

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XXX—XXXX

人民调解员管理规范

Management specification for people's mediators

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

目次..... I

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 任职条件..... 2

5 产生..... 2

6 管理..... 3

7 权利义务..... 4

8 能力要求..... 4

9 职业道德..... 7

10 教育培训..... 7

11 等级评定..... 8

12 工作要求..... 9

13 考核奖惩..... 10

14 人民调解员证件管理..... 11

15 工作保障..... 12

16 人民调解工作专家库..... 12

17 个人调解工作室..... 13

18 人民调解行业协会..... 13

19 工作指导..... 14

附录 A（资料性） 人民调解员档案登记表..... 15

附录 B（规范性） 人民调解员等级评定条件..... 16

附录 C（资料性） 人民调解员等级评定申请表..... 18

附录 D（规范性） 人民调解标识和徽章样式..... 19

附录 E（规范性） 人民调解员服务样式..... 20

附录 F（资料性） 人民调解员工作证样式及编码规则..... 21

附录 G（资料性） 人民调解员等级证书样式及编号规则..... 22

参考文献..... 24

前 言

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

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由深圳市司法局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市司法局、深圳市人民调解协会、深圳市标准技术研究院、深圳市福田区司法局、深圳市福田区香蜜湖街道办事处、广东省深圳市坪山公证处。

本文件主要起草人：曹海雷、王莉、曾旺瑜、牛剑、陈冰、张颖、谭静、黄萧、利谷华、赵聪、孙福鑫、李格、董亚川、李人敏、冯江、朱海梦、刘忠、郑黎晟、徐立峰、练晓、苏巍、冯雪萍。

人民调解员管理规范

1 范围

本文件规定了人民调解员的任职条件、产生、管理、权利义务、能力要求、职业道德、教育培训、等级评定、工作要求、考核奖惩、人民调解员证件管理、工作保障、人民调解工作专家库、个人调解工作室、人民调解协会、工作指导等要求。

本文件适用于深圳市人民调解员管理工作。

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 0083—2020 全国人民调解工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人民调解 people's mediation

人民调解委员会通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决民间纠纷的活动。

[来源：SF/T 0018—2019，3.3]

3.2

人民调解组织 people's mediation organization

依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。

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

[来源：SF/T 0083—2020，3.2]

3.3

人民调解员 people's mediator

符合法定条件，经推选或者聘任，在人民调解委员会从事调解工作的人员。

注：人民调解员包括人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员。

[来源：SF/T 0083—2020，3.5]

3.4

专职人民调解员 full-time people's mediator

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

[来源：SF/T 0083—2020，3.6]

3.5

兼职人民调解员 part-time people's mediator

具有本职工作，在人民调解委员会兼职从事调解工作的人民调解员。

[来源：SF/T 0083—2020，3.7]

3.6

专家调解员 expert mediator

具备丰富的人民调解实践经验和特定专业知识，进入人民调解工作专家库的人民调解员。

3.7

人民调解(员)协会

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

4 任职条件

4.1 基本条件

人民调解员应具备以下条件:

- a) 拥护中国共产党的领导,拥护党的路线、方针、政策,有较高的政治素养,遵纪守法,无犯罪记录;
- b) 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;
- c) 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;或者取得相关行业、专业的中级、高级职称,并具有相关行业、专业知识或工作经历;
- d) 具有完全民事行为能力,身心健康;
- e) 熟悉社情民意,乐于联系群众,善于做思想工作;
- f) 通过岗前培训,取得人民调解员资格。

4.2 限制条件

下列人员不宜被选聘为人民调解员:

- a) 因故意犯罪受过刑事处罚的人员;
- b) 被开除党籍、开除公职的人员;
- c) 受到党纪、政务处分或其他纪律处分影响期限未满的人员;
- d) 被人民法院纳入失信被执行人名单的人员;
- e) 其他不宜从事人民调解工作的人员。

4.3 优先条件

下列人员可优先选聘为人民调解员:

- a) 具有法官、检察官、警察、司法行政人员、律师、公证员、仲裁员、社会工作者、心理咨询师、医生、教师等职业经历,或者具有信访、工会、人力资源、劳动保障、妇联等工作经历以及各领域专家、学者等;
- b) 受过区级以上表彰的先进典型、劳动模范等;
- c) 具有相关行业、专业技术领域三年以上工作经验的人员;
- d) 曾经或现任各级党代表、人大代表、政协委员。

5 产生

5.1 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每届任期三年,任期届满应及时改选,可连选连任。要求如下:

