

人民调解员 实用手册

Renmin Tiaojieyuan Shiyong Shouce

本书编写组 / 编



中国法制出版社

CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

人民调解员实用手册

本书编写组/编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

人民调解员实用手册 / 《人民调解员实用手册》编写组编著. -- 北京: 中国法制出版社, 2011.2
ISBN 978-7-5093-2573-5

I. ①人… II. ①人… III. ①民事纠纷—调解(诉讼法)—中国—手册 IV. ①D925.114-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 013888 号

策划编辑: 赵 宏

封面设计: 李 宁

人民调解员实用手册

RENMIN TIAOJIEYUAN SHIYONG SHOUCHE

经销/新华书店

印刷/北京雁林吉兆印刷有限公司

开本/880 × 1230 毫米大 32

印张 10.5 字数/363 千字

版次/2011 年 3 月北京第 1 版

2011 年 3 月北京第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-2573-5

定价: 36.00 元

订购电话: 010 - 62826377

传真: 010 - 62825601

前 言

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审议通过了《中华人民共和国人民调解法》(以下简称《人民调解法》),使“人民调解”这项具有中国特色化解矛盾、消除纷争的非诉讼纠纷解决方式进一步纳入法制化、规范化的轨道。该法共6章35条,在总结我国民间调解经验基础上,以国家立法的形式对人民调解的性质、任务和原则,人民调解组织形式和人民调解员的选任,调解的程序、效力等问题作出了规定。

司法部对学习宣传贯彻《人民调解法》高度重视。2010年8月31日,专门召开部长办公会议,认真学习《人民调解法》,研究贯彻落实意见,制定下发了《关于深入学习宣传贯彻〈中华人民共和国人民调解法〉的通知》(司发通[2010]128号),对各级司法行政机关学习宣传贯彻《人民调解法》作出全面部署。《通知》强调,要认真做好施行《人民调解法》的准备工作,坚持依法规范调解,创新工作机制,突出人民调解特色,充分发挥人民调解在社会矛盾纠纷解决体系中的基础作用,要求各级司法行政机关把学习、宣传、贯彻《人民调解法》作为一项重要任务,摆上更加重要的位置。2010年12月24日司法部第20次部长办公会议讨论通过了《关于贯彻实施〈中华人民共和国人民调解法〉的意见》,印发了《关于贯彻实施〈中华人民共和国人民调解法〉的意见》(以下简称《意见》)的通知,该《意见》指出:要深入学习宣传贯彻《人民调解法》、积极推进人民调解组织队伍建设、大力预防和化解社会矛盾纠纷、规范开展人民调解活动、建立健全人民调解委员会工作制度、切实加强对人民调解工作的指导。同时,吴爱英部长在学习贯彻实施《人民调解法》座谈会上强调,要“深入学习贯彻实施人民调解法,努力开创人民调解工作新局面”。

为了响应司法部学习宣传贯彻《人民调解法》的通知精神,加强人民调解员队伍建设,加强人民调解业务建设,在总结2003年出版的《人民调

解员手册》和《人民调解工作的方法与技巧》等在司法基层工作培训中有着良好口碑的出版读物的经验基础上,我社组织此领域的专家,编写了《人民调解员实用手册》一书,指导《人民调解法》在具体调解工作中的应用。

