

上海市社会治安综合治理委员会办公室  
上海市司法局  
上海市工商行政管理局  
上海市食品药品监督管理局  
上海市质量技术监督局  
上海市物价局

沪司发〔2017〕85号

---

**关于印发《关于开展消费纠纷联动调解  
促进矛盾纠纷多元化解的意见》的通知**

各区司法局、综治办、市场监管局：

现将《关于开展消费纠纷联动调解 促进矛盾纠纷多元化解的意见》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

特此通知。

(此页无正文)



上海市社会治安综合治理委员会办公室



上海市司法局



上海市工商行政管理局



上海市食品药品监督管理局



上海市质量技术监督局



上海市物价局

2017年10月23日

# 关于开展消费纠纷联动调解 促进矛盾纠纷多元化解的意见

为进一步落实市委、市政府《完善矛盾纠纷多元化解机制责任分工方案》，推动消费纠纷多元化解机制落到实处，引导和支持人民调解组织参与消费投诉处理，建立健全相关职能部门在消费纠纷化解中联动机制，完善人民调解工作与消费维权联络点工作有效衔接，进一步发挥人民调解在消费纠纷多元化解机制中的基础性作用，力争把消费纠纷化解在基层，现就开展消费纠纷联动调解工作提出如下意见：

## 一、指导思想

维护消费纠纷当事人的合法权益，推动消费纠纷多元化解，坚持调解优先、源头治理的理念，在行政调解工作的基础上引入人民调解工作机制，充分发挥两种调解机制互通互补的积极作用，形成行政调解、人民调解相互衔接的消费纠纷调解机制，充分发挥消费维权联络点宣传法律法规和调解消费纠纷的功能，畅通消费维权渠道，依法、及时、有效预防和化解消费纠纷，更好地维护市场秩序和社会稳定，积极促进上海国际消费城市建设。

## 二、工作目标

(一) 发挥人民调解化解消费纠纷的基础性作用

积极发挥人民调解主动调解的优势，及时介入消费纠纷调处，把该项工作做在行政调解、仲裁、诉讼前，推动消费纠纷处理在一线、解决在基层、化解在源头，促进社会和谐稳定。

## （二）完善行政调解、人民调解的联动协调机制

完善市场监管部门行政调解与人民调解的协调机制，形成合理分工、协调配合、紧密衔接、良性互动的格局。推进基层消费维权网络体系建设，整合消费维权联络点的消费纠纷调解和人民调解职能，努力取得事半功倍的效果。

## （三）提高消费纠纷多元化解工作的效能

不断促进消费纠纷化解工作体制、机制创新，拓展深化联动衔接的方式，探索人民调解员专业化职业化发展路径，推动消费纠纷化解由主要依靠行政机关向依托人民调解转变，发挥消费维权联络点的矛盾纠纷化解功能，形成多层次、多途径、低成本、高效率的消费纠纷化解新机制。

# 三、主要措施

## （一）组织形式

通过实现行政调解与人民调解联动，努力形成市级层面指挥协调、区级层面联动推进、街镇层面具体实施的工作模式；坚持市场监管所与司法所“所所联动”，建立日常联络、纠纷发现及移转机制；依托区消费纠纷人民调解委员会，在市场监管所设置“消费纠纷联合人民调解工作室”，人员由市场监管所干部、人民调解员、专家、律师等组成。

## （二）职责分工

1. 社会治安综合治理部门：加强对消费纠纷人民调解工作及基层消费维权网络建设工作的综合协调，推动消费纠纷多元化解机制有效运行，将消费纠纷人民调解等工作纳入创建“平安社区”考评范围。

2. 市场监管部门：为消费纠纷联合人民调解工作室开展工作提供必要的办公场地和办公设施；指定专职干部协同、指导人民调解员开展消费纠纷调解工作；明确消费维权联络点基础要件、工作要求，强化消费维权联络点专项经费保障；配合司法行政部门，推动在投诉集中的企业联络点等设立人民调解工作室。

3. 司法行政部门：指导消费纠纷人民调解工作，向市场监管部门派驻人民调解员；联合市场监管部门对人民调解员和消费维权联络点联络员进行培训，推动建立消费纠纷领域专业人才库和专职人民调解员队伍；合理使用、发放办案补贴等必要的工作经费，进一步发挥政府购买人民调解服务的积极作用；推动律师事务所与市场监管所共建结对，律师事务所选派律师志愿者配合市场监管部门开展法制宣传，对疑难、复杂消费纠纷提出法律意见等。

