

# 调解员调解指引<sup>1</sup>

(人民法院多元调解与速裁培训教材)

## 前 言

党的十九大报告提出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,正确处理人民内部矛盾。随着我国经济社会的快速发展和人民群众法律意识的不断增强,人民群众的维权观念也发生了变化,对纠纷的解决不再仅限于结果的公正,还体现在实现公正方式的多元、高效与便捷上。诉讼已不再是解决纠纷的唯一途径,选择运用经济、法律等不同手段平复矛盾已经成为人们的共识。因此,进一步深化矛盾纠纷多元化解机制建设,积极推动人民调解、行政调解、司法调解衔接联动,推动诉讼与非诉讼方式有机衔接,为人民群众提供多元、便捷的矛盾纠纷解决方式,对于促进社会的公平正义,满足人民群众之间的多元利益诉求,保障人民群众的切身合法权益,具有重要意义。

为深入贯彻落实最高人民法院关于完善矛盾纠纷多元化解机制建设的要求,今后将从加强和创新社会治理的高度,把多元调解列为法院重点工作积极加以推进:注重发挥司法的引领、推动和保障作用,主动打造诉调对接平台,对纠纷适当分流,引导当事人选择非诉讼方式解决纷争;开展委派或委托调解,完善诉调对接机制,积极开展“人民调解进立案庭”工作,让调解员进驻法院,长期稳定地为当事人开展诉前调解工作;以诉讼促调解,将多元调解与案件繁简分流有机结合,稳步推进立案阶段多元解纷工作,将多元调解作为满足人民群众纠纷解决需求的主要渠道,初步形成了诉讼前端分流化解大批简单纠纷,后端专业审判庭审理疑难复杂案件的审判工作新格局。

在推进多元解纷过程中,人民法院结合人民群众更希望在法律框架内、以调解员对纠纷的性质和法律规定进行释明为前提,通过平等协商、妥协让步的方式进行调解的实际,以审判工作规范化建设为契机,将多

---

<sup>1</sup> 杨万明主编.--北京:人民法院出版社,2018.1。

元调解工作与审判规范化建设结合起来,加强法官对派驻调解员的业务指导,以本调解指引作为调解员培训教材,将法官在纠纷解决方面的经验传输给调解员,把各类纠纷的风险点和裁判标准教授给调解员,以利于他们提高在法律框架内、规则指引下化解纠纷的能力。同时通过调解员的释明、引导,让人民群众对裁判结果形成合理预期,理性选择多元调解方式解决纠纷。

本指引以法院多元解纷工作机制为背景,以法官对调解员进行调解专业指导为视角,紧密联系诉调衔接和审判实践。总体来看,具有以下几个特点:第一,内容合理,理念鲜明。着重介绍调解的基本理论和技巧培养,便于调解员快速掌握开展调解工作的基本知识和技能,并从法院委派或委托的适宜调解并且调解效果较好的常见案件中,梳理和归纳典型案例,内容主要是各类型案件的裁判标准、调解审查要点、典型案例和相关法律索引。全书清晰地体现出调解理论技巧和依法、依程序调解相结合的思路,彰显了多元调解是在法治原则基础上、在法律裁判规则指引下进行调解的现代理念。第二,注重规范,诉调结合。本指引针对各类型案件具体调解流程,示范性地提供了调解笔录、调解协议模版,注重调解过程的规范与完善,促进提升调解工作的效率。同时立足多元调解工作实际,引入司法确认案件审查要点,加强诉调紧密衔接,助力于提高人民调解协议司法确认的成功率。第三,精选案例,融会贯通。无论是调解技能培养,还是具体案由调解指引部分,都精心选取典型案例,以案例教学的形式向调解员传授法律知识,明确案件调解的风险要点和裁判规则,案例后附有案件处理涉及的法律条文、司法解释和司法文件,帮助调解员在实际工作中达到举一反三、触类旁通的效果。

本培训教材以法院加强对调解员业务指导、强化法官和调解员诉调衔接为出发点,为从事多元调解工作的调解员提供了切实可行的方法指导和细致明确的裁判规则指引,对调解员尤其是派驻法院调解员的专业水平和调解能力的提高具有重要实用价值。真诚希望本书能成为调解员的得力助手,为多元调解更好地发挥作用奠定坚实的理论和实践基础,为法院发挥司法在多元化纠纷解决机制改革中的引领、推动和保障作用,

提升多元解纷工作成效贡献一份力量，为加强和创新社会治理，完善矛盾纠纷预防和化解机制，打造共建共治共享的社会治理格局增砖添瓦！

## 第一章 调解的基础知识

### 一、调解的概念和内涵

中国的调解历史悠久,原因在于中国的传统文化与道德均提倡以和为贵。我国早在“西周时期,司法官即可进行调解,有过错的一方可以向对方承认错误并提出赔偿方案,主动承担民事责任,若对方接受则案件终结,否则作出判决。”[1]在清朝康熙皇帝专下圣谕,将调解作为官吏治德的突出表征和“大计考官”的重要指标。[2]解放战争时期,“马锡五式审判方式”深入人心,其审理案件的重要方式就是“调解为主,审判为辅”。运用调解方式解决纠纷由来已久,且至今在司法审判中也广泛应用。

调解在现代汉语上的定义为通过说服教育和劝导协商,在查明事实、分清是非和双方自愿的基础上达成协议,解决纠纷。调解的概念目前有不同的界定,有人认为,“调解为在第三人的主持下,通过斡旋、协商、劝说、教育等手段,促使纠纷当事人之间达成基于自主意志的协议,以消除争议的一种法律制度”[3];百度百科对于调解的定义为:“是指双方或多方当事人就争议的实体权利、义务,在人民法院、人民调解委员会及有关组织支持下,自愿进行协商,通过教育疏导,促成各方达成协议、解决纠纷的方法。”

我们认为,调解是在第三方参与、主持下,依据国家法律、政策以及社会公德,对纠纷各方进行斡旋、劝说,促使其互相谅解、进行协商,自愿达成和解,以消除纷争的活动。

### 二、调解的分类

根据相关的法律规定,以及调解的不同性质和特点,可以将调解作不同的分类。为了区分不同种类的调解,也为区分调解概念在使用时的不同含义,我们可以在学理上给调解作如下分类:

(一)根据调解的主体不同,调解分为人民调解、法院调解、行政调解、仲裁调解等。

人民调解是人民调解委员会主持下进行的调解;法院调解是人民法院主持下进行的调解;行政调解是基层人民政府或者国家行政机关主持下进行的调解;仲裁调解是在仲裁机构主持下进行的调解。

(二)以调解是在提起诉讼之前还是在诉讼开始后为标准,可以分为立案前调解与立案后调解

在我国,立案前的调解称为委派调解,立案后的调解称为委托调解,二者统称特邀调解。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、解决纠纷的一种活动。立案前委派调解即法院在征求当事人意愿的前提下,在立案前将适宜调解的案件委派给调解员或调解组织先行调解。立案后委托调解即在征求当事人意愿的前提下,立案后将适宜调解的案件委派给调解员或调解组织进行调解。特邀调解不是由人民法院直接主持的,而是在特邀调解员或者特邀调解组织的主持下,纠纷当事人解决矛盾的一种方法,其最终目的在于缓和纠纷解决过程中的紧张气氛,以求达到运用相对柔和的方式解决纠纷。

### 三、调解解决纠纷功能和优势

#### (一)调解的一般功能和优势

##### 1. 有助于一揽子解决当事人之间的所有纠纷

调解在纠纷解决方案、手段等方面具有灵活、多样性。尤其是在诉讼中的调解可以不受法律关系、诉讼主体和诉讼请求的限制,促成当事人之间矛盾的彻底化解,尽可能一次性解决立、审、执的问题,真正达到案结事了。

##### 2. 调解保密性强

调解保密性是现代社会对于调解程序发展的内在要求。调解保密性包括调解程序的保密性以及调解信息的保密性。按照最高法院审判公开的要求,判决书要全部上网,由于当前网络媒体发达,案件经炒作或报

道，往往会放大负面效应，影响当事人的信誉。而调解是非常强调保密性的，且法院根据调解协议出具的调解书不公开上网，这有利于维护双方当事人的信誉和声望。

### 3. 调解能极大减轻当事人解决纠纷的时间成本

基于当事人合意进行的调解，在绝大多数情况下都能较早地实现案结事了，相比诉讼要经历一审、二审、再审、执行等漫长的程序，运用调解的方式解决纠纷较大地节约了国家和当事人的纠纷解决成本。

## （二）特邀调解的优势

### 1. 立案前委派调解优势

除依法适用特别程序、督促程序、公示催告程序的案件，身份关系、物权关系等确认案件，涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的案件以及其他根据性质不能调解的案件外，所有案件起诉前，均可委派法院的特邀调解员进行调解，也可以委派特邀调解组织对纠纷进行调解。

（1）门对门调解非常便捷。法院内部设有调解室，当事人选择特邀调解方式的，案件将立即移转给进驻法院的特邀调解员，或者当地派出法庭的特邀调解员进行调解，非常方便。

（2）节省解决纠纷的时间。当事人选择特邀调解方式的，特邀调解员会及时与被告联系，征求被告是否愿意进行调解的意见。被告同意调解的，调解员将尽快组织双方当事人进行调解。相反，如果原告不选择特邀调解方式的，案件立案进入诉讼程序后，因现在法院未结案多、审判压力大，纠纷可能无法快速解决。

（3）委派调解案件减收或不收取诉讼费用，能减少当事人解决纠纷的经济成本。经调解达成调解协议，双方当事人申请法院进行司法确认，不收取诉讼费；申请法院出具调解书的，法院也会按照法律规定减半收取诉讼费；当事人达成调解协议并申请撤诉的，免交案件诉讼费。

（4）调解结果有司法保障。调解成功，双方当事人达成调解协议的，法院出具的司法确认裁定或调解书都具有强制执行效力。对方当事人不履行裁定或调解书内容的，权利方可以申请强制执行。

（5）特邀调解员专业性强。特邀调解员有的是法院、检察院退休

的老法官、老检察官，有的是多年从事人民调解工作的基层人民调解委员会的调解员，法律业务能力强、调解经验丰富。许多疑难复杂案件、当事人矛盾大的案件，经调解都达成了调解协议，效果非常好。

（6）调解期限最长不超过一个月。联系不到被告、被告不同意调解、双方当事人分歧较大，难以达成一致的，特邀调解员应及时将案件退回立案法官登记立案。一个月调解期限届满后，特邀调解员应依据当事人申请进行延期，否则不得擅自延长调解期。

## 2. 立案后委托调解的优势

主要针对标的额较大的买卖、承揽、租赁、委托纠纷，涉互联网纠纷，医疗、美容纠纷，典当纠纷，证券、期货纠纷，保险合同纠纷，建设工程施工合同纠纷、房屋买卖合同纠纷等涉房地产开发纠纷的，劳动争议纠纷等具有一定专业性的纠纷。

（1）不影响当事人诉权行使。立案后委托调解就是先立案、后调解，案件进入诉讼程序后再委托给行业性、专业性调解组织进行调解。

（2）在某一纠纷领域具备专业性优势。行业性专业性调解组织在某一纠纷领域具有专业性和行业自律优势，其聘请的调解员都是这一领域的专家，在调解过程中能够从专业角度为当事人分析利弊并提供解决纠纷的建议，促进纠纷的解决。

（3）减少当事人诉讼成本。立案后委托调解，调解不成的，不收取任何费用；调解成功的，调解组织按照规定收取适当调解费用。当事人申请法院出具调解书确认调解协议效力的，法院会对诉讼费进行减免，不会增加当事人的诉讼成本。

