

上海市人民调解协会

沪调协〔2022〕1号

关于印发《上海市调解规则》的通知

各区人民调解协会：

《上海市调解规则》已经2022年市人民调解协会第2次理事会审议通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。



上海市调解规则

第一章 总 则

第一条 （宗旨）

为了规范调解活动，及时解决民商事纠纷，维护群众合法权益，完善调解制度，促进社会和谐稳定，根据《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》等相关法律、法规、规章的规定，结合本市实际情况，制定本规则。

第二条 （定义）

本规则所称调解，是指调解组织通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决民商事纠纷的活动。

第三条 （基本原则）

调解组织调解民商事纠纷，应当遵循下列原则：

- （一）调解应当秉持自愿、平等、中立、合法、保密的基本原则；
- （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。
- （四）应当坚持原则，明法析理，主持公道。
- （五）调解纠纷，应当及时进行，防止矛盾激化。

第四条 （调解行业协会职责）

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。

第五条 （调解费用）

各调解组织根据自身的调解规则，决定调解费用的范围、收费模式以及费用承担比例。收费标准应当符合价格管理的有关规定，并向社会公开。

第二章 调解组织

第六条 （调解事项）

调解组织受理的调解事项，包括发生在平等民商事主体之间，以及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：

（一）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；

（二）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；

（三）适宜调解的国际民商事案件；

（四）法律、法规、规章规定可以由行政机关调解的公民、法人和其他组织之间的纠纷；

（五）公民、法人或者其他组织与行政机关之间关于行政赔偿、补偿以及行政机关行使法律、法规、规章规定的自由裁量权产生的争议；

（六）其他可通过调解方式解决的纠纷。

第七条 （不属于调解范围的事项）

以下不属于调解事项的范围，调解组织不得受理调解：

- （一）法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的，或者法律、法规禁止采用调解方式解决的纠纷；
- （二）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；
- （三）一方当事人明确拒绝调解的纠纷。

第八条 （调解组织的选择）

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、专业性调解组织受理调解。

法律法规规定可以由行政机关调解的平等民事主体之间的土地承包经营、环境污染赔偿等民事纠纷，以及关于行政赔偿、行政补偿的自由裁量权的争议，一般由本市各级行政机关或行政调解组织调解。

第九条 （调解规则的选择适用）

当事人同意将争议提交本市调解组织进行调解的，均视为同意按照本规则进行调解。

经协商一致，当事人可以根据需要选用本规则的规定或对本规则中的有关条款约定变更；但上述选用或变更不得违背我国法律、法规中的强制性规定。

对于本规则及调解组织没有规定的事项，从当事人约定。

第十条 （调解员选定）

各调解组织根据自身的调解规则，确定选定调解员的程序、人数及更换、回避等规则。

第三章 调解程序

第十一条 （受理方式）

当事人可以向调解组织申请调解；调解组织也可以主动调解；调解组织可受理党委政府、有关部门移送委托调解的民商事纠纷。

当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。

第十二条 （提出申请）

当事人向调解组织提出调解申请时，按下列程序和要求办理：

（一）提交调解申请书，其中一般应写明或提供：

1. 申请人和被申请人的名称（姓名）、住所及通信联系地址、邮政编码、电话、传真、电子邮件等；
2. 双方当事人自愿调解的意愿；
3. 争议事实、证据材料和调解请求；
4. 其它应当写明的事项。

（二）当事人可向人民调解组织、行政调解组织提出口头申请，调解组织应及时记录有关信息，并由当事人签字。

（三）如聘请代理人参与调解，应提交书面授权委托书。

（四）调解组织要求的其他相关材料。

第十三条 （确认处理）

调解组织收到调解申请书，经审查确认受理后，应及时将有关文

件送交被申请人或口头告知被申请人。被申请人同意调解的，应在规定的期限内予以确认；被申请人未在规定的期限内确认同意调解的，视为拒绝调解；在规定期限届满后确认同意调解的，是否受理，由调解组织决定。

第十四条 （受理条件）

当事人申请调解，符合以下条件的，调解组织应及时受理调解。

- （一）有明确的被申请人；
- （二）有具体的调解要求；
- （三）有提出调解申请的事实理由；
- （四）属于本调解组织调解受理范围。

第十五条 （申请受理）

调解组织根据当事人在争议发生之前或者在争议发生之后达成的调解约定，以及一方或多方当事人的申请受理案件。

调解约定系指当事人在合同中订立的调解条款，或者以其他方式达成的同意以调解方式解决争议的协议。当事人之间没有调解约定而一方当事人申请调解的，调解组织在征得对方当事人同意后也可以受理。

第十六条 （不予受理的处理）

调解组织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：

- （一）有仲裁协议的，可向仲裁委员会申请仲裁；
- （二）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;

(三) 可向人民法院提起民事诉讼;

(四) 对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷, 调解组织应及时向当地公安机关和其他有关部门报告。

第十七条 (启动调解)

调解员应当在被选定后, 在调解规则规定的期限内正式开始调解工作。

第十八条 (时间、地点告知)

调解组织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。

第十九条 (调解地点)

