

调解业务前沿



2025年10月刊



上海市律师协会
调解业务研究委员会

编委会

孙彬彬 邓哲 胡卫民 李凝未

目录

【业务动态】	3
一、 国际调解院正式成立	4
二、 多方联动，劳动争议的“和平”解法	5
三、 北京发布全国首部消费纠纷行政调解地方标准	11
四、 前移调解阵地化解矛盾 助力冰雪旅游火爆出圈	13
【专业文章与案例分析】	17
一、 消费投诉调解成功率不高的原因与对策	18
【最新法律法规及政策解读】	24
一、 关于印发《长三角区域商事调解示范规则》的通知	25
二、 新疆克拉玛依市：全疆首部行政调解办法出台	37
三、 监督和规范涉企行政执法服务统一大市场建设行政复议典型案例	38

如您对本资料有任何意见或建议，

请联系：钱洁 qianjie@zhonglun.com

【业务动态】



一、国际调解院正式成立

来源：微博网页版

2025 年 10 月 20 日，国际调解院开业仪式在香港举行。30 余个国际调解院公约缔约国和签署国以及香港特区各界近 200 名代表出席仪式。外交部副部长华春莹出席。

华表示，短短 5 个月内，国际调解院实现了公约签署、生效和开业运营，速度之快在国际组织建设史上十分罕见，充分表明国际调解院顺应时代潮流，受到国际社会的广泛支持。国际调解院理念与全球治理倡议高度契合，奉行和解合作和谐，坚持公平公正公道，秉持共商共建共享，倡导以人为本，注重务实导向，将为构建人类命运共同体注入法治正能量，也将助力香港打造“调解之都”。欢迎更多国家积极加入，充分利用国际调解院为和平解决国际争端作出新贡献。

香港特区行政长官李家超出席仪式并致辞，表示香港将继续发挥“一国两制”下自身优势，支持国际调解院和争端解决事业发展。尼加拉瓜、委内瑞拉、刚果（布）、基里巴斯、巴基斯坦、肯尼亚、多米尼克等缔约国代表致辞，高度评价国际调解院的重要意义，期待以此为平台，推动和平解决国际争端，为构建更加公正合理的国际秩序贡献力量。

2025 年 5 月 30 日，国际调解院公约签署仪式在香港举行，中共中央政治局委员、外交部长王毅出席并代表中国签署公约。公约于 2025 年 8 月 29 日生效，目前共有 37 个签署国，其中 8 国已批准公约。国际调解院将与现有国际诉讼或仲裁机构相互补充，为各方和平解决国际争端提供新平台。

二、多方联动，劳动争议的“和平”解法

来源：腾讯网

经济蓬勃发展，劳动者人数众多，劳动案件基数大，天津和平区法院劳动争议案件数却总体呈下降态势——

多方联动，劳动争议的“和平”解法

“如果双方都对调解协议没有什么意见，那就签字吧！”11月28日，在天津市和平区人民法院“劳动争议诉调对接工作室”里，法官张曾霞将笔分别递给了天津某装饰公司的代理人和前员工小张。

随着笔尖划过纸张声的停止，涉天津市某装饰公司系列劳动争议案件也画上了圆满的句号。

这是和平区法院汇聚多方合力，深入推进劳动争议多元化解工作的一次生动实践。

和平区是“津城”的核心区，也是“经济大区”。近年来，和平区着力建设楼宇经济样板区、国际消费中心城市标志区、解放北路金融历史文化区，2024年地区生产总值增长5.8%，固定资产投资增长15.4%，连续两年被《环球时报》评选为“国际化营商环境建设标杆城区”。

高质量发展离不开高质量的劳动创造，离不开劳动者权益的维护。《中共中央关于加强新时代审判工作的意见》和全国大法官研讨班均强调要加强民生司法保障，依法维护平等就业和劳动权利。

经济蓬勃发展，劳动者人数众多，劳动案件基数大，和平区法院的劳动争议案件数却总体呈下降态势：2022年990件；2023年816件；2024年，在和平区劳动争议仲裁案件数量暴增55.5%，达2152件的情况下，和平区法院该类案件仅增至930件。和平区法院是如何做到的？

矛盾就地化解

“每天早上八点半开始，最晚到晚上九点多，日均接待20多个劳动者，一直持续了一个星期。为了让劳动者安心，我们还现场提供司法确认。”

提及几个月前那场马拉松式的集中调解，时任和平区法院民二庭法官殷红方记忆犹新。

这是一起系列劳动争议纠纷。天津市某装饰公司是一家在本地开了20多年的知名家装品牌公司，名下有多家关联公司，数百名员工。受市场需求减少等多重压力影响，该公司一直勉强维持运营。

2024年8月，“某某装修公司要黄了”的流言，成为压垮它的最后一根“稻草”。装修业主开始讨要装修款，供应商开始讨要供货款，已经几个月没收到工资的工作人员也彻底坐不住了，开始讨要工钱。该公司最终没能扛过这次风波，宣布关门停业。

被波及的近200名劳动者一起涌入和平区劳动人事争议仲裁院。区仲裁院第一时间启动应急预案，向区委政法委汇报，请求支持。

“大家不要着急，这么多人一起吵，谁的诉求也解决不了，先登记一下情况，再派几个代表出来说诉求。我们肯定尽全力帮大家解决问题！”仲裁院副院长张超喊哑了嗓子，引导当事人接受调解，将案件分流至劳动争议多元化解中心。

记者了解到，该中心成立于2022年8月，是和平区法院与区总工会、区人社局、区司法局“四方联动”推进劳动争议多元化解工作机制的实体化依托。

该中心能够为劳动者提供工会调解、人民调解、行业调解、法律宣传、劳动保障、监察执法、仲裁审查、司法确认等一站式劳动争议纠纷解决服务。2024年5月，随着区工商联和区检察院加入，“四方联动”升级为“六方联动”。

为高质高效化解这起系列劳动争议纠纷，“六方”连夜召开联席会，明确工作方向。

和平区法院充分发挥自身职能作用，结合审判实际，根据劳动争议案件类型及争议焦点，与仲裁院密切配合，制定了数个调解方案。

第二天，各单位迅速按照职责分工行动起来。和平区法院派出法官调解小组，开展现场调解。

“法官的出现，让劳动者对调解结果有了更加合理的预期和更高的认可度，当场完成的司法确认更是给他们吃了一颗‘定心丸’。”殷红方说道。

据统计，自2024年11月至2025年11月，区仲裁院累计受理涉及该装饰公司劳动争议193件，调解撤诉171件，其中，和平区法院参与调解70余件。因劳动合同主体不明确，区仲裁院对7人出具了不予受理通知。

统一裁判标准

小张就是收到不予受理通知的那极少数。

之前由于恰逢过年，小张忙着找新工作，被拖欠的工资也不算多，他便一直没有着急去申请仲裁。未曾想，由于他不是直接与某装饰公司签订的劳动合同，仲裁未能受理。

小张便将公司告到了和平区法院，“我也不懂法，打官司麻烦不说，时间挺长，耽误干活。”

法院将小张带到专门的绿色通道立完案后，询问他是否有调解的意愿时，他想起来当时有老乡在仲裁院进行的调解，又快又省事，便点头答应了。

法官将小张引导到了“六方”联动机制在法院的工作站点，也就是化解中心的另一个实体化依托——“劳动争议诉调对接工作室”。

在这里，调解员看完案卷，了解完情况后，在法官的指导下，为小张开展了调解。最终，小张接受了调解方案，并由法官出具了调解书。

小张实在没忍住，提出自己的疑问，也是很多劳动者的疑问：“法官，怎么在仲裁院调解过，在法院还要再来一次调解，是不是浪费时间？”

