

菏司发〔2025〕11号

菏泽市行政调解工作手册（试行）

各县（区）司法局，市有关部门：

为贯彻实施《山东省行政调解办法》（以下简称《办法》）全面提升全市行政调解工作质效，根据《法治政府建设实施纲要（2021—2025年）》《山东省多元化解纠纷促进条例》《山东省司法厅关于贯彻实施山东省行政调解工作的通知》精神及菏泽市政府常务会议确定事项等要求，特制定菏泽市行政调解工作手册。

一、充分认识加强行政调解工作的重要意义

行政调解是法治政府建设、平安建设的重要内容，是行政机关和法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织依法化解矛盾纠纷的重要途径。《办法》规定，行政调解是行政机关通过说

服、疏导、协调等方式，引导公民、法人和其他组织在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成协议，依法化解与履行行政管理职责有关的民事纠纷的活动。加强行政调解工作，及时有效化解民事纠纷，实现矛盾不上交，对推动建设法治政府，提升国家治理体系和治理能力现代化，加快推进法治菏泽、平安菏泽建设具有十分重要的意义。

二、成立行政调解组织的形式及人员构成

县级以上人民政府司法行政部门负责指导、督促本行政区域内的行政调解工作。行政机关应当依法履行行政调解工作主体责任，加强对本系统、领域行政调解工作的业务指导。

（一）工作职责。各级、各有关部门要对照省、市行政调解事项清单，梳理确定本级、本部门行政调解职责，进一步明确行政调解范围、职能边界，禁止擅自扩大或缩小。对照《办法》规定，全面梳理现行有关行政调解法律、法规、规章、文件等，一体做好立、改、废、释工作，对于法律、法规、规章另有规定的，明确适用特殊规定，对于本级规范性文件与《办法》规定冲突的，要及时全面清理，需要对《办法》内容进一步细化的，根据实际及时制定完善相关配套制度，确保行政调解工作规范化开展。

（二）组织建设。行政机关应当明确本机关具体负责行政调解工作的机构，或者因地制宜成立行政调解组织负责行政调解工

作。县级以上人民政府教育、公安、生态环境、农业农村、卫生健康、市场监督管理等行政调解任务较重的部门，可以根据工作需要成立行政调解委员会（名称统一为“行政单位名称（全称）+行政调解委员会”），并自行政调解委员会成立之日起30日内向本级人民政府司法行政部门备案。要加强行政调解调解室、档案室等场所建设，配备必要的办公设施，有条件的可以设置行政调解室受理窗口，不断提升行政调解便民利民服务水平。2025年7月25日前，各级行政机关要将行政调解工作机构及人员情况（包括负责行政调解工作机构或者行政调解组织、行政调解人员名单、办公地址、联系方式等）报同级司法行政机关，并做好动态更新。

（三）人员构成。要立足本部门、本领域矛盾纠纷化解需要，选聘政治素质高、业务能力强、善于做群众工作的人员担任行政调解人员。行政调解委员会一般由委员三至九人组成，行政调解委员会的主任原则上由单位分管领导担任，副主任由单位相关业务科（股）室负责人担任，成员主要由行政机关公职人员、法律顾问、公职律师等担任，可以吸纳业务人员、法学专家、调解能手等成立行政调解专家库，为开展行政调解提供专业力量支持。鼓励利用政府购买服务、公益岗等形式，选聘退休人员、法律顾问等为专门行政调解人员。将行政调解人员培训纳入司法行政和

行业部门培训规划，建立分级分类培训机制，强化培训赋能，不断提升行政调解队伍素质和能力。

三、行政调解的范围、原则和程序

（一）调解范围。

1. 可以进行治安调解的纠纷；
2. 交通事故损害赔偿纠纷；
3. 医疗纠纷；
4. 消费者权益纠纷、产品质量纠纷；
5. 农村土地承包经营纠纷；
6. 农村集体经济组织因成员身份确认异议，或者内部管理、运行、收益分配等发生的纠纷；
7. 侵犯商标专用权的赔偿数额纠纷、专利纠纷、著作权纠纷；
8. 水污染、噪声侵害引起的赔偿责任和赔偿金额纠纷，土壤污染纠纷；
9. 水事纠纷；
10. 海域使用权纠纷；
11. 学生伤害事故纠纷；
12. 物业管理纠纷；
13. 拖欠农民工工资纠纷；
14. 依法进行行政裁决的纠纷；

