盾纠纷化解在基层和源头。

第四条 多元化解矛盾纠纷工作应当坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑，遵循下列原则：

(一) 公平、公正、便民、高效；

- (二) 尊重当事人意愿；
- (三) 不违背法律法规、国家政策，尊重公序良俗；
- (四) 和解、调解优先；
- (五) 预防与化解相结合，注重实质性解决争议。

第五条 多元化解矛盾纠纷工作应当以非诉讼纠纷解决机制为先，加强矛盾纠纷源头预防和诉源治理，完善预防性制度，构建有机衔接、协调联动、高效便捷的多元化解矛盾纠纷工作机制。

各级人民政府及其部门应当建立健全社会矛盾纠纷排查预警机制，聚焦重点人群、重点地区、重点行业、重点时段，有针对性地开展矛盾纠纷排查，及时发现矛盾纠纷线索，加强分析研判和预警，依法妥善处置。

对跨行政区域、跨部门、跨行业，或者涉及人数众多、社会影响较大的矛盾纠纷，相关部门应当建立会商机制，加强联动配合，从源头上预防和化解矛盾纠纷。

对可能引发社会安全事件的矛盾纠纷，各级人民政府及其有关部门、街道办事处、居（村）民委员会和有关单位应当及时依法处理，防止矛盾扩大或者激化为治安案件、刑事案件。

第六条 市、区人民政府应当将促进多元化解矛盾纠纷工作纳入有关法治建设规划，加强预防和化解矛盾纠纷能力建设与经费保障，培育化解矛盾纠纷的社会组织，组织协调和督促相关部门落实多元化解矛盾纠纷工作职责。

乡镇人民政府、街道办事处应当组织协调辖区内公安派出所、司法所、居（村）民委员会和调解组织等，开展矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

第七条 负责组织协调矛盾纠纷多元化解工作的机构，应当协调完善矛盾纠纷多元化解工作综合机制，分析研判社会矛盾纠纷变化趋势，督促推动预防化解重大矛盾纠纷。

第八条 司法行政部门负责推动完善各类非诉讼纠纷解决方式，并与诉讼进行对接；指导人民调解、行政调解、行业性专业性调解工作，促进各类调解的衔接联动；指导仲裁工作；完善行政裁决、行政复议等工作

机制；推动律师事务所、公证机构等法律服务机构和法律工作者、志愿者参与矛盾纠纷化解。

公安部门负责健全完善治安案件、交通事故纠纷调解等工作机制，支持和参与乡镇、街道、居（村）民委员会矛盾纠纷化解工作。

发展改革、教育、民政、人力资源社会保障、规划资源、生态环境、住房城乡建设、农业农村、文化旅游、卫生健康、市场监管、金融管理、国资监管、体育、知识产权、房屋管理等行政主管部门应当按照各自职责，共同做好促进多元化解矛盾纠纷工作。

第九条 人民法院应当对调解矛盾纠纷进行业务指导，健全诉讼与非诉讼衔接的矛盾纠纷化解机制，在程序安排、效力确认、生效法律文书执行等方面加强对接，为实质性化解矛盾纠纷提供司法保障。

人民检察院应当依法履行法律监督职责，健全公益诉讼、检调对接等制度，完善参与化解矛盾纠纷工作机制。

第十条 本市按照城市治理数字化转型要求，在矛盾纠纷化解工作中充分运用现代信息技术，鼓励通过互联网办理案件在线受理、开庭、司法确认等活动，推进矛盾纠纷化解工作便利化。

市司法行政部门负责牵头建设统一的多元化解矛盾纠纷信息化平台，推动非诉讼纠纷解决信息化平台与诉调对接平台贯通融合，通过线上线下联动，为当事人提供一站式矛盾纠纷化解服务。

市司法行政部门会同相关部门推动建设市、区两级非诉讼争议解决中心，整合各类非诉讼纠纷解决资源，并与诉讼进行有效对接。

第十一条 国家机关、企业事业单位和社会组织应当按照各自职责开展法治宣传教育，普及多元化解矛盾纠纷法律知识，增进公众对多元化解矛盾纠纷的理解和认同。

倡导友好协商、互谅互让，最大限度地引导当事人以和解、调解等方式达成和解协议、调解协议，通过非诉讼途径化解矛盾纠纷。有关调解组织、基层群众性自治组织、当事人所在单位或者其他第三方可以应当事人邀请参与协商，促成和解。

新闻媒体应当组织开展多元化解矛盾纠纷法律知识和典型案例的公益宣传。

第十二条 工会、共青团、妇联、工商联、残联等群团组织应当按照各自职责，参与多元化解矛盾纠纷机制建设，共同做好化解矛盾纠纷工作。

调解、仲裁、律师、公证等行业协会依据各自章程加强行业自律，建立健全行业信用体系，依法开展矛盾纠纷化解、权益维护、行业惩戒等工作。

鼓励企业事业单位、社会组织和个人积极参与多元化解矛盾纠纷工作，提供捐助或者志愿服务。

第二章 调解

第一节 调解组织

第十三条 本市着力构建以人民调解为基础，人民调解、行政调解、行业性专业性调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调联动的大调解工作格局。

大调解工作由司法行政部门负责牵头推进，各相关部门和组织、个人共同参与。

第十四条 人民调解组织包括人民调解委员会和人民调解工作室等。

乡镇、街道、居（村）民委员会应当设立人民调解委员会。企业事业单位、社会组织根据需要设立人民调解委员会，按照规定配备人民调解员。

第十五条 本市各区设立医患纠纷、家事纠纷、消费纠纷、物业纠纷、交通事故纠纷、知识产权纠纷、劳动争议等专业人民调解组织，在区司法行政部门和有关行业主管部门的指导下，调解相关领域的矛盾纠纷。

第十六条 人民调解组织可以依当事人申请，就涉及家事、侵权、债务、相邻关系、物业服务等民间纠纷进行调解。

人民调解组织知悉矛盾纠纷，但当事人未申请人民调解的，可以主动与当事人联系，告知、引导当事人通过调解化解矛盾纠纷。

人民调解组织在调解过程中发现社区治理问题或者矛盾纠纷隐患的，

应当及时向乡镇人民政府、街道办事处或者居（村）民委员会提出意见和建议。

第十七条 本市鼓励登记为社会服务机构的调解组织发展，探索设立市场化运行的调解组织，由司法行政部门进行业务指导和监督。

第十八条 有关行业主管部门应当指导和支持有条件的商会、行业协会、社会服务机构、仲裁机构等设立调解组织，对特定行业、专业领域的矛盾纠纷进行调解。

鼓励在投资、金融、房地产、技术转让、知识产权、国际贸易等领域设立专业化从事商事纠纷调解的组织，鼓励开展国际商事纠纷调解，培育商事调解服务品牌。

鼓励大型企业、电子商务平台、经济园区、商业区等设立调解组织或者建立矛盾纠纷化解机制，及时化解企业生产经营活动中产生的矛盾纠纷。

第十九条 调解行业协会应当发挥行业指导作用，吸纳各类调解组织参与行业治理，培育、扶持经济社会发展急需的调解组织，加强调解组织专业能力建设，制定、完善调解规则，提高调解公信力，提升调解工作规范化水平。

第二节 调解员

第二十条 鼓励和支持公道正派、热心调解、群众认可的社会人士、专业人员和有法学法律工作经历的退休人员等担任调解员。调解员应当具备与调解工作相适配的知识结构、工作经验。

本市通过政策引导，支持有调解专长的人士设立专业调处类社会组织，培育职业调解员队伍。

鼓励调解员参加社会工作专业培训和考试，将取得社会工作职业水平证书的调解员纳入专业技术人员管理范围。

鼓励调解组织和调解行业协会为调解员购买人身意外伤害保险，加强对调解员的人身保护。

第二十一条 本市建立调解员分级分类管理制度，由市级调解行业协会根据有关规定和章程，制定调解员职业道德准则和等级评定办法，明

确评定条件、评定程序、考核奖励等内容。

市司法行政部门负责制定全市调解员培训规划，编制培训教材，建立培训师资库、精品案例库和网上培训平台，指导调解行业协会定期组织培训。

第二十二条 司法行政部门应当建立健全调解组织和调解员名册管理制度，加强对调解组织和调解员的监督。

调解组织和调解员名册应当向社会公开，接受社会监督。

第二十三条 调解员在调解工作中有下列行为之一的，由其所在的调解组织给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘；造成严重后果的，依法追究相应法律责任：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱、恐吓当事人的；
- （三）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）泄露当事人的个人隐私、商业秘密的；
- （五）其他违反法律法规和职业道德的行为。

第三节 调解活动

第二十四条 人民调解组织应当在当事人平等协商、互谅互让的基础上，提出矛盾纠纷化解方案，帮助当事人自愿达成调解协议。

第二十五条 行政机关根据当事人的申请，可以对符合法定条件的事项进行调解。

矛盾纠纷涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的，行政机关可以依法主动进行调解。

公安、民政、规划资源、生态环境、交通、卫生健康、市场监管等行政调解任务较重的部门，应当设立行政调解委员会。

第二十六条 人民法院在登记立案后或者审理过程中，认为适宜调解的案件，经当事人同意，可以依法进行司法调解。

第二十七条 仲裁机构应当完善仲裁程序中的调解规则，在作出仲裁裁决前，可以先行调解；当事人不愿调解或者调解不成的，应当及时作

出裁决。

第二十八条 行政复议机关可以按照自愿、合法的原则，对下列矛盾纠纷进行调解：

（一）自然人、法人或者非法人组织对行政机关行使自由裁量权作出的具体行政行为不服申请行政复议的；

（二）行政赔偿或者行政补偿矛盾纠纷。

经调解达成协议的，行政复议机关应当制作行政复议调解书；调解未达成协议或者调解书生效前一方反悔的，行政复议机关应当及时作出行政复议决定。

第二十九条 发生劳动争议，当事人可以向下列调解组织申请调解：

（一）企业劳动争议调解委员会；

（二）依法设立的基层人民调解组织；

（三）在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织。

工会参加企业的劳动争议调解工作。

当事人不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以依法向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

第三十条 发生农村土地承包经营纠纷的，当事人可以自行和解，也可以请求村民委员会、乡镇人民政府等调解。

当事人和解、调解不成或者不愿和解、调解的，可以向农村土地承包仲裁委员会申请仲裁。

第三十一条 发生消费者权益争议，消费者可以请求消费者权益保护委员会或者依法成立的其他调解组织调解。依法受理的，应当及时开展调解。

第三十二条 人民调解、行政调解不收取费用。登记为社会服务机构、公司等调解组织调解矛盾纠纷，可以收取合理费用，收费标准应当符合价格管理的有关规定，并向社会公开。

第三十三条 本市建立调解专家咨询制度，设立调解咨询专家库，向调解员提供咨询意见和调解建议。

市司法行政部门会同有关部门建立、管理咨询专家库，建立咨询专家名册，制定专家咨询工作规则。咨询专家应当遵循独立、客观、公正的原则，提供咨询意见，不受其他组织和个人干涉。

第三十四条 鼓励律师引导当事人通过调解的方式化解矛盾纠纷。

鼓励律师和依法设立的律师调解组织，参与调解活动，提供调解服务，协助矛盾纠纷当事人自愿协商达成协议。担任调解员的律师不得再就该争议事项或者与该争议有密切联系的其他纠纷，接受一方当事人的委托担任代理人。

第三章 行政裁决、行政复议和仲裁

第一节 行政裁决

第三十五条 行政机关依据法律法规授权，根据当事人申请，可以对下列与行政管理活动相关的民事纠纷进行行政裁决：

- （一）自然资源权属争议；
- （二）知识产权侵权纠纷和补偿争议；
- （三）政府采购活动争议；
- （四）法律法规规定的其他事项。

第三十六条 依法承担行政裁决职责的行政机关，应当明确具体负责办理行政裁决案件的机构，并将承担的行政裁决事项纳入行政权力事项清单，编制标准化工作流程和办事指南，通过“一网通办”政务服务平台向社会公布。

第三十七条 当事人申请行政裁决的，应当在规定期限内向具有行政裁决职能的行政机关提出行政裁决申请。

行政机关裁决民事纠纷应当先行调解，当事人经调解达成协议的，由行政机关制作调解协议书；调解不能达成协议的，行政机关应当及时作出裁决。需要报请本级人民政府决定的，应当按照规定程序办理。

第三十八条 当事人对行政机关作出的行政裁决不服的，可以在法定期限内，以民事争议的对方当事人作为被告提起民事诉讼，或者对行政裁

决行为提起行政诉讼并申请法院一并解决相关民事争议。法律另有规定的，从其规定。

第二节 行政复议

第三十九条 自然人、法人或者非法人组织认为行政机关的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以向行政复议机关提出行政复议申请。

行政复议机关对符合法定条件的行政复议申请，应当予以受理，依法对行政行为的合法性、合理性进行审查，对当事人的合法权益进行救济，对行政机关依法行政进行监督。

第四十条 申请人与被申请人在行政复议决定作出前自愿达成和解的，应当向行政复议机关提交书面和解协议；和解协议内容不损害社会公共利益和他人合法权益的，行政复议机关应当准许，并终止行政复议。

第四十一条 本市探索建立由行政复议机关主导，相关部门、专家学者参与的行政复议委员会，为重大、复杂、疑难以及新类型的行政复议案件提供咨询意见，提升行政复议办案质量和公信力。

第四十二条 行政复议机关根据对被申请人具体行政行为的审查情况，依法作出行政复议决定，制作行政复议决定书。行政复议决定书一经送达，即发生法律效力。

申请人不服行政复议决定的，可以向人民法院起诉，法律规定行政复议决定为最终裁决的除外。申请人逾期不起诉又不履行行政复议决定的，由作出具体行政行为的行政机关或者行政复议机关依法强制执行，或者依法申请人民法院强制执行。

被申请人不履行或者无正当理由拖延履行行政复议决定的，行政复议机关或者有关上级行政机关应当责令其限期履行。

第三节 仲裁

第四十三条 自然人、法人和非法人组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷，可以向依法登记设立的仲裁机构申请仲裁。

鼓励当事人自愿选择采用仲裁方式解决合同纠纷和其他财产权益纠纷。

第四十四条 仲裁委员会由市人民政府组织有关部门和商会统一组建，并经市司法行政部门登记。

境外知名仲裁机构及其他争议解决机构经市司法行政部门登记并报国务院司法行政部门备案后，可以在中国（上海）自由贸易试验区临港新片区设立业务机构，就国际商事、海事、投资等领域发生的民商事争议开展仲裁业务。

未经登记的仲裁机构不得开展仲裁活动。

第四十五条 本市推进面向全球的亚太仲裁中心建设，设立国际争议解决平台，建设具有全球影响力、公信力和竞争力的国际性仲裁机构，提升仲裁国际竞争力。

鼓励和支持本市仲裁委员会、境外仲裁机构业务机构及其他争议解决机构、优质法律服务机构等入驻本市国际争议解决平台，提供一站式、国际化、便利化争议解决服务。

鼓励和引导本市仲裁委员会、仲裁员参与国际商事仲裁活动和国际投资仲裁争议解决机制建设，提升服务能力和国际竞争力。

第四十六条 仲裁机构应当建立健全仲裁程序，优化仲裁规则，完善仲裁案件信息化管理系统，并做好与本市仲裁信息平台的衔接。

第四章 程序衔接与效力确认

第四十七条 对适用行政调解的行政争议和民事纠纷，经当事人同意，行政机关可以先行委托或者移交相关人民调解组织开展人民调解。

经人民调解组织调解达成的调解协议，相关委托或者移交的行政机关经审查符合自愿性、合法性原则的，应当予以支持、认可，并督促当事人依法履行。

第四十八条 本市建立人民调解与“110”非警务警情对接分流机制，将“110”热线接警的适合人民调解的矛盾纠纷，分流至人民调解组织进行调解，具体办法由市司法行政部门会同市公安局另行制定。

第四十九条 本市推动基层人民法院依法对家事纠纷、相邻关系纠

纷、小额债务纠纷、消费纠纷、交通事故纠纷、劳动争议等适宜调解的案件，探索实行调解程序前置。

第五十条 人民法院在登记立案前应当引导当事人优先通过非诉讼争议解决中心或者多元化解矛盾纠纷信息化平台选择调解组织先行调解，或者委派特邀调解组织、特邀调解员进行调解。

人民法院对于经审查符合立案条件且适宜调解的案件，经征得当事人同意，可以在立案后委托给特邀调解组织、特邀调解员进行调解。

第五十一条 司法行政部门与人民法院建立行政争议多元调解机制，成立多元调解联合中心，坚持自愿、合法、调判结合的原则，将调解作为解决行政争议的重要方式，推动行政争议实质性化解。

人民法院对于经审查符合立案条件且依法可以调解的行政诉讼案件，根据案件具体情况和当事人意愿，在立案前委派给多元调解联合中心进行调解。

第五十二条 人民检察院在办理案件过程中，对符合法定条件的案件，可以主持调解，或者建议当事人采取和解、向调解组织申请调解等方式化解矛盾纠纷。

第五十三条 和解协议、调解协议不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益。当事人应当自觉履行。调解组织应当引导、督促当事人履行。

具有给付内容、债权债务关系明确的和解协议、调解协议，当事人可以向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

对以金钱、有价证券为给付内容的和解协议、调解协议，当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请支付令。

人民法院应当依法保障当事人申请财产保全、证据保全、行为保全等措施的权利。

第五十四条 当事人可以根据调解协议的性质和内容，依法向有管辖权的人民法院申请司法确认或者申请出具调解书。

人民法院应当将特邀调解组织、特邀调解员或者人民调解委员会依法

调解达成的民事调解协议纳入司法确认范围。

人民法院应当完善相关审查程序和考核机制，加大对调解协议司法确认的力度，并通过在线司法确认等方式，提高司法确认效率。

第五十五条 人民法院应当结合审判工作实际，建立特邀调解组织、特邀调解员名册制度，并逐步扩大名册范围。

人民法院通过委派、委托调解，强化司法确认等方式，加强对调解组织、调解员的业务指导和培训。

第五章 保障与监督

第五十六条 本市建立重大行政决策风险评估机制。重大行政决策的实施可能对社会稳定、公共安全等造成不利影响的，决策承办单位或者负责风险评估工作的其他单位应当组织开展风险评估，并提出预防引发矛盾纠纷风险的具体措施和处置预案。

第五十七条 支持市、区非诉讼争议解决中心和有条件的单位建立心理工作室，引入心理咨询师参与矛盾纠纷化解工作，为当事人提供专业的心理辅导、情绪疏导、家庭关系调适等心理疏导服务。

第五十八条 鼓励国有企业通过和解、调解等方式化解矛盾纠纷，维护企业合法权益。国有企业达成的和解协议、调解协议应当按照规定程序决策和合法性审查。

相关人员在和解、调解过程中勤勉尽责、未牟取私利的，出现结果未达预期效果或者造成一定损失的，不作负面评价。

第五十九条 本市依托市、区非诉讼争议解决中心和多元化解矛盾纠纷信息化平台，为当事人提供一站式矛盾纠纷化解服务。

当事人可以向市、区非诉讼争议解决中心或者通过多元化解矛盾纠纷信息化平台，提出化解矛盾纠纷的申请。

市、区非诉讼争议解决中心和多元化解矛盾纠纷信息化平台接到申请后，应当引导当事人优先通过适宜的非诉讼方式化解矛盾纠纷；对化解不成的，协助当事人向人民法院申请立案。

第六十条 人民法院应当推进立案环节案件甄别分流，推动简单案件快速办理，对于符合法律规定可以适用简易程序、小额诉讼程序审理的案件，应当积极予以适用。

人民法院在处理群体性矛盾纠纷案件时，可以选取具有代表性的案件先行审理、先行裁判，发挥示范引领作用，推动化解平行案件纠纷。

第六十一条 调解组织、仲裁机构等矛盾纠纷化解主体应当识别防范虚假调解、和解。

人民法院应当在司法确认审查和审判过程中，加大对虚假调解、虚假诉讼的甄别、防范和制裁。

第六十二条 公证机构根据自然人、法人或者非法人组织的申请，依法办理合同、继承、亲属关系、财产分割、证据保全等公证，及时明确权利义务，预防和减少矛盾纠纷的发生。

公证机构可以依据当事人申请或者人民法院委派、委托，依法对有关事实进行核实，对矛盾纠纷进行调解。

第六十三条 乡镇和街道司法所应当加强对社区调解员队伍和基层大调解工作的日常指导，建立行政争议化解机制，发挥化解基层矛盾纠纷的基础平台作用。

第六十四条 当事人因经济困难没有委托代理人，符合法律援助事项范围和条件的，可以依法向法律援助机构申请法律援助。

当事人因被执行人没有履行能力或者其他原因，无法通过诉讼获得赔偿，造成生活困难的，可以依法向有关办案机关申请司法救助。

第六十五条 人民检察院依法履行公益诉讼职能，运用公告督促、诉前检察建议、支持起诉、提起诉讼等方式，开展民事公益诉讼和行政公益诉讼工作，重点办理生态环境和资源保护、食品药品安全、国有财产保护、国有土地使用权出让、英雄烈士权益保护等领域的案件。

市消费者权益保护委员会依法履行消费公益诉讼职能，对侵害众多消费者合法权益的行为，可以向人民法院提起公益诉讼，维护消费者合法权益。

第六十六条 各级人民政府应当通过安排专项经费或者政府购买服

务等方式，按照国家和本市规定对多元化解矛盾纠纷工作所需经费给予支持和保障。

人民调解组织选聘的人民调解员、调解秘书、人民法院的特邀调解员等人员可以按照国家和本市规定享受相应的办案等补贴。

第六十七条 本市将多元化解矛盾纠纷工作情况纳入平安建设考核内容。

各级人民政府及其有关部门应当制定和执行多元化解矛盾纠纷工作责任制度和奖惩机制，并纳入年度工作考核范围。

第六十八条 市、区人民代表大会常务委员会应当通过听取和审议专项工作报告、开展执法检查、询问等方式，对同级人民政府、人民法院、人民检察院履行多元化解矛盾纠纷工作职责情况进行监督，并可以组织人大代表开展视察、调研活动，汇集和反映市民群众的意见和建议。

第六十九条 人民法院和人民检察院可以通过提出司法建议、检察建议等方式，对有关矛盾纠纷的化解进行监督。

第七十条 各级行政机关、人民法院、人民检察院和各类化解矛盾纠纷的社会组织应当自觉接受社会监督。

单位和个人有权对违反本条例的行为进行投诉、举报。接到投诉、举报的部门或者行业协会应当及时依法核实处理。

第七十一条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院以及有关人民团体、基层群众性自治组织有下列行为之一的，由有关主管机关责令改正；拒不改正或者造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究相应责任：

（一）未按规定建立或者落实矛盾纠纷化解机制的；

（二）负有矛盾纠纷化解职责，无正当理由，拒不受理矛盾纠纷化解申请的。

第六章 附则

第七十二条 本条例自 2021 年 5 月 1 日起施行。

浙江省司法厅、浙江省工商业联合会 《关于进一步加强商会人民调解工作的意见》

浙司〔2014〕57号

各市、县（市、区）司法局、工商联：

为贯彻落实习近平总书记的重要指示和党的十八届三中全会、省委第十三届四次全会精神，坚持与发展“枫桥经验”，有效发挥商会在预防和化解矛盾纠纷中的积极作用，根据《中华人民共和国人民调解法》和中共中央、国务院《关于加强和改进新形势下工商联工作的意见》，以及浙江省委、省政府《关于加强和改进新形势下工商联工作的实施意见》《关于进一步加强新形势下人民调解工作的意见》等文件精神，现就进一步加强商会人民调解工作提出如下意见：

一、充分认识加强商会人民调解工作的重要意义

近年来，我省一些地方特别是商贸经济发达地区，各类商会组织不断发展和壮大，为我省经济发展作出了积极贡献。随着我省社会经济的快速发展，企业、劳动者、消费者等各个利益群体之间的关系日趋紧密，涉及商会会员的生产经营、劳资管理、民间借贷、市场摊位租赁、合伙经营、外销货款等方面的矛盾纠纷也不断增多。如何有效维护各方合法权益、及时消除矛盾纠纷、营造良好的经营和创业环境，已成为社会各界尤其是各级司法机关和工商联面临的重要课题。加强商会人民调解工作，及时发现和处置涉及商会会员的各类矛盾纠纷，避免矛盾激化，对构筑和谐有序的商贸、合作和劳动关系，改善我省经济发展环境具有十分重要的意义。这是贯彻落实党的十八届三中全会提出的“建立畅通有序的诉求表达、心理干预、矛盾调处、权益保障机制”，创新预防和化解社会矛盾体制，健全完善矛盾调处机制的重要举措；是充分发挥社会组织作用，加强社会综合治理的重要内容；是全省各级司法机关和工商联加强合作，为干好“一三五”、实现“四翻番”，打好浙商回归、扩大有效投资、创新驱动

发展等转型升级“组合拳”提供服务的具体实践。全省各级司法行政机关和工商联要从践行党的群众路线、建设平安浙江和法治浙江的高度，切实增强责任感和使命感，积极推进商会人民调解工作，努力为我省经济社会安定有序发展作出新的更大贡献。

二、结合实际积极推进商会人民调解工作

目前，我省有工商联（商会）、行业商会（协会）、基层商会、异地商会等四种类型的商会组织。各地在推进商会人民调解工作过程中，应当针对不同商会组织的性质和特点，结合实际，分类推进。

（一）积极推进商会人民调解委员会建设。推进商会人民调解工作，应以建立工商联（商会）和行业商会人民调解委员会为重点，同时在省内一些条件成熟的异地商会，成立人民调解委员会。商会设立的人民调解委员会，名称统一为“行政区域名称+商会名称+人民调解委员会”。

商会人民调解委员会成员应当推选产生，主任、副主任由商会主要领导担任，委员在理事、监事及会员中选任。调解员应从公道正派、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会员中聘任。根据实际需要，聘请一定数量的专职人民调解员，专门从事矛盾纠纷的化解工作。已建立法律顾问制度的商会，应当将法律顾问聘为调解员，参与商会的人民调解工作。

商会人民调解委员会主要调解商会会员之间，会员与第三人之间的民商事纠纷；商会会员与服务对象之间的服务纠纷；商会会员与员工之间的劳动争议纠纷，以及适合调解的其它矛盾纠纷。

（二）以建立联合调解机制为重点，加强基层商会人民调解工作。针对当前跨区域、跨行业的民商事纠纷不断增多，而自身调解力量相对较弱的客观实际，广大基层商会应当以现有人民调解组织网络为基础，充分发挥商会所在地乡镇（街道）或者相关行业性专业人民调解组织的作用。通过建立完善案件移送、邀请调解等衔接互动机制，或者通过基层人民调解组织吸纳商会人员充实调解员队伍、建立商会纠纷调解专家库等途径，提高基层人民调解组织的调解工作水平，及时有效化解涉及基层商会的矛盾

纠纷。

（三）强化商会人民调解工作的指导管理。各级司法行政机关和工商联要加强协作配合，建立健全化解商会纠纷指导协调、联动协作、专业咨询等工作机制；依照《中华人民共和国人民调解法》的相关规定，指导商会人民调解组织建立健全学习、例会、培训、统计、档案管理等各项规章制度，加强内部管理，依法开展调解；要按照分级培训的原则和要求，切实加强商会人民调解员的业务培训，不断提高调解员队伍的综合素质。要积极整合司法行政法律服务中心、司法所等平台资源，将涉及商会的纠纷纳入法律服务和诉调衔接等“绿色通道”，充分发挥律师、基层法律服务、公证、司法鉴定等职能优势，不断提高商会人民调解组织化解矛盾纠纷的能力。

（四）加强商会人民调解组织的基础保障。商会人民调解委员会的办公场地、设备和经费等基础保障按照“谁设立、谁保障”的原则，坚持以商会保障为主。司法行政机关主要负责设立指导、场所布置、制度建设、人员培训和业务指导等。司法行政部门要将人民调解信息管理系统延伸至商会人民调解工作，实现商会人民调解工作的信息化运行，并以信息化促进工作的规范化。

三、切实加强商会人民调解工作的组织领导

加强商会人民调解工作是深化发展“枫桥经验”，创新预防和化解矛盾纠纷机制的一项重要工作，全省各级司法行政机关和工商联要统筹协调、密切配合，结合实际，抓紧制定实施方案，精心谋划、周密部署，加强督查、抓好落实。各级司法行政机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，要大力宣传商会人民调解工作的先进典型和工作成效，不断扩大商会人民调解工作的社会影响力，为商会人民调解工作的开展创造良好的氛围。各级工商联要切实承担起商会主管部门的职责，进一步增强工作主动性，加强与司法行政机关的沟通联系，要在商会人民调解组织的设立、调解员的聘任、专家库的建立和人员培训等方面积极支持和配合。各级司法行政机关和工商联要加强协作，相互及时通报工作情况，共同研究解决推进过程

中出现的新情况、新问题，着力构建长效协作机制，合力推进商会人民调解工作。

浙江省司法厅

浙江省工商业联合会

2014年5月30日

浙江省高级人民法院、浙江省工商业联合会 《关于建立诉讼调解 与商协会调解对接机制的意见》

浙高法〔2015〕55号

全省各级人民法院、各级工商联：

为深入贯彻《中华人民共和国人民调解法》和《中共中央国务院关于
加强新形势下工商联工作的意见》，进一步落实最高人民法院《关于建立
健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》和《关于依法
平等保护非公有制经济促进非公有制经济健康发展的意见》，切实推进诉
讼调解与商协会调解对接工作，依法、公正、高效地处理各类涉及商协会
会员合法权益的民商事纠纷，结合我省实际，提出如下意见：

一、工作原则

第一条 协调配合原则。人民法院和工商联应密切协调，通过诉前委
派调解、诉中委托调解、邀请协助调解等形式进行无缝对接，合力化解纠纷，
促进社会和谐。

第二条 合法自愿原则。诉讼调解与商协会调解对接工作应依法开展，
不得违反法律、行政法规、司法解释的相关规定。调解工作要充分尊重当
事人意愿，不得强制调解，不得损害当事人及利害关系人的合法权益和社
会公共利益。

第三条 高效便民原则。商协会调解组织应充分发挥各调解员工作能
力，利用专业、地缘等优势，高效开展诉调对接工作，不得以拖促调，不
得久调不决；商协会调解组织应根据纠纷的实际情况，灵活确定调解的方
式、时间和地点，尽可能方便当事人，降低当事人解决纠纷的成本。

二、工作制度

第四条 各级人民法院和工商联应当确定一名对接工作联络员，负责

日常联络工作。人民法院的对接工作由立案庭或其他诉调对接部门负责，工商联的对接工作由法律部门或商协会调解组织机构负责。

第五条 各级人民法院与工商联应当建立对接工作联络会议制度，及时研究解决对接工作中遇到的问题。联络会议原则上每半年召开一次，也可根据工作需要，经人民法院与工商联协商适时召开。

第六条 各级人民法院与工商联应当建立信息通报交流制度。商协会调解组织在调解过程中遇有法律方面的问题，可以要求法院给予指导和帮助。经商协会调解组织调解未能达成调解协议，当事人起诉到人民法院的案件，人民法院可以向商协会调解组织了解有关调解情况，商协会也应当及时向人民法院通报。

第七条 人民法院在收到涉及商协会会员的起诉状时，应当向当事人主动宣传诉前调解的优势和特点。对于符合受理条件且适宜诉前调解的民事案件，经双方当事人同意，人民法院可以在立案登记前将案件委派商协会调解组织先行调解。

双方当事人均同意诉前委派调解的，人民法院应当及时制作《诉前委派调解函》，同时将有关材料复印件移交商协会调解组织。当事人不同意诉前委派调解或者不能达成调解协议的，人民法院应当依法及时登记立案。

第八条 人民法院在受理涉及商协会会员的民事案件后，经双方当事人同意，可以将案件委托商协会调解组织进行调解，或者邀请商协会调解组织协助调解。

诉中委托商协会调解组织调解的，人民法院应当及时制作《诉中委托调解函》，并将有关材料复印件移交商协会调解组织。不能达成调解协议的，人民法院应当及时恢复审理。

第九条 商协会调解组织接受人民法院委派或者委托调解后，应当在十五日内进行调解，经双方当事人同意，可以延长至三十日。期限届满后，商协会调解组织应当将调解情况书面函告人民法院并将相关材料退回。达成调解协议的，可以将调解协议一并移送人民法院。

第十条 经诉前委派调解达成调解协议的纠纷，商协会调解组织应根

据具体情况，积极引导双方当事人自调解协议生效之日起三十日内向人民法院申请司法确认。人民法院审查认为符合法律规定的，应裁定调解协议有效。一方当事人拒绝履行或未全部履行的，对方当事人可以向有管辖权的人民法院申请强制执行。

人民法院经审查认为不符合法律规定的，裁定驳回司法确认申请。人民法院应当及时将驳回申请的原因、案件审查中发现的问题及有关工作建议通报商协会调解组织。

第十一条 经诉中委托调解达成调解协议的，商协会调解组织应根据履行情况，告知双方当事人到委托法院申请撤诉或由人民法院制作民事调解书。

第十二条 在民事案件执行过程中，人民法院根据案件具体情况，可以委托商协会调解组织进行和解，也可以邀请商协会调解组织参与和解程序。商协会调解组织应当充分发挥自身专长，着力化解双方当事人矛盾，促成执行和解。

第十三条 商协会调解组织自行受理的民事纠纷，经调解达成协议的，商协会调解组织应根据具体情况，积极引导双方当事人自调解协议生效之日起三十日内向有管辖权的人民法院申请司法确认。

第十四条 人民法院和工商联应加强对商协会调解组织调解员的培训和指导，采用专题讲座、庭审观摩、个案研讨以及评阅调解协议等多种形式提高调解员的法律业务水平和调解工作能力。

三、保障措施

第十五条 人民法院和工商联应当充分重视诉调对接工作对法治社会建设的重要意义，要加强组织保障、经费保障、人员保障，建立健全诉调对接工作各项机制，创新工作方式方法，推动多元化纠纷解决机制的不断完善。

第十六条 工商联（商协会）应当积极组建商协会调解组织，完善调解员遴选机制，安排经验丰富、有一定法律知识的人员参与调解工作。同时制定调解工作制度和流程，不断推进商协会调解工作的规范化。

第十七条 人民法院应当积极支持工商联（商协会）推动商协会调解组织建设，要及时将符合条件的商协会调解组织纳入特邀调解组织名册，明确商协会调解组织的业务范围、调解员名单、专业特长等，在诉讼服务中心予以公示，引导当事人高效、低成本地解决纠纷。

第十八条 各级人民法院和工商联要加大诉调对接工作宣传力度，在各类媒体平台大力宣传多元化纠纷解决机制的优势和工作实效，培育群众通过非诉讼方式解决纠纷的理念，提高多元化纠纷解决机制的公信力。

第十九条 省高级人民法院和省工商联将适时对诉调对接工作的开展情况进行联合督促检查，对表现突出的单位予以通报表扬，总结推广先进经验；对工作滞后的单位予以通报批评，要求及时分析整改。

第二十条 本意见自下发之日起施行。

2015年4月30日

浙江省高级人民法院、浙江省工商业联合会 关于转发《最高人民法院办公厅、 全国工商联办公厅 关于加快推进人民法院调解平台 与商会调解服务平台对接工作的通知》

本省各级人民法院，各市、县（市、区）工商联：

为深入贯彻落实最高人民法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》（法〔2019〕11号）精神，充分发挥商会调解化解民营经济领域纠纷的制度优势，落实诉调对接机制，现将《最高人民法院办公厅 全国工商联办公厅关于加快推进人民法院调解平台与商会调解服务平台对接工作的通知》（法办〔2019〕383号）转发给你们，请按通知要求重点完成以下工作：

1、各市、县两级工商联应确定本级工商联商会调解服务平台管理员，并按《浙江工商联商会调解服务平台管理员账号信息收集表》要求填写本级工商联的名称、管理员姓名和联系方式等信息，于1月3日前报送省工商联法律服务部联络人。

2、各级人民法院和市县两级工商联应确定业务和技术层面的负责人各一名，并按《浙江省法院调解平台与商会调解服务平台对接人信息表》填写相关信息，由各中院和市级工商联收集后于1月3日前分别层报省高院立案庭和省工商联法律服务部联络人。

联络人：省高级人民法院立案庭金向飞

省工商联法律服务部 陈建强

电 话：0571-87054258

0571-87050594

技术服务热线：400-998-9672

附件：

1. 浙江工商联商会调解服务平台管理员账号信息收集表
2. 浙江省法院调解平台与商会调解服务平台对接人信息表

浙江省高级人民法院

浙江省工商业联合会

2019年12月30日

附件 1:

浙江工商联商会 调解服务平台管理员账号信息收集表

序号	工商联 组织 名称	级别	姓名	部门	职务	手机 号码	详细地址 (市区街道号)
1		市					
2		区县					
3		区县					
4		区县					
5		区县					
6		区县					
7		区县					
8		区县					
9		区县					

附件 2:

浙江省法院调解平台与商会调解服务平台 对接人信息表

序号	单位名称	级别	姓名	部门	职务
1		市			
2		市			
3		中级法院			
4		中级法院			
5		区县			
6		区县			
7		基层法院			
8		基层法院			
9		区县			

安徽省高院

《关于进一步完善非公有制企业 矛盾纠纷诉调对接工作的意见》

皖高法〔2016〕138号

为进一步完善矛盾纠纷多元化解机制，满足非公有制企业矛盾纠纷多元化解需求，充分发挥人民法院和工商联（总商会）职能作用，及时化解非公有制企业矛盾纠纷，积极参与社会管理创新，根据《中华人民共和国调解法》、中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》、最高人民法院《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》和安徽省高级人民法院《全省法院进一步完善矛盾纠纷多元化解机制工作意见》的规定，结合我省实际，特制定本意见。

一、指导思想

全省各级人民法院和工商联（总商会）在处理非公有制企业矛盾纠纷中，要坚持以习近平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实党的十八大、十八届三中、四中、五中全会精神和习近平总书记系列重要讲话精神，不断强化服务意识，提高处理非公有制企业矛盾纠纷的能力和水平，依法保护非公有制企业合法权益，为非公有制经济发展营造良好法治环境，鼓励、支持和引导非公有制经济健康发展。

二、工作目标

全省各级人民法院和工商联（总商会）要按照“党委领导、政府主导、综治协调、多方参与、司法推动、法治保障”的原则，切实推进诉讼与非诉讼相衔接的非公有制企业纠纷解决机制建设，形成解纷合力，依法妥善处理好非公有制企业矛盾纠纷，促进安徽经济持续健康较快发展。

三、工作范围

全省各级人民法院和工商联（总商会）诉调对接工作范围：1、当事

人一方或各方是非公有制企业或者工商联（总商会）、行业商会会员；2、属于人民法院受理案件范围和受诉人民法院管辖的各类民商事案件。

四、工作内容

（一）建立诉调对接工作平台

1、在各级人民法院的诉调对接中心设立非公有制企业纠纷调解工作室，由工商联（总商会）派员入驻，与人民法院确定的工作人员共同负责诉调对接工作。

2、人民法院根据当地非公有制企业纠纷的类型、数量，可以派出巡回法庭或向工商联（总商会）派驻工作人员，指导、支持商会调解组织建设和工作。

3、各级工商联（总商会）法律工作部门具体负责与人民法院诉调对接中心、人民法庭诉调对接工作站开展对接工作，并对商会调解组织进行日常管理。

4、各级工商联（总商会）、行业商会应当根据《中华人民共和国民事诉讼法调解法》和《安徽省工商联（总商会）调解中心规则》相关规定，设立商会调解组织，选派公道正派、热心调解工作，并具有一定政策水平和法律知识的人员担任调解员，经商同级人民法院，共同建立调解员名册。调解员名册实行动态管理。

（二）建立诉调对接工作机制

1、立案登记前的委派调解对接机制。对起诉到人民法院的非公有制企业纠纷，经评估适宜调解的，可征得当事人书面同意委派给工商联（总商会）进行调解。人民法院应当制作《委派调解函》，将相关材料移送工商联（总商会）。委派调解时间不计入审查立案期限。

工商联（总商会）应当在指定期限内，向委派的人民法院出具《委派调解反馈函》，反馈调解结果，并退回相关材料。达成调解协议的，工商联（总商会）应当告知当事人，可以向委派的人民法院申请司法确认；对具有合同效力和给付内容的调解协议，可以向有管辖权的人民法院申请支付令。当事人对调解协议申请司法确认的，人民法院应当依据相关规定办理。

当事人不同意委派调解或者经调解未达成协议的，人民法院应当依法及时立案。

2、立案登记后的委托调解对接机制。对已经立案登记的非公有制企业案件，经征得各方当事人同意，人民法院可将案件委托给工商联（总商会）进行调解，也可根据案件具体情况邀请工商联（总商会）派员协助审判组织进行调解。人民法院应当及时制作《委托调解函》，将相关材料移送工商联（总商会）。委托调解时间不计入案件审限。

工商联（总商会）应当在指定期限内，向委托的人民法院反馈调解结果，出具《委托调解反馈函》，并退回相关材料。达成调解协议的，工商联（总商会）应当告知当事人可以向委托的人民法院申请撤诉或者审查出具调解书。

调解不成的，人民法院应当及时恢复审理。

3、探索矛盾纠纷中立评估对接机制。各级工商联（总商会）、行业商会应发挥专业优势，积极推荐不动产、土地、商事、侵权、知识产权等领域具备较强专业知识的人员进入人民法院中立评估员名册。人民法院可以根据需要，邀请名册中的评估员为当事人提供专业领域的咨询或辅导，帮助化解纠纷。

4、探索矛盾纠纷无异议调解方案认可机制。经工商联（总商会）调解未达成调解协议，但当事人之间已就主要争议事项达成共识，分歧不大的，工商联（总商会）应当及时制作《委派调解反馈函》或《委托调解反馈函》，连同相关材料一并退回委派（委托）的人民法院。人民法院可以征得各方当事人同意，提出调解方案并送达当事人，同时告知当事人若在7日内提出书面异议的，视为调解不成立；未提出书面异议的，视为各方自愿达成调解协议。当事人可以依法向人民法院申请司法确认或审查出具民事调解书。

5、探索矛盾纠纷无争议事实记载机制。经工商联（总商会）调解未达成调解协议，但当事人之间就相关事项没有争议，工商联（总商会）应当及时制作《委派调解反馈函》或《委托调解反馈函》，连同相关材料一

并退回委派（委托）的人民法院。人民法院可以征得各方当事人同意，用书面形式记载无争议事实，由当事人签字盖章予以确认，同时告知当事人记载的事实将作为人民法院裁判的依据。当事人在诉讼过程中就已记载的事实无需举证，但有关确认身份关系、涉及案外人利益及一方当事人为达成调解协议自认对其不利的事实除外。

6、探索矛盾纠纷网络调解平台对接机制。各级人民法院与工商联（总商会）要大力推广现代信息技术在矛盾纠纷化解中的应用，积极探索网络平台对接，逐步建立相互贯通、共享共有、安全可靠的在线矛盾纠纷化解信息系统，做好非公有制企业纠纷的受理、调解、统计、督办、反馈等工作。建立非公有制企业纠纷化解信息库，完善信息沟通制度。积极稳妥开展在线调解，推动矛盾纠纷在网上解决，满足涉非公有制企业纠纷当事人对于便捷、高效化解纠纷的需求。

（三）建立诉调对接工作程序

1、可以委派工商联（总商会）调解的非公有制企业纠纷，人民法院应当自当事人同意之日起5个工作日内向工商联（总商会）移送相关材料，由工商联（总商会）在5个工作日内交相应商会调解组织；可以委托工商联（总商会）调解的非公有制企业案件，人民法院应当在当事人同意后及时向工商联（总商会）移送相关材料，工商联（总商会）在5个工作日内交相应商会调解组织。

2、商会调解组织在收到人民法院移送的相关材料后，应当及时组织调解。自接收材料20个工作日内不能达成调解协议的，应当通过工商联（总商会）向人民法院书面反馈；经双方当事人同意延长调解时间的，应当采取书面形式记入调解卷宗，并通过工商联（总商会）向人民法院反馈。

3、商会调解组织调解的纠纷要书面记录调解过程，调解人员及各方当事人要在调解记录上签字。

4、经商会调解组织调解达成调解协议的，应当制作调解协议书，当事人申请司法确认的，人民法院应当依法办理。

5、人民法院自委派（委托）之日起25个工作日未收到工商联（总商

会)《委派调解反馈函》或者《委托调解反馈函》，或者各方同意延长调解时间的反馈材料，视为未达成调解协议，人民法院应当依法及时立案或恢复审理。

五、工作要求

1、建立诉调对接联席会议制度。各级人民法院与工商联(总商会)根据工作需要，定期召开联席会议，分析研究本地区非公有制企业矛盾纠纷性质特点，提出防范意见建议；协调非公有制企业纠纷在诉调对接过程中出现的问题，推动诉调对接机制的完善。联席会议由人民法院和工商联(总商会)轮流召集，遇到特殊或紧急情况可随时召开。

2、建立信息通报交流制度。各级人民法院与工商联(总商会)应及时互通信息，每半年至少相互通报一次诉调对接工作情况。

3、建立诉调对接激励制度。对在非公有制企业纠纷诉调对接工作中表现突出、工作成绩显著的个人和集体，人民法院和工商联(总商会)可以适时予以表彰奖励，激励相关部门和人员做好诉调对接工作。

4、加强宣传，扎实推进。各级人民法院和工商联(总商会)要充分运用现代传媒手段加强宣传，让非公有制企业充分认识到非诉讼纠纷解决方式的灵活、高效、便捷、成本低的优越性，引导其更多选择适合的纠纷解决方式。及时宣传报道矛盾纠纷多元化解的典型案例，扩大受众面和影响力，推动非公有制企业矛盾纠纷多元化解机制向纵深发展。

本意见自下发之日起施行。原《关于建立健全涉及非公有制企业商事纠纷诉调衔接机制的意见》(皖高法〔2011〕432号)同时废止。

《安徽省多元化解纠纷促进条例》

(2018年11月23日安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 根据2022年3月25日安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第三十三次会议《关于修改和废止部分地方性法规的决定》修正)

第一章 总则

第一条 为了促进多元化解纠纷工作，增进社会和谐，构建共建共治共享的社会治理格局，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内多元化解纠纷工作和有关活动。

第三条 多元化解纠纷，是指通过和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等多种途径，形成合理衔接、相互协调的化解纠纷体系，为当事人提供多样、便捷、高效的化解纠纷服务。

第四条 多元化解纠纷应当坚持党委领导、政府主导、综治协调、多方参与、司法推动、法治保障，坚持属地管理与权责统一相结合，并遵循下列原则：

- (一) 公平公正；
- (二) 不违背法律法规和国家政策，尊重公序良俗；
- (三) 和解、调解优先，多方衔接联动；
- (四) 预防与化解相结合。

第五条 各级人民政府和有关部门、统筹协调社会治安综合治理的部门（以下简称综治统筹协调部门）、人民法院、人民检察院、群团组织、基层群众性自治组织、企事业单位和其他社会组织，应当按照各自职责建立健全社会稳定风险防范、纠纷排查调解处理等制度，健全社会心理服务体系 and 危机干预机制，推进多元化解纠纷机制建设，从源头上预防和化解

纠纷。

鼓励和支持公道正派、群众认可的社会人士和其他社会力量依法参与化解纠纷。

第六条 国家机关、群团组织、企事业单位、新闻媒体等应当按照各自职责开展法治宣传教育，弘扬和践行社会主义核心价值观，普及多元化解纠纷法律知识，宣传典型案例，增进公众对多元化解纠纷的理解和认同，增强全民法治观念，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

第二章 化解主体

第七条 县级以上人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入国民经济和社会发展规划。

各级人民政府应当加强预防和化解纠纷能力建设，培育化解纠纷组织，督促有关部门落实化解纠纷职责。

第八条 综治统筹协调部门将多元化解纠纷综合性一站式服务纳入县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）综治中心工作范围，组织开展纠纷排查、分流处置、归口管理和跟踪落实工作，协调化解各类纠纷。

第九条 人民法院应当建立健全诉讼与非诉讼化解纠纷渠道相衔接的工作制度，与行政机关、公证机构、仲裁机构和调解组织协调配合，推动程序安排、效力确认、生效法律文书执行和法律指导等方面的有机衔接。

第十条 人民检察院应当建立健全检调对接等制度，完善参与化解纠纷工作机制，做好化解纠纷工作。

第十一条 公安机关可以参与乡镇（街道）、村（社区）化解纠纷工作；在办理治安、交通事故、轻微刑事等案件中，对符合和解、调解条件的，可以协调当事人和解、调解。

第十二条 司法行政部门负责指导人民调解工作，推动设立行业性、专业性人民调解组织，加强人民调解组织网络化建设，完善人民调解工作机制，促进人民调解与行政调解、司法调解等衔接联动；负责行政调解的综合协调和指导，完善行政裁决、行政复议、行政应诉等工作机制，推动

行政争议和行政管理涉及的民事纠纷得到有效化解；推动律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所、法律援助机构等法律服务组织参与化解纠纷；建立完善律师参与化解涉法涉诉信访案件等相关工作机制。

第十三条 信访工作机构应当指导、督促有关单位依法开展信访工作，协调处理信访事项，会同有关单位按照法定途径分类处理信访事项，促进纠纷依法、及时、就地化解。

第十四条 民政、人力资源社会保障、自然资源、生态环境、住房城乡建设、交通运输、农业农村、卫生健康、退役军人事务、市场监督管理等有关部门和机构，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政复议、行政裁决。

法律法规授权的具有社会公共事务管理职能的组织，应当结合职能参与调解工作。

第十五条 工会、共青团、妇联、工商联、残联、老龄工作机构和消保委等应当按照各自职责，参与多元化解纠纷机制建设，共同做好化解纠纷工作。

第十六条 劳动人事争议仲裁机构应当依法及时化解劳动人事争议。

人力资源社会保障行政部门应当加强对劳动人事争议调解工作的指导，会同工会、企业联合会、工商联完善协调劳动关系三方机制，推动劳动人事争议调解组织建设。

县级以上工会组织应当督促、帮助有条件的用人单位依法设立劳动人事争议调解组织，推动乡镇（街道）以及行业性、区域性劳动人事争议调解组织建设。

第十七条 设区的市、县（市、区）人民政府依法指导设立农村土地承包仲裁机构，建立完善化解纠纷机制，及时化解农村土地承包经营纠纷。

第十八条 设区的市、县（市、区）可以设立交通事故、医疗纠纷等行业性、专业性人民调解委员会，调解有关纠纷。公安、司法行政、卫生健康和保险监管等部门应当联动配合，及时高效化解纠纷。

设区的市、县（市、区）和乡镇（街道）可以设立物业纠纷人民调解委员会，调解物业纠纷。

村民委员会、居民委员会应当健全人民调解委员会，探索村（居）民议事会、理事会、恳谈会等协商形式，预防和化解纠纷。

企事业单位、社会团体、其他组织根据需要设立人民调解委员会，调解民间纠纷。

第十九条 行业主管部门应当支持、推动设立本行业的行业性、专业性调解组织。

交通运输、医疗保障、卫生健康、婚姻家庭、劳动人事、物业管理、征地拆迁、消费者权益保护、生态环境保护等领域的社会团体以及其他社会组织可以设立行业性、专业性调解组织。

第二十条 商会、行业协会、民办非企业单位、商事仲裁机构等在投资、贸易、金融、房地产、工程承包、运输、知识产权、技术转让等领域可以设立相关商事调解组织，为化解商事纠纷提供服务。

第二十一条 公证机构可以在家事、商事等领域开展调解服务，可以对具有给付内容的和解协议、调解协议办理具有强制执行效力的债权文书公证。

第二十二条 律师、律师调解工作室或者律师调解中心可以作为中立第三方主持调解，协助纠纷当事人达成协议化解纠纷。

鼓励和支持人民调解员、法律专家和法律服务工作者等依托相应调解组织设立个人调解工作室。

第二十三条 化解纠纷过程中，可以邀请有关组织以及党代表、人大代表、政协委员、法律专家、心理专家、社区工作者、社会志愿者等参与化解纠纷。

第二十四条 有关国家机关和社会组织应当在综治统筹协调部门协调下，建立工作联动机制，形成化解纠纷协同工作格局；坚持属地管理和谁主管谁负责，对跨行政区域、跨部门、跨行业以及涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，加强配合，共同化解。

第三章 化解途径

第二十五条 当事人可以依法自主选择下列化解纠纷途径：

- (一) 和解；
- (二) 调解；
- (三) 行政裁决；
- (四) 行政复议；
- (五) 仲裁；
- (六) 诉讼；
- (七) 法律法规规定的其他途径。

第二十六条 鼓励和引导当事人按照下列次序优先选择成本较低、有利于修复关系的途径化解纠纷：

- (一) 引导和解；
- (二) 当事人不愿和解或者和解不成的，引导调解；

(三) 当事人不愿调解或者调解不成，或者纠纷不宜调解的，及时告知当事人选择其他途径。依法应当由行政机关或者仲裁机构先行处理的，告知当事人申请行政机关或者仲裁机构先行处理。

各类化解纠纷主体收到当事人化解纠纷申请后，应当按照职责及时予以处理。

第二十七条 鼓励和引导当事人就化解纠纷先行协商，达成和解。当事人愿意和解，但自行协商有困难的，可以邀请调解员、律师、国家机关工作人员或者其他中立第三方参与协商，促成和解。当事人应当履行达成的和解协议。

第二十八条 当事人之间涉及合同、债务、婚姻家庭、财产权益、邻里关系等民商事纠纷，可以向人民调解委员会等调解组织提出调解申请；涉及房屋征收、社会保障、治安管理、交通事故、医疗保障、卫生健康、消费者权益保护等依法可以由行政机关调解的行政争议或者民事纠纷，可以向有关行政机关提出行政调解申请；对违法犯罪行为产生的损害赔偿纠

纷可以依法申请公安机关、人民法院进行调解。不同意调解或者调解不成的，当事人可以通过行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等方式化解纠纷。

第二十九条 人民调解组织依法调解民间纠纷，也可以调解其他化解纠纷组织委派、委托或者邀请调解的纠纷。

行业调解、商事调解、律师调解等调解活动，可以参照人民调解程序开展。

第三十条 行政机关或者法律法规授权的具有社会公共事务管理职能的组织，可以根据当事人的申请，依法进行行政调解；处理具有民事权利义务内容的纠纷时，经双方当事人同意，可以委托相关调解组织调解。

人民政府和有关部门对资源开发、环境污染、公共安全等方面的纠纷，以及涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，应当采取预防措施并依职权主动进行调解。

行政调解的具体办法，由省人民政府制定。

第三十一条 行政机关在作出行政裁决前可以依法先行调解；调解不成的，依法作出裁决。

第三十二条 行政复议机关对当事人提起的行政复议申请，经审查符合受理条件的，应当依法受理。有下列情形之一的，可以依法进行调解：

（一）对行政机关行使法律法规规定的自由裁量权作出的具体行政行为不服的；

（二）当事人之间的行政赔偿或者行政补偿纠纷。

调解不成的，行政复议机关应当依法作出行政复议决定。

第三十三条 民事商事仲裁机构对纠纷作出裁决前，当事人自愿调解的，应当进行调解；调解不成的，应当依法作出裁决。

劳动人事争议仲裁机构和农村土地承包仲裁机构对受理的争议或者纠纷应当先行调解；调解不成的，应当依法作出裁决。

第三十四条 人民检察院办理符合和解法定条件的公诉案件、民事公益诉讼案件、民事行政申诉案件等，可以建议或者引导当事人达成和解；经当事人同意，也可以邀请相关组织或者个人参与协商和解。