本书分三部分:第一部分是人民调解工作问答。内容包括人民调解的概念和特征及与其他纠纷解决方式的区别与衔接,人民调解制度的发展历程,人民调解工作的意义与作用;人民调解委员会的法律地位、工作原则、设立与组成及其工作制度和工作方式;人民调解员的产生、条件和行为规范,调解技能的提高及调解员队伍素质建设;人民调解的启动和实施;人民调解协议的性质、制作、履行及回访;对人民调解工作的指导和保障;民间纠纷的性质、类型、特征、预防与化解;人民调解相关文书格式制作和参考等,通过问答方式对人民调解进行了全景式介绍;第二部分是人民调解工作相关法律知识问答。内容包括宪法知识、民法基础知识、合同法知识、物权法知识、侵权法知识、事故责任法律知识、婚姻家庭法律知识、劳动法律知识、物业管理法律知识、城市房屋征收与补偿法律知识、农村常用法律知识等,亦通过问答的方式全面展现人民调解员开展工作必要的法律知识;第三部分是人民调解工作的方法与技巧。该部分结合马克思主义的方法论、心理学的相关规律以及实践中人民调解工作的经验,提炼、总结出人民调解工作的若干方法和技巧,并以具体的案例进行生动地阐释,通俗易懂,贴近实际,便于直接启发和指导调解工作。

此书力争在保持原书的可读性和实用性基础上融入了新法规新政策,将是一本更加贴近人民调解工作实际的培训读本,也将为广大人民调解员提供丰富的、现实的学习资料。

编 者

2011.3.1

目 录

第一部分 人民调解工作问答

一、人民调解概述	(1)
(一)人民调解的概念和特征	(1)
1. 我国当前调解的基本类型有哪些?	(1)
2. 人民调解的本质特征和基本原则是什么?	(1)
3. 人民调解的范围是什么?	(2)
4. 人民调解与司法调解的区别表现在哪些方面?	(3)
5. 人民调解与行政调解的区别表现在哪些方面?	(3)
6. 如何推进人民调解与司法调解、行政调解的衔接联动 机制?	(4)
7. 人民调解和法院司法活动有何不同?	(5)
8. 人民调解与仲裁有何区别?	(5)
9. 人民调解与其他纠纷解决方式之间怎样衔接?	(6)
(二)人民调解制度的发展历程	(7)
10. 自人民调解制度建立以来,我国人民调解工作都取 得了哪些显著的成就?	(7)
11. 新时期我国人民调解工作的主要任务是什么?	(8)
12. 如何认识新时期人民调解工作的重要性和紧迫性?	(9)
13. 当前和今后一个时期,我国人民调解工作总的要求 是什么?	(10)
14. 新形势下,我国人民调解工作的重点是什么?	(10)
15. 《人民调解法》的颁布有何重要意义?	(11)

-
16. 《人民调解法》的规定有哪些特点? (12)
17. 如何深入学习贯彻《人民调解法》? (13)
- (三) 人民调解工作的意义与作用 (14)
18. 怎样认识加强新形势下人民调解工作的重要意义? (14)
19. 人民调解工作在现实生活中都发挥着哪些作用? (15)
20. 人民调解工作对于及时妥善地处理人民内部矛盾有着怎样的意义? (15)
21. 人民调解在实践中如何实现诉讼成本的节约? (16)
22. 如何才能充分发挥人民调解工作在维护社会稳定中的作用? (16)
23. 如何通过人民调解加强道德教育? (17)
24. 如何通过人民调解加强法制教育? (17)
- 二、人民调解委员会 (18)
- (一) 人民调解委员会的法律地位 (18)
1. 人民调解委员会的性质是什么? (18)
2. 怎样理解人民调解委员会的群众性特点? (19)
3. 怎样理解人民调解委员会的自治性特点? (20)
4. 人民调解委员会调解纠纷收费吗? (20)
- (二) 人民调解委员会的任务和工作方针 (20)
5. 人民调解委员会的任务有哪些? (20)
6. 人民调解委员会怎样开展法制宣传、普及法治观念? (21)
7. 人民调解委员会怎样做好反映社情民意的工作? (21)
8. 人民调解委员会的工作方针是什么? (22)
9. 人民调解委员会怎样做好预防矛盾纠纷工作? (22)
- (三) 人民调解委员会的调解工作原则 (22)
10. 人民调解委员会应遵循的调解工作原则是什么? (22)
11. 怎样贯彻“平等自愿”的调解工作原则? (23)
12. 一方当事人拒绝调解的, 人民调解委员会应如何处