15. 依法可以进行行政调解的其他民事纠纷。

(二) 遵循原则。

1. **自愿原则**。应当充分尊重当事人的意愿，不得强迫当事人接受调解方式或调解结果，调解不得收取任何费用。

2. **平等原则**。应当尊重争议各方表达意愿和诉求的权利，公正、平等地协商解决纠纷。

3. **合法原则**。应当遵循法律、法规、规章和政策，不得损害国家利益，不得侵犯公民、法人和其他组织的合法权益。

4. **公正原则**。在调解时应该坚持中立和公道。

5. **便捷原则**。应当以简便、快捷、高效，采取灵活多样而又诚信、规范的方式方法，化解矛盾纠纷。

6. **注重效果原则**。注重实际效果，对调解不成的，及时引导纳入其他法治轨道妥善解决。

(三) 调解程序。

1. **受理**。当事人可以通过书面或者口头的方式，向行政机关申请行政调解。行政机关应当自收到行政调解申请之日起5个工作日内，决定是否进行行政调解，并通知双方当事人。

2. **调查**。行政机关进行行政调解时，应当核对当事人身份，告知当事人依法享有的权利和应当履行的义务，宣布行政调解纪律，询问当事人是否提出回避申请。行政机关进行行政调解，需

要对有关事项进行检测、检验、检疫、鉴定等活动的，由当事人协商共同委托专门机构进行，相关费用由当事人协商承担。

3.调解。行政机关进行行政调解，应当充分听取当事人的陈述、申辩，宣讲有关法律、法规、规章和政策，调查、核实相关证据，引导当事人自愿达成行政调解协议。

4.制作行政调解书。当事人经行政调解达成协议的，行政机关应当制作行政调解协议书。行政调解协议书应当载明行政纠纷事由、调解事项、事实、调解结果、当事人签名、盖章或者按指印，主持行政调解员要加盖调解机构印章。

5.履行。当事人可以自行政调解协议书生效之日起30日内，共同依法向人民法院申请司法确认。经司法确认的行政调解协议书，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以依法向人民法院申请执行。当事人也可以对行政调解协议书依法申请公证或者向人民法院申请支付令。

四、工作要求

（一）建立健全行政调解联动机制。各级各有关部门根据工作需要，可以依托综治中心、“一站式”矛盾纠纷调解中心等平台，整合行业部门、人民调解组织、法律服务机构等力量，实现集中受理、分流处理、多元化解。推进行政调解与人民调解、司法调解衔接联动，对于依法达成的行政调解协议书，引导当事人通过向人民法院申请司法确认、依法申请公证或者支付令方式，

赋强行政调解协议。支持公安、民政、卫生健康、市场监管等行政机关加强与人民调解组织、社会组织、中介服务机构等的对接，吸收更多专业力量参与，提升行政调解工作质效。

（二）依法全面履行行政调解职责。各级各有关部门要坚持以人民为中心思想，聚焦解纷维稳，将行政调解贯穿行政管理、行政执法全过程，既不能重执法、轻调解，也不能以调解代替执法。要坚持能调则调、应调尽调，畅通行政调解申请渠道，对于群众申请的、属于行政调解范围的，要发挥专业优势，依法及时就地化解，将矛盾纠纷化解在行业内，切实保障群众合法权益。不属于行政调解范围的，要引导当事人通过法律途径依法化解，形成矛盾纠纷处置闭环，防止纠纷外溢、上行。要加强矛盾纠纷分析研判，总结行业领域矛盾纠纷发生的规律、特点、趋势，为优化行政管理、提升服务效能提供依据。

（三）开展多样化常态化培训。各级、各有关部门要将《办法》纳入领导干部学法计划，通过多种形式开展专题学习，深刻领会精神实质和内在要求，提高各级领导对行政调解工作的重视程度。建立学习培训长效机制，通过集中培训、专题学习、研讨交流、学法考法等方式，提高本部门、本领域工作人员对行政调解含义、范围、程序的理解把握能力。各级、各有关部门要于2025年7月前通过多种形式完成对行政调解人员的集中培训，并持续抓好对行政调解相关业务知识、调解技巧、法律适用等的常

态培训。

（四）加大法治宣传力度。各级、各有关部门要将《办法》纳入本部门、本系统普法规划，通过多种载体和形式，广泛宣传行政调解的特点、优势和作用，提高群众的知晓率和认可度，为行政调解工作营造良好社会氛围。要按照“谁执法谁普法”普法责任制要求，落实属地管理责任和部门主体责任，通过政务网站、新媒体平台等向社会公布本级行政调解事项、工作机构、办公地址、联系方式等，方便群众查询、咨询和申请行政调解，进一步完善畅通申请行政调解渠道。