- a) 村(社区)人民调解委员会委员应依法由村民会议或者村民代表会议、居民会议或者居民代表会议推选产生,可由村(居)民委员会成员兼任;
- b) 企(事)业单位人民调解委员会委员应依法由职工大会、职工代表大会或者工会组织推选产生,可由企业劳动争议调解委员会组成人员兼任;
- c) 街道人民调解委员会委员可由行政区域内村(居)民委员会、有关单位、社会团体和其他组织,或在本街道辖区内已设立的其他人民调解委员会的主任、居住的具备一定法律知识、专业知识,热心人民调解工作的成年公民中推选产生,街道司法所工作人员可兼任委员;
- d) 社会团体或者其他组织人民调解委员会委员可由有关单位、社会团体或者其他组织推选产生;
- e) 行业性、专业性、区域性人民调解委员会委员由设立单位组织推选或者聘任;

- f) 人民调解委员会应有妇女成员，妇女成员可优先担任委员；
 - g) 司法行政部门可推荐优秀干部兼任人民调解委员会委员。
- 注：人民调解委员会委员不能履行职务时，由推选或者聘任单位补选、补聘。

5.2 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，注重吸纳具有法官、检察官、警察、司法行政人员、律师、公证员、仲裁员、社会工作者、心理咨询师、医生、教师等职业经历，或者具有信访、工会、人力资源、劳动保障、妇联等工作经历以及各领域专家、学者担任人民调解员；
- b) 人民调解委员会中非现职国家工作人员的人民调解员，应不少于该人民调解委员会人民调解员总数的三分之二。现职国家工作人员担任人民调解员的，应以非国家工作人员的身份调解纠纷；
- c) 人民调解委员会在规范兼职人民调解员队伍的同时，应加强专职人民调解员队伍建设，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) 街道人民调解委员会一般应配备不少于 3 名专职人民调解员；人口多、矛盾纠纷多、调解任务重的街道适当增加配备专职人民调解员；
 - 3) 村（社区）人民调解委员会和企（事）业单位人民调解委员会应配备 1 名以上专职人民调解员；
 - 4) 派驻调解室一般应配备 2 名以上专职人民调解员。

6 管理

6.1 选聘

人民调解员的选聘要求如下：

- a) 人民调解员的选聘实行推选和聘任相结合制度，由其所属人民调解委员会或司法行政部门选聘产生；
- b) 推选、聘任人民调解员应进行公示，接受群众监督；
- c) 人民调解委员会应做好拟聘任人民调解员档案的登记，示例见附录 A；
- d) 人民调解委员会应建立人民调解员名册，并根据人民调解员变动情况及时更新信息，定期报送区司法行政部门。

6.2 续聘

在人民调解员聘期届满前，根据其意愿及工作需要，依照有关规定向聘用单位申请续期。

6.3 罢免解聘

6.3.1 人民调解员有下列情形之一的，由所在辖区街道司法所督促推选或者聘任单位予以罢免或者解聘，原推选或者聘任单位也可以主动予以罢免或者解聘：

- a) 因违法违纪不适合继续从事人民调解工作；
- b) 严重违反管理制度、怠于履行职责造成恶劣社会影响；
- c) 不能胜任人民调解工作；
- d) 因身体原因无法正常履职；
- e) 自愿申请辞职；
- f) 其他不适宜继续担任人民调解员的情形。

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

- a) 罢免会议记录；
- b) 解聘决定书。

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

7 权利义务

7.1 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) 根据调解需要向有关机关、单位或个人进行调查核实；
- 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。

7.2 人民调解员的义务

7.2.1 人民调解员应履行以下义务：

- a) 服从人民调解委员会工作管理，遵守人民调解委员会的相关制度规定；
- b) 参加各项政策学习和业务培训；
- c) 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；
- d) 对在调解过程中获取的个人隐私、商业秘密和国家秘密予以保密，包括调解程序即将开始或已经开始后发生的事实性信息；
- e) 督促当事人及时履行调解协议约定的义务，适时进行回访；
- f) 恪守调解员的职业道德和工作纪律；
- g) 完成人民调解委员会交办的其他工作。

7.2.2 人民调解员在调解活动中应坚持原则，明法析理，主持公道，且不应有下列行为：

- a) 徇私舞弊，偏袒一方当事人；
- b) 对当事人压制或打击报复；
- c) 欺骗、侮辱、威胁、处罚当事人；
- d) 索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- e) 泄露当事人的个人隐私或商业秘密；
- f) 隐匿、毁灭当事人的证据材料；
- g) 阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利；
- h) 收费或者变相收费；
- i) 其他违反人民调解相关规定的行为。

8 能力要求

8.1 知识素养

8.1.1 调解知识

人民调解员应了解、掌握调解相关知识，包括但不限于调解规则、调解制度、调解方法、调解理念、调解在社会治理模式中的地位和角色、调解与仲裁模式建构、调解向仲裁转化的路径、诉调对接的方法和程序等，使得调解员能够深刻地理解调解本身和调解事项、明确调解目的、找准自身定位、运用调解方法，促使调解达成。

8.1.2 法律知识

人民调解员应了解、掌握、运用基本的法律知识，保证调解程序及调解结果不违反法律规定。

8.1.3 行业知识

人民调解员宜了解、掌握、运用相关行业(包括但不限于经济、贸易、心理、商务谈判、金融、证券、投资、知识产权、技术转让、房地产、工程承包、运输、保险、婚姻家庭或其它行业)及/或法律方面的专业知识或经验。