第三十五条 人民法院在登记立案前应当依法引导当事人选择适宜的化解纠纷途径。适宜调解的，依法自行组织调解，也可以委派人民调解组织、律师调解组织、行业调解组织等进行调解；当事人明确拒绝调解或者调解不成的，应当及时登记立案，依法审理。

第三十六条 信访工作机构收到涉法涉诉信访事项，应当告知信访人向有关调解组织、仲裁机构、行政机关或者司法机关申请处理。

第三十七条 人民政府有关部门、人民法院、人民检察院、仲裁机构、公证机构和调解组织等应当加强协调配合，通过委派、委托、邀请、移送等方式，推动程序衔接，促进纠纷化解。

第三十八条 调解协议的效力确认适用有关法律的规定。

第四章 保障措施

第三十九条 各级人民政府应当提供必要的公共财政保障，对多元化化解纠纷工作所需经费给予必要的支持，对社会团体和其他组织设立的人民调解委员会、人民调解员以及公益性调解组织给予适当经费补助和补贴。

乡镇（街道）设立的人民调解委员会所需工作经费，列入财政预算。

村民委员会、居民委员会应当为其设立的人民调解委员会提供办公条件和必要的工作经费。

第四十条 行政机关和法律法规授权的具有行政管理职能的社会组织以及纳入行政编制管理且经费由财政负担的群团组织，可以通过政府购买服务方式，将符合条件的化解纠纷工作委托社会力量办理，所需服务纳入本级本部门政府购买服务指导性目录。

第四十一条 国家机关、群团组织、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构和人民调解组织化解纠纷，不得向当事人收取费用或者报酬。法律法规另有规定的，从其规定。

第四十二条 设区的市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）应当建立完善多元化解纠纷综合性服务平台，为化解纠纷提供便利条件。

第四十三条 人民法院应当依托诉讼服务中心，建立诉调对接综合

服务平台，完善诉调对接机制。

人民法院根据需要，在交通运输、医疗保障、卫生健康、婚姻家庭、劳动人事、消费者权益保护、农村土地承包、建筑工程、物业管理、生态环境保护以及其他纠纷多发领域，建立一站式化解纠纷服务平台。

第四十四条 各级人民政府和有关部门、人民法院、人民检察院应当加强信息化建设，推进大数据运用，完善信息共享平台，实现在线咨询、协商、调解、监督以及联网核查，促进多元化解纠纷工作的信息化发展。

第四十五条 有关国家机关、群团组织和其他社会组织应当完善调解员培训机制，定期组织培训，提高其职业道德水平和业务能力，推动调解员专业化建设。

鼓励高等院校或者职业教育学校开设多元化解纠纷培训课程，培养专业化的调解人才。鼓励社会力量开办调解人员培训机构，成立调解工作志愿者队伍，为化解纠纷提供人才储备。

第五章 监督管理

第四十六条 各级人民政府和有关部门、人民法院、人民检察院应当制定和执行化解纠纷工作责任制度与奖惩机制。

第四十七条 各级人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入年度考核。

各级综治统筹协调部门对化解纠纷成绩显著的单位和个人按照有关规定给予表彰奖励；对未按规定履行职责，导致发生影响社会稳定事件的单位和个人，按照有关规定追究责任。

第四十八条 司法行政部门和有关行业主管部门应当建立健全调解组织名册和调解员名册管理制度，加强对调解组织和调解员的监督管理。

第四十九条 有关国家机关、群团组织和基层群众性自治组织未履行本条例规定职责的，由有关主管机关或者监察机关责令限期改正；拒不改正、情节严重或者造成严重后果的，依法追究有关责任人的责任。

第五十条 调解人员在调解工作中有下列行为之一的，由其主管部

门或者所在的调解组织给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位予以免职或者解聘；造成严重后果的，依法追究其相关法律责任：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱、恐吓当事人的；
- （三）收受、索取当事人财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）泄露国家秘密、商业秘密和当事人个人隐私的；
- （五）依法应当回避而未回避的；
- （六）属于调解范围，无正当理由拒不调解的；
- （七）其他违反职业道德的行为。

第五十一条 违反本条例的行为，法律法规对责任追究已有规定的，从其规定。

第六章 附则

第五十二条 本条例自 2019 年 1 月 1 日起施行。

安徽省高级人民法院、省工商联、 省司法厅《关于推进商会 人民调解工作的实施意见》

皖司通〔2019〕32号

各市中级人民法院、工商联、司法局，省直管县人民法院、工商联、司法局：

为贯彻落实中央关于支持民营经济发展的决策部署，充分发挥工商联所属商会组织优势和人民调解基础性作用，推进非公有制经济领域纠纷多元化解机制建设，保障民营经济健康发展，根据全国工商联、司法部《关于推进商会人民调解工作的意见》、最高人民法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》以及《安徽省多元化解纠纷促进条例》，结合我省实际，现就推进商会人民调解工作提出如下实施意见：

一、充分认识推进商会人民调解工作的重要意义

商会人民调解是人民调解工作在非公有制经济领域的延伸拓展，加强商会人民调解工作，是加强预防和化解社会矛盾机制建设的重要实践，对于推进促进商会调解规范化、法治化发展，为非公有制企业营造良好发展环境具有重要意义。各级人民法院、工商联和司法行政机关要充分认识推进商会人民调解工作的重要性和必要性，切实增强责任感和使命感，及时有效化解各类非公有制经济领域矛盾纠纷，为民营企业提供基础性公益性纠纷解决服务。

二、准确把握推进商会人民调解工作的任务要求

1. 调解范围。调解涉及商会会员的各类民间纠纷，包括商会会员之间的纠纷，会员企业与职工之间的纠纷，会员与生产经营关联方之间的纠纷，会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他适合人民调解的民间纠纷。

2. 工作目标。力争2019年底前，建成覆盖全省的商会人民调解组织

体系，市、县（市、区）建立商会人民调解组织，有条件的乡镇依托乡镇（街道）司法所开展商会人民调解工作；建立商会人民调解组织与人民法院、仲裁机构等联系对接机制；发展商会人民调解员队伍，推动形成“商人纠纷商人解”工作机制，使商会人民调解成为化解非公有制经济领域矛盾纠纷的重要途径。

三、建立商会人民调解组织

各级工商联和司法行政机关协作配合，在省、市和县（市、区）商会组织依法设立商会人民调解委员会。设区的市设立了商会人民调解委员会的，市辖区可依托市商会人民调解委员会或现有人民调解委员会，设立专门的商会服务窗口，或在商会设立人民调解工作室或联络站，开展调解工作。

商会人民调解委员会应使用规范名称，名称包括“商会组织名称”加“人民调解委员会”。商会人民调解委员会应有必要的办公场地和设施，悬挂规范的人民调解委员会标牌和人民调解标识，公开人民调解工作制度及人民调解委员会组成人员，做到“五落实”（即组织、人员、经费、场所、制度落实）和“六统一”（即名称、印章、标识、徽章、程序、文书统一）。

四、发展商会人民调解员队伍

商会人民调解员由商会人民调解委员会委员和商会人民调解委员会聘任的人员担任。商会人民调解委员会由委员三至九人组成，设主任一人，一般由商会负责人担任。委员经商会推选产生，要积极吸纳企业家、律师等担任商会人民调解委员会委员。商会人民调解委员会应聘请专兼职人民调解员，注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、热心人民调解工作的企业经营者、商会法律顾问、工会代表、相关领域专家及社会人士中聘任。商会人民调解委员会要充分发挥律师的专业优势，积极吸纳律师担任人民调解员。

司法行政机关要会同人民法院、工商联将商会人民调解员纳入业务培训规划，组织岗前培训和定期轮训，通过现场观摩、案例研讨等形式，不断提高商会人民调解员综合素质。

五、强化商会人民调解工作规范

商会人民调解组织要加强规范管理，建立健全各项规章制度。要统一使用司法部印发的调解格式文书，做到案卷资料齐全，装订整齐、规范。要设置纠纷受理调解登记簿，全面登记受理调解的纠纷并定期统计上报。要建立健全人民调解员聘用、学习、培训、考评、奖惩等制度，加强对商会人民调解员的管理。要建立工作台账，将矛盾纠纷调解情况、组织队伍建设情况以及商会人民调解典型案例及时报送当地司法行政机关、人民法院和工商联。

六、完善诉调对接工作机制

人民法院要积极吸纳符合条件的商会人民调解组织、调解员加入特邀调解组织名册、特邀调解员名册。加强与商会人民调解组织对接工作，落实委派调解和委托调解机制，通过设立驻人民法院商会人民调解工作室等方式，引导当事人优先选择商会人民调解组织解决纠纷。对经调解达成的协议，当事人申请司法确认的，人民法院应当及时审查，依法确认调解协议的效力。人民法院在立案登记后委托商会人民调解组织进行调解达成协议的，当事人申请出具调解书或撤回起诉的，人民法院应当依法审查并制作民事调解书或裁定书。对调解不成的，依法及时审理裁判，切实维护当事人的诉权。

七、提高商会人民调解工作质量

商会人民调解委员会要定期或不定期在会员企业进行矛盾纠纷排查，发现风险隐患及时化解。要传承自律、守法、和谐的商会文化，发挥商会组织平等协商、互谅互让、不伤感情和成本低、效率高的特点和优势，采用充分说理、耐心疏导的调解方式，促成当事人达成调解协议，实现案结事了。要坚持依法调解，注重运用商事调解规则、惯例，不断增强商会人民调解的权威性和公信力。要通过开展商会人民调解工作加强法治宣传教育，引导民营企业依法合规经营。要加强专家库建设，根据需要邀请专家参与行业专业领域重大纠纷调解。

八、落实商会人民调解工作保障

商会组织要为商会人民调解委员会开展工作提供办公场所、办公设施

和必要的工作经费。各级工商联和司法行政机关要按照财政部、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）和省财政厅、省委政法委、省司法厅《关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》（财政法〔2013〕2116号）要求，落实商会人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费，完善“以案定补”工作机制。按照《财政部、民政部、工商总局关于印发政府购买服务管理办法（暂行）的通知》要求，积极争取把商会人民调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录。鼓励社会各界为商会人民调解工作捐赠赞助，提供场地、人员等人财物支持。

九、加强商会人民调解工作组织领导

各级人民法院要将商会人民调解工作纳入诉调对接平台建设，推动商会人民调解与诉讼程序的有机衔接，切实为商会人民调解工作开展发挥好司法保障作用。各级工商联要切实履行商会业务主管部门职责，加强对商会的指导、引导和服务，主动与司法行政机关沟通联系，及时了解和反映商会人民调解组织运行情况，在商会人民调解组织的设立、调解员的选聘和培训、专家库的建立等方面给予支持。各级司法行政机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，加强设立指导、人员培训、制度建设和业务规范，依托公共法律服务中心等平台资源，发挥律师、公证、司法鉴定、仲裁、法律援助、法治宣传等职能优势，形成化解矛盾纠纷的工作合力。各级人民法院、工商联和司法行政机关要密切协作，建立联系沟通机制，开展联合督导，积极争取当地综治统筹协调、民政等部门对商会人民调解工作的支持。要加强宣传表彰，大力宣传商会人民调解优势特点、经验成效和典型案例，表彰商会人民调解工作中涌现出的先进典型，不断扩大商会人民调解工作群众认知度和社会影响力，为商会人民调解工作开展营造良好氛围。

省高级人民法院、省工商联、省司法厅将建立商会人民调解工作进展情况月调度通报机制，省司法厅将商会人民调解工作纳入年度重点工作目标考核内容。

安徽省司法厅

《关于加强诉调对接工作的若干规定》

皖司发〔2020〕96号

第一章 总则

第一条【目的依据】 为健全完善多元化纠纷解决机制，推进诉源治理，进一步加强调解与诉讼有效衔接，努力构建大调解工作格局，根据中共中央办公厅 国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》、最高人民法院《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》、《安徽省多元化解纠纷促进条例》、中共安徽省委办公厅 安徽省政府办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的实施意见》等等文件规定，结合我省实际，制定本规定。

第二条【定义】 诉调对接工作是指人民法院在登记立案前或立案后，对可以调解的纠纷，在征求当事人意见后，委派或委托给人民调解组织、行政调解组织、商事调解组织、律师调解组织、行业专业调解组织等各类调解组织（以下统称调解组织）进行调解的一项工作机制。

第三条【委派调解纠纷范围】 下列纠纷，应当引导当事人选择立案前委派调解：

- （一）家事纠纷；
- （二）相邻关系纠纷；
- （三）买卖、租赁、金融借款等合同纠纷；
- （四）交通事故损害赔偿纠纷；
- （五）医疗纠纷；
- （六）物业纠纷；
- （七）劳动争议纠纷；
- （八）消费者权益纠纷；

（九）行政赔偿、行政补偿以及行政机关行使法律法规规定的自由裁量权的纠纷；

（十）其他可以调解的纠纷。

第四条【委托调解纠纷范围】 适宜调解的纠纷，人民法院立案后应当引导当事人选择委托调解。

第五条【例外情形】 存在下列情形的纠纷，不得委派或委托调解：

（一）所涉法律关系性质依法不能调解的；

（二）起诉前已经调解组织调解不成的，但当事人同意委派或委托调解的除外；

（三）当事人下落不明，需要公告送达的；

（四）当事人在国外或者境外，且无法通过电话、传真、网络等方式进行调解的；

（五）当事人的起诉不符合《中华人民共和国民事诉讼法》（以下简称民事诉讼法）第一百一十九条规定的起诉条件应当裁定不予受理的，或者属于民事诉讼法第一百二十四条规定情形的；

（六）规避法律或者损害国家利益、社会利益、集体利益或第三人合法权益的；

（七）其他无法调解的情形。

第二章 诉调对接工作程序

第六条【案件分流】 人民法院在收到起诉状或者口头起诉后，或者在立案后、庭审前或审理中，对于可通过调解方式解决的案件，在征得当事人同意后，对案件进行分流，将案件委派或委托给调解组织。

第七条【案件移送】 人民法院应当自当事人同意调解之日起3日内制作《人民法院委派/委托调解函》，连同相关材料及时移送调解组织，调解组织应当签收人民法院移交的材料。对不属于调解纠纷范围的，或认为不可以接受委派或委托调解的纠纷，应当在签收材料3日内退还；可以调解的，应在自签收案件材料起的规定时间内进行调解。

第八条【调解时限】 调解组织在收到人民法院移送的相关材料后，应当及时组织调解。委派调解期限为30日，委托调解适用普通程序的期限为15日，适用简易程序的期限为7日，自调解组织签收法院移交材料之日起计算。但双方当事人同意延长调解期限，不受此限。需要鉴定的，鉴定时间不计入调解期限。

第九条【无争议事实处理】 未达成调解协议，但当事人之间就相关事项没有争议，调解员在征得各方当事人同意后，书面记录无争议事实，由当事人签字盖章予以确认。

在诉讼程序中，当事人无需对调解过程中已确认的无争议事实进行举证，但当事人反悔并有相反证据足以推翻，以及涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益、确认身份关系的事实除外。

第十条【调解程序终结】 有下列情形之一的，调解程序终结：

- (一) 当事人达成调解协议的；
- (二) 调解期限届满，当事人未达成调解协议，且不同意延长调解期限的；
- (三) 调解期间当事人明确表示不同意继续调解的；
- (四) 调解员发现纠纷存在本规定中明确不得调解的情形；
- (五) 调解员发现纠纷存在虚假可能的；
- (六) 其他符合终止调解条件的。

第十一条【调解结果反馈】 调解程序终结后，调解组织应当制作《调解结果反馈函》，并在5日内将《调解结果反馈函》及案件相关材料反馈人民法院。

第十二条【调解协议效力】 经调解达成的协议，依法对当事人具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。调解组织应当督促当事人履行调解协议。

委派调解达成调解协议的，人民法院可以根据调解协议的具体内容作如下处理：

- (一) 即时结清或没有需要执行内容的，人民法院可不再立案；

（二）有需要执行内容的，各方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起30日内，共同向有管辖权的人民法院或者人民法庭申请司法确认，人民法院应在3日内决定是否受理，并自受理之日起15日内作出是否确认的决定，司法确认不收诉讼费用；

（三）调解协议有给付内容的，当事人可以按照《中华人民共和国民事诉讼法》的规定申请公证机关依法赋予强制执行效力，债务人不履行或者不适当履行具有强制执行效力的公证文书的，债权人可以依法向有管辖权的人民法院申请强制执行；

（四）调解协议具有金钱或者有价证券给付内容的，债权人依据民事诉讼法及其司法解释的规定，向有管辖权的基层人民法院申请支付令的，人民法院应当依法受理，经审查符合法律规定的发出支付令。债务人未在法定期限内提出书面异议且逾期不履行支付令的，经权利人申请，人民法院可以强制执行；

（五）当事人持已经达成的调解协议向人民法院起诉要求出具调解书的，人民法院应当依法登记立案，审查后出具调解书。

委托调解达成调解协议的，调解组织应当告知当事人向委托的人民法院申请撤诉或者审查出具调解书。人民法院可以根据当事人申请准予其撤诉或者审查出具调解书。

第三章 诉调对接工作保障

第十三条【诉调对接工作协调】 人民法院和司法行政部门应定期召开联席会议，分析研究、协调解决诉调对接中出现的问题，推动诉调对接机制的完善。

第十四条【经费保障】 人民法院和司法行政部门应积极争取党委、政府及相关部门重视支持，推动完善政府购买服务，加强诉调对接工作经费保障。

第十五条【调解案件补贴】 人民法院、司法行政部门可根据案件调解难易程度，采取“以案定补”等方式给予调解员案件补贴。

第十六条【对接工作平台】 人民法院、司法行政部门可在人民法院诉调对接中心设立“诉调对接工作室”，负责调解法院委派或委托的纠纷；也可由司法行政部门安排调解工作协调员进驻人民法院诉调对接中心，统筹协调处理法院委派或委托的纠纷。

司法行政部门应探索建立综合性、一站式服务的人民调解中心（可依托公共法律服务中心设立），整合调解资源，创新调解机制，为诉调对接工作提供平台保障。

第十七条【特邀调解组织和调解员】 人民法院应积极吸纳人民调解、行政调解、商事调解、律师调解、行业专业调解等符合条件的调解组织作为特邀调解组织，将符合条件的人民调解员、律师、公证员、司法鉴定人等纳入特邀调解员名册。

第十八条【网上诉调对接】 人民法院和司法行政部门应探索建立“互联网+诉调对接”机制，推动人民法院调解平台与司法行政人民调解信息管理系统对接，通过平台之间数据交换、互联互通的方式，推进“网上诉调对接”，为当事人提供高效、便捷的线上纠纷调解服务。

特邀调解组织可通过人民法院调解平台接受案件委派、委托，开展调解工作。人民法院协助特邀调解组织在人民法院调解平台开通账号并进行在线调解培训。

第十九【业务培训】 人民法院和司法行政部门应定期对参加诉调对接工作的调解组织、调解员进行业务培训，提高调解员业务能力和调解工作质量。

第二十条【表扬奖励】 人民法院和司法行政部门应建立与调解数量、调解结果相关联的激励制度，对在诉调对接工作中成绩突出的集体和个人按规定给予表扬奖励。

第四章 附则

第二十一条【解释权】 本规定由安徽省高级人民法院、安徽省司法厅负责解释。

第二十二条【施行日期】 本规定自 2020 年 月 日起施行。之前规定与本规定不一致的，适用本规定。

附件：

1. 调解申请书
2. 调解受理通知书
3. 司法确认申请书
4. 人民法院委派 / 委托调解函
5. 调解结果反馈函

附件 1

调解申请书

当事人（自然人姓名、性别、年龄、民族、职业、单位或住址，法人及社会组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务）：

纠纷事实及申请事项：

同意法院（庭）将本案委派 / 委托调解组织调解。

申请人（签名）：

年 月 日

附件 2

调解受理通知书

（当事人姓名）：

（起诉人）诉（被起诉人）（案由）一案。经审查，本案符合委派 / 委托调解的条件，经征求当事人意见，本院决定本案委派 / 委托（调解组织名称）调解。

特此通知。

人民法院诉调对接中心工作人员联系方式：

调解组织联系方式：

调解员：

联系电话：

联系地址：

人民法院（法庭）（盖章）

年 月 日

附件 3

司法确认申请书

申请人（自然人姓名、性别、年龄、民族、职业、单位或住址，法人及社会组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务）：

申请人（自然人姓名、性别、年龄、民族、职业、单位或住址，法人及社会组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务）：

申请事项：确认申请人____和____于____年____月____日达成的调解协议有效。

事实与理由：

申请人____和____于____年____月____日经____（调解组织名称）主持调解，达成如下调解协议：

此致

人民法院

附件：调解协议、调解组织主持调解的证明、与调解协议相关的财产权利证明等材料

申请人（签名）

申请人（签名）

年 月 日

附件 4

人民法院委派 / 委托调解函（存根联）

一案双方当事人（代理人）申请调解，现委派 / 委托（调解组织名称）进行调解。

人民法院（法庭）（盖章）

年 月 日

人民法院委派 / 委托调解函

（调解组织名称）：

现将_____一案委派 / 委托你调解组织调解，并将有关材料移送你处，委派调解期限为 30 日，委托调解适用普通程序的期限为 15 日，适用简易程序的期限为 7 日，双方当事人同意延长调解期限的，不受此限。

附件：

1. 起诉书复印件；
2. 相关证据材料复印件。

人民法院（法庭）（盖章）

年 月 日

附件 5

调解结果反馈函（存根联）

一案经调解（已、未）达成调解协议。已将该案有关材料移送人民法院（庭）。

（调解组织）（盖章）

年 月 日

调解结果反馈函

人民法院（庭）：

你院（庭）委派 / 委托一案，已调解结束，双方当事人（已、未）达成调解协议。现将该案有关材料移送你处，请查收。

附：

1. 《调解申请书》；
2. 起诉书复印件；
3. 相关证据材料复印件；
4. 调查记录或调解笔录复印件；
5. 《调解协议书》（若调解成功）；
6. 结案报告；
7. 其他材料。

（调解组织）（盖章）

年 月 日

安徽省工商联《安徽省商会 人民调解委员会组织及工作规则（暂行）》

皖联秘〔2021〕13号

第一章 总则

第一条 为规范安徽省商会人民调解委员会（以下简称省商调委）工作，根据《中华人民共和国人民调解法》、《全国工商联、司法部关于推进商会人民调解工作的意见》、《最高人民法院、全国工商联关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》和《安徽省多元化解纠纷促进条例》，制定本规则。

第二条 省商调委是安徽省工商业联合会（总商会）依法设立，开展民营经济矛盾纠纷调解工作，参与全省多元化解纠纷机制建设，为民营企业提供基础性、公益性纠纷解决服务的组织。

第三条 省级司法行政部门负责指导省商调委的人民调解工作。人民法院对省商调委的人民调解工作进行业务指导。

第四条 商会人民调解工作以涉及民营经济的各类民商事纠纷和劳动争议为主，包括商会会员之间的纠纷，会员企业内部的纠纷，会员与生产经营关联方之间的纠纷，会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他适合调解的矛盾纠纷。

第五条 省商调委调解纠纷，应当遵循下列原则：

（一）发挥调解工作积极性，力求将纠纷化解在诉前或裁前阶段。

（二）在当事人自愿、平等的基础上进行调解。

（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。

（四）不违背法律、法规和国家政策，充分考虑行业标准和商事惯例。

（五）保守在案件调解中涉及的国家秘密、商业秘密，不得泄露涉案相关个人隐私。

第二章 组织机构

第六条 省商调委委员经省总商会推选产生，主要由企业家、从事法律工作或商会工作的人士等担任。

省商调委由委员三至九人组成，设主任一人，必要时，可以设副主任一至二人。

省商调委委员每届任期三年，可以连选连任。

省商调委主任一般由省总商会负责人担任。

第七条 省商调委主要工作职责是：

- （一）制定省商调委的有关制度、规则。
- （二）决定秘书长、副秘书长人选。
- （三）聘任、解聘专职或兼职调解员。
- （四）指导市县商会人民调解委员会工作。
- （五）根据秘书处请求，组织讨论重大或者疑难的案件。
- （六）审议省商调委工作报告和工作计划，决定有关事项。
- （七）定期向省工商联报告工作。

第八条 省商调委应当每年至少召开一次全体会议，研究本省商调委职责履行情况和重要工作事项。

省商调委主任或者三分之一以上的省商调委组成人员提议召开省商调委会议的，应当召开。

省商调委会议须达三分之二委员参加方可举行；决议实行少数服从多数原则，须经到会半数以上委员同意方为有效。

第九条 省商调委下设办事机构，称“安徽省商会人民调解委员会秘书处”（以下简称秘书处），承担日常工作，执行商调委决议。秘书处设立秘书长，可根据实际情况设副秘书长。

秘书处实行在商调委领导下的秘书长负责制。

秘书处内设机构及工作人员聘用，由秘书处提出意见，报省商调委批准。

第三章 商会人民调解员

第十条 商会人民调解员（以下简称调解员）由省商调委委员和省商调委聘任的人员担任。

调解员分为专职和兼职。专职调解员和兼职调解员在调解活动中享有同等权利，履行同等义务。

兼职调解员进行调解活动，所在单位应当予以支持。

第十一条 省商调委聘任调解员时，应当从符合《中华人民共和国人民调解法》第十四条规定的调解员条件的人员中选聘，调解员必须坚持正确政治方向，做到忠于党、忠于国家、忠于人民、忠于法律。

第十二条 省商调委应当依法聘任一定数量的专职调解员。省商调委聘请专兼职调解员，可以根据需要，注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、热心人民调解工作的企业经营者、商会法律顾问、工会代表、相关领域专家及社会人士中聘任。省商调委要充分发挥律师的专业优势，积极吸纳律师担任调解员。

为了促成调解，省商调委可以特邀与当事人相关的行业商（协）会负责同志担任特邀协助调解人员，协助调解工作。

省商调委秘书处应当根据调解工作需要，合理配备办案辅助人员。

省商调委应积极组织调解员参加相关部门开展的业务培训。

第十三条 调解员在调解工作中有下列行为之一的，省商调委应当给予批评教育、责令改正，情节严重的，予以解聘：

- （一）徇私舞弊，偏袒一方当事人的；
- （二）对当事人压制或打击报复；
- （三）侮辱、处罚当事人的；
- （四）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的；

(五) 泄露当事人的个人隐私、商业秘密的。

第十四条 省商调委应当设调解员名册，并予以公示。

省商调委应当将聘任的调解员名单报送省级司法行政部门备案。
调解员聘期一般为三年。

省商调委加强对商会人民调解员的管理，对商会人民调解员的违法违规违纪行为，按照有关规定处理。

第十五条 秘书处应当为调解员建立信息档案，档案中记载的调解员信息应当一年更新一次。调解员应当根据秘书处的工作要求，将更新后的个人信息报送秘书处。

第十六条 如果调解不成功，调解员不得在其后就同一纠纷进行的仲裁程序中担任仲裁员，也不得担任案件代理人。

第四章 调解工作程序

第一节 申请受理

第十七条 省商调委根据纠纷当事人申请，符合下列条件的，应当受理案件：

- (一) 纠纷一方当事人属于工商联、商会会员的；
- (二) 纠纷一方当事人属于民营经济人士的；
- (三) 可以受案的其他范围。

省商调委对通过调研、摸排、信访等渠道获知的矛盾纠纷可以主动调解。

对下列纠纷不予受理和调解：

- (一) 当事人一方不同意提交或接受省商调委调解的；
- (二) 纠纷性质不宜调解的案件。

第十八条 当事人向省商调委申请调解的，应提交调解申请书，申请书应当载明下列事项：

(一) 申请人和被申请人的名称(姓名)、住所、法定代表人、职务、电话、传真、电子邮箱等，所属的工商联、行业商会任职情况。

(二) 调解请求、纠纷事实和证据材料。

(三) 其他应写明的事项。

客观情况不能提交书面调解申请的，可以口头申请，由商调委工作人员记录以上事项。

第十九条 申请人提交申请书时，可在省商调委调解员名册中，选定或委托省商调委代为指定一名调解员；如聘请代理人参与调解程序，应提交书面授权委托书。

第二十条 省商调委秘书处收到调解申请书和相关证据材料后，经审查无误，三日内将调解申请事项通知被申请人，征求被申请人意愿，被申请人同意参与调解的，可在省商调委的调解员名册中选定或委托省商调委代为指定一名调解员。

被申请人在指定的期限内未确认同意调解的，省商调委秘书处不再调解。

第二十一条 当事人同意将纠纷提交省商调委进行调解的，或接受、参加省商调委调解的，均视为同意按照安徽省商会人民调解委员会的调解规则进行调解。

第二节 调解程序

第二十二条 省商调委根据民商事纠纷难易程度，可以由一名调解员进行简易调解，也可以由数名调解员进行普通调解。

省商调委秘书处可以根据调解需要，直接指定调解人员。

第二十三条 调解员调解民商事纠纷，应当充分听取当事人的陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，明法析理，主持公道，耐心疏导，平等协商，促成当事人自愿达成调解协议。

第二十四条 调解员根据纠纷的不同情况，可以采用其认为有利于当事人达成协议的方式对纠纷进行调解：

(一) 调解程序开始之后，调解员可以单独会见当事人或代理人进行调解。

(二) 调解员单独会见一方当事人的，可向他方当事人通报单独

会见的情况，当事人另有要求的除外。

（三）在调解过程中，调解员可以要求当事人，提出书面或口头的建议或方案。

（四）调解员可以根据具体案情，征得当事人同意后，聘请有关专家就技术性问题提供咨询建议或鉴定意见。

（五）调解员可以要求当事人提交补充材料。

（六）在调解过程中，调解员可以根据已掌握的情况，依据公平合理的原则，向当事人提出解决争议的建议或方案。

（七）对于纠纷情况复杂、标的数额较大的案件，可组成调解庭，进行面对面调解。由首席调解员主持，听取纠纷双方当事人各自陈述纠纷的事实理由和争议的焦点，进行说服劝导，提出纠纷解决方案，达成调解协议。

（八）其他调解方式。

第二十五条 当事人在调解活动中享有下列权利：

- （一）选择和接受调解员。
- （二）自主决定接受、不接受或终止调解。
- （三）要求调解公开或不公开进行。
- （四）自主表达真实意愿，自愿达成调解协议。

第二十六条 当事人在调解活动中承担下列义务：

- （一）遵守调解规则和调解纪律，尊重调解员。
- （二）如实陈述纠纷事实，提供真实的证据材料。
- （三）不得有加剧纠纷、激化矛盾的行为。
- （四）自觉履行调解协议，接受调解协议内容中应当承担的民事责任。

第二十七条 调解一般在省商调委所在地进行，也可以在方便纠纷当事人的其他场所进行。

第二十八条 调解员调解纠纷不成的，应当终止调解，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法途径维护自己的权利。

第二十九条 调解员应当将调解情况记入笔录。当事人和其他调解参与人认为对自己陈述的记录有遗漏或者差错的，有权申请补正。笔录由调解员、记录员、纠纷当事人和其他调解参加人签名或者盖章。

省商调委应当建立调解工作档案，将调解登记、调解工作笔录、调解协议书等材料立卷归档。

第三十条 当事人及其代理人在调解程序中，应积极配合调解员，以保证调解程序的顺利进行。

第三十一条 如果调解不成功，当事人均不得在其后就同一纠纷进行的仲裁程序或诉讼程序及其他程序中，引用调解员和各方当事人在调解程序中提出过的、建议过的、承认过的和表示过愿意接受的任何以达成调解协议为目的的方案和建议，作为其申诉或答辩的依据。

第三十二条 当事人不得在第三十一条规定的各类程序中要求调解员充当证人，但法律另有规定的除外。

第三节 调解协议

第三十三条 经省商调委调解解决的纠纷，有民事权利义务内容的，或者当事人要求制作书面调解协议书的，应当制作调解协议书。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，调解员应当在笔录中记录协议内容。

第三十四条 调解协议书载明下列事项：

- （一）当事人基本情况。
- （二）纠纷简要事实、争议事项及各方当事人责任。
- （三）当事人的权利和义务内容。
- （四）履行协议的方式、期限。

第三十五条 调解协议书应当有双方当事人签名、盖章，调解员签名并加盖省商调委调解专用章。调解协议书由当事人各执一份，省商调委留存一份。

口头调解协议由各方当事人在调解文书中签名、盖章。

除非为执行或履行之目的，调解协议书不得公开。

第三十六条 为强化调解协议书的效力，当事人可以依据调解协议书规定的仲裁条款或双方事后自愿达成的仲裁协议，及时提请选定的仲裁委员会，按调解协议书内容依法制作仲裁裁决书或者调解书。

双方当事人可以自调解协议书生效之日起三十日内共同向有管辖权的基层人民法院申请司法确认调解协议书之效力。

第五章 经费

第三十七条 省商调委经费来源：

- （一）财政拨款；
- （二）购买服务；
- （三）省商会补助经费；
- （四）企业捐助；
- （五）其他来源。

第三十八条 省商调委经费支出为：

- （一）秘书处办公与设备费用；
- （二）调解员、特邀协助调解人员的补贴经费；
- （三）秘书处工作人员工资薪酬、社保、福利等费用。

第三十九条 省商调委的经费由秘书处编制预算，报调解委员会批准执行；涉及财政资金使用的，按照财政资金使用规定执行或另行制定使用办法。

第六章 附则

第四十条 本规则自2021年4月13日起施行。

第四十一条 本规则由省商调委负责解释。

关于印发《安徽省高级人民法院 安徽省工商业联合会 关于进一步推进商会人民调解协议司法确认工作 的若干规定（试行）》的通知

全省各中级、基层人民法院、各市工商联、省直管县工商联：

现将《安徽省高级人民法院 安徽省工商业联合会关于进一步推进商会人民调解协议司法确认工作的若干规定（试行）》印发给你们，请结合本地实际，认真贯彻执行。

安徽省高级人民法院

安徽省工商业联合会

2023年6月26日

关于进一步推进商会人民调解协议 司法确认工作的若干规定（试行）

为进一步规范商会人民调解协议司法确认工作，建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制，助力安徽民营经济高质量发展，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《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》及最高人民法院、全国工商联联合印发《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》《安徽省多元化解纠纷促进条例》等规定，结合我省“总对总”诉调对接工作实际，制定本规定。

一、司法确认的申请

（一）商会人民调解协议司法确认。商会人民调解协议是指在依法成立的商会人民调解组织主持下，当事人自愿达成的具有民事权利义务内容的调解协议。当事人自调解协议生效之日起三十日内，可以共同或委

托调解组织向有管辖权的人民法院申请司法确认。人民法院通过“人民法院调解平台”依法受理、审查、确认调解协议效力。

（二）司法确认案件范围。当事人自愿达成的调解协议可申请司法确认，但以下案件类型不能申请司法确认：申请确认婚姻关系、亲子关系、收养关系等身份关系无效、有效或者解除的案件；涉及适用其他特别程序、公示催告程序、破产程序审理的案件；调解协议内容涉及物权、知识产权确权的案件。

（三）司法确认案件管辖。适用司法确认案件需属于人民法院受理范围及人民法院具有管辖权。

1. 中基层人民法院委派调解的。人民法院在立案前委派商会人民调解组织主持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。

2. 商会人民调解组织自行开展调解的，当事人可以向当事人住所地、标的物所在地、调解组织所在地的基层人民法院提出申请；调解协议所涉纠纷应当由中级人民法院管辖的，向相应的中级人民法院提出。

（四）司法确认申请材料

1. 当事人申请的。当事人对经商会人民调解组织调解达成的调解协议申请司法确认的，应当向人民法院提交司法确认申请书、由调解组织确认的调解协议，双方当事人签署的申请司法确认诚信承诺书，身份证明、资格证明，以及与调解协议相关的财产权利证明等证明材料，并提供双方当事人的送达地址、电话号码等联系方式。

2. 调解组织代为申请的。商会人民调解组织应当提交双方当事人委托调解组织代为申请的授权书，其他相关材料同第一种情形。

二、司法确认的审查

（一）审查受理。双方当事人对经商会人民调解组织调解达成的调解协议应当通过“人民法院调解平台”进行在线申请司法确认。人民法院收到申请后，应当在三个工作日内决定是否受理；决定受理的，应当编立“诉前调确”文号，并及时向当事人送达受理通知书。当事人在线提交的申请

材料不齐全的，应当一次性告知当事人在指定期限内补正，人民法院决定是否受理的期限自收到补正材料之日起计算；逾期不补正的，视为撤回司法确认申请。

（二）审查内容。人民法院通过“人民法院调解平台”对案件材料进行书面审查，也可以根据案件情况通知各方当事人到庭回答询问、提供相关证据。主要审查以下内容：

1. 司法确认申请书，包括申请人和被申请人是否明确、申请司法确认的内容是否具体明确等。

2. 身份手续和委托手续，包括申请主体是否系调解协议主体、代理人授权委托书是否合法有效、授权事项是否明确具体内容。

3. 证据材料，包括案件是否属于司法确认案件范围、当事人的证据材料的真实性、合法性以及与案件是否具有关联性，审查调解协议内容是否明确、规范、合法。

（三）审查后果。人民法院应当自受理司法确认申请之日起十五日内作出是否确认的决定。因特殊情况需要延长的，经本院院长批准，可以延长十日。

1. 协议内容合法明确的，予以确认。当事人依法申请司法确认的，人民法院经审查认为调解协议符合确认条件且不违反法律强制性规定的，应当裁定确认调解协议效力；调解协议不能全部确认的，经当事人同意，人民法院可以对部分协议内容予以确认。

2. 协议内容不明确的，予以释明。人民法院对调解协议内容不明确的，要对当事人进行释明，指导当事人明确协议内容并依法审查确认；当事人不同意明确内容，建议当事人撤回申请，拒不撤回的作出驳回司法确认申请的裁定，并告知其向有管辖权的人民法院提起诉讼，或向仲裁机构申请仲裁。

3. 不予确认调解协议效力的六种情形。违反法律、行政法规强制性规定的；侵害国家利益、社会公共利益的；侵害案外人合法权益的；损害社会公序良俗的；内容不明确，无法确认的；其他不能进行司法确认的情形。

4. 虚假调解和虚假诉讼予以甄别排除。人民法院在审查司法确认申请过程中，对于易于产生虚假调解的民间借贷等领域予以关注，可以依托立案辅助系统，识别预警重复诉讼、虚假诉讼；发现当事人可能存在恶意串通、伪造证据、捏造事实、虚构法律关系等手段实施虚假调解行为，侵害他人合法权益的，可以要求当事人提供相关证据进行审查。

三、司法确认工作的管理

（一）强化商会调解组织管理。各级工商联与人民法院强化工作对接，人民法院将符合条件的商会调解组织纳入人民法院特邀名册；商会特邀调解组织承接委派民商事案件，开展在线受理、在线调解、在线申请司法确认等工作。商会人民调解员在调解中有违法调解等情形的，按照人民调解法等有关规定处理。

（二）强化调解队伍素质。各级工商联要向人民法院报备依法成立的商会人民调解组织，配备政治素质好、工作责任心强、专业能力优的专职调解员队伍，强化调解员纪律教育、业务培训、程序指导，提高调解协议合规性、司法确认成功率，推动调解队伍专业化、规范化建设。

（三）强化人民法院业务指导。人民法院通过发布优秀司法确认典型案例、提出司法建议等方式，为商会人民调解司法确认提供规范指引及业务指导。同时，要充分发挥“法院+工商联”在线多元解纷机制优势，将司法确认案件自动履行率纳入人民法院与工商联“总对总”工作考核范畴；建立健全联席会议和信息沟通工作机制，定期向同级商会及相关调解组织通报司法确认工作情况，提升诉调对接工作质效，切实将越来越多涉民营企业民商事纠纷化解在基层，解决在诉前，不断优化法治化营商环境。

福建省司法厅、福建省工商业联合会

《关于进一步加强商会人民调解工作的意见》

闽司〔2017〕110号

各市、县（市、区）司法局（办）、工商联：

为深入贯彻落实中央和省委、省政府关于多元化纠纷解决机制建设的部署要求，坚持与发展“枫桥经验”，有效发挥商会在预防和化解矛盾纠纷中的积极作用，根据《中华人民共和国人民调解法》，中共中央、国务院《关于加强和改进新形势下工商联工作的意见》和国家司法部、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》，以及福建省委、省政府《关于加强和改进新形势下工商联工作的实施意见》，福建省委办公厅、省政府办公厅转发《省司法厅关于加强人民调解工作的实施意见》的通知等文件精神，现就进一步加强商会人民调解工作提出如下意见：

一、充分认识加强商会人民调解工作的重要意义

近年来，我省一些地方特别是商贸经济发达地区，各类商会组织不断发展和壮大，为我省经济发展作出了积极贡献。随着我省社会经济的快速发展，企业、劳动者、消费者等各个利益群体之间的关系日趋密切，涉及商会会员的生产经营、劳资管理、民间借贷、市场摊位租赁、合伙经营、外销货款等方面的矛盾纠纷也不断增多。如何有效维护各方合法权益、及时消除矛盾纠纷、营造良好的经营和创业环境，已成为社会各界尤其是各级司法机关和工商联面临的重要课题。加强商会人民调解工作，及时发现和处置涉及商会会员的各类矛盾纠纷，避免矛盾激化，对构筑和谐有序的劳动关系，改善我省经济发展环境具有十分重要的意义。这是贯彻落实党的十八届四中全会提出的“健全社会矛盾纠纷预防化解机制，完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制”，创新预防和化解社会矛盾体制，健全完善矛盾调处机制的

重要举措；是充分发挥社会组织作用，加强社会综合治理的重要内容；是全省各级司法行政机关和工商联加强合作，打好闽商回归、扩大有效投资、创新驱动发展等转型升级“组合拳”提供服务的具体实践。全省各级司法行政机关和工商联要从践行党的群众路线、建设平安福建和法治福建的高度，切实增强责任感和使命感，积极推进商会人民调解工作，努力为我省经济社会安定有序发展作出新的更大贡献。

二、结合实际积极推进商会人民调解工作

各地在推进商会人民调解工作过程中，应当坚持“按需设立”，针对不同商会组织的性质和特点，结合实际，分类推进。

（一）积极推进商会人民调解委员会建设。推进商会人民调解工作，应以建立工商联（商会）和行业商会人民调解委员会为重点，同时在省内一些条件成熟的异地商会，成立人民调解委员会。商会设立的人民调解委员会，名称统一为“商会名称+人民调解委员会”。

商会人民调解委员会成员应当推选产生，主任、副主任由商会主要领导担任，委员在理事、监事及会员中选任。调解员应从公道正派、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会员中聘任。根据实际需要，聘请一定数量的专职人民调解员，专门从事矛盾纠纷的化解工作。已建立法律顾问制度的商会，应当将法律顾问聘为调解员，参与商会的人民调解工作。

商会人民调解委员会主要调解商会会员之间，会员与第三人之间的民商事纠纷；商会会员与服务对象之间的服务纠纷；商会会员与员工之间的劳动争议纠纷，以及适合调解的其他矛盾纠纷。

（二）以建立联合调解机制为重点，加强基层商会人民调解工作。针对当前跨区域、跨行业的民商事纠纷不断增多，而自身调解力量相对较弱的客观实际，广大基层商会应当以现有人民调解组织网络为基础，充分发挥商会所在地乡镇（街道）或者相关行业性、专业性人民调解组织的作用。通过建立完善案件移送、邀请调解等衔接互动机制，或者通过基层人民调解组织吸纳商会人员充实调解队伍、建立商会纠纷调解特邀调解员名册等

途径，提高基层人民调解组织的调解工作水平，及时有效化解涉及基层商会的矛盾纠纷。

（三）强化商会人民调解工作的指导管理。各级司法行政机关和工商联要加强协作配合，建立健全化解商会纠纷指导协调、联动协作、专业咨询等工作机制；依照《中华人民共和国人民调解法》的相关规定，指导商会人民调解组织建立健全学习、例会、培训、统计、档案管理等各项规章制度，加强内部管理，依法开展调解；要按照分级培训的原则和要求，切实加强商会人民调解员的业务培训，不断提高调解员队伍的综合素质。要积极整合司法行政法律服务中心、司法所等平台资源，将涉及商会的纠纷纳入法律服务和诉调衔接等“绿色通道”，充分发挥律师、基层法律服务、公证、司法鉴定等职能优势，不断提高商会人民调解组织化解矛盾纠纷的能力。

（四）加强商会人民调解组织的基础保障。商会人民调解委员会的办公场地、设备和经费等基础保障按照“谁设立、谁保障”的原则，坚持以商会保障为主。司法行政机关主要负责设立指导、场所布置、制度建设、人员培训和业务指导等。司法行政部门要将人民调解信息管理系统延伸至商会人民调解工作，实现商会人民调解工作的信息化运行，并以信息化促进工作的规范化。

三、切实加强商会人民调解工作的组织领导

加强商会人民调解工作是深化发展“枫桥经验”，创新预防和化解矛盾纠纷机制的一项重要工作，全省各级司法行政机关和工商联要统筹协调、密切配合，结合实际，抓紧制定实施方案，精心谋划、周密部署，加强督查、抓好落实。各级司法行政机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，大力宣传商会人民调解工作的先进典型和工作成效，不断扩大商会人民调解工作的社会影响力，为商会人民调解工作的开展创造良好的氛围。各级工商联要切实承担起对商会的指导、引导和服务的职责，进一步增强工作主动性，加强与司法行政机关的沟通联系，要在商会人民调解组织设立、调解员聘任、专家库建立和人员培训等方面给予积极支持和配合。各级司

法行政机关和工商联要加强协作，相互及时通报工作情况，共同研究解决推进过程中出现的新情况、新问题，着力构建长效协作机制，合力推进商会人民调解工作。

福建省司法厅
福建省工商业联合会
2017年5月4日

福建省人民代表大会常务委员会关于颁布施行 《福建省多元化解纠纷条例》的公告

《福建省多元化解纠纷条例》已由福建省第十二届人民代表大会常务委员会第三十二次会议于2017年11月24日通过，现予公布。本条例自2018年1月1日起施行。

福建省人民代表大会常务委员会
2017年11月24日

《福建省多元化解纠纷条例》

(2017年11月24日福建省第十二届人民代表大会常务委员会
第三十二次会议通过)

第一条 为了规范和促进多元化解纠纷工作，提高社会治理水平，践行社会主义核心价值观，增进社会和谐，根据有关法律法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内开展多元化解纠纷工作适用本条例。

法律、行政法规对化解纠纷另有规定的，从其规定。

第三条 本条例所称多元化解纠纷，是指通过和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议和诉讼等途径，形成合理衔接、相互协调的纠纷化解体系，运用人民调解、行政调解和司法调解等纠纷化解方式，为当事人提供多样、便捷、适宜的纠纷化解服务。

第四条 多元化解纠纷应当遵循下列原则：

- (一) 尊重当事人意愿；
- (二) 遵守法律法规，尊重公序良俗，坚持公平公正；
- (三) 高效快捷，便民利民；

(四) 和解、调解优先；

(五) 预防与化解相结合。

第五条 多元化解纠纷工作应当坚持和完善政府主导、综治协调、部门联动、社会协同、公众参与、法治保障的纠纷化解工作机制，合理配置社会资源，有效化解纠纷。

地方各级人民政府及有关部门、社会治安综合治理部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织、企业事业单位和其他社会组织应当按照各自职责，建立纠纷排查调处、稳定风险防范等机制，及时研究解决可能影响社会稳定的各类纠纷；坚持属地管理和谁主管谁负责，对跨行政区域、跨部门、跨行业，涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，应当加强联动配合，从源头上预防和化解纠纷。

第六条 加强宣传教育，运用报刊、广播、电视、网络等媒体普及多元化解纠纷法律知识和宣传典型案例，增进公众对多元化解纠纷的理解和认同，营造全社会支持和参与多元化解纠纷的良好氛围。

培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，开展社区教育，引导公众自觉遵守法律法规和尊重公序良俗，以理性合法方式表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

第七条 地方各级人民政府应当对多元化解纠纷工作所需经费给予必要的支持和保障，对社会组织设立的人民调解委员会、公益性调解组织及其人员给予适当经费补助和补贴；可以通过政府购买服务等方式，委托社会力量承担多元化解纠纷工作。

行业主管部门应当将所设立的行业调解组织工作经费纳入本部门预算或者提供经费支持。

第二章 职责分工

第八条 地方各级人民政府应当强化对多元化解纠纷工作的主导作用，督促政府有关部门落实多元化解纠纷职责，提高预防和化解纠纷的能力；通过业务指导和平台推介等方式，推进各类纠纷化解组织的建设和发

展，引导社会力量参与化解纠纷。

第九条 社会治安综合治理部门负责多元化解纠纷工作的具体组织协调、督导检查 and 考核评估，促进多种纠纷化解途径的有机衔接，提高化解纠纷的效果。

第十条 人民法院牵头负责司法调解工作，完善全面、全程、全员调解工作机制和特邀调解、法院专职调解员制度，健全诉讼与非诉讼衔接的纠纷化解机制，加强与行政机关、公证机构、仲裁机构和调解组织的协调配合，推动在程序安排、效力确认和法律指导等方面的有机衔接，为纠纷解决提供司法保障。

第十一条 人民检察院依法履行法律监督职责，健全检调对接制度，完善参与化解纠纷工作机制，依法开展刑事和解工作，引导当事人选择适宜的途径解决纠纷。

第十二条 公安机关依法完善治安案件调解、道路交通事故损害赔偿争议调解等工作，加强与人民检察院、人民法院在刑事案件和解工作上的协调配合。

公安机关应当会同司法行政部门在符合条件的公安派出所设立驻所人民调解室，在必要时邀请人民调解员参与治安调解工作。

第十三条 司法行政部门负责指导人民调解工作，加强人民调解组织建设，促进人民调解与行政调解、司法调解等有关调解组织的衔接联动，推动律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所等法律服务机构和法律志愿者参与化解纠纷。

第十四条 政府法制工作机构负责行政调解的具体协调、指导，完善行政调解、行政裁决和行政复议等工作机制，推动行政争议和涉及行政管理活动的民事纠纷在行政职权范围内得到有效解决。

第十五条 信访部门应当建立信访与调解、仲裁、行政裁决、行政复议和诉讼等途径相衔接的工作机制，畅通信访渠道，依法分类处理信访诉求，跟踪、督促和协调信访事项的办理。

第十六条 县级以上地方人民政府其他有关部门和机构应当按照各

自职责，做好本领域、本行业纠纷化解工作，培育发展行业性、专业性调解组织。

第十七条 村（居）民委员会应当依法设立和健全人民调解组织，提高社区自治、风险预防和治理能力，及时有效化解民间纠纷。

村（居）民委员会应当完善村（居）民会议、村（居）民代表会议制度，推进城乡社区协商制度化，畅通群众参与化解纠纷的渠道。

村（居）民委员会可以聘请法律顾问，为化解纠纷提供法律咨询、法律援助等服务。政府应当提供适当的资金补助。

第十八条 工会、共青团、妇联和法学会等团体应当发挥各自的组织优势，培育发展调解组织和调解员队伍，参与多元化解纠纷工作。

第十九条 企业事业单位可以根据需要设立调解组织，依法调解本单位的劳动、人事等纠纷。

鼓励公益慈善类、城乡社区服务类等其他社会组织参与民间纠纷化解工作，自主调整社会关系。

第三章 化解途径

第二十条 当事人可以依法自主选择下列纠纷化解途径：

- （一）和解；
- （二）调解；
- （三）仲裁；
- （四）行政裁决；
- （五）行政复议；
- （六）诉讼；
- （七）法律法规规定的其他途径。

当事人之间涉及合同、债务、婚姻家庭、财产权益、邻里关系等民商事纠纷，可以向人民调解委员会等调解组织提交调解申请；涉及房屋征收、社会保障、治安管理、交通事故损害赔偿、医疗卫生、消费者权益保护等依法可以由行政机关调解的行政争议或者民事纠纷，可以向有关行政机关提交行

政调解申请；纠纷涉及的治安、刑事案件应当及时报案，对违法行为附带的民事纠纷可以依法申请公安机关、人民检察院、人民法院进行调解。调解不成的，当事人可以依法提起仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等方式解决纠纷。

第二十一条 地方各级人民政府及有关部门、社会治安综合治理部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织、企业事业单位和其他社会组织接受纠纷化解申请，有关法律工作者接受法律咨询、委托代理，应当告知当事人多元化解纠纷途径，并引导当事人选择成本较低、有利于修复关系的方式解决纠纷。

第二十二条 鼓励和引导纠纷当事人优先通过协商、谈判等方式自行达成和解，也可以邀请人大代表、政协委员，或者调解员、律师、公证人员、行政机关工作人员等其他中立第三方参与，促进达成和解协议。

第二十三条 调解组织可以依当事人申请调解，也可以主动调解，但是当事人拒绝调解的除外。

对不适合调解或者调解不成的纠纷，调解组织可以向当事人提供咨询意见，引导其选择适宜的途径化解纠纷。

调解组织应当将调解规范、流程等内容在办公场所醒目位置公布，便于当事人查询，并在当事人提交调解申请后详细说明，为当事人提供清晰、便捷的途径引导。

第二十四条 人民调解组织依法调解民间纠纷，在不违反法律法规的前提下，可以依据自治章程、行业惯例、交易习惯、村规民约和居民公约等进行调解。

调解民间纠纷应当尊重当事人意愿，以调和为目的，缓和当事人之间的对立，促进当事人互谅互让，引导当事人达成调解协议；发现纠纷有可能激化的，应当及时采取预防措施。

鼓励亲属、邻里、同事等当事人认可的人员参与调解民间纠纷。

第二十五条 鼓励商会、行业协会、民办非企业单位或者具有相应资质的专业机构设立商事调解组织，在投资、期货证券、保险、房地产、工程承包、技术转让、知识产权、国际贸易等领域开展商事纠纷化解服务。

第二十六条 下列纠纷经当事人申请，行政机关可以进行调解：

（一）法律法规规定的由行政机关调解的公民、法人或者其他组织之间发生的与行政管理有关的民商事纠纷；

（二）公民、法人或者其他组织对行政机关行使法律法规规定的自由裁量权不服而产生的争议；

（三）公民、法人或者其他组织与行政机关之间关于行政赔偿、行政补偿发生的争议；

（四）其他依法可以调解的纠纷或者争议。

行政机关对资源开发、环境污染、公共工程建设和公共安全事故等方面的民事纠纷，以及涉及人数众多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，应当依职权主动进行调解。

第二十七条 行政调解实行属地管理。涉及民商事纠纷的行政调解，由纠纷所在地具有管理权限的行政机关受理；涉及行政争议的行政调解，由作出行政行为的行政机关受理，但是原承办人员不得担任调解人员。

当事人提出的行政调解申请不属于本机关管辖的，应当告知当事人向有管辖权的行政机关申请行政调解。

当事人分别向两个以上有管辖权的行政机关提出行政调解申请的，由与其管理职责最密切的行政机关受理。管辖权不明确或者有争议的，报请共同的上级行政机关指定管辖。

第二十八条 行政机关在法定职权范围内，可以通过建议、辅导、规劝、示范和约谈等非强制方式实施行政指导，引导当事人协商解决纠纷。

行政机关开展行政调解工作，应当听取当事人陈述，向当事人讲解有关法律、法规和政策，收集当事人提交的证据或者依职权主动调查，在分清事实、明辨法理的基础上，引导当事人达成调解协议；调解不成的，告知当事人依法通过行政裁决、行政复议和诉讼等方式解决。

行政机关可以委托第三方机构就有关问题出具专业鉴定或者法律意见，作为当事人调解的依据。

第二十九条 公安机关对符合刑事和解条件的刑事案件和可以调解

的治安案件，可以引导当事人和解或者调解；对不违反治安管理规定的民间纠纷，应当告知当事人向人民调解组织或者人民法院申请处理；对可能引发刑事案件、群体性事件以及其他影响社会稳定的重大疑难纠纷，应当会同有关部门采取必要的预防措施。

第三十条 人民法院在登记立案前可以进行诉讼风险告知，引导当事人选择和解、调解等适宜的非诉讼解决方式，或者委派特邀调解组织、特邀调解员进行调解。

对已经立案的民商事案件，经当事人同意，可以依法进行调解，也可以委托行政机关、特邀调解组织、特邀调解员和法院专职调解员进行调解。

人民法院应当坚持调判结合，对调解不成的案件应当及时审理，依法作出裁判。

第三十一条 人民检察院在办理公诉案件、申诉案件、公益诉讼案件和民事诉讼监督案件过程中，对符合法定条件的可以引导当事人通过和解或者调解解决纠纷；经当事人同意，可以邀请相关组织和个人参与和解或者调解。

第三十二条 民商事仲裁委员会对纠纷作出裁决前，可以引导当事人和解或者调解。涉外仲裁机构依法受理涉外民商事纠纷仲裁申请，在作出裁决前可以进行调解。

劳动人事争议仲裁委员会和农村土地承包仲裁委员会对受理的争议或者纠纷，应当先行调解。

当事人不能达成和解或者调解不成的，仲裁委员会依法及时作出裁决。

第三十三条 行政机关对与履行行政管理职责有关的民商事纠纷，可以根据当事人申请依法作出裁决，并告知当事人救济途径。

第三十四条 行政复议机关对当事人提起的行政复议申请，应当依法进行审查，对符合受理条件的，予以受理。对符合法定条件的，可以进行调解；调解不成的，依法作出行政复议决定，并告知当事人救济途径。

第三十五条 鼓励律师事务所、司法鉴定机构和基层法律服务所等法律服务组织提供调解服务。律师和有关专家可以接受当事人委托，辅助

或者代理其参与和解或者调解。

律师、专家、公证人员、基层法律服务工作者或者中立第三方可以根据当事人的共同委托，对纠纷事实、规范适用、处理结果进行评估，形成评估意见，作为当事人和解或者调解的参考依据。

第三十六条 公证机构对当事人申请公证的事项，适合调解的，可以先行调解。当事人达成调解协议的，可以根据申请办理公证；调解不成的，应当引导当事人通过其他途径解决纠纷。

公证机构可以在纠纷化解过程中为当事人提供法律咨询、文书公证、调查取证和第三方调解等服务。

第三十七条 保险行业应当运用和发挥责任保险的社会服务和经济补偿功能，为化解纠纷提供新的途径。

第三十八条 县级以上地方人民政府应当创新多元化解纠纷机制，整合资源，充分发挥第三方调解作用，形成纠纷化解合力，提高对重点领域多发纠纷的预防和处置能力。

医疗纠纷发生后，医疗机构内部调解组织应当主动调解，医患双方也可以申请以医疗纠纷人民调解委员会为主的第三方进行调解。发生重大医疗纠纷时，第三方调解组织可以派员开展现场疏导、调解；公安机关接到医疗纠纷警情后，应当按照有关规定进行处置，维护医疗机构治安秩序。

交通事故损害赔偿纠纷发生后，公安、司法行政、医疗卫生、人民法院和保险监管等单位应当联动配合，通过人民调解、行政调解、司法调解与保险理赔等多种途径，及时高效解决赔偿纠纷。

发生劳动争议时，用人单位和职工可以通过本单位的调解组织进行调解，也可以申请所在地的劳动人事争议调解组织进行调解。劳动人事争议调解组织应当听取工会、用人单位和职工个人的意见，及时进行调整，调解不成的引导当事人进入仲裁程序。

第四章 效力确认

第三十九条 各类纠纷化解组织收到当事人纠纷化解申请后，应当及

时处理。对不属于职责范围的，应当告知当事人向有权处理的组织提出申请；对涉及多个组织职责范围的，由与纠纷最密切的组织会同其他有关组织共同办理。对于疑难复杂、专业性强的纠纷，可以邀请相关领域专家参与化解。

第四十条 当事人在人民调解、行政调解等调解过程中就全部或者部分争议事项达成协议的，调解组织应当制作调解协议。当事人一致认为无需制作调解协议的，调解组织应当记录在案，并由当事人签字。

经当事人一致同意，调解组织可以对无争议事项作书面记载并由双方当事人签字；可以对达成共识的主要争议事项提出调解方案，书面送达当事人，同时告知提出异议的方式、期限和法律后果。当事人在规定时限内未提出异议的，视为自愿达成调解协议；提出异议的，视为调解不成立。

第四十一条 人民法院对依法可以和解或者调解的刑事案件、刑事附带民事案件，应当与公安机关、人民检察院建立刑事和解、调解对接工作机制，促成双方当事人达成和解或者调解协议。

第四十二条 依法达成的有民事权利义务内容的和解或者调解协议具有民事合同效力，当事人应当履行。当事人就协议内容、效力、履行产生争议的，可以依法向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第四十三条 以给付为内容的和解或者调解协议，当事人可以共同向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书。一方当事人不履行或者不适当履行债权文书的，对方当事人可以向有管辖权的人民法院申请执行。

第四十四条 经济纠纷当事人可以根据调解达成的仲裁协议或者仲裁条款，向选定的民商事仲裁委员会申请确认调解协议的效力。

当事人就劳动人事争议、农村土地承包经营纠纷达成调解协议的，可以共同向有管辖权的劳动人事争议仲裁委员会或者农村土地承包仲裁委员会申请仲裁审查，仲裁委员会对程序和内容合法有效的调解协议出具仲裁调解书。

对仲裁委员会制作的发生法律效力调解书、裁决书，一方当事人逾期未履行的，对方当事人可以向有管辖权的人民法院申请执行。

第四十五条 经人民调解、行政调解等达成的协议，当事人可以向有管辖权的人民法院申请司法确认。经人民法院依法确认有效的调解协议，

当事人应当履行；一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以依法向人民法院申请执行。

以金钱、有价证券等给付为内容的和解协议、调解协议，当事人可以向有管辖权的人民法院申请支付令。债务人在法定期限内不提出异议又不履行支付令的，债权人可以向人民法院申请执行。

第五章 组织保障

第四十六条 地方各级人民政府及有关部门应当健全城乡社区人民调解组织，积极推进调解员队伍专业化建设，加强调解员培训管理，完善激励机制，引导人民调解员、基层法律服务工作者、农村土地承包仲裁员、社会工作者和心理咨询师等专业队伍，在物业纠纷、农村土地承包经营纠纷、家事纠纷和邻里纠纷调解等领域发挥作用。

鼓励高等院校或者职业教育学校开设多元化解纠纷课程，开展理论研究、实务培训和人才培养。

第四十七条 鼓励和支持优秀人民调解员、法律专家和法律服务工作者等依托相应调解组织设立个人调解工作室。

第四十八条 地方各级人民政府有关部门应当明确受理行政调解的内设机构，或者设立专门调解机构负责本部门的行政调解工作。

第四十九条 人民法院建立诉讼服务、立案登记、诉调对接和涉诉信访等多功能的综合服务平台，完善诉调对接机制，支持相关调解组织在综合服务平台和人民法庭设立调解工作室。鼓励基层人民法院在纠纷易发多发的行业、区域设立巡回办案点或者社区法官工作联系点。

基层人民检察院协同司法行政部门在检察机关设立人民调解组织联络点或者派驻专兼职调解员。

第五十条 支持民商事仲裁、劳动人事争议仲裁和农村土地承包仲裁等仲裁机构发展，完善仲裁规则和运作机制。

仲裁机构应当建立仲裁调解员队伍，规范仲裁调解程序。

第五十一条 司法行政部门、信访部门、政府法制工作机构和人民

法院等单位派员常驻县（市、区）多元化解中心，建立人民调解、行政调解、司法调解与信访工作衔接联动的工作平台。已经在乡镇（街道）、村（居）建立的多元化解工作平台，应当及时就地化解纠纷。

第五十二条 县级人民政府在土地征迁、环境保护、道路交通、医疗纠纷、劳动争议、物业管理、消费者权益保护以及其他纠纷较为集中领域，整合行政、司法、调解、保险、鉴定、评估、公证等资源力量，建立一站式纠纷化解服务平台。

第五十三条 县级以上地方人民政府应当加强信息化建设，建立网络纠纷化解平台，邀请调解组织、仲裁机构、律师事务所、基层法律服务所和公证机构等纠纷化解组织进驻。开展在线协商、在线调解、在线仲裁和诉讼案件在线立案、在线审判、在线司法确认、电子督促程序、电子送达等工作，实现信息共享，利用互联网和其他信息技术提供多元化解纠纷服务。

第五十四条 探索建立中立评估员队伍，在医疗纠纷、不动产纠纷、商事纠纷、侵权纠纷和知识产权纠纷等领域为纠纷当事人提供专业咨询或者辅导，引导当事人达成和解协议、调解协议。

第五十五条 当事人在纠纷解决过程中符合法律援助条件的，法律援助机构应当依法提供援助；符合司法救助或者其他社会救助条件的，司法机关或者其他社会救助机构应当提供救助。

第六章 管理监督

第五十六条 地方各级人民政府及有关部门应当制定和执行纠纷化解工作的责任制度和奖惩机制。

地方各级人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入年度工作考核。社会治安综合治理部门应当将多元化解纠纷工作纳入综治领导责任制考核和平安建设考评。

第五十七条 司法行政部门和有关行业主管部门应当加强对调解组织和调解员的监督管理，规范调解员业务培训、回避和惩戒等管理制度，

建立调解组织和调解员名册并向社会公开，接受社会监督。

鼓励和支持建立地方性、行业性调解员协会，实行自律管理。

第五十八条 行政机关、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构、人民调解组织和群团组织解决纠纷，不得向当事人收取费用或者报酬，法律法规另有规定的除外。

商事调解、律师调解、基层法律服务所调解或者依法成立的咨询、评估、鉴定、在线调解、民商事仲裁等机构参与调解的，经物价部门核准后可以收取费用。

第五十九条 各类纠纷化解组织应当自觉接受社会监督。任何单位和个人有权对违反本条例的行为和其他有关违法行为进行检举、控告。

第六十条 调解组织或者调解员在调解过程中，发现当事人存在恶意串通，损害公共利益或者第三人合法权益的，应当终止调解，并如实记载调解终止理由。

第六十一条 有下列情形之一的，调解员应当主动回避，但是经当事人一致同意继续调解的除外：

- （一）与调解当事人或者其代理人有利害关系的；
- （二）与调解事项有利害关系的；
- （三）其他可能影响公正调解的情形。

调解员有前款规定情形的，当事人可以要求其回避，调解组织应当及时更换调解员。

第六十二条 地方各级人民政府及有关部门、社会治安综合治理部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织和其他社会组织在开展多元化解纠纷工作中违反本条例规定的，由有关主管机关责令改正；拒不改正或者情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究法律责任。

第七章 附 则

第六十三条 本条例自2018年1月1日起施行。

福建省高级人民法院、福建省工商业联合会 印发《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设 的实施意见（试行）的通知》

闽高法〔2019〕73号

为深入贯彻中央、省委和最高人民法院关于进一步深化多元化纠纷解决机制建设的部署要求，贯彻执行最高人民法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》，促进和引导民营企业依法经营、依法治企、依法维权，营造有利于创新创业创造的良好发展环境，结合我省工作实际，制定本实施意见。

一、深化思想认识，明确基本原则

1、充分认识重要意义。民营经济是我国经济制度的内在要素，是推动社会主义市场经济发展的重要力量。习近平总书记在民营企业座谈会上强调，要不断为民营经济营造更好发展环境，帮助民营经济解决发展中的困难，大力支持民营企业发展壮大。全省各级人民法院和工商联要充分认识推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设，是营造稳定公平透明、可预期的营商环境，推动高质量发展落实赶超的重要保障；是激发和弘扬企业家精神，促进引导民营企业家讲正气、走正道，聚精会神办企业，遵纪守法搞经营，在合法合规中提高企业竞争能力的重要途径；是加强诉源治理，妥善化解社会矛盾纠纷，构建共建共治共享的社会治理格局的应有之义；是商会完善工作职能、提升服务能力的重要内容；是全省法院落实“五商原则”、“五个保护”，大力推进民营经济服务保障行动的具体举措。

2、准确把握基本原则。在推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设中，要牢牢把握以下基本原则：

——在商崇法与在法言商相结合。推动商人纠纷商会解，引导民营企业家在经营中守法诚信；同时坚持法律思维和经济视角的有机统一，树立科学的商事审判价值取向。

——法律规范与商业规则相结合。商会调解既要严格遵守法律法规规定，也要充分尊重、依法适用交易习惯、行业惯例，弥补法律空白。

——民间智慧与专业力量相结合。在进一步完善以商缘、地缘、人缘为基础的传统商会调解模式的基础上，打造市场化、专业化、职业化的商事调解新模式。

——线上调解与线下调解相结合。以用户体验为导向，打造商事纠纷多元化解平台，依托“互联网+”技术，实现跨域解纷、全流程解纷、指尖解纷。

二、发挥商会独特优势，强化解纷功能作用

3、明确商会调解范围。商会调解范围主要包括：不同商会会员企业之间、同一商会会员企业之间、会员企业与生产经营关联方之间、会员企业与其他单位或个人之间的民商事纠纷。

4、推进调解组织建设。根据“按需设立、分类推进”的原则，支持商会依照法律法规及相关规定，设立人民调解委员会、劳动争议调解组织、行业调解组织，吸纳符合条件的人员担任调解员。鼓励具备条件的商会按照职业化、专业化定位，设立商事调解组织，吸纳经验丰富的专家、学者、律师、退休法官等作为商事调解员。设立商事调解组织，应当在省级工商联和全国工商联备案。对经商事调解组织调解且当事人需申请司法确认的，各级法院要加强沟通引导，依法简化确认程序。

5、建立信息公示平台。全省各级工商联应建立健全商会调解组织及调解员名册制度，实行动态管理，通过“网上工商联”及各级工商联、各商会网站、公众号定期公开名册信息，方便会员查询。各级工商联应当定期将调解名册报送当地人民法院，人民法院应当及时在本级法院信息公开平台予以公示。

6、源头化解会员纠纷。各级工商联及所属商会应主动对会员企业、

行业纠纷定期进行排查、监测和预警。发现涉会员纠纷的，应当鼓励、引导当事人优先选择商会调解。未设立调解组织的商会，可以邀请当地或行业中具有较高威望、公道正派、热心调解的企业家、行业专家等社会人士参与调解。会员企业发生纠纷的，可以主动向所在商会或商会调解组织申请调解。

达成调解协议的，商会调解组织应当出具《调解协议书》，由各方当事人签名、盖章或者捺手印，调解员签名并加盖调解组织印章。当事人明确拒绝调解或者无法达成调解协议的，商会调解组织应引导其正确表达诉求、行使诉权。

7、实行商会联动调解。商会或商会调解组织在调解过程中认为其他商会调解组织更适合主持调解的，在征得当事人同意后，可以将涉会员纠纷委托其他商会或商会调解组织进行调解。

企业加入多家商会的，必要时可以由其所所在的多家商会或调解组织进行联合、接力调解。

8、推行商会在线调解。对标的额较小的民商事纠纷，且当事人住所地不在调解组织所在地或行动不便无法到场参加调解的，可以引导当事人使用“在线法院”APP进行调解。在线调解过程应同步录音录像，实现纠纷处理便捷化、可视化、阳光化。经双方当事人同意，可以不制作调解笔录。在线调解达成协议的，调解员通过系统在线向当事人推送调解协议，由当事人点击确认并通过人脸识别系统完成验证。

9、探索调解优先承诺机制。有条件的商会可积极探索建立调解优先承诺机制，由会员企业签署《调解优先承诺书》，承诺与其他方发生属于商会调解范围的民商事纠纷时，优先适用调解程序解决纠纷。

10、探索商事有偿调解制度。经备案设立的商会商事调解组织，要积极探索市场化运作机制，由商事调解组织按争议标的的金额、调解工作时间等标准与当事人协商收费，实行自收自支、自负盈亏。收费标准应经价格主管部门核准后向社会公布。

三、完善诉调精准对接机制，促进民企纠纷多元化解

11、建立特邀调解制度。各级人民法院应当借鉴泉州商会调解模式，将符合条件的商会调解组织、调解员纳入本院特邀调解组织、特邀调解员名册，并依托人民法院调解平台，对符合条件的商会调解组织、调解员进行在线认证，实现全省范围内调解资源与调解需求的匹配和对接。

12、健全诉前委派调解。对起诉到人民法院的涉民营企业纠纷，在登记立案前应向当事人提供相关商会调解组织、调解员信息，经征询当事人同意后，可以委派至相关商会调解组织调解。对当事人未加入商会或所在商会未成立调解组织的，可以委派纳入本院特邀调解组织名册或特邀调解员名册的商会调解组织、调解员调解。

经委派调解达成协议的，当事人可以依法申请司法确认。期限内未能达成调解协议的，调解员应当及时将案件材料、调解日志等移送人民法院，由人民法院依法登记立案。

13、健全诉中委托调解。涉民营企业纠纷登记立案后或在案件审理过程中，人民法院认为适宜调解且经当事人同意后，可以委托相应的商会调解组织或特邀调解组织、调解员名册中的调解组织、调解员进行调解。经委托调解达成协议的，由人民法院审查并制作调解书。达成调解协议后，当事人申请撤诉的，由人民法院审查并制作裁定书。经委托调解未达成协议的，应当及时转入后续审判程序。

14、加强调解与督促程序的衔接。在人民法院登记立案前，经调解达成的以金钱或者有价证券给付为内容的调解协议，债权人向债务人住所地的基层人民法院申请支付令的，人民法院应当依法发出支付令。债务人未在法定期限内提出书面异议且逾期不履行支付令的，人民法院应当依法强制执行。

15、建立无争议事实记载机制。经商会调解未能达成调解协议，调解员在征得各方当事人同意后，可以用书面形式记载调解过程中双方没有争议的事实，并由当事人签字确认。在诉讼过程中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益外，当事人无需对调解过程中已确认的无争议事实举证。

16、探索无异议调解方案认可机制。经商会调解未能达成调解协议，但是对争议事实没有重大分歧的，调解员在征得各方当事人书面同意后，可以提出调解方案并书面送达双方当事人。当事人在七日内未提出书面异议的，调解方案即视为双方自愿达成的调解协议。当事人提出书面异议的，视为调解不成立。当事人申请司法确认调解协议的，应当依照有关规定予以确认。

17、推进诉调对接平台建设。推动纠纷多元化解在线平台建设，完善在线调解、在线立案、在线司法确认、在线审判、电子督促程序、电子送达、在线普法、调解员在线培训等功能，增强线下与线上功能的互补联动，实现调解组织“跨域”精准匹配和立案、调解、诉讼、执行各环节的融合贯通。

18、建立双向驻点机制。探索在基层工商联或会员众多、纠纷多发的商会设立法官工作室，鼓励基层工商联或商会设立驻人民法院调解室，加强诉讼与非诉讼解决方式的有机衔接。

四、加强商会调解工作保障，巩固提升商会调解质效

19、规范调解组织运行。全省各级人民法院和工商联应当指导商会调解组织制定职业道德规范、调解程序、调解规则，规范调解流程管理，建立工作台账。通过联合开展调解培训、座谈研讨、个案指导、观摩庭审、法律讲座等方式，推动专业化、职业化、精细化的调解员队伍建设。联合定期开展对本地商会调解和诉调对接工作的评估，交流经验、做法和成效，提出意见建议。通过定期挖掘分析数据，研判本地涉民营经济纠纷类型特点、规律和问题，更好推进商会调解工作。

20、完善调解组织考核评估机制。全省各级人民法院和工商联应当通过向当事人发放满意度测评表、委托第三方评估、建立诚信档案等方式，定期分别对商会调解组织和调解员开展组织建设和职业水平评价。对调解员违反职业道德规范被投诉的，应当及时进行调查核实。对调解员确实存在违反职业道德规范的，应根据行为性质作出相应处罚，情节严重的，从商会调解员、特邀调解员名册中除名。对组织建设规范、功能发挥优秀的调解组织和调解能力强、工作作风实、社会反映好的调解员，予以奖励和

宣传。

21、争取经费保障。全省各级人民法院和工商联应当主动争取党委和政府支持，将商会调解经费作为法律服务内容列入财政预算，推动将商会调解作为社会管理性服务内容，纳入政府购买服务指导性目录。通过商会会费、社会捐赠资助、设立基金等方式，多渠道筹措资金。

22、加强宣传引导。全省各级人民法院和工商联要注重发挥微信、微博等新媒体作用，构筑多层次、立体化的宣传平台，鼓励和引导当事人优先选择商会调解解决纠纷。总结推广商会调解典型案例和先进经验，扩大商会调解的社会影响力，引导企业防范风险、理性维权。

河南省高级人民法院 河南省工商业联合会

《关于推进民营经济领域纠纷 多元化解机制的实施意见》

豫高法〔2019〕353号

为服务和保障河南省民营经济健康发展，加快推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设，根据最高人民法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》，结合我省实际，制定本实施意见。

第一条 河南省工商联推动在全省基层工商联及商会、企业设立民营经济纠纷化解中心、民营经济纠纷调解室，切实加强法律维权服务和纠纷调解。

第二条 河南省工商联负责规范指导民营经济纠纷多元化解工作，指导基层民营经济调解组织和商会调解室的调解活动，协调组织活动形式，加强调解员队伍建设，规范工作制度等，不断提升民营经济法律服务能力，促进民营经济高质量发展。

第三条 各纠纷化解中心和商会调解组织应当根据河南省工商联有关工作安排，选聘符合条件的人大代表、政协委员、优秀企业家、商会人员、行业专家、律师、工会代表以及其他社会人士担任调解员。

第四条 各纠纷化解中心和商会调解组织可以接受会员企业申请或人民法院委派委托调解以下民商事纠纷：

- （一）会员企业内部的纠纷；
- （二）会员企业之间的纠纷；
- （三）会员企业与生产经营关联方之间的纠纷；
- （四）会员企业与其他单位或人员之间的纠纷；
- （五）其他适合调解的民商事纠纷。

第五条 各纠纷化解中心和商会调解组织接受会员企业申请或人民法院委派委托调解案件，不受行政区域和级别限制。

第六条 各级工商联应当加强宣传，引导会员企业发生纠纷时优先选择非诉讼方式，到就近工商联纠纷化解中心或商会调解组织进行调解，营造诚信友善、互惠共赢、理性平和、文明和谐的营商环境。

第七条 各级人民法院应当将本地工商联纠纷化解中心、商会调解组织和调解员录入人民法院调解平台，积极开展线上委派委托调解工作。

第八条 各纠纷化解中心和商会调解组织受理的纠纷，调解期限为30日。经双方当事人同意的，可以延长30日。

第九条 调解员应当基于当事人自愿原则开展调解工作，促使纠纷双方达成调解协议。调解协议经双方当事人和调解员签字、盖章后生效。

第十条 调解协议生效后，能够即时履行的，调解员应当督促当事人即时履行。双方当事人也可以自协议生效之日起30日内，通过人民法院调解平台共同向人民法院申请司法确认。

第十一条 当事人申请调解的案件，应当向调解组织所在地的基层人民法院申请司法确认；人民法院委派调解的案件，应当向委派的人民法院申请司法确认。符合级别管辖或者专门管辖标准的，应当由对应的中级人民法院或者专门人民法院管辖。

第十二条 人民法院接到司法确认申请后，经审查调解协议不违反法律规定和自愿原则的，应当在7日内审查立案。

第十三条 经调解未达成调解协议，当事人坚持起诉的，调解员应当告知当事人通过人民法院调解平台提交立案。符合立案条件的，人民法院应当依法登记立案。

第十四条 各级人民法院和工商联应当积极争取党委政府支持，将调解经费作为法律服务内容列入财政预算。商会调解组织经费可以通过商会会费、社会捐助或设立基金等方式予以保障。接受人民法院委派委托调解的案件，可以按照“以案定补”的方式向调解员发放补贴。

第十五条 各级人民法院应当与本地工商联建立联络沟通机制，定

期召开会议，研判通报工作中遇到的情况和问题。各纠纷化解中心和商会调解组织工作中遇有法律适用问题的，可以咨询人民法院或商请人民法院指导。

第十六条 省、市工商联应当将纠纷化解工作纳入年度工作规划，实行对下考核。下级工商联应当每年总结工作开展情况，并向上级工商联报告。

第十七条 本意见由河南省高级人民法院、河南省工商业联合会进行解释。

第十八条 本意见自下发之日起施行。

河南省第十三届人民代表大会常务委员会公告

(第 81 号)

《河南省矛盾纠纷多元预防化解条例》已经河南省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议于 2022 年 3 月 30 日审议通过，现予公布，自 2022 年 7 月 1 日起施行。

河南省人民代表大会常务委员会

2022 年 4 月 1 日

《河南省矛盾纠纷多元预防化解条例》

(2022 年 3 月 30 日河南省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了促进和规范矛盾纠纷多元预防化解工作，依法保障人民群众合法权益，维护社会和谐稳定，推进社会治理体系和治理能力现代化，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内的矛盾纠纷多元预防化解工作适用本条例。

第三条 矛盾纠纷多元预防化解工作，应当坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑；坚持属地管理、分级负责；通过和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议以及诉讼等途径，形成相互衔接、协调联动的工作机制，及时有效预防化解矛盾纠纷。

第四条 矛盾纠纷多元预防化解工作应当遵循下列原则：

- (一) 不违背法律法规、国家政策；
- (二) 尊重公序良俗，倡导诚实信用；
- (三) 尊重当事人依法化解矛盾纠纷的意愿；
- (四) 源头预防，主动化解；

(五) 和解、调解优先;

(六) 公平公正, 便民高效。

第五条 各级矛盾纠纷多元预防化解综合协调机构, 负责辖区内矛盾纠纷预防化解工作的统筹协调、组织指导及推动落实。

县级以上矛盾纠纷多元预防化解综合协调机构, 应当完善矛盾纠纷多元预防化解工作协调机制, 分析研判社会矛盾纠纷变化趋势, 建立完善社会治安综合治理信息系统, 督促推动预防化解重大矛盾纠纷。

第六条 县级以上人民政府应当将矛盾纠纷多元预防化解工作纳入国民经济和社会发展规划, 列入法治政府建设规划, 注重预防化解矛盾纠纷能力建设, 培育各类化解矛盾纠纷组织, 建立多元化解矛盾纠纷工作培训机制, 督促有关部门落实多元预防化解矛盾纠纷工作职责。

第七条 司法行政部门负责推动完善各类非诉讼纠纷解决方式, 加强同信访部门的沟通, 并与诉讼进行对接; 指导人民调解、行政调解、行业性专业性调解工作, 促进各类调解的衔接联动; 指导行政机关完善行政裁决等工作机制; 指导仲裁工作, 指导推动律师事务所、公证机构等法律服务机构和法律工作者、志愿者参与矛盾纠纷化解。

公安机关负责健全完善治安案件、交通事故纠纷调解和轻微刑事案件和解工作机制, 支持和参与乡镇(街道)、村(居)民委员会矛盾纠纷预防化解工作。

政府其他部门应当按照各自职责, 共同做好促进多元预防化解矛盾纠纷工作。

第八条 人民法院应当充分发挥审判职能在多元预防化解矛盾纠纷中的重要作用, 健全非诉讼和诉讼衔接的化解矛盾纠纷机制, 依法开展化解矛盾纠纷引导、调解和司法确认等工作。

第九条 人民检察院应当依法履行法律监督职责, 健全公益诉讼、检调对接等制度, 完善参与预防化解矛盾纠纷工作机制。

第十条 工会、共青团、妇联、残联、工商联等人民团体应当按照各自职责, 参与多元预防化解矛盾纠纷机制建设, 共同做好预防化解矛盾纠纷工作。

调解、律师、公证等协会应当依据各自章程，加强行业自律，建立健全行业信用体系，依法开展矛盾纠纷化解、权益维护、行业惩戒等工作。

鼓励企业事业单位、社会组织和个人积极参与多元预防化解矛盾纠纷工作，提供捐助或者志愿服务。

第十一条 充分发挥村（居）民委员会维护社会稳定、化解矛盾纠纷第一道防线作用，积极开展平安村（居）等创建活动，坚持依靠基层、发动群众开展预防化解矛盾纠纷工作。

第十二条 国家机关、人民团体、企业事业单位和其他社会组织应当按照各自职责开展法治宣传教育，运用报刊、广播、电视、网络等媒体普及法律知识和宣传典型案例，增强全民法治观念，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，引导公民自觉遵守法律法规、尊重公序良俗，依法理性表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

第二章 矛盾纠纷预防

第十三条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院应当坚持源头预防，将预防矛盾纠纷贯穿重大决策、行政执法、司法等全过程，减少矛盾纠纷的发生。

第十四条 各级人民政府及其有关部门应当建立矛盾纠纷预防工作机制，加强矛盾纠纷源头预防和诉源治理：

（一）建立健全重大决策风险评估机制，坚持把风险评估作为重大决策的前置程序，对事关群众切身利益、可能引发影响社会稳定问题的重大改革举措出台、重大政策制定调整、重大工程项目建设、重大活动举办、重大敏感案件办理等进行风险评估；

（二）推进政府信息公开，对涉及生态环境、食品药品、社会保障、土地征收、房屋征收与补偿等与群众利益密切相关的事项，依法予以公开；

（三）加强社会信用体系建设，构建政府、社会共同参与的跨地区、跨部门、跨领域的守信联合激励和失信联合惩戒机制，规范信用信息归集、共享、披露、查询和使用；

（四）强化风险提示，对容易引发群体性矛盾纠纷的非法集资、电信网络诈骗、问题楼盘及涉及职工安置的兼并重组、破产清算等开展风险提示；

（五）构建社会心理疏导服务机制，完善心理卫生服务体系，畅通青少年、农村留守人员、失业、重病、受灾、孤寡等重点人群情绪表达渠道，及时回应相关诉求，有针对性地开展心理健康服务。

第十五条 各级人民政府及其有关部门应当坚持严格规范公正文明执法，全面推行行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度，加强行政执法监督，依法及时纠正下级的违法或者不适当行政执法行为，预防和减少行政争议的发生。

第十六条 各级人民政府及其有关部门应当建立矛盾纠纷排查预警机制，加强对重点人群、重点地区、重点行业、重点时段等的矛盾纠纷排查工作，定期发布风险评估报告，督促相关部门作出预防预案；建立矛盾纠纷集中排查、专项排查和经常性排查相结合的排查分析工作制度。

第十七条 乡镇人民政府（街道办事处）应当建立分片定责、日常巡查、逐级报告等矛盾纠纷排查工作制度，组织协调辖区内公安派出所、司法所、调解组织、村（居）民委员会及其他群众性组织等，及时发现矛盾纠纷苗头和隐患，依法及时处理。

第十八条 人民法院应当建立司法数据分析反馈机制，对一定时期内重点领域、重点类型的诉讼案件数据和案件类型发展态势进行分析研判，及时向有关机关或者组织反馈，提出意见建议。

人民法院应当通过巡回审判、以案说法、发布典型案例、法治公开课等形式，增强群众法治观念和规则意识，避免和减少矛盾纠纷的发生。

第十九条 人民法院、人民检察院、公安机关应当建立联合防范和打击虚假诉讼工作机制，在法定职责权限内分工负责、密切配合，依法惩处虚假诉讼，引导当事人合理行使诉权。

第三章 矛盾纠纷化解

第二十条 当事人可以依法自主选择下列化解矛盾纠纷途径：

- (一) 和解;
- (二) 调解;
- (三) 行政裁决;
- (四) 行政复议;
- (五) 仲裁;
- (六) 诉讼;
- (七) 法律法规规定的其他途径。

第二十一条 鼓励和引导当事人优先选择和解、调解化解矛盾纠纷。

当事人不愿和解、调解或者调解不成，或者纠纷不宜调解的，应当及时告知当事人选择其他途径。

依法应当由行政机关或者仲裁机构先行处理的，告知当事人申请行政机关或者仲裁机构先行处理。

达成调解协议的，当事人根据调解协议的性质和内容，可以依法申请司法确认。调解组织或者调解员，应当告知当事人可以申请司法确认。

第二十二条 着力构建以人民调解为基础，人民调解、行政调解、行业性专业性调解、司法调解优势互补、衔接联动的工作体系。

综合运用纠纷调处、权益保障、法治教育、心理疏导、救济救助、法律援助等形式，及时化解和管控矛盾纠纷。

第二十三条 司法行政部门应当加强人民调解网络体系建设，推动县（市、区）、乡镇（街道）、村（居）民委员会、企业事业单位、社会团体和其他组织健全人民调解组织，推动行业主管部门在矛盾纠纷易发多发领域设立行业性、专业性人民调解组织。

第二十四条 乡镇（街道）、村（居）民委员会应当设立人民调解组织，配齐配强专职、兼职人民调解员；企业事业单位、社会组织可以根据需要设立人民调解组织。

有关行业主管部门应当推动本领域行业性、专业性人民调解组织建设，支持有条件的商会、行业协会、社会组织等设立人民调解组织。

人民调解组织应当自设立之日起三十个工作日内向所在地县级以上司

法行政部门备案。司法行政部门应当定期向人民法院及其他相关矛盾纠纷预防化解责任主体通报备案情况。

第二十五条 司法行政部门应当指导人民调解组织，发挥人民调解员遍布基层、贴近群众的优势，开展矛盾纠纷化解工作。

第二十六条 人民调解组织依法调解民间矛盾纠纷，可以接受其他单位或者组织委派、委托、邀请调解矛盾纠纷。

第二十七条 省人民政府有关部门应当细化行政调解范围、规范行政调解程序；加强重点领域行政争议以及与行政管理职能相关的民事纠纷的化解。

第二十八条 承担行政裁决职责的行政机关，应当充分发挥行政裁决化解民事纠纷的作用，将承担的行政裁决事项纳入行政权力事项清单，编制工作流程和办事指南，并向社会公布。

行政机关裁决民事纠纷应当先行调解，当事人经调解达成协议的，由行政机关制作调解协议书；不能达成协议的，应当及时作出裁决。

第二十九条 行政复议机关对当事人提出的行政复议申请，可以按照自愿、合法的原则对依法可以调解的事项先行调解，争取达成调解协议；调解不成的，及时作出行政复议决定。

第三十条 仲裁机构应当拓宽仲裁员聘任渠道，依法探索聘任有较高威望、善于调处民间矛盾纠纷的人士参与仲裁调解工作，引导当事人和解或者调解。

第三十一条 公证机构可以在民事、商事等领域开展调解服务，依法对具有给付内容的和解、调解协议办理具有强制执行效力的债权文书公证。

公证机构可以在矛盾纠纷化解过程中为当事人提供法律咨询、文书公证、调查取证和第三方调解等服务。

第三十二条 信访工作机构应当健全工作机制，充分发挥信访化解矛盾纠纷作用，畅通信访渠道，加强网上信访建设，推行下基层接访工作制度，及时有效化解重大、疑难信访积案，推动解决群众合理合法诉求。

第三十三条 人民检察院办理刑事诉讼案件，以及开展民事、行政诉讼监督工作，具备和解法定条件的，应当建议和引导当事人通过和解的方式解决纠纷；经当事人同意，可以邀请相关组织和人员参与，以促成和解。

第三十四条 人民法院应当加强一站式多元化解矛盾纠纷机制建设，完善诉前辅导、甄别分流机制，充分利用人民法院调解平台，与其他调解组织相衔接，强化对人民调解组织、特邀调解组织的业务指导。对适合调解的纠纷，积极引导当事人先行协商和解或者委派调解组织调解，促进化解矛盾纠纷在诉前。

人民法院应当积极推进繁简分流机制改革，依法适用简易程序、小额诉讼程序、督促程序，推动简单案件快速办理。

第三十五条 人民法院在处理涉众型矛盾纠纷案件时，可以选取具有代表性的案件先行审理、先行裁判，发挥示范引领作用，推动相关矛盾纠纷的化解。

第三十六条 人民法院应当积极推行智能化诉讼风险评估，对婚姻家庭、抚养继承、劳动争议、民间借贷等纠纷提供评估服务，引导当事人合理选择矛盾纠纷化解途径。

第三十七条 人民法院应当畅通司法确认渠道，完善相关审查程序和考核机制，加强调解协议司法确认工作，并通过在线司法确认等方式，提高司法确认效率。

第三十八条 人民法院应当提高审判质效，做好判后答疑，加大矛盾纠纷一次性化解力度，促进案结事了。

第三十九条 乡镇人民政府（街道办事处）应当建立健全矛盾纠纷化解工作机制。发挥各责任主体职能作用，整合各方资源，着力将矛盾纠纷化解在基层。

第四十条 矛盾纠纷化解责任主体在调解纠纷过程中，发现纠纷有可能激化的，应当及时采取有针对性的预防措施；对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，应当及时向公安机关或者其他有关部门报告。

第四十一条 调解组织或者调解员在调解过程中，发现当事人存在

恶意串通，损害公共利益或者第三人合法权益的，应当依法终止调解，并如实记载终止理由。

第四十二条 化解矛盾纠纷责任主体应当及时与同级矛盾纠纷多元预防化解综合协调机构对接，将相关情况录入社会治安综合治理信息系统，实现信息共享。

第四十三条 司法行政部门应当加强公共法律服务平台建设，引导律师事务所、法律援助机构、基层法律服务机构、公证机构、司法鉴定机构、仲裁机构及其人员参与矛盾纠纷化解工作。

第四章 保障与监督

第四十四条 将矛盾纠纷多元预防化解工作情况纳入平安建设考核内容。

县级以上人民政府及其有关部门应当制定和执行多元预防化解矛盾纠纷工作责任制度和奖惩办法，并纳入年度工作考核范围。

行政调解、行政裁决工作情况、行政机关负责人出庭应诉情况等，应当纳入法治政府建设考核内容。

第四十五条 司法行政部门应当会同民政部门，指导调解组织、调解员依法自愿成立调解协会。

第四十六条 省司法行政部门负责制定全省调解员培训规划，组织调解员骨干示范培训，建立培训师资库，编制培训教材。指导设区的市、县（市、区）司法行政部门、调解协会定期开展培训。

鼓励社会力量开办专业化、职业化的调解员培训机构。

鼓励高等学校加强矛盾纠纷多元预防化解理论研究和人才培养。

第四十七条 各级人民政府应当将多元预防化解矛盾纠纷相关经费列入同级财政预算。

设立人民调解组织的单位、社会组织和行业主管部门应当为人民调解组织开展工作提供办公场所、办公设施和必要的工作经费。

第四十八条 国家机关、法律法规授权的具有社会公共事务管理职

能的组织，以及纳入行政编制管理且经费由财政负担的人民团体，可以通过政府购买服务方式，将符合条件的化解矛盾纠纷工作委托社会力量办理，所需服务纳入本级人民政府购买服务指导性目录。

第四十九条 鼓励依法建立矛盾纠纷预防化解相关基金会。

鼓励社会各界为公益性纠纷解决服务提供捐赠、资助。

第五十条 人民调解、行政调解、行政裁决、行政复议、劳动争议和农村土地承包经营纠纷调解与仲裁不得收取任何费用。法律法规另有规定的除外。

第五十一条 有关国家机关或者其他组织未履行本条例规定职责的，由其主管机关责令限期改正；逾期未改正的，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分或者相应处理。

国家公职人员或者其他相关人员在矛盾纠纷多元预防化解工作中，存在违法行为的，依法给予处分或者相应处理。

第五章 附 则

第五十二条 法律、行政法规对矛盾纠纷多元预防化解另有规定的，适用其规定。

第五十三条 本条例自 2022 年 7 月 1 日起施行。

湖北省工商联、湖北省司法厅

《关于推进商会人民调解工作的实施意见》

鄂联〔2018〕42号

各市、州、直管市、神农架林区工商联、司法局，省工商联各直属商（协）会：

为贯彻落实《全国工商联、司法部关于推进商会人民调解工作的意见》（全联发〔2018〕3号）精神，切实做好商会人民调解工作，结合我省实际提出如下实施意见。

一、充分发挥商会人民调解委员会的作用

商会开展人民调解工作是社会治理内容和形式的创新，开展商会人民调解工作，不仅能及时有效预防和化解非公有制企业之间和企业内部矛盾，促进会员企业的发展，而且在推动非公有制经济健康发展、提升社会治理能力、促进和谐社会建设方面起到独特作用。要积极推进商会组建人民调解委员会，充分发挥在劳动争议预防调解、化解非公有制经济领域矛盾纠纷、维护社会和谐稳定等方面的职能作用，切实做好相关工作。

二、加大商会人民调解组织建设力度

（一）规范有序建立商会人民调解组织。各级工商联与司法行政机关应加强沟通协调，在综合考虑当地经济发展状况、商会规模、纠纷发生数量等多种因素的基础上，以符合现实需求为原则，针对不同商会组织的性质和特点，结合实际，探索创新，按照成熟一个发展一个、发展一个规范一个的方式有序推进商会人民调解组织建设。对矛盾纠纷多发、确有必要设立且有保障能力的商会组织，及时推动设立商会人民调解组织，成立后，应当向所在地的司法行政机关备案。尚不具备条件的，可根据需要在商会设立人民调解工作室，或建立纠纷信息员制度，建立与商会所在地人民调解组织的衔接互动，及时化解矛盾纠纷。

省工商联成立湖北省非公有制企业人民调解委员会（设在省非公有制企业投诉服务中心）；省工商联直属商会、各市州年内至少建立3家商会

人民调解委员会，以后根据需要逐步建立。

（二）商会人民调解组织名称。商会人民调解委员会名称统一为“商会名称+人民调解委员会”。

商会人民调解委员会根据纠纷化解需要，可以设立派驻人民调解工作室，名称由“商会人民调解委员会名称”、“驻区域或单位简称”和“工作室”三部分内容依次组成。

（三）商会人民调解组织人员组成。商会人民调解委员会由三至九名委员组成，设主任一人，一般由商会负责人担任，人民调解委员会委员经商会推选产生，一般可由商会会长（或副会长）、秘书长（或常务副秘书长）、理事（或法律顾问）等人组成，主任、副主任可从商会会长（或副会长）中产生。人民调解员应从公道正派、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会员中聘任。根据实际需要，可以聘请一定数量的专职人民调解员，专门从事矛盾纠纷的化解工作。已建立法律顾问制度的商会，可以将法律顾问聘为调解员，参与商会的人民调解工作。

（四）积极推进商会人民调解工作规范化建设。商会人民调解组织应建立健全相关工作制度，应有必要的办公场地和设施，悬挂规范的人民调解委员会标牌和人民调解标识，公开人民调解工作制度及人民调解委员会组成人员，做到组织、人员、经费、场所、制度“五落实”，名称、印章、标识、徽章、程序、文书“六统一”。商会应为商会人民调解委员会提供必要的办公场地、相应的设备和人员、工作经费等基础保障。商会人民调解委员会应建立工作台账，将矛盾纠纷排查调解情况、组织队伍建设情况以及商会人民调解典型案例及时报送当地司法行政机关和工商联。

（五）商会人民调解组织的工作职责。商会人民调解委员会的主要调解对象包括：商会会员之间、会员与第三人之间的民商事纠纷，商会会员与服务对象之间的服务纠纷，商会会员与员工之间的劳动争议纠纷，以及适合人民调解的其它民间纠纷。同时，积极承担商会纠纷排查、协助规范商会治理、宣传法律法规等职责。

三、加强商会人民调解工作的组织实施

（一）加强组织领导。各级工商联要统筹协调、密切配合，结合实际、周密部署，加强督查、抓好落实。司法机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，会同工商联大力宣传商会人民调解工作的先进典型和工作成效，不断扩大商会人民调解工作的社会影响力，为商会人民调解工作的开展创造良好的条件和氛围。各级工商联要切实承担起商会业务主管部门的职责，进一步增强工作主动性，加强与司法机关的沟通联系，积极推进商会人民调解组织建设，指导商会人民调解组织聘任人民调解员，并做好建立专家库、人员培训和工作典型宣传等工作。

（二）加强协作配合。各级司法机关和工商联要加强协作配合，充分发挥各自职能优势，落实责任。要加大投入，整合资源，建立健全化解纠纷指导协调、联动协作、专业咨询等工作机制，形成协调配合、通力合作的商会人民调解工作新格局。要通过定期召开工作会议及时了解商会人民调解组织的运行状况，认真研究和解决工作衔接配合中的具体问题，健全规范商会人民调解工作机制，保障人民调解工作得到有效推进。

（三）加强指导管理。各级司法机关和工商联要依照人民调解工作的相关规定，指导商会人民调解组织建立健全学习、例会、培训、统计、档案管理等各项规章制度，加强内部管理，依法开展调解；要切实加强商会人民调解员的业务培训，不断提高商会人民调解员队伍的综合素质；要积极整合公共法律服务中心和司法所等平台资源，将涉及商会的纠纷纳入法律服务轨道，充分发挥律师、基层法律服务、公证、司法鉴定等职能优势，不断提高商会人民调解组织化解矛盾纠纷的能力。

附件：全国工商联 司法部关于推进商会人民调解工作的意见

湖北省工商业联合会

湖北省司法厅

2018年6月26日

广东省第十二届人民代表大会常务委员会公告

(第 59 号)

《广东省实施〈中华人民共和国人民调解法〉办法》已由广东省第十二届人民代表大会常务委员会第二十六次会议于 2016 年 5 月 25 日通过，现予公布，自 2016 年 8 月 1 日起施行。

广东省人民代表大会常务委员会

2016 年 5 月 25 日

广东省实施 《中华人民共和国人民调解法》办法

第一章 总则

第一条 为了实施《中华人民共和国人民调解法》，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内的人民调解活动。

第三条 人民调解应当遵循自愿平等、及时便民、尊重当事人权利以及不违背法律、法规和国家政策的原则。

第四条 各级人民政府应当加强人民调解工作，将人民调解工作纳入社会治理体系，推动人民调解组织的建设和工作机制的健全。

有关机关以及乡镇、街道、村民委员会、居民委员会、企业事业单位、社会团体和其他组织应当支持人民调解工作。

第五条 县级以上人民政府司法行政部门负责指导本行政区域的人民调解工作。

基层人民法院对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导。

第六条 人民调解委员会应当依法设立，调解民间纠纷不收取任何费用。

第七条 县级以上人民政府应当对人民调解工作经费给予必要的支

持和保障，对有突出贡献的人民调解委员会和人民调解员给予表彰奖励。

第二章 人民调解委员会

第八条 村民委员会、居民委员会设立人民调解委员会。

乡镇、街道、企业事业单位、社会团体或者其他组织根据需要可以设立人民调解委员会。企业事业单位、社会团体或者其他组织设立的区域性、行业性、专业性人民调解委员会，应当与其业务领域和范围保持一致。

人民调解委员会之间不分级别，无隶属关系。

第九条 人民调解委员会的任务是：

（一）调解民间纠纷；

（二）通过调解工作宣传法律、法规和政策，教育公民遵纪守法，尊重社会公德；

（三）向村民委员会、居民委员会、所在单位或者基层人民政府反映民间纠纷和调解工作的情况，协助基层人民政府排查民间纠纷。

第十条 村民委员会、居民委员会和企业事业单位的人民调解委员会根据需要，可以在自然村、小区（楼院）、车间等设立人民调解小组，聘任人民调解员，开展调解工作。

第十一条 人民调解委员会根据需要，并经协商一致，可以在国家机关、企业事业单位、社会团体或者其他组织设立人民调解工作室；也可以在特定区域和特定行业、专业领域或者为群众认可、有专业特长的人民调解员设立人民调解工作室，开展调解工作。

第十二条 有下列情形之一的，人民调解委员会或者人民调解委员会的设立单位应当在三十日内，向人民调解组织所在地县级或者不设区的地市级人民政府司法行政部门报送相关信息和材料：

（一）设立、变更、撤销人民调解组织的；

（二）选任、聘任、罢免、解聘人民调解员的。

县级或者不设区的地市级人民政府司法行政部门应当对本行政区域内人民调解组织的设立、变更、撤销情况进行统计，及时将人民调解组织及

其人员组成和调整情况报告上一级人民政府司法行政部门，通报所在地基层人民法院，并定期向社会公布相关信息。

第十三条 村民委员会、居民委员会、企业事业单位人民调解委员会委员，依照《中华人民共和国人民调解法》等有关规定产生。

乡镇、街道人民调解委员会委员从下列人员中推选或者聘任：

- （一）本乡镇、街道辖区内已设立的其他人民调解委员会的主任；
- （二）本乡镇、街道司法所工作人员；
- （三）在本乡镇、街道辖区内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。

区域性、行业性、专业性人民调解委员会委员由设立单位组织推选或者聘任。

第十四条 乡镇、街道人民调解委员会和区域性、行业性、专业性人民调解委员会委员每届任期三至五年，由其所在的人民调解委员会的设立单位决定，可以连选连任或者续聘。

第十五条 人民调解组织应当使用统一规范的名称和人民调解标识，公开人民调解员名单、调解原则、工作纪律等信息。

第十六条 人民调解委员会印章是人民调解工作专用章，应当专管专用。

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。

第十七条 人民调解委员会应当建立健全岗位责任制、业务登记、统计和档案管理等各项调解工作制度。

第十八条 依法设立的人民调解协会是人民调解委员会和人民调解员的自律性组织，依照章程对会员进行自律管理。

第三章 人民调解员

第十九条 人民调解员由人民调解委员会委员和人民调解委员会聘

任的调解人员担任。

各级人民政府应当鼓励和支持人民调解委员会设置专职人民调解员。

鼓励符合条件的法律工作者、社会工作者、志愿者和其他社会人士担任人民调解员或者参与人民调解工作。

第二十条 人民调解委员会中非现职国家机关工作人员的人民调解员，应当不少于该人民调解委员会人民调解员总数的三分之二。

现职国家机关工作人员担任人民调解员的，应当以非国家机关工作人员的身份调解纠纷。

第二十一条 人民调解员应当由具备下列条件的成年公民担任：

- （一）公道正派，群众认可，热心人民调解工作；
- （二）具有一定文化水平、政策水平和法律知识；
- （三）熟悉社情民意，善于做群众工作。

担任行业性、专业性人民调解委员会的人民调解员，还应当具备相关专业知识。

第二十二条 人民调解委员会应当将人民调解员的有关情况向社会公示。

第二十三条 人民调解员从事人民调解工作，不得有下列行为：

- （一）偏袒一方当事人；
- （二）压制、侮辱、欺骗、威胁当事人；
- （三）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- （四）泄露当事人的个人隐私、商业秘密；
- （五）隐匿、毁灭当事人的证据材料；
- （六）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；
- （七）收费或者变相收费；
- （八）其他违反人民调解相关规定的行为。

第二十四条 人民调解员从事人民调解工作，享有下列权利：

- （一）根据调解工作需要，调查核实纠纷情况和证据材料；
- （二）批评、制止扰乱调解秩序的行为；

- (三) 向有关单位提出调解工作意见和建议；
- (四) 依照规定获得报酬或者工作补贴；
- (五) 法律、法规规定的其他权利。

第二十五条 人民调解员依法履行职责，受到非法干涉、打击报复、侮辱或者人身、财产侵害的，人民调解委员会或者公安、司法行政等有关部门应当依法予以保护。

人民调解员因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应当提供必要的医疗、生活等救助；在人民调解工作岗位上牺牲的人民调解员，其配偶、子女按照国家规定享受抚恤和优待。

第二十六条 人民调解员开展调解工作应当佩戴全国统一的人民调解徽章。

第四章 调解程序

第二十七条 人民调解委员会受理调解发生在公民之间、公民与法人或者其他组织之间的民间纠纷。

第二十八条 人民调解委员会不得受理调解下列纠纷：

- (一) 法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的；
- (二) 法律、法规禁止采用人民调解方式解决的；
- (三) 国家机关、仲裁机构已经处理或者受理，且未委托人民调解委员会进行调解或者邀请人民调解委员会协助调解的。

第二十九条 民间纠纷一般由纠纷发生地或者当事人所在地（单位）的人民调解委员会受理。

特定行业、专业领域的纠纷一般由相应的行业性、专业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，应当征得被申请的人民调解委员会同意。

跨区域或者跨单位、组织的纠纷以及重大、疑难、复杂的纠纷，可以由相关人民调解委员会联合进行调解。

第三十条 当事人可以向人民调解组织申请调解，人民调解组织也可以主动调解。当事人书面申请调解的，应当填写人民调解申请书；当事人口头申请调解或者人民调解组织主动调解的，人民调解组织应当填写人民调解受理登记表。

第三十一条 基层人民法院、公安机关或者其他国家机关对适宜通过人民调解方式解决的纠纷，可以在受理前告知当事人向人民调解委员会申请调解，在征得当事人同意后书面向人民调解委员会移送；也可以在受理后书面委托人民调解委员会调解或者邀请人民调解委员会协助调解，但应当征得当事人和人民调解委员会的同意。

接受移送或者委托的人民调解委员会应当及时向移送或者委托的机关告知调解处理情况。

第三十二条 人民调解委员会对不符合受理条件的纠纷，应当告知当事人依法通过其他法定途径处理；对可能激化的纠纷，应当采取有针对性的预防措施，及时向公安机关或者其他有关部门报告。

第三十三条 纠纷一方当事人人数为十人以上的，应当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。

第三十四条 人民调解委员会调解纠纷，一般在专门设置的调解场所进行，也可以根据需要在便利当事人或者有利于调解的其他场所进行。

第三十五条 人民调解委员会调解纠纷，可以按照下列方式和程序进行：

- （一）告知当事人调解规则和有关事项；
- （二）充分听取当事人的陈述，核对证据材料，根据需要进行调查核实；
- （三）向当事人讲解有关法律、法规和政策，耐心疏导；
- （四）在当事人平等协商、互谅互让的基础上，提出纠纷解决方案；
- （五）帮助当事人自愿达成调解协议。

人民调解委员会可以根据纠纷的不同情况和特点，采取灵活多样的方式和程序调解纠纷。

第三十六条 人民调解委员会在不违反法律、法规强制性规定的前

提下，可以参考行业惯例、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。

第三十七条 人民调解委员会调解纠纷应当制作人民调解记录，开展调解调查应当制作人民调解调查记录。人民调解记录应当由人民调解员签名和当事人签名、盖章或者按指印。

调解简单纠纷的，可以不作全程记录，但应当记录调解事项及结果，并由人民调解员签名。

第三十八条 人民调解委员会调解纠纷，一般在受理后三十日内调结；行业、专业领域的纠纷应当在受理后六十日内调结。

因特殊情况需要延长调解期限的，人民调解委员会和当事人可以约定延长的期限；不能约定延长期限或者超过约定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。

第三十九条 调解活动中有下列情形之一的，人民调解员应当终止调解，并依据有关法律、法规的规定，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利：

- （一）查明纠纷不属于人民调解范围的；
- （二）一方当事人拒绝或者退出调解的；
- （三）超过调解期限未能达成调解协议的；
- （四）发生特定事由使调解不能进行的；
- （五）法律、法规规定应当终止调解的其他情形。

第四十条 经人民调解委员会调解达成协议，有下列情形之一的，应当制作调解协议书：

- （一）当事人要求制作调解协议书的；
- （二）有给付内容且不能即时履行完毕的；
- （三）调解重大、疑难、复杂纠纷的；
- （四）人民调解委员会认为应当制作调解协议书的的其他情形。

当事人一致认为无需制作调解协议书的，不受前款规定的限制。

未制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，人民调解员应当记录协议内容，并填写人民调解口头协议登记表。

第四十一条 调解协议不得有下列内容：

- （一）违反法律、法规强制性规定的；
- （二）侵害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益的；
- （三）违背公序良俗的。

第四十二条 当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，人民调解委员会应当按照下列情形分别处理：