（4）不伤和气，有助于修复双方关系、互利合作。对于双方当事人都是市场主体且有长期合作关系的纠纷，特邀调解员常常从调解有助于修复双方因纠纷破裂的合作关系，实现互利共赢、继续合作的角度促成当事人达成调解协议。

## 第二章 调解的基本原则

《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》第2条明确规定，特邀调解应当遵循以下五个基本原则，这五个原则在立案阶段调解无论是立案前委派还是立案后委托调解必须坚持[1]。

### 一、平等自愿原则

当事人在调解过程中享有平等的地位，权利行使平等，义务履行平等，任何人均不享有特权。调解自愿是我国民事诉讼法确定的基本原则。我国民事诉讼法第9条规定：“人民法院审理民事案件，应当根据自愿和合法原则进行调解；调解不成的，应当及时判决。”特邀调解虽然不是案件的审理阶段，但是也应当遵循自愿原则，以维护当事人的诉讼权利。当事人自愿原则体现在三个方面：一是当事人自愿选择特邀调解解决纠纷，法院不得强迫。法院在委派与委托前，对特邀调解应当做宣传工作，可以做一些心理辅导等工作，以引导当事人选择特邀调解。但在委派与委托前，应当征得当事人同意。对当事人坚持选择诉讼的，未登记立案的，要及时审查形式要件，给予登记立案，对已经登记立案的，要及时转入审判程序。二是当事人可以自由选择由谁来调解。特邀调解组织名册和特邀调解员名册，详细列明调解组织和调解员的基本情况，双方当事人根据情况协商选定由哪个调解员来调解。如果双方当事人协商不成的，由人民法院或者调解组织指定，当事人双方还可以协商选择两名以上的调解员调解。三是双方当事人自愿达成调解协议。当事人在特邀调解中对自身的权益有充分的处分权，调解员可以提出建议方案，但是最终达成的调解协议由当事人决定，调解员不得强迫当事人达成调解协议。

### 二、尊重当事人诉讼权利的原则

调解与诉讼，各具优势与特点。选择哪种途径主张权利，维护自身利益是当事人的权利。特邀调解需要建立在尊重当事人权利，自愿、平等的基础上，而不是把特邀调解作为进入法院所有纠纷的必经机制。尊重当事人诉讼权利也是全面贯彻立案登记制的重要举措和方式。2015



年，人民法院全面推进立案登记制。立案登记制是对现行民事诉讼法的一次重大突破，从长远看，也为扩大司法权、提升司法公信奠定了坚实的基础。立案登记制的建立，意味着不管诉讼标的多少，不管当事人的纠纷复杂还是简单，只要愿意通过诉讼的方式加以解决，到了法院就能依法立案，而且法院就能及时受理，并且加以审理裁判。从微观上讲，对于维护当事人的诉权，保证当事人的诉讼权利及时、合理有效的行使具有非常重要的意义。从宏观的角度讲，它对于解决各类纠纷和矛盾，特别是经济纠纷矛盾具有非常重要的意义。特邀调解需要保障当事人诉权，保障立案登记制的贯彻实施。

### 三、不违背法律、法规的禁止性规定

特邀调解要在法律规定的框架下进行。特邀调解的优势在于当事人可以处分自己的权益，但这种处分必须在法律框架下处分。特邀调解合法性原则，既包括程序合法，也包括实体合法。一方面，调解员主持双方当事人进行调解活动，必须按照规定的程序进行；如果调解不成，应当及时立案或者判决。另一方面，当事人双方达成的协议内容，要符合有关法律的规定。特邀调解员调解的结果，根据在法律规定的范围内当事人有权处分自己的民事权利和诉讼权利的原则，可以互谅互让，达成调解协议。当事人可以运用处分权在不违反禁止性规定的前提下达成双方所能接受的调解协议，尽管协议的内容与法律上严格认定的权利义务关系并不完全一致。调解合法性原则中的合法性应是一种宽松的合法性，它不是指调解协议的内容必须严格遵照法律的规定，而是指协议内容不得与民事法律中的禁止性规定相冲突，不得违反公序良俗和损害第三人的合法权益。

### 四、不损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益

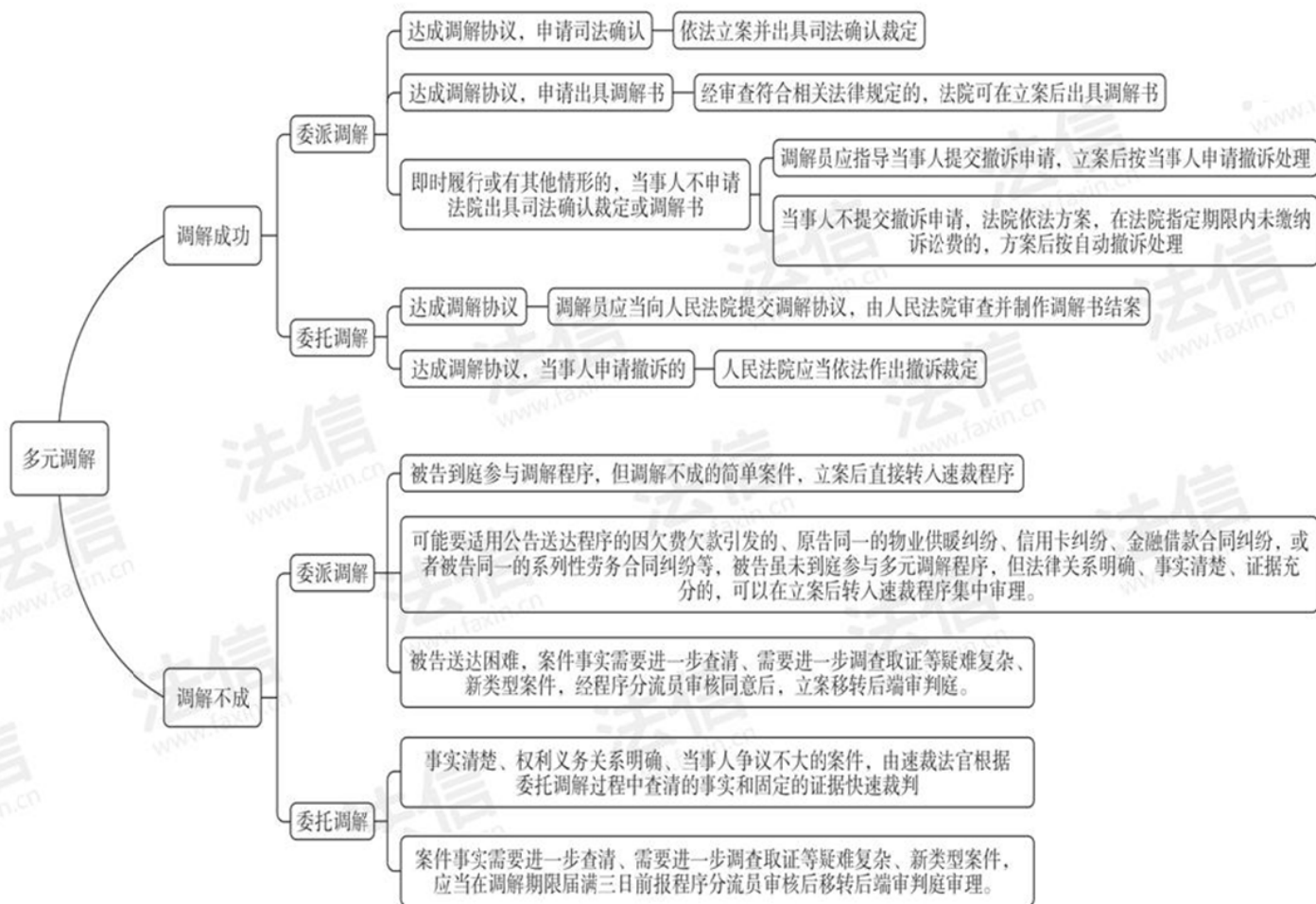
《最高人民法院关于人民法院民事调解工作若干问题的规定》第12条规定，调解协议具有下列情形之一的，人民法院不予确认：（1）侵害国家利益、社会公共利益的；（2）侵害案外人利益的；（3）违背当事人真实意思的；（4）违反法律、行政法规禁止性规定的。调解员在调解过程中，应当注意其他利害关系人的权益，在调解过程中，及时通知

利害关系人参加调解。在调解过程中，还需要注重审查虚假调解与虚假诉讼。

## 五、保密原则

保密原则是特邀调解得以发展的重要因素，正因为有保密原则，当事人才愿意在调解过程中给调解员透露底线，对调解员建立信任。保密原则在特邀调解中体现在三个方面：一是调解过程不公开。这与诉讼中的公开审判形成对比，主要考虑到在调解过程中应当确保当事人真实表达自己的意思，保持调解程序的独立性，避免在调解案件中公开的信息外露，但当事人要求或者同意公开的除外。二是调解协议的内容不公开。最大限度保护当事人的基本信息，特别在裁判文书上网之后，调解协议不公开也成为大家选择调解解决案件的重要原因。三是人民法院、特邀调解组织、特邀调解员应当对在调解过程中获得的信息保守秘密。

### 第三章 多元调解流程解读



#### 多元调解流程总览

##### 一、基本概念梳理

1. 立案阶段多元调解和速裁工作的流程管理的含义，是指对立案、多元调解、速裁和后续审判之间的衔接，以及多元调解和速裁工作过程中案件导入、调解或速裁、结案各个环节进行规范管理的活动。

2. 多元调解工作，是指立案前委派调解工作以及立案后审理阶段的委托调解工作。

3. 立案前委派调解工作，是指法院对于经审查符合立案条件且适宜调解的案件，在征求当事人意愿的前提下，于立案前委派给调解员或调解组织先行调解。

4. 立案后委托调解工作,是指法官对于其审理的案件认为适宜调解的,在征求当事人意愿的前提下,于作出实体裁判前将案件委托给调解员或调解组织进行先行调解。

5. 速裁工作,指根据繁简分流标准和分流规则,在立案和多元调解阶段层层甄别、分流事实清楚、权利义务关系明确、当事人争议不大的简单案件,由速裁法官及时审理并作出裁判。

#### 〔域外比较〕

不少国家和地区在正式开庭审理以前设立了相关的调解程序或制度,以及时化解矛盾,解决纠纷,减少正式进入审判程序的案件流量。但是,各国和地区在制度设置上还是存在差异。

无论美国附设法院的 ADR (Alternative?Dispute?Resolution, 非诉讼纠纷调解机制,简称 ADR),还是日本和我国台湾地区有关诉前调解法律规定,都有值得我们在构建审前调解程序借鉴的地方:(1)在调审分离前提下,设置了与审判程序相对独立的调解机制;(2)将调解程序设置在正式的审判程序之前;(3)成立了独立于审判机构的专门调解机构,其人员组成除了法院法官以外,还委托或聘任了法院以外的民间和社会主体加入作为调解委员;(4)除了强制调解案件以外,调解程序原则上由当事人自愿申请启动;(5)除了美国附设法院的 ADR 机构作出的调解协议由双方当事人自动履行,不递交法院外,日本和我国台湾地区调解委员会作出的调解协议,产生与诉讼中判决或和解同样的执行效力。

## 二、三级法院对多元调解与速裁工作的分工及速裁团队的建立

基层法院由立案庭或单独设立的速裁庭统一负责多元调解和速裁工作。由单独设立的速裁庭负责多元调解和速裁工作的,立案庭与速裁庭应配合做好立案环节多元调解案件的导入和简单案件的甄别筛选工作。诉调对接平台建设、特邀调解组织和特邀调解员名册管理、多元调解和速裁的案件管理和数据统计工作统一由立案庭负责。

