

DB3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T XXX—XXXX

汽车消费纠纷人民调解规范

Specification for the people's mediation of automobile
consumption disputes
(报批稿)

2024-XX-XX 发布

2024-XX-XX 实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 调解组织 2

6 调解人员 2

7 调解流程 3

8 档案管理 6

附录 A（规范性） 人民调解文书格式 8

参考文献 24

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由苏州市司法局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：太仓市消费者权益保护委员会、太仓市苏客汽车维修有限公司、太仓市吉隆汽车代理服务有限公司、太仓市司法局、太仓市人民法院、太仓市市场监督管理局、苏州市消费者权益保护委员会、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：张翼、杨伟东、张莹玮、吴湘、张英、高屹、王坤、周雁、王永新、吴建丰、张杰、蔡振球、陆继超、顾怡、周文渊、戈泽友。

汽车消费纠纷人民调解规范

1 范围

本文件规定了汽车消费纠纷人民调解的基本要求、调解组织、调解人员、调解程序、档案管理等内容。

本文件适用于消费者为生活消费需要购买家用汽车，在销售、售后、维修、保养等环节发生的消费纠纷的人民调解。不适用于新能源汽车相关的消费纠纷。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SF/T 0083-2020 全国人民调解工作规范

3 术语和定义

SF/T 0083-2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车消费纠纷人民调解组织 the people's mediation organization for automobile consumption disputes

在司法行政主管部门指导下，由相关行业主管部门和行业协会等单位推选人员组成的，为开展汽车消费领域纠纷人民调解而依法设立的群众性组织，包括汽车消费纠纷人民调解委员会、人民调解工作室等，以下简称调解组织。

3.2

简易纠纷 simple dispute

基本事实清楚、权利义务关系明确、情节简单，能即时调解解决的纠纷。

3.3

一般纠纷 general dispute

事实较为复杂，通过一般的调查、询问等方式无法得出事实结论，需邀请相关汽车领域技术专家或有资质的机构对相关事项进行技术鉴定的纠纷。

3.4

疑难纠纷 difficult dispute

涉及当事人众多，法律关系复杂，涉及金额巨大，情节十分严重或后果十分严重，在调解组织所在市（区）级行政区域影响重大，发生纠纷的各方争议大，通过简易纠纷及一般纠纷人民调解方式均无法对有关事项进行确认，或矛盾容易激化，影响社会稳定的纠纷。

4 基本要求

4.1 依法依规

汽车消费纠纷人民调解应遵守法律、法规、政策和公序良俗，合法合理开展工作。

4.2 公平公正

汽车消费纠纷人民调解应以事实为根据、以法律为准绳，兼顾实体公正和程序公正，不偏袒任何一方当事人，以公允的态度、公正的立场调解相关争议。

4.3 当事人自愿

汽车消费纠纷人民调解应在当事人自愿或征得当事人同意的基础上进行，不应强迫、诱导当事人接受人民调解。不因已申请或受理人民调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

4.4 程序公开

调解组织应及时向当事人公开人民调解程序、人民调解规范、人民调解依据等信息，确保人民调解过程对当事人透明。

4.5 化解纠纷

汽车消费纠纷人民调解应坚持原则、明法析理、主持公道，帮助当事人自愿达成调解协议。汽车消费纠纷人民调解积极发挥行业主管部门、汽车行业协会作用，发动社会力量参与人民调解，将纠纷化解在基层。

5 调解组织

5.1 机制建设

5.1.1 调解组织应与基层人民法院、人民检察院、公安机关、行业主管部门、汽车行业协会等单位建立对接联动机制，共享信息、调解工作力量、方法技巧等资源。

5.1.2 调解组织应建立健全矛盾纠纷排查调解分析研判、重大疑难复杂矛盾纠纷集中讨论、专家咨询、情况通报、衔接联动等工作制度。

5.1.3 调解组织应建立人民调解员人身安全保护机制，防止调解工作受到非法干涉及调解人员受到打击报复或者人身安全威胁。

5.1.4 调解组织应建立人民调解员培训机制，定期组织培训或参加司法行政部门组织的培训。培训内容包括但不限于有关法律法规、调解技能以及汽车维修、维护等专业知识。

5.2 工作场所

5.2.1 调解组织应具有独立的工作场所。

5.2.2 人民调解工作场所保持干净、整洁，应在醒目位置悬挂人民调解标识和徽章。应在调解室公示人民调解工作原则、工作任务、调解流程、调解组织组成人员、调解工作纪律和当事人权利义务等内容。