（一）当事人无正当理由不履行调解协议的，应当做好当事人的工作，督促其履行；

（二）当事人提出调解协议内容不当，或者人民调解委员会发现调解协议内容不当的，在征得双方当事人同意后，可以经再次调解变更原调解协议或者达成新的调解协议；

（三）对经督促或者再次调解仍不能解决争议的，应当告知当事人可以通过其他法定途径处理。

第四十三条 经调解达成调解协议后，人民调解委员会应当告知当事人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。

第五章 指导与保障

第四十四条 县级以上人民政府司法行政部门是本行政区域内人民调解工作的指导部门，履行下列职责：

- （一）贯彻实施人民调解工作的法律、法规和政策；
- （二）制定并指导实施人民调解工作的规划、规范和标准等；
- （三）指导人民调解委员会、人民调解协会设立筹备和开展工作；
- （四）组织人民调解工作培训；
- （五）研究处理对人民调解工作的意见、建议、咨询和投诉；
- （六）其他人民调解工作指导职责。

基层司法所对本行政区域内的人民调解委员会进行日常指导。

第四十五条 司法行政部门应当对初任人民调解员进行岗位培训，对在岗人民调解员进行年度业务培训。培训不得收取费用。

人民调解员培训经费应当列入人民调解工作指导经费。

第四十六条 基层人民法院采取下列方式对人民调解工作进行业务指导：

（一）通过司法确认等审判活动对人民调解工作进行指导，提出意见和建议；

（二）协助司法行政部门做好人民调解员培训工作；

（三）组织人民调解员旁听审判活动和参与庭审前的辅助性工作；

（四）其他对人民调解工作的业务指导方式。

第四十七条 人民调解委员会的设立单位、设立单位的主管部门或者特定行业主管部门应当支持、配合司法行政部门和基层人民法院对人民调解委员会的指导工作。

第四十八条 人民调解委员会的设立单位应当对该人民调解委员会进行专门指导和监督，并定期向该人民调解委员会所在地县级或者不设区的地级市人民政府司法行政部门通报该人民调解委员会工作情况。

特定行业主管部门应当支持和促进相关行业性、专业性人民调解委员会的设立和运作。

第四十九条 基层人民法院、公安机关或者其他国家机关移送或者委托人民调解委员会调解纠纷的，应当给予接受移送或者委托的人民调解委员会必要的指导和支持。

第五十条 各级人民政府司法行政部门、人民调解委员会的设立单位、设立单位的主管部门或者特定行业主管部门、人民调解协会、人民调解委员会根据需要，可以设立人民调解专家库，为人民调解委员会开展工作提供咨询意见或者建议。

专家库的设立单位应当将专家的基本情况向社会公示。

第五十一条 公民、法人或者其他组织对人民调解组织或者人民调解员开展调解工作的意见、建议、咨询和投诉，可以向该人民调解组织、

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提出，也可以向该人民调解组织所在地县级或者不设区的地市级人民政府司法行政部门提出。受理单位应当及时核查处理，并及时向提出意见、建议、咨询和投诉的公民、法人或者其他组织告知处理情况。

县级以上人民政府司法行政部门应当将人民调解组织、人民调解员违反人民调解工作规定的情况向社会公开。

第五十二条 各级人民政府应当将人民调解工作指导经费列入财政预算，建立健全政府购买人民调解服务机制，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、人民调解专家库补助经费和人民调解员、人民调解咨询专家补贴经费。

各级人民政府及其有关部门应当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。

第五十三条 人民调解委员会的设立单位应当为人民调解委员会提供办公条件和必要的工作经费。

设有人民调解工作室或者人民调解小组的单位，应当为人民调解工作室或者人民调解小组提供必要的办公条件和保障，并根据需要指定工作机构或者工作人员负责相关联络和保障工作。

第六章 法律责任

第五十四条 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。司法行政部门可以向设立单位提出处理建议。

第五十五条 人民调解员违反人民调解工作规定的，由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，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘。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。

第五十六条 村民委员会、居民委员会对人民调解工作疏于指导和管理，或者不支持人民调解委员会开展工作的，由乡镇人民政府、街道办

事处或者基层司法所给予批评教育、责令改正。

第五十七条 县级以上人民政府司法行政部门、乡镇人民政府、街道办事处、基层司法所及其工作人员不履行人民调解工作指导职责，或者在指导人民调解工作中存在违法行为的，由上级人民政府或者有关部门责令改正，并予以通报批评；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第七章 附则

第五十八条 本办法所称人民调解组织，是指人民调解委员会、人民调解工作室和人民调解小组。

本办法所称区域性人民调解委员会，是指依照《中华人民共和国人民调解法》和本办法规定，在流动人口聚居区、行政接边地区、风景旅游区、中央商贸区、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。

本办法所称行业性、专业性人民调解委员会，是指依照《中华人民共和国人民调解法》和本办法规定，在特定行业、专业领域设立的人民调解组织。

第五十九条 下列纠纷当事人申请人民调解委员会调解的，可以参照本办法执行：

- （一）法人、其他组织之间涉及民事权利义务争议的民间纠纷；
- （二）涉外民间纠纷；
- （三）治安案件中涉及民事责任的纠纷；
- （四）当事人和解的刑事案件中涉及民事责任的纠纷。

第六十条 本办法自2016年8月1日起施行。

广东省司法厅、广东省综治办、 广东省高级人民法院、广东省民政厅 关于贯彻落实《司法部等四部门 关于推进行业性专业性人民调解工作 的指导意见》的实施意见

粤司规〔2017〕4号

各地级以上市司法局、综治办、中级人民法院、民政局：

为贯彻落实司法部、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》，进一步加强行业性、专业性人民调解工作，充分发挥人民调解在矛盾纠纷多元化解机制中的基础性作用，切实维护社会和谐稳定，结合我省实际，提出如下实施意见。

一、指导思想

认真贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神，全面落实省委、省政府工作部署要求，坚持“谁主管谁负责”的原则，进一步推进行业性、专业性人民调解工作，形成覆盖主要行业和专业领域、适应化解突出矛盾纠纷基本需要、功能作用充分发挥、依法及时便民利民的行业性、专业性人民调解工作新局面，为建设平安广东、法治广东做出新贡献。

二、工作原则

（一）坚持党政领导原则。坚持人民调解的基本属性，积极发挥人民调解的特点和优势，形成党委领导、政府主导、综治协调、司法行政机关指导、行业主管部门具体负责、其他相关部门积极配合、社会力量广泛参与的行业性、专业性人民调解工作格局。

（二）坚持依法组建原则。根据《人民调解法》等法律、法规和规

章的规定，依法组建行业性、专业性人民调解组织，依法化解行业、专业领域的矛盾纠纷，做到程序合法，运作规范。

（三）坚持主体责任原则。在政府的主导和司法行政机关的指导下，按照“谁主管谁负责”的原则，相关行业主管部门根据本行业需要，鼓励支持行业性、专业性人民调解组织建设，加强指导管理和监督，落实好相关行业性、专业性人民调解组织工作场所、办公设备、人员配备和经费保障，推进各项工作不断发展。

（四）坚持按需设立原则。根据行业需求、分布特点和运行规律进行分类指导，从化解矛盾纠纷的实际需要出发，因地制宜，建立行业性、专业性人民调解组织。相关行业主管部门会同司法行政机关做好设立指导工作。

（五）坚持工作创新原则。适应新时期、新形势下化解特定行业、专业领域社会矛盾纠纷的现实需要，按照整体推进、突出重点、体现特色、务求实效的工作思路，与时俱进，创新工作理念、工作机制和工作方法，做到“成熟一个、发展一个、保障一个、规范一个”，确保工作成效。

三、工作内容

（一）加强组织建设

1. 明确设立主体。遵循主体责任原则，由相关行业主管部门根据实际，鼓励和支持人民调解协会、相关行业协会等社会团体或者其他组织作为设立单位，在司法行政机关的指导下建立行业性、专业性人民调解委员会；对暂时不具备条件建立的，可以依托现有的人民调解委员会设立人民调解工作室，为群众提供矛盾纠纷专业调处服务。对已建立的行业性、专业性人民调解委员会设立主体不明确、不规范的，司法行政机关要及时与相关行业主管部门沟通协商，及时规范。

2. 突出重点领域。围绕省委省政府中心工作和广大群众关注的热点、难点问题，以医疗卫生、道路交通、劳动争议、物业管理、环境保护、知识产权等领域为重点，积极推动行业性、专业性人民调解组织建设。对已经建立、覆盖的地方，要进一步提高、巩固和完善；未覆盖到的地方，根据实际需要及时推进。

3. 规范调解组织。行业性、专业性人民调解委员会名称、印章、标识、徽章、标牌、程序、文书、档案、制度等要按照人民调解工作相关规定统一规范。相关行业主管部门和设立单位根据实际，明确调解组织的调解范围。司法行政机关要对已建的行业性、专业性人民调解委员会进行全面清理，指导其依法规范设立和运行。

相关行业主管部门和设立单位对已建立的行业性、专业性人民调解组织，要加强业务指导、工作支持，确保组织健全、运作规范，并积极支持其独立开展人民调解工作。

4. 完善备案统计。行业性、专业性人民调解组织设立、变更时，行业性、专业性人民调解委员会或者其设立单位应当自设立或变更之日起三十日内，将组织名称、设立主体、人员组成、工作地址、联系方式等情况以书面形式报所在地县级司法行政机关，备案统计的司法行政机关应及时通报所在地综治组织和基层人民法院。

行业性、专业性人民调解委员会撤销时，由其设立单位应当自撤销之日起三十日内，除以书面形式报所在地县级司法行政机关外，同时还应将印章、证件、标识、档案文书等相关物品一并移交处理。县级司法行政机关应及时将撤销情况通报所在地综治组织和基层人民法院。

（二）加强调解员队伍建设

1. 规范人员构成。行业性、专业性人民调解委员会的调解员由设立单位或人民调解委员会聘任。行业性、专业性人民调解委员会委员由3至9人组成，一般应由设立单位组织推选产生，设主任1名，必要时可以设副主任若干名，其中主任一般由专职人民调解员担任，不能同时兼任其他行业性、专业性人民调解委员会的主任。

2. 推动建立专职人民调解员制度。行业主管部门或设立单位根据实际需要，会同司法行政机关建立专职人民调解员制度，选聘具有相关行业、专业背景和法学、心理学、社会工作等专业知识的人员担任专职人民调解员；也可以通过政府购买服务的方式购买专业调解服务或聘任专职人民调解员。承接人民调解服务的主体必须具备调解纠纷的专业能力和经验，具

有良好的社会信誉，能够为群众提供优质的调解服务，满足群众的调解需求。每个行业性、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，人民调解工作室应配备1名以上专职人民调解员。司法行政机关应积极协助行业主管部门或设立单位做好购买专业调解服务或聘任专职人民调解员日常管理工作，对不适合、不称职的承接人民调解服务的主体或专职人民调解员应及时向行业主管部门或设立单位提出建议，或者直接对行业性、专业性人民调解委员会作出相应指导。

3. 建立专业化社会化人民调解员队伍。坚持“专兼结合、以专为主”的原则组建行业性、专业性人民调解员队伍。有关行业主管部门、社会团体或组织要充分利用社会资源，注重吸纳优秀律师、政法部门退休人员、专业技术人员、相关行业领域专家学者以及“五老”（老党员、老干部、老教师、老专家、老模范）人员等加入行业性、专业性人民调解工作行列，不断优化人民调解员队伍。要按照《关于加强社会工作专业队伍建设的意见》（中组发〔2011〕25号）要求，把人民调解员纳入社会工作专业人才培养、职业水平评价体系，积极探索人民调解员专业化、职业化发展的途径。

4. 加强专家库建设。司法行政机关、相关行业主管部门、设立单位、人民调解协会、人民调解委员会根据化解矛盾纠纷需要，聘请法学、心理学、社会工作和相关行业、专业领域专家学者和具有丰富人民调解经验的实务工作者组建人民调解专家库，为人民调解组织化解矛盾纠纷提供专业咨询意见或者建议，对一些地方调解不了的复杂疑难纠纷可邀请专家“会诊”，专家咨询意见或者建议可以作为调解的参考依据。

5. 加强人民调解员培训和考核。行业性、专业性人民调解委员会要建立完善人民调解员选聘、业务流程管理和岗位培训制度；要通过专题培训、跟班观摩、案例研讨等形式，加强政策法规、业务知识、调解技能培训，对人民调解员进行知识更新和技能强化培训。新任人民调解员须经司法行政机关培训合格后方可上岗。司法行政机关要认真指导、积极支持行业主管部门或设立单位制定培训计划，共同组织好培训，不断提高行业性、专业性人民调解员队伍的整体素质。要加强考核工作，及时了解掌握人民调解员的工作

情况，对不称职的人民调解员应及时调整或解聘。符合《人民法院特邀调解工作规则》入册条件的行业性、专业性人民调解组织、人民调解员，须经县级或者不设区的地市级司法行政机关和人民法院审查后，推荐加入人民法院特邀调解组织、特邀调解员名册，接受人民法院组织的业务培训。

（三）加强制度化、规范化建设

1. 加强业务建设。司法行政机关要会同相关行业主管部门指导行业性、专业性人民调解委员会建立健全纠纷受理、调解、履行、回访等工作制度，使调解工作各个环节都有章可循。建立调解工作档案，规范使用司法部统一的调解文书格式，将调解登记、调解记录、调解协议书等材料立卷归档。建立健全矛盾纠纷分析研判制度，定期对矛盾纠纷进行分析研判，把握趋势、掌握规律。建立健全信息反馈制度，根据矛盾纠纷调解情况，分析行业、专业领域矛盾纠纷发生原因，提出对策建议，并及时向相关行业主管部门和单位反馈。行业性、专业性人民调解组织要定期向司法行政机关和行业主管部门汇报工作情况。

2. 规范调解流程。司法行政机关要会同相关行业主管部门指导行业性、专业性人民调解委员会依据法律、法规、规章、政策和社会公德实施调解，规范调解行为。人民法院等有关国家机关对于适宜通过人民调解方式解决的行业、专业领域矛盾纠纷，可以按照《广东省实施〈中华人民共和国人民调解法〉办法》规定移送、委托或者邀请协助调解。对不属于人民调解范围或者调解不成的矛盾纠纷，告知、引导当事人依法通过仲裁、行政裁决、诉讼等其他合法途径妥善解决。对涉及人员多、影响面广，可能引发治安案件或刑事案件的纠纷，要及时向当地公安机关、行业主管部门报告，并配合做好疏导化解工作。

3. 健全工作机制。在同类别行业性、专业性人民调解组织之间，建立协作机制，实现信息资源共享、专业调解人才资源共用；在相关行业性、专业性人民调解组织之间，建立合作机制，相互配合，提升调解合力；在行业性、专业性人民调解委员会与乡镇、街道人民调解委员会之间，建立联动机制，发挥乡镇、街道人民调解委员会核心作用，增强调解实效。建

立健全人民调解、行政调解、司法调解的衔接机制，有效提高行业性、专业性人民调解工作的效率和质量。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各级司法行政机关、综治组织、人民法院、民政和相关行业主管部门要高度重视行业性、专业性人民调解工作，积极争取将其纳入党委政府提升社会治理能力、深入推进平安建设、法治建设的总体部署，为行业性、专业性人民调解工作顺利开展提供政策保障。司法行政机关要切实履行指导职责，主动配合相关行业主管部门，指导设立单位做好人民调解组织的设立、制度建设、业务规范、人民调解员的选聘、培训和考核管理等工作。相关行业主管部门切实增强责任意识，为行业性、专业性人民调解组织的规范运作创造良好条件。综治组织要切实做好协调工作，细化综治工作（平安建设）考核评价体系，通过对有关行业主管部门的考核和督促检查，确保行业性、专业性人民调解工作取得实效。民政部门要鼓励引导行业协会、商会等社会团体和其他社会组织设立行业性、专业性人民调解组织，支持把行业性、专业性人民调解纳入政府购买服务规划。人民法院可以通过选任人民调解员担任人民陪审员、邀请人民调解员旁听民事案件审理等形式，对人民调解工作进行业务指导；依法开展人民调解协议司法确认工作。

（二）落实工作保障。设立单位要按照“谁设立谁保障”原则，为行业性专业性人民调解组织开展工作提供办公场所、办公设施和必要的工作经费。有条件的地方、相关行业主管部门或设立单位，可以依据工作量的多少和实际效果，建立“以案定补”等保障机制。要按照《人民调解法》的规定和财政部、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）的要求，加大保障力度，切实落实经费保障，并建立动态增长机制。人民调解不收取任何费用，是一项公益性的社会事业，提供的是公共服务，有条件的地方、相关行业主管部门，可通过政府购买服务方式推动行业性、专业性人民调解工作。鼓励社会各界通过社会捐赠、公益赞助等方式，为行业性、专业性人民调解工作提供经费支持。

（三）加强督导考核。司法行政机关要切实做好指导工作，定期向综治组织、人民法院通报辖区内的行业性、专业性人民调解委员会、人民调解员名录；对行业性、专业性人民调解组织在运作过程中发现的问题，及时指导，并向相关行业主管部门或设立单位提出整改或者处理建议；对不接受司法行政机关指导的行业性、专业性人民调解组织，建议设立单位予以重组或撤消，并向综治组织、人民法院、相关行业主管部门予以通报。民政部门对不适合、不称职的承接人民调解服务的主体，依法予以撤消或更换。人民法院要支持对司法行政机关通报的行业性、专业性人民调解委员会的人民调解协议司法确认工作，及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。综治组织要加强督导，对行业性、专业性人民调解工作不重视、不到位的相关部门要及时督促整改，对拒不整改的，向党委、政府报告，提出整改或责任追究意见。设立单位对行业性、专业性人民调解组织监督管理不力、不到位的，相关行业主管部门要及时对设立单位进行指导，限期改正；对存在问题较多、不适宜运作的行业性、专业性人民调解组织，应当要求设立单位在司法行政机关的指导下进行重组或撤消。

（四）加强宣传引导。各地要大力加强宣传引导工作，通过多种形式大力宣传行业性、专业性人民调解工作，让群众更多地了解行业性、专业性人民调解工作的运作机制，引导人民群众自觉、自愿、主动选择行业性、专业性人民调解作为矛盾纠纷解决的重要途径。要鼓励工作创新，积极探索行业性、专业人民调解的方式方法，及时总结推广成功经验和做法，大力表彰、宣传先进典型，提高人民调解的公信力，努力营造人人参与调解、人人共享和谐的良好环境。

本意见自 2017 年 5 月 1 日实施，有效期 5 年。

广东省司法厅
广东省综治办
广东省高级人民法院
广东省民政厅
2017 年 3 月 20 日

广东省工商业联合会（总商会） 华南国际经济贸易仲裁委员会 《关于进一步做好非公有制企业 民商事纠纷调解仲裁工作的合作备忘录》

（在2013年2月6日《广东省工商业联合会（总商会）
华南国际经济贸易仲裁委员会关于进一步做好非公有制
企业民商事纠纷调解仲裁工作的合作备忘录》基础上重新签订）

为贯彻落实习近平总书记视察广东和在民营企业座谈会上的重要讲话精神，构建非公有制企业民商事纠纷多元化解机制，公正、高效地化解商事纠纷，建设法治化国际化营商环境，助推企业“走出去”，参与“一带一路”倡议和“粤港澳大湾区”国家战略，经广东省工商业联合会（总商会）（以下简称“省工商联”）和华南国际经济贸易仲裁委员会（深圳国际仲裁院）（以下简称“华南国仲”）协商，就进一步做好非公有制企业民商事纠纷的调解、仲裁等工作，在双方于2013年2月6日签订的《合作备忘录》的基础上，签订以下合作备忘录。

一、合作开展非公有制企业民商事纠纷调解工作

（一）合作基础

民商事纠纷调解和仲裁是国际上商会组织的一项传统职能，是商会为会员提供法律服务，并在商界和业界树立威望的重要手段之一。根据《中华人民共和国仲裁法》，工商联不能直接设立仲裁机构，但可以从事民商事纠纷调解工作。鉴于华南国仲作为国际著名仲裁机构，担负着为国内外企业民商事纠纷提供仲裁服务的职能，省工商联与华南国仲合作，通过法定的程序，使工商联的民商事纠纷调解工作与仲裁程序相结合，从而赋予民商事调解以强制执行的法律效力。

（二）合作事项

1. “广东省工商业联合会调解仲裁中心”(以下简称“调解仲裁中心”)由省工商联和华南国仲共建,对非公有制企业之间,非公有制企业与公有制企业、其他社会组织及自然人之间的民商事纠纷提供调解与仲裁服务。

2. 华南国仲协助省工商联组建调解员队伍,调解员主要由工商联和商会协会组织的相关负责人和具有专业知识的专家,品格信誉良好的非公有制经济人士以及从事非公有制企业管理工作的专业人士和民商事法律专家担任。华南国仲协助推荐调解员及开展调解员培训工作。

3. 华南国仲协助省工商联修订调解仲裁中心调解规则、程序,以及调解申请书、选定/指定调解员声明、调解协议、仲裁申请书等格式文本,建立健全相关工作制度。

(三) 调解案件的处理

调解案件由调解仲裁中心受理,省工商联民营企业投诉中心承担调解仲裁中心的秘书工作,必要时由华南国仲提供协助。

各方当事人同意调解的,依照调解规则的规定选定或指定一名或一名以上调解员,对当事人的纠纷进行调解。调解成功的,达成调解协议,当事人可以申请华南国仲根据调解协议作出裁决书。调解不成功的,当事人可以选择华南国仲进行仲裁。

调解案件处理完毕后未转入仲裁程序的,案件卷宗的正卷由调解仲裁中心存档,同时制作副卷一套交华南国仲存档。案件转入仲裁程序的,正卷移交华南国仲,同时制作调解案件卷宗副卷一套由调解仲裁中心存档。

调解可以在调解仲裁中心办公场所、华南国仲办公场所或者当事人选择的其他场所进行。

(四) 调解与仲裁的衔接

1. 调解案件立案时,知会当事人可以协商同意调解成功后选择请求华南国仲对调解协议作出有强制执行效力的裁决书,如调解不成则提起仲裁,以利案件调解工作的后续衔接。

2. 案件调解成功的,当事人希望赋予调解协议可强制执行的法律效力的,可依据事先订立的仲裁协议提请华南国仲依据调解协议的内容

作出裁决书，并依照华南国仲的相关收费规定减收仲裁费（减免50%—75%）。

3. 案件调解成功后，当事人在调解协议的履行过程中发生争议，可依据事先订立的仲裁协议提请华南国仲采用简易程序作出裁决。

4. 案件调解不成功的，当事人可以依据事先订立的仲裁协议，提请华南国仲采用简易程序作出裁决。

5. 调解仲裁中心进行调解不收取任何费用，调解员不收取任何报酬。调解案件转入仲裁程序的，由华南国仲按照相关规定收取费用，并给予相应的减免。

二、依法做好非公有制企业民商事纠纷仲裁工作

（一）依法选聘非公有制经济专业人士参加仲裁工作

1. 由省工商联负责推选部分工商联组织相关负责人、具有专业知识的专家、品格信誉良好的非公有制经济人士以及从事非公有制企业管理工作的专业人士，向华南国仲推荐，符合条件的，经华南国仲理事会审议，可依法选聘为仲裁员。

2. 华南国仲可吸收工商联组织相关负责人或专业人士担任专家委员会委员。

（二）依法为非公有制企业提供优质仲裁服务

华南国仲对调解仲裁中心调解后移送的案件以及其他涉及非公有制企业的案件，在符合《中华人民共和国仲裁法》和所适用的相关《仲裁规则》的前提下，作如下特别安排：

1. 开辟案件快速受理通道，加快立案进程，简化立案手续。

2. 在立案时给以必要的仲裁程序介绍和解释，特别对于当事人未委托律师代理的案件，在仲裁申请书的格式规范、证据材料的形式要求等方面给以必要的指导和帮助。

3. 需要采取证据保全、财产保全等措施的，可就有关法律程序事项给以必要的指导和帮助。

4. 加快案件审理，及时作出裁决。

5. 加强对案件审理过程的监督,确保案件处理结果的合法、公平、公正。

6. 对于向法院申请执行生效仲裁裁决的案件,可就有关法律程序事项给以必要的指导和关注。

7. 符合《中华人民共和国仲裁法》和华南国仲《仲裁规则》有关减少收费条件的,予以减少收费。

三、合作开展法律服务及宣传培训工作

1. 定期或不定期针对非公有制企业普遍关注的疑难和重大法律问题,组织专题调研、论证、座谈、对话、论坛等活动,发出法律意见书、建议书和指导性文件,帮助企业解决实际问题。

2. 合作组建面向非公有制企业的高级法律顾问专家团队,为非公有制企业提供优质的法律服务。

3. 合作开展合同规范化活动,制作并向非公有制企业发放普遍适用的合同示范文本、行业和产业通用的合同示范文本以及根据某些或某类企业的个别需要,指导其拟订适用的具体合同。

4. 合办相关网站专栏、期刊和电子期刊,印制宣传资料,向非公有制企业宣传、普及民商事纠纷调解和仲裁法律知识,提高企业处理相关事件的能力。

5. 合作举办相关专题讲座、培训、论坛等活动。

6. 条件成熟时,可以在各级工商联组织和商会协会设立调解和仲裁工作机构,为非公有制企业民商事纠纷提供调解、仲裁等高效便捷的服务。

四、服务企业“走出去”,助推企业参与“一带一路”倡议和“粤港澳大湾区”国家战略

1. 依托省工商联与华南国仲共同参与设立的粤港澳仲裁调解联盟,积极为非公有制企业的境外贸易和投资提供跨境仲裁调解服务。华南国仲利用其资源优势,为广东省非公有制企业在境外投资、贸易中遇到的相关法律问题和纠纷解决提供咨询、帮助、仲裁服务和相关便利。

2. 各级工商联和工商联团体会员发挥其与港澳台和国外工商社团及工商界的联系渠道优势,积极向海外工商界宣传和推介华南国仲,引导企

业选择仲裁方式处理国际商事纠纷。

3. 各级工商联和工商联团体会员组织、参与的境外商务考察、国际经贸交流、国际工商峰会等活动，可以邀请华南国仲参与。

五、联络工作机制

1. 省工商联法律维权中心（省民营企业投诉中心）和华南国仲发展处为两家单位之间的直接联络部门。

2. 省工商联和华南国仲可以根据需要，不定期召开工作联席会议，总结经验，部署和改进相关工作，不断丰富和创新服务的方式和内容。

广西壮族自治区工商联、自治区司法厅 《关于推进商会人民调解工作的实施意见》

桂联发〔2019〕34号

为坚持发展“枫桥经验”，充分发挥工商联所属商会（以下简称商会）组织优势和人民调解在预防和化解社会矛盾纠纷中的积极作用，预防化解非公有制经济领域矛盾纠纷，维护社会和谐稳定，进一步优化全区营商环境，全面推进商会人民调解工作，提出如下意见。

一、充分认识推进商会人民调解工作的重要意义

党的十九大报告提出，要打造共建共治共享的社会治理格局，强调加强预防和化解社会矛盾机制建设，正确处理人民内部矛盾。非公有制经济是社会主义市场经济的重要组成部分，随着社会的发展，非公有制企业在生产经营管理、劳资关系、知识产权保护等方面矛盾纠纷多发，化解纠纷能力弱，影响了企业健康发展。商会是工商联的基层组织和工作依托，是化解非公有制经济领域矛盾纠纷的重要阵地。加强商会人民调解工作，是工商联和司法行政机关加强预防和化解社会矛盾机制建设的重要实践，对于推进中国特色商会建设，拓展人民调解工作领域，提升商会服务能力，促进商会调解规范化、法治化发展，为全区非公有制企业营造良好发展环境，进一步贯彻落实习近平总书记对广西发展提出的“三大定位”新使命和“五个扎实”新要求，开启建设壮美广西、共圆复兴梦想新征程具有重要意义。

二、总体要求

（一）指导思想。深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实《中华人民共和国人民调解法》、《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》（司发通〔2016〕1号）、《全国工商联 司法部关于推进商会人民调解工作的意见》（全联发〔2018〕3号）、

自治区政府办公厅《全区优化营商环境大行动三年实施方案（2018—2020年）》（桂政办发〔2018〕128号）文件精神，加强商会人民调解组织和队伍建设，健全完善商会人民调解工作制度和工作机制，不断提高服务企业的能力和水平，为非公有制经济持续健康发展提供有力保障。

（二）工作目标。建立健全商会人民调解组织，发展商会人民调解员队伍，形成具有商会特色的人民调解工作机制，打造广西商会人民调解服务品牌，使商会人民调解成为化解非公有制经济领域矛盾纠纷、维护社会和谐稳定的重要途径，积极为美丽广西、平安广西建设提供智慧和力量，为服务“一带一路”建设、促进广西边贸发展、优化营商环境做出贡献。

（三）调解范围。调解涉及商会会员的各类民间纠纷，包括商会会员间的纠纷，会员企业与职工间的纠纷，会员与生产经营关联方的纠纷，会员与其他单位或人员间的纠纷，以及其他适合人民调解的民间纠纷。

（四）基本原则。商会人民调解委员会调解纠纷，应当遵循下列原则：

——在当事人自愿、平等的基础上进行调解。

——不违背法律、法规和国家政策，兼顾行业标准和商事惯例。

——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。

——注重主动预防，积极化解纠纷，消除风险隐患，有效维护企业和员工合法权益。

——注重改革创新，形成具有商会特色的调解工作制度机制。

三、商会人民调解委员会建设要求

设立商会人民调解委员会应当遵守人民调解法的各项规定，坚持以基层为主，从实际出发，分类有序推进，不搞一刀切，杜绝形式主义。各级工商联和司法行政机关要加强沟通协调，对矛盾纠纷多发、确有必要设立、商会组织有保障能力的，及时推动设立商会人民调解组织。工商联协助商会人民调解委员会做好向当地司法行政机关备案等工作。尚不具备条件的，司法行政机关可根据需要指导现有人民调解委员会设立专门的人民调解商会服务窗口，或者吸收商会人员担任人民调解员，也可在商会设立人民调

解（律师调解）工作室或联络站，及时受理并开展调解工作。

（一）调解组织建设。在工商联和司法机关共同指导下，由商会组织依法设立商会人民调解委员会。商会人民调解委员会的名称包括“商会组织名称”加“人民调解委员会”，如“XX商会人民调解委员会”。商会组织要为商会人民调解委员会提供办公场所、办公设施和必要的工作经费，悬挂规范的人民调解委员会标牌和人民调解标识，公开工作制度及组成人员。商会人民调解委员会由委员3至9人组成，设主任1人，一般由商会负责人担任。委员经商会推选产生，要积极吸纳企业家、律师等担任商会人民调解委员会委员。

（二）调解员队伍建设。商会人民调解员由商会人民调解委员会委员和商会人民调解委员会聘任的人员担任。商会人民调解委员会可以根据需要聘请专、兼职人民调解员，注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、热心人民调解工作的企业经营者、商会法律顾问、工会代表、相关领域专家及社会人士中聘任。要充分发挥律师、基层法律服务工作者的专业优势，积极吸纳律师、基层法律服务工作者担任人民调解员。各级司法机关要会同工商联将商会人民调解员纳入业务培训规划，组织岗前培训和定期轮训，不断提高商会人民调解员综合素质。商会人民调解委员会要加强对商会人民调解员的管理，对商会人民调解员的违法违纪行为，要按照人民调解法等有关规定处理。

（三）加强规范化建设。商会人民调解委员会要按照人民调解规范化建设的要求，加强规范管理，建立健全工作制度，做到“五落实”（即组织、人员、经费、场所、制度落实）和“六统一”（即名称、印章、标识、徽章、程序、文书统一）。商会人民调解委员会应建立工作台账，将矛盾纠纷排查调解情况、组织队伍建设情况、典型案例及时报送当地司法机关和工商联。

四、商会人民调解工作规范化标准

（一）申请

纠纷双方当事人同意商会人民解调委员会调解的，向调解组织提出书

面申请。递交如下材料：

1. 纠纷双方调解申请书；
2. 当事人的身份证原件及复印件；
3. 委托代理人授权委托书（法定代表人授权委托书）；
4. 委托代理人的身份证原件及复印件；
5. 申诉材料；
6. 纠纷相关证据材料。

（二）受理

商会人民调解委员会接到纠纷双方申请或一方申请经对方同意调解后，应当在3个工作日内予以受理，特殊情况即时受理；不符合受理条件的，应书面通知当事人并说明理由。

有下列情形之一的，不予受理或终止调解：

1. 一方当事人明确表示不同意调解的；
2. 当事人已经向人民法院提起诉讼的；
3. 非商会人民调解工作范围的纠纷；
4. 不属于人民调解范围的；
5. 其他法律法规规定不宜受理的纠纷。

（三）人民调解员选定

由当事人各方在商会人民调解委员会中随机抽取1名以上人民调解员进行调解，并由调解组织指定1名人民调解员为调解主持人。当事人一方提出回避要求的，人民调解员应当回避，重新随机抽取和选定人民调解员。

（四）调查核实

商会人民调解委员会受理调解申请后，应在7个工作日内分别向双方当事人调查、了解、核实相关事实和情节，确定调解方案。

（五）评估鉴定

纠纷双方对纠纷成因、责任分担、损失认定存在较大争议，商会人民调解委员会认为需要进行专业评估鉴定的，由纠纷双方到相关评估鉴定机构进行评估鉴定。评估鉴定结束后，由评估鉴定机构在咨询评估意见书上

签字确认。

（六）调解

由人民调解员主持，并按以下程序进行：

1. 确定双方参加调解的人员；

2. 宣读调解纪律；

3. 告知纠纷双方当事人调解的性质、原则和效力，以及纠纷双方在调解活动中享有的权利、承担的责任和义务；

4. 充分听取纠纷双方陈述，再次核实纠纷成因、经过、争议的焦点。调解员根据法律法规进行耐心解释、说服、疏导，逐步消除双方当事人分歧，在平等协商、互谅互让基础上达成协议；

5. 经调解双方分歧仍较大的，调解员应当引导双方申请相关事故鉴定机构进行事故鉴定，鉴定费用由当事人提起一方或双方共同协商支付。

（七）签署协议

经调解达成协议的，商会人民调解委员会可以依法制作人民调解协议书；双方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，人民调解员应当记录协议内容，由双方签字确认。

调解协议书须载明下列事项：

1. 当事人的基本情况；

2. 纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；

3. 当事人达成调解协议的内容，履行的方式、期限；

4. 调解协议的履行方式。

调解协议书经双方当事人签名盖章或者按指印、调解员签名并加盖调解组织印章后生效。调解协议书由双方当事人各执一份，调解组织留存一份。

（八）协议履行

依法达成的人民调解协议具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。协议签署后，除即时履行外，调解组织应对调解协议的履行情况进行回访，督促当事人履行约定的义务。对于协议涉及金额较大、有可能反复、履行难的矛盾纠纷，双方当事人认为有必要进行司法确认的，应指导当事人自

协议生效之日起 30 日内共同向人民法院申请司法确认。人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行；人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

（九）调解终止

经商会人民调解委员会多次调解仍不成功，或根据纠纷双方实际情况判断已无法继续调解的，应当依据有关法律、法规规定终止调解，并告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

五、建立健全商会人民调解工作机制

（一）预防排查工作机制。商会人民调解委员会要通过开展商会人民调解工作加强法治宣传教育，引导企业依法合规经营。要定期或不定期在会员企业进行矛盾纠纷排查，发现风险隐患及时化解。要创新工作方法，广泛运用互联网、手机等现代信息化手段开展调解，及时汇聚商会人民调解工作数据，为各级党委政府服务民营企业、化解矛盾纠纷提供决策参考。

（二）调解工作机制。要灵活运用情、理、法相结合的方式，促成当事人达成调解协议，实现案结事了。要坚持依法调解，注重运用商事调解规则、惯例，不断提高人民调解工作实效，不断增强商会人民调解的权威性和公信力。针对当前跨区域、跨行业的民商事纠纷不断增多，而自身专业知识、调解力量相对较弱的客观实际，商会人民调解委员会要充分发挥商会所在地相关行业性、专业性人民调解组织的作用，通过邀请开展联合调解等方式，提高调解水平和效果。

（三）工作保障机制。各级工商联和司法行政机关要按照《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》要求，落实商会人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费。按照《财政部、民政部、工商总局关于印发政府购买服务管理办法（暂行）的通知》要求，把商会人民调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录，提高经费保障水平。同时，鼓励社会各界为商会人民调解工作捐赠赞助，提供场地、

人员等人财物支持。有条件的商会，可给予调解案件的人民调解员适当的案件补贴。对涉及商会会员企业之间以及会员企业与生产经营关联企业、其他单位之间的民商事纠纷，也可依据《最高人民法院 司法部关于开展律师调解试点工作的意见》有关规定，按照有偿和低价的原则收取调解费。

六、加强商会人民调解工作组织领导

（一）注重协调配合。各级工商联和司法行政机关要密切配合，建立统筹协调工作机制，加强信息共享，开展联合督导，认真总结商会人民调解工作的经验做法，定期研究解决遇到的新情况、新问题，合力推进商会人民调解工作。

（二）明确任务职责。各级工商联要切实履行商会业务主管部门职责，加强对商会的指导、引导和服务，主动与司法行政机关沟通联系，及时了解和反映商会人民调解组织运行情况。各级司法行政机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，加强设立指导、人员培训、制度建设和业务规范。

（三）加强宣传表彰。要运用广播电视、报刊杂志以及网络等新媒体，大力宣传商会人民调解优势特点、经验成效和典型案例，宣传表彰工作中涌现出的先进典型，不断扩大群众认知度和社会影响力，积极推进商会人民调解工作，为民营企业发展营造良好法治环境。

广西壮族自治区高院、自治区工商联 《关于发挥商会调解优势推进民营经济 领域纠纷多元化解机制建设的实施意见》

桂高法会〔2021〕3号

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，运用法治手段服务保障民营经济健康发展，构建共建共治共享的社会治理格局，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》《关于促进工商联所属商会改革和发展的实施意见》《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》《最高人民法院 全国工商联关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》《最高人民法院办公厅 全国工商联办公厅关于加快推进人民法院调解平台与商会调解服务平台对接工作的通知》，现就发挥商会调解优势，加强诉调对接工作，推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设提出如下意见。

一、充分认识推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的重要意义。深刻领会习近平总书记在2018年11月1日民营企业座谈会以及2020年7月21日企业家座谈会上的重要讲话精神，充分发挥商会调解化解民营经济领域纠纷的制度优势。完善商会职能，提升商会服务能力，培育和发展中国特色商会调解组织；实施好民法典和相关法律法规，依法平等保护国有、民营、外资等各种所有制企业产权和自主经营权，激发和弘扬企业家精神；推动商人纠纷商会解，协同参与社会治理；优化司法资源配置，营造良好的法治营商环境，为民营经济健康发展提供司法保障。

二、工作目标。加强商会调解组织和调解员队伍建设，健全完善商会调解制度和机制，为企业提供多元的纠纷解决渠道。进一步转变司法理念，发挥司法在商会纠纷化解中的引领、推动和保障作用，满足民营企业

纠纷多元化解、快速化解和有效化解的实际需求，为民营企业创新创业营造良好法治环境。建立健全商会调解机制与诉讼程序有机衔接的纠纷化解体系，不断提升工商联法律服务能力，促进民营经济健康发展。

三、明确商会调解范围。商会调解以民营企业的各类民商事纠纷为主，包括商会会员之间的纠纷，会员企业内部的纠纷，会员与生产经营关联方之间的纠纷，会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他涉及适合商会调解的民商事纠纷。

四、强化商会调解纠纷功能。工商联加强对所属商会的指导、引导和服务，支持商会依照法律法规及相关程序设立调解组织、规范运行，使调解成为化解民营经济领域矛盾纠纷的重要渠道。支持商会建立人民调解委员会，为企业提供基础性公益性纠纷解决服务。支持企业、商会建立劳动争议调解组织，及时化解劳动争议，维护劳动关系的和谐稳定。鼓励行业商会组织发挥自身优势，建立专业化的行业调解组织。鼓励具备条件的商会设立商事调解组织，发挥商事调解组织化解专业纠纷的重要作用。商会设立的商事调解组织应当在自治区工商联和全国工商联备案。

五、主动预防化解矛盾纠纷。全区各级工商联及所属商会要加强法律服务平台（中心）建设，完善维权援助机制，鼓励有条件的企业设立法务部门、公司律师或聘请法律顾问，形成协调联动的法律服务力量。通过普法宣传、典型案例等形式，主动对企业、行业纠纷进行排查、监测和预警，加强矛盾纠纷源头治理。强化行业自律和行业治理，将诚实信用、公平竞争、和合共赢等理念纳入商会章程、企业合同条款，督促自觉履行生效裁决或调解协议。

六、规范商会调解组织运行。商会调解组织由工商联或所属商会根据需要设立，应具有规范的组织形式、固定的办公场所及调解场地、专业的调解人员和健全的调解工作制度。商会调解组织应当吸纳符合条件的优秀企业家、商会人员、法律顾问、行业专家、律师、工会代表以及其他社会人士担任调解员。对外公布商会调解组织和调解员名册、调解程序以及调解规则。规范纠纷流程管理，完善调解与诉讼衔接程序，建立纠纷受理、

调解、履行、回访以及档案管理、信息报送、考核评估等制度，注重保护当事人隐私和商业秘密，切实维护双方当事人权益，不断增强商会调解的规范性和公信力。广西工商业联合会法律维权服务中心加强纠纷调解职能，推动横向联通、纵向联动，共同推动商会调解工作。

七、完善诉调对接机制。人民法院吸纳符合条件的商会调解组织或者调解员加入特邀调解组织名册或者特邀调解员名册。名册实行动态更新和维护，并向当事人提供完整、准确的调解组织和调解员信息，供当事人选择。落实委派调解和委托调解机制，加强与商会调解组织对接工作，设立驻人民法院调解室。加强诉讼与非诉讼解决方式的有机衔接，引导当事人优先选择商会调解组织解决纠纷。

八、推进调解平台对接工作。依托人民法院调解平台、工商联商会调解服务平台，促进商会调解与诉讼程序的有机衔接。全区各级工商联组织所属商会调解组织入驻工商联商会调解服务平台，开设调解组织账户，指导商会调解组织将调解组织和调解员的基本信息按照信息项逐一录入到商会调解服务平台。根据参与调解案件情况，各级工商联可将符合特邀调解组织和特邀调解员条件的调解组织和调解员推送到同级人民法院调解平台进行审核确认，同级人民法院应将符合条件的调解组织和调解员纳入本院的特邀调解名册中，并在调解平台确认后同步反馈至商会调解服务平台。各级人民法院可通过人民法院调解平台将需调解案件通过工商联商会调解服务平台发送至特邀调解组织进行调解。各级工商联负责辖区内商会调解服务平台的后台维护，建立服务管理、规范运行、评估评价等机制，但是特邀调解组织和特邀调解员的增减、更改需向同级人民法院报备，并由同级人民法院进行确认。同级人民法院与工商联应当指定专人分别负责业务层面和技术层面的沟通、协调与对接工作。

九、强化司法保障作用。经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。能够即时履行的，调解组织应当督促当事人即时履行。当事人申请司法确认的，人民法院应当及时审查，依法确认调解协议的效力。人民法院在立案登记后委托商会调解组织进行调解达成协议

的，当事人申请出具调解书或者撤回起诉的，人民法院应当依法审查并制作民事调解书或者裁定书。对调解不成的纠纷，依法导入诉讼程序，切实维护当事人的诉权。

十、建立信息共享机制。全区各级人民法院与工商联建立联席会议机制，加强工作沟通交流。完善信息互通和数据共享，建立相关信息和纠纷处理的工作台账，通过挖掘分析数据，研判纠纷类型特点、规律和问题，为更好地推进商会调解、做好纠纷预防提供数据支撑。

十一、强化指导培训。完善商会调解员培训机制，制定调解员职业道德规范，通过调解培训、座谈研讨、观摩庭审、法律讲座等方式，不断提高调解员职业素养、法律素养、专业知识和调解技能；加强调解员队伍建设，推动建立调解员资格认定和考核评估机制，完善调解员管理。

十二、完善经费保障。积极争取党委政府支持，将调解经费作为法律服务内容列入财政预算，推动将商会调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录。拓宽商会调解经费来源，通过商会会费、社会捐赠资助或设立基金等方式，提高经费保障水平。落实特邀调解制度，通过“以案定补”等方式向参与委派委托调解的调解员发放补贴，对表现突出的商会调解组织、调解员给予奖励。

十三、探索创新发展。借助“网上工商联”建设等载体，整合全区各级工商联及所属商会的调解资源，建立各类调解组织、调解员数据库、纠纷化解信息库，构建相互贯通、资源共享、安全可靠的矛盾纠纷化解信息系统。对接人民法院调解平台开展在线解决纠纷，完善在线调解程序。支持全区各级工商联及其所属商会参与“一带一路”国际商事争端预防与解决机制建设，为民营企业走出去提供服务和保障。

十四、加强宣传引导。全区各级人民法院、工商联及所属商会应当充分运用各种传媒手段，宣传调解优势，总结推广商会调解典型案例和先进经验，引导企业防范风险，理性维权。

十五、加强组织领导。全区各级人民法院和工商联要大力支持商会调解工作，将其作为保障民营经济健康发展的重要举措，作为构建社会矛

盾纠纷多元化解格局的重要内容，结合当地实际，把握政策精神，抓好贯彻落实。各级人民法院和各级工商联及所属商会要对辖区内商会调解组织的工作加强指导，建立完善联络沟通机制，工作中遇到的情况和问题，及时层报自治区高级人民法院和自治区工商联。

重庆市高级人民法院、重庆市工商业联合会 《民营企业商事纠纷诉调对接机制建设意见》

渝高法〔2014〕238号

为深入贯彻党的十八大和十八届四中全会精神，进一步健全民营企业间商事纠纷化解机制，保障民营企业合法权益，促进民营经济健康发展，经重庆市高级人民法院（以下简称“市高法院”）与重庆市工商业联合会（以下简称“市工商联”）共同协商，决定根据最高人民法院《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》和《中国工商业联合会章程》，建立民营企业间商事纠纷诉调对接机制。

一、市工商联在组建市工商联民营企业商事纠纷调解中心的基础上，积极推动有条件的区县（自治县）工商联和商会组织组建民营企业商事纠纷调解中心，聘请民营企业界具有一定法律知识、拥有较高社会威望的企业家为特邀调解员，开展民营企业间的商事纠纷的调解工作。

二、设在重庆市和各区县（自治县）工商联及商会组织的民营企业商事纠纷调解中心可对本地民营企业间或商会组织成员单位间在生产经营中发生的商事纠纷开展调解。调解必须坚持以自愿合法、平等协商为原则。当事人一方拒绝调解的，民营企业商事纠纷调解中心不得强行调解。调解协议的内容不得违反法律规定，不得损害国家、集体及第三人的合法权益。

三、民营企业商事纠纷调解中心调解达成调解协议的，应制作调解协议书。调解协议书应载明：纠纷当事人的基本情况；纠纷的主要事实、争议事项、各方当事人的责任；当事人达成调解协议的内容，履行的方式、期限等。调解协议书由双方当事人和调解员签章并加盖民营企业商事纠纷调解中心印章。

四、当事人在民营企业商事纠纷调解中心调解达成调解协议的，可向人民法院依法申请确认调解协议效力。经人民法院审查确认的调解协议，如一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申

请强制执行。

五、全市各级人民法院在审理民营企业间的商事纠纷过程中，根据案件审理的需要，可引导当事人向民营企业商事纠纷调解中心申请调解，或经双方当事人同意委托民营企业商事纠纷调解中心进行调解。经民营企业商事纠纷调解中心调解达成调解协议的，当事人可向人民法院申请撤诉，或请求人民法院依法出具民事调解书。

六、市高法院民二庭、市工商联法律部是民营企业商事纠纷诉调对接机制的牵头部门，负责制定诉调对接工作规划、方案和目标，研究决定有关商事纠纷诉调对接工作的重大事项，总结和推广诉调对接工作经验。

七、各区县（自治县）工商联应主动向当地人民法院通报民营企业商事纠纷调解中心的建设和调解员的组成等情况。各区县（自治县）人民法院应确定专门机构，加强对民营企业商事纠纷调解中心的业务指导，配合当地工商联对调解员开展培训，并做好相关司法确认案件和委托调解案件的专项统计分析工作。

八、市高法院和市工商联每年定期召开商事纠纷诉调对接工作会议，通报民营企业涉诉情况，分析研究民营企业纠纷特点，并通过多种形式的合作帮助民营企业提升经营风险意识和防御风险能力，引导民营企业诚信经营。各基层人民法院、区县（自治县）工商联可根据工作实际，适时召开诉调对接工作座谈会。

重庆市工商联《重庆市民营企业 商事纠纷调解中心工作细则（试行）》

渝联〔2015〕45号

为切实加强全市民营企业商事纠纷诉调对接机制建设，推动民营企业商事纠纷调解中心工作规范化、程序化、制度化，根据《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国人民调解法》、最高人民法院《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》、《中国工商业联合会章程》和重庆市高级人民法院、重庆市工商联《关于民营企业商事纠纷诉调对接机制建设意见》（渝高法〔2014〕238号），结合全市工商联工作实际，特制定本工作细则。

第一章 总 则

第一条 全市工商联（商会）民营企业商事纠纷调解中心（以下简称“调解中心”）是依法设立的区域性、行业性的调解本辖区、本行业内民营企业间商事纠纷的调解组织，业务上接受人民法院的指导，日常管理由工商联（商会）负责。

第二条 调解中心工作职责：

- （一）主持本辖区、本行业内民营企业间商事纠纷诉前、诉中调解，及时化解矛盾纠纷；
- （二）负责调解人民法院委托的民营企业商事纠纷；
- （三）开展法律法规和政策宣传，教育引导民营企业自觉遵纪守法，诚信经营，尊重社会公德。

第三条 调解中心调解纠纷时，应当遵守下列原则：

- （一）自愿平等原则。充分尊重当事人的意愿，调解应征得各方当事人的同意；当事人一方拒绝调解的，不得强行调解。
- （二）合理合法原则。遵循市场规则，尊重行业习惯，尊崇社会公德；

坚持依照法律法规进行调解，不得违反法律法规强制规定。

（三）高效便民原则。简化工作环节，热情周到服务，方便民营企业。

（四）协作推进原则。加强与人民法院的沟通联系，密切配合，共同化解民营企业矛盾纠纷。

第四条 调解中心开展调解工作不收取费用。

第二章 组织机构和人员

第五条 调解中心设在工商联或商会内，由工商联或商会的领导担任调解中心负责人，相关人员参与，负责调解中心日常工作。

第六条 调解中心设调解员3-5名。调解员由工商联、商会相关负责人、民营企业代表等担任，由调解中心聘任。

第七条 担任调解员必须符合以下条件：

（一）坚持党的路线、方针、政策，对法律法规较为熟悉；

（二）为人公道正派，有较高社会威望，有一定的调解工作经验和较强协调能力。

第八条 调解员任期一般为3-5年，期满可续聘。调解员任职期间存在严重失职、违法乱纪的，应予以解聘。

第九条 调解员调解纠纷，必须遵守下列纪律：

（一）不得泄露商业秘密；

（二）不得徇私舞弊；

（三）不得有其它违法乱纪和违反公序良俗的行为。

第十条 调解员依法履行职责，受到非法干涉、打击报复的，可以请求有关部门依法予以保护。

第三章 纠纷的受理

第十一条 调解中心调解的纠纷，是指本辖区或本行业内民营企业间发生的商事纠纷。法律、法规禁止采用调解方式解决的除外。

第十二条 调解中心根据当事人的书面申请或人民法院委托受理调解

纠纷。

第十三条 当事人书面申请调解纠纷应提交以下材料：

（一）申请人和被申请人的名称（姓名）、地址、联系方式，申请的要求、事实与理由；

（二）与纠纷有关的证据材料；

（三）调解所要求的其他应当写明的事项。

第十四条 调解中心受理纠纷时，应填写登记表，注明申请时间、纠纷类别、编号、纠纷当事人、纠纷简要情况及登记时间。

第十五条 调解中心自收到调解申请之日起 10 日内，经审查认为符合受理条件的，应当予以受理。

不符合受理条件的，应当告知当事人按照法律、法规规定提请有关机关处理或者向人民法院起诉；随时有可能矛盾激化的，应当在采取必要的缓解疏导措施后，及时提交有关机关处理。

第四章 纠纷的调解

第十六条 调解中心调解纠纷，应当指定一名调解员为调解主持人，根据需要可以邀请与当事人有特定关系或者与纠纷有一定联系的企事业单位、社会团体和其他组织协助调解；也可以邀请具有专门知识、特定社会经验、与当事人有特定关系并有利于促成调解的个人协助调解。

第十七条 在调解纠纷时，若当事人依法申请调解中心有关调解员回避的，相关调解员应当主动回避，调解中心应及时对调解员作出相应调换。经调解，当事人无法达成调解协议向人民法院提起诉讼的，该调解员不能代理该诉讼案件。

第十八条 纠纷的调解以不公开为原则，公开为例外。调解纠纷应在调解中心进行，根据需要也可以在便利当事人的其他场所进行。

第十九条 调解中心调解纠纷，应当在查明事实、分清责任的基础上，根据当事人的特点和纠纷性质、难易程度、发展变化的情况，采取灵活多样的方式，开展耐心、细致的说服疏导工作，促使双方当事人互谅互让，

消除隔阂，引导、帮助当事人达成解决纠纷的调解协议。

第二十条 调解工作应当自受理之日起 30 日内完成调解工作；如果系人民法院委派的诉前调解的，经争议各方同意，可以延长 30 日。对确无调解可能的，应当引导当事人向人民法院提起诉讼；对人民法院委托的调解，应当将调解的情况及时告知人民法院的案件承办人员。

第五章 调解协议及其履行

第二十一条 调解中心调解纠纷达成协议的，由调解员制作调解协议书，经调解员、双方当事人签字并加盖调解中心印章后，该调解协议具有民商事合同性质；具有可执行内容的调解协议，若当事人均同意赋予调解内容强制执行效力的，由调解员告知当事人向人民法院申请司法确认。

第二十二条 调解员在调解纠纷过程中，可就相关业务问题向人民法院进行咨询。

第二十三条 调解结束后，调解中心应做好调解文书的规范管理。调解中心根据纠纷处理的不同情况将调解纠纷的相关材料归档保存。

第二十四条 调解中心应当督促当事人自觉履行调解协议；不履行调解协议的，应当引导当事人向人民法院起诉。

第六章 其他

第二十五条 调解中心应主动接受人民法院、司法局、工商联等相关部门的指导和监督。

第二十六条 调解中心对成绩显著、贡献突出的调解员，应给予表彰和奖励。

第二十七条 调解中心的工作经费可向财政申请专项资金予以解决。

第七章 附 则

第二十八条 本办法由重庆市工商业联合会负责解释。

第二十九条 本办法自 2015 年 6 月 9 日施行。

四川省工商联、省司法厅

《关于推进商会人民调解工作的实施意见》

川联发〔2018〕31号

为深入贯彻党的十九大精神，坚持发展新时代“枫桥经验”，贯彻落实全国工商联、司法部《关于推进商会人民调解工作的意见》，结合我省实际，现提出如下实施意见。

一、重要意义

党的十九大报告指出，要打造共建共治共享的社会治理格局，加强预防和化解社会矛盾机制建设。习近平总书记来川视察重要讲话精神指出，要全面推进依法治省，把四川各项事业纳入法治化轨道。非公有制经济是社会主义市场经济的重要组成部分，是我省经济社会发展的重要基础。当前，企业、劳动者、消费者等各个利益群体之间，以及非公有制企业在生产经营管理、劳资关系、知识产权保护等方面矛盾纠纷多发，化解纠纷能力较弱，影响了企业健康发展。商会是以非公有制企业和非公有制经济人士为主体，自愿组建、自筹经费、自主管理的社会组织，具有统战性、经济性、民间性有机统一的基本特征，是工商联的基层组织和工作依托，是化解非公有制经济领域矛盾纠纷的重要阵地。商会人民调解是人民调解工作在非公有制经济领域的延伸拓展，是工商联加强法律服务、促进非公有制经济健康发展的重要举措。推进商会人民调解工作，对于推进我省“四好”商会建设，提升商会服务能力，促进经济持续健康发展，维护社会和谐稳定，具有十分重要的意义。各地、各级工商联和司法行政机关要高度重视、充分认识推进商会人民调解工作的重要性和必要性，加强组织领导和协调配合，共同制定工作方案，落实工作措施，扎实稳妥地开展此项工作，服务非公有制经济发展，为“法治四川”“平安四川”建设做出贡献。

