

舞阳县市场监督管理局

关于转发《舞阳县法治政府建设领导小组办公室关于进一步加强行政调解工作的实施意见》的通知

局属各单位：

现将《舞阳县法治政府建设领导小组办公室关于进一步加强行政调解工作的实施意见》转发给你们，请认真贯彻落实。



舞阳县法治政府建设领导小组办公室文件

舞阳县法治政府建设领导小组办公室 关于进一步加强行政调解工作的实施意见

各乡镇人民政府，县政府各部门，直属及驻舞各单位：

为充分发挥行政调解在化解社会矛盾、维护社会和谐稳定中的作用，完善矛盾纠纷多元化解机制，推进国家治理体系和治理能力现代化，根据《河南省全面推进依法行政工作领导小组办公室关于推进行政调解工作的意见》（豫依法行政领办〔2016〕17号），以及市委市政府关于法治政府建设有关文件精神，结合我县实际，现就进一步加强行政调解工作提出如下实施意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实中央及省、市关于完善矛盾纠纷多元化解机制有关要求，紧紧围绕法治政府建设，以维护人民群众合法权益为目标，健全完善由党委领导、政府负总责、司法行政机关牵头、各职能

单位为主体的行政调解工作体制，推动建立行政调解与人民调解、司法调解相衔接的大调解联动机制，形成调解工作合力，有效化解社会矛盾，为全县经济社会发展创造更加和谐稳定的社会环境。

二、调解范围和基本原则

行政调解是行政机关或具有行政职权的组织，依据有关法律和法规，对与其行使行政职权发生的行政纠纷或民事纠纷，通过说理讲法，分析利弊，使纠纷当事人互谅互让，就纠纷事项的解决自愿达成一致，平息纠纷的非具体行政行为。

（一）调解范围

1. 行政机关在行使职权过程中，与公民、法人或者其他组织之间，因行政管理产生的行政纠纷，重点是房屋征收、城市建设、社会保障、环境保护、治安管理等方面的行政纠纷。

2. 公民、法人或者其他组织之间产生的与行政机关职能有直接或间接关系的民事纠纷，重点是劳动、医疗、交通安全、消费者权益保护、环境保护、经济合同、婚姻家庭、金融投资等方面与行使行政职能有关的民事纠纷。

3. 民事纠纷发生后，因行政机关的介入，又引发的行政纠纷。

（二）基本原则

1. 自愿原则。行政调解行为应在当事人自愿的基础上进行。行政机关要积极引导双方当事人自愿采用调解方式处理纠纷，引导当事人自愿接受调解结果，不得强迫。

2. **依法原则。**无论是当事人还是调解者，在调解或和解过程中都要依法按政策办理，不得违反法律、法规的禁止性规定，也不得影响公共利益和他人合法权益。

3. **调解优先原则。**行政机关对行政管理中发现的矛盾纠纷，应当主动及时调解，做到早排查、早发现、早调解；行政争议相对人申请调解的，作为矛盾纠纷一方的行政机关应当积极配合调解。

4. **公正效率原则。**行政调解行为应讲求公正和效率，要兼顾双方当事人的正当合法权益，确保调解结果公平公正，不得以调解为由使纠纷（案件）久拖不决。

三、工作程序

（一）申请、审查和受理。行政机关接到当事人申请后，要认真进行审查，凡符合受理条件的，应及时受理；不予受理的，要向当事人说明理由。

（二）调查。行政机关要根据双方的争议，采用调查取证、现场勘验、复议听证等方式方法，进行必要的调查，查明事实、分清是非。在调查过程中，要积极向当事人宣讲有关法律法规。

（三）拟定调解方案。包括调解的时间、调解的目标、调解的策略、调解的方法、调解的结果等内容。

（四）实施调解。在查明事实的基础上，要根据当事人的诉辩主张，依据有关法律，分析利害关系，促使当事人自行和解。调解时要坚持情、理、法并用，体现人性化，多做思想疏导工作，使双方互谅互让。

（五）制作行政调解书。调解成功的，应当制作行政调解书。行政调解书应当载明行政纠纷事由、调解事项、事实、调解结果、申请人和被申请人签名或盖章，要加盖调解机构印章。

（六）履行和回访。调解成功达成协议后，双方当事人要积极履行。行政调解人员要督促协议履行，及时回访，做到案结事了。

四、工作措施

（一）健全行政调解组织机构。县各行政机关都要明确一名领导分管行政调解工作，并设立专门的行政调解工作室，满足行政调解工作必要办公条件。行政调解工作室要明确一名具体负责人，并配备至少一名工作人员，负责当事人申请登记，根据当事人诉求，协调相关业务科室进行调解及对外协调联络工作，并负责调解档案资料管理。