（五）加强组织领导。要健全完善县级以上人民政府领导、司法行政部门指导督促、行政机关履行主体责任的行政调解工作体制。将行政调解工作作为法治政府建设重要内容，通过召开专题研究、会商研判等方式，及时协调解决行政调解工作中重大问题。要加强对行政调解数据的统计分析，及时总结工作，定期报送同级司法行政机关。用好行政调解工作平台，推动各级各有关部门行政调解数据汇集、信息共享，并实行动态管理。要注重典型培育，突出特色打造一批行政调解品牌，分类编制发布行政调解典型案例，发挥典型示范引领作用，不断提升行政调解公信力。

各级、各有关部门要把贯彻实施《办法》作为当前和今后一段时间加快法治政府建设的重要抓手，切实加强组织实施，规范行政调解工作开展，充分发挥行政调解在维护社会稳定中的优势

作用。要注重总结贯彻实施《办法》的经验做法、重要情况及困难问题，有关情况及时报送市司法局。

附件：1.市有关部门名单

2.菏泽市行政调解事项清单（第一批）

3.山东省行政调解文书范本

菏泽市司法局

2025年5月6日

附件 1

市有关部门名单

市教体局、市公安局、市民政局、市财政局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市交通运输局、市水务局、市农业农村局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市市场监管局

附件 2

菏泽市行政调解事项清单（第一批）

序号	行政调解事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
1	可以治安调解的纠纷	中华人民共和国治安管理处罚法	2006 年 3 月 1 日	第九条 对于因民间纠纷引起的打架斗殴或者损毁他人财物等违反治安管理行为，情节较轻的，公安机关可以调解处理。经公安机关调解，当事人达成协议的，不予处罚。经调解未达成协议或者达成协议后不履行的，公安机关应当依照本法的规定对违反治安管理行为人给予处罚，并告知当事人可以就民事争议依法向人民法院提起民事诉讼。	公安机关	
		公安机关治安调解工作规范	2007 年 12 月 8 日	第三条 对于因民间纠纷引起的殴打他人、故意伤害、侮辱、诽谤、诬告陷害、故意损毁财物、干扰他人正常生活、侵犯隐私等违反治安管理行为，情节较轻的，经双方当事人同意，公安机关可以治安调解。		
		公安机关办理行政案件程序规定	2012 年 12 月 19 日	第一百七十八条 对于因民间纠纷引起的殴打他人、故意伤害、侮辱、诽谤、诬告陷害、故意损毁财物、干扰他人正常生活、侵犯隐私、非法侵入住宅等违反治安管理行为，情节较轻，且具有下列情形之一的，可以调解处理：……双方当事人同意当场调解并当场履行的治安案件，可以当场调解，并制作调解协议书。当事人基本情况、主要违法事实和协议内容在现场录音录像中明确记录的，不再制作调解协议书。		

序号	行政调解 事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
2	交通事故 损害赔偿 纠纷	中华人民共和国 道路交通安全法	2004年 5月1日	第七十四条 对交通事故损害赔偿的争议，当事人可以请求公安机关交通管理部门调解，也可以直接向人民法院提起民事诉讼。	公安机关交 通管理部门	
		中华人民共和国 道路交通安全法 实施条例	2004年 5月1日	<p>第八十九条 公安机关交通管理部门或者交通警察接到交通事故报警，应当及时赶赴现场，对未造成人身伤亡，事实清楚，并且机动车可以移动的，应当在记录事故情况后责令当事人撤离现场，恢复交通。对拒不撤离现场的，予以强制撤离。</p> <p>对属于前款规定情况的道路交通事故，交通警察可以适用简易程序处理，并当场出具事故认定书。当事人共同请求调解的，交通警察可以当场对损害赔偿争议进行调解。</p>		
3	医疗纠纷	医疗纠纷预防和 处理条例	2018年 10月1日	<p>第二十二条 发生医疗纠纷，医患双方可以通过下列途径解决：（一）双方自愿协商；（二）申请人民调解；（三）申请行政调解；（四）向人民法院提起诉讼；（五）法律、法规规定的其他途径。</p> <p>第四十条 医患双方申请医疗纠纷行政调解的，应当参照本条例第三十一条第一款、第二款的规定向医疗纠纷发生地县级人民政府卫生主管部门提出申请。</p> <p>卫生主管部门应当自收到申请之日起5个工作日内作出是否受理的决定。</p> <p>当事人已经向人民法院提起诉讼并且已被受理，或者已经申请医疗纠纷人民调解委员会调解并且已被受理的，卫生主管部门不予受理；已经受理的，终止调解。</p> <p>卫生主管部门应当自受理之日起30个工作日内完成调解。需要鉴定的，鉴定时间不计入调解期限。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。</p>	县级以上人民 政府卫生行政 部门	

