

全宗号	71	类别号	A	期限	永久
年度	2014	机构		件号	15

佛山市三水区人民法院 佛山市三水区工商行政管理局文件 佛山市三水区消费者委员会

佛三法发〔2014〕1号

关于印发《关于建立三水区消费纠纷诉调对接机制的实施办法》及《三水区消费纠纷诉调对接机制实施办法的实施细则》的通知

区人民法院、区工商行政管理局、区消费者委员会：

为了妥善地处理各类涉及消费者权益的民事纠纷，有效维护消费者合法权益，促进我区消费纠纷诉调工作，经过磋商、形成共识，制定并印发《关于建立三水区消费纠纷诉调对接机制的实施办法》及《三水区消费纠纷诉调对接机制实施办法的实施细则》，请认真贯彻落实。



佛山市三水区人民法院



佛山市三水区工商行政管理局



佛山市三水区消委会

二〇一四年一月八日

关于建立消费纠纷诉调对接机制的 实施办法

第一章 总 则

第一条 为推进全区消费纠纷诉调对接机制建设，公正高效化解消费纠纷，维护消费者合法权益，根据《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规及市中院等 3 单位联合制定的《关于建立消费纠纷诉调对接机制的实施办法》的文件精神，特制定本实施办法。

第二条 本办法所称消费纠纷诉调对接，是指建立健全在化解消费纠纷领域的工商行政调解和消委会社会组织调解与诉讼之间相互配合、联动与衔接的机制。

诉调对接包括诉前调解、联合调解等方式。

诉前调解是指区人民法院在消费纠纷诉讼立案前，根据情形，可引导当事人到工商部门或消委会进行处理和调解。

联合调解是指区人民法院、工商部门、消委会建立联合调解机制，针对重大、疑难、复杂的消费纠纷，相互配合，协同处理，进行共同综合调解。

第三条 消费纠纷诉调对接工作应当坚持调解优先、自愿、平等、公正、便民的原则，以事实为依据，以法律为准绳，维护双方当事人的合法权益。

第四条 佛山市三水区人民法院（下称区法院）、佛山市三水区工商行政管理局（下称区工商局）、佛山市三水区消费者委员会（下称区消委会）共同负责组织指导实施全区消费纠纷诉调对接工作。

第二章 机构与职责

第五条 区法院、区工商局、区消委会建立联席会议制度，通过加强业务培训指导、开展宣传调研等方式，组织统筹开展全区消费纠纷诉调对接工作。

第六条 区法院、区工商局、区消委会联合成立消费纠纷诉调对接工作领导小组，组长由区法院分管领导担任、副组长分别由区工商局、区消委会分管领导担任。领导小组下设消费纠纷诉调对接办公室（下称办公室），设在区工商局，办公室主任由区工商局 12315 投诉举报中心主任兼任，副主任由区人民法院审管办主任、区消委会副秘书长兼任，并指定专人负责联络协调工作。

第七条 区消费纠纷诉调对接办公室工作职责：

（一）负责组织协调、监督指导全区消费纠纷诉调对接工作；

（二）收集案件资料 and 进行案件协调、沟通，审查评估是否需要启动联合调解；

(三) 组织或指导开展诉调对接事宜;

(四) 制作有关诉调对接的文书、台账, 整理归档有关诉调对接的案件资料;

(五) 报送全区诉调对接工作情况和典型案例;

(六) 完成上级交办的其他业务。

第八条 联合调解场所, 一般安排在区人民法院指定审判庭; 特殊情况, 由办公室指定场所。

第三章 工作流程

第九条 区法院在消费纠纷诉讼立案前, 可征得当事人同意, 引导当事人到消委会进行调解; 对经营者涉嫌违反工商行政管理法律法规的, 可引导当事人到工商部门进行处理和调解。

区法院引导当事人到消委会或工商部门进行调解的, 应出具诉前调解告知书, 对于当事人的调解要求, 工商部门或消委会应及时受理, 并组织开展调解工作。

符合本办法第十条规定的, 区法院可以启动联合调解。

第十条 以下消费纠纷, 经消费纠纷诉调对接办公室审核后, 可启动联合调解:

(一) 人身损害赔偿数额较大的;

(二) 财产、合同纠纷赔偿数额巨大的;

(三) 疑难复杂的群体性消费纠纷;

(四) 危及消费者安全或社会稳定的突发事件;

(五) 人民法院认为有需要启动联合调解的消费者权益保护民事案件;

(六) 工商部门自受理包括诉前调解在内的消费纠纷案件之日起 10 个工作日内, 经过一般程序调解后, 无法达成协议, 认为有需要启动联合调解的消费纠纷;

(七) 消委会经过调解后, 无法达成协议, 认为有需要启动联合调解的消费纠纷。

第十一条 诉调对接办公室收到相关材料后, 及时对案件进行审查评估, 并决定是否启动联合调解程序。同意启动的, 由办公室安排联合调解事宜; 不同意启动的, 由办公室将案件退回, 恢复案件的原处理程序。

第十二条 办公室决定启动联合调解程序后, 由人民法院、工商部门或消委会联合组成调解小组, 负责案件的调查、调解工作。

第十三条 联合调解过程应当制作调解记录, 全面、客观记载调解的过程和内容。

第十四条 联合调解案件原则上自申请启动之日起 10 个工作日 (检测、鉴定时间不计算在内) 内办结。

双方当事人未能达成调解协议的, 应终止联合调解程

序。经双方当事人同意，并由启动部门负责人审批，可适当延长调解期限，但最长不超过10个工作日。

第十五条 经联合调解，双方当事人达成调解协议的，可以向人民法院申请司法确认。

第十六条 一方当事人不履行司法确认的调解协议书所确定的义务，另一方当事人可向人民法院申请强制执行。

第十七条 经联合调解，双方当事人无法达成调解协议的，应终止调解程序，告知当事人可以向人民法院提起民事诉讼。

第十八条 出现下列情形的，应当终止联合调解程序，并由启动部门出具调解终止通知书：

- （一）一方当事人在联合调解期间无正当理由缺席的；
- （二）调解期间，一方当事人明确拒绝调解的；
- （三）其他应当终止的情形。

第四章 信息共享

第十九条 区法院、区工商局、区消委会建立信息通报交流制度，汇总工作情况，研讨存在问题，提炼和推广经验。

第二十条 区法院、区工商局、区消委会联合组织开展业务培训，业务培训可以通过举办培训班、专题讲座，以及组织庭审旁听、调解观摩等方式进行。

第二十一条 区法院、区工商局、区消委会选用综合协调能力强、业务扎实、经验丰富的法官和工作人员担任调解员，建立健全调解员人才库和社会专兼职调解员队伍专家库。

第二十二条 区消费纠纷诉调对接办公室应建立诉调对接工作台帐，指定专人负责统计分析工作，客观反映消费纠纷的案件数量、调解成功率等信息。

第二十三条 区法院、工商部门、消委会应通过宣传诉调对接机制的工作实效，向社会发布典型案例，引导消费者依法维权，营造良好舆论氛围。

第五章 附 则

第二十四条 本实施办法由区法院、区工商局、区消委会负责解释和修订。

第二十五条 本实施办法自颁发之日起施行。

关于建立消费纠纷诉调对接机制的 实施办法的实施细则

第一条 根据《关于建立三水区消费纠纷诉调对接机制的实施办法》(以下简称《实施办法》),制定本实施细则。

第二条 本实施细则的目的在于明确领导小组成员具体职责范围、办公室工作人员职责以及诉调对接的调解具体流程等,以保证《实施办法》的贯彻执行。

第三条 本实施细则所指的佛山市三水区人民法院(下称区法院)、佛山市三水区工商行政管理局(下称区工商局)、佛山市三水区消费者委员会(下称区消委会)。

第四条 《实施办法》中的领导小组成员的职责范围包括:

(一) 领导小组组长

1. 负责诉调对接的全面工作,组织和带领全体领导小组成员履行工作职责,充分发挥诉调对接机制的作用;

2. 协调好领导小组成员间的工作,并根据工作需要定期或不定期组织领导小组成员开展工作研究;

3. 负责审批发出与诉调对接有关的联合发出的文件;

4. 主持召开诉调对接工作办公会议或联席会议,听取工作汇报,协调区法院、区工商局与区消委会间的各项工作,研究部署每个阶段的工作。

（二）领导小组副组长

1. 协助组长工作，组织开展诉调对接的业务，并负责向组长报告工作情况；

2. 根据诉调对接的实际要求，组织相关人员学习法律法规和业务知识；

3. 深入调查研究，及时发现诉调对接工作的重大问题和提出解决问题的意见和建议。

（三）区法院民事审判庭

负责三水区辖区内诉调对接的调解工作。

（四）区工商局 12315 投诉举报中心

负责本部门涉及侵犯消费者合法权益等案件，并负责组织开展区工商局诉调对接相关工作。

（五）区消委会办公室

负责三水区辖区内的侵犯消费者合法权益等案件，并负责组织开展区消委会诉调对接相关工作。

第五条 《实施办法》中办公室工作人员的职责包括：

（一）办公室主任

- 1、负责审查评估是否需要启动联合调解；
- 2、决定区工商局的调解小组成员和联络员人选；
- 3、根据工作需要及时向领导小组的本局领导请示报告；
- 4、深入调查研究，对诉调对接工作的存在问题提出解决的意见和建议。

（二）办公室副主任

- 1、协助办公室主任审查评估是否需要启动联合调解；
- 2、决定区法院、区消委会的调解小组成员和联络员人选；
- 3、根据工作需要及时向领导小组的本院领导请示报告；
- 4、深入调查研究，对诉调对接工作的存在问题提出解决的意见和建议。

（三）联络员

- 1、负责收集案件资料 and 进行案件信息沟通；
- 2、组织并开展联合调解；
- 3、制作有关调解的文书，整理、归档案件资料；
- 4、制作诉调对接工作台账；
- 5、开展宣传报道；
- 6、办公室领导交办的其他业务。

第六条 《实施办法》第八条所指的“特殊情况，由办公室指定场地”，是指发现危及公众安全及社会稳定的突发事件时，不及时对案件进行实地现场调解，可能导致消费者严重损失或造成恶劣影响的紧急案件，由办公室正、副主任根据现场情况，组织现场联合调解。

第七条 《实施办法》第十条可参考以下指标：

- （一）涉及人身损害赔偿费用，要求赔偿额达 2 万元(含)以上的；

(二) 涉及财产、合同赔偿数额, 要求赔偿的数额达 10 万元(含)以上的;

(三) 5 人或以上, 疑难复杂的群体性消费纠纷。

第八条 办公室组织开展联合调解应包括下列程序:

(一) 审核《联合调解申请表》及相关材料, 确定是否符合申请条件;

(二) 对案件的社会影响、成功率和风险等情况进行评估;

(三) 不启动联合调解的, 向申请单位退回案件;

(四) 启动联合调解的, 确定负责联合调解的调解小组成员;

(五) 组织调解小组对案件作进一步的案情讨论;

(六) 确定联合调解的场地、时间、出席人员, 告知调解小组;

(七) 联合调解结束后, 主动向调解小组收集相关的文书, 并跟踪区法院对案件出具司法裁定或立案的情况;

(八) 对区法院出具的相应法律文书进行备档。

第九条 《实施办法》中所指的调解小组, 是指办公室的联络员根据案件的内容、性质, 推荐区工商局 1 名或区消委会 1 名、区法院 1 名工作人员组成调解小组, 经办公室正、副主任同意后, 确定本案件的调解小组成员。

第十条 调解小组人员职责包括:

(一) 主调解员 (区工商局或区消委会调解员、区法院法官)