“一方面，调解是可以全流程进行的，我们会充分尊重当事人的意见；另外一方面，仲裁院和法院的收案范围并不完全重合，在其他区申请仲裁的案件可能没有进行过调解，而且劳动争议案件具有很大的不可预测性、群体性，如果没有这一次次的调解，矛盾全部涌入法院，案件数量可能会暴增，审理周期不可避免会延长，就很难实现对劳动者权益的快速保障。”和平区法院劳动争议审判团队负责人赵惠解释说，“我们这样的调解算是打造了化解矛盾的防波堤，层层过滤矛盾，化解矛盾。”

但无论是调解、仲裁还是判决，裁判标准和尺度的统一很重要。“裁审衔接”一直是劳动争议审判工作中的难点，也是堵点。

区仲裁院连续两任院长都具有法院工作经历，熟悉工作情况，掌握裁判标准，为“裁审衔接”的优化提供了得天独厚的条件。

区仲裁院和区法院还组建了微信工作群，极大地便利仲裁员和法官就疑难复杂案件进行日常工作沟通，既能够及时解决问题，也能够加强沟通联络。

为了推动裁审标准的统一，法官会针对改变仲裁结果的内容重点作出阐释，更好地释法说理。和平区法院还将仲裁结果写入法院判决的经审理查明中，通过对比两个结果之间的差异，找出裁审不一致的地方，方便汇总提炼，后期与仲裁院就具体案例的证据采用、法律适用进行交流研讨。

对于疑难敏感案件，化解中心还会召集各方联动员共同研讨，商议解决办法。近日开展的案件研讨会，多方围绕近期中心受理的一起劳动争议案件展开研讨，解读审理逻辑与仲裁审查思路的异同，并围绕仲裁裁决与法院审判潜在的冲突点深入开展探讨。

双方还创新开展党建活动，共同召开案例研讨会。“重要的是大家能够有机会坐在一起，去学习、去讨论，共同成长。”该中心团队负责人唐寅策对此深有感触。

与此同时，仲裁院和法院统一裁判标准后，还通过微信工作群、专题讲座、

经验交流会、普法小文章小视频、不定期组织旁听劳动仲裁和法院庭审开展观摩学习等形式，持续加大对相关调解人员的指导培训力度。

推动源头预防

“大家的工资能按时发吗？工地有没有拖欠？大家要是遇到问题不要慌，咱可以找劳动监察大队，也可以拨打讨薪专线。”临近年底，和平区一处城市项目更新的施工现场，工作人员正在为农民工们进行法治宣传。

与以往普法不同的是，此次普法是一场联合普法，联动的“六方”都参与了进来，围绕农民工最关切的工资报酬、工伤赔偿、劳动合同等权益保障问题以及施工现场的安全风险防范要点等法律法规进行宣讲。

“我们会根据前期的摸排情况，组织订单式、预约式的普法，既为劳动者普法，也为企业防范法律风险。既是一种服务，也是一种震慑。”区总工会民主管理部部长刘晓磊说。

法治建设既要抓末端、治已病，更要抓前端、治未病。为了预防与某装饰公司类似集体事件的发生，六家单位结合自身职能做了很多，联合普法只是其中一项。

加强分析研判。六家单位建立了信息分析、共享机制，研究分析和平区劳动争议案件特点、涉及行业、焦点群体，吸纳先进地区的经验做法，互相通报与化解劳动争议相关的司法政策、地方性法规和规章、政策等，每半年研判一次辖区劳动争议纠纷态势，根据各方的工作信息和统计数据，完善推进工作的思路举措。

提前做好矛盾排查。区总工会作为代表职工利益、维护职工合法权益的群众组织，突出支持引导效能，对于已建立工会的企业，指导企业工会定期征求劳资双方对依法依规用工情况的意见，做好风险预判。区工商联充分发挥区、街两级调解组织的基础作用，按照属地原则，及时捕捉会员企业劳动争议信息，及时上报协调。区人社局充分发挥调解仲裁和劳动保障监察职能，加强对用人单位劳动用工管理指导，强化劳动监察向主动预防转变，及时发现并妥善处理矛盾纠纷。

区法院、区检察院、区司法局则更多的是建立案件会商、研判机制，梳理汇总、分析比对多发、高发类案问题，并针对性设计法治宣传、法治体检等系列解决方案。

和平区法院党组书记、院长赵文艳表示：“司法是各种纠纷化解的最后一道防线，但不是解决纠纷、化解矛盾的唯一途径。六家单位通过前端摸排隐患、中端联动调解、末端高效裁决的方式，建立‘预警—反馈—处置’闭环机制，力争实现纠纷预防在先、矛盾化解在早。”

多方联动机制运行三年来，和平区法院指导多元化解中心结案 756 件，调解成功 682 件，促成调解率达 90.2%；诉调对接工作室站点调解成功 329 件，为劳动者挽回经济损失 432.5 万余元，调解成功率达到 59.6%。

三、北京发布全国首部消费纠纷行政调解地方标准

来源：北京市司法局

近日，全国首部消费纠纷行政调解服务地方标准《消费纠纷行政调解服务规范 市场监管领域》（DB11/T 2443—2025）发布，将于2025年10月1日正式实施。该标准针对消费者跨区域维权中程序有差异、成本增高等痛点，在实施的时效、覆盖面及司法保障的主动性等方面进行了规范改进，这是社会治理中完善消费者权益保护机制的有益创新，为提升消费纠纷投诉解决率执行率提供了保障，使行政调解工作更好地服务消费者。

作为全国首部适用于市场监管部门开展的消费纠纷行政调解服务的地方标准，主要规范了以下内容：

一是严格受理时限等基本要求

明确组织、人员、方式、时限相关要求。其中调解可采取现场或非现场方式；时限自投诉受理之日起60日内完成调解，调解过程中鉴定、检测时间不计算在内。

二是精准明晰调解范围适用

明确调解范围为市场监管部门依职责处理的消费纠纷，包括与商品相关的产品性能、规格等级、有效期限等纠纷；与商品相关的广告宣传、明码标价、称重计量等纠纷以及其他依职责处理的消费纠纷。

三是全面规范服务流程标准

明确服务流程包括受理确认、实施调解及调解结果。在受理确认环节，调解人员要复核投诉材料，与双方当事人确定是否调解及调解方式，说明调解相关事宜。在实施调解环节，调解人员要向双方当事人告知自己的身份，并核实双方当事人身份，宣布调解注意事项，采用说理、讲法、劝导等方式，引导双方当事人减少分歧，促使双方当事人达成调解协议。在调解结果环节，现场调解达成一致

意见的，可视情况制作或不制作调解协议书；非现场调解达成或未达成一致意见的，应经双方当事人口头确认。

该标准制定过程中有两大创新，一是强调部门协同。标准服务流程中明确“涉及不同行业领域、涉群体性等复杂消费纠纷的，调解时宜与有关部门、行业组织等进行会商”，进一步强化部门协同配合保护消费者合法权益。二是司法衔接服务。在总结北京市房山区消费领域纠纷调解协议“一站式”司法确认机制经验的基础上，标准创新性增加了现场调解环节中的司法确认内容，赋予调解协议与法院判决书同等法律效力。这种行政机关与司法机关的双效权威叠加机制，能够促使商家和解，极大提升了消费纠纷解决率。

