关于印发《新疆维吾尔自治区市场监督管理局行政调解工作规定》《新疆维吾尔自治区市场监督管理局行政调解事项清单》的通知

新市监规〔2020〕5号

自治区药品监督管理局，区局机关各处、室、局，各直属单位，各协（学）会:

《新疆维吾尔自治区市场监督管理局行政调解工作规定》及《新疆维吾尔自治区市场监督管理局行政调解事项清单》已经区局党组会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

自治区市场监督管理局

2020年11月23日

附件1：

新疆维吾尔自治区市场监督管理局

行政调解工作规定

第一条 为进一步加强和规范行政调解工作，及时有效化解有关争议纠纷，促进社会和谐稳定，根据有关法律、法规、规章规定，结合自治区市场监督管理局（以下简称区局）工作实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于区局行政调解工作。本规定中的行政调解是指区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，组织纠纷或争议双方，通过解释、沟通、说服、疏导、协商、教育等方法，促使纠纷或争议双方当事人友好协商，达成协议，依法化解矛盾的活动。

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 区局成立行政调解工作领导小组，由局长任组长，由分管局领导任副组长，区局机关各处、室、局，各直属单位，各协（学会）负责人为成员。

第五条 行政调解工作领导小组履行以下职责：

（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部门的纠纷或争议调解事宜。

第六条 行政调解工作领导小组下设办公室，办公室设在法规处，具体负责组织、协调各相关部门开展行政调解工作。

第七条 区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、世界博览会标志侵权赔偿纠纷；

（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）《中华人民共和国行政复议法实施条例》规定的可实施行政调解的纠纷争议；

（九）法律、法规、规章规定应由本局处理的有关民事、行政纠纷争议。

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）当事人未选择其他解决途径。

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 行政调解的承办

（一）依据纠纷争议所涉具体问题，由相关业务处室局按照各自职能做好有关纠纷争议的调解工作；

（二）计量纠纷争议的调解，适用《仲裁检定和计量调解办法》；

（三）涉及行政复议纠纷争议的有关行政调解，由法规处负责办理；

（四）属于信访事项，由局办公室负责；

（五）按照以上原则，对确认行政调解承办部门有争议的纠纷争议，由行政调解工作领导小组办公室提出意见，报请领导小组批准，指定部门负责调解。

（六）进行调解一般由承办部门负责人确定工作人员主持，可根据需要安排有关工作人员参与协助，重大或复杂的争议纠纷可以由承办部门负责人提请领导小组主持调解，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，可以向区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 行政调解的程序

（一）申请。区局受理消费者权益争议的投诉时，经纠纷争议双方同意主动采取行政调解的处理方式的，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，相关部门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，相关部门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纠纷争议有利害关系或者认为不能公正处理纠纷争议的，有权以口头或者书面方式向承办部门负责人或区局行政调解工作领导小组办公室申请回避；参加调解的调解员认为自己不宜办理调解的，应当自行申请回避。

（四）调查。调解时可以依申请在区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。行政调解需要进行仲裁检定、检验、检测、检疫、鉴定的，当事人可以协商一致委托，也可以共同委托送专门机构进行，并确定仲裁检定、检验、检测、检疫、鉴定的时间和地点，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：当事人及双方的单位名称、地址及其法定代表人的姓名、职务情况、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、调解费用的承担、救济方式以及其他需要约定的事项。同时由各方当事人及法定代表人、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、当事人自行和解约，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，相关职能部门可以参照上述流程简化处理。

第十四条 有关行政复议纠纷争议的调解，由区局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纠纷争议。

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 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。