二、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实《中华

《中华人民共和国人民调解法》《四川省人民调解条例》等法律法规，加强商会人民调解组织和队伍建设，健全完善工作制度和机制，不断提高服务企业的能力和水平，为非公有制经济持续健康发展提供有力保障。

三、工作原则

（一）坚持平等自愿。尊重当事人的权利，在当事人自愿、平等的基础上进行调解，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。

（二）坚持调防结合。落实“调防结合、以防为主”的工作方针，积极排查化解纠纷，消除风险隐患，有效维护当事人合法权益。

（三）坚持合法合理。不违背法律、法规和国家政策，兼顾行业标准和商事惯例。

四、工作目标

建立健全商会人民调解组织网络，发展壮大商会人民调解员队伍，形成具有商会特色的人民调解工作机制，打造有影响力的商会人民调解服务品牌，使商会人民调解成为化解非公有制经济领域矛盾纠纷、维护社会和谐稳定的重要途径。

五、工作内容

（一）加强调解组织建设。我省有工商联（商会）、行业商会（协会）、基层商会、异地商会等多种类型的商会组织。各级工商联和司法行政机关要针对不同商会组织的性质和特点，结合实际，分类推进。对矛盾纠纷多发、确有必要设立、商会组织有保障能力的，要及时推动工商联（商会）、行业商会（协会）、乡镇（街道）商会、异地商会等在司法行政机关指导下，依法设立商会人民调解委员会，并做好向当地司法行政机关登记备案等工作。商会人民调解委员会的名称包括“商会组织名称”+“人民调解委员会”，调委会由委员三至九人组成，委员经商会推选产生，要积极吸纳企业家、律师等人士担任；设主任一人，一般由商会负责人担任。商会人民调解委员会应按照《四川省人民调解规范化建设办法》，在调解室实行“两悬挂”（悬挂规范的人民调解委员会标牌和人民调解标识）、“两公开”（公开

人民调解工作制度及人民调解委员会组成人员），做到“六有”（即有组织、人员、经费、场所、制度、设施）和“六统一”（即名称、印章、标识、徽章、程序、文书统一），建立工作台账，并将矛盾纠纷排查调解情况、组织队伍建设情况以及商会人民调解典型案例及时报送当地司法行政机关和工商联。尚不具备条件的基层商会，根据需要，可采取现有人民调解委员会吸纳商会人员担任人民调解员，或设立专门的人民调解商会服务窗口、在商会设立人民调解（律师调解）工作室或联络站等方式，建立完善案件移送、邀请调解等衔接互动机制，及时有效化解涉及商会会员的各类民间纠纷。

（二）加强调解员队伍建设。商会人民调解员由商会人民调解委员会委员和商会人民调解委员会聘任的人员担任。商会人民调解委员会可以根据需要配备专（兼）职人民调解员，注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、热心人民调解工作的企业经营者、商会法律顾问、工会代表、律师、相关领域专家及社会人士中聘任人民调解员。司法行政机关要会同工商联将商会人民调解员纳入业务培训规划，组织岗前培训和定期轮训，通过现场观摩、案例研讨等形式，不断提高商会人民调解员综合素质。商会人民调解委员会要建立健全人民调解员聘用、学习、培训、考评、奖惩等管理制度，加强对商会人民调解员的管理。

（三）加强制度化信息化建设。要按照《人民调解法》的规定，结合商会实际，制定商会调解工作制度，明确规定调解原则、调解程序、调解人员应遵守的各项纪律等内容。商会人民调解委员会要加强规范管理，建立健全各项规章制度，建立纠纷登记制度、纠纷调查制度、纠纷调处制度、纠纷文书归档制度等相关规定，使调解工作制度化、程序化、规范化。要按照人民调解信息化建设要求，做好四川省司法行政工作平台组织、人员、案件录入工作，提高信息化工作水平。

（四）加强联动机制建设。开展商会人民调解工作要加强与消费保护、拆迁纠纷、医疗纠纷、物业管理、劳动争议、交通事故、环境保护、金融

保险纠纷等行业性、专业性人民调解组织的工作联动，共同化解矛盾纠纷，并积极引导中介组织、行业协会等社会力量为商会人民调解工作提供专业支撑。要因地制宜、结合实际，运用乡情调解、专业法律调解、诉调对接、调裁结合等多元联动调解方式，提高调解成功率、履行率和工作满意度。

（五）严格调解工作范围。商会调解范围为涉及商会会员的各类民商事纠纷，包括商会会员之间的纠纷，会员企业与职工之间的纠纷，会员与生产经营关联方之间的纠纷，会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他适合人民调解的民间纠纷。

（六）提高调解工作质效。商会人民调解委员会要定期或不定期在会员企业开展矛盾纠纷排查工作，发现风险隐患及时采取针对性措施处置。要灵活运用“情、理、法”相结合的方式，注重运用商事调解规则、惯例，促成当事人达成调解协议，实现案结事了，增强商会人民调解的权威性和公信力。规范制作人民调解协议，符合条件的，应引导双方当事人申请司法确认，确保调解工作规范、合法、有效。要通过开展商会人民调解工作加强法治宣传教育，引导企业依法合规经营。要加强专家库建设，根据需要邀请专家参与重大纠纷调解。要创新商会人民调解工作方式方法，积极运用互联网、手机等现代科技手段开展调解工作，提高调解实效。

（七）加强工作保障。商会组织要为商会人民调解委员会开展工作提供办公场所、办公设施和必要的工作经费。各级工商联和司法机关要积极争取落实商会人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费，力争把商会人民调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录，进一步提高经费保障水平。鼓励社会各界为商会人民调解工作捐赠赞助，为人民调解委员会提供“人、财、物”等支持。

六、工作要求

（一）注重协调配合。各级工商联和司法机关要建立工作协调机制，定期研究解决遇到的新情况、新问题，加强信息共享，开展联合督导，总结经验做法。积极争取建立由分管政法（综治）工作领导牵头，统战部、政法委、公安、司法行政、民政、财政、人力资源和社会保障、法院、工

商联和仲裁机构等单位为成员的联席会议制度，定期召开联席会商会议，研究部署商会人民调解工作，协调解决工作中的具体问题，联席会议办公室设在同级工商联，负责日常协调和推动工作的落实。发挥人民调解员协会对商会人民调解工作的积极作用，实现司法行政指导与人民调解员协会行业引导有机结合。

（二）明确职责任务。各级工商联要切实履行商会业务主管部门职责，加强对商会的指导、引导和服务，主动与司法机关沟通联系，及时了解和反映商会人民调解组织运行情况，在商会人民调解组织的设立、调解员的选聘和培训、专家库的建立等方面给予支持和配合。各级司法机关要切实履行对商会人民调解工作的指导职责，做好设立指导、人员培训、制度建设和业务规范等工作，并依托公共法律服务中心等平台资源，发挥律师、基层法律服务、公证、司法鉴定、法律援助、法治宣传等职能优势，形成化解涉及商会矛盾纠纷的工作合力。

（三）加强宣传表彰。要运用广播电视、报刊杂志以及网络等载体，大力宣传商会人民调解工作优势特点、经验成效和典型案例，宣传表彰先进典型，不断扩大群众认知度和社会影响力，为开展商会人民调解工作营造良好氛围。

四川省第十三届人民代表大会常务委员会公告

(第43号)

《四川省纠纷多元化解条例》(NO: SC132851)已由四川省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议于2019年11月28日通过,现予公布。自2020年1月1日起施行。

四川省人民代表大会常务委员会

2019年11月28日

《四川省纠纷多元化解条例》

(2019年11月28日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了规范和促进纠纷多元化解工作,保障当事人合法权益,提高社会治理能力,维护社会平安和谐与公平正义,根据有关法律法规,结合四川省实际,制定本条例。

第二条 本省行政区域内开展纠纷多元化解工作及有关活动适用本条例。

第三条 纠纷多元化解工作,应当坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系,完善和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等纠纷解决途径相互衔接、协调联动的工作机制,及时有效预防和化解各类纠纷。

第四条 纠纷多元化解工作,应当遵循下列原则:

- (一) 遵守法律法规,尊重公序良俗;
- (二) 尊重当事人依法选择纠纷化解途径的意愿;

- (三) 便民利民，快捷高效；
- (四) 源头治理，标本兼治；
- (五) 预防与化解相结合。

第五条 地方人民政府及其有关部门、负责纠纷多元化解指导工作的机构、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织以及其他社会组织，应当按照职责分工建立健全纠纷风险预防、排查分析、依法处理等机制；坚持属地管理和谁主管谁负责，对跨区域、跨部门、跨行业，涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，应当加强联动配合，从源头上预防和化解纠纷。

第六条 承担纠纷化解职能的单位和组织，应当建立纠纷化解工作领导小组责任制，明确主要负责人为纠纷化解工作第一责任人，落实纠纷化解工作的人员、制度和必要条件，健全多层次、全覆盖和分工明确、协调一致的纠纷多元化解工作责任体系。

第七条 加强法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及纠纷多元化解有关法律知识，宣传典型案例，引导公民自觉遵守法律法规和尊重公序良俗，依法理性表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

第二章 化解主体

第八条 县级以上地方人民政府应当将纠纷多元化解工作纳入当地法治政府建设规划，加强纠纷预防和化解能力建设，促进纠纷化解组织发展，建立纠纷多元化解工作培训机制，督促行政部门落实纠纷化解职责，整合乡镇（街道）、村（社区）等各类基层力量开展纠纷化解，引导社会力量参与纠纷化解。

县级以上地方人民政府应当为纠纷多元化解工作提供经费保障，将人民调解、劳动争议和农村土地承包经营纠纷调解仲裁工作经费依法纳入预算，对人民调解组织及其调解人员给予适当经费补助或者补贴。

第九条 负责纠纷多元化解指导工作的机构应当开展纠纷多元化解机制建设、组织协调、督促检查和考核评估，建立完善纠纷多元化解综合

协调工作平台，为纠纷化解提供联动保障。

第十条 人民法院建立诉讼与非诉讼对接平台，依法开展纠纷化解引导、调解和司法确认等工作，对人民调解、行政调解以及其他调解进行业务指导。

第十一条 人民检察院完善参与纠纷化解工作机制，依法开展有关纠纷化解工作。

第十二条 公安机关应当推进治安调解，完善交通事故损害赔偿等纠纷处理工作机制，依法参与乡镇（街道）、村（社区）纠纷化解工作。

第十三条 司法行政机关应当加强公共法律服务实体平台建设，指导管理人民调解、行政调解和行业性、专业性调解工作；负责行政裁决的综合协调和指导，会同有关部门规范行政裁决、行政复议等工作机制，推动行政争议和与行政管理活动有关的民事纠纷在行政职权范围内得以化解。

推动乡镇（街道）、企业事业单位、基层群众性自治组织和其他社会组织健全人民调解组织；指导市（州）、县（市、区）在纠纷易发多发领域，设立行业性、专业性人民调解组织，调处行业性、专业性重大疑难复杂纠纷。

健全律师参与化解和代理涉法涉诉信访案件工作机制，引导律师事务所、法律援助机构、基层法律服务所和公证机构、司法鉴定机构、仲裁机构等参与纠纷化解工作。

第十四条 教育、民政、人力资源社会保障、自然资源、生态环境、住房城乡建设、农业农村、卫生健康、市场监督管理、交通运输、财政、文化旅游、发展和改革等行政主管部门，应当依法开展行政调解、行政裁决和行政复议工作，培育和推动本领域行业性、专业性调解组织建设，规范本领域行业性、专业性调解工作机制。

第十五条 信访工作机构应当通过法定途径分类处理信访事项，建立与调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径相衔接的工作机制。

第十六条 乡镇人民政府、街道办事处应当组织、协调辖区内综治中心、公安派出所、司法所、人民法庭、村（居）民委员会和人民调解组

织等纠纷化解力量，开展纠纷预防、排查和化解。

第十七条 村（居）民委员会应当健全人民调解组织，组织人民调解员、网格管理员、村（社区）工作者、法律顾问等，就地预防、排查、化解纠纷。

第十八条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会和工商业联合会、贸易促进会、法学会等团体发挥各自的组织优势，参与纠纷多元化解工作。

第十九条 行业协会、商会和其他社会组织可以依法设立行业性、专业性调解组织，调解行业性、专业性纠纷以及其他依法可以调解的纠纷。

商会、商事仲裁机构、社会服务机构等社会组织可以依法设立商事调解组织，调解投资、贸易、金融、证券、保险、房地产、知识产权、技术转让等领域的民商事纠纷。

第二十条 引导公道正派、热心调解、群众认可的社会人士参加人民调解组织担任人民调解员；支持优秀人民调解员依托人民调解组织设立调解工作室调解纠纷；鼓励律师、基层法律服务工作者加入各类调解组织担任调解员；引导、支持政府法律顾问、公职律师依法参与行政调解工作。

第二十一条 人民调解组织、人民调解员可以依法自愿组成非营利性的行业自律性的人民调解协会。人民调解协会依照章程发挥行业指导、监督作用，推动人民调解组织建设，开展对人民调解员的教育培训、服务管理、典型宣传、权益维护等工作。

省、市（州）、县（市、区）人民调解协会可以依法设立综合性或者行业性、专业性人民调解组织，调解跨区域、跨部门纠纷或者行业性、专业性纠纷以及重大疑难复杂纠纷。

司法行政部门会同民政部门指导、监督人民调解协会工作。

第二十二条 地方人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院及其他组织根据需要，将纠纷多元化解和法律服务资源配置到乡镇（街道）、村（社区），加强纠纷预防和化解工作的业务指导，促进纠纷源头治理。

第二十三条 国家机关、人民团体以及具有行政管理职能的组织，

可以依法通过购买服务等方式，将纠纷化解工作委托给其他依法成立的纠纷化解组织承担。

第三章 化解机制

第二十四条 地方人民政府及其有关部门作出涉及公民、法人和其他组织切身利益、可能对社会稳定产生影响的重大行政决策，应当事先开展社会稳定风险评估，对重大行政决策存在的社会稳定风险因素进行识别、分析、预防，并根据评估结果，依照法定程序，对重大行政决策作出实施、暂缓实施、不实施的决定，从源头上预防和化解社会稳定风险事件和重大群体性纠纷。

地方人民政府及其有关部门应当结合本地、本部门、本系统实际，制定社会稳定风险评估办法并组织实施。

第二十五条 地方人民政府及其有关部门应当加强行政执法监督，将行政争议预防和化解纳入行政执法责任制考核，依法及时纠正违法或者不适当的行政执法行为，将行政争议化解在初期。

第二十六条 地方人民政府应当建立纠纷集中排查、专项排查和经常性排查相结合的排查分析工作制度。

县（市、区）人民政府、乡（镇）人民政府和街道办事处、村（居）民委员会应当定期开展纠纷排查并逐级报告情况，健全纠纷源头发现和预警机制。

对纠纷易发多发领域，应当重点开展纠纷排查和调处；发生重大自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件时，应当同步开展纠纷排查和调处。

第二十七条 负责纠纷多元化解指导工作的机构应当依托纠纷多元化解综合协调工作平台，建立纠纷风险等级评估、分级分类处理和办理结果反馈等制度。

健全人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系，落实调解工作责任，实行村（社区）、乡镇（街道）、县（市、区）调解组织逐级递进调解纠纷，

形成在县（市、区）行政区域内发现、分流、调处、管控纠纷的工作机制。

第二十八条 负责纠纷多元化解指导工作的机构应当组织行政机关、人民法院、人民检察院以及相关人民团体、企业事业单位、社会组织，对多发性、群体性和重大疑难复杂纠纷进行研究，从源头上、制度上提出预防和化解纠纷的对策建议，督促有关机关和组织研究办理。有关机关和组织应当及时研究办理并回复办理结果。

第二十九条 负责纠纷多元化解指导工作的机构应当健全纠纷化解单位、组织之间联动机制，综合运用纠纷调处、权益保障、法治教育、心理疏导、困难帮扶等形式，及时化解和有效管控纠纷。

第三十条 纠纷化解单位、组织应当加强协调配合，推动程序衔接，依法通过委派、委托、邀请、移送等方式开展纠纷化解工作。

第三十一条 纠纷化解单位、组织对当事人纠纷化解申请，按照下列情形分别处理：

（一）对属于其职责范围的，应当及时受理解决；

（二）对不属于其职责范围的，应当做好解释、疏导、移交工作，引导当事人向有权处理的单位、组织提出申请；

（三）对涉及多个单位、组织职责范围的，可以共同办理，必要时提请负责纠纷多元化解指导工作的机构协调办理；

（四）对跨区域、跨部门、跨行业或者重大疑难复杂纠纷，可以提请负责纠纷多元化解指导工作的机构或者上一级主管机关，协调联动化解。

第三十二条 纠纷化解单位、组织在受理纠纷时，应当向当事人告知纠纷化解途径的时效、成本和风险，引导当事人依法理性选择成本较低、对抗性较弱、有利于修复关系的方式化解纠纷。

第三十三条 引导当事人选择纠纷化解途径，按照下列次序进行：

（一）引导和解；

（二）当事人不愿和解或者和解不成的，引导调解；

（三）当事人不愿调解或者调解不成，或者纠纷不适宜调解的，引导当事人选择其他非诉讼或者诉讼途径。依法应当由行政机关或者仲裁机构

先行处理的，告知当事人申请行政机关或者仲裁机构先行处理。

第三十四条 人民调解组织依法调解民间纠纷；可以调解其他纠纷化解单位、组织委派、委托、邀请、移送调解的纠纷。

人民调解组织对当事人与国家机关及其工作人员、村（居）民委员会及其成员之间的纠纷，涉及人员多、影响面广的纠纷，可能引发治安案件、刑事案件或者群体性事件的纠纷，应当及时向基层人民政府或者公安机关、行业主管部门报告，并配合做好疏导化解工作。

第三十五条 行政机关在履行职责过程中，对与行政管理活动有关的民事纠纷或者行政争议，依法可以由行政机关调解的，可以根据当事人的申请进行调解；依法应当由行政机关调解的，应当主动进行调解。调解不成的，引导当事人依法选择其他途径解决。

行政机关对自然资源、生态环境、公共安全、食品药品安全等领域的纠纷，以及涉及人数较多、可能影响社会稳定的纠纷，应当依职权主动进行调解，并及时向上级机关和负责纠纷多元化解指导工作的机构报告。

第三十六条 行政机关在履行职责过程中，对与行政管理活动有关的民事纠纷，依法可以由行政机关裁决的，可以根据当事人的申请，依照法定职权进行裁决。

行政机关在行政裁决过程中可以先行调解，调解不成的，依法作出行政裁决，并告知当事人不服行政裁决的救济途径。

第三十七条 公安机关对依法可以调解的治安案件，可以引导当事人和解或者进行调解处理，或者经当事人同意邀请相关单位、组织参与调解；对不构成违反治安管理行为的其他纠纷，应当告知当事人选择相关纠纷化解单位、组织处理。

第三十八条 仲裁机构在仲裁过程中，依照规定引导当事人和解或者调解。

第三十九条 调解过程中，可以根据实际需要，邀请与纠纷有一定关联的组织或者个人协助调解，也可以邀请人大代表、政协委员、法律专家、心理专家或者其他相关专业人员以及社区工作者、社会志愿者参与调解。

调解过程中，可以根据实际需要，委托律师、相关专家或者其他第三方，对纠纷相关事实进行调查、审计、鉴定或者对纠纷处理进行咨询、评估。调查、审计、鉴定结果或者咨询、评估意见供调解参考。

第四十条 法律援助机构对符合法律援助条件的当事人，应当依法提供法律援助。

人民法院对符合司法救助条件的当事人，应当依法提供司法救助。

民政、卫生健康、教育、住房城乡建设、人力资源社会保障等部门对符合社会救助条件的当事人，应当依法提供社会救助。

第四章 监督管理

第四十一条 地方各级人民政府应当将纠纷多元化解工作纳入年度工作考核。

负责纠纷多元化解指导工作的机构应当将纠纷多元化解工作纳入有关责任制考核和工作考评。

第四十二条 有关国家机关、人民团体和社会组织建立健全调解组织、调解员名册管理制度，完善调解员培训机制，推动调解员专业化建设。

第四十三条 负责纠纷多元化解指导工作的机构和纠纷化解单位、组织探索建立纠纷化解信息共享制度。

鼓励纠纷化解单位、组织利用互联网和其他新技术，通过在线咨询、在线调解等方式化解纠纷。

第四十四条 各类调解组织应当实行调解员回避制度。

有下列情形之一的，调解员应当自行回避，但是经当事人一致同意由其调解的除外：

- （一）与当事人或者其代理人有利害关系的；
- （二）与调解事项有利害关系的；
- （三）其他可能影响公正调解的。

调解员有前款规定情形的，当事人有权要求其回避。当事人要求其回避的，调解组织应当及时更换调解员。

第四十五条 人民调解、行政调解、行政裁决、行政复议、劳动争议和农村土地承包经营纠纷调解与仲裁，不得收取当事人费用。法律、法规另有规定的除外。

违反前款规定，向当事人收取费用或者以其他名义收取报酬的，由主管部门责令退还，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法处理。

第四十六条 县级以上地方人民代表大会及其常务委员会依法对本级人民政府、人民法院、人民检察院履行纠纷多元化解工作职责进行监督。

第四十七条 地方人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织以及有关组织，有下列情形之一的，由本级或者上一级负责纠纷多元化解指导工作的机构予以通报、约谈、督办；造成严重后果的，建议有权机关对主管人员和其他直接责任人员依法处理：

- （一）未建立或者未落实纠纷化解领导责任制的；
- （二）未建立或者未落实纠纷化解联动机制的；
- （三）负有纠纷化解职责，无正当理由，拒不接受纠纷化解申请的；
- （四）没有采取有效措施，化解纠纷不及时；
- （五）未履行本条例规定的其他义务的。

第四十八条 违反本条例规定的行为，法律、法规对法律责任已有规定的，从其规定。

第五章 附 则

第四十九条 本条例自 2020 年 1 月 1 日起施行。

四川省高级人民法院、四川省工商业联合会 《关于推进商会调解 加强诉调对接的实施意见》

川联发〔2021〕72号

全省各中级法院、市（州）工商联：

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，运用法治手段服务保障民营经济健康发展，构建共建共治共享的社会治理新格局，根据最高人民法院、全国工商联《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的意见》《四川省纠纷多元化解条例》，结合我省实际，现就健全商会调解机制，加强诉调对接工作，提出如下实施意见：

一、充分认识推进商会调解工作的重要意义

商会调解是工商联和商会组织参与协同社会治理，促进社会和谐稳定的一项重要内容，加强商会调解工作，是贯彻落实习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重大决策部署的具体实践，对于推动民营经济领域矛盾纠纷多元化解、促进商会调解规范化发展、为民营企业营造法治化营商环境具有重要意义。各级法院、工商联要充分认识推进商会调解工作的重要性和必要性，切实增强责任感和使命感，及时高效化解民营经济领域各类矛盾纠纷，为民营企业健康发展提供特色商会调解服务。

二、准确把握推进商会调解工作的任务要求

1. 调解范围。商会调解以民营企业的各类民商事纠纷为主，包括商会会员之间的纠纷，会员企业内部的纠纷，会员与生产经营关联方之间的纠纷，会员与其他单位或人员之间的纠纷，以及其他涉及适合商会调解的民商事纠纷。

2. 工作目标。力争建立覆盖全省的商会调解组织体系；建立健全工商联商会调解机制与人民法院诉讼程序有机衔接的纠纷化解体系；依托人民法院调解平台和工商联商会调解平台，落实“总对总”在线诉调对接机制，

实现在线提交纠纷、远程音视频调解、司法确认、一键立案等一站式解纷；加强商会调解员队伍建设，健全完善人民法院特邀调解名册；推动形成“内行人管行内事、商人纠纷商会解”的工作机制，使商会调解成为化解民营经济领域矛盾纠纷的重要途径。

三、培育类型化商会调解组织

依托我省已有的工商联（商会）、行业商会（协会）、基层商会、异地商会等多种类型的商会组织，各级法院和工商联要针对不同商会组织的性质和特点，结合实际、分类推进，将商会调解纳入工商联改革、商会建设，与工商联法律维权服务平台一体设计、一体建设、一体推进。着眼为企业提供公益性无偿纠纷解决服务，大力推进人民调解，将商会人民调解打造成商会调解的基础。鼓励有条件的商会发起设立具备法人资格的商事调解组织，开展市场化有偿纠纷调解服务。支持符合条件的商会调解组织参与国际商事争端解决。省工商联将适时启动省级商会调解组织示范点建设，培育一批商会调解组织示范样板，推荐符合条件的商会调解组织及调解员加入人民法院特邀调解名册，探索设立驻人民法院调解室。

四、完善商会调解工作规范

商会调解组织要加强规范管理，建立健全各项规章制度。要积极吸纳熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、热心调解工作的企业家、商会法律顾问、工会代表、相关领域专家及社会人士等担任专兼职调解员，建立健全商会调解员培训、考核管理制度。要参照司法部、人民法院印发的调解格式文书，做到案卷资料齐全，装订整齐规范。各中级法院、市（州）工商联要按照《最高人民法院办公厅 全国工商联办公厅 关于加快推进人民法院调解平台与商会调解服务平台对接工作的通知》要求，加快引导商会调解组织进驻人民法院调解平台和工商联商会调解服务平台，完善调解组织和调解员信息，落实“总对总”在线诉调对接机制，建立健全商会调解与诉讼程序的有机衔接。

五、提高商会调解工作质量

商会调解组织要定期或不定期在会员企业进行矛盾纠纷排查，发现风

险隐患及时化解。要传承倡导自律、守法、和谐的商会文化，发挥商会调解平等协商、互谅互让、不伤和气及成本低、效率高的特点和优势，采用充分说理、耐心疏导等方式，促成民商事纠纷及时化解。要坚持依法调解，注重运用民商事规则、惯例，不断增强商会调解的权威性和公信力。要通过开展商会调解工作加强法治宣传教育，引导民营企业依法合规经营。要加强专家库建设，根据需要邀请专家参与行业领域重大纠纷调解。

六、强化诉调对接与司法保障

各级法院要积极扩大人民法院与商会调解资源的合作对接，吸纳符合条件的商会调解组织或者调解员加入人民法院特邀调解名册，探索设立商会驻人民法院调解室。要依托人民法院调解平台和工商联商会调解服务平台，在“总对总”框架下加快开展“分对分”在线诉调对接工作。要落实委派调解和委托调解机制，加强诉讼与非诉讼解决方式的有机衔接，引导当事人优先选择商会调解组织解决纠纷。经调解达成协议、当事人申请司法确认的，人民法院要及时审查，依法确认调解协议的效力。在立案登记后委托商会调解组织进行调解达成协议的，当事人申请出具调解书或者撤回起诉的，要依法审查并制作民事调解书或裁定书。对调解不成的纠纷，要依法导入诉讼程序，切实维护当事人的诉权。

七、落实商会调解工作经费保障

商会组织要为商会调解工作提供必要的办公场所、办公设施和必要的工作经费。各级法院、工商联要积极争取党委政府支持，将调解经费列入财政预算，按照中华人民共和国财政部令第102号《政府购买服务管理办法》规定，推动将商会调解纳入政府购买服务指导性目录。落实特邀调解制度，通过“以案定补”等方式向参与委派委托调解的调解员发放补贴。鼓励社会各界为商会调解工作捐赠赞助，提供“人、财、物”等支持。

八、加强商会调解工作组织领导

各级工商联要切实履行商会业务主管单位职责，加强对商会调解工作的指导、引导和服务，及时了解和反映商会调解组织运行情况，在商会调解组织的设立、调解员的选聘和培训、专家库的建立等方面给予支持。各

级法院、工商联要密切协作，建立联席会议制度以及工作协调和信息共享机制，共同争取当地综治、民政等部门对商会调解工作的支持。加强宣传表彰，不断扩大商会调解工作群众认知度和社会影响力，为商会调解工作营造良好氛围。

四川省高级人民法院

四川省工商业联合会

2021年11月9日

四川省工商联《关于开展“枫桥式商会”创建活动的工作方案》

川联发〔2021〕77号

为深入贯彻习近平总书记关于“把‘枫桥经验’坚持好、发展好，把党的群众路线坚持好、贯彻好”的重要指示精神，认真落实中央和省委、省政府关于加强治理体系和治理能力现代化建设，以及支持民营经济健康发展的系列决策部署，四川省人民政府外来企业投诉中心、四川省工商联、四川省司法厅决定在全省组织开展“枫桥式商会”创建活动，特制定此工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届四中、五中、六中全会精神，深入学习贯彻习近平法治思想，认真落实中央和省关于积极探索群团组织参与社会治理、促进社会和谐稳定的部署要求，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，坚持和发展新时代“枫桥经验”，组织开展“枫桥式商会”创建活动，发挥商会在基层治理、行业治理中的独特作用，多元化解民营经济领域各类矛盾纠纷，助力法治民企建设，加快打造法治化营商环境，为“法治四川”“平安四川”建设做出贡献。

二、评价标准

（一）政治引领好。商会要引导会员认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”。以政治建设为统领，深入学习宣传贯彻党的路线方针政策，团结带领广大会员投身“十四五”建设，紧紧围绕“两个健康”主题，有效承担民营经济领域商事调解职能，在会员中深入开展守法诚信教育，实现广大会员企业健康成长。

（二）制度机制全。按照《省工商联 司法厅 关于推进商会人民调

解工作的实施意见》《四川省高级人民法院 四川省工商业联合会 关于推进商会调解 加强诉调对接的实施意见》，做到“六有”（即有调解室、有标识标牌、有专兼职人员、有工作台账、有工作流程、有工作档案），制定商会调解员培训、考核管理等工作制度。与政府外来企业投诉机构、工商联法律维权服务中心等建立常态化沟通联系机制，进驻工商联商会调解服务平台，完善调解组织、调解员和调解案件信息录入，实现信息共享、资源共用、案件共商。

（三）服务能力强。要积极吸纳熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养的企业家、相关领域专家等担任专兼职调解员，打造专业调解员队伍。制定标准化业务流程，规范接待、咨询、受理、调解等各个环节，使用规范业务术语和统一调解文书。积极做好人民法院委托、委派调解工作。要灵活运用“情、理、法”相结合的方式，注重运用商事调解规则、惯例，促成当事人达成调解协议，实现案结事了，增强商会调解的权威性和公信力。

（四）调解效果优。加强企业法治宣传工作，商会每年至少开展2次以上涉企法治宣传培训，提升企业依法治企的意识和能力。传承倡导自律、守法、和谐的商会文化，引导会员企业依法维权。定期或不定期在会员企业进行矛盾纠纷排查，发现风险隐患及时化解。建立健全法律顾问制度，免费为企业开展法律咨询服务，帮助企业纾困解难。发挥商会调解不伤和气、成本低、效率高的特点和优势，采用充分说理、耐心疏导等方式，促成商事纠纷及时化解。对调解不成的，引导当事人及时申请仲裁或提起诉讼，防止纠纷在调解组织久拖不决。调解组织每年调处争议一般在5件以上，调解成功率达50%以上。

三、方法步骤

（一）认真部署（3月底前）。各市（州）工商联、司法局要对标对表要求，结合实际，制定本地“枫桥式商会”创建具体方案，细化量化创建标准，明确工作要求，做好安排部署。

（二）摸清底数（4月-5月）。各市（州）工商联、司法局要对

商会法律服务平台建设、机制建设、法律服务活动开展、党组织建设等情况进行全面摸底，掌握第一手资料，区分不同情况，有针对性的提出创建要求。

（三）扎实推进（6月-10月）。各市（州）工商联、司法局要按照“枫桥式商会”创建总体要求和制定的具体方案，加大宣传力度，加强对本级商会的引导，加强对下级工商联、司法局开展“枫桥式商会”创建工作的指导，挖掘创建优秀案例，确保创建活动取得实效。

（四）组织认定（11月）。省工商联、省司法厅抽调专业力量组建评审小组，通过内部审查（重点查看平台载体、制度机制、档案记录等情况）和外部评议（听取会员企业和政府相关部门的意见建议）相结合的方式，严格把关，认真组织开展全省首批“枫桥式商会”认定工作。省人民政府外来企业投诉中心、省工商联、省司法厅将联合对全省首批“枫桥式商会”予以授牌和通报表扬，并推荐参加全国工商联“优秀商会调解组织”评选。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各市（州）工商联、司法局要高度重视，要把“枫桥式商会”创建作为推进商会参与社会治理的有效途径、推动营造法治化营商环境的重要抓手，加强组织领导，引导所属商会积极参与，为商会发展赋能，为基层和谐、行业发展助力。

（二）做好工作结合。各市（州）工商联、司法局要把“枫桥式商会”创建与各市（州）商会建设的实际情况及中心工作相结合，以创建促发展，全面提升商会法律服务能力。

（三）注重工作创新。要科学把握新形势下商会改革发展的新任务新要求，在丰富工作载体、创新工作手段上下功夫，因地制宜精准施策。

（四）加强示范引领。要运用各种宣传渠道，广泛宣传“枫桥式商会”创建工作，大力推广好的经验和做法，发挥典型示范带头作用。

宁夏回族自治区工商联、自治区司法厅 《关于推进我区商会人民调解工作的意见》

宁联发〔2018〕31号

为深入贯彻落实党的十九大精神，坚持与发展“枫桥经验”，有效发挥商会在预防和化解矛盾纠纷中的积极作用，依据《中华人民共和国人民调解法》，全国工商联、司法部《关于推进商会人民调解工作的意见》等文件精神，现就推进我区商会人民调解工作提出如下意见。

一、充分认识推进商会人民调解工作的重要意义

近年来，我区各类商会组织不断发展和壮大，为我区经济发展作出了积极贡献。随着我区社会经济的快速发展，企业、劳动者、消费者等各个利益群体之间的关系日趋密切，涉及商会会员的生产经营、劳动争议、合同纠纷、知识产权等各种矛盾纠纷日益增多。如何有效维护各方合法权益、及时消除矛盾纠纷、营造良好的经营和创业环境，已成为社会各界尤其是各级工商联和司法行政机关面临的重要课题。商会是以非公有制企业和非公有制经济人士为主体，自愿组建、自筹经费、自主管理的社会组织，具有统战性、经济性、民间性有机统一的基本特征，是工商联的基层组织和工作依托，是化解非公有制经济领域矛盾纠纷的重要阵地。加强商会人民调解工作，是各级工商联和司法行政机关加强预防和化解社会矛盾机制建设的重要实践，对于推进我区商会建设，拓展人民调解工作领域，提升商会服务能力，促进商会调解规范化、法治化发展，为自治区十二次党代会提出的经济繁荣、民族团结、环境优美、人民富裕，确保与全国同步建成全面小康社会的奋斗目标，营造企业家健康成长环境，弘扬优秀企业家精神，更好发挥企业家作用具有十分重要的意义。

二、总体要求

（一）指导思想。深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实人民调解法，加强商会人民

调解组织和队伍建设，健全完善商会人民调解工作制度和工作机制，不断提高服务企业的能力和水平，为非公有制经济持续健康发展提供有力保障。

（二）工作目标。通过大力推进商会人民调解工作，建立健全商会人民调解组织，发展商会人民调解员队伍，形成具有商会特色的人民调解工作机制，打造有影响的商会人民调解服务品牌，使商会人民调解成为化解非公有制经济领域矛盾纠纷、维护社会和谐稳定的重要途径。

（三）调解范围。调解涉及商会会员的各类民间纠纷，包括商会会员间的纠纷，会员企业与职工间的纠纷，会员与生产经营关联方面的纠纷，会员与其他单位或人员间的纠纷，以及其他适合人民调解的民间纠纷。

（四）基本原则。商会人民调解委员会调解纠纷，应当遵循下列原则：

——在当事人自愿、平等的基础上进行调解。

——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。

——注重主动预防，积极化解纠纷，消除风险隐患，有效维护企业和员工合法权益。

——不违背法律、法规和国家政策，兼顾行业标准和商事惯例。

——注重改革创新，形成具有商会特色的调解工作制度机制。

三、积极推进商会人民调解工作

各级工商联和司法行政机关在推进商会人民调解工作过程中，应当针对不同商会组织的性质和特点，结合实际，探索创新，坚持“成熟一个发展一个，发展一个规范一个”的工作原则，积极推进商会人民调解组织建设。

（一）加强商会人民调解委员会组织建设。推进商会人民调解工作，应当在各级司法行政机关和工商联共同指导下，以确有需要、因地制宜、积极稳妥为原则推进，由商会组织依法设立商会人民调解委员会。各级工商联协助商会做好向当地司法行政机关分层次备案等工作。

商会设立的人民调解委员会，名称统一为“行政区域名称+商会名称+人民调解委员会”。应有必要的办公场地和设施，悬挂规范的人民调解委员会标牌和人民调解标识，公开人民调解工作制度及人民调解委员会组

成人员，做到“五落实”（即组织、人员、经费、场所、制度落实）和“六统一”（即名称、印章、标识、徽章、程序、文书统一）。

商会人民调解委员会由三至九名委员组成。人民调解委员会委员经推选产生，一般可由商会会长（或副会长）、秘书长（或常务副秘书长）、理事（或法律顾问）等人组成，要积极吸纳企业家、律师等担任商会人民调解委员会委员，主任、副主任可从商会会长（或副会长）中产生。

商会人民调解委员会应建立工作台账，将矛盾纠纷排查调解情况、组织队伍建设情况以及商会人民调解典型案例及时报送当地司法机关和工商联。

（二）加强商会人民调解员队伍建设。商会人民调解员由商会人民调解委员会委员和聘任的人员担任。商会人民调解委员会可以根据需要聘请专兼职人民调解员，注重从熟悉企业经营管理和商会运行、有行业影响和威望、具有法律政策素养、公道正派、热心人民调解工作的企业经营者、商会法律顾问、工会代表、相关领域专家及社会人士中聘任。根据实际需要，聘请一定数量的专职人民调解员，专门从事矛盾纠纷的化解工作。已建立法律顾问制度的商会，应当将法律顾问聘为调解员，参与商会的人民调解工作。

司法机关要会同工商联将商会人民调解员纳入业务培训规划，组织岗前培训和定期轮训，通过现场观摩、案例研讨等形式，不断提高商会人民调解员综合素质。

（三）积极推进商会纠纷化解制度化、规范化。商会人民调解委员会应加强规范管理，建立健全各项规章制度。完善、落实商会人民调解委员会工作流程。

1. 申请调解程序：在纠纷发生后，当事人应以书面形式向所在商会人民调解委员会申请调解。调解委员会应派调解员当场记录申请人基本情况、争议事项、事由和时间。

2. 移交调解程序：对当事人直接申请仲裁或提起诉讼的争议案件，仲裁机构或人民法院可向当事人提出先行调解的建议，引导其通过商会人

民调解委员会进行调解，就近就地解决争议；经当事人同意，对仲裁机构或人民法院委托调解的案件，商会人民调解委员会应当受理、调解。

3. 受理调解程序：商会人民调解委员会应及时审查调解申请，在3个工作日内作出受理或不予受理的决定。对不予受理的调解申请，应当书面通知申请人，并说明理由。

4. 调解处理程序：案件受理后，商会人民调解委员会应将案件及时交由调解员负责主持调解。调解员应当充分听取争议双方当事人对事实和理由的陈述，在查明事实的基础上，依照法律、法规和国家的政策规定进行调解，应当在15日内结案。经调解达成协议的，商会人民调解委员会可以依法制作人民调解协议书；双方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，人民调解员应当记录协议内容，由双方签字确认；调解不成的，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权益。依法达成的人民调解协议具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起30日内共同向人民法院申请司法确认。人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行；人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

（四）健全、完善商会人民调解委员会工作制度。建立健全纠纷受理、调解、履行、回访等内部工作制度，使调解工作各个环节都有章可循；建立健全纠纷移交、委托等衔接制度，及时受理、调解相关行业部门和单位移交、委托的纠纷；建立健全信息反馈制度，建立岗位责任制、例会、学习、考评、业务登记、档案管理等制度，重点建立矛盾纠纷登记统计和信息报送制度，做到分类统计，定期分析研究民商事纠纷的成因、现状和发展趋势。要加强专家库建设，根据需要邀请专家参与行业专业领域重大纠纷调解。要创新商会人民调解工作方式方法，加强商会人民调解工作信息化建设，广泛运用互联网、手机等现代信息化手段开展调解，提高工作实效。

（五）强化商会人民调解工作的指导管理。各级司法行政机关和工商联要加强协作配合，建立健全化解商会纠纷指导协调、联动协作、专业咨询等工作机制；依照《中华人民共和国人民调解法》的相关规定，指导商会人民调解组织建立健全学习、例会、培训、统计、档案管理等各项规章制度，加强内部管理，依法开展调解；要按照“分类培训、分级负责”培训的原则和要求，切实加强商会人民调解员的业务培训，不断提高调解员队伍的综合素质。要积极整合司法行政法律服务中心、司法所等平台资源，充分发挥律师、基层法律服务、公证、司法鉴定等职能优势，不断提高商会人民调解组织化解矛盾纠纷的能力。

（六）完善商会人民调解工作保障机制。商会组织要为商会人民调解委员会开展工作提供办公场所、办公设施和必要的工作经费。各级工商联和司法行政机关要按照《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》要求，积极争取落实商会人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴经费。按照《财政部、民政部、工商总局关于印发政府购买服务管理办法（暂行）的通知》要求，积极争取把商会人民调解作为社会管理性服务内容纳入政府购买服务指导性目录，提高经费保障水平。鼓励社会各界为商会人民调解工作捐赠赞助，提供场地、人员等人财物支持。有条件的商会，对律师担任商会人民调解员的，可给予适当的案件补贴。对涉及商会会员企业之间以及会员企业与生产经营关联企业、其他单位之间的民商事纠纷，也可依据《最高人民法院 司法部关于开展律师调解试点工作的意见》有关规定，按照有偿和低价的原则收取调解费。各级司法行政机关应当统筹安排，把商会人民调解组织纳入地方人民调解“以案定补”的范围。

四、加强对商会人民调解工作的组织领导

全区各级司法行政机关和工商联要统筹协调、密切配合，结合实际、周密部署，抓好落实。司法行政机关要认真履行对商会人民调解工作的指导职责，要运用广播电视、报刊杂志以及网络等新媒体，大力宣传商会人民调解优势特点、经验成效和典型案例，宣传表彰商会人民调解工作中涌

现出的先进典型，不断扩大商会人民调解工作的社会影响力，为商会人民调解工作的开展创造良好的氛围。工商联要切实承担商会主管部门的职责，对商会人民调解组织的设立、调解员的聘任、专家库的建立等方面积极协调和支持。司法行政机关和工商联要加强协作，相互及时通报工作情况，共同研究解决推进过程中出现的新情况、新问题，着力构建长效协作机制，合力推进商会人民调解工作。

新疆维吾尔自治区高级人民法院、 自治区工商业联合会《关于加快 落实在线诉调对接机制的通知》

新高法〔2021〕49号

自治区高级人民法院伊犁州分院，伊犁州工商业联合会，各地、州、市中级人民法院、工商业联合会，乌鲁木齐铁路运输中级法院：

为贯彻落实党中央关于把非诉讼纠纷解决机制挺在前面的重大部署要求，进一步落实《最高人民法院办公厅、全国工商联办公厅关于加快推进人民法院调解平台与商会调解服务平台对接工作》（法办〔2019〕383号）、《最高人民法院关于加快落实“总对总”在线诉调对接机制的通知》（法明传〔2021〕401号）等文件精神和工作要求，巩固已建立的自治区高级人民法院与自治区工商业联合会沟通联系机制，推进人民法院调解平台（下称调解平台）与商会调解服务平台在线诉调对接工作，建立健全商会调解与诉讼程序的有序衔接，实现上下联动、资源共享、业务协同，有力促进民营经济领域多元解纷工作，自治区高级人民法院、自治区工商业联合会决定建立在线诉调对接机制，现将有关事项通知如下：

一、建立在线诉调对接机制

在线诉调对接机制，即为充分发挥工商联所属商会调解组织在民营经济领域纠纷化解中的优势作用，发挥司法在纠纷化解中的引领、推动、保障作用，满足民营经济领域纠纷多元化解、快速化解和有效化解的实际需求，各级工商联所属商会调解组织和调解员通过平台认证入驻人民法院调解平台的方式开展全流程在线调解和诉调对接工作，全面提升商会调解组织矛盾纠纷多元化解工作质效。

在线诉调对接工作坚持自愿合法、高效便民、各司其职、衔接配合的原则，充分发挥各自优势，合力化解民营经济领域纠纷。

二、调解组织和调解员信息的采集和管理

全区各级工商联应当确定本级工商联商会调解平台的管理员，并负责对调解组织和调解员信息的日常管理和定期维护。

各级工商联应当根据《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》（法释〔2016〕14号）要求，将符合条件的调解组织和调解员信息通过调解平台推送到人民法院进行确认。人民法院对于符合条件的调解组织和调解员，应当纳入本院特邀调解名册，并及时在调解平台上予以确认。

三、在线诉调对接业务流程

当事人向人民法院提交纠纷调解申请后，人民法院通过调解平台向入驻的工商联商会调解组织委派、委托调解案件；调解组织及调解员登录调解平台接受委派、委托，开展调解工作；调解完成后将调解结果录入调解平台，并告知相关法院。当事人也可以直接通过调解平台向入驻的工商联商会调解组织提交调解申请。

调解成功的案件，调解员组织双方当事人在线签订调解协议。双方当事人可就达成的调解协议共同申请司法确认或者出具调解书，人民法院进行在线司法确认或者出具调解书。未调解成功的案件由人民法院依据法律规定进行立案或者继续审理。

当事人在工商联商会调解服务平台申请调解后，商会组织及调解员登录商会调解平台，依当事人申请或分派调解员调解案件。调解完成后将调解结果录入商会调解平台，符合一定条件的可以通过人民法院调解平台在线申请人民法院进行司法确认。

四、强化在线音视频调解

工商联商会调解组织和调解员应当积极使用调解平台音视频调解功能开展在线调解工作。各地人民法院要充分利用法院办案系统和调解平台内外连通的便利条件，落实在线委派或者委托调解、调解协议在线司法确认、电子送达等工作，为在线音视频调解提供支持和保障。

五、加强组织保障

自治区高级人民法院、自治区工商业联合会共同建立在线诉调对接联

席会议制度，定期通报在线诉调对接工作推广应用情况、经费保障情况，分析存在的问题，研究下一步工作举措。各地由人民法院立案庭牵头，与相关单位和部门建立工作协调和信息共享机制，落实相关工作要求。

各级人民法院与工商联应分别建立民营经济领域纠纷在线诉调对接工作台帐，实现信息互通和数据共享，为推进民营经济领域纠纷在线诉调对接工作提供数据支撑。

各级人民法院根据工商联商会调解服务平台上调解员自身情况，有针对性地调解员进行经常性、专业化培训，并邀请调解员旁听相关案件的审理，提高其化解矛盾的能力及水平。

六、做好宣传推广

各级人民法院和工商联要充分利用新媒体时代的多种宣传途径，宣传在线调解优势，增进各方对在线诉调对接机制的认识，推动相关当事人自愿选择在线调解等方式解决纠纷。及时总结推广在线诉调对接典型案例和先进经验，共同营造诚信守法、依法经营的良好氛围。

各地在落实推进中的经验做法、困难问题，请及时层报自治区高级人民法院和自治区工商业联合会。

新疆维吾尔自治区高级人民法院
新疆维吾尔自治区工商业联合会
2021年9月2日

云南省高级人民法院 云南省工商业联合会（总商会） 关于开展诉调衔接工作的指导意见

云联发〔2013〕21号

各州（市）中级人民法院、工商联，省级异地商会和行业商会：

为深入贯彻《中共中央国务院关于加强和改进新形势下工商联工作的意见》（中发〔2010〕16号）、最高人民法院《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》（法发〔2009〕45号）和最高人民法院《关于扩大诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制改革试点总体方案》精神，切实加强诉讼调解与商会调解衔接工作，及时、高效、妥善处理各类涉及工商联所辖民营企业权益的民商事纠纷，结合我省实际，提出如下工作意见：

一、工作目标和任务

（一）工作目标

充分发挥人民法院和商会组织的力量，加强诉讼与非诉讼渠道的相互衔接，构建科学、系统的多元纠纷解决体系，为民营企业提供更多可供选择的民商事纠纷解决方式，维护社会和谐稳定，促进非公有制经济健康发展和非公有制经济人士健康成长。

（二）主要任务

充分发挥审判权的规范、引导和监督作用，建立健全工商联及其商（协）会调解组织，完善诉讼与行业调解等非诉讼纠纷解决方式之间的衔接机制，推动各种纠纷解决机制的制度建设，促使非诉讼纠纷解决方式更加便捷、灵活、高效，为矛盾纠纷的解决提供司法保障。

二、诉讼调解与商会调解的衔接机制

（一）调解范围

非公有制经济主体（主要是会员企业）之间，非公有制经济主体（主要是会员企业）与公有制经济主体、其他社会组织以及自然人之间的民商事纠纷。

（二）诉前调解衔接

1. 依会员企业申请，工商联及所属商（协）会对涉及会员企业的民商事纠纷直接进行调解，调解过程中可邀请人民法院指导调解工作。

2. 人民法院（含人民法庭）在立案前认为适合通过商会调解方式解决的，经双方当事人同意，对该案件基本情况登记后，将案件委派同级工商联组织进行调解。

3. 双方当事人均同意诉前委派调解的，应当在《诉前委派工商联调解建议书》上签字确认。人民法院应当及时将《委派调解函》和有关材料移交工商联。一方或双方当事人不同意委派调解或者自人民法院委派之日起15日内不能达成调解或者自人民法院委派之日起15日内不能达成调解协议的，人民法院应当依法及时立案。

4. 人民法院邀请工商联参与诉前联调工作的，工商联应当积极配合。工商联接受调解委派，需要人民法院提供法律帮助的，人民法院应当予以支持。

5. 经工商联及所属商（协）会调解达成协议的，应当督促当事人及时履行；未予履行的，应当引导当事人按有关规定向人民法院申请司法确认。

（三）诉中调解衔接

1. 经双方当事人同意，人民法院可以在立案后委托工商联进行调解。

2. 当事人双方同意诉中委托调解的，应当在《委托工商联调解建议书》上签字确认。人民法院应当及时将《委托调解书》和有关案卷材料移交工商联。

3. 达成调解协议的，由人民法院审查后制作调解书。

4. 自人民法院委托之日起30日内不能达成调解协议的，人民法院应当及时审判。

5. 除委托调解外，人民法院在案件审理中根据案件情况邀请工商联参与诉讼调解。人民法院应当及时将《协助调解函》送达给工商联。工商联可以自行派员，也可以根据案件具体情况，协调相关单位派员参与诉讼调解。

三、工作保障机制

（一）组织机构

1. 各级商会应研究制定工作制度，成立相应的调解组织，并引导所属商（协）会成立调解组织。昆明市、玉溪市、曲靖市、楚雄州、红河州要大胆创新、先行先试，争取在年内开展商会调解工作并取得实效。其它州市要积极创造条件，在有条件的县（区、市）及所属商（协）会建立调解组织。

2. 各级商会调解组织应按照相关程序依法成立为人民调解组织。

3. 工商联调解组织可在人民法院诉调对接中心设立调解室或自行设立调解室，所属商（协）会争取自行设立调解室，受理调解案件，还可利用各地矛盾纠纷调处工作平台开展商会调解工作。

（二）加强调解员队伍建设

1. 各级商会调解组织应当聘请从事法律工作的机关人员、热心调解工作的民营企业家、商会人员及人民法院特邀调解员担任调解员，人民法院等部门及时将工商联调解员纳入特邀调解员名册。对于政治素质高、具有一定法律政策水平和调解工作经验的商会调解员，商会调解组织可报请人民法院提请任命为人民陪审员。

2. 人民法院应加强对调解员的职业培训工作，为调解工作的专业化奠定基础。

3. 调解员调解民商事纠纷，应当坚持原则，明法析理，主持公道，保守纠纷各方的商业秘密，并防止矛盾激化。

4. 人民法院和工商联应当建立对商会调解员的考核评价机制，对于不能胜任调解工作或违反职业道德的特邀调解员，人民法院征求商会调解组织意见后，予以解聘。

5. 商会调解组织要研究争取通过以奖代补的方式补助所聘兼职调解员。

（三）信息通报制度

1. 各级商会调解组织要建立健全调解工作档案制度，各州市工商联要负责统计所辖商会调解组织的案件调解情况，每半年（于每年1月和7月的第一周）将调解案件登记表报送省工商联、抄送省高级人民法院。

2. 商会调解组织对接受诉前委派和诉中委托调解的案件，应当就其调解结果制作《委托（委派）调解情况复函》，并及时将有关案件材料送回委派或委托调解的人民法院。对经商会调解未能达成调解协议，当事人起诉到人民法院的案件，商会调解组织应当及时向受理人民法院通报原调解工作的相关情况。

3. 经司法审查不予确认的调解协议，人民法院要及时将不予确认的原因、案件审理中发现的问题及有关调解建议通报商会调解组织。

4. 各级人民法院和工商联应当建立联席会议制度，定期或不定期召开联席会议，开展情况分析总结，协调解决重大困难和问题。

（四）宣传保障

各级人民法院和工商联要加强诉调衔接工作的宣传力度，大力宣传诉调对接工作的机制、优势和工作实效，提高广大民营企业的法治意识和调解意识，总结推广先进经验。

（五）贯彻实施

各级工商联所属商（协）会和基层工商联是商会调解工作的主要实施者。请各州市人民法院和工商联组织结合实际，提出贯彻实施意见，并及时将本地成立商会调解组织的情况报备省高级人民法院和省工商联。

附件：

1. 诉前委派工商联调解建议书（原告/上诉人适用）
2. 诉前委派工商联调解建议书（被告/被上诉人适用）
3. 委托调解函

4. 委托工商联调解建议书
5. 协助调解函
6. 委托调解情况复函
7. 工商联调解案件情况登记表

云南省高级人民法院

云南省工商业联合会（总商会）

2013年7月24日

附件 1

人民法院 诉前委派工商联调解建议书

(原告 / 上诉人适用)

:

你方向本院申请立案受理你方与 的 纠纷，建议由案件所在地工商联进行诉前调解解决。工商联商会调解具有方便、快捷、灵活的优点，不伤和气，不收取任何费用，自觉履行率高。因此，建议由工商联组织你方和 进行调解工作。

人民法院

年 月 日

当事人意见：同意由 工商联调解。

签名：

年 月 日

附件 2

人民法院 诉前委派工商联调解建议书

(原告 / 上诉人适用)

:

诉你方的 纠纷, 经 同意, 拟由 工商联调解解决。工商联商会调解具有方便、快捷、灵活的优点, 不伤和气, 不收取任何费用。因此, 如你方也同意由 工商联进行诉前调解, 人民法院可以暂缓立案。