中级法院在立案庭设立诉调对接中心,或者在各审判庭成立速裁组

审理速裁上诉案件。

高级法院立案庭负责多元调解和速裁工作的指导和监督。

法院根据立案阶段多元调解和速裁工作分流化解纠纷需要,成立由速裁法官、人民调解员、法官助理、书记员组成的办案团队,办理多元调解和速裁案件。

#### [[解读介绍]]

立案速裁机制实质上是诉调对接机制的扩展和延伸,首先,它把多元调解与法院的繁简分流工作紧密结合起来,有助于扩大诉讼前端分流化解纠纷的成效。其次,在现阶段人民调解员化解纠纷的能力和水平尚不成熟的情况下,需要法官进行全程指导,建立紧密型的司法ADR,那么法官在调解过程中已经对案件事实和证据有了一定程度的把握,在此基础上对调解不成的案件直接由该名法官裁判,有助于节约司法资源,扩大调解的效果。

法官员额制和司法责任制等司法改革措施的目的是把法官从审理琐细纠纷的简单重复劳动中解放出来,集中精力审理好疑难复杂案件,为社会行为确立规则,实现规则之治。

#### [[域外比较]]

ADR机制:非诉讼纠纷解决机制概念源于美国,原来是指二十一世纪逐步发展起来的各种诉讼外纠纷解决方式,现已引申为对世界各国普遍存在着的、民事诉讼制度以外的非诉讼纠纷解决程序或机制的总称。这一概念既可以根据字面意义译为“替代性(或代替性、选择性)纠纷解决方式”,亦可根据其实质意义译为“审判外(诉讼外或判决外)纠纷解决方式”或“非诉讼纠纷解决程序”“法院外纠纷解决方式”等。方式有协商、谈判、调解等。不像诉讼制度化、规范化;快捷、费用低;以利益为导向,实现双方利益最大化。

### 三、委派(托)调解流程

#### (一)调解案件的导入

对于符合立案条件的民事案件,诉讼辅导员认为适宜立案前委派

调解的，应向当事人释明先行调解特点、人员、法律效力，自愿调解的原则、诉讼费减免规定等相关事宜，结合纠纷性质引导当事人先行选择人民调解或者行业性专业性调解方式解决纠纷。

当事人同意选择立案前委派调解的，立案人员应指导当事人签署《先行调解确认书》。

#### [[解读介绍]]

我国现有诉讼制度诉讼费用低廉、法定审限较短、诉讼中法官调解发达，加之诉讼可预期结果的确定性和权威性，弱化了非诉讼纠纷解决机制的比较优势。当事人基于成本和收益的衡量往往不愿意选择非诉讼纠纷解决方式。针对法院多元调解工作中遇到的“案件导出难”问题，人民法院积极探索开展调解程序前置工作，在立案前委派给进驻法院的律师调解员或派出法庭的特邀调解员进行先行调解，尽可能将纠纷化解在诉前。实践中，只要当事人同意，立案前委派调解案件类型，不受案由限制。

#### [[域外比较]]

自愿原则是指当事人在多元调解程序中，有权按照自己的意愿选择是否进入多元调解程序，选择调解的内容，自主决定是否让步等。

现代调解制度的核心是自愿，但是出于司法政策等因素的考虑，强制调解的案件数量日益增多。日本和我国台湾地区关于强制调解的规定，规定特殊类型案件和人事家事纠纷等在审判前应当调解。对某些案件实行强制调解，是对当事人自由意志的合理限制，是对自愿原则的修正，是否引入强制调解制度，需要立法明确规定，此案前提仍是坚持自愿调解原则。

#### [[规范链接]]

《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》第27条规定：

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。

## (二) 调解案件的处理时限

1. 当事人选择诉前调解的,诉讼辅导员应于当日将立案材料移交调解中心,由调解中心工作人员在原告接受调解之日起两个工作日内通过广东法院诉讼服务网编立“民诉前调”案号。

2. 立案后审理过程中当事人接受第三方调解的,承办法官应制作《委托调解移送表》,并将案件起诉状、主要证据材料、双方当事人的送达地址、电话号码等信息材料的复制件提交给调解中心,并由调解中心工作人员编立“民诉中调”案号,委托第三方调解。

3. 立案人员通过广东法院诉讼服务网将案件分配给进驻法院的律师调解员或派出法庭的特邀调解员,并自动推送短信给该调解员。

4. 调解员收到在线调解平台推送的短信后,应当在24小时之内登录平台,了解案件情况及当事人信息,并应当在2个工作日之内联系被申请人,根据被申请人答复情况分别处理:

(1) 同意在线调解的,由调解员使用平台系统约定调解时间;

(2) 同意在线调解,但不同意由该调解员调解的,调解员应当及时将此情况向本院和申请人反馈,由本院另行指派调解员;

(3) 被申请人拒绝调解或无法联系到被申请人的,在线调解员应当及时将此信息反馈法院和申请人,终止调解并将案件退回,法院依法登记立案。

5. 人民法院起诉前委派调解的案件,调解期限为三十日。但是双方当事人书面同意延长调解期限的除外。委派调解的期限自调解组织或者调解员签字接收法院移交材料之日起计算。

6. 立案后审理过程中委托调解,应当在三十日内完成,经双方当事人同意,可以延长,但最长不超过六十日。经调解无法达成调解协议的,应及时审理并作出裁判。

### （三）调解程序

1. 调解员与双方当事人自行决定采取线上线下方式、同时或者分别进行调解，还应当将调解时间、地点等相关事项及时通知当事人。需要到法院诉讼服务中心开展工作的，应当提前2个工作日联系法院予以安排。当事人应当准备身份证明材料、委托手续、答辩状、证据等诉讼材料，为调解做好准备。

2. 调解员可以利用电话、视频、在线聊天等方式与当事人沟通，也可以在约定的时间和地点开展调解工作。调解员根据纠纷情况，结合当事人需求，引导进行共同会谈或单独会谈。

3. 调解员主持调解前，应当核实当事人的身份，确认无误后告知当事人主持调解员的姓名、委派或委托法院名称、调解原则以及当事人的权利义务、调解程序、调解协议效力、申请司法确认等事项，同时向当事人释明虚假诉讼的风险，并要求当事人承诺无恶意串通、规避法律等虚假调解的行为。在调解过程中，调解员应积极引导当事人准备身份证明材料与委托手续、答辩状、证据等诉讼材料，并提交送达地址确认书、电话号码等联系方式。

4. 调解员主持在线调解的，也应在主持调解前核实双方当事人的身份，确认无误后，告知当事人在线调解员的姓名、有管辖权的法院、在线调解的原则以及当事人的权利义务、调解程序、调解协议效力、司法确认申请等事项。同时，各方当事人应当承诺调解过程中无恶意串通、规避法律等虚假调解的行为。

5. 现场调解的，调解员可以根据具体情况制作调解笔录，如实记录调解员的发言，当事人的陈述及意见。当事人无法达成一致意见的，要重点对无争议事实进行记录，固定无争议事实、归纳案件争议焦点。调解员、当事人应当在调解笔录上签名确认。

6. 调解员按照如下过程进行案情调查和调解，根据调解情况不同可以适当予以简化：

（1）起诉人陈述事实及理由及调解意见；

（2）被起诉人答辩并陈述调解意见；



(3) 经调解员许可，在调解过程中，当事人可将证据拍照、扫描或直接提交视听资料、电子数据等证据材料，在线展示给各方当事人。实物证据及不宜在线提交的证据，调解员可以另行组织当事人进行举证、质证；

(4) 对于当事人提交的证据材料，各方当事人和调解员均可查看。经调解员的许可，当事人可以在线发表质证意见；

(5) 调解员应当组织双方当事人对调解方案进行协商；

(6) 经调解员许可，双方当事人可以陈述最后调解意见。

7. 在线调解员主持双方当事人达成一致意见的，应当制作调解协议。调解协议应当载明以下内容：

(1) 当事人基本情况；

(2) 诉争纠纷基本事实和争议事项；

(3) 调解结果和协议生效条件。

调解协议由各方当事人签名确认，并由调解员签名；由在线调解组织主持达成调解协议的，还应当加盖调解组织印章。

签名或盖章可以采用在线确认或线下签章等方式。

8. 在线调解过程中，调解员可根据具体情况决定制作调解笔录。制作调解笔录的，应当如实记录调解员的发言、双方当事人的陈述及意见；双方当事人无法达成一致意见的，要重点对无争议事实进行记载。

9. 经审查，调解协议具有下列情形之一的，对该调解协议的效力不予确认：

(1) 违反法律、行政法规强制性规定的；

(2) 侵害国家利益、社会公共利益的；

(3) 侵害案外人合法权益的；

(4) 损害社会公序良俗的；

(5) 内容不明确，存在理解分歧或无法执行的；

(6) 以强迫或欺骗方式，违背当事人意愿达成调解协议的；

(7) 其他不应当确认调解协议效力的情形。

#### （四）司法确认

1. 经立案前委派调解或立案后委托调解，当事人达成调解协议，申请司法确认或者出具民事调解书的，应向法院提交司法确认或者出具民事调解书的申请书、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，必须向法院提交由委托人签名或者盖章的授权委托书。

法院办理调解协议司法确认案件，不收取费用；根据当事人申请，立案后对调解协议出具民事调解书，诉讼费减半收取。立案后当事人达成和解协议，原告向法院申请撤诉的，诉讼费减半收取。

2. 调解协议基于海事事由、具有给付内容且我院有管辖权的，债权人可以根据民事诉讼法和相关司法解释的规定申请支付令。

3. 法院收到当事人司法确认申请，立案窗口工作人员应当在三日内决定是否受理。决定受理的，应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，法院可以当即受理并作出是否确认的决定。

#### （五）调解终结

1. 有下列情形之一的，调解终结：

（1）经调解达成调解协议的；

（2）任何一方当事人明确表示不愿意再继续调解的；

（3）经三次调解，仍不能达成调解协议的；

（4）调解期限届满，当事人未达成一致意见；

（5）超过七日有当事人未确认调解协议，法院或调解员可以手动操作结案，设置案件为成功或失败状态。

（6）其他导致调解难以进行的情形。

2. 先行调解终结，调解员应当制作《调解案件结案表》。

3. 调解终结的案件，法院程序分流员收到调解案件材料，应当根据不同情形在三日内分别处理：

(1) 达成调解协议，并要求法院出具调解书的，未立案的予以立案，移送审查；

(2) 达成调解协议，并申请司法确认的，本院收到申请并受理后，审查并出具司法确认裁定书；

(3) 未达成调解协议需要向法院起诉的，移交立案人员办理立案手续；不再起诉的，按规定办理调解终结手续；

(4) 诉中调解未达成调解协议的，将调解案件材料退回承办法官继续审理。

#### (六) 其他事项

1. 先行调解不成，立案后转入诉讼程序的，当事人为达成调解协议或者和解的目的作出妥协所涉及的对案件事实的认可，不在其后的诉讼中作为对其不利的证据。

2. 经委托调解达成协议后撤诉，或者调解协议未经司法确认，当事人就调解协议的内容或者履行发生争议的，可以再次提起诉讼。法院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。

3. 经立案前委派调解，当事人未申请登记立案，调解员应当保存调解过程中当事人提交的材料、系统自动生成的各类文书材料及其他需要保存的材料。

4. 调解不成后转入诉讼程序的，调解员应向立案部门移交调解过程中当事人提交的身份证明材料与委托手续、答辩状、证据等诉讼材料，以及双方送达地址确认书、电话号码等联系方式。