8.1.4 社会心理学知识

人民调解员应当了解、掌握、运用社会心理学知识，包括社会心理学中冲突产生的原因、发展模式 and 解决应对等知识，以促使调解达成。

8.1.5 语言学知识

人民调解员应清晰、准确地表达自己的观点和意见，避免使用攻击性或情绪化的语言，保持中立和客观的态度。

8.1.6 地方性知识

人民调解员应了解、掌握、运用地方性知识，使自身能够植根于特定社会场域的信息、符号与经验，解读调解案件发生的背景，促成调解达成。

8.1.7 其他知识

调解员应了解、掌握、运用其他促进调解达成的知识，包括但不限于国家及地方政策、行业惯例、风俗习惯、家法族规、乡规民约等知识。

8.2 基本能力

8.2.1 一般要求

人民调解员的基本能力主要是指调解员在处理各类纠纷时所需具备的通用技能和素质，包括但不限于沟通能力、打破僵局的能力以及协调能力。

8.2.2 沟通能力

8.2.2.1 倾听

人民调解员应掌握倾听技能，以全面、准确地了解并理解当事人的真实意图。

8.2.2.2 提问

人民调解员应掌握提问技能，通过开放式、封闭式、澄清式、假设式等方式了解与纠纷相关的信息，抓住争议和矛盾的焦点。

8.2.2.3 肢体、表情语言

人民调解员应掌握语言沟通时的目光、面部表情、身体动作等身体语言技能，明确交流信息、强化内容重点，对当事人施加积极的心理影响。

8.2.3 疏导情绪

人民调解员应掌握技能，疏导当事人双方的情绪，包括但不限于：

- a) 明确调解过程中的发言规则及发言时间；
- b) 制止带有情绪宣泄及攻击性语言的发言；
- c) 转换话题，搁置争议；
- d) 转换调解会谈方式；
- e) 未来发展的维度思考。

8.2.4 风险防控能力

人民调解员应具备风险防控的意识并采取相应的措施和工具管控风险，包括但不限于：

- a) 在调解开始前确认调解双方的调解主体身份或适格代理身份；
- b) 对调解过程录屏或录音；
- c) 引导当事人及时确认调解结果；
- d) 对调解结果文档化管理。

8.2.5 数字化运用能力

8.2.5.1 人民调解员宜掌握在线调解方式，及时处理相关问题，避免错失争议解决的最佳时间窗口期。

8.2.5.2 人民调解员宜熟练掌握调解工具，包括相关表格、软件等，帮助当事人达成调解协议。

8.2.5.3 人民调解员宜利用信息化手段，实现数据录入、汇总、分析、上报，提高统计工作的效率和准确性，降低操作错误和数据失真的风险。

8.3 职业技能

8.3.1 掌握调解程序

8.3.1.1 记录调解过程

人民调解员应能准确记录调解过程、内容和结果。

8.3.1.2 概括总结

人民调解员应能对争议事实、调解过程、调解路径、调解结论进行提炼总结，归纳出事件争议冲突要点，为起草调解协议打好基础。

8.3.1.3 发表调解意见

人民调解员应能适时发表自己口头或书面调解意见，在明确各争议焦点的基础上兼顾各方利益与情绪，清楚明了地表明观点。

8.3.1.4 拟定调解协议

人民调解员宜掌握拟定调解协议的能力。调解协议中应列明被调解的各方主体、需要调解的事项、各方当事人的主张、最终调解一致的结果等。

8.3.1.5 制作调解文书及卷宗

人民调解员宜掌握制作调解文书及卷宗的能力，做到一案一卷。具备条件的，可制作电子卷宗。人民调解文书及卷宗格式应符合SF/T 0083的规定。

8.3.2 调解技巧

8.3.2.1 了解纠纷

人民调解员应掌握技能以了解纠纷，包括但不限于：

- a) 引导争议双方用简洁的语言叙述、复原争议产生的过程；
- b) 整理双方的争议事实，用总结、限缩议题等方式聚焦双方争议焦点和产生的原因；
- c) 重述话语以引起当事人对自己提及的某些信息的重视或注意，或将问题聚焦于重要方面；
- d) 引导当事人对相关事实存在有争议和矛盾的地方进行深入、有建设性的探讨和交流。

8.3.2.2 确定共同诉求点

人民调解员应掌握技能，以明晰当事人争议背后真正的利益与需求，引导当事人在求同存异的基础上确定双方共同的诉求点，方法包括但不限于：

- a) 搁置僵持争议，通过解决其他比较容易解决的问题以寻找突破口；
- b) 寻找争议双方过往合作的基础和将来合作的可能性；
- c) 研究具体路径和方案，以放大、促进争议双方既有的利益；
- d) 明确双方继续争议给双方带来的坏处和对双方共同利益的损害。