（二）建立各部门相互配合机制。县各行政机关在开展行政调解工作中，既要各司其职，又要密切配合。对法律关系单一、一个行政机关就能够解决的争议纠纷，由该行政机关负责解决；对涉及多个行政机关职责的争议纠纷，由最初受理的行政机关或涉及主要管理工作的行政机关牵头主办，相关单位参与协调解决。对依法申请行政复议的行政争议，由法定的受理机关依法负责调解，有关单位协调配合。

（三）建立健全行政调解与人民调解、司法调解衔接配合机制。县各行政机关要加强与人民调解、司法调解组织的协调，建立健全行政调解与人民调解、司法调解衔接配合机制，整合

调解资源，实现优势互补，“三调联动”。一是根据需要可聘请素质较高的人民调解员为特邀行政调解员，协助进行行政调解；也可委托人民调解组织或其他社会组织调解，调解协议由行政机关予以确认。二是接受县司法局委托，对适宜行政调解的案件进行调解或派员参与调解。三是建立信息通报和工作交流制度，定期交流调解工作经验，互相学习，共同提高。四是根据实际需要，邀请法官、人民调解员和相关专职人员进行业务指导，通过采用旁听庭审、定期培训等方法不断提高行政调解人员的业务素质。

（四）建立行政调解工作报告制度。县各行政机关要切实做好行政调解报告工作，每季度最后一周将本机关开展行政调解的工作情况，包括行政调解的重要制度、重大决策、重要工作、突发事件、有重大影响或者群体性的行政调解案件的办理进展情况、办理结果和可能存在的隐患，以及行政调解工作的新模式、先进经验、典型事迹等情况报送县司法局，以便县司法局进行汇总、分析和通报。

五、工作保障

（一）强化组织领导。县各行政机关要高度重视行政调解工作在化解基层矛盾纠纷方面的重要作用，明确一名副职负责行政调解工作的组织、协调和推动，明确本机关行政调解员。要加强探索，总结经验，持续健全完善行政调解工作体制、机制、制度。

（二）落实激励和查究制度。要建立健全行政调解工作考

核评价制度，并纳入单位平安建设和依法治县考核内容。对工作积极、成效突出单位和人员，要给予表扬奖励。对因组织领导不力，调解工作不落实，导致矛盾纠纷激化或引发重大事件的，要进行责任倒查，严肃追究相关部门和人员的责任。

（三）强化教育培训。由县司法局牵头，围绕行政调解员应当具有的基本知识、基本素质和基本能力，适时组织开展培训，不断提高行政调解员对各类行政争议纠纷的化解能力、对重大行政争议纠纷的管控能力、对突发行政争议纠纷的应急能力。

（四）做好宣传引导。县各行政机关要充分用好政府网站、单位网站、新闻媒体及其他政务信息宣传平台，树立典型，加强宣传，营造氛围。要教育引导广大人民群众了解行政调解工作，并主动选择行政调解解决矛盾纠纷。

舞阳县法治政府建设领导小组办公室

2022年6月27日

舞阳县市场监督管理局

投诉登记表

登记单位：价格监督管理股

编号：20230612-1

投诉人	姓名	郭亚楠	联系电话	13193930629
	住址	舞阳县文峰乡薛村		
被投诉人	名称（姓名）	舞阳县易享商贸有限公司	联系人	闫卫东
	地址	舞阳县北京路南段 73 号	联系电话	15936623888
消费者权益争议事实	6 月 10 日，投诉者的苹果 14proMax 摔坏了，去舞阳县北京路易享通信想以旧换新，当时该店手机电脑估的价是 5200 多，说只用掏 3000 元钱就可以以旧换新，（相当于新手机 8200 块），后来又说手机摔的面积比较大，多掏 200 元，后来又说手机框上磕了俩点，换框需要 800 元，经过周旋，最后以 3600 元以旧换新（按新手机 8200 元算，相当于旧手机估了 4600 元），数据线也要给他们。投诉者后来了解，其他商家手机估价要高一些，随后回到该店说明情况，该店工作人员表示可以不以旧换新，之前已经掏过 3600 元，再掏 5000 元把旧手机取走，相当于新手机是 8600 元。投诉者感到受骗了，要求退货退款，该店不退，投诉者打苹果售后电话说支持 14 天无理由退货退款，该店不按苹果售后说的执行，投诉者称，在该店看不到营业执照，价格标的也不全，怀疑该店不是正规经营。			
投诉请求	要求退货退款			
投诉人（签字）：		经办人（签字）：		
郭亚楠		赵志恒		
2023 年 6 月 12 日		2023 年 6 月 12 日		