负责对联合调解案件的案情进行详细了解, 进行调解前的案情交流, 案件调解过程积极促进双方达成和解。同时, 确认相关文书。

(二) 记录员 (区法院书记员、区工商局 12315 中心或区消委会工作人员)

负责记载调解的过程、内容, 制作调解记录, 并将记录交双方当事人进行核对、签名。

第十一条 联合调解中双方当事人应遵守如下调解纪律:

(一) 遵守调解程序规定, 服从调解人员安排;

(二) 未经调解人员许可, 不得拍照、录音、录像;

(三) 如实陈述争议事实和依据, 不得提供虚假证明材料;

(四) 按规定次序进行发言、陈述和辩论, 未经调解人员许可, 不得打断、插话、提问和异议;

(五) 互相尊重、文明用语, 不得恶意指责、侮辱或人身攻击等方式加剧争议、激化矛盾, 影响调解活动的正常进行, 经劝阻仍然不遵守的, 调解人员有权终止调解;

(六) 调解达成协议的, 双方当事人应在调解文书上签字或盖章, 并按协定事项履行调解协议内容。

第十二条 联合调解中双方当事人享有以下权利：

- (一) 当事人在调解中拥有平等的法律地位；
- (二) 当事人有权申请调解人员回避；
- (三) 当事人有权对消费纠纷涉及的事实、证据及有关情况进行陈述、申辩、质证和辩论，享有充分、真实表达意愿和诉求的权利。

第十三条 联合调解中双方当事人应履行以下义务：

- (一) 当事人要如实回答调解人员提问；
- (二) 当事人不得提供虚假证明材料；
- (三) 当事人要遵守调解纪律，服从调解人员安排。

第十四条 联合调解一般可以按照以下程序进行：

- (一) 核实双方当事人身份；
- (二) 当事人是否对调解人员提出回避申请；
- (三) 宣读双方当事人的权利、义务、调解纪律和调解程序和其它相关事项（包括但不限于第十一、十二、十三条，以及本条款第（四）项至第（九）项的规定）；
- (四) 申诉方陈述申诉事项和依据，陈述时间一般不超过 10 分钟；
- (五) 被诉方陈述意见和依据，并对申诉方提出事项进行回应，时间一般不超过 10 分钟；
- (六) 双方当事人对对方提供相关证据材料进行质证，并就争议事项进行辩论，时间一般不超过 20 分钟；

(七) 双方当事人根据实际情况陈述二次意见，时间一般不超过 20 分钟；

(八) 调解小组人员根据已查明的事实，针对争议焦点对当事人双方进行居中调解，并进行法制宣传教育；

(九) 签署相关调解法律文书，结束调解；

(十) 属于调解不成的，告知当事人可自行向区法院提起民事诉讼请求，或由区法院恢复案件审理。

(十一) 调解结束后，无论调解结果是否成功，调解小组必须填写《联合调解消费纠纷案件情况表》，交办公室备档。

第十五条 有下列情形之一的，属于《实施办法》第十八条第（三）项所指的情形，应当终止联合调解程序：

(一) 双方当事人在联合调解前已协商达成和解的；

(二) 一方当事人在联合调解期间无正当理由缺席超过 30 分钟的；

(三) 一方当事人在联合调解期间失踪或无法取得联系的；

(四) 当事人向原起诉或（申诉）单位提出撤回申请的；

(五) 被申诉人注销或破产的；

第十六条 《实施办法》中所称调解员人才库制度，是指由区法院、区工商局、区消委会选择综合能力强、业务扎实、经验丰富的工作人员，经考核通过后，由本单位颁发调解员

证，成为本单位的专业的调解员，并为上述人员建立人才资料库；

社会专、兼职调解员队伍专家库，是指支持具备律师从业资格的人员组成律师团队，或聘请律师行业协会、律师事务所人员参加调解工作；针对特定类型案件，根据工作需要，选聘“12315 消费者投诉联络站”人员；充分发挥社会力量，聘请一些懂法律、懂政策、热爱调解工作人员（志愿者）等成为兼职义务调解员，并为上述人员建立人才资料库。聘请兼职义务调解员，经区法院、区工商局、区消委会审定后，颁发聘书。