四、前移调解阵地化解矛盾 助力冰雪旅游火爆出圈

来源：法治日报

“为什么我不能在景区观看冰秀表演，请给我理由！”

今年1月初，新加坡籍游客王先生到哈尔滨冰雪大世界客服部投诉未能观看到冰秀表演。设在景区内的调解室工作人员第一时接待了王先生，调解员用一杯温水稳定了当事人的情绪，经过耐心沟通，让王先生了解清楚出于安全考虑秀场对观演人数有限制性的规定，同时园区为王先生改选了其他游乐项目，一场矛盾纠纷就此烟消云散。

2024年1月1日，全国首部地方调解条例——《黑龙江省调解条例》（以下简称《条例》）开始施行。《条例》施行后，在全省范围内落地生根，对于加强和规范调解工作，有效化解社会矛盾纠纷，提升社会治理效能，维护社会和谐稳定发挥了重要作用。

今年1月至10月，全省各类调解组织调解案件同比增长10%。在年初中央政法委开展的全国群众安全感调查排名中，黑龙江位居东北四省（区）第1位，黑龙江省委书记许勤作出批示，对矛盾纠纷排查化解工作予以肯定。

创新人民调解模式

大庆市坚持和发展新时代“枫桥经验”，经过多年实践，探索出大庆人民调解“4543”模式，即搭建“四级平台”、凝聚“五方力量”、突出“四化标准”、强化“三重保障”。

大庆市司法局贯彻落实《条例》并以此指导实际工作，以基础建设规范化、平台打造品牌化、纠纷防控项目化的“三化”标准为路径，不断推动“4543”大庆模式再提升。

运用人民调解“3210”模式成功让老百姓以零成本、最快速度解决问题，是大庆人民调解“4543”模式不断创新发展的一个缩影。

“太快了！我做梦都想不到当天就能拿到产权证……”大庆市肇源县居民王女士说。王女士的爱人去世后，留下三处房产，家人协商一致由王女士继承。今年4月，王女士与家人在肇源县人民调解中心签订协议，当天取得肇源县人民法院的司法确认并拿到房产证。

“我们县里没有公证处，群众办理不动产业务非常不便，县司法局对人民调解进行深入研究后与县法院、自然资源局联手创新推出通过人民调解方式开展不动产继承、转移、登记业务的‘3210’模式，即‘3’部门联动，‘2’流程优化，‘1’站式办结，‘0’目标导向。”肇源县人民调解中心主任刘诏轩告诉《法治日报》记者，“经过司法确认的调解协议书具有与公证书、法院判决书同等的法律效力。截至目前，已成功办理此类案件1200余件。”

打造行业调解品牌

在调解伊春市某公司与中铁某局租赁合同纠纷中，调解员王亮运用“稳情绪、听陈述、查政策、定责任、调矛盾”的“五步”调解法，成功化解了双方积怨已久的纠纷，使得一度停滞的高铁施工顺利进行。

“家有一老，如有一宝。我们老干部人头熟、地头熟、情况熟，在调解工作中具备天然优势。”有着33年司法行政系统工作经历、退休后被铁力市人民调解中心选聘为“银龄调解员”的王亮自豪地对记者说。

黑龙江省司法厅人民参与和促进法治工作处处长魏志学告诉记者，《条例》施行后，黑龙江结合地方特色，充分打造行业调解特色品牌，“银龄调解员”就是典型代表。目前，全省1100余名“银龄调解员”用实际行动践行了“退休不褪色、离岗不离党”的誓言，自5月至今共成功调解各类矛盾纠纷4300余件。

记者还了解到，除了“银龄调解员”之外，黑龙江先后设立特色农业调解室47个、新业态调解室59个。在冰雪旅游“火爆出圈”时，为了前移旅游纠纷调解“阵地”，省内多个景区设立特色旅游调解室63个，调解旅游纠纷1480件，同比增长208%。黑龙江省司法厅会同省银保监局指导设立银行保险业消费争议调解中心，实现全省各市（地）调解组织全覆盖，累计调解涉贷款、信用卡、理

财、保险等各类金融纠纷 6400 余件，涉及金额 3.2 亿元；主动服务自贸试验区建设，在哈尔滨、黑河、绥芬河三个片区建立涉外商事调解组织，组建全省“商事调解联盟”，实现调解资源跨区域共享，化解 21 起对俄贸易纠纷，涉及金额 4300 余万元。

实质化解行政争议

2017 年，汤原县某公司职工王某在为公司铲车清理积雪时不慎摔伤，造成右侧跟骨粉碎性骨折。王某申请县人社局出具了《工伤认定决定书》，但某公司并不认可，并举报王某涉嫌诈骗。王某与某公司之间矛盾激化升级。

“七年间，王某与某公司之间共发生三次行政复议和多起劳动仲裁及民事诉讼。”佳木斯市司法局副局长秦鹏飞告诉记者，今年佳木斯市行政争议化解中心在接到王某和某公司的共同申请后，经过近 2 个月的耐心调解，促成双方于今年 9 月签订了《和解协议》，某公司最终同意给付王某 12 万元工伤赔偿金。王某与某公司分别撤回了复议申请、劳动仲裁及民事诉讼，实现了“一案结，多案消”的良好社会效果。

为充分发挥行政复议化解行政争议主渠道作用，将调解贯穿行政复议工作全过程，今年 5 月，黑龙江省出台《黑龙江省司法行政机关及有关平台（组织）预防和化解行政争议办法》，进一步提高行政争议预防和化解质效。

今年以来，全省行政复议收案 10210 件，受理 8830 件，调解 2256 件。其中受理前调解 411 件，同比增长 100%；审理中调解 1845 件，同比增长 65.6%，超过九成的行政争议在行政复议程序中得到实质性化解。

与此同时，黑龙江省充分发挥仲裁便捷、高效的的优势，先后在哈尔滨、牡丹江、七台河、绥化等地建立知识产权、金融、农业经济贸易、冰雪旅游冰雪体育、生态环境、军民融合领域专业仲裁院。

省司法厅指导有条件的仲裁机构设立商事调解组织，将调解贯穿于仲裁立案、受理等全过程，综合运用调解、和解等手段多元化解纠纷，提高快速结案率、自

愿和解率和自动履行率。

今年以来，全省仲裁案件通过调解、和解方式结案 1717 件，占受案总数的 23.3%，同比增长 13%。

【专业文章与案例分析】



一、消费投诉调解成功率不高的原因与对策

作者：江雪怡 庄秒轩，广东省广州市越秀区市场监督管理局

来源：《质量与市场》

摘要：日益活跃的消费市场、丰富多样的消费需求和不断创新的消费领域，共同驱动着新业态、新科技、新模式的蓬勃发展。消费者维权意识增强、消费方式革新和职业打假投诉激增三重因素叠加，导致人员配备不足、设备落后的基层市场监管部门在处理消费投诉时力不从心。本文以消费投诉调解成功率不高为切入点，以问题症结剖析为着力点，以提升办理质效为落脚点，探讨解决策略，以期为基础市场监管部门提高消费投诉调解成功率提供参考。

关键词：消费投诉；调解；职业投诉人

随着消费市场的蓬勃发展和业态模式的持续创新，消费者维权意识显著增强，加之职业投诉现象不断增多，二者叠加导致消费投诉数量增加、复杂度提升。与此同时，基层市场监管部门受限于人员编制紧张、专业能力不足、技术手段滞后、跨部门协同机制不健全等因素，消费投诉调解成功率不高的问题日益突出。这不仅削弱了消费者权益保障实效，还制约了市场监管整体效能的提升。本文聚焦这一核心问题，剖析该问题的成因并探索有效的对策，对推动构建权责明晰、响应高效、执行有力的现代化消费治理体系，营造安全放心的消费环境具有重要的现实意义。

