

人民调解工作
法律实务丛书

人民调解文书法律知识及 卷宗制作案例示范

Renmin Tiaojie Wenshu Falü Zhishi ji
Juanzong Zhizuo Anli Shifan

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

前 言

人民调解是由我国宪法确认的一项具有中国特色的法律制度，是人民群众运用自己的力量实现自我教育、自我管理、自我服务的一种自治活动。与“对簿公堂”相比，人民调解以其“低成本、高效率、后遗症小”的优势，已成为解决各类社会矛盾纠纷的重要途径和有效方法之一，其在维护社会稳定与和谐发展上发挥着不可替代的作用。然而，当前我国人民调解员普遍存在业务水平参差不齐，人员分布不均，综合素质不高问题，已无法满足日益多元化、复杂化的调解工作需要。打铁还需自身硬，因此，加强调解人员队伍建设，提高调解效率和调解水平已成为一个亟待解决的难题。

实践中，提高人民调解员素质和技能的途径有很多，如组织调解员培训、开展音像观摩学习交流、进行民事审判观摩等等，这都可以在不同程度上提升调解员的水平。然而从学习的长远性与持续性角度看，唯有进行法律读本学习才是最实惠、最灵活的方式。下面，我们一起来看看《人民调解工作法律实务丛书》这套将调解法律与调解实务相结合的读本的内容和特点。

从内容上来看，本丛书共由4本组成，分别为《不同纠纷类型的调解案例与法律应用》《人民调解工作适用法律知识问答》《不

同调解方法与技巧的运用》和《人民调解文书法律知识及卷宗制作案例示范》。

从特点上来看，本书主要有以下三个特点：

首先，“全面性”最为显著。相信读者翻开本书的目录就能知道，本书覆盖知识面之广、知识点之全为前所未有的，几乎囊括了所有与人民调解有关的知识。可以说，此一本书足以满足提高人民调解工作的实际需要。

其次，不得不说的就是“实用性”。我们编写本书的初衷就是帮助广大的人民调解员不断提高自身法律素质，提高工作水平，所以，“实用性”是必不可少的编书宗旨，当然也是本书的特点之一。实用的价值在于满足需求，在于能给工作、学习和生活带来帮助，我们坚信，本书一定能给读者带来很大的帮助。

最后，是本书的“通俗易懂性”。法律的晦涩难懂众所周知，这也使得很多人对学习法律知识望而却步。基于此，我们在编写法律书的时候，往往首先考虑的是用通俗易懂的语言来讲解法律知识点，以满足不同文化层次读者的需求。对于广大人民调解员来讲，长期处于基层，接触的多为最普通的老百姓。不论是从调解员本身学习法律知识方面来讲，还是调解员向百姓宣传法律知识、讲解法律知识、化解纠纷上来讲，都需要一个“通俗易懂”的“法律课堂”。因此，在编写本书时，我们特别注意了内容要通俗易懂这一要素。

广大人民调解员作为一线的人民调解工作者，对我国人民调解事业做出了巨大的贡献。衷心希望我们编写此书，能给您带来帮助！此外，书中的不妥之处，恳请读者批评指正！

本书编委会

2017年7月

目 录

第一章 人民调解文书制作及相关法律知识问答

第一节 人民调解申请书	3
案例 1：因交往琐事引发的邻里纠纷	3
案例 2：因诽谤他人引发的侵权纠纷	5
案例 3：因房屋共有人擅自改建引发的房屋纠纷	6
案例 4：因产品质量引发的合同纠纷	7
案例 5：因提前履行引发的合同纠纷	9
一、格式参考	11
二、结合上述案例详解文书的使用	11
三、文书制作范例	14
四、文书制作提醒	15
五、《人民调解申请书》小知识现场咨询	16
六、《人民调解申请书》内容相关法条链接	18

第二节 人民调解受理登记表	20
案例 1: 因伤害他人身体引发的侵权赔偿纠纷	20
案例 2: 因侵害名誉权引发的侵权赔偿纠纷	21
案例 3: 因人身伤害引发的侵权赔偿纠纷	23
案例 4: 因一方迟延履行引发的合同纠纷	25
案例 5: 因一方违约引发的合同纠纷	27
一、格式参考	28
二、结合上述案例详解文书的使用	29
三、文书制作范例	31
四、文书制作提醒	32
五、《人民调解受理登记表》小知识现场咨询	32
六、《人民调解受理登记表》内容相关法条链接	33
第三节 人民调解调查记录	35
案例 1: 因继承遗产引发的婚姻家庭纠纷	35
案例 2: 因动物伤人引发的侵权赔偿纠纷	36
案例 3: 因分割遗产引发的婚姻家庭纠纷	37
案例 4: 因一方提前履行引发的合同纠纷	39
一、格式参考	40
二、结合上述案例详解文书的使用	41
三、文书制作范例	44
四、文书制作提醒	46
五、《人民调解调查记录》小知识现场咨询	46
六、《人民调解调查记录》内容相关法条链接	48

第四节 人民调解记录	49
案例 1：因违约赔偿引发的合同纠纷	49
案例 2：因无偿委托引发的合同纠纷	50
案例 3：因无因管理行为引发的侵权赔偿纠纷	52
一、格式参考	53
二、结合上述案例详解文书的使用	54
三、文书制作范例	56
四、文书制作提醒	57
五、《人民调解记录》小知识现场咨询	58
六、《人民调解记录》内容相关法条链接	60
第五节 人民调解协议书	63
案例 1：因约定违约金引发的合同纠纷	63
案例 2：因见义勇为引发的侵权赔偿纠纷	64
案例 3：因人身伤害引发的侵权赔偿纠纷	66
案例 4：因拾得丢弃物品引发的邻里纠纷	67
案例 5：因履行时间引发的合同纠纷	68
一、格式参考	70
二、结合上述案例详解文书的使用	71
三、文书制作范例	74
四、文书制作提醒	75
五、《人民调解协议书》小知识现场咨询	76
六、《人民调解协议书》内容相关法条链接	78

第六节 人民调解口头协议登记表	82
案例 1: 因赠与引发的邻里纠纷	82
案例 2: 因租赁车辆引发的合同纠纷	83
案例 3: 因物品保管引发的合同纠纷	85
案例 4: 因装修房屋引发的邻里纠纷	86
案例 5: 因拒收物品引发的合同纠纷	87
一、格式参考	88
二、结合上述案例详解文书的使用	89
三、文书制作范例	92
四、文书制作提醒	93
五、《人民调解口头协议登记表》小知识现场咨询	93
六、《人民调解口头协议登记表》相关法条链接	95
第七节 人民调解回访记录	97
案例 1: 因遗产继承引发的婚姻家庭纠纷	97
案例 2: 因赡养老人引发的婚姻家庭纠纷	99
案例 3: 因噪音引发的邻里纠纷	101
案例 4: 因保管物品引发的合同纠纷	102
案例 5: 因担保引发的合同纠纷	103
一、格式参考	105
二、结合上述案例详解文书的使用	106
三、文书制作范例	108
四、《人民调解回访记录》小知识现场咨询	109
五、《人民调解回访记录》内容相关法条链接	110

第八节 司法确认有关材料	111
一、司法确认申请书格式参考	112
二、受理通知书格式参考	113
三、确认决定书格式参考	114
四、不予确认决定书格式参考	115

第二章 调解卷宗制作案例示范

第一节 调解卷宗封面的制作方法	119
一、格式参考	119
二、制作说明	120
三、制作范例	121
第二节 卷内目录的制作方法	122
一、格式参考	122
二、制作说明	123
三、制作范例	124
第三节 卷宗情况说明的制作方法	125
一、格式参考	125
二、制作范例	125
第四节 调解卷宗制作案例示范	126
一、医疗纠纷调解案例卷宗制作示范	126
案例 1：因医生误诊引发的医疗纠纷	126
二、婚姻家庭纠纷调解案例卷宗制作示范	137

案例 2：因子女抚养问题引起的婚姻家庭纠纷	137
三、合同纠纷调解案例卷宗制作示范	152
案例 3：因瑕疵履行引起的合同纠纷	152
四、劳动纠纷调解案例卷宗制作示范	162
案例 4：因拒付加班费引起的劳动纠纷	162
五、邻里纠纷调解案例卷宗制作示范	174
案例 5：因乱放垃圾引起的邻里纠纷	174
六、房屋宅基地纠纷调解案例卷宗制作示范	184
案例 6：因侵占宅基地引起的房屋宅基地纠纷	184

第三章 人民调解常用法律文件汇编

第一节 各类纠纷调解常用法律法规及规范性文件	197
第二节 人民调解工作相关法律法规及规范性文件	207
第三节 地方性人民调解法规选编	209

1 CHAPTER

第一章

人民调解文书制作及相关法律 知识问答

第一节 人民调解申请书

人民调解申请书是当事人向人民调解委员会提交的要求调解其纠纷的书面申请。人民调解申请书在当事人自己向人民调解委员会申请解决纠纷时使用。

调解申请书既可以由申请人本人填写，也可由他人代写，由申请人签名后递交人民调解委员会。当事人在递交人民调解申请书后，如符合人民调解的受案范围，就会引发人民调解程序。当然，纠纷通过人民调解后，有的会获得成功，如达成口头或书面的调解协议，有的也会失败。如调解失败，当事人就要寻找其他的解决纠纷的途径，比如向法院起诉。

下面，我们通过几个案例对人民调解申请书的制作以及相关知识予以说明。

案例 1：因交往琐事引发的邻里纠纷

案情经过

老赵家和老李家同住一个村，并且还是邻居。老赵为人平时爱占点小便宜，因此老李夫妇一般不怎么跟老赵夫妇来往。但是，两家的小孩却相处得很好。一天，老赵的儿子为保护老李家的女儿而被人打了，老赵让老李去给孩子检查身体，遭老李拒绝，老赵因此怀恨在心。一日，老赵看见老李家没人，故意将老李家的猪圈门打开，放走了老母猪。最后老李在山谷找到了已经失足摔死的老母猪。老李得知是老赵干的此事后，便去找老赵理论，要求赔偿。但

老赵坚决不肯赔老李家的猪钱。后来，在村委会领导的劝说下，老李愿意到人民调解委员会接受人民调解。为了正规起见，老李向调解委员会提交了书面的人民调解申请书。

调解委员会受理此案后，指派调解员刘某负责调解。刘某针对此案，在查明基本事实的基础上，依照相关法律对双方当事人进行了耐心的调解：母猪是李某的合法财产，是其赖以维持生计的生产工具。赵某将母猪放走，虽然没有将母猪置于死地的想法，但其应当预见到母猪有可能会丢失，母猪作为李某的财产，无论是丢失还是死亡都会给其带来财产上的损失。我国《民法通则》第117条第2款规定：“损坏国家的、集体的财产或者他人财产的，应当恢复原状或者折价赔偿。”由此，赵某应当赔偿母猪的损失。如果因为这点小事闹到法院，赵某也是理亏，到时不但要赔偿李某母猪的损失，还要承担诉讼费用。最后，双方当事人在调解员刘某的劝说下达成口头调解协议，由老赵赔偿老李母猪损失共计人民币4000元。后经人民调解委员会回访得知调解协议履行良好。

法条链接：

《中华人民共和国民法通则》

第一百一十七条 侵占国家的、集体的财产或者他人财产的，应当返还财产，不能返还财产的，应当折价赔偿。

损坏国家的、集体的财产或者他人财产的，应当恢复原状或者折价赔偿。

受害人因此遭受其他重大损失的，侵害人并应当赔偿损失。

案例2：因诽谤他人引发的侵权纠纷

案情经过

秦某认识了护士小周，两人互有好感并确定了恋爱关系。秦某在与朋友高某一起聊天时将自己与小周的关系告诉了高某，高某当时也很高兴，称自己也认识小周，说小周人很不错。几天后秦某又去找小周，小周却对自己冷言冷语，并说两人的关系到此为止，秦某觉得莫名其妙。后几经打听得知是高某对小周说秦某是“花心大萝卜”。秦某找高某理论，高某却说自己当时只是跟小周开玩笑时讲的玩笑话。秦某不信，便与高某争执起来，还动了手，幸经多人劝架而没有造成人身伤害。秦某坚持让高某公开给自己道歉，并赔偿自己的精神损失。后在社区领导的劝说下，二人愿意接受人民调解。秦某向当地的调解委员会递交了调解申请书。

调解委员会受理此案后，调解员陈晓冬针对此案，在尊重法律的基础上对双方当事人作出了耐心的讲解：玩笑是不能随意开的，高某应为自己的“玩笑”承担相应的民事责任。我国《民法通则》第120条第1款明确规定：“公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权受到侵害的，有权要求停止侵害，恢复名誉，消除影响，赔礼道歉，并可以要求赔偿损失。”高某在小周面前捏造事实，对秦某进行中伤，虽然高某认为自己只是开玩笑，但却使小周对秦某的好感丧失，使二人关系破裂，给秦某造成了损失，侵犯了秦某的名誉权，所以理应承担相应的民事责任。最后，双方当事人达成口头调解协议，高某负责向小周澄清事实，说明自己是开玩笑的，实际上秦某并不像他说的那样是“花心大萝卜”；同时向秦某赔礼道歉，并赔偿人民币2000元。后经人民调解委员会回访得知调解协议履行良好。

法条链接:

《中华人民共和国民法通则》

第一百二十条第一款 公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权受到侵害的，有权要求停止侵害，恢复名誉，消除影响，赔礼道歉，并可以要求赔偿损失。

案例3：因房屋共有人擅自改建引发的房屋纠纷

案情经过

张小美、孙乙、王韵儿共同购买了一套两室一厅的住房。按照3:3:4的份额出资，房产证上记载了三个人的名字。后来孙乙和王韵儿搬出，房子留给张小美一个人居住。张小美找人对房子进行了两次修缮，一次将整个房子铺上了地板砖，另一次将房间的格局做了重大改变，将原来的居住房改成了商住两用，将其中一间租给陈某当成旅行社的办公地点。后三人就张小美擅自修缮的行为发生争议。但是，由于张小美、孙乙、王韵儿三人在大学的时候是很要好的朋友，为了顾及朋友之间的感情，三人都不愿意对簿公堂，但是又达不成一致的和解意见。于是，在朋友的建议下，三人愿意接受人民调解，并由孙乙、王韵儿二人向调解委员会递交了调解申请书。

调解委员会受理此案后，调解员周丽就《物权法》的相关规定向三人做出了调解：张小美、孙乙、王韵儿以3:3:4的比例购买了一处房产，并且房产证上登记的是三个人的名字，三个人没有就个人享有的份额另外做出约定，因此三人按照出资份额对该房子享有所有权，三个人是这所房子的按份共有人。根据我国《物权法》第97条的规定，共有人对共有的不动产或者动产作重大修缮的，应当

经占份额三分之二以上的按份共有人同意。本纠纷中，张小美有两个修缮行为：第一，将房屋铺上了地板砖；第二，将房屋的格局做了重大改变。司法实践中普遍认为，张小美的第一种行为是一种改良行为，需要经过持有一半以上份额的人同意。张小美的第二种行为是重大修缮行为，需要持有三分之二以上份额按份共有人同意，张小美没有经过其他共有人的同意，擅自修缮，所以张小美应该承担由此给其他共有人造成的损失。

经过周丽对相关法律知识的介绍，张小美意识到原来自己之前的行为侵犯了两个好朋友的共有权，是违法的，对此表示很后悔。最后在调解员的主持下，纠纷双方达成书面调解协议：鉴于张小美已经对房屋作出改动，且孙乙与王韵几平时也不在此居住，如果恢复原样浪费人力物力；但张小美将房屋改为商住两用并出租，所得租金应按各自的份额分给孙乙和王韵儿，这样既不伤和气，大家又都不吃亏。后经人民调解委员会回访得知，此调解协议履行良好。

法条链接：

《中华人民共和国物权法》

第九十七条 处分共有的不动产或者动产以及对共有的不动产或者动产作重大修缮的，应当经占份额三分之二以上的按份共有人或者全体共同共有人同意，但共有人之间另有约定的除外。

案例4：因产品质量引发的合同纠纷

案情经过

齐先生于某年5月16日在某电器商场购买了一个燃气热水器，想等新居装修完毕后安装。5月19日，热水器送到，齐先生想反正

现在也不装，于是没有打开检查调试就签收了。6月5日，齐先生新居装修完毕装上热水器，可是使用时却发现不能打火。齐先生找到商场要求退换，商场声称购买已超过15天，不予退换。由此，双方发生纠纷。由于齐先生平时工作比较忙，没有时间和精力去打官司，想到去消协投诉可能周期比较长，于是，就想到了人民调解，并向调解委员会递交了调解申请书。

调解委员会受理此案后，调解员沈荣扬针对此案，在尊重法律的基础上对双方当事人作出了耐心的调解：齐先生有权要求退换。根据我国相关法律的规定，销售者在出售商品时，应当开箱检验，正确调试，介绍使用及维修事项等。也就是说，销售者负有验货义务，应该对售出的商品进行开箱检验，调试商品功能是否完好，配件是否齐全等。在本案纠纷中，商场没有履行验货义务，应视为有过失，应该为此承担责任。最后，由于商场坚决不承认自己有过失，而未能与齐先生达成一致意见，调解失败。齐先生无奈投诉到消费者协会，此事最终由消费者协会出面解决，商场给齐先生换了货。

法条链接：

《中华人民共和国合同法》

第一百五十八条第二款 当事人没有约定检验期间的，买受人应当在发现或者应当发现标的物的数量或者质量不符合约定的合理期间内通知出卖人。买受人在合理期间内未通知或者自标的物收到之日起两年内未通知出卖人的，视为标的物的数量或者质量符合约定，但对标的物有质量保证期的，适用质量保证期，不适用该两年的规定。

《部分商品修理更换退货责任规定》

第五条 销售者应当履行下列义务：