

# 江门市市场监督管理局文件

江市监法〔2020〕333号

---

## 关于印发江门市市场监督管理局 行政调解工作制度的通知

市市场监管局机关各科室、直属各单位：

《江门市市场监督管理局行政调解工作制度》业经 11 月 26 日局长办公会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。执行中遇到的问题，请及时向政策法规科反映。

江门市市场监督管理局  
2020 年 11 月 27 日



# 江门市市场监督管理局行政调解 工作制度

**第一条** 为加强和规范行政调解工作，保护公民、法人和其他组织的合法权益，及时化解纠纷争议，根据有关法律、法规、规章规定，结合江门市市场监督管理局（以下简称“市市场监管局”）工作实际，制定本制度。

**第二条** 本制度中的行政调解是指市市场监管局在日常管理和行政执法过程中，对与本局职权相关的各类纠纷争议，以当事人自愿为原则，依照法律、法规、规章及政策规定，通过解释、沟通、说服、疏导、协商、教育等非强制性方法，促使当事人平等协商、互谅互让，达成调解协议，妥善解决纠纷争议的活动。

**第三条** 行政调解应当坚持合法合理、平等自愿、属地管理、优先及时的原则。

**第四条** 市市场监管局成立行政调解委员会（以下简称“委员会”），委员会主任由局主要领导担任，副主任由分管法规工作的局领导和其他分管局领导担任，成员由法规科、各业务科室和市消委会主要负责人担任。

委员会下设办公室，办公室设在法规科，办公室主任由法规科主要负责人担任。

委员会下设消费者权益保护、知识产权保护、计量监督、产品质量监管、价格监督五个行政调解工作小组（以下简称“工作小组”），分别由网监科（市消委会）、知识产权保护与广告科、计量标准科、质量监督科、价监竞争科负责，上述科室（单位）人员为行政调解员，具体负责科室（单位）业务范围内的行政调解工作。各工作小组落实行政调解统计报告、分析研判、首问责任、告知、回访等工作。

具备行政调解职能的其他科室（单位）根据相关法律法规规定，依法做好职责范围内的行政调解工作。

**第五条** 行政调解委员会履行以下职责：

- （一）统筹制定行政调解相关制度和措施；
- （二）指导监督工作小组开展工作；
- （三）听取行政调解工作情况汇报；
- （四）研究解决重大疑难行政调解问题。

**第六条** 行政调解委员会办公室履行以下职责：

- （一）负责行政调解综合协调工作；
- （二）负责委员会日常工作；
- （三）研究提出委员会会议议题；
- （四）汇总各小组行政调解工作并向委员会定期汇报；
- （五）督促各工作小组的任务落实；
- （六）承担委员会交办的其他工作。

**第七条** 行政调解工作小组履行以下职责：

（一）按照法律法规和本制度相关规定具体负责职责范围内行政调解工作；

（二）依法登记、审查、受理（不予受理）、办结当事人提出的调解申请；

（三）完成工作小组日常事务；

（四）及时向办公室报送相关调解情况和工作信息；

（五）承担委员会交办的其他工作任务。

**第八条** 市市场监管局可以对下列纠纷争议进行调解：

（一）因消费者权益争议发生的民事纠纷；

（二）因产品质量问题发生的纠纷；

（三）专利纠纷；

（四）商标侵权赔偿纠纷；

（五）特殊标志、奥林匹克标志、世界博览会标志侵权赔偿纠纷；

（六）计量纠纷；

（七）价格纠纷；

（八）侵犯商业秘密损害赔偿纠纷；

（九）租赁经营合同纠纷；

（十）行政复议法及其实施条例规定的可实施行政调解的行政争议；

(十一) 法律、法规、规章规定本局有权处理的其他纠纷争议。

**第九条** 实施行政调解的纠纷争议应当符合下列条件：

- (一) 当事人与纠纷争议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。

**第十条** 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。

**第十一条** 行政调解具体负责的工作小组（科室）及调解员按以下原则确定：

(一) 依据纠纷争议所涉具体问题，由相关工作小组（科室）按照各自职能做好有关纠纷争议的调解工作；

(二) 涉及消费者权益争议的调解委托江门市消费者权益保护委员会开展，具有相关职责的科室（单位）应予以协助；

(三) 行政复议案件的有关行政调解，由法规科负责办理；

(四) 重大或复杂的纠纷争议可以邀请人大代表、政协委员、人民调解员、行政机关监督员、法律顾问、公职律师、争议纠纷发生地基层代表等人员参加调解，涉及专业性较强的纠纷调解可以邀请有关单位和个人协助。

**第十二条** 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。

**第十三条** 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 名代表参加行政调解。

**第十四条** 行政调解一般按照以下流程进行：

(一) **申请。** 申请人申请行政调解的，可以书面或者口

头方式提出。书面申请的，应提交行政调解申请书；口头申请的，应做好记录，并交申请人签名确认。各工作小组应当制作行政调解规范文书供当事人使用。

**（二）受理（不予受理）。**各工作小组（科室）收到当事人调解申请后，应根据有关法律法规和文件规定对相关申请材料进行审查。对符合规定的，应当在7个工作日内予以受理，并告知各方当事人调解的时间、地点、调解人员等；对不符合规定的，应当在7个工作日内告知申请人不予受理，并说明理由。

**（三）调解。**调解员调解时，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。经各方当事人同意，可以采取网络、电话、信函等方式进行调解。

**（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）制作行政调解协议书。**经调解达成调解协议的，除当场调解（并履行）的案件外，由调解员制作行政调解协

议书。行政调解协议书一般应载明当事人情况、调解请求、基本事实、争议焦点、调解结果（包括履行内容、方式、期限等）、救济方式等事项，并由各方当事人、调解人员签名或者盖章，加盖本局印章。行政调解协议书的内容不得违反法律、法规和相关政策的规定。行政调解协议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、当事人自行和解或当事人同意不制作行政调解协议书的，可以不制作行政调解协议书，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。**行政调解协议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。

**（七）归档。**调解结案或调解不成的案件，应由调解员按照档案管理规定和规范，及时归档编号，做到一案一档，并妥善保管。

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（和解）工作的，相关工作小组（科室）可以参照上述流程简化处理。

**第十五条** 有关行政复议案件的调解，由法规科参照上述规定及其他相关法律法规依法实施。

**第十六条** 行政调解应当自受理调解申请之日起 30 个工作日内办结。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 15 个工作日。

**第十七条** 根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等有关规定，属于终止调解情形的，依法终止调解，并可依法作出处理或引导当事人通过行政复议、仲裁或民事诉讼等途径解决纠纷争议。

**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** 法律、法规、规章以及上级文件对行政调解另有规定的，从其规定。

**第二十条** 本制度自印发之日起实施。

公开方式：依申请公开

---

江门市市场监督管理局办公室

2020 年 11 月 27 日印发

---

校对：林伟雄