1. 常见的消费投诉类型

1.1. 网络交易类

网络交易类消费投诉较多有两个主要原因：一是集群注册企业失联问题突出。随着国家商事登记及营商环境政策持续放宽，依托网购平台异地经营的集群注册企业数量激增，导致经营主体真实身份难以核实、实际经营地址不明、经营

主体流动性显著增强等问题突出，使得投诉调解时企业失联率高、调解工作难以开展，最终损害了消费者的合法权益。二是商品或服务虚假宣传现象严重。部分经营者为诱导消费、提升销量和获取经济利益，往往通过网络发布夸大产品功效、虚构折扣、无法兑现的服务承诺等不实信息，致使消费者实际获得的商品或服务与宣传内容严重不符，从而引发消费投诉。

1.2. 食品餐饮类

食品餐饮类消费投诉集中在以下四个方面：第一，食品安全问题，如食品过期、变质或混有异物等，直接威胁消费者的生命健康安全；第二，卫生条件不佳，如厨房、就餐区域清洁不到位，餐具消毒不彻底等；第三，服务态度差，如服务人员态度冷淡、响应迟缓，或菜品口味、分量、上菜速度等未达消费者预期；第四，虚假宣传，商家在广告或菜单中夸大食品口感或优惠力度，致使实际消费体验与宣传承诺存在较大差异。

1.3. 穿戴日用类

穿戴日用类产品遭到消费者投诉的主要原因是产品质量有缺陷和价格存在争议。服饰类常见投诉包括褪色、缩水、起球、破损等；鞋类投诉涉及开胶、断底、断面等。同时，不少服饰和鞋子存在做工粗糙、标识不规范、材质与描述不符等问题。这些都在一定程度上影响了消费者的穿着体验。在价格方面，典型投诉为消费者在线下购买后发现线上价格较低而要求退货退款或退还差价。然而，鉴于商品由市场定价且已明码标价，相关部门通常无权强制要求商家满足此类诉求，从而导致这类投诉处理效果不佳。

1.4. 预付式消费

预付式消费具有回笼资金快、消费折扣多、用户黏性强、人身属性强、履约周期长等特征，广泛应用于美容美发、休闲健身、餐饮服务等行业。然而，当“先付款后服务”的交易模式被不良商家利用时，消费者就会面临权益受损风险。一旦商家突然关停或倒闭，便会引发大规模投诉甚至群体性事件。

2. 消费投诉调解成功率不高的原因

2.1. 投诉分流困境：部门壁垒与职责不清

消费投诉类型日益复杂且多样化，既暴露出部门法定职责存在交叉与真空的问题，也凸显了跨部门协调机制的缺失，已成为制约消费投诉处理质量和效果的核心瓶颈。例如，在处理教育培训投诉时，调解人员往往需要跨越多个行政领域：教学资质或教学内容问题属于教育主管部门职责范畴，广告虚假宣传与合同纠纷需市场监管部门介入，而涉嫌经济犯罪则必须由公安机关处理。这种多领域交织的特性使得仅凭单一政府部门的职能范畴和执法权限，难以完成调查并有效解决消费者投诉。然而，部门壁垒的存在以及沟通渠道的阻滞致使跨部门协作不畅，调解成功率较低。

2.2. 人员配置短板：力量薄弱与专业断层

当前基层政府部门在人员方面面临双重困境：一是新老监管人员青黄不接，影响了监管工作的连续性；二是调解队伍专业化水平不高，知识结构更新慢，难以适应直播带货、跨境消费等新业态。因此，在实际工作中，投诉处理过程中易出现处置流程混乱或时间延误等问题。这不仅降低了调解效率，还影响了调解结果的准确性和公正性。

2.3. 调解效力有限：强制缺位与执行困难

当前，市场监管部门的消费调解职能缺乏强制力，使得其调解性质更接近于消费者协会的协商调解。尤其是当纠纷仅涉及消费争议而无明确违法事实时，调解协议往往难以落地。以广州市越秀区处理的一宗投诉为例，消费者在某服装批发市场门店选购商品后，因不满意而提出退款请求，商家则以商品无质量问题为由拒绝退款。在这种情况下，调解人员虽进行了协调，但难以通过施加足够压力或提供实质性解决方案促使商家改变立场，最终导致消费者不满意。该案例凸显了调解在缺乏强制力支撑下的执行困局。

2.4. 职业投诉人问题：挤占资源与扰乱秩序

部分职业投诉人为获取利益，采用不法手段伪造证据，敲诈勒索商家，或滥用投诉举报权利向相关部门及商家施压，严重扰乱了市场秩序，挤占了大量行政与司法资源。然而，现行法律尚未明确对职业投诉人的界定标准和处理方式。此外，职业投诉人常将投诉回复环节异化为“挟持”手段，通过统一话术、海量信函等方式要求行政部门书面回复。一旦回复超时，他们便立即提起行政复议或诉讼，既浪费了执法资源，又侵蚀了市场公平根基。

2.5. 市场环境变迁：业态发展与思维错位

新兴业态的蓬勃发展不仅深刻重塑着市场结构与模式，还冲击着传统监管体系。监管对象不确定与责任边界不清引发“谁来管”的困境，监管手段有效性不足造成“怎么管”的难题，最终导致监管资源和监管能力不匹配，基层市场监管部门陷入“管不动”的困境。与此同时，消费者法律素养普遍提升，对商品质量、服务水平和安全保障的容忍阈值降低，加之维权便利化，使得消费投诉数量不断增加，处理难度加大。然而，大多数经营者的服务意识薄弱、服务能力不足，在面对投诉时态度消极。这极易激化矛盾，导致投诉升级。

3. 提高消费投诉调解成功率的对策

3.1. 构建协同治理体系，实现一站式纠纷处理

为消除因职责交叉或监管空白而导致的投诉处理梗阻，市场监管等部门需构建“权责清晰、运转高效、闭环管理”的跨部门协同治理体系。具体而言，在组织层面，市场监管部门应整合公安、教育、文旅等部门的职能，在区县一级建立“消费纠纷协同治理中心”，实现窗口统一受理、资源集中调配、专人跟踪推进。在运行层面，市场监管部门应制定并动态更新部门责任清单与案件移交规范，明确各类消费投诉的牵头部门、协办单位、处理流程和时限要求，实现分类转办、协同处置、统一反馈。在保障层面，市场监管部门应定期组织召开跨部门联席会议，重点研判职业索赔、跨境消费、预付式“跑路”等新型疑难纠纷，共同制定统一的取证与处置标准，形成治理合力。

3.2. 加强专业队伍建设，开展场景化实践培训

在人员配置方面，市场监管部门应根据辖区内消费投诉数量、人口密度、商业活跃度等指标优化岗位配置，在消费投诉较多的领域设置专职岗位，明确岗位职责与专业要求；通过政府购买服务的方式引入专业社工、退休法律工作者辅助消费投诉调解；全面推广消费投诉处理标准化流程与沟通话术，细化各环节的操作规范，减少重复性事务消耗，让监管人员能够集中精力处理复杂投诉。在人员能力提升方面，市场监管部门应突破传统的“填鸭式”理论教学模式，聚焦实际需求，开展“模拟调解庭”“案例复盘会”等场景化教学，增强调解人员的临场应对能力，提升其在情绪安抚、诉求引导、矛盾化解等方面的沟通技巧。