理?	(23)
13. 怎样贯彻“合理合法”的调解工作原则?	(24)
14. 怎样理解“不限制当事人权利”的调解工作原则?	(24)
(四)人民调解委员会的设立与组成	(25)
15. 人民调解委员会的组织形式有几种类型?	(25)
16. 如何推进人民调解组织队伍建设?	(25)
17. 人民调解委员会委员的产生和任期是怎样的?	(26)
18. 人民调解委员会的组成是怎样的?	(26)
19. 人民调解委员会主任的职责是什么?	(26)
20. 村民委员会、居民委员会的人民调解委员会是怎样 组建的?	(26)
21. 企业、事业单位的人民调解委员会是怎样组建的?	(27)
22. 乡镇、街道设立的人民调解委员会是怎样组建的?	(28)
23. 社会团体或者其他组织的人民调解委员会是怎样 组建的?	(28)
24. 《人民调解法》是如何完善关于人民调解组织形式 的规定的?	(29)
(五)人民调解委员会的工作制度	(29)
25. 人民调解委员会的工作制度有哪些?	(29)
26. 什么是人民调解的岗位责任制度?	(30)
27. 人民调解工作中,纠纷登记制度的内容和作用是 什么?	(30)
28. 人民调解工作中的统计制度应如何操作?	(31)
29. 人民调解工作中的文书档案管理制度如何具体 实施?	(31)
30. 人民调解工作的回访制度有什么作用?	(32)
31. 人民调解的回访需要做好哪些工作?	(32)
32. 人民调解工作中的纠纷排查制度有什么作用?	(33)

33. 怎样才能做好纠纷排查工作? (33)
34. 人民调解工作中, 如何落实纠纷信息传递与反馈制度? (33)
35. 人民调解组织应怎样处理获得的信息? (34)
36. 人民调解委员会工作的方式有哪些规定? (34)

三、人民调解员 (35)

1. 《人民调解法》是如何明确人民调解员的范围、条件、行为规范及保障的? (35)
2. 人民调解员就是人民调解委员会委员吗? (36)
3. 人民调解员是怎样产生的? (36)
4. 当事人可以自主选择人民调解员调解纠纷吗? (36)
5. 担任人民调解员的条件是什么? (36)
6. 人民调解员的职业纪律有哪些? (37)
7. 人民调解员应当遵守的职业道德是什么? (38)
8. 人民调解员在调解工作中怎样才能做到坚持原则? (38)
9. 人民调解员应怎样注重学习? (39)
10. 怎样提高人民调解员的调解技能? (39)
11. 如何提高人民调解员队伍素质? (39)
12. 人民调解员在因调解工作受到侵害时, 应该怎样寻求救济?
..... (40)

四、民间纠纷的受理 (40)

1. 《人民调解法》关于人民调解程序有什么规定? (40)
2. 人民调解委员会怎样才能启动受理程序? (41)
3. 经一方当事人申请, 人民调解委员会可以直接进行调解吗? (42)
4. 如何完善人民调解受理方式? (42)
5. 人民调解委员会收到不属于其处理范围的纠纷调解