序号	行政调解 事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
4	消费者权益 纠纷、产 品质量纠 纷	中华人民共和国 消费者权益保护 法	1994年 1月1日	<p>第二条 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。</p> <p>第三十二条 各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。</p> <p>有关行政部门应当听取消费者和消费者协会等组织对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见，及时调查处理。</p>	县级以上人民 政府市场监督 管理部门	
		山东省消费者保 护条例	2017年 7月1日	<p>第六十条 县级以上人民政府工商行政管理或者市场监督管理以及质量技术监督、食品药品监督管理、价格、商务、农业、卫生和计划生育、住房城乡建设、旅游发展、金融监管、文化、广播电视新闻出版、民政、教育、人力资源社会保障、交通运输、通信、邮政管理等部门，应当在各自的职责范围内，依法加强对商品和服务的监督检查，处理消费者投诉举报，查处损害消费者合法权益的行为。</p> <p>第七十五条 消费者与经营者发生消费争议，可以向经营者所在地的人民政府有关部门投诉。</p> <p>对消费者投诉实施首接负责制。有关部门收到投诉后，属于本部门处理的事项，能够当场处理的，应当当场作出处理决定；不能当场处理的，应当在七个工作日内作出受理的决定，并告知消费者。属于其他部门处理的事项，应当在七个工作日内移交有关部门，并告知消费者移交部门及其联系方式。有关部门决定受理的，应当依照法律、法规的规定及时进行处理。</p> <p>消费争议双方同意调解的，应当组织调解，并在受理消费者投诉之日起六十日内完成调解，达成调解协议的，应当制作调解书；调解不成的，终止调解，并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径。</p>	县级以上人民 政府市场监督 管理部门和其 他有关行政部 门	

序号	行政调解事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
		中华人民共和国产品质量法	2018年12月29日	<p>第二十二条 消费者有权就产品质量问题，向产品质量监督部门、工商行政管理部门及有关部门申诉，接受申诉的部门应当负责处理。</p> <p>第四十七条 因产品质量发生民事纠纷时，当事人可以通过协商或者调解解决。当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的，可以根据当事人各方的协议向仲裁机构申请仲裁；当事人各方没有达成仲裁协议或者仲裁协议无效的，可以直接向人民法院起诉。</p>	县级以上人民政府市场监督管理部门和其他有关行政部 门	
5	农村土地承包经营纠纷	中华人民共和国农村土地承包法	2003年3月1日	第五十五条 因土地承包经营发生纠纷的，双方当事人可以通过协商解决，也可以请求村民委员会、乡（镇）人民政府等调解解决。	村民委员会、乡（镇）人民政府	
		中华人民共和国农村土地承包经营纠纷调解仲裁法	2010年1月1日	第三条 发生农村土地承包经营纠纷的，当事人可以自行和解，也可以请求村民委员会、乡（镇）人民政府等调解。	村民委员会、乡（镇）人民政府	
6	农村集体经济组织因成员身份确认异议，或者内部管理、运行、收益分配等发生的纠纷	中华人民共和国农村集体经济组织法	2025年5月1日	第五十六条 “对确认农村集体经济组织成员身份有异议，或者农村集体经济组织因内部管理、运行、收益分配等发生纠纷的，当事人可以请求乡镇人民政府、街道办事处或者县级人民政府农业农村主管部门调解解决。”	乡镇人民政府、街道办事处或者县级人民政府农业农村主管部门	