8.3.2.3 确定争议事项

人民调解员应掌握技能，以确定当事人争议事项，包括但不限于当事人争议的过往历史、地域范围、事实根据、法律性质。

8.3.3 矛盾纠纷化解

8.3.3.1 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)、街道人民调解员应采取法理情相结合等方法，及时就地进行化解，实现小事不出村(社区)、大事不出街道。

8.3.3.2 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、专业性人民调解员应运用专业知识，借助专业力量开展调解，同时拓展在消费、旅游、环境保护、金融、保险、互联网和知识产权等领域开展人民调解工作。

8.3.3.3 重大疑难复杂矛盾纠纷

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，人民调解员应加强统筹律师、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。

9 职业道德

9.1 尊重当事人意愿

人民调解员在调解程序和调解结果上应充分尊重当事人，引导调解程序进行，根据具体纠纷情形在合法合理的前提下最大限度尊重当事人的利益诉求。

9.2 公平公正

人民调解员在调解过程中应保持公平公正的态度，不偏不倚地对待当事人，维护调解的公正性。

9.3 勤勉尽责

人民调解员应做好有效调解的准备，勤勉、积极主动地推进调解程序进行。

9.4 保守秘密

人民调解员应对调解的案件保密，不泄露当事人的个人隐私、商业秘密和国家秘密。

9.5 合法合规

人民调解员应将调解活动置于法律规定的框架下进行。

10 教育培训

10.1 岗前培训

岗前培训是人民调解员的任职培训，要求如下：

- a) 初任的人民调解员应经过岗前培训合格；
- b) 岗前培训应不少于 24 学时；
- c) 培训合格的人民调解员由聘用单位颁发人民调解员证，实行持证上岗。

10.2 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。年度培训累计应不少于48学时。

10.3 培训单位

各级司法行政部门分级负责人民调解员培训：

- a) 区级司法行政部门主要负责辖区内行业性、专业性人民调解委员会调解员、街道、社区和企事业单位人民调解委员会主任、骨干调解员的岗前培训和年度培训，指导和组织司法所对辖区内人民调解员进行培训；
- b) 街道司法所负责辖区内街道、社区、企事业单位人民调解委员会调解员的岗前培训和年度培训；

- c) 行业主管部门应加强对所负责行业的行业性、专业性人民调解委员会的培训。

10.4 培训内容

人民调解员培训包括但不限于以下内容：

- a) 政治理论；
- b) 社会形势；
- c) 法律政策；
- d) 职业道德；
- e) 专业知识；
- f) 信息化运用；
- g) 调解技能；
- h) 心理咨询课程；
- i) 应急保障技能；
- j) 专业领域技能。

10.5 培训形式

人民调解员培训可采取以下形式：

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

10.6 师资队伍

人民调解员培训教师应符合以下要求：

- a) 拥护中国共产党的领导，讲政治、作风正派、办事公道、热心调解工作；
- b) 无徇私舞弊、不公正调解和其他违法违纪情形；
- c) 具备持续钻研、学习、分析调解知识等能力水平；
- d) 大专以上学历；
- e) 具备相关专业资质的人员优先；
- f) 高等院校、党校等专家教授优先。

10.7 课程体系

各级司法行政部门负责指导人民调解协会建设人民调解员培训课程体系，包括课程教材讲义、题库等，并确保培训内容的全面性和实用性。

10.8 职业技能竞赛

人民调解员和专家调解员应积极参与职业竞赛等活动，促进调解员之间的学习交流和技能提高。

11 等级评定

11.1 等级评定名称

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

11.2 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。

人民调解员等级评定条件应符合附录B的规定。

11.3 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，可由区司法行政部门组织和实施；
- b) 省人民调解（员）协会负责一级人民调解员的评定工作，市人民调解（员）协会负责二级人民调解员的评定工作，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。

11.4 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) 曾获得省级以上表彰的退休政法干警、法律服务工作者、医生等专业人士和曾获得省级以上表彰的老党员、老战士、老专家、老教师、老模范等“五老”人士申请初次评定，可直接申请三级及以上人民调解员评定，由相应等级的人民调解员等级评定机构评定；
- d) 等级评定结果可与人民调解员补贴、评先评优等挂钩。

11.5 等级评定所需材料

人民调解员申请等级评定应提供下列材料：

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

11.6 等级动态管理

对人民调解员的等级实行动态管理。人民调解（员）协会应在每年年末结合人民调解员情况对经本机构评定获得等级的人民调解员进行核查，对出现离职等级情况的，根据原评定权限保留等级。

12 工作要求

12.1 工作任务

人民调解员的主要工作任务为：

- a) 坚持“调防结合、以防为主”，开展矛盾纠纷定期排查、集中排查和专项治理排查活动，及时调处矛盾纠纷。
- b) 做好法治宣传教育工作，注重通过调解工作宣传法律法规和政策，教育公民遵纪守法，弘扬社会公德、职业道德和家庭美德，预防矛盾纠纷发；

- c) 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,在必要时协助当事人对调解协议申请司法确认,人民调解员对当事人主动申请调解的,无正当理由不应推诿不受理;
- d) 主动向所在人民调解委员会、派驻单位和司法所反映矛盾纠纷排查和调解工作情况,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;
- e) 自觉接受司法行政部门指导和人民法院的业务指导,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;
- f) 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;
- g) 认真完成司法行政部门、街道司法所和所属人民调解委员会交办的其他工作任务。

12.2 工作原则

人民调解员调解民间纠纷,遵循以下原则:

- a) 在当事人自愿、平等的基础上进行调解;
- b) 不违背法律、法规和国家政策;
- c) 尊重当事人权利,不可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;
- d) 与当事人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲、近姻亲等亲属关系或者与纠纷有利害关系的主动回避。

12.3 工作纪律

12.3.1 人民调解员调解民间纠纷,遵守以下纪律:

- a) 坚持原则,主持公道,不徇私舞弊、偏袒一方当事人;
- b) 不应对当事人压制、打击、报复;
- c) 不应侮辱、处罚当事人;
- d) 不应泄露当事人的个人隐私、商业秘密;
- e) 不应索取、收受当事人财物或者牟取其他不正当利益;
- f) 不应收费或变相收费;
- g) 不应阻挠、干涉当事人依法行使权利,维护权益。

12.3.2 人民调解员开展调解工作时,应佩戴人民调解员工作证,穿着人民调解员服装。人民调解员标识和徽章样式应符合附录 D 的规定,人民调解员服装样式见附录 E。

13 考核奖惩

13.1 考核

13.1.1 考核实施单位

各人民调解委员会应按照各自职责设定对人民调解员的年度考核。

13.1.2 考核要求

人民调解员的考核要求主要包括:

- a) 年度考核结果分为优秀、合格、不合格三个等次,考核结果将作为奖惩的主要依据;
- b) 对专职人民调解员实行年度考核制度,可按需求增加考核频次;
- c) 兼职人民调解员管理考核可根据工作实际简化考核内容。

13.1.3 考核内容

人民调解员考核内容主要包括:

- a) 调解纠纷数量、质量和调解成功率;
- b) 矛盾纠纷排查信息提供数量和质量;
- c) 预防、制止纠纷激化情况;
- d) 开展法治宣传教育情况;

- e) 参加学习培训情况；
- f) 职业道德和工作纪律；
- g) 其他需要考核的事项。

13.2 奖励

对符合下列条件之一的人民调解员，可根据实际给予奖励：

- a) 长期从事人民调解工作，为维护社会稳定做出突出贡献者；
- b) 刻苦钻研人民调解业务，勇于开拓创新，认真总结人民调解工作经验，为丰富人民调解工作实践经验做出突出贡献者；
- c) 在防止民间纠纷激化工作中，采取果断措施，积极疏导，有效防止纠纷激化或减轻危害后果的突出贡献者；
- d) 及时提供民间纠纷激化信息，为防止或减轻因民间纠纷激化引起的重大刑事案件、群体性事件发生做出较大贡献者；
- e) 受到区级以上部门表彰者。

13.3 惩戒

人民调解员有7.2.2所述行为之一的，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。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。

13.4 意见、建议、咨询、投诉的处理

对人民调解组织或者人民调解员工作的意见、建议、咨询和投诉，可向该人民调解组织、设立单位、设立单位的主管部门或者特定行业主管部门提出，也可向所在区司法行政部门提出。受理单位应及时核查处理，并及时告知处理情况。

14 人民调解员证件管理

14.1 人民调解员工作证

14.1.1 证件样式

人民调解员工作证内容由人民调解徽章图案、人民调解员照片、姓名、职位、编号、有效期、发证单位、持证说明等内容组成，人民调解员工作证样式见附录 F.1。

14.1.2 证件编号

人民调解员工作证书编码规则见附录 F.2。

14.1.3 证件管理

人民调解员工作证的管理应符合以下要求：

- a) 人民调解员工作证由区司法局统一编号，调解员聘用单位统一制作、颁发和管理；
- b) 人民调解员工作证只限持证人在开展调解工作时使用，应妥善保管，不得出借、转让、涂改和毁损；。
- c) 人民调解员工作证遗失的，持证人应提交书面说明，经所在人民调解委员会同意，向聘用单位申请补发；

14.2 人民调解员等级证

14.2.1 证书样式

人民调解员等级证书内容由证件类型、证件号码、职业名称、工种/职业方向、职业技能等级、证书编号、持证说明等内容组成，样式见附录 G。

14.2.2 证书编号

一级人民调解员证书评定与发放按省人民调解（员）协会规定，二级、三级与四级人民调解员由市人民调解（员）协会统一编号，编号规则见附录G。

14.2.3 证书管理

人民调解员等级证的管理应符合以下要求：

- a) 市人民调解（员）协会对二级、三级及四级人民调解员等级证书统一编号，各区司法局或协会统一制作、颁发和管理；
- b) 人民调解员等级证只限持证人本人持有，应妥善保管，不得出借、转让、涂改和毁损；
- c) 人民调解员等级证遗失的，应提交书面说明，向深圳市人民调解（员）协会申请补发。