人民法院

年 月 日

当事人意见: 同意由 工商联调解。

签名:

年 月 日

附件 3

人民法院委托调解函

字第 号

工商联：

本院受理原告 诉被告 纠纷一案（案号为 ），
经双方当事人同意，拟委托你会进行调解。现将该案相关材料移送你会，
请依法主持调解，并及时将有关调解情况函复本院。

特此委托。

人民法院

年 月 日

- 附：1、起诉状（答辩状）复印件；
2、主要证据材料复印件（详见清单）；
3、承办法官： 联系电话：
4、本函件一式两份，一份经审批后存档，另一份送工商联。

附件 4

委托
人民法院
工商联调解建议书

:

你方与 的 纠纷一案，现已由本院立案受理。本院（法庭）建议将本案委托 工商联进行调解解决。工商联商会调解具有方便、快捷、灵活、不伤和气的优点。因此，建议由 工商联组织你方和 进行调解工作。

人民法院

年 月 日

当事人意见：同意由 工商联组织调解。

签名：

年 月 日

附件 5

人民法院协助调解函

字第 号

工商联：

本院受理原告 诉被告 纠纷一案（案号为 ）。
为及时、有效地解决该纠纷，妥善化解双方矛盾，现邀请你会指派人员协助进行本案调解。请调解人员于 年 月 日 时 分到参与调解工作。

特此函商。

联系人：

联系电话：

人民法院

年 月 日

附件 6

委托调解情况复函

字第 号

人民法院：

你院于 年 月 日交由我会诉前调解(或委托我会调解)的 与 纠纷一案，经我会依法主持调解，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（未达成调解协议的则无）及相关案件材料移交你院（庭）。

特此函商。

联系人：

联系电话：

工商联

年 月 日

附：1、调解协议；

2、其他案件材料。

3、调解员：

联系电话：

附件 7

工商联调解案件情况登记表

序号	案由	法院是否立案(案号)	纠纷来源(委托或协助调解、自有案件)	受理日期	当事人信息	调解人员	调解结果	是否司法确认及确认结果
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

云南省人民代表大会常务委员会公告

(〔十三届〕第六十三号)

《云南省矛盾纠纷多元化解条例》已由云南省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议于2021年11月24日审议通过，现予公布，自2022年1月1日起施行。

云南省人民代表大会常务委员会

2021年11月24日

《云南省矛盾纠纷多元化解条例》

(2021年11月24日云南省第十三届人民代表大会
常务委员会第二十七次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了规范和促进矛盾纠纷多元化解工作，有效预防和化解矛盾纠纷，提高社会治理能力，促进社会和谐和公平正义，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内的矛盾纠纷多元化解相关工作适用本条例。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

本条例所称矛盾纠纷多元化解，是指通过和解、调解、公证、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等多种矛盾纠纷化解方式，构建非诉讼与诉讼方式有机衔接、协调联动的矛盾纠纷化解机制，为当事人提供多样、高效、便捷的矛盾纠纷解决途径和服务。

第三条 矛盾纠纷多元化解应当坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的工作体制，统筹优化资源配置，畅通诉求表达渠道，依法开展矛盾纠纷化解工作。

第四条 矛盾纠纷多元化解工作应当公平、公正、高效，遵循下列原则：

- （一）尊重当事人意愿；
- （二）和解、调解优先；
- （三）预防与化解相结合；
- （四）不违背法律法规、国家政策和公序良俗。

第五条 矛盾纠纷多元化解工作应当健全社会稳定风险预警评估、矛盾纠纷排查化解、突发事件应对、社会心理疏导和危机干预、重点群体帮扶、重点地区管理、重点时期管控等制度，建立源头治理、排查发现、调处化解、处置防控的矛盾纠纷预防化解综合机制。

第六条 鼓励企业事业单位、社会组织和个人积极参与矛盾纠纷化解工作。

引导社会资金投入矛盾纠纷化解领域，鼓励社会各界为矛盾纠纷化解工作提供捐赠、资助。

第七条 国家机关、人民团体、企业事业单位、新闻媒体等应当按照各自职责开展法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及矛盾纠纷多元化解法律知识，培育理性表达诉求、解决纠纷、依法维护合法权益的社会氛围。

第八条 少数民族聚居的地方在不违反法律法规的情况下可以按照少数民族风俗习惯开展矛盾纠纷化解工作。

第二章 化解主体及职责

第九条 国家机关应当按照各自职责承担矛盾纠纷化解责任，坚持属地管理、谁主管谁负责，做好矛盾纠纷化解工作。

第十条 县级以上人民政府应当加强矛盾纠纷多元化解工作的组织领导，将矛盾纠纷化解工作纳入有关法治建设规划，指导、督促有关部门履行矛盾纠纷化解工作职责，加强非诉讼与诉讼解决方式的衔接，制定鼓励社会组织、引导社会资源参与矛盾纠纷化解的政策措施，建立跨行政区

域、跨部门、跨行业的协调会商机制，及时妥善处置矛盾纠纷。

县级以上人民政府有关部门应当做好职责范围内的矛盾纠纷化解工作，加强与其他部门和地区间矛盾纠纷化解工作衔接，依法开展行政调解、行政复议、行政裁决工作，指导本部门领域行业性、专业性人民调解组织建设。

第十一条 乡（镇）人民政府、街道办事处负责辖区内的矛盾纠纷化解工作，健全矛盾纠纷源头发现和预防化解机制，组织协调辖区内相关单位、基层群众性自治组织、调解组织和个人等，开展矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

公安派出所、司法所应当依法主动开展矛盾纠纷化解工作。

第十二条 统筹协调矛盾纠纷多元化解工作的机构应当加强矛盾纠纷多元化解的协调指导、督导检查、考核评估等工作，健全矛盾纠纷多元化解工作综合机制，统筹矛盾纠纷化解综合协调工作平台建设，促进多种化解途径有效衔接。

第十三条 司法行政部门负责矛盾纠纷化解政策研究，指导人民调解、行政调解等工作。加强人民调解组织网络化建设，会同有关部门培育行业性、专业性人民调解组织，完善多种调解机制建设，促进各类调解的衔接联动，推进公共法律服务体系建设，推动公证机构、律师事务所、基层法律服务所等法律服务机构和法律志愿者参与化解矛盾纠纷。

第十四条 人民法院应当健全诉讼与非诉讼矛盾纠纷解决方式的衔接工作机制，完善诉前委派调解、委托调解与人民调解的衔接工作机制，推进与行政机关、调解组织、仲裁和公证机构在程序安排、效力确认、生效法律文书执行等方面的有机衔接，加强对人民调解的业务指导。

第十五条 人民检察院应当完善参与矛盾纠纷化解工作机制。加强检调对接、公益诉讼、刑事和解、行政争议实质性化解等工作。依法对在履行职责中发现行政机关违法行使职权和不行使职权的行为进行督促纠正。

第十六条 公安机关依法履行社会治安管理职责，在办理治安、交

通事故的案件中，对符合和解、调解条件的，依法协调当事人和解、调解。

第十七条 信访部门应当完善基层信访工作机制，指导、督促有关单位依法开展信访工作。协调处理重要信访事项，会同有关部门按照规定分类处理信访诉求，推动信访事项办理与仲裁、行政复议、诉讼等有机衔接。

第十八条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、工商业联合会等人民团体应当根据各自职责参与矛盾纠纷化解工作。

第十九条 调解、公证、仲裁、律师等行业协会应当加强行业自律，依法开展矛盾纠纷化解、权益维护、行业惩戒等工作，参与矛盾纠纷化解机制建设。

第二十条 乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会依法设立的人民调解委员会调解民间纠纷，健全调解工作制度，及时、就地化解矛盾纠纷。

第二十一条 行业协会、商会、民办非企业单位和其他组织可以依法设立行业性、专业性人民调解组织，调解成员之间、成员与其他主体之间的特定行业、专业领域的矛盾纠纷。

企业事业单位根据需要设立人民调解组织化解矛盾纠纷。

第二十二条 鼓励律师积极参与矛盾纠纷化解工作。在医疗纠纷、道路交通、劳动人事争议、消费者权益保护等领域可以根据需要设立律师调解组织。

支持政府法律顾问、公职律师依法参与行政调解工作。鼓励村（居）民委员会聘请律师或者法律工作者担任法律顾问，加强村（社区）矛盾纠纷化解。

第二十三条 鼓励和支持公道正派、热心调解、群众认可的社会人士参与矛盾纠纷化解。

鼓励具备条件的人民调解员和律师、基层法律服务工作者等专业人士、德高望重的社会人士等依托有关人民调解组织设立个人调解工作室，参与矛盾纠纷化解。

第二十四条 边境地区应当建立完善边境矛盾纠纷多元化解机制，

健全边境矛盾纠纷化解调解组织和服务机构，为边民纠纷、边境旅游、边境贸易等提供矛盾纠纷化解服务。

第三章 化解途径

第二十五条 国家机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织和其他组织应当加强矛盾纠纷预防、排查和化解，健全信息共享、部门会商、联动协作等工作机制，依法及时妥善处置，防止矛盾纠纷扩大或者激化。对不属于其职责范围的，应当移送有关部门或者单位处理；涉及多个部门或者单位的，由最先排查的部门或者单位提请统筹协调矛盾纠纷多元化解工作的机构协调处理。

第二十六条 当事人可以依法自主选择下列矛盾纠纷化解途径：

（一）协商和解；

（二）人民调解、行业性专业性调解、商事调解组织或者其他具有调解职能的组织和个人调解；

（三）行政调解、行政裁决、行政复议以及其他行政机关处理矛盾纠纷的方式；

（四）公证；

（五）仲裁；

（六）诉讼；

（七）当事人达成的其他调处方式；

（八）法律、行政法规规定的其他途径。

第二十七条 矛盾纠纷化解主体在受理矛盾纠纷时，应当依法向当事人告知矛盾纠纷化解方式、途径、成本和风险。鼓励和引导当事人在不违反法律法规的前提下，优先以非诉讼方式解决矛盾纠纷。

第二十八条 鼓励当事人就矛盾纠纷先行协商，自愿、公平达成和解协议。

应当事人邀请，人大代表、政协委员、有关调解组织、基层群众性自治组织、当事人所在单位或者其他第三方可以参与协商，提供专业意见，

促成和解。

第二十九条 行政机关应当依法规范行政调解工作程序，加强消费者权益保护、交通损害赔偿、治安管理、环境污染、社会保障、劳动人事争议、房屋土地权益、知识产权等方面的行政调解，及时妥善化解矛盾纠纷。

第三十条 行政机关应当加强行政裁决工作，提升行政裁决能力。依法健全完善行政裁决工作机制，明示行政裁决事项和行政裁决适用范围。

第三十一条 行政复议机关应当依法健全优化行政复议审理工作机制，加强行政复议规范化、信息化、专业化建设。在行政复议过程中，对于可以依法和解、调解的事项，充分运用和解、调解方式化解矛盾纠纷。

第三十二条 人民法院在登记立案前，应当依法进行诉讼风险告知，引导当事人选择和解、调解等适宜的非诉讼解决方式，或者经当事人同意后委派给特邀调解组织、特邀调解员进行调解。当事人坚持以诉讼方式解决矛盾纠纷的，应当保障当事人的诉讼权益。

人民法院在登记立案后，对适宜调解的案件，经当事人同意，可以由法官调解或者委托给特邀调解组织、特邀调解员进行调解。

第三十三条 人民检察院在办理案件过程中，对符合法定条件的案件，可以主持调解，或者建议当事人采取和解、向调解组织申请调解等方式化解矛盾纠纷。对调解、和解不成的案件，应当及时依法处理。

第三十四条 公证机构根据当事人申请，依法对民商事等矛盾纠纷进行调解。

鼓励、支持公证机构参与公安派出所和人民法院的调解工作。

第三十五条 仲裁机构应当建立完善仲裁调解工作机制，提高仲裁效能，依法及时化解合同和其他财产权益纠纷、农村土地承包经营纠纷、劳动人事争议。

第四章 衔接联动

第三十六条 当事人应当按照约定履行自愿达成的和解、调解协议，相关调解组织应当引导、督促当事人自觉履行调解协议。

第三十七条 行政机关应当健全完善行政调解与人民调解、司法调解衔接联动措施，畅通对接渠道。对行政调解不能达成协议的，依法及时进行处理。

第三十八条 公安机关建立人民调解与“110”非警务警情对接分流机制，将适合人民调解的矛盾纠纷分流至人民调解组织进行调解。

第三十九条 经行政机关、人民调解组织、行业性专业性调解组织、商事调解组织或者其他具有调解职能的组织调解达成的具有民事合同性质的协议，以及在登记立案前由人民法院委派给特邀调解组织、特邀调解员调解达成的协议，当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请司法确认。

人民法院加强与辖区内行政机关和调解组织的对接，完善相关审查工作程序，依法对调解协议进行法律审查和效力确认。

第四十条 信访部门收到信访事项，应当依法甄别处理，对应当由仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼、检察监督等法定程序解决的事项，告知信访人按照相应程序办理。

第四十一条 当事人可以根据仲裁协议，依法申请仲裁机构进行仲裁裁决。

具有给付内容、债权债务关系明确、载明债务人愿意接受强制执行承诺的和解、调解协议，当事人可以依法向公证机构申请办理具有强制执行效力的公证债权文书。

对以金钱、有价证券为给付内容的和解、调解协议，当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请支付令。

第五章 保障措施

第四十二条 州（市）、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）应当加强矛盾纠纷多元化解综合性服务平台建设，推动与同级综治中心融合发展，整合资源力量，为当事人提供一站式纠纷化解服务。

第四十三条 县级以上人民政府应当为矛盾纠纷多元化解工作提供必要的经费支持，建立与经济发展相适应的矛盾纠纷多元化解工作经费保

障机制，按照预算管理的规定将矛盾纠纷多元化解工作经费纳入部门预算予以保障。

第四十四条 符合政府购买服务主体资格的各级国家机关，可以通过政府购买服务等方式，支持有条件的社会组织化解矛盾纠纷，所需服务事项纳入政府购买服务指导性目录。

第四十五条 有关国家机关、人民团体和其他组织应当优化调解员队伍结构，推动调解员专业化建设，发展调解工作志愿者队伍，完善调解员培训机制。

鼓励社会力量开办调解员培训机构。

鼓励高等院校加强矛盾纠纷多元化解理论研究和人才培养。

第四十六条 加强矛盾纠纷化解信息化建设。支持矛盾纠纷化解主体通过在线咨询、在线协商、在线调解、在线确认等方式，逐步实现网上化解矛盾纠纷。

第六章 监督管理

第四十七条 统筹协调矛盾纠纷多元化解工作的机构应当把矛盾纠纷多元化解工作纳入相关考评内容。

各级人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入年度工作考评。

第四十八条 司法行政部门、相关行业主管部门应当建立健全调解组织名册管理制度，加强对调解组织和调解员的监督管理。

经民政部门登记的调解类社会组织，业务主管部门和民政部门应当依法监督管理。

第四十九条 各级人民政府及其部门、人民法院、人民检察院以及有关人民团体、基层群众性自治组织、其他组织开展矛盾纠纷多元化解工作应当自觉接受社会监督。

第五十条 人民法院可以通过依法提出司法建议和行政审判白皮书、人民检察院可以通过依法提出检察建议等形式，对执法办案中发现的有关矛盾纠纷化解的问题提出建议。

第五十一条 县级以上人民代表大会及其常务委员会通过执法检查、听取审议专项工作报告、代表视察、专题调研、专题询问等方式，对同级人民政府、人民法院、人民检察院履行矛盾纠纷多元化解工作职责情况进行监督。

第五十二条 各级人民政府及其部门、人民法院、人民检察院以及有关人民团体、基层群众性自治组织、其他组织有下列行为之一的，由有关主管机关责令改正；拒不改正或者造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究相应责任：

（一）未按规定建立或者落实矛盾纠纷化解机制，未明确矛盾纠纷多元化解责任承办工作机构和人员的；

（二）未按规定履行职责，导致发生影响社会稳定的案（事）件的；

（三）负有化解矛盾纠纷职责，无正当理由，拒不受理矛盾纠纷化解申请的；

（四）化解矛盾纠纷不及时，没有采取有效措施，造成严重后果的；

（五）未履行本条例规定的其他义务的。

第五十三条 调解员在调解工作中有下列行为之一的，由其主管部门或者所在的调解组织给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘；造成严重后果的，依法追究法律责任：

（一）故意偏袒一方当事人的；

（二）侮辱、恐吓当事人的；

（三）收受、索取当事人财物或者牟取其他不正当利益的；

（四）泄露国家秘密、当事人个人隐私或者商业秘密的。

第七章 附 则

第五十四条 本条例自 2022 年 1 月 1 日起施行。

江西省第十三届人民代表大会常务委员会公告

(第97号)

《江西省矛盾纠纷多元化解条例》已由江西省第十三届人民代表大会常务委员会第三十次会议于2021年6月2日通过，现予公布，自2021年7月1日起施行。

江西省人民代表大会常务委员会

2021年6月2日

《江西省矛盾纠纷多元化解条例》

(2021年6月2日江西省第十三届人民代表大会
常务委员会第三十次会议通过)

第一条 为了促进和规范矛盾纠纷多元化解工作，保障当事人合法权益，维护社会和谐稳定，完善社会治理体系，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内开展矛盾纠纷多元化解工作和有关活动适用本条例。

本条例所称矛盾纠纷多元化解，是指通过和解、调解、公证、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼或者法律法规规定的其他途径，形成合理衔接、相互协调的矛盾纠纷化解体系，依法为当事人提供多样的矛盾纠纷化解服务。

第三条 矛盾纠纷多元化解工作，应当坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑，并遵循下列原则：

- (一) 遵守法律法规和国家政策，尊重公序良俗；
- (二) 预防为主，和解、调解优先；

(三) 以人为本, 高效便民;

(四) 属地管理, 统筹协调联动, 谁主管谁负责。

第四条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织、企业事业单位、行业协会和其他社会组织等责任主体, 应当按照各自职责建立健全矛盾纠纷多元化解机制。

承担矛盾纠纷化解职能的责任主体, 应当建立矛盾纠纷化解工作领导责任制, 主要负责人为矛盾纠纷化解工作第一责任人。对跨行政区域、跨部门、跨行业、涉及人数众多、社会影响较大的矛盾纠纷, 应当加强联动配合, 依法及时进行预防和化解。

第五条 县级以上人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入国民经济和社会发展规划、法治政府建设规划。

第六条 机关、团体、企业事业单位、新闻媒体等应当按照各自职责加强法治宣传教育, 普及矛盾纠纷多元化解有关法律知识, 弘扬社会主义核心价值观, 引导公民依法理性表达利益诉求、解决矛盾纠纷、维护合法权益。

第七条 县级以上人民政府和有关部门对矛盾纠纷多元化解工作成绩显著的单位和个人, 按照国家和省有关规定予以表彰、奖励。

第二章 主体职责

第八条 县级以上人民政府应当加强本行政区域纠纷预防和化解能力建设, 督促有关部门落实纠纷化解职责, 指导和推动乡镇(街道)、村(社区)有效化解矛盾纠纷。

第九条 各级平安建设统筹协调机构负责本行政区域内矛盾纠纷多元化解的调查研究、组织协调、督导检查、考核评估等工作, 建立部门联动处理机制。

省、设区的市、县(市、区)、乡镇(街道)、村(社区)社会治安综合治理中心(以下简称综治中心)为矛盾纠纷多元化解的工作平台, 并配备专(兼)职工作人员。

第十条 乡镇人民政府、街道办事处依法建立健全人民调解委员会；组织、协调辖区内各类矛盾纠纷化解力量，做好矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

村（居）民委员会应当健全人民调解委员会；组织人民调解员、网格员、村（社区）社会工作者、法律顾问、志愿者、农村法律明白人骨干等，就地预防、排查、化解矛盾纠纷。

企业事业单位根据需要设立人民调解委员会。

第十一条 人民法院应当建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制，建设诉调对接平台，加强与各级综治中心、行政机关、仲裁机构、人民调解委员会、商事调解组织或者行业性、专业性调解组织（以下简称行业调解组织）以及其他具有调解职能的组织的协调配合，实现程序安排、效力确认、法律指导的有机衔接、信息共享。

第十二条 人民检察院应当建立健全检调对接机制，加强与人民法院、公安机关和有关部门的联动配合，依法开展矛盾纠纷预防和化解工作。

第十三条 公安机关应当建立健全治安案件调解、道路交通事故损害赔偿争议调解等工作机制，加强与人民调解委员会的衔接联动，配合人民检察院、人民法院做好案件当事人的和解和调解工作。

第十四条 司法行政部门应当加强人民调解委员会建设；加强与相关行业主管部门协调配合，指导行业调解组织建设；指导人民调解和行政调解工作，促进人民调解与行政调解、司法调解的衔接联动；畅通行政复议渠道，依法办理行政复议案件；推动律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所等法律服务机构和法律志愿者参与化解矛盾纠纷。

司法所应当在所在地乡镇人民政府、街道办事处的指导下，参与调解民间纠纷，协助化解矛盾纠纷。

第十五条 信访工作机构应当建立健全访调对接机制，通过法定途径分类处理信访事项，建立与调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径相衔接的工作机制，将信访纳入法治化轨道。

第十六条 县级以上人民政府发展改革、教育、民政、人力资源和

社会保障、自然资源、生态环境、住房和城乡建设、交通运输、水行政、农业农村、文化和旅游、卫生健康、退役军人事务、市场监督管理、林业等部门，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决工作，并会同司法行政部门推动行业调解组织的建设，化解本领域行业性、专业性矛盾纠纷。

第十七条 工会、共青团、妇联、科协、残联、红十字会、贸促会、工商联、法学会等团体和消保委等社会组织应当发挥各自的组织优势，依法开展矛盾纠纷多元化解工作。

第十八条 劳动人事争议仲裁机构、民事商事仲裁机构、农村土地承包仲裁机构应当建立健全仲裁调解机制，发展仲裁调解队伍，提高仲裁调解质量。

第十九条 人民调解委员会和其他具有调解职能的组织应当建立健全各项调解工作制度，依法开展调解工作。

鼓励商会、行业协会、民办非企业单位、商事仲裁机构依法设立商事调解组织，调解投资、金融、证券期货、保险、房地产、工程承包、技术转让、知识产权、国际贸易等领域的民商事纠纷。

第二十条 律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所等法律服务机构、各类评估机构以及公益慈善类、城乡社区服务类社会组织可以依法提供矛盾纠纷调解服务或者参与矛盾纠纷调解工作。

鼓励律师事务所、人民调解委员会派员进驻在基层综治中心、基层人民法院或者人民法庭、公安派出所等机构设立的调解室。

第二十一条 报刊、广播、电视、网络等媒体可以利用各自的特点和优势，参与矛盾纠纷化解工作。

第三章 纠纷预防

第二十二条 各级人民政府应当建立健全矛盾纠纷排查制度。

推行网格化管理，网格员负责网格内矛盾纠纷的日常排查工作。村（居）民委员会、乡镇人民政府和街道办事处、县（市、区）人民政府应当定期

开展矛盾纠纷排查。县级以上人民政府各部门应当对其管辖范围内的矛盾纠纷进行定期排查。

在矛盾纠纷易发多发领域和特定时期，应当开展专项排查和重点排查。

第二十三条 网格员在日常排查中发现矛盾纠纷应当即时上报综治中心信息平台；对可能引起治安、刑事案件的纠纷，还应当及时向当地公安机关报告。

各责任主体发现疑难、复杂或者社会影响较大的矛盾纠纷，应当及时向同级综治中心报告。

第二十四条 建立健全社会矛盾风险预警机制。

乡镇（街道）综治中心对排查和报送的矛盾纠纷事项，符合预警条件的，及时报当地人民政府处理，并向县（市、区）综治中心报告。

县级以上人民政府各部门对排查中发现的矛盾纠纷，应当及时进行社会风险评估；符合预警条件的，应该按照要求及时报有关主管部门处理，并向同级综治中心报告。

第二十五条 各级人民政府及其有关部门作出关系人民群众切身利益且涉及面广、容易引发社会稳定问题的重大决策，应当先行开展社会稳定风险评估，并编制评估报告。

社会稳定风险评估报告及决策情况应当及时报同级平安建设统筹协调机构。

第四章 纠纷化解

第二十六条 当事人可以自行协商和解；自行协商有困难的，可以邀请调解员、律师、国家机关工作人员或者当事人认可的第三方参与协商，促成和解。

第二十七条 各责任主体发现纠纷或者收到当事人化解纠纷申请后，对于可以依法调解的，应当引导当事人先行协商和解；当事人不愿和解或者和解不成的，引导调解；当事人不愿调解或者调解不成，或者纠纷不宜调解的，及时告知当事人选择其他合法途径解决。

依法应当由行政机关或者仲裁机构先行处理的，告知当事人申请行政机关或者仲裁机构先行处理。

第二十八条 人民调解委员会、商事调解组织、行业调解组织或者其他具有调解职能的组织可以就自然人之间、法人之间、非法人组织之间以及他们相互之间因财产关系和人身关系发生的纠纷，依法进行调解。

调解应当遵循下列原则：

- （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。

人民调解委员会依法调解民间纠纷，综合运用法律、政策、经济、行政、教育、心理疏导等多种手段，可以依据自治章程、行业惯例、交易习惯、风俗习惯、村规民约和居民公约等进行调解。

鼓励人大代表、政协委员、乡贤、亲友、邻里等当事人认可的人员参与调解民间纠纷。

第二十九条 劳动人事争议仲裁机构、民事商事仲裁机构、农村土地承包仲裁机构等仲裁机构对纠纷作出裁决前，可以依法先行调解；当事人自愿调解的，应当调解。调解不成的，依法作出裁决。

第三十条 行政机关在履行职责过程中，对与履行行政职能有关的民事纠纷，可以依法引导当事人先行调解。调解不成的，依法裁决或者引导当事人选择其他途径解决。

行政复议机关对当事人提起的行政复议申请，经审查符合受理条件的，应当依法受理。有下列情形之一的，可以依法进行调解：

- （一）行政赔偿或者行政补偿纠纷；
- （二）因行政机关行使法律法规规定的自由裁量权引起的纠纷。

调解不成的，行政复议机关应当依法作出行政复议决定。

行政机关调解，可以委托其他调解组织调解，或者邀请人民调解员、当事人认可的第三方参加。

第三十一条 公安机关在履行职责过程中，对未违反治安管理规定的民间纠纷，应当告知当事人向人民调解委员会申请调解或者向人民法院提起诉讼。

公安机关办理道路交通事故案件，处理交通事故损害赔偿争议，当事人一致申请调解的，应当依法调解；办理治安案件，对符合调解条件的，可以依法调解；办理刑事案件，对符合刑事和解条件的，可以引导当事人和解。

公安机关进行调解或者引导和解的，可以委托其他调解组织调解、邀请人民调解员或者当事人认可的第三方参加。

调解或者和解不成的，公安机关应当依法处理或者引导当事人依法选择其他途径解决。

第三十二条 人民检察院办理案件，应当听取案件当事人及其法定代理人、诉讼代理人、辩护人意见，可以通过检察听证、专家咨询等方式听取当事人和有关人员的意见。对符合法定条件的，可以主持调解，引导当事人和解或者向其他调解组织申请调解；经当事人同意，可以邀请相关组织和个人参与和解或者调解。

和解、调解不成的，人民检察院应当及时依法处理。

人民检察院在办理案件中发现其他矛盾纠纷隐患或者线索，依法移送或者协调相关部门处理。

第三十三条 人民法院应当在登记立案前告知并引导当事人依法选择适当的非诉讼方式解决纠纷，为当事人提供纠纷解决方法、情绪疏导、诉讼常识等帮助。

对当事人起诉到人民法院依法可以调解的案件，在登记立案前，人民法院应当引导当事人先行和解；和解不成的，可以委派特邀调解组织、特邀调解员进行调解。当事人明确拒绝调解的，人民法院应当依法登记立案。

基层人民法院在登记立案前，对家事纠纷、邻里纠纷、小额债务、消费者权益保护、交通事故、医疗纠纷、物业管理等依法可以调解的纠纷，在征求当事人意愿的基础上，引导当事人由特邀调解组织或者特邀调解员

先行调解。

第三十四条 信访工作机构收到信访事项，应当予以登记；对于适宜调解的信访事项，先行组织调解，经两次调解不成的，依法定程序处理，并将有关信息报同级综治中心。

第三十五条 村（社区）、乡镇（街道）、县（市、区）综治中心对于当事人提出解决纠纷的申请，应当予以登记；对于适宜调解的事项，引导当事人选择合适的调解组织进行调解。

具有下列情形的纠纷，省、设区的市、县（市、区）综治中心可以组织协调有关单位和人员进行调解：

- （一）涉及多个单位、组织职责范围的纠纷；
- （二）行政调解管辖不明的或者有争议的纠纷；
- （三）跨区域、跨部门、跨行业或者重大疑难复杂的纠纷；
- （四）下级综治中心申请的纠纷；
- （五）其他可以组织调解的纠纷。

各责任主体在处理行业性、专业性纠纷或者重大疑难复杂的纠纷时需要其他有关单位和人员参与配合的，可向同级综治中心提出申请，由综治中心协调处理。

综治中心应当督促各责任主体及时化解矛盾纠纷。对于重大疑难复杂的纠纷，综治中心可以组织协调有关单位和人员进行调解。

第三十六条 调解组织收到当事人调解申请的，应当在三个工作日内决定是否受理，法律法规另有规定的除外；决定受理的，及时答复当事人；不予受理的，应当书面通知当事人并说明理由。

调解组织应当自受理申请之日起三十日内调解终结，法律法规另有规定的除外。

第三十七条 当事人在人民调解、行政调解等调解过程中就全部或者部分争议事项达成协议的，调解组织可以依法制作调解协议或者调解书。

当事人一致认为无需制作调解协议的，或者法律法规规定无需制作调解协议的，可以采取口头协议方式，调解员应当记录协议内容。

第三十八条 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。

第三十九条 和解协议、调解协议具有给付内容的，当事人可以共同向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。对公证的债权文书一方当事人不履行或者履行不适当的，对方当事人可以向有管辖权的人民法院申请执行。

第四十条 申请司法确认调解协议，由双方当事人依照人民调解法等法律，自调解协议生效之日起三十日内，共同向调解组织所在地基层人民法院提出。

鼓励基层人民法院与人民调解委员会联合开辟司法确认快速通道，便利当事人依法申请司法确认。

第四十一条 各责任主体应当对其调解或者委派、委托调解达成的调解协议、和解协议履行情况进行监督和回访，督促和确认当事人履行约定的义务。

经回访发现纠纷化解不成功并可能影响社会稳定的，应当及时向同级综治中心和主管部门反馈报告。

第四十二条 调解组织应当记录调解情况。对调解成功的纠纷，应当建立调解工作档案，将调解登记、调解申请书、调解工作记录、调解协议书、回访记录等材料立卷归档。

对于人民法院委派、委托调解案件，无论是否调解成功，均应规范立卷归档，同时按要求将调解工作记录、送达地址（方式）确认书等材料移送人民法院。

第五章 保障措施

第四十三条 县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）综治中心应当加强纠纷多元化解综合性服务平台建设，为当事人提供一站式纠纷解决服务。

设区的市、县（市、区）人民政府有关部门应当分别建立劳动争议、

婚姻家庭、交通事故、医疗纠纷、学校意外伤亡事故、山林土地水利矿产资源权属、环境污染、物业服务等行业性、专业性纠纷多元化解服务平台，为化解辖区内的行业性、专业性纠纷提供服务。

第四十四条 各级人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作经费、人民调解委员会补助经费、人民调解员补贴经费、劳动人事争议仲裁工作经费、农村土地承包经营纠纷仲裁工作经费等列入财政预算。

行业主管部门应当将设立的行业调解组织工作经费纳入本部门预算。

国家机关、人民团体可以通过购买服务等方式，将纠纷化解工作委托社会力量办理，所需社会服务纳入本级人民政府购买服务指导性目录。

村（居）民委员会和企业事业单位应当为人民调解委员会开展工作提供办公条件和必要的工作经费。

商事调解组织、律师事务所等化解纠纷，可以适当收取费用。劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构不得收取费用，其他仲裁机构按照规定收取仲裁费用。人民调解委员会、行政机关化解纠纷，不得向当事人收取费用或者以任何名义收取报酬。

第四十五条 司法行政部门、有关主管部门和行业协会应当建立健全调解组织和调解员名册管理制度，向社会公开名册信息，加强对调解组织和调解员的监督管理。

第四十六条 各级人民政府应当加强人民调解员队伍建设。

乡镇人民政府、街道办事处、村（居）民委员会的人民调解委员会聘任人民调解员，应当从公道正派、热心调解、群众认可的网格员、农村法律明白人骨干、志愿者、律师、基层法律服务工作者、村（居）民委员会成员、退休公职人员、社会工作者等人士中优先选择，并发放聘书。

行业性、专业性人民调解委员会应当吸收具有较强专业知识、较高政策水平、热心调解事业的人员作为人民调解员，充分发挥退休政法干警以及相关领域专家、学者的专业优势。

设区的市、县（市、区）综治中心可以建立调解专家、法律专家、医学专家、心理专家、社会工作专家等专家库，并向社会公布。

第四十七条 司法行政部门应当对调解员、农村法律明白人骨干加强法律政策、专业知识和调解技能等方面的教育培训。

鼓励高等院校或者职业教育学校开展理论研究和实务培训，培养专业化的调解人才。鼓励社会力量开办调解人员培训机构，成立调解工作志愿者队伍，为化解纠纷提供人才储备。

第四十八条 人民调解员因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应当提供必要的医疗、生活救助；在人民调解工作岗位上牺牲的人民调解员，其配偶、子女按照国家规定享受抚恤和优待。

各级人民政府和相关部门，应当为网格员从事矛盾纠纷排查和化解工作提供相应的人身安全保障和物质保障。

第四十九条 县级以上人民政府及其有关部门应当加强信息化建设，积极运用人工智能、大数据、云计算、区块链等技术，实现数据互联互通，为矛盾纠纷多元化解工作提供服务。

各级各类纠纷多元化解服务平台应当探索开展在线调解、在线仲裁、在线诉讼、在线司法确认、在线公证等工作。

第六章 监督处罚

第五十条 各级人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入年度考核。

各级平安建设统筹协调机构应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入综治领导责任制考核和平安建设考评。

第五十一条 各级平安建设统筹协调机构应当建立督查机制，定期对本行政区域矛盾纠纷多元化解工作进行督查。

各责任主体有下列情形的，上一级或者本级平安建设统筹协调机构可以通报、约谈、督办：

- （一）未建立或者未落实矛盾纠纷多元化解领导责任制的；
- （二）未建立或者未落实矛盾纠纷多元化解联动机制的；
- （三）未履行矛盾纠纷排查和报送职责，或者未按照要求进行纠纷排

查和报送的；

（四）应当对重大决策进行社会稳定风险评估但没有评估，或者评估不符合要求的；

（五）负有矛盾纠纷化解职责，无正当理由，拒不受理纠纷化解申请的；

（六）未采取有效措施，化解矛盾纠纷不及时，导致纠纷久拖不决的；

（七）未履行本条例规定的其他职责的。

第五十二条 县级以上人民政府应当对所属各部门履行矛盾纠纷多元化解工作职责进行监督，有关主管部门应当对本领域的行业调解组织的调解工作进行监督。

各责任主体应当自觉接受社会监督。任何单位和个人有权对违反本条例的行为进行检举、控告。

第五十三条 各责任主体及其工作人员在矛盾纠纷多元化解工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第五十四条 本条例自 2021 年 7 月 1 日起施行。

辽宁省人民代表大会常务委员会公告

((十三届) 第五十八号)

《辽宁省矛盾纠纷多元预防化解条例》已由辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议于2020年9月25日通过，现予公布，自2020年11月1日起施行。

辽宁省人民代表大会常务委员会

2020年9月27日

《辽宁省矛盾纠纷多元预防化解条例》

(2020年9月25日辽宁省第十三届人民代表大会
常务委员会第二十二次会议通过)

第一章 总则

第一条 为了规范矛盾纠纷多元预防化解工作，保护人民群众合法权益，维护社会和谐稳定，推进社会治理体系和治理能力现代化，根据有关法律法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内国家机关、人民团体、企业事业单位和其他社会组织以及公民开展矛盾纠纷多元预防化解及其相关活动的，应当遵守本条例。

第三条 矛盾纠纷多元预防化解工作，应当注重完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，建立健全和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼、救济救助等矛盾纠纷解决途径相互衔接、协调联动的工作机制，及时有效预防化解各类矛盾纠纷。

负责矛盾纠纷多元预防化解指导工作的机构应当开展矛盾纠纷多元预

防化解机制建设，依法履行调查研究、组织协调、督促检查和考核评估的职责，建立完善矛盾纠纷多元化解综合协调工作平台，为多元预防化解矛盾纠纷提供联动保障。

第四条 矛盾纠纷多元预防化解工作，应当遵循下列原则：

- （一）遵守法律法规，尊重公序良俗；
- （二）尊重当事人依法选择矛盾纠纷化解途径的意愿；
- （三）预防为主，调解优先；
- （四）便民利民，公平公正；
- （五）属地管理分级负责，谁主管谁负责；
- （六）协调联动，综合施策。

第五条 省、市、县（含县级市、区，下同）人民政府及其部门、人民法院、人民检察院、人民团体和其他社会组织，应当按照职责分工建立健全矛盾纠纷源头预防、排查预警、依法处理等机制，明确有关部门和单位主要负责人为矛盾纠纷化解工作第一责任人，健全多层次、全覆盖、分工明确、协调联动的矛盾纠纷多元预防化解工作责任体系。

第六条 省、市、县人民政府应当将矛盾纠纷多元预防化解工作纳入法治政府建设规划，加强矛盾纠纷多元预防化解能力建设，促进矛盾纠纷多元预防化解组织发展，建立矛盾纠纷多元预防化解工作培训机制，整合乡镇（街道）、村（社区）等各类基层力量开展矛盾纠纷多元预防化解，引导社会力量参与矛盾纠纷预防化解。

市、县人民政府应当为矛盾纠纷多元预防化解工作提供经费保障，将人民调解、劳动争议和农村土地承包经营纠纷调解仲裁工作经费依法纳入预算，对人民调解组织及其调解人员给予适当经费补助或者补贴。

第七条 省、市、县人民政府及其部门应当将矛盾纠纷多元预防化解工作纳入平安建设，健全跨区域矛盾风险联动处置机制和工作预案；并纳入领导责任制和工作考评，对做出显著成绩的单位和个人按照有关规定给予表彰，对存在突出问题的依规依纪依法问责。

第八条 国家机关、人民团体、企业事业单位和其他社会组织应当

按照各自职责开展法治宣传教育，运用报刊、广播、电视、网络等媒体普及法律知识和宣传典型案例，增强全民法治观念，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，引导公民自觉遵守法律法规和尊重公序良俗，依法理性表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

第二章 源头预防

第九条 省、市、县人民政府及其部门、人民法院、人民检察院应当坚持源头治理，将预防矛盾纠纷贯穿于重大决策、行政执法、司法诉讼等全过程，减少矛盾纠纷的产生。

第十条 省、市、县人民政府及其部门应当按照国家和省有关规定，健全重大决策风险评估机制，涉及人民群众利益的重大决策事项，应当进行社会稳定风险评估和合法性审查，依法科学预测、研判、决策，保证风险可控。

省、市、县人民政府及其部门应当结合本地区、本部门、本系统实际，制定社会稳定风险评估办法并组织实施。

第十一条 省、市、县人民政府及其部门应当完善政务公开制度，推进重大决策过程和结果公开，对涉及生态环境、食品药品、城市管理、社会保障、社会治安、土地承包、土地征收、房地产开发等与群众利益密切相关的管理、决策事项，通过适当的方式做好行政相对人和相关群众的思想引导、说服工作；发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱社会和经济管理秩序的虚假或者不完整信息的，应当及时发布准确的政府信息予以澄清，防范群体性事件的发生。

第十二条 省、市、县人民政府及其有关部门应当统筹推进城乡区域基本公共服务均等化，在公共教育、劳动就业创业、医疗卫生、社会服务、住房保障、公共文化体育、残疾人服务等领域，加强对贫困地区和特定人群的重点服务，为弱势群体提供有效的社会保障，推动社会公平。

第十三条 市、县人民政府及其发展改革、市场监管、地方金融监管、驻辽金融机构等部门应当完善社会信用体系，对被列入失信联合惩戒对象

名单的单位和个人依法及时向社会披露，并实施限制招标投标、申请财政性资金项目、享受税收优惠、乘坐交通工具等惩戒措施；对信用状况良好的单位和个人在行政审批等方面给予激励，防止因失信成本偏低而引发矛盾纠纷。

第十四条 行政执法部门应当严格规范公正文明执法，全面推行行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度，加强行政执法监督，依法及时纠正下级的违法或者不适当行政执法行为，防止转化为行政争议。

第十五条 民政、人力资源社会保障等部门应当坚持公开、公正、透明原则，高效便捷办理和发放养老金、失业金、救助金等工作，优先方便老年人、残疾人和弱势群体。

第十六条 住房城乡建设、自然资源等部门应当加强行政审批公正监管，及时解决土地征收、房地产开发等方面突出问题。

第十七条 公安、民政、市场监管、卫生健康、应急管理、地方金融监管等部门应当定期就容易引起群体性矛盾纠纷的非法集资、电信诈骗、网络诈骗、非法传销等向社会开展风险提示、宣传和教育，及时制止苗头性、趋势性问题。

第十八条 司法机关应当依法办案，及时公开执法司法依据、程序、流程、结果和生效法律文书，通过法律文书公开查询、以案释法等形式，疏导化解案件当事人的疑惑，回应社会关切，引导当事人尊重事实、服从裁判，主动息诉息访。

第十九条 司法行政部门应当会同人民法院、人民检察院健全完善人民陪审员、人民监督员制度，为社会大众参与司法调解、司法听证、涉诉信访等活动提供便利，通过公正司法维护群众合法权益。

第二十条 司法行政部门应当建立科学系统的教育矫正体系，会同民政、教育、人力资源社会保障等有关部门通过多种形式为教育帮扶社区矫正对象提供必要的场所和条件，组织动员社会力量参与教育帮扶工作，提高教育矫正质量。

第二十一条 司法行政部门应当会同公安、民政、人力资源社会保障、卫生健康、市场监管、税务等部门，依法做好刑满释放人员的心理疏导、就业指导、技能培训、安置帮教、困难救济等工作，促进刑满释放人员顺利融入社会。

第二十二条 工会、共青团、妇联、残联等人民团体和其他组织应当结合行业特点和特定群体的法律需求，因地制宜开展经常性有特点的法治宣传教育，主动帮助、引导和支持有需求群体理性表达诉求，自觉运用法律手段解决矛盾纠纷，依法维护合法权益。

第二十三条 鼓励各类社会组织参与社会事务、维护公共利益、救助困难群众、帮教特殊人群、预防违法犯罪，支持行业协会、商会等社会组织发挥对其成员行为引导、规则约束、权益维护的行业自律和专业服务功能。

第二十四条 鼓励城乡基层自治组织坚持村（居）民会议、村（居）民代表会议制度，推进城乡社区协商制度化，发挥村（居）民议事会、理事会、恳谈会以及村（居）民评理说事点作用，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道。

第二十五条 国家机关、人民团体、企业事业单位和其他社会组织应当健全完善社会心理疏导和危机干预机制，根据需要配备专职或者兼职心理辅导工作人员，帮助人民群众及企业职工应对极度恐慌、过激反应等不正常的社会心理，积极疏导、缓和情绪，防止矛盾激化。

第三章 排查预警

第二十六条 市、县人民政府应当建立矛盾纠纷集中排查、专项排查和经常性排查相结合的排查预警工作制度。

乡镇人民政府和街道办事处、村（居）民委员会应当组织人民调解员、网格员、村（社区）工作者、司法所工作人员等经常性地开展矛盾纠纷排查，并逐级报告排查情况，健全矛盾纠纷源头发现和预警机制。

第二十七条 发生重大自然灾害、事故灾难、公共卫生事件时，市、

县、乡镇人民政府和街道办事处应当同步组织开展矛盾纠纷排查和调处。

对矛盾纠纷易发、多发地区和时间节点，应当重点开展专项矛盾纠纷排查。

第二十八条 矛盾纠纷排查包括下列事项：

（一）因土地承包、土地征收、房屋拆迁、农民工工资、企业重组破产等可能引发的矛盾纠纷；

（二）因婚姻家庭、邻里关系、损害赔偿、房屋所有权属等可能引发的矛盾纠纷；

（三）因金融、医疗、教育、生态环境等可能引发的矛盾纠纷；

（四）因生活困难、失业待业以及缠诉缠访等可能引发的矛盾纠纷；

（五）其他可能引发矛盾纠纷的事项。

第二十九条 国家机关、人民团体、企业事业单位和其他社会组织应当按照各自职责和有关规定定期开展矛盾纠纷排查，并对排查的矛盾纠纷依法及时处理；不属于其职责范围的，应当移送有关部门和单位处理；涉及多个部门和单位的，由最先排查的部门和单位提请同级负责矛盾纠纷多元预防化解指导工作的机构协调处理。

第三十条 省、市、县人民政府及其有关部门、负责矛盾纠纷多元预防化解指导工作的机构、司法机关，应当运用互联网、大数据、人工智能等技术手段，预测、筛选、排查矛盾纠纷，并对排查的矛盾纠纷实行信息共享。

第三十一条 政府部门、司法机关及其工作人员应当按照首问负责制、首办负责制的有关规定，对履行职责中发现的可能引发矛盾纠纷苗头性、趋势性问题，及时向本部门 and 单位报告；有关部门和单位应当向上级部门和同级负责矛盾纠纷多元预防化解指导工作的机构通报。

第三十二条 信访工作机构应当完善信访制度，及时掌握重大疑难信访事项信息，对非法聚集，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆，堵塞、阻断交通以及可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，及时做出防控预警，积极开展分析研判，科学制定防控预案。

法律法规另有规定的从其规定。

第三十三条 负责矛盾纠纷多元预防化解指导工作的机构应当组织政府部门、司法机关、人民团体、企业事业单位和其他社会组织，有针对性地健全滚动排查、动态管控、信息共享、风险评估和协调联动等工作机制，及时消除矛盾纠纷隐患，防范引发个人极端案件。对多发性、群体性和重大疑难复杂纠纷进行研究，从源头上、制度上提出预防化解对策建议，督促有关机关、部门和组织研究办理。有关机关、部门和组织应当及时研究办理并回复办理结果。

第四章 调处化解

第三十四条 当事人可以依法自主选择下列途径化解矛盾纠纷：

- （一）和解；
- （二）调解；
- （三）行政裁决；
- （四）行政复议；
- （五）仲裁；
- （六）诉讼；
- （七）救济救助；
- （八）法律法规规定的其他方式。

第三十五条 负责矛盾纠纷多元预防化解指导工作的机构应当完善人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系，综合运用纠纷调处、权益保障、法治教育、心理疏导、救济救助等形式，及时化解和管控矛盾纠纷。

开展矛盾纠纷多元化解的部门和单位应当加强协调配合，推动程序衔接，依法通过委派、委托、邀请、移送等方式开展矛盾纠纷化解工作。

第三十六条 司法行政部门应当通过公共法律服务中心推动非诉讼纠纷调解中心建设，一站式化解非诉讼矛盾纠纷；推动乡镇（街道）、企业事业单位、基层群众性自治组织和其他社会组织健全人民调解组织；指导市、县在矛盾纠纷易发多发领域，设立行业性、专业性人民调解组织，

调处行业性、专业性重大疑难复杂矛盾纠纷。

健全律师参与化解和代理涉法涉诉信访案件工作机制，引导律师事务所、法律援助机构和公证机构、司法鉴定机构、仲裁机构等参与矛盾纠纷化解工作。

鼓励和支持人民调解员、律师、法律服务工作者和德高望重的社会人士依托有关调解组织设立个人调解工作室，参与矛盾纠纷化解工作。

有关部门和单位可以通过购买服务的方式，将符合条件的矛盾纠纷预防化解工作委托给人民调解员、律师等社会力量办理，并将所需服务纳入政府购买服务指导性目录。

第三十七条 公安机关应当推进治安调解，完善交通事故损害赔偿等矛盾纠纷处理工作机制，依法参与乡镇（街道）、村（社区）矛盾纠纷化解工作。

第三十八条 人民法院、人民检察院应当依法开展矛盾纠纷化解引导、调解等工作。

人民法院应当建立诉讼与非诉讼对接平台，依法开展矛盾纠纷化解引导、调解和司法确认等工作，对人民调解、行政调解以及其他调解进行业务指导。

人民检察院应当完善参与矛盾纠纷化解工作机制，依法开展有关矛盾纠纷化解工作。

第三十九条 教育、民政、人力资源社会保障、自然资源、生态环境、住房城乡建设、农业农村、卫生健康、市场监督管理、交通运输、财政、文化旅游、发展和改革等行政主管部门，应当依法开展行政调解、行政裁决和行政复议工作，培育和推动本领域行业性、专业性调解组织建设，规范本领域行业性、专业性调解工作机制。

第四十条 行业协会、商会和其他社会组织可以依法设立行业性、专业性调解组织，调解行业性、专业性矛盾纠纷以及其他依法可以调解的矛盾纠纷。

行业协会、商会、商事仲裁机构等社会组织可以依法设立商事调解组

织，调解投资、贸易、金融、证券、保险、房地产、知识产权、技术转让等领域的民商事矛盾纠纷。

第四十一条 市、县人民政府及其有关部门和其他组织根据工作需要，可以将矛盾纠纷多元化解和法律服务资源配置到乡镇人民政府、街道办事处、村（居）民委员会，依法及时化解矛盾纠纷。

第四十二条 受理矛盾纠纷化解申请的部门和单位，应当按照下列情形分别处理：

（一）对属于其职责范围的，应当及时受理解决；

（二）对不属于其职责范围的，应当做好解释、疏导、移交工作，引导当事人向有权处理的单位、组织提出申请；

（三）对涉及多个单位、组织职责范围的，可以共同办理，必要时提请负责矛盾纠纷多元预防化解指导工作的机构协调处理；

（四）对跨区域、跨部门、跨行业或者重大疑难复杂纠纷，可以提请负责矛盾纠纷多元预防化解指导工作的机构或者上一级主管机关协调联动化解。

受理矛盾纠纷化解申请的部门和单位，应当告知公民、法人和其他组织矛盾纠纷化解途径的时效、成本和风险，引导其依法理性选择成本较低、对抗性较弱、有利于修复关系的方式化解矛盾纠纷。

第四十三条 引导公民、法人和其他组织选择矛盾纠纷化解途径，按照下列次序进行：

（一）引导和解；

（二）当事人不愿和解或者和解不成的，引导调解；

（三）当事人不愿调解或者调解不成，或者矛盾纠纷不适宜调解的，引导当事人选择其他非诉讼或者诉讼途径。依法应当由行政机关或者仲裁机构先行处理的，告知当事人申请行政裁决、行政复议或者仲裁。

第四十四条 对当事人与国家机关及其工作人员、村（居）民委员会及其成员之间的矛盾纠纷，涉及人员多、影响面广的矛盾纠纷，可能引发治安案件、刑事案件或者群体性事件的矛盾纠纷，人民调解组织应当及

时向基层人民政府或者公安机关、行业主管部门报告，并配合做好疏导化解工作。

第四十五条 行政机关在履行职责过程中，对与行政管理活动有关的民事纠纷或者行政争议，依法可以由行政机关调解的，可以根据当事人的申请进行调解；依法应当由行政机关调解的，应当主动进行调解。调解不成的，引导当事人依法选择其他途径解决。

行政机关对自然资源、生态环境、公共安全、食品药品安全等领域的矛盾纠纷，以及涉及人数较多、可能影响社会稳定的矛盾纠纷，应当依职权主动进行调解，并及时向上一级机关和负责矛盾纠纷多元化解指导工作的机构报告。

第四十六条 调解过程中，可以根据实际需要，邀请与矛盾纠纷有一定关联的组织或者个人协助调解，也可以邀请人大代表、政协委员、法律专家、心理专家或者其他相关专业人员以及社区工作者、社会志愿者参与调解。

调解过程中，可以根据实际需要，委托律师、相关专家或者其他第三方，对矛盾纠纷相关事实进行调查、审计、鉴定或者对矛盾纠纷处理进行咨询、评估。调查、审计、鉴定结果或者咨询、评估意见供调解参考。

第四十七条 经人民调解、行政调解等调解达成的协议，双方当事人可以向有管辖权的人民法院申请司法确认，人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认。

第四十八条 行政机关在履行职责过程中，对与行政管理活动有关的民事纠纷，依法可以由行政机关裁决的，可以根据当事人的申请，依照法定职权进行裁决。

行政机关在行政裁决过程中可以先行调解，调解不成的，依法作出行政裁决，并告知当事人不服行政裁决的法律救济途径。

第四十九条 信访工作机构应当通过法定途径分类处理信访事项，建立与调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径相衔接的工作机制，有效化解重大疑难信访事项。

信访责任单位和部门应当依法开展矛盾纠纷化解工作，加强对信访人的思想疏导教育，引导其依法进行信访活动，及时就地解决问题。

第五十条 司法行政部门应当依法对符合法律援助条件的当事人提供法律援助；人民法院应当依法对符合司法救助条件的救助对象提供司法救助；民政、卫生健康、教育、住房城乡建设、人力资源社会保障等部门，应当依法对符合社会救助条件的救助对象给予救助。

第五章 监督管理

第五十一条 省、市、县人民代表大会及其常务委员会应当通过执法检查、听取和审议专项工作报告、询问和质询、组织代表视察等方式，加强对矛盾纠纷多元预防化解工作的监督检查。

第五十二条 国家机关、人民团体有下列情形之一的，由上级机关及有关部门予以通报、约谈、督办；造成严重后果的，由有权机关依法对主管人员和其他直接责任人员依法处分：

- （一）未建立或者未落实矛盾纠纷预防化解工作机制的；
- （二）负有矛盾纠纷化解职责，无正当理由，拒不接受矛盾纠纷化解申请的；
- （三）没有采取有效措施预防矛盾纠纷，或者化解矛盾纠纷不及时；
- （四）对排查出的矛盾纠纷迟报、漏报、瞒报的；
- （五）工作中存在重大决策失误和失职失责的；
- （六）未履行本条例规定的其他义务的。

第五十三条 各类调解组织应当实行调解员回避制度。

有下列情形之一的，调解员应当自行回避，但是经当事人一致同意由其调解的除外：

- （一）与当事人或者其代理人有利害关系的；
- （二）与调解事项有利害关系的；
- （三）其他可能影响公正调解的。

调解员有前款规定情形的，当事人有权要求其回避。当事人要求其回

避的，调解组织应当及时更换调解员。

第五十四条 调解人员在调解工作中有下列行为之一的，由其所在的调解组织予以批评教育、责令改正；情节严重的，由有关单位予以免职或者解聘；造成严重后果的，依法追究责任：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱当事人的；
- （三）索取当事人财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）泄露当事人隐私、商业秘密的；
- （五）属于调解范围，无正当理由，拒不调解的；
- （六）应当回避而未回避的；
- （七）其他违反调解人员职业道德的行为。

第五十五条 人民调解、行政调解、行政裁决、行政复议、劳动争议和农村土地承包经营纠纷调解与仲裁，不得收取当事人费用。法律法规另有规定的除外。

违法向当事人收取费用或者以其他名义收取报酬的，由主管部门责令退还，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法处理。

第五十六条 违反本条例规定的行为，法律法规对责任追究已有规定的，从其规定。

第六章 附则

第五十七条 本条例自 2020 年 11 月 1 日起施行。

海南省人民代表大会常务委员会公告

(第55号)