 第十八条 区局加强对行政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。

 第十九条 法律、法规、规章对行政调解另有规定的，从其规定。

 第二十条 本规定自2021年1月1日起施行。

附件2：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | | |
| 新疆维吾尔自治区市场监督管理局行政调解事项清单 | | | | | | | | |
| 序号 | 行政调解 | 实施部门 | 设定依据 | | | | | |
| 法律 | 条款及内容 | 法规 | 条款及内容 | 规章 | 条款及内容 |
| 1 | 产品质量纠纷调解 | 市场监管部门 | 《中华人民共和国产品质量法》 | 第四十七条 因产品质量发生民事纠纷时，当事人可以通过协商或者调解解决...... | 无 | 无 | 无 | 无 |
| 2 | 家用汽车产品三包责任争议调解 | 市场监管部门 | 无 | 无 | 无 | 无 | 《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》 《市场监督管理投诉举报处理暂行办法 | 《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第三十二条 家用汽车产品三包责任发生争议的，可以依法向质量技术监督部门等有关行政部门申诉进行处理。 第三十三条 经营者和消费者应积极配合质量技术监督部门等有关行政行政部门、有关机构等对家用汽车产品三包责任争议的处理。 备注：第三十五条 中的产品质量申诉处理办法已被20号令废止。 《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条 第一款 市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。 |
| 3 | 农业机械产品三包责任纠纷调解 | 市场监管部门 | 无 | 无 | 无 | 无 | 《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》 | 第四十条 农机用户因三包责任问题与销售者、生产者、修理者发生纠纷的，可以按照公平、诚实、信用的原则进行协商解决。 协商不能解决的，农机用户可以向当地工商行政管理部门、产品质量监督部门或者农业机械化主管部门设立的投诉机构进行投诉，或者依法向消费者权益保护组织等反映情况，当事人要求调解的，可以调解解决。 |
| 4 | 消费者权益争议调解 | 市场监管部门 | 《消费者权益保护法》 | 第三十九条 消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：（二）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；（三）向有关行政部门投诉； | 无 | 无 | 《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》 | 第十六条第一款 市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。 |
| 5 | 专利纠纷调解 | 市场监管部门 | 《专利法》 | 第六十五条 未经专利权人许可，实施其专利，即侵犯其专利权，引起纠纷的，由当事人协商解决；不愿协商或者协商不成的，专利权人或者利害关系人可以向人民法院起诉，也可以请求管理专利工作的部门处理......进行处理的管理专利工作的部门应当事人的请求，可以就侵犯专利权的赔偿数额进行调解；调解不成的，当事人可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》向人民法院起诉。 | 《专利法实施细则》 | 《专利法实施细则》第八十五条 除专利法第六十条规定的外，管理专利工作的部门应当事人请求，可以对下列专利纠纷进行调解:(一)专利申请权和专利权归属纠纷;(二)发明人、设计人资格纠纷;(三)职务发明创造的发明人、设计人的奖励和报酬纠纷;(四)在发明专利申请公布后专利权授予前使用发明而未支付适当费用的纠纷;(五)其他专利纠纷。对于前款第(四)项所列的纠纷，当事人请求管理专利工作的部门调解的，应当在专利权被授予之后提出。 | 《专利行政执法办法》 | [第二条 管理专利工作的部门开展专利行政执法，即处理专利侵权纠纷、调解专利纠纷以及查处假冒专利行为，适用本办法。](http://www.lawtime.cn/info/tiaojie/" \o "http://www.lawtime.cn/info/tiaojie/) |
| 6 | 商标侵权赔偿纠纷调解 | 市场监管部门 | 《商标法》 | 第六十条 对侵犯商标专用权的赔偿数额的争议，当事人可以请求进行处理的工商行政管理部门调解，也可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》向人民法院起诉...... | 无 | 无 | 无 | 无 |
| 7 | 特殊标志侵权赔偿纠纷调解 | 市场监管部门 | 无 | 无 | 《特殊标志管理条例》 | 第十七条　特殊标志所有人或者使用人发现特殊标志所有权或者使用权被侵害时,可以向侵权人所在地或者侵权行为发生地县级以上人民政府工商行政管理部门投诉；也可以直接向人民法院起诉. 工商行政管理部门受理特殊标志侵权案件投诉的,应当依特殊标志所有人的请求,就侵权的民事赔偿主持调解；调解不成的,特殊标志所有人可以向人民法院起诉. | 无 | 无 |
| 8 | 奥林匹克标志侵权赔偿纠纷调解 | 市场监管部门 | 无 | 无 | 《奥林匹克保护条例》 | 第十二条 未经奥林匹克标志权利人许可，为商业目的擅自使用奥林匹克标志，或者使用足以引人误认的近似标志，即侵犯奥林匹克标志专有权，引起纠纷的，由当事人协商解决；不愿协商或者协商不成的，奥林匹克标志权利人或者利害关系人可以向人民法院提起诉讼，也可以请求市场监督管理部门处理......进行处理的市场监督管理部门应当事人的请求，可以就侵犯奥林匹克标志专有权的赔偿数额进行调解；调解不成的，当事人可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》向人民法院提起诉讼。 | 无 | 无 |
| 9 | 世界博览会标志侵权赔偿纠纷调解 | 市场监管部门 | 无 | 无 | 《世界博览会标志保护条例》 | 第九条 未经世界博览会权利人许可为商业目的擅自使用世界博览会标志及侵犯世界博览会标志专有权，引起纠纷的由当事人协商解决；......应当事人的请求，工商行政管理部门可以就侵犯世界博览会标志专有权的赔偿数额进行调解；调解不成的，当事人可以依法向人民法院提起诉讼。 | 无 | 无 |
| 10 | 计量纠纷调解 | 市场监管部门 | 《中华人民共和国计量法》 | 第二十一条 处理因计量器具准确度引起的纠纷，以国家计量基准器具或者社会公用计量标准器具检定的数据为准 | 《中华人民共和国计量法实施细则》 | 第二十三条 国务院计量行政部门和县级以上地方人民政府计量行政部门监督和贯彻实施计量法律、法规的职责是：（四）进行计量认证，组织仲裁检定，调解计量纠纷。 第八章 计量调解和仲裁检定 （第三十四、三十五、三十六条） | 《仲裁检定和计量调解办法》 | 第二章仲裁检定 第三章计量调解 第四章仲裁检定和计量调解的管理 第十五条 受理仲裁检定的政府计量行政部门，可根据纠纷双方或一方的口头或书面申请，对计量纠纷进行调解。 进行调解应根据仲裁检定结果，在分清责任的基础上，促使当事人互相谅解，自愿达成协议，对任何一方不得强迫。 |
| 无 | 无 | 无 | 无 | 《眼镜制配计量监督管理办法》（质检总局令第54号） | 第七条第四项：各级质量技术监督部门在进行计量监督管理时应当遵守以下规定：（四）受理计量投诉，调解计量纠纷，组织仲裁检定。 |
| 无 | 无 | 无 | 无 | 《加油站计量监督管理办法》（质检总局令35号） | 第六条第四项：各级质量技术监督部门在进行计量监督管理时应当遵守以下规定：（四）受理计量纠纷投诉，负责计量纠纷的调解和仲裁检定。 |
| 无 | 无 | 无 | 无 | 《集贸市场计量监督管理办法》（质检总局令第17号） | 第八条第四项：各级质量技术监督部门应当做到：（四）积极受理计量纠纷，负责计量调解和仲裁检定。 |
| 无 | 无 | 无 | 无 | 《专业计量站管理办法》（质检总局令第24号） | 第十六条：县级以上人民政府计量行政部门根据需要可以在专业计量站设置专业计量监督员。专业计量监督员在授权区域内执行规定的计量监督任务，调解计量纠纷，组织仲裁检定，对违反计量法律、法规和规章的行为提出处理意见，由当地人民政府计量行政部门执行处罚，并将处罚结果抄送专业计量站。 |
| 无 | 无 | 无 | 无 | 《计量授权管理办法》（质检总局令第4号） | 第十六条：当被授权单位成为计量纠纷中当事人一方时，在双反协商不能自行解决的情况下，由县级以上有关人民政府计量行政部门进行调解和仲裁检定。 |
| 11 | 行政复议调解 | 地州市级以上市场监管部门 | 无 | 无 | 《中华人民共和国行政复议法实施条例》 | 第五十条：有下列情形之一的，行政复议机关可以按照自愿、合法的原则进行调解：（一）公民、法人或者其他组织对行政机关行使法律、法规规定的自由裁量权作出的具体行政行为不服申请行政复议的； （二）当事人之间的行政赔偿或者行政补偿纠纷。 当事人经调解达成协议的，行政复议机关应当制作行政复议调解书。调解书应当载明行政复议请求、事实、理由和调解结果，并加盖行政复议机关印章。行政复议调解书经双方当事人签字，即具有法律效力。 调解未达成协议或者调解书生效前一方反悔的，行政复议机关应当及时作出行政复议决定。 | 无 | 无 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |