

北京市地方标准

DB11/T XXXXX—XXXX

消费纠纷行政调解服务规范 市场监管领域

Specifacation for consumer disputes mediation service—
Market supervision and management field

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

目 次

前 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 1

 消费纠纷投诉 consumer disputes complaint 1

 3.2 1

 消费纠纷调解 consumer disputes mediation 1

4 基本原则 1

 4.1 公平公正 1

 4.2 诚信调解 1

 4.3 促进和解 1

 4.4 高效便捷 1

5 基本要求 2

 5.1 组织机构 2

 5.2 人员要求 2

 5.3 服务设施 2

 5.4 服务方式 2

 5.5 调解时限 2

6 内容要求 2

 6.1 可调解内容 2

 6.2 不予调解内容 2

7 服务要求 3

 7.1 准备 3

 7.2 现场调解 3

 7.3 非现场调解 3

 7.4 回避申请 4

 7.5 终止调解 4

 7.6 调解记录 4

 7.7 资料归档 4

8 司法衔接服务 4

 8.1 衔接条件 4

 8.2 移送 5

9 监督评价与改进 5

 9.1 监督 5

 9.2 评价 5

 9.3 改进 5

附 录	A	(资料性) 参与调解活动当事人权利义务告知书	6
附 录	B	(资料性) 诚实调解及申请司法确认承诺书	7
附 录	C	(资料性) 司法确认申请书	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市市场监督管理局提出并归口。

本文件由北京市市场监督管理局组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

消费纠纷行政调解服务规范 市场监管领域

1 范围

本文件确立了消费纠纷调解服务的基本原则，规定了基本要求、消费纠纷调解内容、服务要求、司法衔接、监督评价与改进。

本文件适用于市场监管领域消费纠纷的调解服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消费纠纷投诉 consumer disputes complaint

消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求行政主管部门解决该争议的行为。

3.2

消费纠纷调解 consumer disputes mediation

行政主管部门经投诉人和被投诉人同意，自行或委托依法成立的调解组织，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决消费纠纷的活动。

4 基本原则

4.1 公平公正

尊重各方表达意愿、诉求的权利，在当事人自愿的基础上，合理平衡各方利益化解纠纷。

4.2 诚信调解

教育、引导当事人及其他参与人诚信参与调解活动，告知当事人相关的权利义务和法律后果。

4.3 促进和解

通过查明消费纠纷投诉事实、明确责任划分、讲解法律规定、告知解决程序、进行说服教育等方式，最大限度地缓和纠纷当事人的对抗情绪，促成纠纷当事人达成和解。

4.4 高效便捷

针对不同需求，采用线上、线下等方式，给消费者提供快速、便捷的调解服务。

5 基本要求

5.1 组织机构

市场监督管理部门或者其委托的调解组织（以下统称“调解机构”），建立完善消费纠纷调解制度和人员职责要求，配备必要服务设施，并公布接收消费纠纷投诉的渠道。

5.2 人员要求

消费纠纷调解人员应具备包括但不限于以下条件：

- a) 具有较强的沟通协调能力和语言文字表达能力；
- b) 熟悉市场监管领域消费者权益保护相关法律法规和流程。

5.3 服务设施

5.3.1 应有固定的办公场所和必要的办公设施。

5.3.2 应设置独立的调解区。

5.3.3 可设置消费纠纷调解服务文化墙，挂设相关楹联、板画等。

5.3.4 可在醒目位置张贴工作职责、服务流程，放置消费纠纷调解服务宣传折页等。

5.3.5 有必要的录音、录像设备。

5.4 服务方式

消费纠纷调解服务可采取现场、非现场方式。非现场调解方式包括但不限于互联网、电话、音频、视频。

5.5 调解时限

调解人员应自投诉受理之日起 60 日内完成调解。调解过程中需要鉴定、检测的，鉴定、检测时间不计算在 60 日内。

6 内容要求

6.1 可调解内容

调解事项应为食品安全、产品质量安全等争议，或与其相关的广告宣传、明码标价、民生计量等市场监管领域的争议。

6.2 不予调解内容

消费纠纷投诉属下列情形的，市场监督管理部门不受理调节：

- a) 投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；
- b) 法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；
- c) 不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；