附：

调解案件结案表

|            |                                                                                                                                       |            |  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|
| 案号         |                                                                                                                                       | 案由         |  |
| 当事人        | 原告：                                                                                                                                   |            |  |
|            | 被告：                                                                                                                                   |            |  |
|            |                                                                                                                                       |            |  |
| 调解员        |                                                                                                                                       | 调解员<br>电话  |  |
| 接受调解<br>时间 |                                                                                                                                       | 调解终<br>结时间 |  |
| 调解时间       | 第一次：        年    月    日<br>第二次：        年    月    日<br>第三次：        年    月    日                                                         |            |  |
| 调解地点       | <input checked="" type="checkbox"/> 在线调解 <input type="checkbox"/> 其他 (                      )                                         |            |  |
| 调解结果       | <input checked="" type="checkbox"/> 达成调解协议 <input type="checkbox"/> 调解未成<br><input type="checkbox"/> 原告撤诉 <input type="checkbox"/> 其他 |            |  |
| 主要<br>争议焦点 |                                                                                                                                       |            |  |
| 无争议<br>事实  |                                                                                                                                       |            |  |
| 备注         |                                                                                                                                       |            |  |
| 调解员<br>签名  |                                                                                                                                       |            |  |

## 第四章 调解情绪的控制

一名优秀调解员的调解能力,不仅体现于其基本法律知识和文字表达能力,还体现在其良好的沟通说服技能。前者可在调解过程中为当事人进行法律关系性质、诉讼风险成本、法律后果的释明以及调解协议的制作;后者则主要用于消除当事人的紧张对抗情绪,以情、理、法不同的角度,去引导和劝解当事人心悦诚服地达成调解协议,实现案结事了。调解工作的实质是做好人与人的工作,通过恰当的语言沟通,影响改变当事人原来的想法与立场,促使其达成共识。然而世间百态、人情种种,使原先矛盾对立的当事人捐弃前嫌,化干戈为玉帛实非易事,不但要求调解员具有深厚的社会阅历,更需要调解员对当事人不同的情绪有精准娴熟地控制和拿捏。

### 一、提升主动聆听的层次

当事人情感得到心理预期的满足往往是调解成功的基础条件,甚至有时会成为关键因素。当事人在调解中得到情感满足的主要方式之一就是倾诉。在倾诉中发泄,在倾诉中心理调整,在倾诉中冷却,在倾诉中平衡。[1]法院审理的案件中,多数是因双方当事人未能进行有效地沟通、谈判自行解决,却在寻找解决方案、途径的过程中,因分歧或误会而产生对抗情绪。为使当事人平复情绪,建立信任调解员引导和劝解的基础,调解员应当学会聆听,从当事人的倾诉中,找寻化解纠纷细微的关键点。

美国著名心理学家托马斯·戈登通过研究,根据效率将聆听分为假装注意聆听、表面字词聆听、高效信息聆听三个层次。假装注意聆听人完全没有注意说话人表达的内容,只是考虑其他毫无关联的事情或内心想着辩驳,容易导致和谐关系的对立与破裂,无法形成有效的决策;表面字词聆听人虽然关注了说话人表达内容的字词,但却忽视了沟通中的情感与肢体交流对字词理解作用的辅助功能,影响了对字词意义的准确理解,无法形成有效沟通;高效信息聆听人则会挖掘说话人表达内容的具体信息,从而对说话人的情感感同身受,与说话人之间建立良好的沟

通互动，减轻说话人表达的负面情绪，获得说话人心理上的积极认同。对于优秀的调解员而言，应当提升主动聆听的层次，学会高效信息聆听，引导当事人表达自己内心的真实诉求，发现和捕捉当事人倾诉过程中体现出的与纠纷有关的关键信息，有效找寻调解的切入点。

调解员高效聆听倾诉表达的信息，需要注意与当事人的“共情”和换位思考。所谓“共情”就是对当事人的想法和情绪感同身受，但绝不是一味地迎合当事人，而是如同好友一样，在理解当事人情感的前提下，通过耐心地劝解和法律分析逐步引导当事人选择理性解决纠纷。“共情”的同时也要换位思考，设身处地尝试从当事人的角度看待问题，获得当事人情感上的认同，建立指引当事人接受调解的心理基础。

## 二、保持冷静中立的心态

调解员高效信息聆听当事人倾诉，通过“共情”和换位思考的方式，了解当事人的感受，发现当事人产生负面情绪的原因，梳理产生矛盾纠纷根源的事实过程。在此基础上，调解员需要结合当事人的利益诉求，制定合理的调解方案。也就是说，调解员需要在全面掌握案件信息的基础上，客观地作出正确的决策，平衡各方当事人的利益，有效地达成调解协议。然而调解员也是普通人，在调解决策和方案形成的过程中，容易受到“情绪”这一非理性因素的影响。如果迷失或牵制于当事人的情感之中，则容易被当事人的情感带动，形成了先入为主的错误心态，无法作出公正合理的正确决策，甚至有可能产生心理情感的倾向性，使调解局面陷入僵持，从而丧失调解的耐性和信心。调解员必须锻炼自己，在倾听中保持冷静和中立的心态，不被当事人的情绪和案情所影响。即便调解员在调解中形成了内心确认，也要注意不宜对一方当事人表现出过多的同情或对一方当事人直接进行道德批判。

聆听当事人倾诉主要是为了让当事人在心理上进行放松和宣泄，从而缓和当事人紧张急切的心态，形成当事人对调解员的认同和信任，尊重调解员的公平、正直以及能力。因此，调解员应保持一种“人生波澜本无意，世事荣辱应不惊”的超然心态，中立地处理当事人之间的矛盾关系，冷静地思考，找寻纠纷化解的出路，从而作出有效决策，确立双

方都易接受的调解方案。

### 三、巧妙化解对抗性情绪

所谓好的开始是成功的一半，在前期聆听的基础上，调解员已经初步了解纠纷产生的大致过程与原因，并与当事人建立起和谐的沟通关系，由此调解开始进入实质阶段。调解员固然要对纠纷的实质性争议进行恰当处理，然而调解成功与否的关键在于能否引导当事人进行面对面的交流与谈判，帮助他们重新建立相互信任，并产生选择调解化解纠纷，修复矛盾关系的需求。这就需要调解员采取有效措施积极化解当事人之间对抗性情绪。

一方面，调解员要考虑一方当事人的失信、沟通时的分歧与误解、东方人的面子文化等因素，采用电话、面谈、邮件等多种途径对当事人做耐心地劝解和法律风险释明工作，通过情理法使当事人心态回归理性，形成“和为贵”的调解氛围，有效缓和当事人的紧张对抗情绪；另一方面调解员也可以巧妙地借助外界力量，比如有威望的家族长辈、行业协会或社会团体的专业领域工作人员、有经验的社区工作者、公益律师、心理辅导专家等，有效化解当事人的负面对抗情绪。并且在这一过程中，不但调解员学习丰富了化解对抗性情绪的方式方法，在一定程度上提升了调解的专业性和权威性，调解结果也容易获得当事人的一致认同。

## 第五章 多元调解典型案例

人民法院积极推进多元化纠纷解决机制建设工作，在相关部门和社会各界的共同努力下，大量纠纷得到妥善解决，积累了丰富的调解案例素材，从中选取了十个典型案例，这些案例呈现出三个特点：一是体现了多元调解适用范围的广泛性。既包括了亲属之间的家事纠纷，又有商事主体之间的经济合作纠纷；既有交通事故侵权纠纷，又有劳务、服务等合同纠纷，这些纠纷的化解充分体现了多元调解具有的便捷高效、方式灵活、低成本、有利于修复社会关系、一揽子化解纠纷等优势。二是体现了诉调对接机制对多元调解的促进作用。如调解前置程序、多元调

解快速通道，为诉至法院的当事人提供了便捷、高效的纠纷解决渠道，使他们愿意选择多元调解方式解决纠纷；行业性专业性调解、律师调解能够为商事主体提供更为专业的调解服务；在线调解则为不在本市或者虽在本市、但不愿或不便到法院、调解组织所在地参与调解的当事人申请或者参与调解提供更加便捷、低成本的纠纷解决渠道。三是调解员业务能力在纠纷化解中的关键作用。多元调解不仅要求调解员要有服务意识，而且要有丰富的调解技巧和方法，如换位思考、心理疏导、化对抗为合作、层层递进等。同时要求调解员必须掌握一定的法律专业知识，确保调解的合法性，避免遗漏当事人、处分第三人权益、调解协议内容违反法律的强制性规定等。

## **坚持依法调解 维护当事人利益**

### **【典型意义】**

依法调解是调解应当坚持的基本原则。调解员应当具备一定的风险防控意识和法律专业知识，确保达成的调解协议符合法律规定。诉至法院的纠纷往往法律关系较为复杂，事实认定和法律适用也有一定的难度，对调解员的调解能力提出了较高要求。人民法院注重调解员业务能力培养，建立法官全程指导调解员调解工作机制，多次组织调解员专业培训，编写调解员教程，将法官在纠纷解决方面的经验传授给调解员，把各类纠纷的风险点和裁判标准教给调解员，帮助他们提高在法律框架内、规则指引下化解纠纷的能力。本案中，当事人在借款合同中的一些约定违反法律规定，人民调解员在法官的指导下，始终坚持调解工作的合法性原则，把法律宣传与规范当事人行为贯穿矛盾化解的全过程。

### **【案情简介】**

被申请人甲向申请人乙借款并出具借条一张，该借条载明：“今甲向乙借款人民币陆拾万元整，每月支付利息为本金的百分之二点五，六十万月息为壹万伍仟元整。”借款当日，乙通过银行转账方式向甲交付借款58.5万元。2017年4月，甲为乙出具欠条一张。欠条载明：“今甲欠乙钱款共计贰拾肆万元整，此钱款为2017年5月10日前利息款。”



因甲到期未归还借款本息，乙诉至法院，要求甲偿还借款本金 60 万元，支付相应利息 26 万元。

### 【调解经过及结果】

案件受理后，调解员在调解过程中发现本案存在以下问题：（1）借条载明借款金额为 60 万元，而实际交付的借款本金只有 58.5 万元，之间的差额与约定的利息相等，可能存在俗称的“砍头息”问题；（2）申请人主张的月利率为 2.5%，换算为年利率为 30%，超过司法解释关于人民法院所支持年利率 24%的规定[1]，申请人主张的利息数额可能超出人民法院应当支持的范围。经核实，乙存在在本金中预先扣除利息但仍以本金 60 万元主张利息的情形，这一做法违反司法解释的规定[2]。调解过程中，乙要求甲归还本金 60 万元，并以此为基数计算利息，且每期还款数额均要求包含本息，如甲未按约定期限归还，则以所剩本息为基数支付利息。针对乙的调解意见，调解员严肃指出：第一，按照法律规定，出借人在出借款项时直接扣除约定利息的，借款数额应当按实际交付的数额 58.5 万元计算；第二，如果甲每期还款数额都包含本息，在其未按期归还的情况下，再以所欠本息为基数支付利息，就存在超过法定最高利率的情况，同样违反法律规定。调解员进一步释明调解虽然要尊重双方当事人的意见，但更要符合法律规定。为使调解协议规范严谨，根据双方的调解意见，调解员与指导法官共同提出调解方案供双方参考，最终双方达成了符合法律规定的调解协议。

### 【调解员体会】

立案阶段多元调解，就是要通过分析事理、运用情理和讲明法理的方式，促进当事人和解，化解矛盾纠纷。调解员必须把法律规定想在前面，把合法性与当事人的自愿性有机结合，确保调解工作合法与规范。在本案中，调解员坚持法律原则、严守法律规定，指导当事人以法律规定为前提达成调解协议，确保了调解协议的合法性。