序号	行政调解事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
7	侵犯商标专用权的赔偿数额纠纷、专利纠纷、著作权纠纷	中华人民共和国商标法	2019年11月1日	第六十条 有本法第五十七条所列侵犯注册商标专用权行为之一，引起纠纷的，由当事人协商解决；……对侵犯商标专用权的赔偿数额的争议，当事人可以请求进行处理的工商行政管理部门调解，也可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》向人民法院起诉。	县级以上人民政府市场监督管理部门	
		世界博览会标志保护条例	2004年12月1日	第九条第二款：“应当事人的请求，工商行政管理部门可以就侵犯世界博览会标志专用权的赔偿数额进行调解；调解不成的，当事人可以依法向人民法院提起诉讼。”		
		奥林匹克标志保护条例	2018年7月31日	第十条第一款：“……进行处理的工商行政管理部门应当事人的请求，可以就侵犯奥林匹克标志专用权的赔偿数额进行调解；调解不成的，当事人可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》向人民法院提起诉讼。”		
		中华人民共和国专利法	2021年6月1日	第五十二条 当事人就实施开放许可发生纠纷的，由当事人协商解决；不愿协商或者协商不成的，可以请求国务院专利行政部门进行调解，也可以向人民法院起诉。 第六十五条 未经专利权人许可，实施其专利，即侵犯其专利权，引起纠纷的，由当事人协商解决；不愿协商或者协商不成的，专利权人或者利害关系人可以向人民法院起诉，也可以请求管理专利工作的部门处理。管理专利工作的部门处理时，认定侵权行为成立的，可以责令侵权人立即停止侵权行为，当事人不服的，可以自收到处理通知之日起十五日内依照《中华人民共和国行政诉讼法》向人民法院起诉；侵权人期满不起诉又不停止侵权行为的，管理专利工作的部门可以申请人民法院强制执行。进行处理的管理专利工作的部门应当事人的请求，可以就侵犯专利权的赔偿数额进行调解；调解不成的，当事人可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》向人民法院起诉。	县级以上专利工作部门	

序号	行政调解事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
		中华人民共和国专利法实施细则	2024年1月20日	<p>第九十七条 当事人请求处理专利侵权纠纷或者调解专利纠纷的，由被请求人所在地或者侵权行为地的管理专利工作的部门管辖。</p> <p>第一百零二条 除专利法第六十五条规定的外，管理专利工作的部门应当事人请求，可以对下列专利纠纷进行调解：</p> <p>（一）专利申请权和专利权归属纠纷；（二）发明人、设计人资格纠纷；（三）职务发明创造的发明人、设计人的奖励和报酬纠纷；（四）在发明专利申请公布后专利权授予前使用发明而未支付适当费用的纠纷；（五）其他专利纠纷。</p> <p>对于前款第（四）项所列的纠纷，当事人请求管理专利工作的部门调解的，应当在专利权被授予之后提出。</p>		
		山东省专利纠纷行政裁决和行政调解办法	2024年1月1日	<p>第二十七条 下列专利纠纷，专利行政部门可以根据当事人的请求进行行政调解：（一）在发明专利申请公布后、专利权授予前使用该项发明而未支付适当费用的纠纷；（二）专利申请权和专利权归属纠纷；（三）发明人、设计人资格纠纷；（四）职务发明创造的发明人、设计人的奖励和报酬纠纷；（五）侵犯专利权的赔偿数额纠纷；（六）法律、法规规定的其他专利纠纷。前款第一项规定的纠纷，当事人应当在专利权被授予后，方可向专利行政部门提出行政调解请求。</p>	县级以上人民政府专利行政部门	
		专利纠纷行政裁决和调解办法	2025年2月1日	<p>第二条 管理专利工作的部门处理专利侵权纠纷、调解专利纠纷，适用本办法。</p>	县级以上人民政府管理专利行政部门	

序号	行政调解事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
		山东省著作权保护条例	2004年7月1日	第二十三条 著作权行政管理部门根据当事人的申请,可以对下列著作权纠纷进行调解:(一)著作权侵权纠纷;(二)著作权合同纠纷;(三)可以由著作权行政管理部门调解的其他著作权纠纷。	县级以上地方人民政府著作权行政管理部门	
8	水污染、噪声侵害引起的赔偿责任和赔偿金额纠纷,土壤污染纠纷	中华人民共和国水污染防治法	2018年1月1日	第九十七条 因水污染引起的损害赔偿责任和赔偿金额的纠纷,可以根据当事人的请求,由环境保护主管部门或者海事管理机构、渔业主管部门按照职责分工调解处理;调解不成的,当事人可以向人民法院提起诉讼。当事人也可以直接向人民法院提起诉讼。	环境保护主管部门或者海事管理机构、渔业主管部门	
		中华人民共和国噪声污染防治法	2022年6月5日	第八十六条 受到噪声侵害的单位和个人,有权要求侵权人依法承担民事责任。对赔偿责任和赔偿金额纠纷,可以根据当事人的请求,由相应的负有噪声污染防治监督管理职责的部门、人民调解委员会调解处理。	县级以上人民政府负有噪声污染防治监督管理职责的部门	
		中华人民共和国土壤污染防治法	2019年1月1日	第九十六条 土壤污染引起的民事纠纷,当事人可以向地方人民政府生态环境等主管部门申请调解处理,也可以向人民法院提起诉讼。	地方人民政府生态环境等主管部门	
9	水事纠纷	中华人民共和国水法	2002年10月1日	第五十七条 单位之间、个人之间、单位与个人之间发生的水事纠纷,应当协商解决;当事人不愿协商或者协商不成的,可以申请县级以上地方人民政府或者其授权的部门调解,也可以直接向人民法院提起民事诉讼。县级以上地方人民政府或者其授权的部门调解不成的,当事人可以向人民法院提起民事诉讼。	县级以上地方人民政府或者授权的部门	