申请,应怎样处理?	(42)
6. 在什么情况下人民调解委员会可以主动受理调解纠纷?	(43)
7. 人民调解委员会不能受理的纠纷有哪些?	(43)
8. 民间纠纷应怎样确定受理的人民调解组织?	(43)
五、民间纠纷调解的准备及实施	(44)
1. 怎样选定人民调解主持人?	(44)
2. 怎样调查核实纠纷? 调查的方法和途径有哪些?	(44)
3. 人民调解委员会为什么要搞好调查研究?	(45)
4. 人民调解员在深入调查研究时应该注意什么?	(45)
5. 怎样拟定调解方案?	(46)
6. 不公开调解的情形有哪些?	(46)
7. 调解民间纠纷的方式有哪些?	(46)
8. 人民调解员听取当事人的陈述应注意哪些问题?	(47)
9. 人民调解员怎样搞好说服教育、耐心疏导工作?	(47)
10. 如何认识调解纠纷中取得当事人的亲友及社会力量的支持与帮助?	(47)
11. 关于人民调解的期限有什么规定?	(48)
六、人民调解协议及其履行	(48)
(一) 人民调解协议及其性质	(48)
1. 人民调解协议的形式有哪些?	(48)
2. 人民调解协议的性质是什么?	(49)
3. 人民调解协议具有法律约束力吗?	(49)
4. 《人民调解法》是如何保障人民调解协议的法律效力的?	(49)
5. 人民法院确认调解协议具有法律效力的标准是什么?	(50)
6. 对人民调解协议进行司法确认会产生怎样的法律效果?	(50)

7. 调解不成,没有达成调解协议怎么办? (50)
- (二)人民调解协议的制作 (51)
8. 人民调解协议有效应当具备什么条件? (51)
9. 人民调解协议应当载明哪些内容? (51)
10. 人民调解协议的生效时间是什么时候? (52)
11. 哪些情形下人民调解协议是无效的? (52)
12. 人民调解协议部分无效,其他部分有效吗? (52)
- (三)人民调解协议的履行、回访和变更 (52)
13. 人民调解协议的履行方式有几种类型? (52)
14. 在什么情况下人民调解组织可以督促当事人履行调解协议? (53)
15. 经过督促之后,当事人仍拒不履行调解协议的,人民调解组织应怎样处理? (53)
16. 什么情况下人民调解协议可强制履行? (53)
17. 纠纷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,应怎样处理? (53)
18. 对调解协议的履行需要进行回访吗? (54)
19. 怎样才能做好回访工作? (54)
20. 达成调解协议后,一方当事人反悔怎么办? (54)
- 七、对人民调解工作的指导和保障 (55)
- (一)对人民调解工作的指导 (55)
1. 哪些机关有权对人民调解工作进行指导? (55)
2. 《人民调解法》是怎样规定司法行政机关指导人民调解工作的职责的? (55)
3. 司法行政机关如何加强对人民调解工作的指导? (56)
4. 《人民调解法》针对人民法院对人民调解工作的业务指导有哪些新的规定? (57)
5. 人民法院要怎样加强对人民调解委员会的指导? (57)

6. 司法行政机关在指导人民调解工作中,怎样加强与人

民法院的配合? (58)

(二)对人民调解工作的保障 (58)

7. 人民调解工作经费包括哪几部分? (58)

8. 对人民调解委员会的工作经费和条件的保障有何规定?

..... (59)

9. 人民调解经费的保障办法有哪些? (59)

10. 如何对人民调解经费进行管理? (60)

11. 如何进一步落实人民调解工作经费保障? (60)

12. 给予人民调解委员会奖励应当符合哪些条件? (60)

13. 给予人民调解员奖励应符合哪些条件? (61)

14. 对人民调解组织奖励的级别和方式有几种? (61)

八、民间纠纷的性质、类型、特点及预防 (62)

(一)民间纠纷的性质及特征 (62)

1. 怎样理解民间纠纷的性质? (62)

2. 何为民间纠纷的主体? (62)

3. 民间纠纷的客体指的是什么? (62)

4. 民间纠纷的内容指的是什么? (63)

5. 怎样理解民间纠纷的广泛性与复杂性? (63)

6. 如何理解民间纠纷的长期性与潜伏性? (63)

7. 怎样理解民间纠纷的多变性? (64)

(二)民间纠纷的类型与各种类型的特点 (64)

8. 民间纠纷的主要类型有哪些? (64)

9. 婚姻、家庭纠纷的内容有哪些? (65)

10. 赡养、扶养、抚育、继承方面的纠纷有哪些特点? (66)

11. 宅基地、房屋方面的纠纷有哪些特点? (66)