**经济交往诚信为先 长远合作调解为佳**

### 【典型意义】

行业调解是行业协会对发生在会员与会员之间、会员与非会员之间的涉及本行业领域的纠纷进行调解的方式，具有较强的专业性。行业调解倡导行业诚信行为，可以适用行业惯例解决纠纷，对行业的规范发展起着指引作用。受诉法院与某保险行业协会建立了诉调对接机制，行业调解员进驻法院调解保险合同纠纷。本案中，申请人保险公司索要保险费的主张超过了诉讼时效，进入诉讼程序有败诉的风险。行业调解员抓住被申请方投保人的经营活动与保险服务密切相关的关键点，以诚信经营为切入点，引导其接受调解方案，主动履行了义务，既保障了保险公司的合法权益，又维护了双方良好的合作关系。同时，针对保险公司超过诉讼时效的疏漏，调解员提出了加强法律事务管理的建议，促进了企业的规范发展。

#### **【案情简介】**

申请人甲保险公司根据被申请人乙公司填写的《运输险投保单》签发《货物运输保险》保险单，保险单约定乙公司作为投保人和被保险人。甲保险公司将保险单原件向乙公司进行了送达并在随后的保险年度内提供了合同约定的保险服务，而乙公司未按合同约定交纳保险费，甲保险公司遂诉至法院，要求乙公司给付保险费。甲保险公司共起诉乙公司类似案件 23 件，标的额 10 万余元。

#### **【调解经过及结果】**

上述 23 件案件由法院委托行业调解组织后，调解员与乙公司联系并询问其调解意见，乙公司以甲保险公司的主张已过诉讼时效为由进行抗辩，拒绝调解和给付保险费。调解员向甲保险公司进一步了解情况得知，乙公司是一家经营规范的大企业，与甲保险公司存在长期合作关系，且保险产品对于乙公司的经营业务具有较高的服务价值，调解员据此判断此案存在调解基础。随后，调解员以维护企业信誉为突破口再次联系乙公司，乙公司承认拒绝调解是因为甲保险公司无视合作关系没有协商就提起诉讼，目前公司正在进行重组，核实积案需要时间。调解员随即展开工作，促成双方当面对话。调解员一方面肯定了乙公司实事求是、信守承诺的行为，另一方面指出甲保险公司应加强法律事务管理，最终

双方在友好的气氛中达成谅解。半月后，乙公司查清了这批案件的原委，最终双方达成了调解协议，甲保险公司撤回全部起诉。

### 【调解员体会】

在本案中，甲保险公司起诉所主张的权利已过诉讼时效，在诉讼程序中如果对方当事人提出抗辩，甲保险公司将丧失胜诉权。对乙公司来说，看似一个胜券在握的官司，背后却隐藏着丧失企业信用的风险。通过调解工作将此次纠纷彻底化解，不仅保护了甲保险公司的合法权益，而且维护了乙公司的商业信誉，真正实现了当事人的“双赢”。调解员从事调解工作，应注重把握调解面向未来的特点，切勿简单就案办案，要通过全面了解案情，明确核心问题，找准突破口，多角度开展工作，努力化解矛盾。

## 用经验解疑难 以专业促调解

### 【典型意义】

律师调解是指律师作为中立的调解员，协助纠纷双方当事人自愿协商达成协议的一种调解活动。律师作为法律职业共同体的重要一员，在预防和化解矛盾纠纷方面具有独特的专业优势、职业优势和实践优势。人民法院积极推进律师调解，吸纳律师加入人民法院特邀调解员名册，支持律师加入各类调解组织担任调解员，为社会提供专业调解服务。本案中，律师调解员借助多年的从业经验，认真分析案情和当事人心理，找准调解突破口；充分释明调解优势，使争议双方确信调解是解决争议的最佳途径，从而积极参与调解；运用良好专业知识和沟通技巧，为争议双方厘清案情、分析利弊，一揽子解决14件标的额共达六百余万元的商事纠纷。

### 【案情简介】

申请人某文化传媒有限公司与被申请人某文化产业发展有限公司签订《推广服务协议》，约定申请人为被申请人提供传播服务。申请人依约履行合同义务，被申请人对项目进行验收后，确认了最终应付服务费用金额，并要求申请人开具增值税发票。申请人向被申请人开具发票

后，被申请人收到发票无异议，但未支付服务费用。申请人将被申请人诉至法院，要求其支付服务费用等共计一百余万元及其相应利息。申请人和被申请人还有其他十三件类似纠纷，十四件案件总标的达六百余万元。

### 【调解经过及结果】

调解前，律师调解员厘清重点、作好预案：第一，本案为服务合同纠纷，相较于买卖合同，申请人成本低、利润空间大，被申请人可能主张减少服务费用；第二，本案争议焦点、举证质证重点为，在合同有效的前提下，申请人是否依约履行合同义务，被申请人拒付费用的理由及尚欠服务费用的数额；第三，双方存在长期合作关系，具有一并调解的基础。第四，通知双方业务承办人员到庭，便于查明案件事实。

调解中，律师调解员区分层次有序调解：首先，着重阐明调解快捷、保密等优势，增强双方调解意愿；其次，结合被申请人不履行付款义务系因资金周转紧张所致而非故意拖延的情况，引导双方考虑长期合作关系，促进双方互相理解；再次，以面向未来的商业合作为远景，围绕前期预案综合运用面对面、背对背调解方式，促成双方同意就十四件案件一并调解。经过4个小时的反复沟通，调解员在查明案件事实的基础上，双方达成一致调解意见：被申请人向申请人分期支付90%的服务费用。

### 【调解员体会】

本案体现了调解不伤和气、一次性解决纠纷的优势。总标的额高达六百余万元的十四件案件，在立案后十个工作日内即通过调解方式解决，双方重新建立起相互信任的合作关系。多元调解工作把“和为贵”的互相包容、互相理解的理念融入到社会纠纷的化解中，不仅能解决简单的邻里纠纷，在商事纠纷中亦有广阔的适用空间，有助于商事主体维护商业信誉，降低交易成本。

## 调解法官解纠纷 司法建议树规范

### 【典型意义】

为贯彻落实《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》，推动和规范人民法院民商事案件先行调解和繁简分流工作，人民法院指派部分法官担任专职调解员开展立案阶段调解，依法高效化解民商事纠纷，切实减轻当事人诉累。本案中，三人组成的法官调解团队合力解决涉四十余人服务合同纠纷，促成案件的即时执结，实现了纠纷的彻底解决。

### **【案情简介】**

四十余名申请人先后与被申请人乙公司签订《健身俱乐部入会协议》，约定由乙公司为会员提供健身场所及健身指导服务。2017年初，乙公司关闭该场馆，拟另行开馆。申请人不愿到其他场馆继续消费，双方产生纠纷，申请人诉至法院要求解除双方签订的《健身俱乐部入会协议》；乙公司退还健身费、私教费等费用。

### **【调解经过与结果】**

经法院核实，该批案件属于乙公司在正常经营活动中产生的民事纠纷，不属于刑事案件。由于案件所涉法律关系明确、当事人尽快化解纠纷意愿强烈，在导诉法官引导下，当事人自愿选择立案阶段调解。三名法官组成专门调解小组负责此案的调解工作，在调解过程中，乙公司表示同意解除合同，但不同意返还健身费用。调解法官采取背靠背及当面调解的方式，向当事人释明法律规定，提示诉讼成本和风险，并针对当事人提出的种种疑虑一一进行解答。在调解法官的主持下，当事人双方握手言和，乙公司将涉案款项当庭执结。为减少相关诉讼的发生，调解法官及时作出司法建议，指出乙公司存在经营管理漏洞及涉诉风险，提出有针对性和可操作性的建议。乙公司收到司法建议后表示要按照司法建议的要求堵塞管理漏洞、提高管理水平。

### **【调解员体会】**

调解法官要利用自身专业优势，在法律的框架内引导当事人作出共赢的选择，力促法律关系明确、双方争议不大的案件尽早化解，保障当事人的权益。案件的调解工作不能仅限于“一案一调”，要关注潜在的涉诉风险，在发现企业经营及管理中存在不足时，要及时作出司法建议规范其经营行为。

## 层层递进巧化解 家事调解暖人心

### 【典型意义】

清官难断家务事，家事纠纷中既有法律层面的权利义务关系，更有家庭层面的情感纠葛。与司法程序的对抗性相比，调解更有利于修复家庭关系，促进家庭和睦。人民法院探索家事纠纷调解前置程序，充分发挥派驻法院的人民调解员熟悉社情民意、善用情理调解的优势，在立案前对婚姻家庭、继承等家事纠纷进行先行调解。本案中，受诉法院的诉前人民调解员通过耐心调解，消解了兄弟姐妹之间因遗产继承产生的矛盾，让兄弟姐妹冰释前嫌、握手言和，让老母亲欣慰地露出了笑容。

### 【案情简介】

丙因病去世，生前建有房屋数间，申请人乙认为该房屋属于其父亲丙的遗产，其享有继承权。故乙到法院起诉要求和其母甲对房产进行合理分割。

### 【调解经过及结果】

该案调解员采取了四个步骤，层层递进解开当事人心结，情理法交融促成了纠纷化解。一是解案情。在收到案件后，调解员通过翻阅卷宗、与申请人进行电话沟通，了解到申请人还有三个兄弟姐妹，本案存在遗漏必要共同诉讼当事人的情形，若依据当事人的主张分割房产必然侵害其他继承人的合法权益，调解员依法向乙释明需让其他兄弟姐妹参与调解发表意见。二是顺心情。申请人的兄弟姐妹到调解现场后，责怪乙要独占房产，调解还没有开始，兄弟姐妹之间就发生了争吵。甲看到子女因家产互相争吵，情绪也十分激动。针对上述情况，调解员对当事人开展“背对背”的调解，让乙离开诉前调解室，对其兄弟姐妹开展劝说工作，先从双方的亲情谈起，阐明房屋承载着父亲的辛苦和汗水，双方间血浓于水的关系不应因遗产争议而淡化。见到当事人激动的情绪有所缓和，调解员适时让乙进入诉前调解室，同时对乙的错误行为进行严肃的批评。三是搭平台。通过双方的陈述，调解员了解到双方对房屋的建造、翻建、出资等情况没有分歧，争执的焦点在于乙不事先商量而径直起诉

至法院，因此心存怨言。调解员向当事人双方阐明人民调解工作的性质以及调解化解家事纠纷的益处，建议各方选择诉前调解作为化解矛盾的平台。通过一番调解工作，当事人终于同意坐下来面对面解决问题。四是快化解。调解员向当事人释明婚姻法、继承法、物权法相关法律规定，从房屋建造、翻建情况以及出资情况出发，讲明了涉案院落中房屋所有权的归属以及遗产范围。最终，申请人的兄弟姐妹表示认可乙对房屋的出资，一致同意乙与其母亲甲共同居住在涉案院落，自愿放弃对父亲遗产的继承。

### 【调解员体会】

家庭是社会的细胞。家和万事兴。家庭关系的和谐是社会和谐的基础，家事纠纷要充分发挥调解的优势，在纠纷化解中多一些体谅互让，多一些家庭温馨，努力让双方在调解平台上达成一致意见，于双方、于社会、于国家，善莫大焉。

## 在线调解化干戈 足不出户解纷争

### 【典型意义】

在线调解具有传统调解不具备的便捷性和灵活性的特点，解决纠纷的优势在于诉讼成本低、调解效率高。人民法院开发了在线调解系统，为不在本市或者虽在本市但不愿或不便到法院、调解组织所在地参与调解的当事人提供便捷、低成本的纠纷解决方式。本案中，调解员依据案件特点，引导双方当事人通过在线调解方式解决纠纷，做到让纠纷化解有速度更有温度。

### 【案情简介】

被申请人甲在上班途中将申请人乙撞伤，乙多处受伤被送医院治疗，经交管部门认定甲对于事故的发生负有主要责任。乙因年逾七十，出院后一直卧床不起，甲与乙因赔偿问题无法达成一致。后乙将甲诉至法院，要求甲赔偿医药费等各项费用3万余元。