序号	行政调解事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
10	学生伤害事故纠纷	学生伤害事故处理办法	2010年12月13日	<p>第十八条 发生学生伤害事故，学校与受伤害学生或者学生家长可以通过协商方式解决；双方自愿，可以书面请求主管教育行政部门进行调解。成年学生或者未成年学生的监护人也可以依法直接提起诉讼。</p> <p>第十九条 教育行政部门收到调解申请，认为有必要的，可以指定专门人员进行调解，并应当在受理申请之日起60日内完成调解。</p>	县级以上人民政府教育行政部门	
11	物业管理纠纷	山东省物业管理条例	2018年3月19日	<p>第六条 街道办事处、乡镇人民政府负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解处理物业管理纠纷。</p>	街道办事处、乡镇人民政府	
		菏泽市物业管理条例	2022年1月21日	<p>第四条 街道办事处、乡镇人民政府应当将物业管理纳入社区治理工作，建立物业管理联席会议制度，组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，监督物业管理，调处物业管理纠纷。</p>	街道办事处、乡镇人民政府	
12	拖欠农民工工资纠纷	保障农民工工资支付条例	2020年5月1日	<p>第四条 县级以上地方人民政府对本行政区域内保障农民工工资支付工作负责，建立保障农民工工资支付工作协调机制，加强监管能力建设，健全保障农民工工资支付工作目标责任制，并纳入对本级人民政府有关部门和下级人民政府进行考核和监督的内容。</p> <p>乡镇人民政府、街道办事处应当加强对拖欠农民工工资矛盾的排查和调处工作，防范和化解矛盾，及时调解纠纷。</p>	乡镇人民政府、街道办事处	

序号	行政调解事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
13	依法进行行政裁决的纠纷	中共中央办公厅、国务院办公厅《关于健全行政裁决制度加强行政裁决工作的意见》	2018年12月31日	(十四) 加强行政裁决调解工作。行政机关裁决民事纠纷应当先行调解, 可以通过建议、辅导、规劝等方式, 也可以通过提供事实调查结果、专业鉴定或者法律意见等, 推动当事人通过协商解决纠纷。当事人经调解达成协议的, 由行政机关制作调解协议书; 调解不能达成协议的, 行政机关应当及时作出裁决。	依法履行行政裁决职责的行政机关	依法进行行政裁决的纠纷以山东省司法厅关于印发《山东省行政裁决事项清单(第一批)》的通知(鲁司〔2021〕22号)公布的裁决事项为准。
		山东省多元化解纠纷促进条例	2016年10月1日	第三十六条 行政机关在作出行政裁决前可以先行调解;在作出行政复议决定前, 对符合法定条件的, 可以进行调解。调解不成的, 依法作出裁决、复议决定。		
		山东省行政调解办法	2025年5月1日	第八条 法律、法规、规章规定的下列民事纠纷, 可以进行行政调解: (十四) 依法进行行政裁决的纠纷; ”		
14	机动车维修质量纠纷调解	机动车维修管理规定	2023年11月10日	第三十九条 交通运输主管部门应当受理机动车维修质量投诉, 积极按照维修合同约定和相关规定调解维修质量纠纷。	市、县人民政府交通运输主管部门	
	内河水上交通事故调解	内河交通安全管理条例	2002年8月1日	第五十三条: “海事管理机构应当在内河交通事故调查、取证结束后30日内, 依据调查事实和证据作出调查结论, 并书面告知内河交通事故当事人。”		

序号	行政调解事项	法律、法规、规章依据			实施主体	备注
		名称	施行时间	具体条款及内容		
15	离婚纠纷	中华人民共和国民法典	2021年1月1日	第一千零七十九条 夫妻一方要求离婚的，可以由有关组织进行调解或者直接向人民法院提起离婚诉讼。	县级以上人民政府民政部门、乡(镇)人民政府，或者省人民政府民政部门确定的婚姻登记机关	
	儿童福利机构与寄养家庭之间的争议	家庭寄养管理办法	2014年12月1日	第二十六条 县级以上地方人民政府民政部门对家庭寄养工作负有以下监督管理职责：……（四）协调解决儿童福利机构与寄养家庭之间的争议。	县级以上地方人民政府民政部门	
16	对侵犯植物新品种权造成的损害赔偿纠纷	中华人民共和国种子法	2022年3月1日	第七十二条第二款 县级以上人民政府农业农村、林业草原主管部门，根据当事人自愿的原则，对侵犯植物新品种权所造成的损害赔偿可以进行调解。调解达成协议的，当事人应当履行；当事人不履行协议或者调解未达成协议的，植物新品种权所有人或者利害关系人可以依法向人民法院提起诉讼。	县级以上人民政府农业农村、林业草原主管部门	
17	旅游纠纷	中华人民共和国旅游法	2013年10月1日	第九十二条 旅游者与旅游经营者发生纠纷，可以通过下列途径解决：（一）双方协商；（二）向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解；（三）根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；（四）向人民法院提起诉讼。 第九十三条 消费者协会、旅游投诉受理机构和有关调解组织在双方自愿的基础上，依法对旅游者与旅游经营者之间的纠纷进行调解。	县级以上人民政府旅游主管部门	

山东省行政调解文书范本

目录

- 〔1〕 行政调解卷宗封面
- 〔2〕 卷内目录
- 〔3〕 行政调解申请书
- 〔4〕 行政调解口头申请笔录
- 〔5〕 行政调解受理通知书
- 〔6〕 行政调解不予受理通知书
- 〔7〕 行政调解受理登记表
- 〔8〕 权利义务告知书
- 〔9〕 行政调解告知书
- 〔10〕 行政调解调查记录
- 〔11〕 行政调解记录
- 〔12〕 行政调解协议书
- 〔13〕 行政调解协议口头登记表
- 〔14〕 行政调解中止告知书
- 〔15〕 行政调解终止告知书
- 〔16〕 行政调解回访记录
- 〔17〕 卷宗情况说明
- 〔18〕 卷宗封底

××××单位（调解委员会）

行政调解卷宗

（共 页）

案件号		字〔2025〕第 号	
当事人	申请人		
	被申请人		
	第三人		
纠纷类型			
调解结果			
行政调解人员		记录员	
立案日期	年 月 日	结案日期	年 月 日
归档日期	年 月 日	保管期限	

卷内目录

序号	文书名称	页号	备注
1	行政调解申请书 或行政调解口头申请笔录		
2	行政调解受理登记表		
3	行政调解当事人身份材料		
4	授权委托书		
5	行政调解调查记录		
6	行政调解证据材料		
7	行政调解记录		
8	行政调解协议书 或行政调解口头协议登记表		
9	行政调解回访记录		
10	司法确认有关材料		
11	其他相关材料		
12	卷宗情况说明		
13	封底		

行政调解申请书

申请人姓名_____身份证号_____性别_____
联系方式_____单位或住址_____

[法人或其他组织]名称_____住所_____
法定代表人_____职务_____联系方式_____

被申请人姓名_____身份证号_____性别_____
联系方式_____单位或住址_____

[法人或其他组织]名称_____住所_____
法定代表人_____职务_____联系方式_____

行政调解请求：_____

事实和理由：_____

相关证据：_____

特申请依法进行行政调解。

(自然人附身份证复印件，法人或其他组织附营业执照、机构代码证复印件。有委托代理人的要附授权委托书，并载明委托代理人的基本情况。)

申请人(签名或盖章)

年 月 日

行政调解口头申请笔录

申请人姓名_____身份证号_____性别_____
联系方式_____单位或住址_____

[法人或其他组织]名称_____住所_____
法定代表人_____职务_____联系方式_____

被申请人姓名_____身份证号_____性别_____
联系方式_____单位或住址_____

[法人或其他组织]名称_____住所_____
法定代表人_____职务_____联系方式_____

行政调解请求：_____

事实和理由：_____

相关证据：_____

（以上记录经申请人或委托代理人核对确认，与口述一致。附自然人身份证复印件。）

申请人（签名或盖章）：

记录人（签名）：

年 月 日

行政调解受理通知书

（申请人）：

你（单位）因与_____的_____纠纷事项，
于____年____月____日向本机关申请行政调解。经审查，该申请符合受理
条件，本机关决定予以受理。

特此通知。

（行政机关或行政调解组织名称及印章）

年 月 日

行政调解受理登记表

_____年_____月_____日，（行政机关名称）依当事人申请（主动调解），经当事人同意，调解_____、_____之间的纠纷。

纠纷事项：_____

案件来源：①依申请调解 ②主动调解

纠纷简要情况：_____

当事人（签名或盖章）：

登记人（签名）：

（行政机关或行政调解组织名称）

年 月 日

备注：此表由行政机关或行政调解组织填写

权利义务告知书

一、行政调解遵循自愿平等、合法公正、便民高效的原则，尊重公序良俗，不得损害国家利益、社会公共利益以及公民、法人和其他组织的合法权益。经调解达成的调解协议书具有民事合同性质，当事人应当按照约定履行自己的义务。