12. 租赁方面的纠纷有哪些特点? (66)

13. 合伙经营方面的纠纷有哪些特点? (67)

14. 产品方面的纠纷有什么特点?	(67)
15. 债务方面的纠纷有哪些特点?	(68)
16. 什么是民事侵权纠纷?	(68)
17. 因侵权行为引起的赔偿纠纷主要有哪些?	(69)
18. 何为轻微刑事违法行为引起的纠纷?	(69)
19. 违反社会公德引起的纠纷有哪些特点?	(70)
(三) 民间纠纷的预防与化解	(70)
20. 怎样掌握民间纠纷的规律与特点?	(70)
21. 如何理解民间纠纷的可预防性?	(70)
22. 人民调解的特殊预防功能有哪些?	(71)
23. 如何做好纠纷预测?	(72)
24. 怎样预测和控制民间纠纷的发生?	(72)
25. 怎样强化人民调解化解纠纷的作用?	(73)
26. 怎样发挥人民调解预防纠纷的功能?	(74)
27. 如何预防邻里纠纷的发生?	(74)
28. 如何有效预防婚姻、家庭纠纷?	(75)
29. 如何有效预防房屋宅基地纠纷?	(76)
30. 如何有效预防生产经营方面的纠纷?	(76)
31. 调解民间纠纷过程中可以使用的技巧有哪些?	(77)
九、人民调解文书格式和统计报表参考与使用说明	(78)
1. 调解卷宗	(78)
2. 人民调解申请书	(80)
3. 人民调解受理登记表	(81)
4. 人民调解调查记录	(82)
5. 人民调解记录	(83)
6. 人民调解协议书	(84)
7. 人民调解口头协议登记表	(86)
8. 人民调解回访记录	(88)

9. 人民调解员调解案件登记表	(89)
10. 人民调解委员会调解案件汇总登记表	(91)
11. 人民调解组织队伍经费保障情况统计表	(92)
12. 人民调解案件情况统计表	(94)

第二部分 人民调解工作相关法律知识问答

一、宪法知识	(97)
1. 什么是《宪法》?	(97)
2. 我国《宪法》具有怎样的法律地位?	(97)
3. 我国《宪法》的社会作用有哪些?	(97)
4. 建国以来,《中华人民共和国宪法》制定和修改情况 如何?	(98)
5. 《宪法》规定国家通过何种途径加强社会主义精神文 明建设?	(98)
6. 我国《宪法》规定公民的基本权利有哪些?	(99)
7. 我国《宪法》规定公民的基本义务有哪些?	(101)
8. 村民委员会与基层政权的关系有哪些?	(101)
9. 居民委员会与基层政权的关系有哪些?	(102)
二、民法基础知识	(102)
1. 民事法律的调整范围是什么?	(102)
2. 民事法律的基本原则是什么?	(102)
3. 什么是民事权利受到侵害后的公力救济和私力救济? ...	(103)
4. 什么是民事权利能力?	(103)
5. 胎儿的权益如何保护?	(104)
6. 自然人死亡后,其法律利益还受保护吗?	(104)
7. 限制行为能力人从事的哪些民事行为有效?	(104)
8. 无民事行为能力人从事的民事行为都无效吗?	(105)

9. 未成年人的法定监护人如何确定? (105)
10. 未成年子女的父母离婚的,未与该子女共同生活的
一方是监护人吗? (105)
11. 精神病人的监护人如何确定? (106)
12. 将监护责任委托他人时,因被监护人的侵权行为造
成他人损害的,应如何承担责任? (106)
13. 合伙人之间如何承担合伙的债务? (106)
14. 新入伙人的入伙有什么条件? 新入伙人对合伙企业
之前的债务是否承担责任? (107)
15. 退伙一定要取得其他合伙人的同意吗? 退伙人对合
伙债务还承担责任吗? (107)
16. 法人在何种情况下为其雇员或职员的行为承担民事
责任? (107)
17. 企业法人超出其依法核准登记的经营范围从事的经
营活动有效吗? (107)
18. 法人分立或合并后,法人原来的债务由谁来承担? (108)
19. 在什么情况下民事法律行为无效? (108)
20. 滥用代理权的情形、表现形式及法律后果是什么? (108)
21. 无因管理及其成立要件是什么? (109)
22. 无因管理一经成立后,产生什么样的法律效果? (109)
23. 不当得利及其成立要件是什么? (110)
24. 不当得利之债产生后,不当得利人应返还哪些“利
益”? (110)
25. 不当得利有哪些例外? (111)
- 三、合同法总则知识** (111)
1. 法律规定应当采用书面形式订立合同的,当事人未
采取书面形式,合同成立吗? (111)
2. 任何人都可以订立合同吗? (111)

3. 当事人必须自己亲自订立合同吗? (112)
4. 在法律意义上,合同在什么时候被认为是成立了? (112)
5. 合同成立就一定生效吗? (112)
6. 法人之间订立书面合同,法人盖章是合同生效的必
要条件吗? (112)
7. 对没有签字或者盖章的合同书,如何认定其是否成立?
..... (113)
8. “格式条款”在何种情况下无效? (113)
9. 双方对“格式条款”的理解发生争议时,应当如何解决?
..... (114)
10. 哪些情形下合同无效? (114)
11. 哪些依法订立的合同能够撤销? (115)
12. 合同无效、被撤销或被终止时,为解决该纠纷,原合
同中解决争议的条款是否适用? (115)
13. 债务是否可以提前履行? (115)
14. 债务是否可以部分履行? (115)
15. 合同签订之后,双方当事人可否因姓名或者法定代
表人的变化而不履行合同义务? (116)
16. 合同成立后是否可以变更? (116)
17. 债权人转让自己的权利时,需要债务人同意吗? (116)
18. 债务人是否可以转让自己的债务? (116)
19. 合同是否可以约定解除? (117)
20. 合同解除权是否有期限? (117)
21. 违约有哪几种基本形态? (118)
22. 如果合同约定的违约金过高或过低,是否可以请求
降低或增加? (118)
23. 当事人一方既约定违约金,又约定定金的,对方当
事人可以同时请求两者吗? (118)
24. 在合同责任当中,如果双方当事人都违反合同的,

责任应当如何承担?	(118)
25. 合同争议的解决都有哪几种方式?	(119)
四、合同法分则知识	(120)
(一) 买卖合同	(120)
1. 买卖合同中,标的物的所有权在什么时候转移?	(120)
2. 买卖合同中,出卖人有哪些义务?	(120)
3. 买卖合同中没有具体约定的,标的物应当在什么时 间交付?	(120)
4. 合同没有约定的,买卖合同标的物应当在什么地方 交付?	(121)
5. 买卖合同中,标的物毁损或者灭失,责任应当如何 承担?	(121)
6. 《合同法》对买卖合同标的物的质量有何要求?	(121)
7. 买卖合同标的物交付之前的孳息归谁所有?	(122)
8. 买卖合同是否可以解除? 在何种情形下可以解除?	(122)
(二) 租赁合同	(123)
9. 租赁合同应当包含哪些主要内容?	(123)
10. 关于租赁合同的期限有何限制性规定?	(123)
11. 出租人有哪些义务?	(123)
12. 租赁物损坏应当由谁来维修?	(124)
13. 租赁物可否转租?	(124)
14. 承租人在何种情形下可以解除合同?	(124)
15. 租赁期间届满后,租赁合同的效力是否继续?	(124)
(三) 委托、居间合同	(125)
16. 委托合同的概念及特征是什么?	(125)
17. 委托合同中的受托人是否可以转委托?	(125)
18. 受托人的行为导致委托人损害的,是否应该承担 责任?	(126)