### 【调解经过与结果】

调解员电话联系双方，得知乙因病情恶化急需后续治疗费，但其卧

床休养，需要家人照料，乙与其女短期内均无法来院进行调解；甲有调解意愿但因工作繁忙且离法院较远，不便到法院调解。调解员提出上门调解，因双方矛盾十分激化，甲、乙均不愿面对面调解。

调解员多次通过电话方式对双方进行调解，双方的对立情绪有所缓和，但因发生交通事故后，乙认为甲对乙的伤情置之不理，一定要求甲先当面道歉后，才可协商调解方案，故调解工作迟迟无法顺利开展。

人民法院在线调解系统正式投入使用后，调解员来到乙的家中，通过手机视频的方式为双方主持调解工作，经过两个小时耐心细致地调解，甲通过在线调解系统向乙赔礼道歉，调解员结合案情适时引导双方当事人换位思考，促使双方最终达成调解协议，甲当即通过支付宝将2万元赔偿款转账至乙女儿的银行账户。

### **【调解员体会】**

本案的调解成功，得益于在线调解系统的支持。在线调解为当事人提供PC端与手机端两套服务，具有跨地域、全时段、不受环境约束的特点，具有高效、便捷、灵活的优势。

## **开辟调解“快速通道” 高效排解劳务纠纷**

### **【典型意义】**

为快速及时解决劳务费纠纷，切实保障务工人员合法权益，人民法院普遍建立了劳务纠纷诉前调解“快速通道”。本案中，双方当事人因劳务费发生纠纷，通过劳务纠纷诉前调解“快速通道”，派驻法院的人民调解员找准双方争议焦点，在24小时之内完成了案件移转、通知当事人、询问案情、组织调解、达成调解协议的整个流程，便捷高效解决了纠纷。

### **【案情简介】**

乙承建某工程后，找到同村的甲负责墙体刮腻子及刷白工作。双方约定，甲提供劳务，乙向其支付每天200元的劳务费。工程完工后，乙未按时向甲支付劳务费。经甲催要，乙出具欠条，承诺三个月内给付甲劳务费一万元。三个月后，乙未向甲支付劳务费，经多次催促未果后，



甲将乙诉至法院，要求其给付劳务费一万元。

### 【调解经过及结果】

立案法官了解到甲家庭困难，希望尽快拿回劳务费的愿望后，指导其通过劳务纠纷诉前调解“快速通道”化解纠纷，并立即将案件移转驻院人民调解员。当日 16 时，调解员在接收案件后，第一时间与乙联系并核实案情，定于次日 9 时在诉前调解室进行面对面调解。

调解员深入了解案情，得知双方对劳务关系及劳务费数额没有争议，因工程发包方未与乙结算工程款，故乙未向甲支付劳务费。在查明事实的基础上，调解员明确指出乙未支付劳务费系违约行为，发包方未付款并不能作为其不向甲支付劳务费的合法理由。调解员进一步从双方系同村村民的关系入手，引导乙顾及乡里乡亲的关系和自己在村里的声誉，设身处地考虑甲家中急等钱用的现实困难，尽快支付劳务费。同时，建议甲给予乙钱款筹措周转的合理宽限期。最终，在调解员的耐心调解下，甲和乙达成了限期履行的调解方案。上午 11 时许，甲和乙拿到了本案的调解书，该起劳务纠纷在 24 小时内成功化解。

### 【调解员体会】

劳务费是务工人员的劳动报酬，这笔钱能否及时到位往往直接关系着务工人员及其家庭的正常生活。劳务纠纷一旦进入审判程序，从送达、到开庭、再到判决，往往需要几个月时间。劳务纠纷诉前调解“快速通道”的开通，满足了务工人员快速解决纠纷的需求，缩短了务工人员维权的时间成本。

## 先行调解作示范 平等协商促和谐

### 【典型意义】

调解具有平等协商不伤和气的优势，人民法院在商铺解约类案中加大多元调解工作力度，积极促成争议的实质性解决。本案中，法官和人民调解员组成专案调解工作小组，加强案情前期研判，充分发挥调解的示范作用，顺利调解了涉及百余人的商铺租赁纠纷。

### 【案情简介】

申请人百余名个体工商户陆续到法院起诉被申请人乙公司房屋租赁合同纠纷。案件起因为被申请人将广场的铺位出租给申请人，并收取了相关费用，多名商户对铺位进行了装修，后广场因故未正常开业。申请人与被申请人经多次协商，就退费事宜未达成一致意见，故起诉至法院，要求被申请人退还全部租金、装修保证金并赔偿停业损失。该批百余起案件标的总额达到三千余万元。

### 【调解经过及结果】

由法官和调解员组成的调解工作小组，在了解具体案情和相关政策后，对该批案件分步开展工作：第一步营造对话氛围。因在诉前多次协商未果，大多数申请人不愿与被申请人进一步沟通。被申请人则认为广场未正常营业有客观因素，在广场前期建设中其亦投入了大量资金，申请人要求全额退费并主张赔偿不近情理。对此，该院选派经验丰富的调解员向双方讲明相关法律和政策，引导双方再次坐到调解桌前。第二步个案破冰化僵局。调解法官通过电话沟通、当面交流等多种方式开展工作。一方面做申请人的普法工作，引导申请人理性维权；另一方面帮助被申请人算好经济账，明确告知其调解在给付金额、给付期限、诉讼费负担等方面的优势，先促成4件案件成功和解。和解结束后，被申请人按和解协议自动履行了付款义务，4件案件的当事人对和解过程和结果都很满意。第三步示范和解止纷争。随着4件案件成功解决和自动履行，其他观望的申请人的态度也有了积极转变。受诉法院对后续案件全面梳理、统一调解尺度，组织十余名人民调解员集中调解，一日内就调解成功35件案件。截止11月底，受诉法院通过多元调解机制成功调解上述百余起案件，90%以上的申请人在调解成功7日内收到全部款项。

### 【调解员体会】

该批案件的调解体现了三个意识：一是整体意识。注重发挥先期调解结果对后续案件的影响，以个案的规范化调解，推动百余件纠纷的整体化解。二是团队意识。法官和调解员各自发挥所长，释明法律规定、化解纠纷事半功倍。三是效果意识。注重法律效果和社会效果的融合，兼顾多方利益，努力实现各方当事人利益平衡。

## 附 则

- 一、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
- 二、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
- 三、最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定
- 四、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）
- 五、最高人民法院关于人民法院深化“分调裁审”机制改革的意见
- 六、广州海事法院在线调解工作规范
- 七、广州海事法院诉调对接规范

# 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

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。

第二十条 本规定自 2004 年 11 月 1 日起实施。

# 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 and 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对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。

# 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)

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）

法发〔2017〕14号

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。

# 最高人民法院关于人民法院 深化“分调裁审”机制改革的意见

法发〔2020〕8号

为贯彻落实党的十九届四中全会关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化总体要求,落实党中央关于深化司法体制综合配套改革等部署,进一步优化司法资源配置,满足人民群众司法需求,推动建设分层递进、繁简结合、衔接配套的一站式多元解纷机制,提高矛盾纠纷化解质效,结合人民法院工作实际,就深化“分流、调解、速裁、快审”机制改革工作,制定本意见。

## 一、完善诉非分流对接机制

1. 完善诉讼与非诉讼解纷方式分流机制。加强诉讼与非诉讼调解、仲裁、行政复议、行政裁决等解纷方式分流。为本省(区、市)设立的综合性或者家事、医疗、物业、房屋、土地、金融、保险、证券、环境、知识产权、劳动争议、消费者权益、道路交通事故损害赔偿等专业性矛盾纠纷调处化解中心提供法律指引和示范裁判案例,或者派员入驻,保障非诉解纷中心先行开展调处化解工作。探索建立行政争议审前和解(调解)中心,促进行政争议实质性化解。建立健全诉讼与行政复议、行政裁决、仲裁分流机制。在立案前做好起诉材料中纠纷解决方式的核查询问工作。对依法应当或者可以进行行政复议、行政裁决或者先行仲裁的纠纷,告知或指引当事人提起行政复议、选择行政裁决或者向仲裁机构申请仲裁。

2. 加快建设一体化纠纷解决机制。进一步扩大道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”改革成果。针对银行保险、证券期货、劳动争议、消费等多发易发纠纷,在党委领导下,与工会、公安、金融、市场监管、人力资源社会保障等部门建立一体化争议解决机制,统一执法司法标准和证据规则,实现信息资源共建共享,促进在诉讼前高效解

决纠纷。

3. 加强线上诉非分流。加快人民法院调解平台与仲裁、公证、人民调解、商事调解、行业调解、律师调解等其他非诉解纷平台对接,形成诉讼与非诉讼解纷方式线上联动工作体系。当事人在人民法院调解平台录入纠纷信息后,自动推荐可以选择的解纷方式和最适宜的争议解决方案。对选择人工咨询的,通过 12368 诉讼服务热线提供解纷指引。对当事人直接通过网上立案平台申请立案的,根据案件情况智能推送是否同意诉前调解确认书。当事人同意诉前调解的,转入人民法院调解平台。

4. 促进非诉讼调解自动履行。非诉讼调解要注重调解内容的真实、合法和可执行性,做到权利义务主体明确、给付内容明确。建立非诉讼调解自动履行正向激励机制,通过将自动履行情况纳入诚信评价体系等,引导当事人主动履行、当场执行调解协议,及时就地化解矛盾纠纷。

5. 增强司法确认质效。推动基层人民法院和人民法庭,以及纳入民事诉讼程序繁简分流改革试点工作的中级人民法院、专门人民法院依托人民法院调解平台开展指导培训、司法确认等工作。经人民法院委派调解达成调解协议的,当事人可以向作出委派调解的人民法院申请司法确认。制作调解协议、司法确认申请等统一样式,提升工作规范化水平。加强对民间借贷等案件司法确认审查甄别工作,防范恶意串通调解、虚假诉讼等行为。

6. 建立健全诉前辅导机制。在诉讼服务中心设立诉讼咨询辅导评估区,配备诉讼辅导员和相应智能设备,提供诉讼结果评估等自助服务。登记立案前,由法院工作人员或者驻点律师、心理咨询师、特邀调解员、人民陪审员、退休法官、志愿者等作为诉讼辅导员,开展诉非分流,引导当事人选择最适宜的方式解决纠纷。

## 二、完善调裁分流对接机制

7. 全面开展调解分流工作。对起诉到人民法院的民事纠纷,除根据案件性质不适宜调解、已经调解但无法达成调解协议的外,应当在立案前向当事人发放是否同意调解确认书。当事人同意诉前调解的,进行委派调解。当事人不同意的,依法登记立案。当事人同意立案后调解的,

开展委托调解或由法院专职调解员进行庭前调解。当事人不同意诉前或者庭前调解的,即时转入审理程序。双方当事人均委托律师代理诉讼的,鼓励在审理前自行和解。对行政赔偿、补偿等适宜调解的行政争议,探索建立委派和委托调解制度。对刑事自诉案件,在自愿合法基础上,鼓励自行和解或者开展第三方调解。对申请强制执行的,鼓励通过调解促使义务人主动履行生效法律文书确定的义务。

8. 运用人民法院调解平台开展调解。充分运用人民法院调解平台集成工会、共青团、妇联、法学会、行政机关、仲裁机构、公证机构、行业协会、行业组织、人民调解委员会、商会、律师等解纷力量,并将符合特邀调解组织和特邀调解员选任资格的组织 and 人员全部纳入特邀调解名册并在平台进行录入。上级法院建立的名册,下级法院可以使用。逐步将人民法院调解平台调解事项从民事纠纷扩展到行政纠纷、刑事自诉和执行案件,实现委派调解或者立案后委托调解工作均在人民法院调解平台上开展。