15 工作保障

15.1 补贴待遇

15.1.1 财政部门及有关单位应对人民调解工作所需经费给予必要的支持和保障。

15.1.2 人民调解员因出席会议、参加培训、参与调解等产生的交通、误餐等费用，由人民调解员所在的调委会或单位按照规定予以解决。

15.1.3 人民调解员调解案件的补贴经费按照有关规定发放。

15.1.4 申领补贴的，应为登记在司法行政部门人民调解员名册内的调解员。

15.1.5 企（事）业单位人民调解员从事人民调解工作的补贴，由企（事）业单位参照有关规定解决。

15.2 救助抚恤

人民调解员的救助抚恤要求如下：

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

15.3 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，司法行政部门和人民调解（员）协会应会同有关部门采取措施予以保护，维护其合法权益；
- b) 人民调解委员会设立单位和人民调解（员）协会等可为人民调解员购买人身意外伤害保险等。
- a) 人民调解员可配备音、视频设备，准确地记录和评估每一件调解的案件，让调解过程透明、全程可追溯，保证了调解的公平、公正。

15.4 专家咨询

重大疑难复杂矛盾纠纷可邀请调解工作专家或者组织优秀专、兼职人民调解员进行集中讨论，专家咨询意见与集中讨论结果应作为拟定调解方案的重要参考。

15.5 委托鉴定

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

16 人民调解工作专家库

16.1.1 人民调解工作专家库由法律、劳动、医疗、金融、房地产、互联网、婚姻家庭、知识产权、道路交通、物业管理、建筑规划等领域专家名录组成。

16.1.2 专家调解员应具备以下条件：

- a) 拥护中国共产党领导，政治立场坚定，具有良好职业道德；
- b) 公正无私，甘于奉献，热爱社会公益事业，热心人民调解工作；
- c) 取得二级及以上人民调解员等级证书优先；
- d) 从事过相关领域的工作，熟悉人民调解相关法律法规和政策，具有相应的理论知识和实践经验；
- e) 年龄在 70 岁以下，具有正常履行职责的身体条件。

16.1.3 司法行政部门从符合条件的社会各界中聘任专家调解员，聘任期 5 年，可连聘连任。专家调解员在聘任期内辞去调解专家职务的，应以书面形式向司法行政部门提出。专家调解员名录应向社会公布。

16.1.4 人民调解委员会可按照调解纠纷需要，邀请相关专家调解员参与调解。受邀专家调解员可到场或线上参与，也可提供经本人签字的书面调解意见或者建议。受邀专家调解员的意见或者建议供调解员及双方当事人参考、不具有约束力。邀请专家调解员参与的，人民调解委员会应及时将相关情况报送其所在地的区司法行政部门。

17 个人调解工作室

17.1 设立

经所属人民调解委员会同意，人民调解员可以设立个人调解工作室，其设立程序如下：

- a) 申请。由符合法定条件的调解员，经其所属人民调解委员会推荐，向当地区司法行政部门申请；
- b) 命名公示。由区司法行政部门核定名称后确定命名，并在区司法行政部门门户网站上公示 5 个工作日；
- c) 纳入统计。公示无异议后由命名的司法行政部门纳入统计；
- d) 授牌。由命名的司法行政部门授牌。

17.2 个人调解工作室命名

个人调解工作室名称的全称应由“所属人民调解委员会名称”“个人姓名或特有名称”和“调解工作室”三部分内容顺序组合而成；简称由“个人姓名或特有名称”和“调解工作室”两部分内容顺序组合而成。

17.3 管理

个人调解工作室由区司法行政部门管理，个人调解工作室的调解员在补贴、培训、表彰等方面享受与所属人民调解委员会其他调解员同等待遇。

18 人民调解（员）行业协会

18.1 设立

人民调解组织可依法成立行业组织，设立人民调解（员）协会。根据协会章程，符合条件的单位或个人，可申请成为人民调解（员）协会会员。

18.2 工作职责

人民调解协会（员）的工作职责包括但不限于：

- a) 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) 发动会员调解民间纠纷，促进社会和谐，维护社会稳定；
- c) 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) 开展人民调解员等级评定、表彰奖励工作；
- e) 制定行业规范化、标准化制度，开展行业性、专业性人民调解工作；
- f) 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；
- g) 开展与调解组织的交流活动。

