

温州市市场监督管理局文件

温市监规〔2019〕6号

关于印发《温州市市场监督管理局行政调解 工作办法(试行)》的通知

市局各内设处室、直属机构、派出机构：

现将《温州市市场监督管理局行政调解工作办法（试行）》印发给你们，请认真研究并遵照执行。

温州市市场监督管理局

2019年12月26日

温州市市场监督管理局行政调解工作办法(试行)

第一条 为加强和规范行政调解工作，构建多元联动的矛盾纠纷解决机制，及时化解有关争议纠纷，根据有关法律、法规、规章规定，结合温州市市场监督管理局(以下简称市市场监管局)工作实际，制定本办法。

第二条 本办法中的行政调解是指市市场监管局在行使行政管理职权范围内，以法律政策和事实为依据，以自愿平等为基础，组织行政争议或纠纷双方，通过解释、沟通、说服、疏导、协商、教育等非强制性方法，促使争议或纠纷双方当事人友好协商，达成协议，依法化解矛盾。

第三条 行政调解应当坚持自愿平等、合法正当、优先及时、便民高效的原则。

第四条 市市场监管局成立行政调解工作小组，由分管副局长任组长，各相关处室主要负责人为成员，并在本局配置行政调解室。

第五条 行政调解工作小组履行以下职责：

- (一)负责组织、督促和指导全局行政调解工作；
- (二)研究、解决行政调解工作中的重大问题，安排部署行政调解工作；
- (三)协调解决涉及两个或两个以上处(室、局)的行政争议或纠纷调解事宜。

第六条 行政调解工作小组下设办公室，办公室设在市市场监管局法规处，具体履行以下职责：

- (一)负责行政调解的综合协调工作；
- (二)负责行政调解工作小组的日常工作；
- (三)承办行政调解工作小组交办的其他工作。

第七条 市市场监管局可以对下列纠纷争议进行调解：

- (一)应由本局处理的公民、法人和其他组织之间因产品质量问题、消费者权益争议发生的民事纠纷；
- (二)应由本局处理的专利纠纷；
- (三)应由本局处理的商标侵权赔偿纠纷；
- (四)应由本局处理的特殊标志、奥林匹克标志侵权赔偿纠纷；
- (五)应由本局处理的计量纠纷；
- (六)应由本局处理的价格权益纠纷；
- (七)应由本局处理的侵犯商业秘密损害赔偿纠纷；
- (八)《行政复议法》规定的可实施行政调解的行政争议；
- (九)法律、法规、规章规定应由本局处理的有关民事、行政争议。

第八条 实施行政调解的纠纷争议应当符合下列条件：

- (一)当事人与纠纷所涉及事项有直接利害关系；
- (二)该纠纷争议与本局行政职权有关；
- (三)该纠纷争议具有可调解性；

(四) 双方自愿接受行政调解。

第九条 纠纷争议若存在下列情形则不适用行政调解：

(一) 人民法院、行政复议机关、行政裁决机关、仲裁机构等有权处理机关已经依法作出处理，或者已经过信访复查、复核的；

(二) 另一方当事人不明确的；

(三) 已经超出行政复议、行政裁决、仲裁、诉讼期限的；

(四) 当事人就同一事实以类似理由重复提出行政调解申请的；

(五) 法律、法规、规章规定不适用行政调解的情形。

第十条 行政调解具体负责处室及调解人员按以下原则确定：

(一) 依据纠纷争议所涉具体问题，由相关业务处室按照各自职能做好有关纠纷争议的调解工作，经开区、瓯江口分局辖区内的纠纷争议实行属地管理；

(二) 涉及行政复议案件的有关行政调解，由法规处负责办理；

(三) 一般由确定的具体负责处室工作人员主持调解，重大或复杂的争议纠纷可以由组长主持调解，同时可以组织专业调解员或者邀请人大代表、政协委员、人民调解员、行政执法监督员以及行政争议发生地群众代表作为特邀调解员参加调解；

第十一条 其他公民、法人或者其他组织认为与有关争议纠纷有利害关系的，可以向市市场监管局申请作为一方当事人参加调解。

调解结果直接影响第三方利益的，应当通知其作为一方当事人参加调解。

第十二条 当事人可以委托 1 至 2 名代理人参加调解；当事人不能参加调解的，应当明确至少 1 名代理人的委托权限为特别授权。

一方当事人人数超过 5 名的，应当推选 1 至 5 名代表人参加行政调解。

第十三条 办理依当事人申请的行政调解按照如下流程进行：

（一）申请。申请人申请行政调解的，可以书面或者口头提出。书面申请的，应提交行政调解申请书；口头申请的，相关业务处室应当场记录并经申请人确认。

（二）受理。收到当事人调解申请后，相关业务处室应当登记申请人联系方式、纠纷另一方当事人信息、纠纷争议问题等具体内容并进行审查，材料符合要求、属于本局行政调解范围且另一方当事人同意调解的（纠纷争议各方共同提出的除外），应当在收到申请之日起 5 个工作日内予以受理并通知申请人，并告知各方当事人有关调解时间、地点和调解员；不符合调解条件的应当在收到申请之日起 5 个工作日内

告知申请人，并说明理由。

（三）调解。调解员调解时，调解员应当充分听取各方当事人的陈述，做好调解笔录，解释法律、法规、规章和政策，解答当事人的疑问，厘清事实，辨明是非，促使各方达成调解协议。经当事人同意，可以采取网络、电话、信函等方式进行调解。当事人发现调解员与调解案件有利害关系或者不能公正处理案件的，有权以口头或者书面方式申请其回避；参加办案的调解员认为自己不宜办理本案的，应当自行申请回避。

（四）调查。调解时可以依申请在市市场监管局职权范围内进行调查取证或者依职权主动进行调查、核实证据，有关单位和个人应当予以配合。行政调解需要进行检验、检测、检疫、鉴定的，当事人可以协商一致委托，也可以共同委托市市场监管局送专门机构进行，费用由当事人协商承担。

（五）制作行政调解书。经调解达成调解协议的，由调解员制作行政调解书。行政调解书一般应载明下列事项：当事人情况、纠纷基本事实、争议焦点、各方责任、调解方案、调解依据与理由、生效时间、履行方式、履行期限、救济方式以及其他需要约定的事项。同时由各方当事人、调解人员签名或者盖章，并加盖本局印章。行政调解书的内容不得违反法律、法规和相关政策的规定。

行政调解书由各方当事人各执一份，本局留存一份备案

存档。

调解协议即时履行、当事人自行和解的，可以不制作行政调解书，由当事人、调解人员在调解笔录上注明并签名或者盖章确认。

（六）履行。行政调解书自各方当事人签收之日起生效，当事人应当按照约定履行。

在具体纠纷调查处理过程中当事人提出调解或主动开展调解工作的，相关业务处室可以参照上述流程简化处理。

第十四条 有关行政复议案件的调解，由法规处参照上述规定及其他相关法律法规依法实施。

第十五条 行政调解应当自收到调解申请之日起 30 日内办结。检测、检验、检疫、鉴定的时间不计算在内。情况复杂或者有其他特殊情形的，经各方当事人同意，可以延长 10 日。

逾期达不成调解协议的，应当及时终止调解，依法作出处理或引导当事人通过行政复议、仲裁或诉讼等渠道解决争议纠纷。

第十六条 有下列情形之一的，应当终止调解：

- （一）当事人已达成和解协议并自觉履行的；
- （二）当事人要求终止调解或者调解期限届满未达成调解协议的；
- （三）当事人拒不参加调解或者中途要求终止调解的；

(四) 调解协议生效前当事人反悔的；

(五) 公民死亡或者法人、其他组织终止，无权利义务承受人的；

(六) 法律、法规、规章规定的其他应当终止的情形行政调解终止后，应当制作行政调解终止通知书或者记录在案。

第十七条 对有关民事纠纷经市市场监管局调解达成的行政调解书，各方当事人可以依据《中华人民共和国公证法》有关规定申请公证，或依据《中华人民共和国民事诉讼法》等有关规定，向市市场监管局所在地基层人民法院申请确认其效力。

以金钱或者有价证券给付为内容的行政调解书(民事纠纷)，债权人可以依据《中华人民共和国民事诉讼法》及其司法解释的规定，向人民法院申请支付令。

第十八条 行政调解过程中，应当注意保护当事人的个人隐私和商业秘密。

第十九条 市市场监管局加强对调解行为的监督检查，发现违背法律、法规、规章或者因调解不当造成重大社会负面影响的，应当予以纠正，并依法追究调解人员的相应责任。

第二十条 法律、法规、规章对行政调解另有规定的，从其规定。

第二十一条 本办法自 2020 年 1 月 25 日起施行。

抄送：省市监局、市司法局

温州市市场监督管理局办公室 2019年12月26日印发