9. 强化在线音视频调解。提高在线调解水平,广泛应用视频、电话、微信等音视频方式开展线上调解工作。当事人可以在人民法院调解平台直接提交在线调解申请书,填写电子送达地址,上传相关证据材料等,由调解员开展线上调解。在线调解的案件,可以通过电子签名等在线方式对调解协议、笔录等予以确认。人民法院调解平台与立案系统互联互通。对申请出具法律文书的,调解材料直接导入立案系统。立案后,原则上以线上方式联通各方当事人核实调解情况。经审查,法官认为确有必要的,可以通知双方当事人共同到场核实。经当事人同意,依法可以电子送达诉讼文书。

10. 完善调裁一体登记流转机制。经人民法院分流开展委派、委托调解或者庭前调解的,应当将起诉状等相关材料扫描录入调解平台,由调解员负责联系对方当事人,指导填写《送达地址确认书》,组织调解等。调解信息录入、工作流转、协议生成、调裁对接等均在调解平台上进行。调解应当在三十日内完成,双方当事人同意的,可以适当延长。经调解达成调解协议,即时履行完毕的,调解员在系统中记录处理结果。

需要出具法律文书的,转由速裁、快审团队办理。在规定期限内调解不成的,进行繁简分流。简单案件由速裁、快审团队继续审理。

11. 强化调解案号编立工作。在人民法院调解平台上开展诉前调解的民事、行政、执行、刑事自诉案件,以“收案年度+法院代字+案件类型+诉前调+案件编号”编立案号,当事人申请鉴定评估的,人民法院以上述案号出具相关手续。委托调解的,以“收案年度+法院代字+案件类型+委调+案件编号”编立案号。调解平台案号与审判流程管理系统案号自动关联,实现调解案件全流程可追溯、可查询、可统计。

12. 明确诉前调解先诉管辖原则。当事人申请诉前调解的,诉讼时效从当事人向人民法院提起诉讼之日中断。因双方达不成调解协议转立案的,在发生管辖权争议时,以编立“诉前调”字号时间作为确定先诉管辖的依据。

### 三、完善案件繁简分流标准

13. 民事案件繁简分流标准。除下列不适宜速裁快审的案件外,基层人民法院和人民法庭对于其他事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的一审民事案件作为简单案件分流:

- (一) 新类型案件;
- (二) 与破产有关案件;
- (三) 当事人一方或双方人数众多的案件;
- (四) 上级人民法院发回重审案件;
- (五) 适用审判监督程序的案件;
- (六) 第三人撤销之诉;
- (七) 执行异议之诉;
- (八) 涉及国家利益、社会公共利益的案件;
- (九) 社会关注度高、裁判结果具有示范意义的案件。

中级人民法院一审民事案件繁简分流标准在参照上述标准确定的同时,应当考虑诉讼标的额等情况。

第二审人民法院对于第一审人民法院采用速裁快审方式审结的上诉案件,以及当事人撤回上诉、起诉、按自动撤回上诉处理案件,针对不

予受理、驳回起诉、管辖权异议提起上诉的案件等，原则上作为简单案件分流。高级人民法院可以探索开展民事申请再审案件繁简分流工作。

各地人民法院可以结合实际制定民事案件具体分流标准。

14. 刑事案件繁简分流标准。基层人民法院对于符合《中华人民共和国刑事诉讼法》第二百一十四条和第二百二十二条规定的刑事简易程序和速裁程序适用条件的一审刑事案件，一般应当作为简单案件分流。

15. 行政案件繁简分流标准。中级、基层人民法院对于下列行政案件作为简单案件分流：

（一）属于《中华人民共和国行政诉讼法》第八十二条第一款、第二款规定情形的；

（二）事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的商标授权确权类行政案件；

（三）起诉行政机关履行职责类案件；

（四）对投诉举报不服，要求履行层级监督，以及其他非诉审查案件。行政二审案件繁简分流标准可以参照民事案件确定。

16. 执行案件繁简分流标准。人民法院对于下列执行案件作为简单案件分流：

（一）被执行人提供存款、非银行支付机构的资金等可直接划拨以足额清偿债务的案件；

（二）被执行人财产可及时变价以足额清偿债务的案件；

（三）被执行人在同一时期其他案件中已被认定无财产可供执行的案件；

（四）保全执行案件。

#### 四、建立健全速裁快审快执机制

17. 完善专门团队集中办理制度。设立程序分流员负责调裁分流和繁简分流。加强民事速裁、快审团队建设，推动建立行政速裁、快审团队，推广调解员与团队对接，在诉讼服务中心或者其他多元解纷场所开展调解速裁快审工作。推动建立刑事速裁、快审团队，在看守所、诉讼服务中心等地设立刑事速裁区或者速裁法庭，开展刑事速裁、简案快审

工作。探索建立快执团队,促进简案快执。

18. 完善民事和行政案件简转繁机制。民事和行政速裁、快审团队收到案件后,应当在三个工作日内审查是否存在当事人下落不明,需要调查取证、勘验、审计、鉴定、评估,案件疑难复杂不适宜速裁快审等情形。对具有上述情形的,即时提出异议,由程序分流员收回作为复杂案件分流。对在速裁快审期间,出现致使案情复杂情形的,承办法官应当在该情形出现两个工作日内提出简转繁申请,经审核同意后由程序分流员转其他专门团队法官办理,并告知当事人。

19. 推动速裁快审快执案件诉讼程序简捷化。对符合小额诉讼程序、刑事速裁程序适用条件的案件,一律自动适用小额诉讼或者刑事速裁程序。对其他简单案件,适用简易程序、督促程序、普通程序等从简从快办理。推行集中时间审理简单案件做法。对简单案件可以集中立案、开庭、宣判,由同一审判团队在同一时间段对多个案件连续审理。在依法保障当事人诉讼权利情况下,进一步简化审理程序。采取诉讼平台、电话、手机短信、传真、电子邮件、即时通讯账号等简便方式通知当事人。当事人双方表示不需要举证期限、答辩期间的,人民法院可以径行开庭。当事人已经行使答辩权的,开庭时间不受举证期限、答辩期间限制。探索采取远程视频开庭或作证等在线方式进行审理,并推广使用电子签名和电子送达方式。进一步简化裁判文书,简要填写当事人情况、裁判理由和裁判结果。探索简化执行案件财产调查。对被执行人在同一时期其他案件中已被认定无财产可供执行的案件,申请执行人对被执行人财产状况无异议的,可以不再进行财产调查。

20. 推行要素式审判和示范裁判。对金融借款合同纠纷、民间借贷纠纷、买卖合同纠纷、机动车交通事故责任纠纷、劳动争议、离婚纠纷、物业服务合同纠纷、信用卡纠纷、政府信息公开、商标授权确权行政纠纷等逐步推行要素式审判。由当事人填写案件要素表,并围绕案件要素简化庭审程序,使用要素式裁判文书。对多个当事人分别提起的同类型或者系列民事、行政简单案件,先行选取一个案件开展示范裁判,树立裁判标准,其他案件参照示范案例批量办理。



21. 建立符合速裁快审特点的流程管理。速裁快审案件一般当日分案、一次开庭、当庭宣判、当场送达。对采用速裁方式审理的案件,一般应当十日内审结,最长不超过十五日;采用快审快执方式办理的案件,一般应当三十日内审结执结,最长不超过六十日,但速裁快审期间因当事人增加、变更诉讼请求,提出反诉、管辖权异议等经过的期间不计入上述期限。法律和司法解释规定审理期限短于上述规定期间的,按照法律和司法解释执行。

## 五、强化配套保障

22. 加强统筹协调。将“分调裁审”工作纳入党委领导、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谋划部署。成立院领导牵头、各有关部门参与的协调小组,统筹推动工作。加大与政府等有关部门在诉非分流对接、多元解纷方面的衔接联动。协调有关部门加强经费保障,将多元调解工作纳入矛盾纠纷多元化解整体经费统筹安排,合理保障调解人员开展工作所需经费。

23. 选优配强调解速裁快审团队。加强与司法行政部门对接,进一步做好调解员选拔培训等工作,建立健全调解员业绩考评、激励机制,对调解员调解案件的数量、调解率、自动履行率等定期评估。各级人民法院要根据本地区案件量配备相应数量的速裁、快审团队,选优主审法官,配齐法官助理和辅助人员,明确权责清单,形成适应“分调裁审”机制改革的审判管理机制。

24. 建立分类考核机制。加大“分调裁审”工作在业绩考核评价体系中的权重,形成有效激励机制。将诉前纠纷导出、委派调解、指导司法确认等纳入考核范围,提高引导非诉方式解决纠纷的积极性。科学评估本地区简单案件和复杂案件考核权重,按照案件数量、难易程度、适用程序等进行综合评估,不简单以案件数量作为考核评价指标。

25. 强化信息技术开发应用水平。各地法院根据实际情况开发繁简分流系统算法,并嵌入立案系统,形成智能识别和系统分流为主、人工分流为辅的繁简分流模式。深化对电子卷宗随案同步生成的应用,推行速裁快审案件电子卷宗立案和无纸化办案,推进以电子档案为主、纸质档

案为辅的案件归档方式。对庭审活动全程录音录像,探索经当事人同意以庭审录音录像代替庭审笔录。在办案系统嵌入速裁快审模块,增加文书自动生成功能,针对机动车交通事故责任、物业服务合同、信用卡、金融借款合同、政府信息公开、危险驾驶、盗窃等常见类型案件研发裁判文书库,逐步实现速裁快审案件裁判文书自动生成。

26. 加强宣传推广。进一步加强对非诉讼纠纷解决机制、人民法院调解平台宣传力度。加大对优秀调解员、优秀速裁、快审团队宣传表彰工作。鼓励各地法院积极探索,及时总结推广有益经验做法。采用喜闻乐见的宣传方式,增强人民群众对“分调裁审”工作的认同感,营造良好改革氛围。

## 广州海事法院在线调解工作规范

为进一步提高矛盾纠纷的化解效率,充分发挥信息技术在多元化纠纷解决机制中的运用,创新矛盾纠纷多元化解的途径与方式,提升司法便民为民水平,根据《最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》,结合本院调解工作实际,特制定本规范。

第一条 本规范所指的在线调解是指经本院或上级法院确认并纳入名册的调解组织、调解员,通过在线调解平台调解纠纷的一种调解方式。

第二条 本规范所指的在线调解平台是指本院使用的具有裁判规则指引、调解案例学习、调解资源整合、远程视频调解、在线司法确认、诉调对接等功能的在线纠纷解决平台。

第三条 除依法适用特别程序、督促程序、公示催告程序的案件,身份关系、物权关系等确认案件,涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的案件以及其他根据性质不能调解的案件外,所有适宜调解的案件,均可以通过在线调解平台进行调解。

第四条 经本院或上级法院确认并纳入名册的调解组织,可以在在线调解平台注册认证后成为在线调解组织,接受本院的委派和委托开展调解工作。

第五条 经本院或上级法院确认并纳入名册的调解员,经本人申请,可以在线调解平台认证注册后成为在线调解员,接受本院的委派和委托开展调解工作。

第六条 立案前,对适宜调解的案件,立案人员应当向当事人说明在线调解平台的优势,引导当事人选择在线调解解决纠纷。

第七条 当事人可以通过在线调解平台直接申请在线调解。

申请书应当写明申请人的身份信息、被申请人的身份信息、申请事项、

申请的事实与理由、有效联系电话、诉讼文书电子送达地址等。

第八条 当事人可以通过在线调解平台了解调解员信息，自行选择调解员。当事人也可以接受本院委派、委托的在线调解员主持调解。

第九条 在线调解员收到在线调解平台推送的短信后，应当在 24 小时之内登录平台，了解案件情况及当事人信息。

在线调解员应当在 2 个工作日之内联系被申请人，根据被申请人答复情况分别处理：

（一）同意在线调解的，由调解员指导安装、使用平台系统，约定调解时间；

（二）同意在线调解，但对在线调解员人选不能达成一致意见的，在线调解员应当及时将此情况向本院和申请人反馈，由本院指派调解员；

（三）被申请人拒绝调解或无法联系到被申请人的，在线调解员应当及时将此信息反馈本院和申请人，终止调解并将案件退回，本院依法登记立案。

第十条 当事人自行登录在线调解平台申请在线调解的，调解员受理案件后认为本院具有管辖权的，应与本院进行相应情况的对接。

第十一条 立案后双方当事人同意本院委托调解的，承办法官应将相关诉讼材料通过平台移交受委托的在线调解员。

第十二条 在线调解员应当在接到申请人案件受理申请的 24 小时内决定是否受理申请。在线调解员因故未进行相关操作的，本院应当在发现情况的 24 小时之内联系在线调解员，查询原因并及时处理。

第十三条 在线调解员与双方当事人自行决定采取线上线下方式、同时或者分别进行调解，还应当将调解时间、地点等相关事项及时通知当事人。需要到本院诉讼服务中心开展工作的，应当提前 2 个工作日联系，本院应当予以安排。

当事人应当准备身份证明材料、委托手续、答辩状、证据等诉讼材料，为调解做好准备。

第十四条 在线调解员可以利用电话、视频、在线聊天等方式与当事人沟通，也可以在约定的时间和地点开展调解工作。调解员根据纠

纷情况，结合当事人需求，引导进行共同会谈或单独会谈。

主持在线调解的调解员应当在主持调解前核实双方当事人的身份，确认无误后，告知当事人在线调解员的姓名、有管辖权的法院、在线调解的原则以及当事人的权利义务、调解程序、调解协议效力、司法确认申请等事项。同时，各方当事人应当承诺调解过程中无恶意串通、规避法律等虚假调解的行为。

第十五条 调解员按照如下过程进行案情调查和调解，根据调解情况不同可以适当予以简化：

（一）起诉人陈述事实及理由及调解意见；

（二）被起诉人答辩并陈述调解意见；

（三）经调解员许可，在调解过程中，当事人可将证据拍照、扫描或直接提交视听资料、电子数据等证据材料，在线展示给各方当事人。实物证据及不宜在线提交的证据，调解员可以另行组织当事人进行举证、质证；

（四）对于当事人提交的证据材料，各方当事人和调解员均可查看。经调解员的许可，当事人可以在线发表质证意见；

（五）调解员应当组织双方当事人对调解方案进行协商；

（六）经调解员许可，双方当事人可以陈述最后调解意见。

第十六条 在线调解员主持双方当事人达成一致意见的，应当制作调解协议。调解协议应当载明以下内容：

（一）当事人基本情况；

（二）诉争纠纷基本事实和争议事项；

（三）调解结果和协议生效条件。

调解协议由各方当事人签名确认，并由调解员签名；由在线调解组织主持达成调解协议的，还应当加盖调解组织印章。

签名或盖章可以采用在线确认或线下签章等方式。

第十七条 在线调解过程中，调解员可根据具体情况决定制作调解笔录。制作调解笔录的，应当如实记录调解员的发言、双方当事人的陈述及意见；双方当事人无法达成一致意见的，要重点对无争议事实进

行记载。

第十八条 有下列情形之一的，调解终结：

- （一）经调解达成调解协议的；
- （二）任何一方当事人明确表示不愿意再继续调解的；
- （三）经三次调解，仍不能达成调解协议的；
- （四）调解期限届满，当事人未达成一致意见；
- （五）超过七日有当事人未确认调解协议，本院或调解员可以手动操作结案，设置案件为成功或失败状态。
- （六）其他导致调解难以进行的情形。

第十九条 本规则所述调解工作的期限一般不超过 30 日，从调解员收到案件时起算。各方当事人同意延长的除外。

第二十条 调解员应当在在线调解的过程中，保存当事人提交的电子证据材料、系统自动生成的各类文书材料及其他需要保存的材料。

第二十一条 调解终结的案件，本院诉讼服务中心收到调解案件材料，应当根据不同情形在 3 日内分别处理：

- （一）达成调解协议，并要求法院出具调解书的，未立案的予以立案，移送审查；
- （二）达成调解协议，并申请司法确认的，本院收到申请并受理后，审查并出具司法确认裁定书；
- （三）未达成调解协议需要向本院起诉的，移交立案人员办理立案手续；不再起诉的，按规定办理调解终结手续；
- （四）诉中调解未达成调解协议的，将调解案件材料退回承办法官继续审理。

第二十二条 未尽事宜，依照现行法律、司法解释、上级法院以及本院其他的有关规定办理。

第二十三条 本规范由本院院长办公会解释。

第二十四条 本规范自发布之日起试行。

# 广州海事法院诉调对接规范

第一条 为规范法院诉调对接工作，根据《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》《最高人民法院关于人民法院深化“分调裁审”机制改革的意见》《最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》以及《广东省高级人民法院关于进一步加强诉调对接工作的规定》，结合我院审判工作实际，制定本规范。

第二条 本规范所指的诉调对接是指诉讼与律师调解、仲裁调解、人民调解、行政调解、行业调解等非诉讼纠纷解决方式之间的工作衔接。

第三条 诉调对接应遵循党委统一领导原则、调解自愿原则、便民利民原则、有效定纷止争原则。

第四条 当事人申请立案，诉讼辅导员应主动宣传非讼调解的优势和特点。对起诉前未经调解的纠纷，除依法或依性质不得调解的以外，引导当事人先行调解，并填写《先行调解确认书》。

第五条 当事人可以自行选择调解方式，也可以接受我院委派或委托的第三方主持调解。

立案前委派调解，立案后委托调解，主要包括律师调解、仲裁调解、人民调解、行政调解、行业调解等第三方调解。

第六条 当事人选择接受先行调解的，诉讼时效从当事人向法院提起诉讼之日中断。

第七条 原告选择接受先行调解的案件，诉讼辅导员应于当日将立案材料移交调解中心，由调解中心工作人员在原告接受调解之日起两个工作日内通过广东法院诉讼服务网编立“民诉前调”案号。

立案后审理过程中当事人接受第三方调解的，承办法官应制作《委托调解移送表》，并将案件起诉状、主要证据材料、双方当事人的送达地址、电话号码等信息材料的复制件提交给调解中心，并由调解中心工作人员编立“民诉中调”案号，委托第三方调解。

第八条 原告不同意先行调解的，诉讼辅导员应于当日将立案材料移交程序分流员进行案件分流。

起诉前编立“民诉前调”案号后，被告不同意调解或经调解无法达成调解协议的，由调解中心在两个工作日内将立案材料移交程序分流员进行案件分流。因双方达不成调解协议转立案的，在发生管辖权争议时，以编立“民诉前调”案号时间作为确定先诉管辖的依据。

案件程序分流应当在登记立案当日完成。

第九条 调解员主持调解前，应当核实当事人的身份，确认无误后告知当事人主持调解员的姓名、委派或委托法院名称、调解原则以及当事人的权利义务、调解程序、调解协议效力、申请司法确认等事项，同时向当事人释明虚假诉讼的风险，并要求当事人承诺无恶意串通、规避法律等虚假调解的行为。在调解过程中，调解员应积极引导当事人准备身份证明材料与委托手续、答辩状、证据等诉讼材料，并提交送达地址确认书、电话号码等联系方式。

第十条 现场调解的，调解员可以根据具体情况制作调解笔录，如实记录调解员的发言，当事人的陈述及意见。当事人无法达成一致意见的，要重点对无争议事实进行记录，固定无争议事实、归纳案件争议焦点。调解员、当事人应当在调解笔录上签名确认。

第十一条 调解员主持当事人达成一致意见的，应当制作调解协议。调解协议应当载明以下内容：

- （一）当事人基本情况；
- （二）诉争纠纷基本事实和争议事项；
- （三）调解结果与协议生效条件。

第十二条 经审查，调解协议具有下列情形之一的，对该调解协议的效力不予确认：

- （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, 存在理解分歧或无法执行的;
- (六) 以强迫或欺骗方式, 违背当事人意愿达成调解协议的;
- (七) 其他不应当确认调解协议效力的情形。

第十三条 立案前委派调解应当在三十日内完成, 当事人同意延期的除外。经调解达成调解协议, 即时履行完毕的, 调解员在系统中记录处理结果。

立案后审理过程中委托调解, 应当在三十日内完成, 经双方当事人同意, 可以延长, 但最长不超过六十日。经调解无法达成调解协议的, 应及时审理并作出裁判。

第十四条 经立案前委派调解或立案后委托调解, 当事人达成调解协议, 申请司法确认或者出具民事调解书的, 应向我院提交司法确认或者出具民事调解书的申请书、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, 必须向我院提交由委托人签名或者盖章的授权委托书。

我院办理调解协议司法确认案件, 不收取费用; 根据当事人申请, 立案后对调解协议出具民事调解书, 诉讼费减半收取。立案后当事人达成和解协议, 原告向我院申请撤诉的, 诉讼费减半收取。

第十五条 调解协议基于海事事由、具有给付内容且我院有管辖权的, 债权人可以根据民事诉讼法和相关司法解释的规定申请支付令。

第十六条 我院收到当事人司法确认申请, 立案窗口工作人员应当在三日内决定是否受理。决定受理的, 应及时向当事人送达受理通知书。双方当事人同时到我院申请司法确认的, 我院可以当即受理并作出是否确认的决定。

第十七条 先行调解不成, 立案后转入诉讼程序的, 当事人为达成调解协议或者和解的目的作出妥协所涉及的对案件事实的认可, 不在其后的诉讼中作为对其不利的证据。

第十八条 经委托调解达成协议后撤诉, 或者调解协议未经司法确认, 当事人就调解协议的内容或者履行发生争议的, 可以再次提起诉讼。

我院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

第十九条 有下列情形之一的,调解终结:

- (一)经调解达成调解协议的;
- (二)任何一方当事人明确表示不愿意再继续调解的;
- (三)经三次调解,仍不能达成调解协议的;
- (四)调解期限届满,当事人未达成一致意见;
- (五)超过七日有当事人未确认调解协议,我院或调解员可以手动操作结案,设置案件为成功或失败状态。
- (六)其他导致调解难以进行的情形。

第二十条 先行调解终结,调解员应当制作《调解案件结案表》。

第二十一条 调解终结的案件,我院程序分流员收到调解案件材料,应当根据不同情形在三日内分别处理:

- (一)达成调解协议,并要求法院出具调解书的,未立案的予以立案,移送审查;
- (二)达成调解协议,并申请司法确认的,本院收到申请并受理后,审查并出具司法确认裁定书;
- (三)未达成调解协议需要向我院起诉的,移交立案人员办理立案手续;不再起诉的,按规定办理调解终结手续;
- (四)诉中调解未达成调解协议的,将调解案件材料退回承办法官继续审理。

第二十二条 经立案前委派调解,当事人未申请登记立案,调解员应当保存调解过程中当事人提交的材料、系统自动生成的各类文书材料及其他需要保存的材料。

调解不成后转入诉讼程序的,调解员应向立案部门移交调解过程中当事人提交的身份证明材料与委托手续、答辩状、证据等诉讼材料,以及双方送达地址确认书、电话号码等联系方式。

第二十三条 本规范经我院院长办公会通过,自下发之日起施行。