

成都服务贸易协会

成服协文件【2025】10号

成都服务贸易协会人民调解委员会 工作制度

为进一步规范协会人民调解委员会工作，完善协会人民调解组织，提高协会人民调解质量，根据《中华人民共和国人民调解法》等有关法律、法规的规定，结合本协会人民调解工作实际，制定本制度。

一、人民调解委员会的任务

- （一）调解民间纠纷，防止民间纠纷激化；
- （二）通过调解工作宣传法律、法规、规章和政策，引导协会会员遵纪守法，尊重社会公德，预防民间纠纷发生；
- （三）向司法行政机关和业务主管单位反映民间纠纷和调解工作的情况。

二、人民调解委员会工作原则

- （一）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，依据社会公德进行调解；
- （二）在双方当事人自愿平等的基础上进行调解；

（三）尊重当事人的诉讼权利，不得因未经调解或者调解不成而阻止当事人向人民法院起诉。

三、人民调解工作守则

（一）人民调解员要认真学习国家的法律法规，熟练掌握调解工作要领，熟练掌握调解过程当中应掌握的进展以及导向技巧，使调解工作顺利开展；

（二）要熟练掌握和运用依法调解的方法，在通知当事人到庭调解前要熟悉案情，深入调解研究，进行实地考察，掌握事情真相，取证记录，对物证、书证及时收集、备案，以利于在调解中及时说服、劝导、教育有过错或过失的一方当事人以及应当所负的责任；

（三）调解员调解前要宣布纪律和给当事人提出具体要求，以防止出现盲目现象和意想不到的情况，视情节宣布休庭和下次开庭的时间，对调解成功的案件所达成的协议要签字盖章以示负责；

（四）调解员要公正、公平，以理服人、以法教人，不徇私枉法，严格依法履行职责。

四、人民调解工作纪律

（一）自觉接受党委、政府和上级司法行政机关、业务主管单位的指导和管理；

（二）必须依照国家法律、法规和社会公德解决矛盾问题和调处纠纷；

（三）不得徇私舞弊；

（四）不得对当事人进行压制和打击报复；

（五）不得侮辱、处罚当事人；

（六）不得泄露商业秘密和当事人的个人隐私；

（七）不得收受当事人的礼物和馈赠，不得接受当事人的吃请；

（八）对当事人要热情接待，做到以法教人，以理服人，以情感人，禁止简单粗暴、压制当事人；

（九）坚持请示汇报制度，向所在行政辖区以及司法行政机关、业务主管单位书面报告工作情况，遇特殊情况须及时报告，自觉接受有关部门和会员的监督。

如调解人员违反上述纪律，由协会人民调解委员会视其情节给予批评教育或建议有关部门给予行政处分，情节严重的，由司法机关追究责任。

五、人民调解工作承诺

（一）坚持公平、公正的调解原则、依法调解矛盾纠纷，不办关系案、人情案、不徇私枉法，不弄虚作假；

（二）实行统一的收案、结案运行程序，纠纷应在30个

工作日内调处结案，如遇矛盾可能激化的纠纷应及时处理，如纠纷性质已转化，应立即移交有关部门处理；

（三）对调处结案的纠纷案件，一律实行回访制度，复杂案件实行专人包案、重点回访；

（四）实行过错追究制，如调解人员违反纪律，由协会的登记管理机关和业务主管单位视其情节给予批评教育或建议有关部门给予行政处分，情节严重的，由司法机关追究责任。

六、人民调解委员、调解员调解纠纷纪律

- （一）不得徇私舞弊；
- （二）不得对当事人压制，打击报复；
- （三）不得侮辱、处罚纠纷当事人；
- （四）不得泄露当事人隐私；
- （五）不得吃请受礼。

七、书记员工作守则

- （一）认真如实记录，不得参与调解；
- （二）对达成的协议，制作好《调解协议》；
- （三）调解记录经当事人确认后双方签字；
- （四）对调解过程和记录内容有保密义务；
- （五）不得私自修改，损毁调解记录；

（六）调解记录要如实归档。

八、调解当事人主要权利

（一）有委托代理人的权利；

（二）陈述、申辩的权利；

（三）要求调解人员回避的权利；

（四）申请中止、延期和终止调解的权利；

（五）申请不公开调解的权利；

（六）自主决定接受、不接受或终止调解的权利；

（七）不受压制强迫，表达真实意愿，提出合理要求，自愿达成调解协议的权利；

（八）法律规定的其它权利。

九、调解中当事人的主要义务

（一）按时参加调解的义务；

（二）如实提供纠纷事实和证据的义务；

（三）遵守调解规则的义务；

（四）不得加剧纠纷、激发矛盾的义务；

（五）自觉履行人民调解协议的义务；

（六）法律规定的其它义务。

十、本制度的执行

本制度经2025年8月20日第五届第一次理事会审议通过

后生效，由理事会解释。