二、当事人在行政调解中享有下列权利：

- （一）自主表达意愿、自愿达成行政调解协议；
- （二）要求行政调解公开或者不公开进行；
- （三）接受、拒绝行政调解或者要求中止、终止行政调解；
- （四）委托代理人参加行政调解；
- （五）申请有关行政调解人员回避；
- （六）法律、法规、规章规定的其他权利。

三、当事人在行政调解中应当履行下列义务：

- （一）如实陈述纠纷事实和提交有关证据；
- （二）遵守行政调解工作秩序，尊重其他行政调解参加人员；
- （三）自觉履行行政调解协议；
- （四）法律、法规、规章规定的其他义务。

四、行政调解人员有下列情况之一的，应当主动回避，当事人及其代理人也有权申请其回避：

- （一）与民事纠纷有利害关系的；
- （二）与当事人、第三人或者其代理人有利害关系的；
- （三）其他可能影响公正调解的情形。

当事人或者其代理人申请行政调解人员回避的，应当说明理由。

行政调解告知书

(申请人/被申请人):

本机关(组织)决定于 _____年____月____日____时在(地点)对你(单位)与_____ (申请人/被申请人)_____ (纠纷类型)一案由 _____ (行政调解人员姓名) 进行行政调解, 请你(单位)准时出席。不按时出席且事先未说明理由, 视为放弃调解。

(行政机关或行政调解组织名称及印章)

年 月 日

行政调解协议书

编号：_____

申请人姓名_____身份证号_____性别_____

联系方式_____单位或住址_____

[法人或其他组织]名称_____住所_____

法定代表人_____联系方式_____

被申请人姓名_____身份证号_____性别_____

联系方式_____单位或住址_____

[法人或其他组织]名称_____住所_____

法定代表人_____联系方式_____

纠纷主要内容：_____

当事人请求：_____

经调解，自愿达成如下协议：_____

履行方式：_____履行期限：_____

行政调解协议书由各方当事人签名盖章或者按指印，主持行政调解的人员签名，自加盖行政机关或行政调解组织印章之日起生效。

本协议一式____份，当事人、行政调解机关各持一份。

当事人（签名或盖章）：

行政调解人员（签名）：

当事人（签名或盖章）：

记录人（签名）：

（行政机关名称及印章）

年 月 日

行政调解口头协议登记表

编号： _____

申请人姓名 _____ 身份证号 _____ 性别 _____
联系方式 _____ 单位或住址 _____

[法人或其他组织]名称 _____ 住所 _____
法定代表人 _____ 联系方式 _____

被申请人姓名 _____ 身份证号 _____ 性别 _____
联系方式 _____ 单位或住址 _____

[法人或其他组织]名称 _____ 住所 _____
法定代表人 _____ 联系方式 _____

纠纷主要内容： _____

当事人请求： _____

经调解，自愿达成如下协议： _____

履行方式： _____ 履行期限： _____

调解人员（签名）：

记录人（签名）：

（行政机关名称及印章）

年 月 日

备注：此表由行政机关填写

行政调解中止告知书

申请人姓名：

你（单位）因_____纠纷，于____年__月__日向本机关（组织）提出的行政调解申请，已于____年____月____日受理，现因_____（中止情形），根据《山东省行政调解办法》第27条规定，本机关（组织）决定中止行政调解。继续行政调解的时间另行通知。

特此告知。

（行政机关或行政调解组织名称及印章）

年 月 日

行政调解终止告知书

申请人姓名：

你（单位）因_____纠纷，于____年__月__日向本机关（组织）提出的行政调解申请，已于____年____月____日受理，经次依法开展行政调解，因出现_____（终止情形），根据《山东省行政调解办法》第 28 条规定，本机关（组织）决定终止行政调解。

你（单位）可依法通过仲裁、复议、诉讼等法律救济渠道表达诉求。
特此告知。

（行政机关或行政调解组织名称及印章）

年 月 日

行政调解回访记录

当事人 _____

行政调解协议编号 _____

回访事由 _____

回访时间 _____

回访情况 _____

回访人（签名） _____

（行政机关或行政调解组织名称）

年 月 日

卷宗情况说明

立卷人：

立卷人:

审核人:

立卷日期: