

广州市矛盾纠纷多元化解条例

(2024 年 12 月 27 日广州市第十六届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过 2025 年 3 月 25 日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准)

目 录

第一章	总 则
第二章	预 防
第三章	化 解
第四章	衔接和保障
第五章	法律责任
第六章	附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范和促进本市矛盾纠纷多元化解工作，保障人民群众合法权益，维护社会和谐稳定，践行社会主义核心价值观，推进城市治理体系与治理能力现代化，根据有关法律法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 矛盾纠纷多元化解工作应当坚持党的领导、协调联动、源头预防、高效便捷、实质化解的原则。

第三条 平安建设组织协调机构负责矛盾纠纷多元化解的组织协调、督导检查 and 评估等工作。

第四条 市、区人民政府应当将矛盾纠纷化解工作纳入国民经济和社会发展规划，建立多方协同化解矛盾纠纷的工作联动机制，督促有关部门履行矛盾纠纷多元化解工作职责，引导社会力量参与矛盾纠纷化解工作。

第五条 司法行政部门负责人民调解、行政调解、商事调解的指导和协调工作，培育和发展区域性、行业性、专业性调解组织，推动法律服务机构和法律工作者、志愿者参与矛盾纠纷化解工作。

发展改革、教育、公安、民政、人力资源和社会保障、规划和自然资源、生态环境、住房城乡建设、交通运输、卫生健康、市场监督管理、医疗保障、地方金融管理、城市管理综合执法、信访等部门应当在各自职责范围内，做好矛盾纠纷预防和化解工作。

第六条 人民法院应当依法履行审判职责，健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制，加强与行政机关、仲裁机构、公证机构和调解组织的协调配合，推动在程序安排、效力确认、生效法律文书执行等方面的衔接。

人民检察院应当依法履行法律监督职责，健全公益诉讼、检

察听证、检调对接等制度，完善参与矛盾纠纷化解工作机制。

第七条 镇人民政府、街道办事处应当组织协调辖区内公安派出所、司法所、人民法庭、检察室、村民委员会、居民委员会、调解组织以及其他力量，开展矛盾纠纷预防、排查和化解工作。对需要相关部门参与调处的矛盾纠纷，镇人民政府、街道办事处可以要求相关部门到场调处，相关部门应当配合。

村民委员会、居民委员会应当协助有关部门、镇人民政府、街道办事处做好基层公共服务和社会治理工作，依法调解民间纠纷。

市、区人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院等应当加强公安派出所、司法所、人民法庭、检察室等基层矛盾纠纷化解力量建设，保障必需的经费、场所、物资、设备与人员等资源。

第八条 各级机关、人民团体、企业事业单位和其他社会组织应当建立健全本单位内部矛盾纠纷预防化解工作责任制，定期开展内部矛盾纠纷风险排查，及时预防和化解内部矛盾纠纷。

第二章 预 防

第九条 市、区人民政府及其部门应当加强风险源头防控，健全矛盾纠纷监测预警和应急处置机制，开展矛盾纠纷常态化排查和专项排查，定期分析研判、发布风险提示，发现矛盾纠纷苗

头和隐患时及时处置，严防发生极端案件。

行政复议机关应当发挥行政复议建议书和意见书的作用，落实行政复议抄告制度，指导行政机关避免不当或者违法行为，预防和减少行政争议发生。

第十条 监察委员会、人民法院、人民检察院、公安机关应当结合职责，依法向有关单位提出改进工作、完善治理的监察建议、司法建议、检察建议、公安提示函，发布典型案例，及时预防和化解矛盾纠纷。

第十一条 村民委员会、居民委员会应当组织网格管理员、调解员、社会工作者、法律顾问、志愿者、楼栋长、“广州街坊”、乡贤等人员，开展矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

村民、居民可以通过参与城乡社区协商、制定村规民约或者居民公约等途径，反映意见、协调利益、解决矛盾纠纷。

第十二条 工会、共青团、妇女联合会、残疾人联合会、工商业联合会、贸易促进会、法学会等团体应当结合行业特点和特定群体的需求，发挥各自的组织优势，积极参与矛盾纠纷源头预防、排查预警、调处化解工作。

行业协会、商会、消费者委员会等社会组织可以结合自身特点，组织法律专家、心理专家、社会工作者、志愿者等，参与矛盾纠纷预防和化解工作。

第十三条 市人民政府及其社会信用管理部门应当建立完善社会信用体系，依法实施守信激励和失信惩戒，预防和减少因

不诚信行为引发的矛盾纠纷。

当事人可以通过授权同意、签订共享协议等形式，向公共信用信息提供单位、市场信用服务机构、信用服务行业组织等申报民商事合同、调解协议、公证书、仲裁裁决等履行情况的信用信息。有关调解组织、公证机构、仲裁机构、镇人民政府、街道办事处、行业主管部门、人民法院等应当协助当事人申报。

第十四条 公证机构应当根据自然人、法人或者非法人组织的申请，依法办理合同、继承、亲属关系、财产分割等公证，及时明确权利义务，预防和减少矛盾纠纷发生。

公证机构可以依据当事人申请或者人民法院委派、委托，依法对有关事实进行核实，对矛盾纠纷进行调解。

第十五条 卫生健康部门应当会同相关部门加强社会心理服务体系建设，建立健全社会心理服务网络，营造健康向上的社会心理氛围。

各级机关、人民团体和事业单位应当建立健全心理疏导和危机干预机制，根据需要配备心理辅导工作人员，及时为本单位职工和服务对象提供心理干预服务，积极疏导、缓和情绪，防止矛盾纠纷激化。

调解员在调解过程中发现当事人有极端行为倾向的，应当及时向公安机关报告。

第十六条 各级机关应当落实谁执法谁普法责任制，根据各自职责并结合受理投诉、信访等情况，将法治宣传教育与矛盾纠

纷预防化解有机结合，引导公众自觉守法，依法表达合理诉求，选择适当的纠纷化解途径。

市属报刊、广播、电视、网络等媒体应当开展公益法治宣传，普及矛盾纠纷多元化解有关法律知识，宣传正面典型案例，正确引导舆论，预防和化解矛盾纠纷。

第三章 化 解

第十七条 当事人可以依法自主选择和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径化解矛盾纠纷。

矛盾纠纷化解主体应当引导当事人优先选择成本较低、有利于修复关系的途径化解纠纷。

第十八条 矛盾纠纷化解主体应当引导当事人就化解纠纷先行协商，达成和解。当事人愿意和解，但自行协商有困难的，矛盾纠纷化解主体可以协助邀请调解员、律师、国家机关工作人员或者其他中立第三方参与协商，促成和解。

第十九条 市、区人民政府有关部门应当在劳动、交通、医疗、环境、婚姻家庭、物业服务等领域推动设立人民调解组织。

镇人民政府、街道办事处可以根据实际情况设立城中村改造纠纷人民调解委员会。

人民调解委员会可以在特定区域和特定行业、专业领域设立调解工作室，或者为群众认可、有专业特长的人民调解员设立个

人调解工作室，开展调解工作。

第二十条 有关行业主管部门应当在金融、贸易、投资、旅游、运输、房地产、知识产权、工程建设、海事、会展等领域推动设立商事调解组织。

商事调解组织应当建立健全执业管理、利益冲突审查、收费与财务管理、投诉查处、培训考核、档案管理等制度，对其聘任的调解员在执业活动中遵守职业操守、执业纪律的情况进行监督。

第二十一条 商事调解服务费实行市场调节。商事调解组织应当坚持公益性，按照公平合理的原则制定收费标准，并向社会公开。

商事调解组织的收费活动应当符合价格管理的有关规定，不得通过强制、胁迫、欺诈等方式收取当事人调解服务费。商事调解组织承接政府购买服务项目开展调解服务时，不得向当事人另行收取调解服务费。

第二十二条 交易会、展销会、博览会等会展活动举办方应当建立现场调解机制，邀请律师、商事调解组织等进驻活动现场，及时化解矛盾纠纷。

第二十三条 本市商事调解组织可以与香港、澳门以及其他境外商事调解组织建立合作机制，为当事人提供对接服务，互聘调解员，开展跨区域商事调解业务合作。

第二十四条 行政机关按照属地管辖的原则，对下列矛盾纠纷进行调解：

(一) 法律、法规、规章规定可以调解的行政机关与个人、法人或者其他组织之间产生的行政争议；

(二) 法律、法规、规章规定应当由行政机关裁决或者调处的民事纠纷；

(三) 个人、法人或者其他组织之间产生的与行政管理有直接关系的民事纠纷。

第二十五条 当事人按照以下规定申请行政调解：

(一) 本条例第二十四条第一项规定的行政争议，可以向作出行政行为的行政机关提出申请；

(二) 本条例第二十四条第二、三项规定的民事纠纷，可以向具有管理权限的行政机关提出申请；

(三) 行政复议案件的处理过程中，可以向案件受理机关提出申请。

有关行政机关应当根据当事人的申请，对符合法定条件的事项进行调解。经当事人同意，行政机关可以委托、邀请或者联合其他调解组织进行调解。两个以上行政机关收到同一行政调解申请的，由具有相关管理权限的行政机关受理。两个以上行政机关都有管理权限的，由最先收到行政调解申请的行政机关受理。

对管辖权有争议的，由行政机关进行协商；协商不成的，报共同的上级行政机关指定受理。

第二十六条 行政机关在处理行政复议、行政裁决等案件时，应当询问当事人是否同意调解。当事人同意调解的，行政机关应

当根据争议纠纷解决的进程和需要进行调解。

行政机关对涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的矛盾纠纷，应当依职权主动调解。

第二十七条 调解组织和调解员在调解纠纷过程中，发现纠纷有可能激化的，应当及时采取有针对性的预防措施；对有可能引起治安案件、刑事案件或者群体性事件的纠纷，应当及时向公安机关或者其他有关部门报告。

第二十八条 依法承担行政裁决职责的行政机关，应当明确具体负责办理行政裁决案件的机构，将承担的行政裁决事项纳入行政权力事项清单，编制公布工作流程和办事指南。

在行政裁决案件中，当事人不同意调解或者调解不成的，行政机关应当及时作出裁决。

第二十九条 本市仲裁机构应当与商事调解组织、境外仲裁机构建立合作交流机制，推行商事仲裁跨国远程庭审模式，参与国际组织企业间跨境商事争议在线解决，打造国际化、专业化、创新型仲裁机制与平台。

第三十条 市人民政府应当推进粤港澳大湾区劳动争议处理规则衔接，探索建立粤港澳大湾区劳动争议合作化解平台和跨境劳动关系三方协调机制，研究解决跨境劳动关系处理方面的重难点问题。

第三十一条 当事人提起诉讼的，人民法院可以在登记立案前引导当事人选择和解、调解等适宜的非诉讼解决方式。当事人

明确拒绝非诉讼解决方式的，人民法院应当依法登记立案。

人民法院应当提高案件办理的质量和效率，加强裁判文书释法说理与判后答疑，通过公正办理案件化解矛盾纠纷。

第四章 衔接和保障

第三十二条 公安机关应当建立健全治安案件调解、道路交通事故损害赔偿争议调解等工作机制，加强与人民调解的衔接联动。

人民检察院应当建立健全检调对接机制，办理轻微刑事案件以及民事、行政诉讼监督案件时，经当事人同意，可以委托、邀请或者联合调解组织调解。

人民法院应当优化诉调对接机制，依托广州行政争议调解中心，健全与人民政府联动实质化解行政争议的工作机制。

人民法院受理来自某一行业领域或者某一地区的案件较多的，可以委派、委托有关行业主管部门或者属地政府进行调解。

第三十三条 经依法设立的调解组织调解达成的协议，当事人可以依法向人民法院申请司法确认。人民法院应当及时审查，依法确认其效力。

对以金钱、有价证券为给付内容的和解协议、调解协议，当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请支付令。

对以给付为内容、债权债务关系明确的和解协议、调解协议，

当事人可以向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

当事人可以根据和解协议、调解协议达成的仲裁协议或者仲裁条款，依法申请仲裁确认。

第三十四条 平安建设组织协调机构应当统筹行政机关、司法机关、仲裁机构和调解组织等矛盾纠纷化解主体，建立首接主办、首接转办、提级办理、衔接到位的案件全流程闭环化解制度。

第三十五条 区人民政府和平安建设组织协调机构应当推动社会治安综合治理中心规范化建设，完善分流交办、研判预警、协调调度等机制，推动矛盾纠纷一站式化解。

有条件的区、镇人民政府和街道办事处应当聘请律师、专职人民调解员等入驻社会治安综合治理中心。矛盾纠纷化解需求较大的部门应当安排业务骨干入驻社会治安综合治理中心。

第三十六条 市、区人民政府应当成立行政复议调解中心，负责办理行政复议案件过程中的行政争议调解工作。

公安、司法行政、人力资源和社会保障、规划和自然资源、生态环境、住房城乡建设、交通运输、卫生健康、市场监督管理、医疗保障、地方金融管理、城市管理综合执法等行政调解需求较多的部门，应当确定专门机构负责本部门行政调解工作，根据工作需要成立行政调解委员会。

第三十七条 司法行政部门应当建立健全调解组织和调解员管理制度，规范调解行为。

司法行政部门应当会同财政等部门健全调解经费保障机制，完善调解员补贴和激励制度。

司法行政部门、人民法院、有关行业主管部门、行业协会等应当按照相关规定加强调解员的业务培训，组织调解员参加社会工作者职业水平、法律职业资格等考试。

调解组织的设立单位应当保障调解组织按规定设置专职调解员。调解组织的设立单位、调解组织可以按规定为调解员购买人身意外伤害保险，加强对调解员的人身保护和心理健康服务。

第三十八条 调解协会应当培育经济社会发展急需的调解组织，协助相关部门完善联动联调工作机制，加强调解组织专业能力和人才队伍建设。

调解协会应当充分发挥行业管理作用，开展调解员等级评定，指导调解组织、调解员开展调解活动，加强对调解活动的行业自律监督。

第五章 法律责任

第三十九条 各级机关、人民团体、企业事业单位和其他社会组织及其工作人员违反本条例规定，不依法履行职责的，由有权机关责令改正；拒不改正或者造成严重后果的，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员，依法依规追究责任。

第四十条 商事调解组织违反本条例第二十一条第二款规

定，不按规定收取费用的，由其行业主管部门责令退还；构成违反《中华人民共和国价格法》行为的，由市场监督管理部门予以查处；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第四十一条 本条例自 2025 年 5 月 1 日起施行。