《海南省多元化解纠纷条例》已由海南省第六届人民代表大会常务委员会第二十次会议于2020年6月16日通过，现予公布，自2020年8月1日起施行。

海南省人民代表大会常务委员会

2020年6月16日

《海南省多元化解纠纷条例》

(2020年6月16日海南省第六届人民代表大会
常务委员会第二十次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了规范和促进多元化解纠纷工作，提高社会治理能力，促进社会和谐稳定，优化营商环境，服务和保障海南自由贸易港建设，根据有关法律法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例所称多元化解纠纷，是指通过和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等多种途径，构建有机衔接、协调联动的化解纠纷机制，便捷、高效地化解当事人之间的纠纷。

第三条 多元化解纠纷工作应当坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，并遵循下列原则：

- (一) 尊重当事人意愿；
- (二) 和解、调解优先，多方衔接联动；
- (三) 遵守法律法规，尊重公序良俗，坚持公平公正；

(四) 便民利民，快捷高效；

(五) 预防与化解相结合。

第四条 各级人民政府及有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织和其他社会组织，应当按照各自职责，建立健全社会稳定风险防范、纠纷排查调处机制；坚持属地管理和谁主管谁负责，对跨区域、跨部门、跨行业，涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，应当加强联动配合，从源头上预防和化解纠纷。

鼓励和支持公道正派、群众认可的社会人士和其他社会力量依法参与化解纠纷。

第五条 国家机关、人民团体、企业事业单位、新闻媒体等应当按照各自职责开展法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及多元化解纠纷法律知识，引导公众以理性合法方式表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

第二章 职责分工

第六条 县级以上人民政府应当发挥多元化解纠纷工作的主导作用，将多元化解纠纷工作纳入法治政府建设规划，健全协调机制，督促政府有关部门建立健全化解纠纷责任制度，落实化解纠纷工作职责，引导社会力量参与化解纠纷。

乡镇人民政府、街道办事处应当组织协调辖区内公安派出所、司法所、人民法庭、派驻乡镇检察室、退役军人服务站、居民委员会、村民委员会和人民调解组织，开展纠纷预防、排查和化解。

第七条 人民法院应当发挥在多元化解纠纷工作中的司法引领、推动和保障作用，健全诉讼和非诉讼相衔接的化解纠纷机制，加强与行政机关、仲裁机构、公证机构和调解组织的协调配合，推动在程序安排、效力确认、法律指导等方面的有机衔接。

第八条 人民检察院应当依法履行法律监督职责，健全检察建议、检察宣告等制度，完善参与化解纠纷工作机制，引导当事人选择适宜的途

径解决纠纷。

第九条 县级以上人民政府司法行政部门负责政府有关部门和其他组织多元化解纠纷工作的组织协调和督导检查；加强人民调解组织网络化建设，推动设立行业性、专业性调解组织；指导人民调解、行政调解和行业性、专业性调解工作，促进人民调解与行政调解、司法调解等衔接联动；指导行政机关完善行政裁决等工作机制；依法开展行政复议、行政应诉工作；组织、推动律师事务所、基层法律服务所、法律援助机构等参与化解纠纷。

第十条 公安机关应当依法完善治安、交通事故调解和轻微刑事案件和解工作机制，依法协调当事人和解、调解。支持和参与乡镇、街道、社区、居民委员会、村民委员会开展和解、调解工作。

第十一条 人力资源和社会保障、卫生健康、自然资源和规划、农业农村、市场监督管理、民政、住房和城乡建设、生态环境、旅游和文化、教育、交通运输、退役军人事务等行政主管部门应当按照各自职责，依法开展行政调解、行政裁决工作，推动、指导和监督本领域行业性、专业性调解组织建设。

第十二条 信访工作机构应当通过法定途径分类处理信访事项，理顺信访与行政裁决、行政复议、仲裁和诉讼等制度的关系，畅通信访渠道，跟踪、督促和协调信访事项的办理。

第十三条 居民委员会、村民委员会应当建立健全人民调解组织，组织人民调解员、社区工作者、法律顾问、心理工作者等及时、就地排查和化解纠纷。

人民调解员可以依照有关规定依托人民调解组织设立个人调解工作室。

第十四条 工会、共青团、妇女联合会、归国华侨联合会、残疾人联合会、工商业联合会、消费者委员会、法学会和行业协会等可以设立行业性、专业性调解组织，参与多元化解纠纷工作。

第十五条 商会、行业协会、民办非企业单位、商事仲裁机构等可

以依法成立商事调解组织，在法律允许的范围内开展商事调解活动。

依法设立的国际商事调解机构可以依照章程等规定调解国内外平等主体的自然人、法人和其他组织之间发生的商事纠纷。国际商事调解机构应当制定调解规则，明确调解员任职条件，并予以公布。

境外商事调解机构可以依照国家有关规定参与商事调解。

第十六条 律师事务所、基层法律服务所、公证机构和司法鉴定机构等公共法律服务组织可以提供纠纷调解服务或者参与纠纷调解工作。

第三章 纠纷化解机制

第十七条 各级人民政府及有关部门作出涉及公民、法人和其他组织切身利益且涉及面广、可能对社会稳定产生影响的重大行政决策，根据法律法规和其他规定，需要进行风险评估的，应当事先开展社会稳定风险评估，依照法定程序，对重大行政决策作出可实施、暂缓实施、不实施的决定，从源头上预防和化解社会稳定风险事件和重大群体性纠纷。

第十八条 各级人民政府及有关部门应当健全纠纷排查分析预警调处工作制度。

对纠纷易发多发领域，应当加强纠纷排查和调处工作。发生重大自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件时，应当同步开展纠纷排查和调处，依法启动应急预案。

第十九条 当事人可以依法自主选择下列途径化解纠纷：

- （一）和解；
- （二）调解；
- （三）行政裁决；
- （四）行政复议；
- （五）仲裁；
- （六）诉讼；
- （七）法律法规规定的其他途径。

第二十条 当事人可以通过线下或者线上平台办理化解纠纷申请、

协商、调解、行政裁决、仲裁、诉讼等事务。

在线化解纠纷，化解纠纷工作人员可以通过电话、在线文字、语音、视频等方式与当事人沟通。

第二十一条 化解纠纷单位和组织对当事人化解纠纷申请，应当进行登记，并按照下列情形分别处理：

（一）属于其职责范围的，应当及时受理处理；

（二）不属于其职责范围的，应当做好释明、疏导、移交工作，引导当事人向有权处理的单位、组织提出申请；

（三）涉及多个单位、组织职责范围的，由与纠纷最密切的单位或者组织会同其他有关单位或者组织共同办理。

第二十二条 化解纠纷单位和组织收到化解纠纷申请，律师等法律工作者接受法律咨询、委托代理，应当告知当事人各类化解纠纷途径及其特点要求，引导当事人依法理性选择纠纷化解途径。

第二十三条 引导当事人选择纠纷解决途径，按照下列次序进行：

（一）引导和解；

（二）当事人不愿和解或者和解不成的，引导调解；

（三）当事人不愿调解或者调解不成，或者纠纷不适宜调解的，引导当事人选择其他非诉讼或者诉讼途径。

依法应当由行政机关或者仲裁机构先行处理的，告知当事人申请行政机关或者仲裁机构先行处理。

第二十四条 当事人之间涉及婚姻家庭（确认身份关系的除外）、邻里关系、人身和财产权益等民事纠纷可以向人民调解组织提出调解申请。

涉及劳动争议的，可以向企业劳动争议调解委员会、人民调解组织或者在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织提出调解申请。

涉及投资、贸易、金融、证券期货、保险、房地产、工程承包、运输、技术转让、电子商务、知识产权等商事纠纷的，可以向商事调解组织提出调解申请，也可以向仲裁机构提出仲裁申请。

涉及房屋土地征收、社会保障、治安管理等方面的行政争议和交通损

害赔偿、医疗卫生、消费者权益保护等与行政管理职能有关的民事纠纷，可以向有关行政主管部门提出行政调解申请，或者依照有关规定向行业性、专业性调解组织提出调解申请。

对违法犯罪行为造成的损害赔偿纠纷可以依法申请公安机关、人民法院进行调解。

第二十五条 人民调解组织依法调解民间纠纷。

基层人民法院、公安机关或者其他国家机关对适宜通过人民调解方式解决的纠纷，可以在受理前告知当事人向人民调解组织申请调解；也可以在受理后书面委托人民调解组织调解或者邀请人民调解组织协助调解，但应当征得人民调解组织的同意。

人民调解组织调处重大疑难纠纷，可以邀请有关专家参与调解，也可以申请人民政府司法行政部门安排人民调解专家提供咨询或者参与调解。

第二十六条 行业性、专业性调解组织依照相关规定调解行业纠纷，其调解活动可以参照人民调解程序开展。法律法规另有规定的除外。

第二十七条 行政机关或者法律法规授权的具有行政管理职能的组织对与履行行政管理职责有关的民事纠纷或者行政争议，可以根据当事人的申请，依法进行行政调解。

行政机关对自然资源、生态环境、公共安全、食品药品安全等领域的纠纷，以及涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，应当依法主动进行调解。

第二十八条 行政机关或者法律法规授权的具有行政管理职能的组织对与行政管理活动有关的民事纠纷，可以根据当事人的申请，依照法律法规授权进行裁决。行政裁决过程中可以先行调解，调解不成的，依法作出行政裁决，并告知当事人救济途径。

第二十九条 行政复议机关对依法受理的行政复议申请，符合法定条件的，可以进行调解；调解不成的，依法作出行政复议决定，并告知当事人救济途径。

第三十条 仲裁机构对民商事纠纷作出裁决前，可以引导当事人和

解或者调解。

劳动人事争议仲裁机构和农村土地承包仲裁机构对受理的争议或者纠纷，应当先行调解。

当事人不能达成和解或者调解不成的，仲裁机构依法及时作出裁决。

第三十一条 对起诉至人民法院的纠纷，适宜调解的，人民法院依法进行诉前调解，但当事人拒绝调解的除外。一方当事人明确提出终止诉前调解，或者诉前调解期限已满，当事人无法达成调解协议的，应当依法登记立案。

登记立案后，适宜调解的，人民法院可以依法进行调解或者委托调解，但当事人拒绝调解的除外。调解未达成协议或者调解书送达前一方反悔的，人民法院应当及时审理并作出裁判。

第三十二条 人民检察院办理符合和解法定条件的案件，可以建议当事人进行和解。

第三十三条 化解纠纷单位和组织调解过程中，可以邀请人大代表、政协委员、法律工作者、社区工作者、心理工作者等相关人员参与调解，也可以根据实际需要并经当事人同意，邀请与纠纷有一定关联的组织或者个人协助调解。

涉及盲、聋、哑等残疾当事人纠纷的和解、调解，其法定代理人、近亲属应当参加，并可以邀请残联组织代表参与。和解、调解过程中，化解纠纷单位和组织应当为残疾当事人提供手语、盲文等辅助服务。

和解、调解过程中，可以根据实际需要并经当事人同意，委托律师、有关专家或者其他中立第三方，对纠纷事实进行调查或者对纠纷处理进行评估，形成评估意见。调查结果或者评估意见供当事人和解、调解参考。

第三十四条 化解纠纷单位和组织依法调解纠纷。在不违背法律法规、国家政策和公序良俗的情况下，可以依据行业惯例、交易习惯、自治章程和村规民约进行调解。

第三十五条 建立国际商事纠纷多元化解机制，完善国际商事纠纷案件集中审判机制，利用国际商事仲裁、国际商事调解等多种非诉讼方式

解决纠纷。

国际商事调解机构调解国际商事纠纷，应当依照相关法律法规，尊重国际惯例，遵守该机构的调解规则或者当事人协商确定的规则。

第三十六条 志愿者、志愿服务组织可以为化解纠纷提供志愿服务。国家机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织和其他社会组织可以组织本单位具备专业知识、技能的工作人员为化解纠纷提供专业志愿服务。

化解纠纷单位和组织化解纠纷需要志愿服务的，可以向志愿服务组织发出邀请，并提供与志愿服务有关的信息。志愿服务组织应当对有关信息进行核实，并及时予以答复。

鼓励心理工作者参与化解纠纷志愿服务，提供免费的心理辅导、危机干预和心理救援服务。

第三十七条 当事人经人民调解组织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，人民调解员应当记录协议内容，并由当事人签字。

当事人经行政机关、劳动争议调解组织、医疗纠纷调解组织、商事调解组织等调解达成调解协议的，行政机关或者调解组织应当制作调解协议书。

第三十八条 以给付为内容的和解协议、调解协议，当事人可以共同向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

对前款规定的公证债权文书，债务人逾期不履行或者履行不适当的，债权人可以依法向人民法院申请执行。

第四章 保障与监督

第三十九条 各级人民政府应当为多元化解纠纷工作提供必要的经费保障，并纳入本级财政预算。

对人民调解委员会、公益性调解组织以及人民调解员给予适当经费补助和补贴。

第四十条 鼓励和支持在劳动争议、道路交通、医疗卫生、旅游、物业管理、消费者权益保护、土地承包、环境保护以及其他矛盾纠纷集中的领域，探索建立专业化的一站式纠纷解决服务平台，提供化解纠纷服务。

市、县、乡镇人民政府、街道办事处根据需要，可以建立综合性的一站式纠纷解决服务平台，整合政府有关部门、人民法院、人民检察院以及仲裁机构、公证机构、人民调解组织、行业性专业性调解组织等化解纠纷力量，为化解纠纷提供便利条件。

第四十一条 各级人民政府及有关部门、人民法院、人民检察院等应当加强信息化建设，推进大数据应用，完善信息共享平台，提高化解纠纷工作效率。

第四十二条 当事人在纠纷解决过程中符合法律援助条件的，法律援助机构应当依法提供法律援助；符合司法救助或者社会救助条件的，司法机关或者社会救助机构应当提供救助。

第四十三条 行政机关、人民团体、人民调解组织、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构化解纠纷，以及人民法院对人民调解协议进行司法确认，不得向当事人收取费用，法律法规另有规定的除外。

实行市场化运作的调解需要收取费用的，依照有关规定执行。

第四十四条 有关国家机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织和其他社会组织应当建立健全调解组织名册和调解员名册管理制度，加强对调解组织和调解员的监督管理。

依法成立的地方性、行业性、专业性调解员协会，实行自律管理。

第四十五条 有关国家机关、人民团体、商会、行业协会和其他社会组织应当加强调解员队伍建设，组织调解员培训，提高其职业道德水平和业务能力，推动调解员专业化建设。

第四十六条 各级人民政府及有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织和其他社会组织在开展多元化解纠纷工作中有下列情形之一的，依法依规追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的责任：

- (一) 未建立或者未落实化解纠纷工作责任制的；
- (二) 负有化解纠纷职责，无正当理由，拒不接受化解纠纷申请的；
- (三) 采取的化解纠纷措施违反法律法规及有关规定的；
- (四) 化解纠纷不及时，没有采取有效措施的；
- (五) 未履行本条例规定的其他义务的。

第四十七条 违反本条例第四十三条第一款规定，向当事人收取费用的，由有关部门责令退还，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法处理。

第四十八条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已有处罚规定的，从其规定。

第五章 附 则

第四十九条 本条例自 2020 年 8 月 1 日起施行。

黑龙江省调解条例

(2023年11月2日黑龙江省第十四届人民代表大会
常务委员会第八次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了加强和规范调解工作，有效化解社会矛盾纠纷，提升社会治理效能，维护社会和谐稳定，根据《中华人民共和国人民调解法》等法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内的人民调解、行业性专业性调解、行政调解、司法调解等调解工作和有关活动适用本条例。法律、行政法规对调解工作和有关活动另有规定的，从其规定。

第三条 本条例所称调解，是指依法成立的调解组织或者行政机关、司法机关，通过说服、劝导、解释、沟通、释法析理等方法，促使当事人在平等协商、互谅互让基础上自愿达成协议，解决纠纷的活动。

第四条 调解工作应当坚持中国共产党的领导，坚持和发展新时代“枫桥经验”、“浦江经验”。

调解工作遵循自愿、平等的原则，保护个人隐私和商业秘密，不得损害国家利益、社会公共利益、他人合法权益，不得违反法律法规、国家政策，不得违背公序良俗。

第五条 县级以上司法行政部门应当与相关行业主管部门、行政调解职能部门、审判机关、检察机关等加强工作统筹，构建完善以人民调解为基础，人民调解、行业性专业性调解、行政调解、司法调解优势互补、分工协作、衔接联动的大调解工作格局。

第六条 省司法行政部门应当加强调解工作信息化建设，组织建立全省综合性、一站式调解工作平台，推广在线咨询、线上调解等服务，推动相关部门、单位数据对接共享。

第七条 县级以上司法行政部门负责本行政区域调解工作的组织、协调、指导、监督。

县级以上卫生健康、公安、市场监管、民政、住房和城乡建设、自然资源、生态环境、交通运输、城市管理、农业农村等行政调解职能部门负责本部门行政调解工作。

行业主管部门对本行业领域的调解工作和有关活动给予支持和保障。

人民法院等司法机关负责司法调解工作。

第八条 县级以上人民政府应当按照“一地一会”的原则，支持成立地域性调解协会。调解协会接受同级司法行政部门的指导。

第九条 鼓励行政机关、人民团体、社会组织、企业事业单位等依法设立调解组织，鼓励人大代表、政协委员、专家学者、专业技术人员、政法单位退休人员、城乡社区工作者、到村（社区）任职大学生以及当地德高望重的人员等担任调解员，参与调解工作。

县级以上司法行政部门应当分类建立并向社会公开调解组织和调解员名册，及时通报所在地同级人民法院。

调解组织、调解员可以加入所在地调解协会。

第十条 调解组织和调解员发现矛盾纠纷时，可以主动调解。当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。

鼓励当事人在签订合同、协议时订立调解条款，优先选择调解方式解决矛盾纠纷。

行政机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织（以下统称行政机关）在行政管理中发现矛盾纠纷或者在办理符合调解条件的行政裁决、行政复议案件时，可以告知并引导当事人先行调解。

律师事务所、公证机构、基层法律服务所等法律服务机构接受法律咨询、提供法律服务时，应当告知当事人各类纠纷化解途径及其特点，引导当事人优先选择调解方式解决。

第十一条 对下列纠纷，人民法院在登记立案前，征得当事人同意后，可以委派依法成立的调解组织先行调解：

- (一) 家事纠纷；
- (二) 劳动人事争议纠纷；
- (三) 机动车交通事故责任纠纷；
- (四) 医疗损害责任纠纷；
- (五) 宅基地和相邻关系纠纷；
- (六) 农村土地承包合同纠纷；
- (七) 数额较小的民间借贷、买卖、借用纠纷；
- (八) 物业服务合同纠纷；
- (九) 拖欠水、电、气、热力费纠纷；
- (十) 消费者权益保护纠纷；
- (十一) 涉未成年人校园纠纷；
- (十二) 其他人民法院认为适宜调解的民商事纠纷。

经先行调解达成协议的，应当制作调解协议书；调解未达成协议或者调解协议书生效前当事人一方反悔的，人民法院应当及时立案。

第十二条 县级以上人民政府及有关部门、单位应当宣传调解工作，推广调解工作典型经验。对在调解工作中有突出贡献的集体、个人，按照国家有关规定给予表彰奖励。

第十三条 县级以上人民政府应当将调解工作经费纳入本级财政预算，专款专用。

第二章 调解类别

第一节 人民调解

第十四条 本条例所称人民调解，是指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、互谅互让基础上自愿达成调解协议，解决民间纠纷的活动。

第十五条 村民委员会、居民委员会应当依法设立人民调解委员会，乡镇、街道和企业事业单位、社会团体或者其他组织根据需要依法设立人民调解委员会。

设区的市（地）、县（市、区）设立人民调解中心，根据需要设立医疗、婚姻家庭、消费者权益保护、物业、交通事故、知识产权、劳动人事争议等人民调解组织。

人民调解组织可以在人民法院和公安、信访部门等处理纠纷较多的单位，设立派驻式人民调解工作室。

具备条件的人民调解员可以申请设立个人调解工作室。

鼓励人民调解工作室、个人调解工作室以特有名称命名，创建品牌调解室。

第十六条 人民调解组织调解平等民事主体之间，涉及当事人有权处分的人身、财产权益的纠纷。

第十七条 人民调解组织应当自设立、变更或者撤销之日起三十日内将组织名称、人员组成、场所和联系方式向所在地县级以上司法行政部门备案。备案部门应当根据变动事项及时调整人民调解组织、调解员名册。

第十八条 人民调解组织应当有固定的调解场所，悬挂调解组织标牌和人民调解标识，公示调解范围、调解流程、调解员名单、工作纪律和当事人权利义务等内容。

第二节 行业性专业性调解

第十九条 本条例所称行业性专业性调解，是指依法成立的商事、律师、劳动人事争议等调解组织，通过说服、劝导等方法，促使当事人在平等协商、互谅互让基础上自愿达成调解协议，解决行业、专业领域纠纷的活动。

第二十条 大中型企业应当依法设立劳动争议调解委员会。小微企业可以单独或者联合设立劳动争议调解委员会，也可以由劳动者和企业共同推举人员，开展调解工作。

第二十一条 律师协会可以设立律师调解组织，鼓励律师事务所设立律师调解组织，组织律师参与调解工作，化解矛盾纠纷。

第二十二条 成立商事调解组织应当经设区的市级司法行政部门审查同意，并依法登记。

商事调解组织根据章程可以调解贸易、投资、金融、证券、知识产权、技术转让、房地产、工程承包、运输、保险等领域的矛盾纠纷。

第二十三条 成立商事调解组织应当具备下列条件：

- (一) 名称中应当有“商事调解”字样；
- (二) 有自己的住所、章程和组织机构；
- (三) 有调解所需的场地、设施和必要的财产；
- (四) 有三名以上的专职调解员。

仲裁委员会可以设立商事调解组织。

第二十四条 经当事人共同申请，公证机构可以对适宜调解、涉及公证事项的争议进行调解。经调解当事人达成新的协议并申请公证的，公证机构应当办理公证；调解不成的，公证机构应当告知当事人可以依法向人民法院提起诉讼或者向仲裁机构申请仲裁。

公证机构可以接受人民法院委派或者委托开展调解。

第二十五条 依法登记的商事调解组织和律师调解组织等可以提供咨询、调解等有偿服务并制定收费标准。收费标准应当报设区的市级司法行政部门备案，并向社会公开。

依法登记的律师调解组织进驻人民法院、公共法律服务机构开展调解服务，不得向当事人收取费用。

第三节 行政调解

第二十六条 本条例所称行政调解，是指行政机关依据法律、法规，通过解释、沟通等方法，促使当事人在平等协商、互谅互让基础上自愿达成调解协议，解决相关民事纠纷和行政争议的活动。

第二十七条 县级以上人民政府应当建立由政府负总责、司法行政部门组织指导、各职能部门为主体的行政调解工作机制。

第二十八条 县级以上人民政府有关部门应当在司法行政部门指导下建立行政调解权责清单，明确本部门依法可以调解的纠纷范围。

行政调解权责清单应当在本部门或者本级政府网站上公开。

第二十九条 乡（镇）人民政府可以设立农村土地承包经营纠纷调

解委员会，对农村土地承包经营纠纷进行调解。

第三十条 行政机关裁决自然资源权属争议、知识产权侵权纠纷和补偿争议、政府采购活动争议等纠纷应当先行调解。经调解达成协议的，由行政机关制作调解协议书；调解不能达成协议的，行政机关应当及时作出裁决。

第三十一条 对于适宜调解的行政争议，行政复议机关在立案前，可以按照自愿、合法的原则先行调解。

第四节 司法调解

第三十二条 本条例所称司法调解，是指司法机关在审理、办理有关案件过程中，通过释法析理等方法，依法引导当事人在平等协商、互谅互让基础上自愿达成调解协议，解决纠纷的活动。

第三十三条 人民法院在审判工作中应当坚持调解优先、调判结合的工作原则。

人民法院在立案之后、裁判作出之前，审判人员应当引导当事人调解。当事人同意调解的，应当及时调解。

第三十四条 人民法院应当健全诉调程序衔接、调解协议效力确认等工作机制。

人民法院应当加强诉调对接平台建设，并为调解组织进驻创造条件，提供必要保障。

第三十五条 人民法院在案件审理过程中，对适宜委托调解的案件，在征得当事人同意后，可以委托依法成立的调解组织进行调解。

第三十六条 人民法院等司法机关对依法可以和解的刑事案件，可以引导当事人通过调解组织调解，促成当事人达成和解；对其他刑事案件中的人身财产损害赔偿纠纷，可以委托调解组织进行调解。

第三章 调解员

第三十七条 调解员应当由公道正派、身心健康、热心调解工作、廉洁自律、具有一定文化水平、熟悉政策和法律的人员担任。调解员应当

自觉接受调解组织和人民监督。

调解组织应当按照国家有关规定配备专职调解员。专职调解员优先从律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、医生、教师、专家学者等社会专业人士和退休法官、检察官、民警、司法行政工作人员以及相关行业主管部门退休人员中选聘。

第三十八条 商事调解组织调解员应当具有大专以上学历，熟悉商事交易规则、商事交易习惯，具备相关法律知识和三年以上工作经历。

第三十九条 各级人民政府及有关部门应当指定具体人员负责统一指导或者从事行政调解工作，也可以根据需要聘请专兼职调解员。

行政机关可以邀请律师、公证员、退休法官、专家学者等专业人员参与调解。

第四十条 县级以上司法行政部门和人民法院、调解组织设立单位、相关行业主管部门以及调解协会等，应当按照各自职责，对调解员开展业务培训。

商事调解组织调解员应当接受省或者设区的市（地）调解协会的业务培训。

第四十一条 调解员在调解活动中不得有下列行为：

- （一）虚假调解或者制作虚假调解文书；
- （二）报复、侮辱、殴打当事人；
- （三）误导、欺骗、偏袒当事人；
- （四）阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护权利；
- （五）泄露当事人的个人隐私、商业秘密；
- （六）牟取不正当利益；
- （七）在人民调解中收费或者变相收费，在行业性专业性调解中违规收费；
- （八）法律、法规等禁止的其他行为。

第四十二条 县级以上司法行政部门应当组建由法学、心理学、社会工作及相关行业、专业领域专家学者或者具有丰富调解经验的实务工作

者组成的调解咨询专家库，相关行业主管部门应当予以配合。

调解咨询专家库专家接受调解组织委托，为调解工作提供专家咨询意见和调解建议。

第四章 调解活动

第四十三条 调解员发现矛盾纠纷，应当及时劝导当事人调解解决，化解矛盾。

对疑难复杂的矛盾纠纷，调解员应当及时向调解组织报告，由调解组织集中力量综合研判，分类处置。

第四十四条 当事人申请调解可以口头申请，也可以书面申请。口头申请的，由调解组织记录相关情况并由申请人签名确认；书面申请的，申请书应当载明申请人和对方当事人的基本信息、调解请求及事实和理由、相关证据等内容。

第四十五条 调解组织收到当事人调解申请后，应当予以登记，并征求其他当事人的意见，自收到调解申请之日起三个工作日内作出是否受理的决定。不予受理的，应当通知当事人并说明理由。

第四十六条 当事人可以共同选定或者通过调解组织指定一名或者二名以上调解员。二名以上调解员调解的，当事人应当共同选定或者通过调解组织指定其中一人为调解主持人。

第四十七条 对简单、当即可以履行的纠纷，实行口头调解，调解员应当记录调解事项及结果。调解记录由调解员和当事人签名。当事人未签名的，调解员应当注明原因。

第四十八条 调解活动以不公开为原则，公开为例外，可以按照下列程序进行：

（一）核对当事人和代理人身份，告知权利义务、回避事项和注意事项，询问纠纷当事人是否自愿参加调解和申请回避；

（二）当事人陈述纠纷的起因、经过、请求及其理由；

（三）询问当事人和证人，并出示和核对有关证据；

- (四) 对当事人进行劝解疏导；
- (五) 协商纠纷解决方案；
- (六) 当事人协商一致的，达成调解协议；
- (七) 宣布调解结果。

调解员调解纠纷应当制作调解笔录，由调解员和当事人签名。

第四十九条 当事人可以自行约定调解期限，没有约定的，调解期限为三十日；情况复杂或者有其他特殊情形的，经当事人同意，调解期限可以延长三十日。法律法规对调解期限另有规定的，从其规定。

需要检测、检验、检疫、鉴定、调查核实相关情况的，其时间不计入调解期限。

超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。

第五十条 调解过程中需要进行鉴定以明确责任的，调解组织可以委托由当事人共同选择的具备资质的鉴定机构进行鉴定。鉴定费的支付，有约定的，从其约定；没有约定的，由提出申请的当事人先行支付，调解程序终结时按照责任比例承担。

调解组织可以提供相关鉴定机构名录、收费标准、擅长领域等信息供当事人选择。

第五十一条 调解过程中当事人对争议事实、法律依据、责任分担、争议结果等争议较大的，调解组织可以在征得当事人同意后，委托第三方专业机构或者律师、公证员、专家等进行评估，评估意见作为调解的参考。

第五十二条 人民法院委派、委托的调解案件，因客观原因当事人无法自行收集相关证据的，经调解组织申请，人民法院可以协助调查取证或者批准调解组织向有关单位或者个人调查收集相关证据。

第五十三条 调解过程中有下列情形之一的，终止调解：

- (一) 当事人撤回调解申请或者明确表示放弃调解；
- (二) 当事人隐瞒重要事实、提供虚假情况；
- (三) 经两次通知后，一方当事人无正当理由拒不参加调解；
- (四) 调解期限届满后，当事人没有申请延期或者没有重新约定调解

期限；

（五）当事人就同一纠纷申请其他调解组织调解或者又选择诉讼、仲裁、行政裁决、行政复议等程序并被受理；

（六）调解活动难以进行的其他情形。

第五十四条 调解达成的调解协议，一般应当采用书面形式，经当事人一致同意也可以采用口头形式。采用口头形式的，调解员应当如实记录调解内容。

书面调解协议自当事人签名、盖章或者按指印，调解员签名并加盖调解组织印章之日起生效。口头调解协议自当事人达成协议之日起生效。

第五十五条 调解程序终结时，当事人未达成调解协议的，调解组织可以用书面形式记载调解过程中共同确认的事实，并由当事人签名或者盖章确认。

第五章 保障与监督

第五十六条 经调解组织调解达成的调解协议，当事人应当全面履行。

调解组织应当对调解协议的履行情况进行回访并记录在案，督促当事人履行。

第五十七条 经调解组织调解达成调解协议后，当事人可以自调解协议生效之日起三十日内共同向有管辖权的人民法院申请司法确认；人民法院应当及时审查，经审查，符合法律规定的，裁定调解协议有效。当事人一方未履行或者未全面履行的，对方当事人可以依法向人民法院申请执行。

经调解组织调解达成劳动人事争议调解协议的，当事人可以自调解协议生效之日起十五日内，共同向有管辖权的劳动人事争议仲裁委员会提出仲裁审查申请。劳动人事争议仲裁委员会应当及时对调解协议进行审查，经审查认为调解协议的形式和内容合法有效的，应当依法制作调解书。

经商事调解组织等调解达成调解协议后，当事人可以自调解协议生效

之日起三十日内共同向民商事仲裁机构提出书面仲裁申请，由仲裁机构依法制作调解书或者裁决书。

具有给付内容、债权债务关系明确的调解协议，当事人可以依法共同向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

第五十八条 调解组织设立单位和相关行业主管部门应当依法为调解员开展工作提供场所、设施等办公条件和必要的工作经费。

鼓励和倡导通过捐赠等方式为调解组织开展工作提供经费支持。

鼓励和支持调解组织的设立单位为调解员购买人身意外伤害保险。

第五十九条 县级以上人民政府可以按照国家和省有关规定对人民调解员给予适当补贴。补贴标准由县级以上司法行政部门商同级财政部门确定。

符合规定的退休人员担任人民调解员的，可以领取补贴。

第六十条 人民调解员因从事调解工作致伤致残的，当地人民政府应当比照公职人员因公伤残的有关规定，提供必要的医疗、生活救助；人民调解员因工作原因死亡的，其配偶、子女由当地人民政府按照国家规定提供相应的抚恤和优待。

第六十一条 省财政部门可以参照人民调解，将调解服务事项纳入政府购买服务指导性目录。

人民法院，县级以上人民政府及有关部门、单位可以通过政府购买调解服务方式，将受理的纠纷案件委托调解组织调解。

鼓励符合条件的人民调解组织、行业性专业性调解组织承接政府购买调解服务。

第六十二条 具有行政调解职责的行政机关、行业性专业性调解组织或者其行业主管部门，应当每季度末向同级司法行政部门报送相关统计数据。

第六十三条 调解协会应当加强对调解组织和调解员的服务、管理和监督，履行下列职责：

（一）保障调解员依法调解，维护调解员的合法权益；

- (二) 总结、交流调解工作经验，组织开展调解理论研究和宣传工作；
- (三) 依法制定行业规范和惩戒规则；
- (四) 组织调解员职业道德、调解业务、工作纪律等培训；
- (五) 组织开展调解组织、调解员工作评查；
- (六) 对调解组织、调解员依照协会章程和工作评查结果实施奖励和惩戒；
- (七) 受理对调解员的投诉或者举报，处理调解员开展调解活动中发生的纠纷，受理调解员的申诉；
- (八) 法律、法规、规章规定的其他职责。

第六十四条 调解员在调解活动中违反本条例有关规定的，由其所在的调解组织给予批评教育、责令改正；情节严重的，由司法行政部门在调解员名册中除名；造成严重后果的，依法追究其相关法律责任。

第六章 附 则

第六十五条 本条例自 2024 年 1 月 1 日起施行。

黑龙江省第十二届人民代表大会常务委员会公告

(第50号)

《黑龙江省社会矛盾纠纷多元化解条例》已由黑龙江省第十二届人民代表大会常务委员会第三十六次会议于2017年10月13日通过，现予公布，自2018年1月1日起施行。

黑龙江省人民代表大会常务委员会

2017年10月13日

《黑龙江省社会矛盾纠纷多元化解条例》

(2017年10月13日黑龙江省第十二届人民代表大会
常务委员会第三十六次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为促进和规范社会矛盾纠纷多元化解工作，保障当事人合法权益，维护社会和谐稳定，弘扬社会主义核心价值观，完善社会治理体系，提高社会治理能力，根据有关法律、行政法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省辖区内的国家机关、企业、事业单位、人民团体、社会团体和其他组织以及公民个人，通过调解、行政裁决、行政复议、公证、仲裁、诉讼等途径，解决当事人矛盾纠纷适用本条例。

法律、行政法规、司法解释对化解矛盾纠纷有其他规定的，适用该规定。

第三条 社会矛盾纠纷多元化解应当遵循下列原则：

(一)不违背法律、法规，遵循公序良俗，诚实信用，不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益；

(二)和解、调解优先，多种纠纷化解途径有机衔接；

(三) 坚持政府主导、综合治理部门协调、司法指导、部门联动和社会参与，及时、就地化解矛盾纠纷；

(四) 坚持属地管理和谁主管谁负责相结合，坚持预防和化解相结合。

第四条 当事人在纠纷化解活动中享有下列权利：

(一) 依法自愿选择纠纷化解途径；

(二) 自主表达真实意愿；

(三) 自愿达成协议，不受胁迫。

第五条 当事人在纠纷化解活动中应当履行下列义务：

(一) 如实陈述纠纷事实；

(二) 遵守现场秩序，尊重纠纷化解工作人员；

(三) 尊重对方当事人行使权利；

(四) 及时履行达成的协议和生效法律文书。

第二章 职责分工

第六条 各级人民政府应当加强社会矛盾纠纷多元化解能力建设，促进各类纠纷化解组织的发展，督促各行政部门落实纠纷化解责任。

县级以上人民政府应当将社会矛盾纠纷多元化解工作纳入国民经济和社会发展规划。

第七条 各级社会治安综合治理部门负责社会矛盾纠纷多元化解组织协调、督导检查 and 评估工作，组织建立联动处理机制，将矛盾纠纷化解工作纳入综合治理目标和考核体系。

第八条 人民法院应当建立健全诉讼与和解、调解、行政裁决、行政复议、公证、仲裁等非诉讼纠纷化解渠道相衔接的工作制度，与行政机关、公证机构、仲裁机构和调解组织协调配合，负责效力确认、生效法律文书执行和法律指导等工作。

第九条 人民检察院对依法可以和解的刑事案件、刑事案件中的人身财产损害赔偿问题，依据《中华人民共和国刑事诉讼法》和相关司法解释的规定建议当事人和解。

第十条 公安机关在办理治安、交通事故、轻微刑事等案件中，对符合和解、调解条件的，可以协调当事人和解、调解，并可以参与乡镇、街道、社区居民委员会、村民委员会化解纠纷的和解、调解工作。

矛盾纠纷化解组织在化解纠纷过程中，发现纠纷激化，有可能引起治安案件、刑事案件，向当地公安机关报警求助的，公安机关应当及时出警，维持纠纷化解工作秩序、保护纠纷化解工作人员和当事人的人身安全。

第十一条 司法行政机关负责指导人民调解工作，推动设立行业性、专业性调解组织和网络化建设，促进人民调解与行政调解、司法调解等相关调解组织的衔接联动，引导律师事务所、司法鉴定机构、法律援助机构、公证机构和基层法律服务所等法律服务组织参与纠纷化解工作。

第十二条 人民政府法制工作机构负责本级人民政府行政调解、行政裁决的综合协调和指导工作，依法办理行政复议案件，开展行政复议和解、调解工作。

第十三条 信访工作机构应当按照其法定职责依法协调处理来信来访反映的问题。对正在通过行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径处理的诉求，信访工作机构不予受理。

第十四条 行政机关应当依照职责进行行政调解、行政裁决和行政复议，应当对本领域行业性、专业性调解组织的工作予以支持、指导和监督。职责范围内纠纷化解工作较多的行政机关可以建立调解平台和信息库。

法律、法规授权的具有管理社会公共事务职能的组织应当参与与其管理职能有关的调解工作。

跨行政区域、跨部门、跨行业的纠纷，负有纠纷化解职责的行政机关或者具有管理社会公共事务职能的组织应当加强协调配合，共同予以化解。

第十五条 民事商事仲裁机构、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构应当依法履行职责，对受理的案件，应当引导当事人和解或者主动进行调解。

第十六条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会、

工商业联合会等组织应当依照各自工作职责做好预防和化解纠纷工作。

第十七条 法学研究会、律师协会等组织应当根据章程的规定，运用专业知识为各种纠纷化解组织提供法律帮助和支持。

第十八条 行业协会、商会等社会组织可以设立行业性、专业性调解组织，调解具有行业性、专业性以及特定类型的民事、商事纠纷。

行业协会、商会、社会服务机构可以设立商事调解组织，在投资、金融、证券期货、保险、房地产、物业、工程承包、技术转让、知识产权、国际贸易等领域为当事人提供商事调解服务。

第十九条 村民委员会、社区居民委员会应当健全人民调解组织，对村民、居民纠纷进行调解。

第二十条 企业、事业单位根据需要建立调解组织，负责调解本单位的劳动、人事等纠纷。

第二十一条 各类调解组织应当配备符合条件的调解人员。

第二十二条 各类纠纷化解组织和当事人可以邀请双方信赖、有威望、有纠纷化解能力的公民参与纠纷的预防和化解工作。

公益慈善类、城乡社区服务类社会组织和新闻媒体等单位可以参与民间纠纷化解工作。

第二十三条 各类矛盾纠纷化解组织应当建立矛盾纠纷定期排查机制，及时了解群众关注和期望解决的热点、难点问题，掌握相关矛盾纠纷情况，将矛盾纠纷化解在初期。

各类矛盾纠纷化解组织对已经初步解决的矛盾纠纷应当回访，了解各方当事人对和解协议、调解协议等矛盾纠纷化解方案或者生效法律文书的履行情况，对当事人反悔或者其他原因未履行的，应当予以说服教育，督促其履行。

第三章 化解途径

第二十四条 鼓励当事人通过协商达成纠纷和解，和解有困难的可以申请调解组织进行调解。

调解组织应当通过说服、疏导等方法，促使当事人自愿达成调解协议，化解纠纷。

当事人不能或者不同意通过和解、调解解决纠纷的，可以通过行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼或者法律、法规规定的其他途径解决。

第二十五条 调解纠纷应当适用法律、法规、政策，在不违背法律、法规、政策的情况下可以适用行业规范、习惯和村规民约。

第二十六条 企业、事业单位与职工发生的劳动、人事争议可以通过本单位具有调解职能的组织进行调解，也可以到用人单位所在地的劳动人事争议调解组织或者人民调解组织进行调解。

第二十七条 律师、法律工作者和有关专家，可以接受各方当事人的共同委托，对争议事实、法律依据和争议结果进行评估，提出纠纷化解途径的建议，评估意见可以作为协商、调解的参考依据。

律师、法律工作者和有关专家，可以接受当事人单方委托，辅助或者代理其参与和解、调解。

第二十八条 行政机关在履行职责过程中，当事人申请调解与行政管理职责有关的纠纷，依法可以由行政机关调解的，应当调解；依法应当由行政机关调解的，应当主动进行调解。

行政机关依职权处理具有民事权利义务内容的纠纷时，经双方当事人同意，可以委托相关调解组织调解。

政府或者有关部门对资源开发、环境污染、公共安全等方面的纠纷，以及涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，应当进行分析研判、预测预警、采取预防措施并依职权主动进行调解。政府部门调解不成的，应当及时向本级政府报告；政府调解不成的，应当及时向上级主管部门报告。

第二十九条 对当事人起诉到人民法院适宜调解的案件，登记立案前征得当事人同意，人民法院可以委托公证机构、特邀调解组织、特邀调解员进行调解。

第三十条 审理过程中，人民法院认为适宜调解的案件，经当事人

同意，可以委托特邀调解组织、特邀调解员或者人民法院专职调解员进行调解。

根据前款规定，委托调解达成协议，当事人申请人民法院出具调解书的，人民法院审查后依法出具调解书。

第四章 途径引导

第三十一条 各类纠纷化解组织应当鼓励当事人按照和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁和诉讼的顺序选择适宜的纠纷化解途径，但应当告知当事人有关诉讼时效的规定。

有关行政机关可以在制定的格式合同范本中告知当事人具有选择调解、行政裁决、行政复议、仲裁和诉讼等方式解决纠纷的权利。

第三十二条 行政机关和法律、法规授权的具有管理社会公共事务职能的组织在其法定职权范围内，可以通过建议、辅导、规劝等方式，引导当事人通过和解、调解化解纠纷。

第三十三条 行政机关和法律、法规授权的具有管理社会公共事务职能的组织受理行政裁决或者行政复议申请后，依法可以调解的，应当先行调解，调解不成的，作出行政裁决或者行政复议决定。

第三十四条 行政机关和法律、法规授权的具有管理社会公共事务职能的组织依法调解民事纠纷不成的，应当引导当事人通过行政裁决、仲裁、诉讼等方式解决。

第三十五条 民事商事仲裁机构在仲裁过程中，可以优先组织和解或者调解。

第三十六条 公证机构对于当事人有争议的适合公证调解的事项，可以进行调解。调解成功的，根据当事人的申请，可以办理公证。调解不成的，应当引导当事人通过其他非诉讼或者诉讼途径解决纠纷。

第三十七条 调解组织和调解人员对不适宜调解，或者调解不成的纠纷，应当及时告知当事人依法向有关行政机关申请处理、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院起诉。

第五章 效力确认

第三十八条 经过调解组织或者公民调解，当事人依法达成的调解协议对于当事人具有法律约束力。

第三十九条 经过调解组织调解，当事人未达成调解协议的，调解人员对调解过程中各方没有争议的事实，在征得当事人同意后，应当进行记载并书面告知当事人法律后果，经当事人签字或者盖章确认。

当事人就部分争议事项达成调解协议的，调解组织可以就该部分先行确认并制作调解协议。

第四十条 调解未达成协议，但当事人之间已经就主要事项达成一致，仅就个别事项还有争议的，调解人员征得各方当事人书面同意后，可以提出调解方案并书面送达当事人。当事人在规定期限内对该调解方案书面认可的，调解方案成立；一方当事人提出书面异议的，视为调解方案不成立；未提出书面异议的，应当继续调解。

第四十一条 经过行政机关、公证机构、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织调解达成的调解协议，当事人可以共同向有管辖权的人民法院申请确认其效力。

调解协议具有给付内容的，当事人可以向公证机构申请办理保管、提存或者共同向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

第四十二条 经过人民法院确认效力的调解协议，一方当事人不履行的，对方当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请强制执行，人民法院应当及时执行。

第六章 工作规范

第四十三条 各级人民政府、人民政府所属部门、人民法院、人民检察院应当建立社会矛盾纠纷化解责任制，明确承办工作机构和人员的纠纷化解责任。

第四十四条 各级人民政府所属部门、人民法院、人民检察院、人民团体、新闻媒体和其他社会组织应当开展社会矛盾纠纷多元化解工作的

宣传，加深公众对社会矛盾纠纷多元化解的理解和认同。

第四十五条 各类矛盾纠纷化解组织应当履行告知义务，在纠纷化解场所内张贴纠纷化解告知书，书面告知当事人各种解决纠纷方式的风险和成本，不得作出不符合法律规定和实际情况的承诺。

第四十六条 有关国家机关、人民团体和其他社会组织应当加强对本系统、本单位调解人员的业务培训，提高其执业水平，推动调解人员队伍专业化建设。

第四十七条 人民法院应当建立诉讼与非诉讼对接平台，为化解纠纷提供服务。

调解组织可以在该平台设立调解工作室。

第四十八条 行政机关对当事人提出的属于其职权范围内的行政调解申请，应当在收到申请之日起五个工作日内征求对方当事人意见并决定是否受理，出具书面凭证；法律关系复杂的，或者涉及多个部门的，应当在收到申请之日起十个工作日内作出决定。

第四十九条 人民法院对行政机关、公证机构、人民调解组织、商事调解组织、行业调解组织等调解达成的调解协议进行司法确认，不得收取任何费用。

劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构、人民调解组织、行政调解组织、行业调解组织开展调解工作，不得向当事人收取任何费用。

民事商事仲裁机构、公证机构、商事调解组织、律师事务所调解纠纷，可以按照争议标的金额或者调解时长收取调解费，但应当在受理前征得当事人同意。

参与纠纷和解、调解评估或者其他辅助工作的律师、相关专家或者其他中立第三方，在事先征得当事人同意情况下，和解、调解协议达成后，可以收取适当费用。

承担纠纷化解职责的各类国家机关以及本条所列不得收费的纠纷化解组织，委托本条所列可以收费的机构和人员进行纠纷化解工作的，应当由委托方根据双方协议支付纠纷化解费用，不得向当事人收取费用。

第五十条 除法律、法规另有规定外，一般社会矛盾纠纷调解期限为十五日；疑难、重大社会矛盾纠纷经双方当事人同意延期的，可以延长十五日。

第五十一条 各类调解组织的调解人员与一方当事人有利害关系的，应当回避；但全体当事人书面表示不需要回避的除外。

第五十二条 调解组织和调解人员对当事人的个人隐私和商业秘密应当予以保密。

第五十三条 调解组织可以依托网络信息化平台，通过在线咨询、调解等方式，面向社会提供专业调解服务。

第五十四条 调解组织在调解过程中，可以根据需要邀请相关单位和人员参与调解。

第七章 工作保障

第五十五条 人民调解委员会工作补助经费、人民调解员补贴经费、劳动人事争议仲裁委员会经费、农村土地承包经营纠纷仲裁工作经费应当纳入各级人民政府财政预算。

第五十六条 各级人民政府、人民政府所属部门、人民法院、人民检察院和有条件的人民团体可以通过购买服务的方式，支持有关调解组织开展社会矛盾纠纷多元化解工作。

第五十七条 各类纠纷化解组织应当定期收集、整理、汇编调解典型案例，向各类调解组织免费发放，总结、宣传效果显著的调解方式、方法。

各级人民法院应当对本行政区域内的纠纷化解组织的培训工作提供专业指导，对具体问题的法律适用提出指导意见。

第五十八条 当事人符合社会救助条件的，民政、卫生计生、教育、住房城乡建设、人力资源社会保障等部门应当依法予以救助；符合司法救助条件的，人民法院、人民检察院应当依法提供司法救助；符合法律援助条件的，法律援助机构应当依法提供法律援助。

第五十九条 鼓励高等院校或者中等、初等职业教育学校开设社会

矛盾纠纷多元化解专业或者培训课程，培养专业化的调解人才。

鼓励社会力量开办调解人员培训机构，成立调解工作志愿者队伍，为社会矛盾纠纷化解提供人才储备。

第八章 责任追究

第六十条 人民政府、人民政府所属部门、人民法院、人民检察院有下列情形之一的，由本级或者上一级社会治安综合治理部门予以通报、约谈、督办；造成严重后果的，建议有权机关对主管人员和其他直接责任人员依法处分：

（一）未建立社会矛盾纠纷化解责任制或者未明确纠纷化解责任承办工作机构和人员的；

（二）负有纠纷化解职责，无正当理由，拒不接受纠纷化解申请的；

（三）化解纠纷不及时，没有采取有效措施的；

（四）未履行本条例规定的其他义务的。

第六十一条 调解人员在调解工作中有下列行为之一的，由其所在的调解组织给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位予以免职或者解聘，造成严重后果的，依法追究其相关法律责任：

（一）偏袒一方当事人的；

（二）侮辱当事人的；

（三）索取当事人财物或者牟取其他不正当利益的；

（四）泄露当事人个人隐私、商业秘密的；

（五）应当回避而未回避的；

（六）属于调解范围，无正当理由，拒不调解的；

（七）其他违反调解人员职业道德的行为。

第六十二条 人民调解组织、行业调解组织、行政机关调解组织化解纠纷，向当事人收取费用或者以其他名义收取报酬的，由主管部门责令退还，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法处分。

第六十三条 可以收费的调解组织及其工作人员违反规定收取费用

的，由其主管部门责令退还，并对直接责任人员给予处分；以调解为名骗取当事人财物的，由公安机关依法处理。

第六十四条 当事人在纠纷化解过程中扰乱纠纷化解工作秩序，侮辱纠纷化解工作人员和对方当事人的，纠纷化解工作人员可以终止纠纷化解工作，违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，由公安机关依法予以处罚。

第九章 附 则

第六十五条 本条例自 2018 年 1 月 1 日起施行。

山东省人民代表大会常务委员会公告

(第142号)

《山东省多元化解纠纷促进条例》已于2016年7月22日经山东省第十二届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过，现予公布，自2016年10月1日起施行。

山东省人民代表大会常务委员会

2016年7月22日

《山东省多元化解纠纷促进条例》

(2016年7月22日山东省第十二届人民代表大会
常务委员会第二十二次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了促进纠纷多元化解，保障当事人合法权益，增进社会和谐，维护公平正义，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内与促进纠纷多元化解有关的工作和活动。

第三条 本省建立健全由和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径有机衔接、协调联动、高效便捷的纠纷多元化解机制，合理配置纠纷化解资源，为当事人提供适宜的纠纷化解渠道。

第四条 纠纷多元化解促进工作应当遵循下列原则：

- (一) 尊重当事人意愿；
- (二) 遵守法律、法规，尊重公序良俗，坚持公平公正；
- (三) 和解调解优先，多方衔接联动；

（四）预防与化解相结合。

第五条 各级人民政府和有关部门、社会治安综合治理部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织和其他社会组织，应当按照各自职责建立健全重大决策风险评估、矛盾纠纷排查调解处理等制度，推进纠纷多元化解机制建设，共同做好纠纷化解工作。

鼓励和支持公道正派、群众认可的社会人士和其他社会力量依法参与纠纷化解。

第二章 职责分工

第六条 县级以上人民政府应当将纠纷多元化解机制建设纳入当地国民经济和社会发展规划。

各级人民政府应当加强预防和化解矛盾纠纷能力建设，提供必要的公共财政保障，支持各类纠纷化解组织发展。

第七条 各级社会治安综合治理部门负责纠纷多元化解工作的组织协调、调查研究、督导检查 and 考核评估，推动人民调解、行政调解、司法调解协调联动，促进各种纠纷化解途径的有机衔接。

第八条 人民法院应当依法履行审判职责，建立健全诉讼与非诉讼对接的纠纷化解机制，促进在程序适用、效力确认、法律指导等方面的有机衔接，推动纠纷多元化解。

基层人民法院对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导。

第九条 人民检察院应当依法履行法律监督职责，健全检察建议、检察宣告等制度，建立完善参与纠纷化解工作机制，做好相关工作。

第十条 公安机关在办理治安案件中，应当依法加强治安调解工作。公安派出所按照职责参与乡镇、街道社会治安综合治理中心矛盾纠纷调解处理工作。

公安机关交通管理部门加强交通事故损害赔偿争议调解工作，促使当事人达成和解或者调解协议。

第十一条 司法行政部门负责指导人民调解工作，推动设立行业性、

专业性人民调解组织，加强人民调解组织网络化建设，完善人民调解工作机制，促进人民调解与行政调解、司法调解的衔接联动，推动律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所等法律服务组织参与纠纷化解。

第十二条 县级以上人民政府法制工作机构负责本级人民政府行政调解、行政裁决的综合协调和指导工作，会同有关部门健全行政调解制度，完善行政裁决、行政复议、民事商事仲裁等工作机制；依法办理行政复议案件，畅通行政复议渠道，推动行政争议在行政系统内部化解。

第十三条 县级以上人民政府信访工作机构应当指导、督促有关单位依法开展信访工作，协调处理重要信访事项，会同有关单位推动信访事项办理与调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径有机衔接，促进矛盾纠纷依法、及时化解。

第十四条 县级以上人民政府人力资源社会保障、卫生和计划生育、国土资源、农业、市场监督管理、民政、住房城乡建设、环境保护、金融监督管理等有关部门和机构，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决，培育和推动本系统行业性调解组织建设。

第十五条 村民委员会、居民委员会应当坚持村民会议、居民会议、村民代表会议、居民代表会议制度，健全人民调解组织，积极预防和化解矛盾纠纷。

第十六条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会、工商业联合会和消费者协会、法学会等团体应当按照各自职责，参与纠纷多元化解机制建设，共同做好纠纷化解工作。

第十七条 对跨行政区域、跨部门、跨行业，涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，负有纠纷化解职责的国家机关和社会组织应当加强协调配合，形成工作联动，共同予以化解。

第三章 化解途径

第十八条 当事人可以依法自主选择下列纠纷化解途径：

（一）和解；

- (二) 调解;
- (三) 行政裁决;
- (四) 行政复议;
- (五) 仲裁;
- (六) 诉讼;
- (七) 法律、行政法规规定的其他途径。

第十九条 鼓励和引导当事人优先选择成本较低、对抗性较弱、有利于修复关系的途径化解纠纷。

第二十条 有关国家机关和社会组织接受纠纷化解申请，有关法律工作者接受法律咨询、委托代理，应当告知当事人纠纷多元化解途径，引导其作出合理选择。

第二十一条 鼓励和引导当事人在法律、法规规定的范围内就纠纷化解先行协商，达成和解。对达成的和解协议，当事人应当履行。

律师、基层法律服务工作者或者其他人员根据当事人的委托，可以代表或者协助当事人参与协商。

第二十二条 当事人可以向调解组织或者有关人员申请调解，调解组织和有关人员也可以主动调解。一方当事人明确拒绝调解的，不得强制调解。

第二十三条 经调解达成调解协议的，调解组织可以制作调解协议书。当事人就部分争议事项达成调解协议的，调解组织可以就该事项制作调解协议书。

第二十四条 当事人未达成调解协议的，调解组织可以在征得其同意后，对没有争议的事实作出书面记载，由双方当事人签字确认并记录在卷，也可以根据当事人要求，如实记载调解的起止时间、调解不成的原因等情况。

第二十五条 对与履行行政管理职责有关的民事商事纠纷或者行政争议，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织，可以根据当事人的申请，依法进行行政调解。

对法律、法规、规章规定应当由行政机关调解的民事商事纠纷、行政争议，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织应当主动进行调解；调解不成的，依法作出行政处理决定。

行政调解的具体办法，由省人民政府制定。

第二十六条 对法律、法规规定的与履行行政管理职责有关的民事商事纠纷或者行政争议，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织，应当依据法定职权进行行政裁决。

经省人民政府批准或者决定，县级以上人民政府可以集中行使行政裁决职权，集中处理各类行政裁决事项。

行政裁决的具体办法，由省人民政府制定。

第二十七条 行政复议机关对当事人提出的行政复议申请，应当依法予以受理，对被申请人作出行政行为的合法性和适当性进行全面审理，并依法作出决定。

第二十八条 民事商事仲裁机构对纠纷作出裁决前，当事人自愿调解的，应当进行调解；调解不成的，应当及时作出裁决。

劳动人事争议仲裁机构和农村土地承包仲裁机构对受理的争议或者纠纷应当先行调解；调解不成的，应当及时作出裁决。

第二十九条 人民法院在登记立案前应当进行诉讼风险告知，引导当事人选择适宜的纠纷化解途径；对当事人符合法律规定条件的起诉，应当予以登记立案，及时审理，依法作出裁判。

第三十条 律师、基层法律服务工作者或者其他中立第三方可以根据当事人的共同委托，对纠纷事实、法律适用进行评估，或者对纠纷事实依法进行调查。评估意见和调查结果作为纠纷化解的参考依据。

第三十一条 鼓励利用互联网和其他新技术，通过在线咨询、在线协商、在线调解等方式，实现纠纷网上化解。

第四章 程序衔接

第三十二条 社会治安综合治理部门和政府其他有关部门、人民法

院、人民检察院、调解组织、仲裁机构应当加强协调配合，推动程序衔接，促进纠纷多元化解。

第三十三条 有关国家机关和人民团体收到当事人纠纷化解申请后，应当按照职责及时予以处理；对不属于其职责范围的，应当告知当事人向有权处理的单位提出申请。对涉及多个单位职责范围的，由首先收到该申请的单位会同其他有关单位共同办理。

第三十四条 调解组织根据需要，征得当事人同意，可以邀请有关行政机关、社会组织、人民代表大会代表、政治协商会议委员、具有专门知识或者特定经验的人员，以及当事人的亲属、邻里、同事等参与调解。

第三十五条 对不适宜调解或者调解不成的纠纷，调解组织应当为当事人提供咨询意见，在法律规定的范围内引导其通过其他适宜的途径化解纠纷。

第三十六条 行政机关在作出行政裁决前可以先行调解；在作出行政复议决定前，对符合法定条件的，可以进行调解。调解不成的，依法作出裁决、复议决定。

当事人对行政机关作出的裁决、复议决定不服的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起诉讼，法律另有规定的除外。

第三十七条 民事商事仲裁裁决被人民法院依法裁定撤销或者不予执行的，当事人就同一纠纷可以根据双方重新达成的仲裁协议申请仲裁，也可以依法向人民法院提起诉讼。

当事人对劳动人事争议和农村土地承包经营纠纷仲裁裁决不服的，可以依法向人民法院提起诉讼，法律另有规定的除外。

第三十八条 人民检察院办理符合当事人和解法定条件的公诉案件、民事行政申诉案件，可以建议或者引导当事人达成和解；经当事人同意，也可以邀请相关组织参与协商和解。

第三十九条 当事人起诉的民事商事纠纷，人民法院认为适宜调解的，先行调解，但是当事人拒绝调解的除外。

经双方当事人同意，前款规定的纠纷可以通过在人民法院调解组织名

册和调解员名册中的组织或者个人进行调解。

第四十条 对以给付为内容的民事和解协议或者调解协议，当事人可以共同向公证机关申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

对公证机关依法赋予强制执行效力的债权文书，一方当事人不履行的，对方当事人可以向有管辖权的人民法院申请执行。接受申请的人民法院应当依法执行。

第四十一条 当事人可以根据具有民事合同性质的和解协议、调解协议中约定的仲裁条款，或者事后达成的仲裁协议，在法律规定的范围内向选定的民事商事仲裁机构申请确认和解协议、调解协议的效力。

劳动人事争议、农村土地承包经营纠纷经调解组织调解达成的协议，当事人可以共同向有管辖权的劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构申请确认其效力。

对仲裁机构制作的发生法律效力的调解书、裁决书，一方当事人逾期不履行的，对方当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请执行。接受申请的人民法院应当依法执行。

第四十二条 对符合法律规定的调解协议，当事人可以依法共同向人民法院申请确认其法律效力。对人民法院裁定有效的调解协议，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以依法向人民法院申请执行。接受申请的人民法院应当依法执行。

第五章 组织建设

第四十三条 村民委员会、居民委员会设立人民调解委员会，县（市、区）、乡镇、街道和企业事业单位、社会团体、其他组织根据需要设立人民调解委员会，调解民间纠纷。

第四十四条 行业主管部门应当指导、支持成立本领域的行业性调解组织。

鼓励有条件的商会、行业协会、民办非企业单位、民事商事仲裁机构等设立商事调解组织。

第四十五条 人力资源社会保障部门应当加强对劳动人事争议调解工作的指导，会同工会、企业方面代表完善协调劳动关系三方机制，推动劳动人事争议调解组织建设。

县级以上总工会应当督促、帮助用人单位依法设立劳动人事争议调解组织，推动乡镇、街道以及行业性、区域性劳动人事争议调解组织建设。

第四十六条 负有市场监督管理职责的部门应当推动消费者协会和其他消费者权益保护组织建设，支持其发挥在调解消费争议中的作用。

第四十七条 妇女联合会应当充分发挥在婚姻家庭方面的工作优势，会同司法行政部门推动建立婚姻家庭纠纷人民调解委员会，参与调解涉及妇女合法权益的纠纷。

第四十八条 残疾人联合会应当依托乡镇、街道、社区社会治安综合治理平台，设立残疾人法律救助组织，完善保障残疾人合法权益的工作机制，参与调解处理涉及残疾人合法权益的纠纷。

第四十九条 鼓励和支持人民调解员、律师、基层法律服务工作者、社会志愿者设立调解工作室。调解工作室可以起字号。

第五十条 鼓励和支持律师协会、律师事务所建立律师调解员队伍，为纠纷化解提供服务。

第五十一条 省人民政府根据需要依法决定设立劳动人事争议仲裁委员会，设区的市、县（市、区）人民政府根据需要依法指导设立农村土地承包仲裁委员会，及时化解劳动人事争议和农村土地承包经营纠纷。

第六章 保障措施

第五十二条 设区的市、县（市、区）、乡镇人民政府和街道办事处、社区管理机构根据需要，构建纠纷多元化解综合性服务平台，为纠纷化解提供便利条件。

县（市、区）人民政府或者有关部门根据需要，在道路交通、医疗卫生、劳动人事、消费者权益、农村土地承包、建筑工程、物业服务、环境资源以及其他纠纷多发领域，推进构建专业性纠纷多元化解公共服务平台。

第五十三条 中级人民法院、基层人民法院应当构建诉讼与非诉讼对接平台。调解组织可以在该平台设立调解工作室。

第五十四条 各级人民政府应当对纠纷多元化解工作所需经费给予必要的支持和保障，对社会组织设立的人民调解委员会、公益性调解组织及其人员给予适当经费补助和补贴。

县（市、区）、乡镇、街道设立的人民调解委员会所需工作经费，由本级人民政府列入财政预算。

第五十五条 国家机关、人民团体可以通过购买社会服务方式，将适合的纠纷化解工作委托社会力量办理，所需社会服务纳入本级人民政府购买服务指导性目录。

第五十六条 纠纷当事人符合司法救助条件的，人民法院在审理、执行案件过程中，应当依法提供司法救助；符合法律援助条件的，法律援助机构应当依法提供法律援助。

第五十七条 有关国家机关、人民团体和其他社会组织应当完善调解员培训机制，定期组织业务培训，提高其职业道德水平，推动调解员专业化建设。

鼓励建立发展专业化、职业化的社会调解培训机构。鼓励高等学校加强纠纷多元化解理论研究和人才培养。

第五十八条 县级以上人民政府有关部门和乡镇人民政府、街道办事处，人民法院、人民检察院应当加强信息化建设，推进大数据运用，完善信息共享平台，实现在线办理、咨询、监督以及联网核查，提高纠纷预防和化解工作效率。

第五十九条 各级人民政府和有关部门、人民法院、人民检察院以及新闻媒体应当按照各自职责开展法治宣传教育，弘扬崇德尚礼文化，普及纠纷多元化解法律知识，增进公众对纠纷多元化解的理解和认同。

第七章 监督考核和责任追究

第六十条 各级人民政府和有关部门、人民法院、人民检察院应当

制定和执行纠纷化解工作责任制度与奖惩机制。

各级人民政府应当将纠纷多元化解工作纳入年度工作考核。县级以上人民政府监察机关应当对负有纠纷化解职责的行政机关及其相关人员实施监察。

各级社会治安综合治理委员会应当将纠纷多元化解工作纳入社会治安综合治理工作考核体系，对做出显著成绩的单位和个人按照有关规定给予奖励；对不认真履行纠纷化解职责，导致发生影响社会稳定事件的单位和个人，按照有关规定追究责任。

第六十一条 有关国家机关和人民团体应当建立健全调解组织名册和调解员名册管理制度，加强对调解组织和调解员的监督管理。

第六十二条 行政机关、人民调解组织、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构以及人民团体化解纠纷，不得向当事人收取任何费用，法律、法规另有规定的除外。

没有政府资金支持、实行市场化运作的调解，可以适当收取费用。

第六十三条 有关国家机关和人民团体未履行本条例规定职责的，由有关主管机关责令限期改正；逾期未改正的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分。

村民委员会、居民委员会等基层组织未履行本条例规定职责的，由有关主管机关取消其社会治安综合治理先进评选资格。

第六十四条 对违反本条例的行为，法律、法规对责任追究已有规定的，适用其规定。

第八章 附 则

第六十五条 本条例自2016年10月1日起施行。

山东省人力资源和社会保障厅等 9 部门 关于印发《山东省进一步加强 劳动人事争议协商调解工作实施方案》的通知

鲁人社字〔2023〕8号

各市人力资源社会保障局、党委政法委、中级人民法院、工业和信息化局、司法局、财政局、总工会、工商联、企业联合会 / 企业家协会：

现将《山东省进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

2023年2月6日

山东省进一步加强劳动人事争议 协商调解工作实施方案

为深入贯彻落实人力资源社会保障部等 9 部门《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》（人社部发〔2022〕71号），进一步加强全省劳动人事争议协商调解工作，制定实施方案如下。

一、总体要求

深入贯彻落实党的二十大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面践行习近平法治思想，锚定“走在前、开新局”，坚持系统观念、目标导向、问题导向，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，加强源头治理，健全多元处理机制，提升协商调解能力和工作质效，创新新时代“枫桥经验”的山东实践，进一步健全完善具有山东特色的全过程、全链条劳动人事争议预防化解机制。坚持人民至上、源头治理、创新发展、灵活高效，持续加强协商调解制度机制和能力建设，力争用 5 年左右时间，

基本实现组织机构进一步健全、队伍建设进一步强化、制度建设进一步完善、基础保障进一步夯实，党委领导、政府负责、人力资源社会保障部门牵头和有关部门参与、司法保障、科技支撑的劳动人事争议多元处理机制更加健全，部门联动质效明显提升，协商调解解决的劳动人事争议数量在争议总量中的比重显著提高，劳动人事争议诉讼案件稳步下降至合理区间，协商调解工作的规范化、标准化、专业化、智能化水平显著提高。

二、主要措施

（一）加强劳动人事争议源头治理

1. 深化劳动人事争议预防服务。建立健全劳动人事争议多元预防服务机制，推动在全社会形成劳动人事争议“大预防”工作格局。采取“请进来”“走出去”相结合、“线上”“线下”相结合、“订单式”“靶向式”相结合等方式，常态长效开展“送法进企业”活动，建立重点区域、重点行业、重点企业联系点制度，提升企业法治观念和依法规范用工能力。健全调解仲裁机构与就业服务机构联动机制，推行“劳动维权+就业帮扶”模式，为高校毕业生、农民工等重点群体提供就业帮扶、劳动人事争议预防服务，以保就业、稳就业的实际成效预防争议发生。

2. 强化劳动人事争议预防指导。充分发挥用人单位基层党组织在劳动人事争议预防、协商调解工作中的重要作用。完善民主管理制度，发挥好用人单位工会、职工代表大会在民主管理、劳资对话沟通中的作用，保障劳动者对用人单位重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权。推行典型案例发布、工会劳动法律监督意见书和建议书、调解建议书、仲裁建议书、司法建议书、信用承诺书等制度，引导用人单位依法合规用工、劳动者依法理性表达诉求。发挥中小企业服务机构作用，通过培训、咨询等服务，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动人事争议预防。把用人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。

3. 健全劳动人事争议风险监测预警机制。加强与有关部门信息交流，及时通过税费缴纳、社保欠费、案件受理、投诉举报、信访处理、社会舆

情等反映劳动关系运行的重要指标变化情况，准确研判劳动人事争议态势，及时解决苗头性、倾向性问题。完善重大劳动人事争议风险预警和精准化解处置机制，聚焦重要时间节点，突出农民工和劳务派遣、新就业形态劳动者等重点群体，围绕确认劳动关系、追索劳动报酬、解除和终止劳动合同、社会保险等劳动人事争议类型，强化监测预警，分级分类建立风险台账，精准制定应对预案，特别是对可能引发集体上访或群体性事件的重大争议风险“第一时间响应”，最大限度将风险化解在基层、消除在萌芽状态，最大限度防止争议转化为案件。

4. 加强劳动人事争议隐患排查化解工作。以工业园区和互联网、建筑施工、劳动密集型加工制造行业以及受客观经济情况发生重大变化、突发事件等影响导致生产经营困难的企业为重点，加强正面引导和风险提示，妥善化解因欠薪、规模裁员、不规范用工等引发的风险隐患。以法治思维、法治方式完善劳动人事争议隐患协同治理机制，加强调解仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构以及工会劳动法律监督组织信息共享、协调联动、问题共治，履行好“抓前端、治未病”的预防功能。

（二）强化劳动人事争议协商和解

1. 加强劳动人事争议协商和解法律法规政策宣传。充分利用报纸、电视、网络等主流媒体以及“送法进企业”活动等渠道，广泛深入宣传《山东省用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应参考指引（试行）》（鲁人社字〔2022〕136号），以点带面、逐步推进，以“打包送”“集成送”等形式让协商和解法律法规政策直达用人单位，开展企业内部劳动争议协商工作先进典型选树宣传活动，增强社会各界对协商和解化解劳动人事争议重要意义的认识，提高用人单位和劳动者参与协商和解的积极性、主动性。

2. 指导建立内部劳动人事争议协商机制。培育用人单位和劳动者的劳动人事争议协商意识，推动用人单位以设立负责人接待日、召开劳资恳谈会、开通热线电话或者电子邮箱、设立意见箱、组建网络通讯群组等方式，建立健全沟通对话机制，畅通劳动者诉求表达渠道。指导用人单位劳动人

事争议调解委员会对接到劳动者关于用人单位用工管理存在问题的反映，及时核实情况，协调用人单位进行整改或者向劳动者做出说明。指导用人单位完善劳动人事争议内部申诉、协商回应制度，丰富协商形式，优化协商流程，认真研究制定解决方案，及时回应劳动者协商诉求。

3. 协助开展劳动人事争议协商。劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会应加强引导协商工作。工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律援助志愿者队伍等资源力量，推动健全劳动者申诉渠道和争议协商平台，帮助劳动者与用人单位开展劳动人事争议协商，做好咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解等工作。各级工会可设立劳动人事争议协商室，做好劳动人事争议协商工作。企业代表组织指导企业加强协商能力建设，完善企业内部劳动争议协商程序。鼓励、支持社会力量开展劳动人事争议协商咨询、代理服务等工作。

4. 强化和解协议履行。劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会、工会组织要主动引导签订和解协议，在征得双方当事人同意后将和解协议归档，建立协商档案，并推动和解协议履行。劳动者或者用人单位未按期履行和解协议的，工会组织要主动做好引导申请调解等工作。经劳动人事争议仲裁委员会审查，和解协议程序和内容合法有效的，可在仲裁办案中作为证据使用；但劳动者或者用人单位为达成和解目的作出的妥协认可的事实，不得在后续的仲裁、诉讼中作为对其不利的根据。

（三）做实劳动人事争议多元调解

1. 推进基层劳动人事争议调解组织建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织和企事业单位、社会团体，推动用人单位加大调解组织建设力度。推动大中型企业普遍建立劳动争议调解委员会，建立健全以乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织为支撑、调解员（协调联络员）为落点的小微型企业劳动争议协商调解机制。因地制宜推进新就业形态劳动争议调解组织、劳动争议调解联盟建设。推动事业单位、社会团体加强调解组织建设，有条件的主管部门也可以成立

劳动人事争议调解组织，规范劳动人事管理和用工行为。

2. 建设市、县级劳动人事争议仲裁院调解中心和工会法律服务工作站。市、县级劳动人事争议仲裁院统筹考虑本级劳动人事争议调解中心设置和案件量，有条件的可内设劳动人事争议调解中心，通过配备工作人员或者购买服务等方式提供劳动人事争议调解服务。内设劳动人事争议调解中心负责办理所属劳动人事争议仲裁院、人民法院委派委托调解的案件，协助人力资源社会保障部门指导辖区内的乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织做好工作。探索推进工会组织在劳动人事争议案件较多、劳动者诉求反映集中的劳动人事争议仲裁院、人民法院设立工会法律服务工作站，具备条件的地方工会可安排专人入驻开展争议协商、调解和法律服务工作，建立常态化调解与仲裁、诉讼对接机制。

3. 加强劳动人事争议调解工作规范化建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织等部门，落实调解组织和调解员名册制度，指导各类劳动人事争议调解组织建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告等制度。加大督促调解协议履行力度，加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书。严格落实《山东省劳动人事争议调解仲裁条例》规定，调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章。开展商圈楼宇、新就业形态劳动争议调解组织规范化建设专项行动。总结推广调解组织在实践中形成的成熟经验和特色做法，充分发挥全国金牌、全省标准化劳动人事争议调解组织示范引领作用，提升调解工作规范化水平。

4. 发挥各类劳动人事争议调解组织特色优势。企业劳动争议调解委员会发挥熟悉内部运营规则和劳动者情况的优势，引导当事人优先通过协商调解方式解决劳动争议。人民调解组织发挥扎根基层、贴近群众、熟悉社情民意的优势，加大劳动人事争议预防调处工作力度。乡镇（街道）劳动人事争议调解组织发挥专业性优势，积极推进标准化、规范化、智能化建设，帮助辖区内用人单位做好劳动人事争议预防化解工作。行业性、区域性劳动人事争议调解组织发挥具有行业影响力、区域带动力的优势，帮

助企业培养调解人员、开展调解工作。商（协）会调解组织发挥贴近企业的优势，积极预防化解劳动争议、协同社会治理。调解联盟发挥自治平台、政企直通平台、社企联系平台作用，打造劳动人事争议和谐治理共同体。人力资源社会保障部门、司法行政部门、工会、企业代表组织引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。

（四）健全联动工作体系

1. 健全劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系。人力资源社会保障部门在党委政法委的统筹协调下，加强与司法行政、法院、工会、企业代表组织等部门的工作沟通，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。进一步优化劳动仲裁和劳动保障监察协调联动机制，落实首问负责工作规范，提升案前联合调解质效。有条件的地方可探索“一窗式”劳动人事争议受理和流转办理机制，通过联通各类网上调解平台、设立实体化联调中心等方式，强化各类调解资源整合。实行调解员名册、调解专家库动态管理，探索建立调解员、专家库共享机制，灵活调配人员，提高案件办理专业性。

2. 参与“一站式”矛盾纠纷调解中心建设。积极参与山东省“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台建设，履行好相关职责任务。各相关部门加强融入和服务创新，将劳动人事争议化解工作有机嵌入当地“一站式”矛盾纠纷多元化解工作机制，实现“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”。发挥调解仲裁机构职能优势，向本级“一站式”矛盾纠纷调解中心派驻调解仲裁工作人员，办理劳动人事争议案件、参与联动化解、提供业务支持，做好人员、经费、场所、设备等保障工作。

3. 强化调解与协商、仲裁、诉讼衔接。完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁员分片联系调解组织制度。双方当事人经调解达成一致的，调解组织引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。仲裁机构通过建议协商、调解、委托调解等方式，积极引导未经协商调解的

当事人先行协商或到调解组织先行调解。加强调解与诉讼的衔接，对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。推进劳动人事争议“总对总”在线诉调对接，开展全流程在线委派委托调解、音视频调解、申请调解协议司法确认等工作。各级建立劳动人事争议调解专家库。将符合条件的调解组织和人员纳入特邀调解名册。依法落实支付令制度。

三、提升服务能力

（一）加强调解员队伍建设。通过政府购买服务等方式提升劳动人事争议协商调解能力。扩大兼职调解员来源渠道，广泛吸纳法学专家、仲裁员、律师、劳动关系协调员（师）、退休法官、退休检察官等专业力量参与调解。加强对调解员的培训指导，对照国家职业技能标准，深化党性教育、纪法教育、警示教育，切实增强调解员党性修养、职业道德、服务意识，提升办案能力。

（二）加强智慧协商调解建设。推动信息化技术与协商调解深度融合，加强全口径协商调解化解劳动人事争议案件统计，建立部门间数据信息互通共享机制，整合运用各类大数据开展劳动人事争议情况分析研判。完善网络平台和手机APP、微信小程序、微信公众号等平台的调解功能，推进“网上办”“掌上办”，强化数据赋能，实现协商调解向智能化不断迈进。

（三）保障工作经费。人力资源社会保障部门将协商调解纳入政府购买服务指导性目录。地方财政部门结合当地实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。劳动人事争议调解组织对聘任的调解员给予适当工作补助。

（四）落实工作责任。各地要把劳动人事争议协商调解工作纳入当地经济社会发展总体规划和政府目标责任考核体系，推动工作扎实有效开展。各级党委政法委要将劳动人事争议多元处理机制建设工作纳入平安建设评价，推动相关部门细化考核标准，完善督导检查、考评推动等工作。

人力资源社会保障部门要发挥在劳动人事争议多元处理中的牵头作用，会同有关部门统筹推进调解组织、制度和队伍建设，完善调解成效考核评价机制。人民法院要发挥司法引领、推动和保障作用，加强调解与诉讼有机衔接。司法行政部门要指导调解组织积极开展劳动人事争议调解工作，加强对调解员的劳动法律政策知识培训，鼓励、引导律师参与法律援助和社会化调解。财政部门要保障协商调解工作经费，督促有关部门加强资金管理，发挥资金使用效益。中小企业主管部门要进一步健全服务体系，指导中小企业服务机构帮助企业依法合规用工，降低用工风险，构建和谐劳动关系。工会要积极参与劳动人事争议多元化解，引导劳动者依法理性表达利益诉求，帮助劳动者协商化解劳动人事争议，依法为劳动者提供法律服务，切实维护劳动者合法权益，竭诚服务劳动者。工商业联合会、企业联合会等要发挥代表作用，引导和支持企业守法诚信经营、履行社会责任、建立健全内部劳动争议解决机制，扎实开展商会劳动争议调解组织培育培优行动。

各市人力资源社会保障局要会同有关部门，按照本实施方案制定切实可行的细化方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，定期对落实情况进行督促检查，及时向省人力资源社会保障厅报送工作进展情况。

附件：《山东省进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》重点任务清单

附件

《山东省进一步加强劳动人事争议 协商调解工作实施方案》重点任务清单

重点任务	工作重点	完成时限	责任部门
一、深化劳动人事争议预防服务	1. 常态长效开展“送法进企业”活动。	长期开展	各级人力资源社会保障、人民法院、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	2. 健全调解仲裁机构与就业服务机构联动机制，推行“劳动维权+就业帮扶”模式。	2024年底	各级人力资源社会保障部门
二、强化劳动人事争议预防指导	3. 发挥中小企业服务机构作用，通过培训、咨询等服务，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动人事争议预防。	长期开展	各级工业和信息化部门
	4. 把用人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。	2023年底	各级人力资源社会保障部门
三、健全劳动人事争议风险监测预警机制	5. 加强与有关部门信息交流，准确研判劳动人事争议态势，及时解决苗头性、倾向性问题。	长期开展	各级人力资源社会保障部门

三、健全劳动人事争议风险监测预警机制	6. 完善重大劳动人事争议风险预警和精准化解处置机制。	2024年底	各级人力资源社会保障、人民法院、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
四、加强劳动人事争议隐患排查化解工作	7. 加强正面引导和风险提示，妥善化解因欠薪、规模裁员、不规范用工等引发的风险隐患。	长期开展	各级人力资源社会保障、人民法院、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	8. 完善劳动人事争议隐患协同治理机制，加强调解仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构以及工会劳动法律监督组织信息共享、协调联动、问题共治。	2024年机制基本完善；长期开展	各级人力资源社会保障、总工会等部门
五、加强劳动人事争议协商和解法律法规政策宣传	9. 广泛深入宣传《山东省用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应参考指引（试行）》（鲁人社字〔2022〕136号）。	长期开展	各级人力资源社会保障、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	10. 开展企业内部劳动争议协商工作先进典型选树宣传活动。	长期开展	各级人力资源社会保障、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门

六、指导建立内部劳动人事争议协商机制	11. 指导用人单位劳动人事争议调解委员会对接到劳动者关于用人单位用工管理存在问题的反映,及时核实情况,协调用人单位进行整改或者向劳动者做出说明。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
	12. 指导用人单位完善劳动人事争议内部申诉、协商回应制度,丰富协商形式,优化协商流程,认真研究制定解决方案,及时回应劳动者协商诉求。	长期开展	各级人力资源社会保障、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
七、协助开展劳动人事争议协商	13. 劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会加强引导协商工作。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
	14. 工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律援助志愿者队伍等资源力量,推动健全劳动者申诉渠道和争议协商平台。各级工会可设立劳动人事争议协商室,做好劳动人事争议协商工作。	长期开展	各级总工会
八、强化和解协议履行	15. 劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的,劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会、工会组织要主动引导签订和解协议,在征得双方当事人同意后,将和解协议归档、建立协商档案,并推动和解协议履行。	长期开展	各级人力资源社会保障、总工会等部门
	16. 劳动者或者用人单位未按期履行和解协议的,工会组织要主动做好引导申请调解等工作。	长期开展	各级总工会

九、推进基层劳动争议调解组织建设	17. 人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织和企事业单位、社会团体，推动用人单位加大调解组织建设力度。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门
	18. 有条件的主管部门可以成立劳动争议调解组织。	长期开展	各级各部门
十、建设市、县级劳动争议仲裁院调解中心和工会法律服务工作站	19. 市、县级劳动争议仲裁院统筹考虑本级劳动争议调解中心设置和案件量，有条件的可内设劳动争议调解中心。	长期开展	市、县级人力资源社会保障部门
	20. 探索推进工会组织在劳动争议案件较多、劳动者诉求反映集中的劳动争议仲裁院、人民法院设立工会法律服务工作站。	2025年底各市建成2-3家	各级总工会、人力资源社会保障、人民法院等部门
十一、加强劳动争议调解工作规范化建设	21. 落实调解组织和调解员名册制度，指导各类劳动争议调解组织建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告等制度。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门
	22. 加大督促调解协议履行力度，加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门
	23. 严格落实《山东省劳动争议调解仲裁条例》规定，调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门

十一、加强劳动人事争议调解工作规范化建设	24. 开展商圈楼宇、新就业形态劳动争议调解组织规范化建设专项行动。	2023 年底	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门
	25. 充分发挥全国金牌、全省标准化劳动人事争议调解组织示范引领作用，提升调解工作规范化水平。	2023 年底	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门
十二、发挥各类劳动人事争议调解组织特色优势	26. 引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。	长期 开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门
十三、健全劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系	27. 形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。	2023 年底	各级党委政法委、人力资源社会保障、人民法院、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门
	28. 进一步优化劳动仲裁和劳动保障监察协调联动机制，落实首问负责工作规范，提升案前联合调解质效。	2023 年底	各级人力资源社会保障部门
	29. 有条件的地方可探索“一窗式”劳动人事争议受理和流转办理机制。	长期 开展	各级人力资源社会保障部门
	30. 实行调解员名册、调解专家库动态管理，探索建立调解员、专家库共享机制。	2023 年底	各级人力资源社会保障部门

十四、参与“一站式”矛盾纠纷调解中心建设	31. 积极参与山东省“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台建设，履行好相关职责任务。各相关部门加强融入和服务创新，将劳动人事争议化解工作有机嵌入当地“一站式”矛盾纠纷多元化解工作机制，实现“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”。	2023年底	各级党委政法委、人力资源社会保障等部门
	32. 发挥调解仲裁机构职能优势，向本级“一站式”矛盾纠纷调解中心派驻调解仲裁工作人员，办理劳动人事争议案件、参与联动化解、提供业务支持，做好人员、经费、场所、设备等保障工作。	长期开展	各级人力资源社会保障、党委政法委、司法行政、财政等部门
十五、强化调解与协商、仲裁、诉讼衔接	33. 完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁员分片联系调解组织制度。	2023年底	各级人力资源社会保障部门
	34. 双方当事人经调解达成一致的，调解组织引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。仲裁机构通过建议协商、调解、委托调解等方式，积极引导未经协商调解的当事人先行协商或到调解组织先行调解。加强调解与诉讼的衔接，对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。	长期开展	各级人力资源社会保障、人民法院等部门
	35. 推进劳动人事争议“总对总”在线诉调对接，开展全流程在线委派委托调解、音视频调解、申请调解协议司法确认等工作。各级建立劳动人事争议调解专家库。将符合条件的调解组织和人员纳入特邀调解名册。依法落实支付令制度。	长期开展	各级人力资源社会保障、人民法院等部门

十六、加强调解员队伍建设	36. 通过政府购买服务等方式提升劳动人事争议协商调解能力。	长期开展	各级人力资源社会保障、财政等部门
	37. 扩大兼职调解员来源渠道，广泛吸纳法学专家、仲裁员、律师、劳动关系协调员（师）、退休法官、退休检察官等专业力量参与调解。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门
	38. 加强对调解员的培训指导，对照国家职业技能标准，深化党性教育、纪法教育、警示教育，切实增强调解员党性修养、职业道德、服务意识，提升办案能力。	长期开展	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会 / 企业家协会等部门
十七、加强智慧协商调解建设	39. 推动信息化技术与协商调解深度融合，加强全口径协商调解化解劳动人事争议案件统计，建立部门间数据信息互通共享机制，整合运用各类大数据开展劳动人事争议情况分析研判。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
	40. 完善网络平台和手机 APP、微信小程序、微信公众号等平台的调解功能，推进“网上办”“掌上办”，强化数据赋能，实现协商调解向智能化不断迈进。	长期开展	各级人力资源社会保障部门
十八、保障工作经费	41. 将协商调解纳入政府购买服务指导性目录。结合当地实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。劳动人事争议调解组织对聘任的调解员给予适当工作补助。	长期开展	各级人力资源社会保障、财政等部门

十九、落实 工作责任	42. 把劳动人事争议协商调解工作纳入当地经济社会发展总体规划和政府目标责任考核体系。	2023 年底	各级人力资源社会保障部门
	43. 各级党委政法委要将劳动人事争议多元处理机制建设工作纳入平安建设评价,推动相关部门细化考核标准,完善督导检查、考评推动等工作。	2023 年底	各级党委政法委、人力资源社会保障等部门
	44. 完善调解成效考核评价机制。	2024 年底	各级人力资源社会保障、司法行政、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等部门
	45. 扎实开展商会劳动争议调解组织培育培优行动。	2023 年底	各级工商业联合会、人力资源社会保障等部门
	46. 按照本实施方案制定切实可行的细化方案。	2023 年3 月底	各市人力资源社会保障局

贵州省矛盾纠纷多元化解条例

(2023年9月27日贵州省第十四届人民代表大会
常务委员会第五次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了规范和促进矛盾纠纷多元化解工作，加强矛盾纠纷的源头预防和及时化解，保障人民群众合法权益，维护社会和谐稳定，健全共建共治共享的社会治理制度，推进社会治理体系和治理能力现代化，根据有关法律、法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内开展矛盾纠纷多元化解工作及有关活动适用本条例。

本条例所称矛盾纠纷多元化解，是指通过和解、调解、公证、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等多元方式，依法对矛盾纠纷进行合理衔接、协调联动的预防和化解活动。

第三条 矛盾纠纷多元化解应当坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑，并遵循下列原则：

- (一) 合法、自愿；
- (二) 尊重公序良俗；
- (三) 源头防控，预防为主，注重实质性解决矛盾纠纷；
- (四) 公平、公正，便民、高效。

第四条 矛盾纠纷多元化解应当坚持和发展新时代“枫桥经验”，深化“一中心一张网十联户”基层社会治理机制，完善城乡社区和农村网格服务体系建设，及时预防、排查、疏导、化解各类矛盾纠纷。

第五条 国家机关、人民团体、企业事业单位和社会组织应当按照各自职责开展法治宣传，弘扬社会主义核心价值观，为矛盾纠纷多元化解营造良好的社会氛围。

鼓励新闻媒体开展矛盾纠纷多元化解法律知识和典型案例的公益宣传。

第六条 鼓励和支持公道正派、热心调解、群众认可的社会人士、专业人士和有法律工作经历的退休人员等参与矛盾纠纷多元化解志愿服务。

第七条 对矛盾纠纷多元化解工作成绩显著的单位和个人，县级以上人民政府和有关部门按照国家 and 省的有关规定给予表彰、奖励。

第二章 组织协作

第八条 省建立和完善矛盾纠纷多元化解工作协调机制，明确矛盾纠纷多元化解领导机构，统筹协调全省矛盾纠纷多元化解工作。市、州和县应当建立相应的工作机制。

第九条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、企业事业单位、行业协会、村（居）民委员会和其他组织建立健全信息共享、部门会商、联动协作等矛盾纠纷多元化解机制，形成矛盾纠纷多元化解合力，依法及时妥善处置，防止矛盾纠纷扩大或者激化。

第十条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、企业事业单位、行业协会、村（居）民委员会和其他组织应当按照各自职责加强矛盾纠纷预防、排查和化解，属于其职责范围的，应当及时受理处理。不属于其职责范围的，应当做好解释、疏导、移交工作，引导当事人向有权处理的单位、组织提出申请。涉及多个单位、组织职责范围的，应当由矛盾纠纷多元化解领导机构明确牵头单位、组织，共同办理。

第十一条 跨行政区域的矛盾纠纷可以提请由负责矛盾纠纷多元化解的领导机构或者有权处理的主管机关办理。

第十二条 跨部门、跨行业的矛盾纠纷，应当由负有化解职责的国家机关或者具有社会公共事务管理职能的组织协调配合、联动化解。

第三章 职责分工

第十三条 县级以上人民政府应当加强矛盾纠纷多元化解能力建设，

定期研究部署相关工作，督促各有关部门和单位落实矛盾纠纷多元化解责任，组织动员各方面力量参与矛盾纠纷化解。

乡镇人民政府、街道办事处应当组织协调辖区内公安派出所、司法所、村（居）民委员会和调解组织等，开展矛盾纠纷预防、排查和化解。

村（居）民委员会组织人民调解员、网格长、网格员、联户长、法律顾问等就地预防、排查和化解矛盾纠纷，并引导发挥村规民约、居民公约在基层矛盾纠纷多元化解中的作用。

第十四条 司法行政部门在矛盾纠纷多元化解工作中应当：

（一）负责指导人民调解、行政调解、行业性专业性调解工作，促进各类调解的衔接联动；

（二）积极引导仲裁机构、法律援助机构、公证机构、律师事务所、基层法律服务所等法律服务组织和法律工作者、志愿者参与矛盾纠纷预防化解工作；

（三）完善行政裁决、行政复议等工作机制；

（四）建立完善律师参与化解涉法涉诉信访事项等相关工作机制。

第十五条 人民法院应当建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷化解机制，完善诉前委派调解、委托调解与人民调解的衔接工作机制，加强与行政机关、人民调解组织、仲裁机构、公证机构以及其他具有调解职能的组织协调配合，并对矛盾纠纷调解进行业务指导。

第十六条 人民检察院应当建立健全参与矛盾纠纷化解工作机制，加强与人民法院、公安机关、司法行政等的联动配合，加强检调对接、公益诉讼、刑事和解、行政争议实质性化解等工作。

第十七条 公安机关应当建立健全治安案件调解、道路交通事故损害赔偿争议调解等工作机制，对符合和解、调解条件的，依法协调当事人和解、调解。

加强与人民调解委员会的衔接联动，支持和参与乡镇人民政府、街道办事处、村（居）民委员会的矛盾纠纷化解工作。

第十八条 县级以上人民政府其他有关主管部门应当按照各自职责，

指导有关行业、专业领域设立相应的行业性专业性调解组织，对特定行业、专业领域的矛盾纠纷进行调解。

第十九条 信访部门应当及时受理、转送、交办信访事项。建立与和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等相衔接的工作机制，落实排查调处机制、信访督查工作制度，及时化解矛盾纠纷。

第二十条 工会、共青团、妇联、残联、工商联、法学会等群团组织按照各自职责，做好矛盾纠纷多元化解工作。

第二十一条 律师协会、基层法律服务工作者协会、消费者协会、仲裁机构、公证机构、司法鉴定机构、律师事务所、基层法律服务所等，依法提供矛盾纠纷化解服务或者参与矛盾纠纷调解工作。

第四章 预防化解

第二十二条 各级人民政府和有关部门、单位应当健全矛盾纠纷排查和预警、预防机制，开展矛盾纠纷常态化排查，对矛盾纠纷多发易发领域开展专项排查，定期分析研判、发布风险提示，及时预防和减少矛盾纠纷。

对排查发现的疑难、复杂或者社会影响较大的矛盾纠纷，应当及时报告社会治安综合治理中心。对可能引起治安、刑事案件的矛盾纠纷，还应当及时通报当地公安机关。

第二十三条 矛盾纠纷化解途径包括：

- （一）协商和解；
- （二）人民调解、行业性专业性调解、商事调解组织或者其他具有调解职能的组织和个人调解；
- （三）行政调解、行政裁决、行政复议以及其他行政机关处理矛盾纠纷的方式；
- （四）公证；
- （五）仲裁；
- （六）诉讼；
- （七）法律、法规规定的其他途径。

第二十四条 矛盾纠纷化解主体在受理矛盾纠纷时，应当依法向当事人告知矛盾纠纷化解的方式、途径、成本和风险。鼓励和引导当事人在不违反法律法规的前提下，优先选择协商和解、调解等经济便捷、有利于修复关系的途径化解矛盾纠纷。

第二十五条 行政机关在履行职责过程中，对与行政管理活动有关的民事纠纷或者行政争议，依法可以由行政机关调解的，可以根据当事人的申请进行调解。依法应当由行政机关调解的，应当主动进行调解。调解不成的，引导当事人依法选择其他途径解决。

行政机关依职权处理具有民事权利义务内容的矛盾纠纷时，经双方当事人同意，可以委托相关调解组织调解。

第二十六条 对依法可以调解的案件，行政复议机关可以按照自愿、合法的原则进行调解。经调解达成协议的，行政复议机关应当制作行政复议调解书。调解未达成协议或者调解书生效前一方反悔的，行政复议机关应当及时作出行政复议决定。

第二十七条 各级国家机关及有关部门应当提升工作质量和水平，依法行政、公正司法、规范文明执法，预防和减少矛盾纠纷。充分发挥法学会首席法律咨询专家和公职律师、法律顾问等在矛盾纠纷多元化解工作中的积极作用。

第五章 保障监督

第二十八条 矛盾纠纷多元化解领导机构应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入有关责任制考核和工作考评。

第二十九条 县级以上人民政府应当为矛盾纠纷多元化解工作提供必要的经费支持，建立与经济发展相适应的矛盾纠纷多元化解工作经费保障机制，按照预算管理的规定将矛盾纠纷多元化解工作经费纳入财政预算，并及时足额拨付。

第三十条 矛盾纠纷多元化解工作应当加强互联网、大数据、人工智能等技术的开发运用，推进信息化建设。

第三十一条 有关国家机关、人民团体和社会组织应当建立和完善矛盾纠纷排查和化解人员的选拔、培训机制，组织业务培训，提高职业道德水平，推动矛盾纠纷化解队伍的专业化建设。

第三十二条 各级人民政府应当鼓励、支持人民调解工作，推动人民调解委员会队伍建设。村（居）民委员会的人民调解委员会应当配备1名以上的专职人民调解员，乡镇、街道人民调解委员会应当配备2名以上的专职人民调解员，行业性、专业性人民调解委员会应当配备3名以上的专职人民调解员。

第三十三条 鼓励有条件的地方吸纳专业化、高素质人才建立专业化调解组织，对知识产权、大数据、金融等专业、行业领域矛盾纠纷开展调解工作。

第三十四条 鼓励设立心理工作室，为矛盾纠纷当事人提供专业的心理辅导、情绪疏导、家庭关系调适等心理疏导服务。

第三十五条 各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、村（居）民委员会和其他组织开展矛盾纠纷多元化解工作，应当自觉接受社会监督。

第三十六条 工作中发现的有关矛盾纠纷化解涉及的社会治理问题，人民法院可以通过依法提出司法建议，人民检察院可以通过依法提出检察建议，行政机关可以通过提出行政复议建议，县级以上信访部门可以通过提出改进工作、完善政策和追究责任建议等形式，向有关部门提出建议，推进矛盾纠纷多元化解。

第三十七条 承担矛盾纠纷化解职能的单位和组织，有下列情形之一的，由有权处理的主管机关予以通报、约谈、督办，并责令限期改正；拒不改正或者造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

（一）未建立或者未落实矛盾纠纷预防化解工作机制的；

（二）负有化解矛盾纠纷职责，无正当理由，拒不受理矛盾纠纷化解申请的；

- (三) 没有采取有效措施，预防或者化解矛盾纠纷不及时；
- (四) 对排查出的矛盾纠纷迟报、漏报、瞒报的；
- (五) 存在重大决策失误和失职失责的；
- (六) 未履行本条例规定的其他义务的。

第三十八条 违反本条例规定的其他行为，法律法规已有处罚规定的，从其规定。

第六章 附 则

第三十九条 本条例“一中心一张网十联户”的含义：“一中心”是指通过成立县（市、区）、乡（镇、街道）、村（居）三级社会治安综合治理中心，整合社会治理资源，纵横联动、分级化解各类社会矛盾。“一张网”是指将辖区划分为综合网格和专属网格，配备网格长、网格员，整合各方力量，服务网格辖区群众。“十联户”是指将网格中相对集中居住的村（居）民按照十至二十户左右标准划分联防联治服务单元，民主推选联户长，由联户长负责专门联络联系，采集信息、发现风险、化解矛盾、消除隐患。

第四十条 本条例自 2023 年 10 月 28 日起施行。

· 第四编 ·

附录

《联合国关于调解所产生的国际和解协议公约》（新加坡公约）

2018年6月27日联合国贸易法委员会第五十一届会议通过了《联合国关于调解所产生的国际和解协议公约》，2018年12月20日，第73届联合国大会通过。公约于2019年8月7日在新加坡开放签署。

大会第73/198号决议

序言

本公约当事方，认识到调解作为一种商事争议解决办法对于国际贸易的价值，争议当事人籍此办法请求第三人协助其设法友好解决争议，注意到国际和国内商业实务越来越多地使用调解替代诉讼，考虑到使用调解办法产生显著益处，例如，减少因争议导致终止商业关系的情形，便利商业当事人管理国际交易，并节省国家司法行政费用，深信就调解所产生的国际和解协议确立一种可为法律、社会和经济制度不同的国家接受的框架，将有助于发展和谐的国际经济关系，兹商定如下：

第1条 适用范围

1. 本公约适用于调解所产生的、当事人为解决商事争议而以书面形式订立的协议（“和解协议”），该协议在订立时由于以下原因之一而具有国际性：

- (a) 和解协议至少有两方当事人在不同国家设有营业地；或者
- (b) 和解协议各方当事人设有营业地的国家不是：
 - (一) 和解协议所规定的相当一部分义务履行地所在国；或者
 - (二) 与和解协议所涉事项关系最密切的国家。

2. 本公约不适用于以下和解协议：

(a) 为解决其中一方当事人（消费者）为个人、家庭或者家居目的进行交易所产生的争议而订立的协议；

(b) 与家庭法、继承法或者就业法有关的协议。

3. 本公约不适用于：

(a) 以下和解协议：

(一) 经由法院批准或者系在法院相关程序过程中订立的协议；和

(二) 可在该法院所在国作为判决执行的协议；

(b) 已记录在案并可作为仲裁裁决执行的协议。

第 2 条 定义

1. 在第 1 条第 1 款中：

(a) 一方当事人有不止一个营业地的，相关营业地是与和解协议所解决的争议关系最密切的营业地，同时考虑到订立和解协议时已为各方当事人知道或者预期的情形；

(b) 一方当事人无营业地的，以其惯常居住地为准。

2. 和解协议的内容以任何形式记录下来即为“书面形式”。电子通信所含信息可调取以备日后查用的，该电子通信即满足了和解协议的书面形式要求。

3. “调解”不论使用何种称谓或者进行过程以何为依据，指由一名或者几名第三人（“调解员”）协助，在其无权对争议当事人强加解决办法的情况下，当事人设法友好解决其争议的过程。

第 3 条 一般原则

1. 本公约每一当事方应按照本国程序规则并根据本公约规定的条件执行和解协议。

2. 如果就一方当事人声称已由和解协议解决的事项发生争议，公约当事方应允许该当事人按照本国程序规则并根据本公约规定的条件援用和解协议，以证明该事项已得到解决。

第 4 条 对依赖于和解协议的要求

1. 当事人根据本公约依赖于和解协议，应向寻求救济所在公约当事

方主管机关出具：

(a) 由各方当事人签署的和解协议；

(b) 显示和解协议产生于调解的证据，例如：

(一) 调解员在和解协议上的签名；

(二) 调解员签署的表明进行了调解的文件；

(三) 调解过程管理机构的证明；或者

(四) 在没有第(一)目、第(二)目或者第(三)目的情况下，可为主管机关接受的其他任何证据。

2. 符合下列条件的，即为在电子通信方面满足了和解协议应由当事人签署或者在适用情况下应由调解员签署的要求：

(a) 使用了一种方法来识别当事人或者调解员的身份并表明当事人或者调解员关于电子通信所含信息的意图；并且

(b) 所使用的这种方法：

(一) 从各种情况来看，包括根据任何相关的约定，对于生成或者传递电子通信所要达到的目的既是适当的，也是可靠的；或者

(二) 其本身或者结合进一步证据，事实上被证明具备前述(a)项中所说明的功能。

3. 和解协议不是以寻求救济所在公约当事方正式语文拟订的，主管机关可请求提供此种语文的和解协议译本。

4. 主管机关可要求提供任何必要文件，以核实本公约的要求已得到遵守。

5. 主管机关审议救济请求应从速行事。

第5条 拒绝准予救济的理由

1. 根据第4条寻求救济所在公约当事方的主管机关可根据寻求救济所针对当事人的请求拒绝准予救济，唯需该当事人向主管机关提供以下证明：

(a) 和解协议一方当事人处于某种无行为能力状况；

(b) 所寻求依赖的和解协议：

(一) 根据当事人有效约定的和解协议管辖法律，或者在没有就此指明任何法律的情况下，根据在第4条下寻求救济所在公约当事方主管机关认为应予适用的法律，无效、失效或者无法履行；

(二) 根据和解协议条款，不具约束力或者不是终局的；或者

(三) 随后被修改；

(c) 和解协议中的义务：

(一) 已经履行；或者

(二) 不清楚或者无法理解；

(d) 准予救济将有悖和解协议条款；

(e) 调解员严重违反适用于调解员或者调解的准则，若非此种违反，该当事人本不会订立和解协议；或者

(f) 调解员未向各方当事人披露可能对调解员公正性或者独立性产生正当怀疑的情形，并且此种未予披露对一方当事人有实质性影响或者不当影响，若非此种未予披露，该当事人本不会订立和解协议。

2. 根据第4条寻求救济所在公约当事方主管机关如果作出以下认定，也可拒绝准予救济：

(a) 准予救济将违反公约该当事方的公共政策；或者

(b) 根据公约该当事方的法律，争议事项无法以调解方式解决。

第6条 并行申请或者请求

如果已经向法院、仲裁庭或者其他任何主管机关提出了与一项和解协议有关的申请或者请求，而该申请或者请求可能影响到根据第4条正在寻求的救济，寻求此种救济所在公约当事方的主管机关可在其认为适当的情况下暂停作出决定，并可应一方当事人的请求下令另一方当事人适当具保。

第7条 其他法律或者条约

本公约不应剥夺任何利害关系人可依寻求依赖和解协议所在公约当事

方的法律或者条约所许可的方式，在其许可限度内，援用该和解协议的任何权利。

第 8 条 保留

1. 公约当事方可声明：

(a) 对于其为一方当事人的和解协议，或者对于任何政府机构或者代表政府机构行事的任何人为一方当事人的和解协议，在声明规定的限度内，本公约不适用；

(b) 本公约适用，唯需和解协议当事人已同意适用本公约。

2. 除本条明确授权的保留外，不允许作出任何保留。

3. 公约当事方可随时作出保留。在签署时作出的保留，必须在批准、接受或者核准时加以确认。此类保留应在本公约对有关公约当事方生效时同时生效。批准、接受或者核准本公约或者加入本公约时作出的保留，或者在根据第 13 条作出声明时作出的保留，应在本公约对公约有关当事方生效时同时生效。保留书在公约对公约该当事方生效后交存的，于交存日后六个月生效。

4. 保留书及其确认书应交存保存人。

5. 根据本公约作出保留的公约任何当事方可随时撤回保留。此种撤回书应交存保存人，并应于交存后六个月生效。

第 9 条 对和解协议的效力

本公约以及任何保留或者保留的撤回仅适用于在本公约、保留或者保留的撤回对公约有关当事方生效之日后订立的和解协议。

第 10 条 保存人

兹指定联合国秘书长为本公约保存人。

第 11 条 签署、批准、接受、核准、加入

1. 本公约于 2019 年 8 月 1 日在新加坡开放供各国签署，此后在纽约

联合国总部开放供各国签署。

2. 本公约须经签署国批准、接受或者核准。

3. 本公约对自开放供签署之日起未签署本公约的所有国家开放供加入。

4. 批准书、接受书、核准书或者加入书应交存保存人。

第 12 条 区域经济一体化组织的参与

1. 由主权国家组成并对本公约所管辖的某些事项拥有管辖权的区域经济一体化组织同样可以签署、批准、接受、核准或者加入本公约。在这种情况下，区域经济一体化组织享有的权利和承担的义务应与公约当事方相同，但仅限于该组织对本公约所管辖事项拥有管辖权的范围。当涉及本公约下公约当事方数目时，区域经济一体化组织内的成员国为公约当事方的，该区域经济一体化组织不能算作一个公约当事方。

2. 区域经济一体化组织应在签署、批准、接受、核准或者加入时向保存人提出声明，指明对本公约所管辖的哪些事项的管辖权已由其成员国转移给该组织。根据本款提出声明后，如果管辖权分配发生任何变化，包括管辖权新的转移，区域经济一体化组织应迅速通知保存人。

3. 本公约中，对“公约一当事方”、“公约当事方”、“一国”或者“各国”的任何提及，必要时同等适用于区域经济一体化组织。

4. 对于区域经济一体化组织的规则，无论此种规则在本公约之前或者之后通过或者生效：（a）如果向此种组织一成员国的主管机关寻求第 4 条下的救济，并且第 1 条第 1 款下涉及的所有国家均为此种组织的成员；或者（b）涉及区域经济一体化组织成员国之间承认或者执行判决的，本公约与此种规则发生冲突时不得优先。

第 13 条 非统一法律制度

1. 公约一当事方拥有两个或者多个领土单位，各领土单位对本公约所涉事项适用不同法律制度的，可在签署、批准、接受、核准或者加入时

声明本公约延伸适用于本国的全部领土单位或者仅适用于其中的一个或者数个领土单位，并可随时通过提出另一声明修正其所作的声明。

2. 此种声明应通知保存人，且明确指出适用本公约的领土单位。

3. 公约一当事方拥有两个或者多个领土单位，各领土单位对本公约所涉事项适用不同法律制度的，

(a) 凡提及一国的法律或者程序规则，应被解释为在适当情况下指有关领土单位的法律或者程序规则；

(b) 凡提及一国的营业地，应被解释为在适当情况下指有关领土单位的营业地；

(c) 凡提及一国的主管机关，应被解释为在适当情况下指有关领土单位的主管机关。

4. 公约一当事方未根据本条第1款作出声明的，本公约延伸适用于该国的全部领土单位。

第14条 生效

1. 本公约应于第三份批准书、接受书、核准书或者加入书交存后六个月生效。

2. 一国在第三份批准书、接受书、核准书或者加入书交存之后批准、接受、核准或者加入本公约的，本公约应于该国交存批准书、接受书、核准书或者加入书之日后六个月对其生效。对于根据第13条延伸适用本公约的领土单位，本公约应于通知该条所提及的声明后六个月对其生效。

第15条 修正

1. 公约任何当事方均可对本公约提出修正案，将其提交联合国秘书长。秘书长应立即将所提修正案转发公约各当事方，请其表示是否赞成召开公约当事方会议，以对该修正提案进行审议和表决。如果自通报之日起四个月内至少有三分之一公约当事方赞成召开此种会议，秘书长应在联合国主持下召集公约当事方会议。

2. 公约当事方会议应尽一切努力就每项修正案达成协商一致。如果竭尽一切努力而未达成协商一致，作为最后手段，该修正案须有出席会议并参加表决公约当事方的三分之二多数票方可通过。

3. 通过的修正案应由保存人提交给公约所有当事方，请其批准、接受或者核准。

4. 通过的修正案应在第三份批准书、接受书或者核准书交存之日后六个月生效。修正案一经生效，即对已经表示同意受其约束的公约当事方具有约束力。

5. 在第三份批准书、接受书或者核准书交存后，如果公约一当事方批准、接受或者核准了一修正案，该修正案于公约该当事方交存批准书、接受书或者核准书之日后六个月对其生效。

第 16 条 退约

1. 公约当事方得以书面形式正式通知保存人，宣布其退出本公约。退约可限于某些适用本公约的、非统一法律制度的领土单位。

2. 退约应于保存人收到通知后十二个月生效。通知中指明退约生效需更长期限的，退约应于保存人收到通知后该更长期限期满时生效。本公约应继续适用于退约生效前订立的和解协议。

《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

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

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、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（3.5）。

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（3.5）。

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；SF/T 0083—2020 3 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。 SF/T 0083—2020

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

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

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）。SF/T 0083—2020 5

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；

SF/T 0083—2020 6

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； SF/T 0083—2020 7
- 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； SF/T 0083—2020 8

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 SF/T 0083—2020 9

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

理解解纠纷。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； SF/T 0083—2020 10
- 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 SF/T 0083—2020 11

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》。 SF/T 0083—2020 12

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：

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 SF/T 0083—2020 13

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表，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； SF/T 0083—2020 14
- 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；SF/T 0083—2020 15

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； SF/T 0083—2020 16

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（略）