18.3 行业自律

人民调解（员）协会应履行行业指导职责。要求如下：

- a) 贯彻落实党和国家关于人民调解工作的法律、法规和政策，配合司法行政部门研究制定人民调解创新发展政策措施，推动人民调解工作深入开展；
- b) 推动建立人民调解的行业规则、人民调解员职业道德准则及其他行业自律性规定并监督实施。
- c) 发动会员排查化解矛盾纠纷，促进社会和谐，维护社会稳定；
- d) 向政府和有关部门反映民间纠纷情况、人民调解工作情况，提出加强基层治理法治化建设方面的意见及建议；
- e) 总结交流人民调解工作经验，开展人民调解理论研究，推动人民调解制度创新发展；
- f) 开展与国内国外和港、澳、台地区调解组织的交流活动。

19 工作指导

19.1 司法行政部门的指导

19.1.1 区级以上司法行政部门应依法全面履行指导本行政区域人民调解工作的职责，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。街道司法所应加强对辖区内人民调解委员会工作的指导，切实履行对人民调解工作的日常指导职责。

19.1.2 各级司法行政部门应制定并实施人民调解员培训计划，提供人民调解员培训教材和师资，不断提高人民调解员队伍的素质。

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

19.1.4 区级以上司法行政部门应建立辖区内人民调解组织和人民调解员名册，采取多种形式及时向社会公布，并通报人民调解组织所在地人民法院。未纳入司法行政部门制作的人民调解组织和人民调解员名册的，不应以人民调解名义开展调解活动。

19.2 基层人民法院的指导

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，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) 可通过移送调解和委托调解，加强对人民调解组织调解民间纠纷的业务指导；
 - 3) 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) 依法受理并确认人民调解协议的法律效力。
- b) 会同司法行政部门进行指导：
 - 1) 可吸纳符合条件的人民调解组织和人民调解员进入人民法院的特邀调解组织和特邀调解员名册；
 - 2) 可联合举办人民调解员培训班；
 - 3) 可组织人民调解员旁听法庭审理。

附 录 A
(资料性)
人民调解员档案登记表

A.1 人民调解员登记表

人民调解员档案登记表见表A.1。

表 A.1 人民调解员档案登记表

姓 名		性 别		小一寸蓝底照片
出生日期		政治面貌		
民 族		身份证号		
学 历		专 业		
所在调解组织及职务				
联系电话		累计从事调解工作年限		
教育经历（从高到低至高中）				
从事调解工作年限及相关工作经历				
主要工作成效				
参加培训情况				
获得荣誉				

附 录 B
(规范性)
人民调解员等级评定条件

B.1 人民调解员等级评定基本条件

申请人民调解员等级评定应具备下列基本条件：

- a) 拥护中国共产党的领导，讲政治、作风正派、办事公道、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；
- b) 从事人民调解工作期间，没有发生因矛盾纠纷调解不当转化为刑事案件等激化矛盾纠纷情形；
- c) 从事人民调解工作期间不存在徇私舞弊、不公正调解和其他违法违纪情形；
- d) 按要求参加并完成规定学时的培训。

B.2 四级人民调解员评定条件

申请四级人民调解员除具备基本条件外，应满足下列条件：

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

B.3 三级人民调解员评定条件

申请三级人民调解员除具备基本条件外，应满足下列条件：

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

曾获得省级以上表彰的退休政法干警、法律服务工作者、医生等专业人士和曾获得省级以上表彰的老党员、老战士、老专家、老教师、老模范等“五老”人士申请初次评定，可直接申请三级人民调解员。

B.4 二级人民调解员评定条件

申请二级人民调解员除具备基本条件外，应满足下列条件：

- a) 从事人民调解工作满 6 年或者担任三级人民调解员满 2 年以上；
- b) 具备较丰富的法律知识和较高的政策水平，熟练运用调解程序和方法，调解能力强，有调处重大疑难纠纷的实际经验；
- c) 申请人应同时符合以下四项条件其中三项：
 - 1) 累计调解民间纠纷 200 件以上（经调解达成口头协议的纠纷不超过总数的 20%）；
 - 2) 达成调解协议成功率不低于 95%；
 - 3) 经其调解的案件至少 1 宗入选司法部司法行政（法律服务）案例库，或者其撰写的调解工作（业务）文章至少 1 篇在省级以上单位主管或主办的刊物发表；
 - 4) 典型案例报送不少于 6 篇；
- d) 从事调解工作获得区级以上表彰或者省级以上通报表扬；
- e) 调解成功案例得到市级以上的媒体宣传报道。

B.5 一级人民调解员评定条件

申请一级人民调解员除具备基本条件外，应满足下列条件：

- a) 从事人民调解工作满 8 年或者担任二级人民调解员满 2 年以上；

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

附 录 C
(资料性)
人民调解员等级评定申请表

C.1 人民调解员等级评定基本条件

人民调解员等级评定申请表样式见表C.1。

表 C.1 人民调解员等级评定申请表

姓 名		性 别		小一寸蓝底照片		
出生日期		政治面貌				
民 族		身份证号				
所在调解组织及职务						
联系电话		累计从事调解工作年限				
申请等级	<input type="checkbox"/> 二级	<input type="checkbox"/> 三级	<input type="checkbox"/> 四级	评审	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 晋级
从事调解工作年限及相关工作经历						
主要工作成效						
参加培训情况						
获得荣誉和媒体宣传情况						
所在调解组织/工作单位意见	签字（盖章）：					
市人民调解协会 审核意见	签字（盖章）：					
等级评定工作委员会 评定意见	签字（盖章）：					

