

主动公开

**上海市浦东新区司法局  
上海市浦东新区市场监督管理局  
平安浦东建设协调小组办公室**

沪浦司发〔2021〕5号

---

**关于印发《关于加强浦东新区消费纠纷  
人民调解工作的实施意见（修订）》的通知**

区司法局、区市场监督管理局、平安浦东办各相关部门：

根据消费纠纷人民调解工作实践需要，区司法局、市场监管局、平安浦东办根据国家有关规定对《关于加强浦东新区消费纠纷人民调解工作的实施意见》（沪浦司发〔2018〕5号）进行了修订，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

特此通知。

(此页无正文)

上海市浦东新区司法局

上海市浦东新区市场监督管理局

平安浦东建设协调小组办公室

2021年3月16日

# 关于加强浦东新区消费纠纷人民调解工作的 实施意见（修订）

根据市《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》（沪司发〔2017〕85号）（以下简称《意见》）精神，结合浦东新区消费纠纷化解工作实际，现就推进浦东新区消费纠纷人民调解工作制定本实施意见：

## 一、 任务目标

以党的十九届五中全会精神为指导，深入贯彻“人民城市人民建、人民城市为人民”的社会治理理念，全面落实十九届五中全会提出的“坚持和发展新时代‘枫桥经验’，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善信访制度，完善各类调解联动工作体系，构建源头防控、排查梳理、纠纷化解、应急处置的社会矛盾综合治理机制”等要求，建立完善多部门共同参与的多层次、多途径、低成本、高效率的消费纠纷预防化解工作机制，强化部门协作配合，化解日益增长的消费投诉与日趋紧张的行政资源的矛盾；发挥人民调解化解消费纠纷的基础性作用，维护公平有序的市场竞争秩序，营造安全放心的消费市场环境，促进社会稳定和谐，力争取得“人民群众满意、市场环境有改善、社会稳定有保障”的成效。

## 二、 组织分工

根据《意见》精神，区司法局、市场监督管理局、平安浦东办共同负责继续推进消费纠纷人民调解工作。

区司法局职责：主要负责新区消费纠纷人民调解工作的指导、协调和推进；指导组建专职人民调解员队伍；联合区市场监管局对专职人民调解员和消费维权企业联络点的兼职人民调解员进行培训，协调推动消费纠纷领域专业人才库的建立；宣传消费纠纷人民调解先进典型人物、典型事迹；对调解成功的消费纠纷给予办案补贴等。

区市场监督管理局职责：主要负责消费纠纷的行政调解与人民调解的有效衔接，指导、督促基层市场监督管理所、行业协会参与，配合消费纠纷人民调解工作；以《消费纠纷人民调解规范》为标准，为消费纠纷联合人民调解工作室提供办公场地和办公设施设备；指定专职干部协同人民调解员开展消费纠纷调解工作；以政府购买服务的形式，引入第三方人民调解组织参与消费纠纷人民调解工作；建立与司法行政部门互联互通的网络渠道，共享消费纠纷调解工作相关的数据信息。

平安浦东办职责：将消费纠纷人民调解工作及基层消费维权网络建设工作作为社会治安综合治理、平安建设的重要内容，纳入考核指标，推动重大事项和问题的解决。

### **三、组织架构**

建立和完善多层次、全覆盖、高能级的新区消费纠纷调解体系。

#### **（一）继续推进系统性、全覆盖调解组织网络的建设**

区层面组建的消费纠纷人民调解委员会（以下简称“消调委”），入驻浦东新区人民调解中心；在各市场监督管理所常设消费纠纷联合人民调解工作室；居村层面主要负责发现和调解引导，

并探索建立消费纠纷巡回调解点；在原有企业消费维权联络点的基础上，探索建立人民调解工作室。按照上海市“一网通办，一网统管，加快城市数字化转型”的发展要求，加大智能化建设力度，探索利用网络平台建立“网络调解工作室”，不断拓宽消费纠纷化解渠道。根据《司法部等关于推进行业性、专业性人民调解工作的指导意见》（司发通〔2016〕1号）规定，各联合调解工作室应具备人民调解标识（牌）、公章、固定工作场所、工作台账和报表。

## （二）整合资源，形成消费纠纷多元化解工作合力

居村可依托消费者权益保护联络点，整合居村调委会、居村公共法律服务、居村“家门口”服务等资源优势，合力做好消费纠纷的排查、发现和调解引导。建立基层司法所、市场监督管理所的联动机制，形成优势互补，互联互通，共同合作的良好局面，合力调处区域内的消费纠纷。专业性、行业性调解组织，通过聘用具备相关专业素质的专职人民调解员、共享调解专家库等方式，开展消费纠纷调处工作。另外，消调委加强与法院的合作，建立诉调对接、司法确认等消费纠纷化解机制。

## （三）集中力量，化解重大疑难消费纠纷

对于重大、疑难、复杂、群体性等消费纠纷，可组建由人民调解员、司法行政人员、市场监督管理部门人员、专家、律师及其他社会力量构成的专业团队，集中力量化解纠纷。

# 四、工作体系

## （一）常设浦东新区消费纠纷人民调解委员会

浦东新区消调委设主任 1 名，副主任、委员若干人，每届任期 3 年。消调委实行民主集中制原则管理，定期或根据工作需要召开会议，研究解决消费纠纷调解工作有关事宜。重大事项的决策，须经消调委集体讨论，并按少数服从多数的原则作出决定。

消调委配备专职人民调解员，并培育企业维权联络点兼职人民调解员，开展消费纠纷人民调解工作。

## （二）常设消调委联合调解工作室

消调委在各市场监督管理所设立消调委联合调解工作室，工作室名称为“浦东新区消费纠纷人民调解委员会 XX（地名）联合工作室”，消调委联合调解工作室由市场监督管理所指导人员、专职人民调解员等组成。同时根据工作实际需要在企业联络点设立若干企业人民调解工作室，人员数量配备由消调委根据工作实际确定。可根据实际需要，尝试在村居委消费者权益保护联络点设立“调解工作室”或巡回调解点。

## （三）继续拓展建立消调委专家咨询库

探索建立消调委专家咨询库，聘请消费纠纷领域的专家学者、律师、退休法官等担任咨询专家，为调解员及当事人提供相关专业意见。调解员可以根据咨询意见提出调解方案，当事人可以根据调解方案权衡利弊。

# 五、工作机制

## （一）建立人民调解优先机制

消调委受理浦东新区区域内的消费纠纷，包括消费者因生活

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。

消调委受理纠纷方式以区市场监督管理部门委托调解和当事人主动申请调解为主。区市场监督管理部门将职责范围内的适宜委托调解的相关消费纠纷，优先委托消调委进行调解，并对当事人做好引导、宣传工作。对于区市场监督管理部门委托调解的案件，消调委调解员应按照区市场监督管理部门的相关处理规则和《消费纠纷人民调解规范》开展消费纠纷调解工作，调解结束后及时向市场监督管理部门回复调解结果。当事人主动申请消调委调解纠纷的，消调委根据纠纷类型安排调解员调解，坚持“自愿、平等、公正、高效、保密”的原则，按照《消费纠纷人民调解规范》开展调解。

## （二）完善行政调解、人民调解联动机制

完善市场监管部门行政调解与人民调解的协调联动机制，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）健全工作保障机制

消调委调解纠纷，不向各方当事人收取任何费用（当事人申请相关技术鉴定的，由申请人按规定缴纳鉴定费用）。消调委的运行经费，可通过政府购买服务方式引入第三方调解组织等方式予以保障，最大限度地激发调解员活力，提高调解能级，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。

六、本实施意见自印发之日起施行。