## （三）受理范围

消费纠纷联合人民调解工作室可以受理工商、食药监、质量技监、物价等市场监管部门职责范围内，消费者因生活需要购买、使用商品或者接受服务而与经营者发生的有关消费者权益的

争议。

对人民调解员在调解过程中发现的违法经营行为，由市场监管部门依法处理。对于影响人民群众生命健康安全食品药品案件，调解不替代处罚，可作裁量参考。

鼓励有条件的人民调解工作室探索开展在线调解等工作，受理并调解符合条件的网络消费纠纷。

#### （四）联动方式

1. 落实分类管理。市场监管所受理消费纠纷后根据难易程度、情节复杂程度将消费纠纷分为“简单类”、“疑难复杂类”、“重点关注类”，根据分类采用不同方式与人民调解协同联动化解消费纠纷。

“简单类”消费纠纷是指事实清楚、责任明确、证据充分，能够清楚判断双方责任并快速处理的消费纠纷。此类消费纠纷征得当事人同意后，可以由人民调解工作室处理。

“疑难复杂类”消费纠纷是指情节复杂、短时间内难以调查清楚、涉及争议标的较大的消费纠纷。针对此类消费纠纷，市场监管所可以邀请人民调解员参与调解。

“重点关注类”消费纠纷是指涉及人数较多，金额较大，极易引发个人极端事件、群体性事件，影响社会稳定的消费纠纷。针对此类消费纠纷，市场监管干部应依职责做好登记工作，市场监管所应联合司法所、人民调解工作室等共同妥善应对此类消费纠纷，并根据情况及时报告同级人民政府或上级主管部门。同

时，对此类消费纠纷，可以发挥律师等社会第三方的作用，引导、支持律师在调解、诉讼等矛盾化解机制中发挥作用。

2. 注重跟踪回访。市场监管所对于交由人民调解途径解决的消费纠纷，要及时跟进回访、记录；针对调解难度较大的纠纷，要为人民调解员提供必要的指导、配合，保障消费纠纷及时得到妥善解决。

#### **四、工作要求**

##### **（一）加强领导，明确责任**

市综治办、市司法局、市工商局、市质量技监局、市食药监局、市物价局要加强指导、协调，督促该项工作有序推进。各区综治办、市场监管局、司法局要建立健全协调联动机制，落实属地管理责任，制定工作方案，明确工作任务。各街（镇、乡）综治中心、市场监管所、司法所要加强日常沟通联系，不断完善矛盾纠纷分析研判机制，强化对人民调解员培训指导，整合资源，共同推动消费纠纷多元化解工作。

##### **（二）密切协作，形成合力**

要利用市场监管体制改革带来职能增加的优势以及居（村）委会综合性工作的有利条件，争取街镇对消费纠纷人民调解和消费维权联络点工作的支持，加强对人民调解工作室或者消费维权联络点的基础建设，形成齐抓共管的工作格局。重点加强区、街镇两级市场监管部门、司法行政部门的联动，在法制宣传、教育培训、化解诉求等各方面加强协作配合，积极探索深化人民调解

与行政调解的联动工作体系。

### （三）组织评估，提升效能

针对消费纠纷联动调解、基层消费维权网络体系建设工作开展各类评估，要鼓励表彰先进，对处理消费纠纷有突出贡献的人民调解工作室、人民调解委员会（联络点）及人民调解员（联络员）予以表彰；要及时发现并解决问题、总结推广经验，努力实现“1+1>2”的效果。

### （四）加强宣传，扩大影响

社会治安综合治理部门、司法行政部门、市场监管部门要积极宣传消费纠纷联动调解、促进矛盾纠纷多元化解工作的意义、性质、任务，努力提升社会知晓度和认同度，促进广大经营者能够切实依法诚信经营，重视并自觉维护消费者的合法权益。同时，以法律法规、消费知识为重点，着力加强法制宣传和消费教育，推动科学文明消费、依法理性维权。

---

抄送：司法部基层司

---

上海市司法局办公室

2017年10月27日印发