调解活动原则上在调解组织所在地或委托调解的机构所在地进行。经当事人同意, 亦可在其它地点进行, 或进行在线调解、电话调解。

第二十条 (当事人的权利)

当事人在调解活动中享有下列权利:

- (一) 选择或者接受调解员;
- (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。

第二十一条 (当事人的义务)

当事人在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, 尊重调解员;
- (三) 尊重对方当事人行使权利。

第二十二条 (调解方式)

调解员可以采用其认为有利于当事人达成和解的方式进行调解。
这种方式包括但不限于:

(一) 调查核实。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。

(二) 明法析理。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。

(三) 说服疏导。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。当事人另有要求的除外。

(四) 帮助达成调解。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。

(五) 提出建议和方案。经过调解, 当事人之间无法自行达成和解的, 调解员可以根据已掌握的情况, 向当事人提出解决争议的建议或方案。

(六) 防止纠纷激化。调解员调解民商事纠纷, 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。

第二十三条 （委托鉴定）

调解组织调解民商事纠纷，需要进行相关鉴定以明确责任的，经双方当事人书面同意，可由调解组织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。

第二十四条 （专家咨询）

调解组织调解纠纷，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。

第二十五条 （调解期限）

调解员应记录调解情况，一般自受理之日起三十日内完成调解，具体调解期限根据适用的调解规则确定。

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，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。

第二十六条 （调解不成）

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 （调解程序的终止）

出现下列情形之一的，调解程序终止：

- （一）当事人之间达成和解协议，并经调解组织确认；
- （二）调解期限已满，调解员认为调解已无成功的可能，并出具书面结案报告；
- （三）当事人拒绝继续接受调解的；
- （四）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；
- （五）纠纷情况发生变化，不宜继续采用调解方式解决的；
- （六）其他导致调解程序终止的情形。

第二十八条 （调解程序的恢复）

调解程序终止后，各方当事人希望继续进行调解的，经调解组织确认，可以重新恢复调解程序。

第二十九条 （不公开调解）

未经双方当事人同意，调解组织不应公开进行调解，也不应公开调解协议的内容。

第三十条 （保密要求）

调解组织及其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。

第四章 调解协议

第三十一条 （调解协议的形式）

调解协议包括调解协议书和口头调解协议。

经调解组织调解达成调解协议的，可制作调解协议书；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，调解员应当记录协议内容，加盖调解组织印章。

第三十二条（调解协议的内容）

调解协议书可以载明下列事项：

- （一）双方当事人的基本情况；
- （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、地点、期限和违约责任等。

调解协议书由当事人各执一份，调解组织留存一份。

第三十三条（调解协议的生效）

调解协议书自各方当事人签名、盖章或者按指印，调解员签名并加盖调解组织印章之日起生效。

口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

第三十四条（调解协议的效力）

经调解达成的调解协议，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。

第三十五条（调解协议的有效）

具备下列条件的，调解协议有效：

- （一）调解组织依法成立；
- （二）当事人具有完全民事行为能力；

- (三) 意思表示真实;
- (四) 不违反法律法规的强制性规定;
- (五) 不违背公序良俗。

第三十六条 (调解协议的无效)

具有下列情形之一的, 调解协议无效:

- (一) 协议由不具调解资质的调解组织主持达成;
- (二) 损害国家、集体或者社会公共利益;
- (三) 双方当事人恶意串通, 损害他人合法权益;
- (四) 违反法律法规的强制性规定;
- (五) 违背公序良俗。

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。

第三十七条 (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, 调解组织按照下列情形分别处理:

- (一) 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;
- (二) 当事人提出协议内容不当, 或者调解组织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;
- (三) 对经督促仍不履行调解协议的, 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。

第三十八条（调解协议效力确认）

当事人可以依法申请公证机构对调解协议进行公证，或者依据约定选定仲裁机构裁决确认协议效力，或者向人民法院申请支付令，或者自调解协议生效之日起三十日内向法院申请司法确认。

第五章 保障与监督

第三十九条（调解员人身保护）

调解员依法调解纠纷，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。

第四十条（调解员人身保险）

为调动调解员的工作积极性，切实保障调解员在处置突发事件、化解矛盾纠纷过程中的人身安全，消除调解员在工作中的后顾之忧，鼓励调解组织为调解员购买人身意外伤害综合保险。

第四十一条（调解卷宗）

调解组织应当建立调解卷宗，将记载调解申请、受理、过程、协议等内容的相关材料立卷归档。

第四十二条（调解工作统计）

调解组织应当建立健全调解工作统计分析制度，定期对调解案件量、争议纠纷类型、结案方式等数据进行统计分析，并将相关数据和材料按照规定报送上级主管部门。

第四十三条（监督管理）

调解组织应接受司法行政机关的业务指导和监督,依法、规范开展调解活动。

第六章 附则

第四十四条 (解释主体)

本规则由市人民调解协会负责解释。

第四十五条 (生效时间)

本规则自 2023 年 1 月 1 日起施行。

抄送: 市司法局、区司法局。

上海市人民调解协会秘书处

2022 年 11 月 16 日印发