6 调解人员

6.1 人员组成

调解组织应根据汽车消费纠纷调解数量，聘任一定数量的专（兼）职人民调解员。

6.2 人员聘任

6.2.1 人民调解员应具备下列要求：

- 遵守法律、法规和政策；
- 身心健康，具有完全民事行为能力；
- 品行端正，办事公道；
- 具有大专以上学历；
- 有一定法律知识、政策水平和调解能力；
- 有一定汽车专业领域知识；
- 法律、法规规定的其他条件。

6.2.2 担任兼职人民调解员的，应征得任职单位同意。

6.2.3 调解组织应对拟聘任人民调解员的资料进行审核后，决定具体聘任人选并颁发聘书。

6.2.4 人民调解员聘期为三年，聘期届满后，根据其意愿及工作需要可以续聘。

6.3 言行举止

6.3.1 应规范着装、正确佩戴标识，保持仪表整洁，具有良好的精神风貌。

6.3.2 保持良好的行为规范，调解纠纷时做到态度和蔼、姿态良好、行为得体、以理、以法服人。

6.3.3 调解过程中应用语规范、准确、文明，语音清晰，语速适中。不得对当事人使用粗俗、歧视、侮辱及威胁等言语。

6.3.4 宜优先使用普通话，视当事人实际情况可使用方言进行沟通。

7 调解流程

7.1 概述

调解流程包括纠纷来源、纠纷受理、调查核实、调解实施、调解结果、跟踪回访。流程图见图1所示。

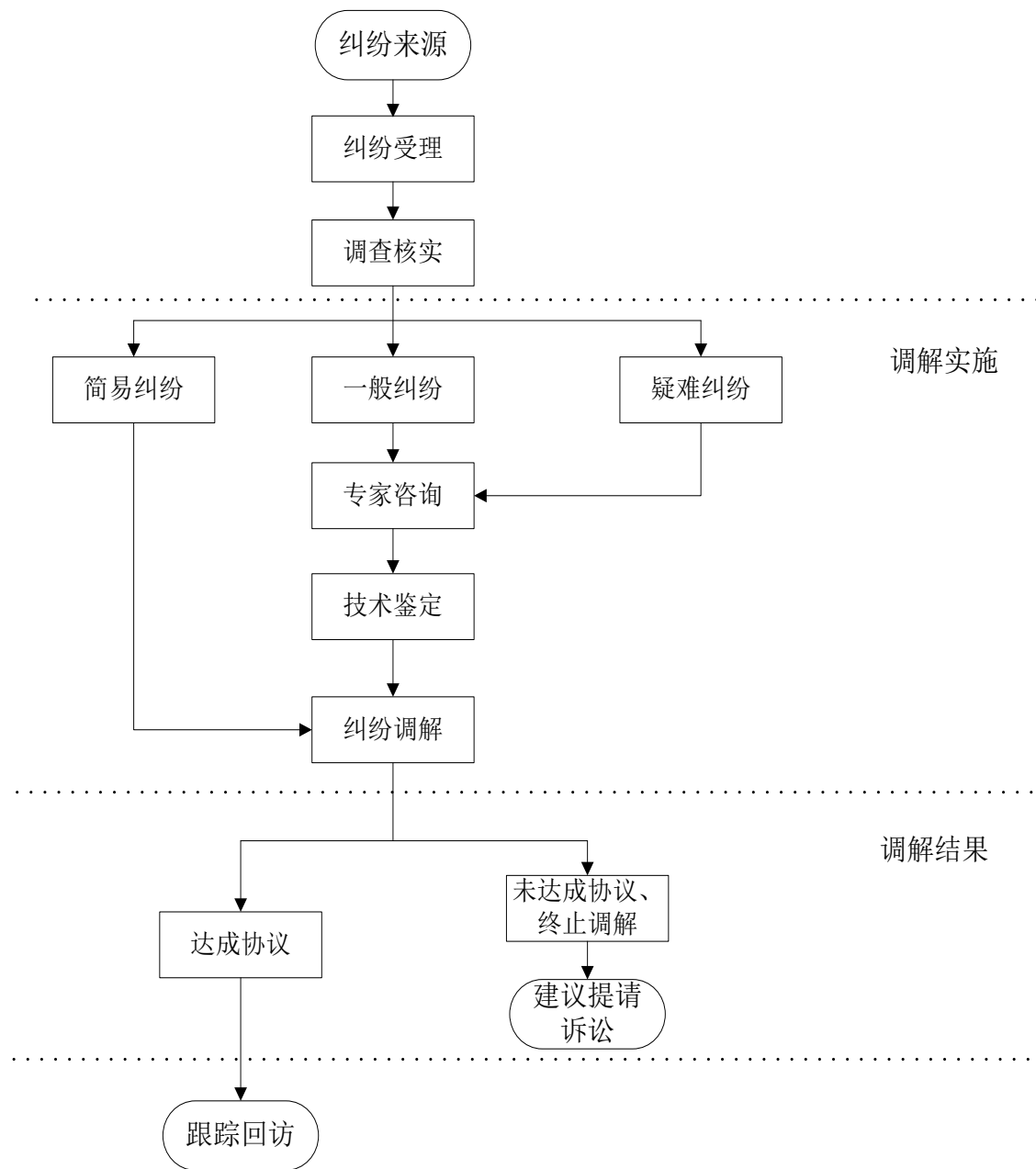


图1 调解流程图

7.2 纠纷来源

7.2.1 调解组织应接受以下纠纷：

- 申请人向调解组织申请人民调解的；
- 司法机关、公安机关等有关部门委托调解组织调解的；
- 其他符合人民调解范围的。

7.2.2 调解组织应接受申请人通过现场、网络、电话、传真等途径提出的人民调解申请。

7.2.3 调解组织应引导申请人完整清晰地表达权利主张及依据的事实和理由，指导申请人填写《汽车消费纠纷人民调解申请书》（参见附录 A.1），并由申请人或由群体性纠纷的授权代表签名、盖章。

7.3 纠纷受理

7.3.1 调解组织应对申请人民调解的纠纷进行审查，有下列情形之一的，可不予受理，并告知申请人按照法律、法规的规定处理，引导申请人向有管辖权的单位提出申请：

- 法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的，或者法律、法规禁止采用民间调解方式解决的纠纷；
- 人民法院、有关行政机关、仲裁机构已经受理（委托调解的除外）或者解决的纠纷；
- 一方申请人明确拒绝调解的纠纷；
- 应予以治安处罚、刑事处罚的纠纷。

7.3.2 调解组织应审核申请人身份信息、汽车消费凭证材料，确保申请人为消费者本人。申请人委托代理人参与调解的需要有授权委托书并提供代理人身份证及复印件、电话号码。

7.3.3 调解组织决定受理纠纷的，应在收到申请人申请、有关单位委托移送材料七个工作日内出具《汽车消费纠纷人民调解受理通知书》（参见附录 A.2）。调解组织主动调解的，应在征得纠纷各方申请人同意后七个工作日内出具《汽车消费纠纷人民调解受理通知书》。决定不予受理的，出具《汽车消费纠纷人民调解不予受理通知书》（参见附录 A.3）。

7.4 调查核实

7.4.1 调解组织应为申请人和被申请人双方（以下简称当事人）提供人民调解员名单，供双方选择，双方不选择或者选择不一致的，调解组织应指定人民调解员。

7.4.2 人民调解员应分别向双方当事人询问纠纷的有关情况，了解当事人的具体要求和理由、厘清争议焦点。根据需要询问纠纷知情人，向有关方面调查核实。

7.4.3 可通过下列方式调查核实：

- 审阅纠纷申请人的申请材料；
- 听取双方当事人的陈述和要求；
- 查勘有关物品和现场；
- 查阅有关书面材料；
- 询问相关知情人；
- 其他依法可采用的调查了解方式。

7.4.4 人民调解员应在查明纠纷事实的基础上，根据相关的法律、法规、政策，确定调解重点，拟定调解方案。

7.4.5 人民调解员应在受理调解后十个工作日内完成调查，并对调查的情况进行记录、填写《汽车消费纠纷人民调解调查记录》（参见附录 A.4）。

7.4.6 人民调解员遇到一般纠纷和疑难纠纷，可邀请汽车行业领域专家出具咨询意见、并形成《汽车消费纠纷人民调解专家意见反馈表》（参见附录 A.5），作为调解的参考依据。

7.5 调解实施

7.5.1 人民调解员应根据纠纷调解难度，采取不同方式开展调解：

- 针对简易纠纷，可通过电话、网络等口头协商方式与各方当事人沟通，尽快推动双方当事人达成调解协议；
- 针对一般纠纷以及疑难纠纷，可通过分别谈话、共同协商和专家咨询等方式进行，可邀请有资质的机构对相关事项进行技术鉴定，得出结果后再由人民调解员按照程序进行调解。

7.5.2 调解前，调解组织应告知当事人人民调解的性质、原则和效力，以及当事人的权利义务。

7.5.3 调解过程中，人民调解员应做到：

- 充分听取当事人对争议事实和理由的陈述，总结归纳争议焦点；
- 在分清责任和是非的基础上，释明有关法律法规政策，提出调解建议；

- 根据当事人的特点和纠纷的性质、难易程度、发展变化等情况，采取适当方法，灵活运用调解技巧，开展耐心细致的说服疏导工作；
- 在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，引导当事人和解并自愿达成调解协议。

7.5.4 人民调解员发现矛盾可能激化的，应采取控制调解节奏、避免当事人正面接触、疏导当事人情绪等方法，适时改变调解方式与策略，防止当事人采取过激行为。对有可能引起治安案件或者刑事案件的，应及时向调解组织报告，必要时可直接向当地公安机关和其他有关部门报告。

7.5.5 人民调解员应自调解受理之日起三十日内完成调解。因特殊情况需要延长调解期限的，人民调解员和双方当事人可约定延长调解期限。超过期限未达成调解协议的，视为调解不成。

7.5.6 调解过程中，人民调解员应填写《汽车消费纠纷人民调解记录》（参见附录 A.6），清楚记载调解过程、认定事实和证据，并由双方当事人与调解员签字盖章或按指印确认。

7.5.7 适用终止人民调解的情形依据 SF/T 0083—2020 中 6.3.9 的规定执行。

7.6 专家咨询/技术鉴定

7.6.1 纠纷涉及技术问题的，人民调解员可邀请具有汽车相关知识、熟悉汽车维修的人员或在汽车领域内有一定名望的人员协助调解。

7.6.2 需要进行相关鉴定以明确责任的，人民调解员经双方当事人同意，可由调解组织委托有法定资质的专业机构进行鉴定，也可由双方当事人共同委托鉴定组织。

7.6.3 需要专家咨询或鉴定的，专家咨询和鉴定时间不计入调解期限。

7.7 调解结果

7.7.1 经调解达成调解协议的，应制作《汽车消费纠纷人民调解协议书》（参见附录 A.7）。

7.7.2 当事人认为无需制作调解协议书的，可采取口头协议形式，由人民调解员填写《汽车消费纠纷人民调解口头协议登记表》（参见附录 A.8）。

7.7.3 当事人申请确认调解协议效力的，可自调解协议生效之日起三十日内按司法确认规范程序申请，填写《汽车消费纠纷人民调解协议司法确认申请书》（参见附录 A.9）。

7.7.4 调解组织接受委托、移送的调解案件，应在人民调解协议书生效之日起五个工作日内送达委托方、移送方备案。

7.7.5 调解不成、未达成协议的，调解组织应终止调解，出具终止人民调解告知书，告知当事人依据相关法律、法规的规定，通过诉讼等其他合法途径维护自己的权益。

7.8 跟踪回访

调解组织应对调解协议的履行情况进行适时回访并填写人民调解回访记录。

8 档案管理

8.1 归档方式

对调解完毕的纠纷案件资料，应及时立卷归档。调解卷宗一案一卷，以电子卷宗或者纸质卷宗形式存在。

8.2 归档内容

8.2.1 简易纠纷的人民调解卷宗档案包括各方当事人身份信息、汽车消费信息资料以及《汽车消费纠

纷人民调解口头协议登记表》等。

8.2.2 一般纠纷的人民调解卷宗档案包括：

- 卷宗封面（需有调解组织全称并加盖印章）；
- 卷内目录；
- 汽车消费纠纷人民调解申请书或案件受理登记表（附申请人与被申请人身份证复印件，并注明与原件核对无误）；
- 汽车消费纠纷人民调解调查记录；
- 汽车消费纠纷人民调解专家意见反馈表；
- 汽车消费纠纷人民调解证据材料；
- 汽车消费纠纷人民调解记录；
- 汽车消费纠纷人民调解协议书或终止调解告知书；
- 汽车消费纠纷人民调解回访记录；
- 卷宗情况说明、卷宗封底；
- 其他相关材料等。

8.2.3 疑难纠纷的人民调解卷宗档案包括本文件 8.2.2 规定的内容，进行司法确认的，提供《汽车消费纠纷人民调解协议司法确认申请书》等有关资料。

8.3 保管期限

人民调解卷宗保管期限如下：

- 简易纠纷的人民调解卷宗档案期限为五年；
- 一般纠纷的人民调解卷宗档案期限为十年；
- 疑难纠纷的人民调解卷宗档案期限为三十年。

附 录 A
(规范性)
人民调解文书格式

A.1 汽车消费纠纷人民调解申请书

汽车消费纠纷人民调解申请书

申请人(自然人)姓名_____性别_____民族_____年龄_____职业或

职务_____单位或住址_____

身份证号码_____联系方式_____车辆型号

车牌号_____车架号_____行驶证编号_____

代理人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

单位职务_____联系方式_____身份证号码_____

被申请人(经营者)企业或其他组织名称_____地址_____

法定代表人姓名_____职务_____联系方式_____

身份证号码_____

代理人姓名_____性别_____民族_____年龄_____

单位职务_____联系方式_____身份证号码_____

纠纷简要情况: _____

申请事项 1. _____

申请事项 2. _____

申请事项 3. _____

人民调解委员会已将申请人民调解的相关规定告知我,现自愿申请人民调解委员会进行调解。

根据《江苏省人民调解条例》的规定,当事人在人民调解活动中享有下列权利:选择、接受人民调解员;接受、拒绝或者终止调解;要求公开或者不公开调解;自主表达意愿和自愿达成调解协议;委托代理人参与调解。当事人在人民调解活动中履行下列义务:如实陈述纠纷事实,提供真实证明材料;遵守调解秩序;尊重人民调解员和对方当事人;自觉履行调解协议。

申请人(签名盖章或按指印)_____

_____年_____月_____日

A.2 汽车消费纠纷人民调解受理登记表

汽车消费纠纷人民调解受理登记表

_____年____月____日，人民调解委员会依当事人申请（人民调解委员会主动调解、接受委托或移交调解），经当事人同意，调解_____、_____之间的纠纷。

纠纷类型：_____

案件来源：①当事人申请

②人民调解委员会主动调解

③接受委托或其他组织移交调解（移送单位：_____）

纠纷简要情况：_____

当事人（签名）_____

登记人（签名）_____

_____人民调解委员会（盖章）

年 月 日

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/068065135024006135>