注：1.本表格适用于市场监督管理部门或其派出机构对消费者通过电话、传真、信函、上门等方式提起投诉的登记。2.消费者通过非现场方式提起投诉的，无需在投诉人一栏签字。3.消费者权益争议事实应当包括：消费者购买、使用商品或者接受服务的内容、时间、地点、涉及金额、争议情况等具体事实。4.投诉请求应当包括：消费者主张修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等具体请求。

舞阳县市场监督管理局

投诉受理决定书

舞市监投诉受决〔2023〕0614-2号

舞阳县易享商贸有限公司：

我局（所）于2023年6月12日收到郭亚楠对你公司不悬挂营业执照、不按规定明码标价，不执行退换货规定的 投诉，经审查，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件，我局（所）决定受理。

（联系人：赵志恒、仝硕，联系电话：0395-5561376）

特此告知。



- 注：1. 本决定书适用于有处理权限的市场监督管理部门或其派出机构对投诉作出受理决定，并告知投诉人受理情况。
2. 市场监督管理部门派出机构以自己名义作出受理决定的，使用派出机构印章。
3. 本决定书中“联系人”、“联系电话”指有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构负责处理投诉的工作人员及其联系电话。
4. 本决定书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

舞阳县市场监督管理局
送 达 回 证

送达文书名称 及文号	舞阳县市场监督管理局 投诉受理决定书 舞市监投诉受理决(2023)0614-2
受送达人	舞阳县易享商贸有限公司
送达时间	舞阳县北京路南段路西.舞阳县易享商贸有限公司 2023年6月14日
送达地点	舞阳县北京路南段路西.舞阳县易享商贸有限公司
送达方式	直接送达
收件人	 (签名或者盖章) 2023年6月14日
送达人	李冰 仝硕 (签名或者盖章) 2023年6月14日
见证人	(签名或者盖章) 年 月 日
备 注	

舞阳县市场监督管理局

投诉受理决定书

舞市监投诉受决〔2023〕0614-1号

郭亚楠：

我局（所）于2023年6月12日收到你关于对舞阳县易享商贸有限公司不悬挂营业执照、不按规定明码标价，不执行退换货规定的投诉，经审查，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件，我局（所）决定受理。

（联系人：赵志恒、仝硕，联系电话：0395-5561376）

特此告知。



- 注：1. 本决定书适用于有处理权限的市场监督管理部门或其派出机构对投诉作出受理决定，并告知投诉人受理情况。
2. 市场监督管理部门派出机构以自己名义作出受理决定的，使用派出机构印章。
3. 本决定书中“联系人”、“联系电话”指有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构负责处理投诉的工作人员及其联系电话。
4. 本决定书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

舞阳县市场监督管理局
送 达 回 证

送达文书名称 及文号	舞阳县市场监督管理局投诉受理决定书 舞市监投诉决(2023)0614-1
受送达人	许亚楠
送达时间	2023年6月14日
送达地点	舞阳县人民法院改庭楼下
送达方式	直接送达
收件人	郭亚楠 (签名或者盖章) 2023年6月14日
送达人	赵书 仝硕 (签名或者盖章) 2023年6月14日
见证人	(签名或者盖章) 年 月 日
备 注	

舞阳县市场监督管理局 所

投诉调解通知书

舞市监调解通知（2023）0619-2 号

郭亚楠：

关于 你对舞阳县易享商贸有限公司不悬挂营业执照、不按
规定明码标价，不执行退换货规定的 的投诉，我局（所）
已经受理，根据《市场监督管理投诉举报暂行办法》的规定，现
组织双方当事人进行现场调解。

请于 2023 年 6 月 21 日时到 舞阳县市场监督管理局价格监
督管理股 参加调解。无正当理由不参加调解的，我局（所）
将依法终止调解。

（调解人员：赵志恒、仝硕；联系电话：0395-5561376）

特此通知。



- 注：1. 本通知书适用于有处理权限的市场监督管理部门或其派出机构通知投诉人和被投诉人参加现场调解。
2. 市场监督管理部门派出机构以自己名义组织调解的，使用派出机构印章。
3. 本通知书中“调解人员”、“联系电话”指有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构主持调解的工作人员及其联系电话。
4. 本通知书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

舞阳县市场监督管理局
送 达 回 证

送达文书名称 及文号	舞阳县市场监督管理局 投诉调解通知书 舞市监调解通知书(2023)0619-2
受送达人	郭亚楠
送达时间	2023年6月19日
送达地点	舞阳县人民路发改委楼下
送达方式	直接
收件人	 (签名或者盖章) 2023年6月19日
送达人	赵旭 仝硕 (签名或者盖章) 2023年6月19日
见证人	(签名或者盖章) 年 月 日
备 注	

舞阳县市场监督管理局 所

投诉调解通知书

舞市监调解通知（2023）0619-1 号

舞阳县易享商贸有限公司：

关于 郭亚楠对你公司不悬挂营业执照、不按规定明码标价，不执行退换货规定的 的投诉，我局（所）已经受理，根据《市场监督管理投诉举报暂行办法》的规定，现组织双方当事人进行现场调解。

请于 2023 年 6 月 21 日时到 舞阳县市场监督管理局价格监督管理股 参加调解。无正当理由不参加调解的，我局（所）将依法终止调解。

（调解人员：赵志恒、仝硕；联系电话：0395-5561376）

特此通知。



- 注：1. 本通知书适用于有处理权限的市场监督管理部门或其派出机构通知投诉人和被投诉人参加现场调解。
2. 市场监督管理部门派出机构以自己名义组织调解的，使用派出机构印章。
3. 本通知书中“调解人员”、“联系电话”指有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构主持调解的工作人员及其联系电话。
4. 本通知书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

舞阳县市场监督管理局
送 达 回 证

送达文书名称 及文号	舞阳县市场监督管理局. 招改证解通知书. 舞字证解通知(2023)0619-1
受送达人	舞阳县易亨商贸有限公司.
送达时间	2023年6月19日
送达地点	舞阳县北环路南段西舞阳县易亨商贸有限公司.
送达方式	直接送达
收件人	刘卫东 (签名或者盖章) 2023年6月19日
送达人	李坤 李亚 (签名或者盖章) 2023年6月19日
见证人	(签名或者盖章) 年 月 日
备 注	

舞阳县市场监督管理局
投诉调解书

舞市监诉调〔2023〕第 0619-1 号

投诉人：郭亚楠 电话：13193930629
住 址：舞阳县文峰乡薛村 单位：发改委
委托代理人： 电话：
被投诉人：舞阳县易享商贸有限公司
法定代表人(负责人)：闫卫东 电话：15936623888
地 址（经营场所）：舞阳县北京路南段 73 号
委托代理人： 电话：
投诉内容及投诉请求： 购买手机时怀疑非正品，有
争议，认为多收价款，当事人请求返还多收价款或赔偿。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》有关规定，本局（所）组织双方当事人进行调解，双方自愿达成如下协议：

1. 被投诉人向投诉人补偿现金 600 元；
2. 投诉人撤销当时所发布视频；
3. 双方就此事达成一致，今后互不再追究对方相关责任。

本调解书经双方当事人签字后生效。调解书生效后无法执行的，投诉人可以按照法律、法规的有关规定向有关部门申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

投诉人（签名）：郭亚楠

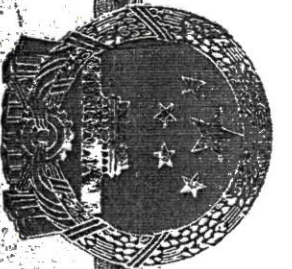
被投诉人（签名）：卫军

调解人员（签名）：苏文彬

2023年6月19日（印章）



- 注：1.本调解书适用于有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构组织投诉人和被投诉人现场调解并达成调解协议。调解协议已经即时履行或者双方同意不制作调解书的，可以不制作调解书，市场监督管理部门应当做好调解记录备查。
- 2.本调解书由投诉人和被投诉人双方签字或者盖章，并加盖市场监督管理部门印章，交投诉人和被投诉人各执一份，市场监督管理部门留存一份归档。
- 3.市场监督管理部门派出机构以自己名义组织调解的，使用派出机构印章。
- 4.投诉人和被投诉人委托他人参加调解的，被委托人应当出具授权委托书和身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并应当由委托人本人签名。



1225

2023.6.19

统一社会信用代码

91411121MA448KJC51

营业执照



扫描二维码登录“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可监管信息。

名称 舞阳县易享商贸有限公司

类型 J26 型 一人有限责任公司

法定代表人 闫卫东

经营范围

销售：通讯器材、办公机具、计算机及耗材、手机及配件、家电产品及配件、电子产品及配件、照相器材；手机维修；柜台、场地租赁；移动通信业务代理；广告代理；线上线下代理。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

注册资本 壹佰万圆整

成立日期 2017年08月07日

营业期限 长期

住所

河南省漯河市舞阳县北京路南段路西3号

登记机关

2020年08月05日



姓名 闫卫东

性别 男 民族 汉

出生 1970 年 11 月 15 日

住址 河南省舞钢市铁山乡闫楼
村 72 号

公民身份号码 410481197011154055



2023.6.19



郭亚楠

女 民族汉

1994 年 10 月 2 日

河南省舞阳县文峰乡薛村

285号



身份号码 411121199410020529

郭亚楠
2023.06.19