- d) 除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；
- e) 未提供投诉人的姓名、电话号码、通讯地址的；
- f) 未提供被投诉人的名称（姓名）、地址的；
- g) 未提供具体投诉请求以及消费者权益争议事实材料的；
- h) 委托他人代为投诉的，未按要求提供授权委托书原件以及受托人身份证明。

7 服务要求

7.1 准备

- 7.1.1 对已受理的消费纠纷投诉开展消费纠纷调解。
- 7.1.2 确定调解人员，调解人员应符合 5.2 的要求。
- 7.1.3 调解人员应了解投诉事项，根据投诉事项复核投诉材料。
- 7.1.4 对于新类型、疑难复杂、涉群体性等类型的纠纷，调解前可与有关部门、行业组织等进行会商。
- 7.1.5 向双方确定是否采取现场调解方式，并告知相关事项。
- 7.1.6 调解由调解机构工作人员主持，并可以根据需要邀请有关人员协助。
- 7.1.7 调解人员是投诉人或者被投诉人的近亲属或者有其他利害关系，可能影响公正处理投诉的，应当回避。

7.2 现场调解

- 7.2.1 按以下内容开展现场调解工作：
 - a) 提示双方调解全程录音或录像，录音录像材料不对外公开；
 - b) 宣布调解注意事项，告知双方当事人的权利义务及应承担的法律责任；
 - c) 核实双方当事人身份；
 - d) 告知双方当事人调解人员的姓名及身份，并询问双方当事人是否申请回避；
 - e) 由双方当事人分别陈述事实、出示证据、发表意见；
 - f) 调解人员采用说服、劝导方式，引导双方当事人缩小分歧，促使双方达成调解协议；
 - g) 宣布调解结果，请双方以口头或书面形式确认。
- 7.2.2 调解协议满足以下要求：
 - 7.2.2.1 达成调解协议的，应制作调解协议书。调解协议书应包含但不限于以下内容：
 - a) 当事人的基本情况；
 - b) 消费纠纷争议事项及诉求；
 - c) 当事人达成调解协议的内容，履行的方式、期限；
 - d) 双方当事人签字或盖章、调解人员签字并加盖市场监督管理部门印章。
 - 7.2.2.2 调解协议已经即时履行或者双方认为无需制作调解协议书的，可不制作调解协议书。未制作调解协议书的，调解人员应当做好调解记录。

7.3 非现场调解

- 7.3.1 按以下内容开展非现场调解工作：
 - a) 提示双方调解全程录音或录屏，录音录屏材料不对外公开；
 - b) 宣布调解注意事项，告知双方当事人的权利义务及应承担的法律责任；
 - c) 核实双方当事人身份；
 - d) 告知双方当事人调解人员的姓名及身份，并询问双方当事人是否申请回避；

- e) 由双方当事人分别陈述事实、出示证据、发表意见；
- f) 调解人员采用说服、劝导方式，引导双方当事人缩小分歧，促使双方达成调解协议；
- g) 宣布调解结果，请双方口头确认。

7.4 回避申请

当事人提出回避申请的，调解机构应当中止调解，并作出是否回避的决定。回避应满足 7.1.7 情形。

7.5 终止调解

7.5.1 有下列情形之一的，应终止调解，并制作投诉终止调解决定书：

- a) 投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；
- b) 投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；
- c) 投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；
- d) 经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；
- e) 自投诉受理之日起 60 日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；
- f) 在受理投诉后，发现存在 6.2 不予受理情形的；
- g) 其他应终止调解的情形。

7.5.2 作出终止调解决定之日起，七个工作日内告知双方当事人。告知可以采取互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式。

7.6 调解记录

调解应做好记录，记录包含但不限于以下内容：

- a) 调解的时间、地点；
- b) 调解人员、记录人员的姓名，记录人员可由调解人员兼任；
- c) 双方当事人的基本情况；
- d) 如有委托代理人，委托代理人的基本情况；
- e) 调解事项的告知情况；
- f) 双方当事人陈述的事实、理由、意见、提交的证据；
- g) 调解结果。

7.7 资料归档

应当建立调解工作档案，将调解涉及的相关材料存档。存档资料不宜对外公开，存档时间执行档案管理相关规定。

8 司法衔接服务

8.1 衔接条件

达成现场调解协议的，双方当事人可共同向下列人民法院提出司法确认申请：

- a) 人民法院邀请调解机构开展先行调解的，向作出邀请的人民法院提出；
- b) 调解机构自行开展调解的，向当事人住所地、标的物所在地、调解机构所在地的基层人民法院提出；调解协议所涉纠纷由中级人民法院管辖的，应向相应的中级人民法院提出。

8.2 移送

当事人申请司法确认的，市场监督管理部门向法院移交下列调解材料：

- a) 《参与调解活动当事人权利义务告知书》（模板样例参见附录 A）；
- b) 《诚实调解及申请司法确认承诺书》（模板样例参见附录 B）；
- c) 《司法确认申请书》（模板样例参见附录 C）；
- d) 双方当事人的身份证明，包含但不限于身份证复印件、营业执照复印件、法定代表人（负责人）身份证明、法定代表人身份证复印件、授权委托书、委托代理人身份证复印件、律师事务所函、律师执业证复印件；
- e) 调解协议书及其他档案材料。

9 监督评价与改进

9.1 监督

听取消费者协会、相关行业组织等对调解服务的意见或建议。

9.2 评价

应采取内部评价和外部评价相结合方式，开展以消费纠纷调解当事人满意度为核心的服务质量评价。

9.3 改进

9.3.1 根据意见、建议和评价结果，持续优化服务内容及流程。

9.3.2 开展纠纷案例的类型、数据、态势研判，对经营主体的合规经营提出建议。

附 录 A
(资料性)
参与调解活动当事人权利义务告知书

图 A.1 给出了参与调解活动当事人权利义务告知书模板样例。

为了维护双方当事人的合法权利，妥善化解纠纷，维护调解秩序，在本局参与纠纷调解活动的当事人，依法享有下列权利、履行下列义务：

一、当事人在调解活动中享有下列权利：

- (一) 选择或者接受调解人员；
- (二) 接受调解、拒绝调解或者要求终止调解；
- (三) 要求调解公开进行或者不公开进行；
- (四) 自主表达意愿、自愿达成调解协议。

二、当事人在调解活动中履行下列义务：

- (一) 如实陈述纠纷事实；
- (二) 遵守调解现场秩序，尊重调解人员；
- (三) 尊重对方当事人行使权利；

当事人不依法行使权利、不依法履行义务，违反调解纪律的，调解人员有权予以制止。

当事人（签字）

当事人（签字）

年 月 日

图 A.1 参与调解活动当事人权利义务告知书模板样例

附录 B
(资料性)
诚实调解及申请司法确认承诺书

图B.1 给出了诚实调解及申请司法确认承诺书模板样例。

我（我单位）就本纠纷调解及申请司法确认事项，承诺如下：

（一）调解过程中所提交的身份证明、证据材料、委托手续、联系方式等材料均真实有效、所作陈述均为真实客观的陈述；

（二）所达成的协议系出于解决纠纷的目的，不存在恶意串通、规避法律的行为；

（三）所达成的调解协议不违反法律、行政法规强制性规定；

（四）调解协议不侵害国家利益、社会公共利益和案外人合法权益；

（五）如果涉及虚假调解或因为协议内容而给国家、集体或他人造成损害的，愿意承担相应的民事责任和其他法律责任。

承诺人：

年 月 日

图B. 1 诚实调解及申请司法确认承诺书模板样例

附 录 C
(资料性)
司法确认申请书

图C.1给出了司法确认申请书模板样例。

申请人：____，男/女，____ 年____ 月____ 日出生， ____ 族，住址：____，身份证号码：____，电话：____ 委托代理人：____，男/女，____ 年____ 月____ 日出生， ____ 族，住址：____，电话：____ 申请人：____，住址：____ 法定代表人：____，职务：____，电话：____ 委托代理人：____，男/女，____ 年____ 月____ 日出生，职务：____，____ 族，住 址：____，身份证号码：____，电话：____ 请求事项： 确认申请人×××与×××于××××年××月××日达成的……（写明调解协议名称）有效。 事实和理由： ××××年××月××日，申请人×××与×××经……北京市××区市场监督管理局主持调解，达成了如下调解 协议： 一、…… 二、……（写明调解协议内容）。 三、其他无争议。 此 致 XXXXX 人民法院

图 C.1 司法确认申请书模板样例