附 录 D
(规范性)
人民调解标识和徽章样式

人民调解标识和徽章样式见图 D. 1。



图 D. 1 人民调解标识和徽章样式

附 录 E
(规范性)
人民调解员服务样式

人民调解员服装样式见图E. 1。



图 E. 1 人民调解员服装样式

附录 F
(资料性)
人民调解员工作证样式及编码规则

F.1 人民调解员工作证样式

人民调解员工作证尺寸为5.4 cm×8.5 cm, 样式见图F.1。



图 F.1 人民调解员工作证样式

F.2 人民调解员工作证编号

F.2.1 人民调解员工作证编号规则

对全市专兼职人民调解员统一进行编号管理, 登记入册。编号统一为“深圳市、区、街道三级行政区划代码(9 位数字)+专职/兼职标识(专职为 Z, 兼发职为 J)+人员顺序代码(5 位数字)。

F.2.2 人民调解员工作证编号示例

XXX 同志被福田区香蜜湖街道人民调解委员会聘用为专职人调解员, 其人民调解员工作证编号为: 440304006Z00001。

附录 G
(资料性)
人民调解员等级证书样式及编号规则

G.1 人民调解员等级证书外壳样式

人民调解员等级证书外壳尺寸为 27 cm×19 cm，样式见图G.1。



图 G.1 人民调解员等级证书外壳样式

G.2 人民调解员等级证书内页样式

人民调解员等级证书内页尺寸为26 cm×18 cm，样式见图I.2。

人民调解员等级证书 Level Certificate of People's Mediator															
<p>本证书由深圳市人民调解协会颁发，表明持证人通过人民调解员等级评定，具备相应等级水平。</p> <p>This certificate is issued by the ShenZhen People's Association for Mediation, indicating that the holder has passed the level assessment of People's Mediator and has the corresponding level.</p> <p>深圳市人民调解协会 ShenZhen People's Association for Mediation</p> <p>发证日期：2023 年 00 月 00 日 Issue date: 2023 年 00 月 00 日</p>	<div></div> <table><tr><td>姓名 Name</td><td>: 某某某</td></tr><tr><td>证件类型 ID Type</td><td>: 身份证</td></tr><tr><td>证件号码 ID No.</td><td>: 123456789123456789</td></tr><tr><td>职业名称 Occupation</td><td>: 调解员</td></tr><tr><td>工种/职业方向 Job</td><td>: 人民调解</td></tr><tr><td>职业技能等级 Skill Level</td><td>: 三级</td></tr><tr><td>证书编号 Certificate No.</td><td>: 123456789</td></tr></table>	姓名 Name	: 某某某	证件类型 ID Type	: 身份证	证件号码 ID No.	: 123456789123456789	职业名称 Occupation	: 调解员	工种/职业方向 Job	: 人民调解	职业技能等级 Skill Level	: 三级	证书编号 Certificate No.	: 123456789
	姓名 Name	: 某某某													
证件类型 ID Type	: 身份证														
证件号码 ID No.	: 123456789123456789														
职业名称 Occupation	: 调解员														
工种/职业方向 Job	: 人民调解														
职业技能等级 Skill Level	: 三级														
证书编号 Certificate No.	: 123456789														

图 G.2 人民调解员等级证书内页样式

G.3 人民调解员等级证书编号规则

G.3.1 人民调解员等级证书编号规则

深圳市人民调解协会对全市二级、三级及四级人民调解员等级证书统一进行编号管理，编号统一为“深圳市行政地区代码（440304）+RM+发证年份（4位）+证书等级（二级为02，三级为03，四级为04）人员顺序编号（4位数字组成）。

注：RM表示职业方向为人民调解员。

G.3.2 人民调解员等级证书编号示例

XXX同志2025年经深圳市人民调解协会评定为二级人民调解员，其等级证书编号为：440304RM2025020001。

参 考 文 献

- [1] T/CECIA 09 调解员调解能力评价标准
 - [2] 中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议. 中华人民共和国人民调解法：中华人民共和国主席令第三十四号. 2010 年
 - [3] 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. 2016 年
 - [4] 中华人民共和国司法部. 关于推进个人调解工作室建设的指导意见：司发通〔2018〕119 号. 2018 年
 - [5] 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的通知：司发〔2018〕2 号. 2018 年
 - [6] 广东省司法厅. 广东省人民调解工作规范（试行）：粤司〔2021〕309 号. 2021 年
 - [7] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例：深圳市第七届人民代表大会常务委员会第八次会议. 2022 年
-