第十七条 本实施办法由区法院、区工商局、区消委会负责解释和修订。

第十八条 本实施细则自发布之日起施行。

- 附件：1. 诉前调解告知书（投诉方适用）
2. 诉前调解告知书（被诉方适用）
3. 诉前调解登记表
4. 联合调解申请表
5. 消费纠纷调解协议书
6. 消费纠纷调解终止书
7. _____联合调解消费纠纷案件情况表

(此页无正文)

佛山市三水区人民法院办公室

2014年1月8日印发

附件 1

诉前调解告知书

(投诉方适用)

_____:

你方向本院(庭)申请立案受理你方与_____之间的消费纠纷,建议由案件所在地的三水区消费者委员会/工商行政管理局进行诉前调解解决。

调解单位联系人:

电话:

三水区人民法院(庭)

x x x x 年 x x 月 x x 日

当事人意见:同意由三水区消费者委员会/工商行政管理局组织调解。

签名:

x x x x 年 x x 月 x x 日

附件 2

诉前调解告知书

(被诉方适用)

_____:

_____诉你方的消费纠纷，现其同意由三水区消费者委员会 / 工商行政管理局 组织调解解决。如你方也同意采用调解方式解决，人民法院可以暂缓立案。

x x x x 人民法院 (庭)

x x x x 年 x x 月 x x 日

当事人意见：同意由三水区消费者委员会 / 工商行政管理局 组织调解。

签名：

x x x x 年 x x 月 x x 日

附件 3

诉前调解登记表

案件编号		投诉时间		投诉方式	
投诉人		联系电话			
被投诉人		联系电话			
被投诉人住所					
投诉事实、 理由和诉 求					
登记意见	负责人（签名）： 年 月 日				
备注					

备注：本表为接收单位（工商局、消委会）使用。

消费纠纷调解协议书

投诉人：_____ 电话：_____

住 址：_____

委托代理人（须具有授权委托书）：_____ 电话：_____

被投诉人：_____ 电话：_____

住 址：_____

法定代表人（负责人）：_____ 电话：_____

委托代理人（须具有授权委托书）：_____ 电话：_____

经当事人双方同意，由区法院、区工商局（区消委会）组织诉调对接联合调解，根据《关于建立消费纠纷诉调对接机制的实施办法》，经对案件编号_____投诉案件进行调解后，双方自愿达成如下协议：

1、_____；

2、_____；

3、_____。

本调解协议书经双方当事人签字后生效。

申请司法确认：是 否

投 诉 人（签名）：

被 投 诉 人（签名）：

年 月 日

年 月 日

调解人签名：

调解人签名：

年 月 日

年 月 日

本文书一式三份，一份送达投诉人，一份送达被投诉人，一份存档。

消费纠纷调解终止书

投诉人: _____ 电话: _____

住 址: _____

委托代理人 (须具有授权委托书): _____ 电话: _____

被投诉人: _____ 电话: _____

住 所: _____

法定代表人 (负责人): _____ 电话: _____

委托代理人 (须具有授权委托书): _____ 电话: _____

经当事人双方同意,由区法院、区工商局(区消委会)组织诉调对接联合调解,根据《关于建立消费纠纷诉调对接机制的实施办法》,经对案件编号_____投诉案件进行调解后,双方不能达成协议,现决定终止调解。投诉人可以依法向法院提起民事诉讼。

投 诉 人 (签 名):

被 投 诉 人 (签 名):

年 月 日

年 月 日

调解人签名:

调解人签名:

年 月 日

年 月 日

本文书一式三份,一份送达投诉人,一份送达被投诉人,一份存档。

联合调解消费纠纷案件情况表

序号	编号	案件来源	接收日期	当事人	调解人员	调解结果	是否司法确认	办结日期
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								

备注：本表为区诉调对接办公室统计联合调解情况使用。