3.3. 增强调解协议权威性，打通司法衔接通道

市场监管部门需强化调解与司法之间的制度性衔接，提升调解结果的执行力：一方面，与地方法院联合设立司法确认绿色通道，推广标准化的司法确认申请书与调解协议文本，简化申请流程，实现“即调即确”，以缩短消费者的维权周期；另一方面，对于无正当理由拒不履行调解协议的企业，依法将其纳入国家企业信用信息公示系统，实施信用扣分、列入经营异常名录等惩戒措施，并将违约信息同步推送至金融信贷、政府采购等领域，以增加企业违约成本；此外，在预付式消费、装修服务等高风险领域，要求商家按经营规模缴纳保证金或投保履约保险，一旦商家关停倒闭或拒绝履约，由第三方机构或保险公司先行赔付，从而切实保障消费者权益，提升调解公信力。

3.4. 规范处理职业投诉，实施分类分级管理

面对职业投诉滥用导致的资源挤占和程序空转问题，市场监管部门必须精准辨识、分类规制，引导消费投诉回归合法理性本源。首先，市场监管部门可联合司法机关等部门出台统一的消费投诉认定标准与处置指引，明确合理监督与恶意投诉、滥用诉权的法律界限，为后续消费投诉处理提供制度依据。其次，市场监管部门可借助大数据技术建立职业投诉识别模型，围绕诉求同质化、语言模板化、

行为组织化、目的逐利化、索赔高频化五大典型特征，生成动态更新的异常投诉名单，为监管人员处置投诉案例提供数据支持。最后，针对涉嫌伪造证据、敲诈勒索等违法行为，市场监管部门应强化涉案证据固定与移送衔接机制，与公安机关、司法机关形成联动打击合力。

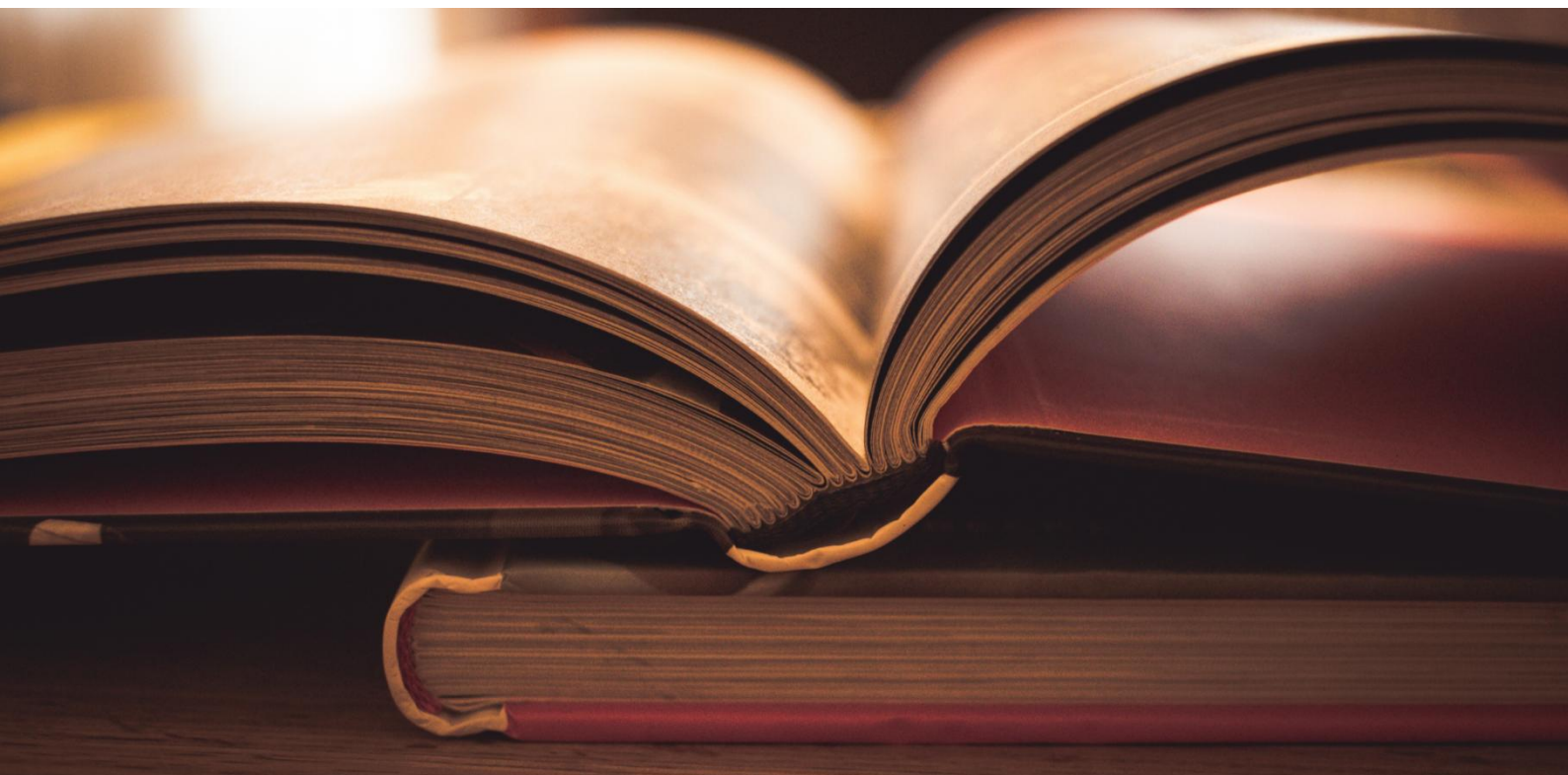
3.5. 推进源头治理建设，双向引导理性共治

一方面，市场监管部门需强化经营者的主体责任，鼓励大型商圈、电商平台、连锁企业等市场主体建立规范化的消费维权服务站，完善内部投诉处理程序，争取从源头化解纠纷；加强对商家的合规经营指导与服务意识培训，针对投诉量居高不下或涉及群体性纠纷的企业，实施行政约谈并重点监管，倒逼企业严格落实主体责任。另一方面，市场监管部门应增强消费者的理性维权意识，通过短视频、公益广告、社区课堂等多种渠道，普及商品和服务知识，揭示消费陷阱，明确维权边界与正当途径，引导消费者养成理性消费和依法维权的习惯。此外，市场监管部门还需建设集智能分派、风险预警、法规匹配和大数据分析于一体的智能调度平台，打通市场监管、电商平台、行业协会等多维度数据壁垒，生成投诉热点分析报告，为监管部门开展靶向整治、行业协会制定自律规范、企业优化商品和服务供给提供数据支持，以数字化、智能化手段提升投诉处理效能与治理能力。

4. 结语

综上所述，市场监管部门可通过构建协同治理体系、加强专业队伍建设、推进源头治理建设等措施，提高消费投诉调解成功率。未来，在法治化营商环境建设过程中，市场监管部门通过应用智能监管工具、完善信用惩戒体系、培育多元共治生态等措施，将逐步实现从被动调解向主动治理的转型，构建权责明晰、响应高效、执行有力的现代化消费治理体系。

【最新法律法规及政策解读】



一、关于印发《长三角区域商事调解示范规则》的通知

沪苏浙皖各市（区）司法局、各商事调解组织：

为提高长三角区域商事调解活动的专业化、规范化、国际化水平，促进企业等各类主体利用商事调解方式解决商事争议，推动长三角区域商事调解行业健康发展，上海市司法局、江苏省司法厅、浙江省司法厅、安徽省司法厅经共同研究协商，联合制定了《长三角区域商事调解示范规则》，现印发给你们，请各商事调解组织结合实际对照使用，各级司法行政部门加强指导。

特此通知。

上海市司法局

江苏省司法厅

浙江省司法厅

安徽省司法厅

2025年10月15日

（此件公开发布）

长三角区域商事调解示范规则

使用说明

一、为促进长三角区域商事调解活动专业化、规范化、国际化，推动区域商事调解行业协同高效发展，特制定本规则。

二、本规则为示范规则，供商事调解组织制定自身调解规则时参照使用。

三、鼓励长三角区域内的商事调解组织使用本规则或者对照本规则修改完善自身的调解规则。

四、商事调解组织使用本规则的，应当将【商事调解组织名称】改为本组织名称，并根据实际情况补充相关条款中的留白内容。

第一章 总则

第一条【商事调解组织介绍】

【注：内容由使用本示范规则的商事调解组织填写，包括但不限于商事调解组织的名称、成立时间、发起单位、机构性质等】

为友好快捷高效运用调解方式解决商事争议，【商事调解组织名称】特制定本规则。

第二条【受理范围】

【注：具体内容由商事调解组织根据本组织业务范围填写】

第三条【规则适用】

除非另有约定，当事人将争议提交给【商事调解组织名称】调解的，视为同意按照本规则进行调解。

当事人约定适用本规则进行调解的，视为同意将争议提交给【商事调解组织名称】调解。

当事人可以共同约定补充、修改或者排除适用本规则的条款，但不得违反法律法规的强制性规定。

第四条【调解原则】

开展商事调解应当遵循自愿、公平、诚信、保密原则，不得违反法律法规的强制性规定，不得损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益，不得违背公序良俗。

第五条【调解依据】

商事调解员依据法律规定、国际惯例、行业规则、交易习惯等开展商事调解，促进当事人自愿达成调解协议。

第六条【联合与委托调解】

经当事人同意，【商事调解组织名称】可以与其他争议解决机构进行联合调解，也可以接受司法机关、行政机关、仲裁机构、商会、行业协会等邀请或者委托调解。

第二章 调解程序

第一节 调解的申请与受理

第七条【申请调解】

（一）争议的部分或者全部当事人可以向【商事调解组织名称】提出调解申请。申请调解应当提交以下材料：

1. 当事人签名或者盖章的《调解申请书》。《调解申请书》应当包含以下内容：

(1) 各方当事人的名称（姓名）、法定代表人、住所及通信联系地址、电话号码、电子邮件地址或者可以联系各方当事人的其他信息；

(2) 调解请求及事实理由、案件争议事项；

(3) 当事人自愿调解的意愿。

2. 证据材料。

3. 调解申请人的主体资格证明文件,当事人委托代理人或者代表参与调解的,须向【商事调解组织名称】提交载明委托代理人或者代表的姓名、单位、职责和权限的授权委托书。

4. 【商事调解组织名称】要求提交的其他必要材料。

(二) 当事人申请调解的,应当缴纳案件登记费。

第八条【通知被申请人】

【商事调解组织名称】收到调解申请材料及案件登记费后,根据申请人提供的信息向被申请人发出通知。

若申请人在申请调解前已经与被申请人书面约定将争议提交调解,且该约定符合法律规定,除非被申请人在收到【商事调解组织名称】通知后的5日内明确表示拒绝调解,否则视为被申请人同意调解。

若申请人在申请调解前未与被申请人书面约定将争议提交调解,除非被申请人在收到【商事调解组织名称】通知后的5日内明确表示同意调解,否则视为被申请人拒绝调解。

按照申请人提供的联系方式无法通知到被申请人的,申请人可以提供其他送达方式,仍无法通知到被申请人的,默认为被申请人不同意调解。

第九条【受理调解】

(一) 各方当事人均同意调解的,【商事调解组织名称】可以受理调解。

(二) 【商事调解组织名称】受理调解的,应当尽快向各方当事人发出受理通知书,告知当事人权利义务。调解期限自最后一方当事人收到受理通知书之日起计算。

(三) 【商事调解组织名称】受理调解的,应当向当事人发出缴费通知书,

通知当事人预缴调解服务费，并告知当事人收费规则和缴费期限。

第二节 调解员的选定

第十条 【调解员的产生】

（一）各方当事人在收到受理通知书之日起5日内，按照规定在【商事调解组织名称】的调解员名册中自主选定调解员，或者委托【商事调解组织名称】指定调解员。选定或者指定调解员，应当从具备调解本案所需要的执业资质、专业特长、调解经验、工作语言等条件和能力的调解员中作出选择。

（二）除当事人另有约定外，一般案件原则上由一名调解员进行调解。重大疑难争议或者在适用法律、专业领域、技术因素、工作语言等方面有较大难度的案件的调解，经当事人约定或者由【商事调解组织名称】建议并经当事人同意，可以选定或者指定多名调解员参与调解。多名调解员参与调解的，应当选定或者指定一名首席调解员，由其主持调解。首席调解员由各方当事人共同选定，或者共同委托已选定的调解员共同选定，或者共同委托【商事调解组织名称】指定。

（三）当事人也可以在上述名册之外选择调解员。当事人从上述名册之外选择调解员的，应当向【商事调解组织名称】提出申请。经【商事调解组织名称】及其他当事人同意后，该被提名调解员方可担任案件的调解员。该调解员调解争议，拥有同在册调解员一样的权利和义务。

（四）当事人无法选择一致或者放弃自主选择的，由【商事调解组织名称】指定本案的调解员。

（五）调解员在接受当事人选定或者【商事调解组织名称】指定时应当承诺具有调解本案所必需的能力、时间和精力。

第十一条 【调解员利益冲突披露与回避】

（一）调解员在接受当事人选定或者【商事调解组织名称】指定时，以及在后续调解的任何阶段，应当披露可能影响其在该案件中的公正性、中立性的情况，包括但不限于以下情形：

1. 调解员是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属；
2. 调解员与本案有利害关系；
3. 调解员与本案当事人有其他关系，可能影响该案件调解中立性的。

(二) 当事人认为调解员存在可能影响其公正性、中立性的情况的，有权申请调解员回避。

(三) 调解员不得在后续与调解所涉争议有关的仲裁程序中担任仲裁员，但法律另有规定或者当事人同意的除外。

第十二条【调解员的更换】

调解员因被申请回避等原因无法履行职责，当事人或者【商事调解组织名称】应当在 5 日内重新确定调解员，重新确定调解员的时间不计入调解期限。

重新确定调解员后，已经进行的调解程序是否重新进行，由新确定调解员决定。

第三节 调解的进行

第十三条【调解语言】

当事人可以约定调解语言，未约定的由调解员决定。

第十四条【调解地点】

调解原则上在【商事调解组织名称】所在地、委托调解的机构所在地或者【商事调解组织名称】指定的在线调解系统进行。当事人协商一致亦可在其他地点进行，由此产生的额外费用由当事人共同承担。

第十五条【调解期限】

当事人可以约定调解期限，当事人未约定的，调解期限为【商事调解组织名称】受理调解之日起 30 日。案件复杂疑难的，调解员可以经当事人同意延长调解期限。接受委托开展调解的，调解期限按照委托调解相关要求执行。

第十六条【调解方式】

调解员可以采用其认为有利于当事人达成和解的方式进行调解，包括但不限于：

1. 单独或者同时会见各方当事人或代理人；
2. 举行远程线上同步会议或者异步会议；
3. 经双方当事人同意且调解员认为有必要的，可以向有关专家或者专业机构就相关问题进行咨询；
4. 要求当事人补充提交材料、口头或者书面意见，应当事人请求提出解决争议意见或者建议；
5. 调解员认为合适的其他方法。

第十七条【勤勉原则】

【商事调解组织名称】和调解员应当高效推进调解程序，努力协助当事人进行沟通，发现各方的共同利益，并在此基础上促使当事人找到解决方案。

第十八条【自愿原则】

调解员应当尊重当事人的意愿，公平、公正对待各方当事人。调解员无权将解决争议方案强加于当事人。

第十九条【保密原则】

（一）调解活动非公开进行，除当事人的代表人、代理人外，其他任何人员仅在全体当事人和调解员同意的情况下才可以出席调解活动。

（二）当事人、调解员及参与调解的其他人员应当对调解过程中产生所有信息保密，但下列情况除外：

1. 各方当事人协商一致并经过调解员和【商事调解组织名称】同意披露的；
2. 根据法律的强制性规定必须披露的；

3. 为履行调解协议必须披露的。

(三) 必要时，调解员可以要求所有参与调解的人员另行签署保密协议。

第二十条【证据排除】

当事人不得将调解过程中对方当事人作出的陈述、承认、让步或者承诺，以及调解员发表的意见或者建议等，在后续与调解所涉争议有关的仲裁、诉讼或者其他争议解决程序中作为证据使用，但法律另有规定或者对方当事人同意的除外。

第四节 调解终止和中止

第二十一条【调解终止情形】

出现以下情形之一，调解程序终止：

- (一) 经调解达成调解协议的；
- (二) 任何一方当事人声明终止调解程序或者以自己的行为表明不再继续参与调解的；
- (三) 调解员在与当事人协商后认为调解已无成功的可能并声明终止调解程序的；
- (四) 当事人未在【商事调解组织名称】确定的合理期限内缴纳调解费用，【商事调解组织名称】决定终止调解程序的；
- (五) 当事人约定期限终止或者调解期限届满各方当事人未达成调解协议，当事人明确不同意延期的；
- (六) 因当事人虚假调解【商事调解组织名称】决定终止调解的；
- (七) 其他导致调解程序终止的情形。

第二十二条【调解中止】

调解员认为存在有助于促成和解的情形，经当事人和【商事调解组织名称】同意，可以中止调解。当事人协商一致也可以申请中止调解。中止期间不计入调

解期限。

经各方当事人同意，调解员可以恢复调解程序，调解期限继续计算。

第三章 调解协议

第二十三条【调解协议达成】

当事人通过调解就全部或者部分争议事项达成一致的，可以就达成一致的事项签订调解协议。

调解协议应当经调解员签名并加盖【商事调解组织名称】印章。

第二十四条【调解协议内容】

调解协议应当载明：

1. 当事人的基本情况；
2. 主要事实和争议事项；
3. 争议的解决方案；
4. 履行的方式、期限和违约责任；
5. 调解费用的分担方式；
6. 调解协议的日期。

第二十五条【调解协议形式】

调解协议应当采用书面形式。

当事人通过【商事调解组织名称】认可的线上平台以电子方式签订协议的，视为采用书面形式。

第二十六条【调解协议履行】

调解协议具有法律约束力，当事人应当自觉履行。

经各方当事人共同申请，【商事调解组织名称】可以对调解协议的履行提供监督或者相关履约辅助服务，由此产生的费用由当事人承担。调解员应当提示当事人及时主动履行调解协议。

第二十七条【调解协议执行】

当事人可以采取以下方式赋予调解协议强制执行力或者申请执行，【商事调解组织名称】应当予以协助：

1. 依法就调解协议向有管辖权的人民法院申请司法确认；
2. 根据仲裁协议或者调解协议中的仲裁条款依法申请仲裁，请求仲裁庭制作调解书或者根据调解协议的有关内容制作裁决书；
3. 调解协议以给付为内容且债务人承诺愿意接受强制执行的，可以依法向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权公证文书；
4. 调解协议涉及在中华人民共和国领域外执行的，可以依照有关国际条约的规定，向有管辖权的外国主管机关申请执行。

第四章 调解费用

第二十八条【调解费用的类型】

调解费用包括案件登记费和调解服务等，具体由【商事调解组织名称】制定的收费标准规定。

第二十九条【调解费用承担】

- (一) 申请人申请调解的，应当向【商事调解组织名称】缴纳案件登记费。
- (二) 被申请人同意接受调解的，当事人应当向【商事调解组织名称】预缴调解服务费。调解服务费由各方当事人平均承担，但当事人对于预缴的比例另有约定的，从其约定。
- (三) 经【商事调解组织名称】确认调解程序终止或者调解不成功的，【商

事调解组织名称】可以在扣除已产生的调解服务成本费用后，返还当事人已缴纳的部分调解服务费。双方当事人调解过程中达成和解并退出调解程序的，按照【商事调解组织名称】调解成功收费。

第三十条【未预缴调解费用的处理】

当事人无正当理由未预缴调解费用，经催告仍未预缴的，【商事调解组织名称】可以：

1. 决定调解程序继续进行；
2. 中止调解程序，直至当事人预缴完毕；
3. 经两次催告仍未预缴调解费用的，终止调解程序。

继续、中止和终止调解程序不免除各方当事人支付先前调解过程中已经产生的相关费用与开支的义务。

第三十一条【其他费用】

各方当事人参加调解活动产生的差旅费等其他各项费用应当自行负责。

应一方当事人请求或者经各方当事人同意，用于邀请证人，聘请专家、翻译及其他相关人员的费用，办理专家咨询、法律查明、鉴定及租用调解场所、办理相关法律手续等发生的费用，由提请方当事人预缴或者由各方当事人协商预缴。

第五章 附则

第三十二条【案卷归档】

调解程序结束后，【商事调解组织名称】及调解员应当将调解案件归档并按照《中华人民共和国档案法》进行妥善保管，材料内容包括结案报告、案件登记材料、案件申请材料、受理材料、会议记录、调解协议或者终止材料等。

第三十三条【案卷查阅】

除法律法规另有规定或者当事人有明确约定外，当事人不得查阅或者复制调

解档案。

第三十四条【电子传输与文件处理】

调解的部分或者全部程序可以采用电子传输的方式进行。对于因不可抗力或者第三方供应商的不当行为或技术问题导致的电子信息传输错误，【商事调解组织名称】不承担由此导致的损失。

除非当事人明示并经调解组织同意，当事人在调解过程中提交的实物、文件副本或者复制品，不得要求【商事调解组织名称】和调解员予以退还。

第三十五条【期限】

（一）本规则所规定的期限和根据本规则所确定的期限，应当自期限开始之次日起计算。如果期限开始之次日为送达地非工作日，则从其后的第一个工作日开始计算。

（二）期限内的非工作日应当计算在期限内。期限届满日是非工作日的，以其后的第一个工作日为期限届满日。

第三十六条【施行时间】

本规则自【】年【】月【】日起施行。

二、新疆克拉玛依市：全疆首部行政调解办法出台

法治克拉玛依建设迎来关键性突破，11月6日，《克拉玛依市行政调解办法》（以下简称《办法》）经市政府常务会议审议通过，这标志着“全疆首部规范行政调解专项制度”正式建立，也为克拉玛依市行政调解工作立下“新规矩”。

据克拉玛依市委全面依法治市委员会办公室负责人介绍，《办法》的出台，是克拉玛依市深耕法治建设、优化营商环境的“先手棋”，其严格对标中央法治中国、法治政府建设顶层设计，与《新疆维吾尔自治区矛盾纠纷多元化解条例》无缝衔接，旨在为政府依法调处矛盾纠纷提供清晰管用的“操作手册”，彻底改变以往实操层面“无章可循”的局面。

《办法》系统构建起行政调解“四梁八柱”：在调解范围上，首次明确聚焦与行政管理相关的民事纠纷及行政赔偿、补偿等行政争议，同时列出六类不适用情形，确保调解资源“好钢用在刀刃上”；在流程时效上，全面推行“首问责任制”，明确5个工作日内决定是否受理、30个工作日内完成调解，还创新设立简易程序，为事实清楚、争议不大的纠纷开启“快速通道”；在协议效力上，明确行政调解协议具有法律效力，通过履行监督、回访机制及引导当事人申请司法确认，为调解结果加上“双重保险”，大幅提升公信力和执行力。

据悉，克拉玛依市全力推动《办法》落地生根，各级行政机关将陆续成立行政调解委员会，配齐配强专业调解队伍，并重点推进行政调解与人民调解、司法调解“三调联动”，形成化解矛盾纠纷的强大合力。这意味着企业和群众遇到相关纠纷时，将拥有更高效、便捷、低成本的解决途径，为建设更高水平的平安克拉玛依、法治克拉玛依筑牢根基，更将为该市经济社会高质量发展营造稳定、公平、透明的法治化营商环境。

三、监督和规范涉企行政执法 服务统一大市场建设行政复议典型案例

典型案例目录

案例一：某公司不服内蒙古自治区某市交通运输局行政处罚行政复议案

案例二：某公司不服江苏省某市数据局撤回企业资质许可行政复议案

案例三：某公司不服辽宁省某市市场监督管理局行政处罚行政复议案

案例四：两公司不服四川省某市自然资源和规划局不予登记国有土地使用权行政复议案

案例五：某公司不服河北省某市市场监督管理局行政处罚行政复议案

案例六：某公司不服上海市某市辖区生态环境局行政处罚行政复议案

案例一：某公司不服内蒙古自治区某市交通运输局 行政处罚行政复议案

【关键词】

危险货物运输 异地经营备案 统一法律适用 撤回复议申请

【基本案情】

2024 年 8 月，被申请人某市交通运输局接到执法平台推送异地经营工单，发现申请人某公司所属五辆危险货物运输车辆存在异地经营累计 3 个月以上，且未向运营地市级交通运输主管部门备案的情况，违反了《道路危险货物运输管理规定》关于道路危险货物运输企业异地经营（运输线路起讫点均不在企业注册地市域内）累计 3 个月以上的，应当向经营地设区的市级交通运输主管部门备案并接受其监管的规定。被申请人两次向申请人下达整改通知书，整改期限到期后，申请人仍存在异地经营且未按规定进行备案的情况。经处罚前告知及听证程序，被申请人认定申请人异地经营超期未备案的行为符合《道路运输企业和城市客运企业安全生产重大事故隐患判定标准（试行）》（以下称《判定标准》）规定的应当判定重大事故隐患的情形，经通知整改后申请人未采取措施消除事故隐患，依据《中华人民共和国安全生产法》作出责令申请人停产停业整顿 30 日，对两名直接责任人员另案罚款各 5 万元的行政处罚决定书。申请人不服，于 2025 年 1 月向市人民政府申请行政复议。

【复议办理】

行政复议机构审查认为，本案争议焦点为危险货物运输车辆异地经营未备案行为是否属于重大事故隐患。该问题涉及正确理解适用执法依据，且可能会影响市场主体正常生产经营。行政复议机构秉持审慎负责态度，就“道路危险货物运输企业未按《道路危险货物运输管理规定》第五十条规定进行备案，是否属于《判定标准》第三条第一项中‘未按规定进行备案从事经营活动’判定为重大事故隐患的情形”问题，函请该《判定标准》的制定机关作出解释。主管部门研究后明确，未经许可擅自从事道路货物运输活动，即未依法办理道路运输经营许可证或者道路危险货物

运输许可证从事道路危险货物运输的，属于判定重大事故隐患；《道路危险货物运输管理规定》第五十条中异地经营累计超过 3 个月以上未备案的，不属于重大事故隐患。行政复议机构就此及时与被申请人进行沟通，指出其在事实认定和适用依据上的错误，引导其自行纠错并开展系统性整改。被申请人于 2025 年 3 月对包括案涉行政处罚在内的 50 件同类案件进行全面梳理，自行撤销了对 20 个企业及 30 名直接责任人员的行政处罚。针对违反《道路危险货物运输管理规定》第五十条规定未备案的情形，行政复议机构协同被申请人对相关企业及责任人进行批评教育，督促其及时按照规定进行备案。

【典型意义】

“五统一、一开放”是纵深推进全国统一大市场的基本要求。统一规范的法律规则适用标准是统一政府行为和执法尺度的前提，也是行政机关依法行政、实现公平公正的基础。本案中，被申请人因对危险货物运输车辆异地经营未备案行为是否属于重大事故隐患的理解存在偏差，作出了错误的行政处罚，给市场主体生产经营造成了困扰。行政复议机构精准聚焦核心争议，通过函询主管部门厘清法律适用边界，统一法律适用标准，在督促执法机关自行纠错的同时，指导执法机关对同类案件进行全面整改，并对后续执法进行了统一规范，既维护了企业的合法权益，也达到了“纠正一案、规范一片”的以案促治效果，有利于全国统一大市场的推进。

案例一专家点评

市场基础制度规则适用标准的统一是全国统一大市场的重要基础

——某公司不服内蒙古自治区某市交通运输局行政处罚行政复议案

中国政法大学科研处处长、人权研究院（当代法治研究院）常务副院长、教授

林华

请向上滑动阅览

“法治是最好的营商环境”。党的二十大报告和党的二十届三中全会决定作出了构建全国统一大市场的重大决策部署。构建全国统一大市场，营造市场化、法治

化、国际化营商环境，是加快构建新发展格局，着力推动高质量发展，完善高水平社会主义市场经济体制的重要内容。构建全国统一大市场，依赖于市场基础制度规则统一、市场监管公平统一、市场设施高标准联通。法治是市场经济的内在要求，统一市场基础制度规则是全国统一大市场的基础。而市场基础制度规则在不同地方却可能存在不同的理解与适用，由此可能形成全国统一大市场的卡点堵点。

在本案中，争议焦点为危险货物运输车辆异地经营未备案行为是否属于重大事故隐患。被申请人内蒙古自治区某市交通运输局认为《道路危险货物运输管理规定》中关于异地经营累计超过 3 个月以上未备案的情形，按照《道路运输企业和城市客运企业安全生产重大事故隐患判定标准（试行）》的规定应当判定为重大事故隐患，应当予以行政处罚。行政复议机构精准聚焦核心争议，通过函询主管部门厘清《道路危险货物运输管理规定》的适用边界，指出被申请人内蒙古自治区某市交通运输局在事实认定和适用依据上的错误，引导其自行纠错并开展系统性整改，为推动市场基础制度规则的适用标准统一、优化营商环境、推动地方经济高质量发展提供有力法治保障。

案例二：某公司不服江苏省某市数据局撤回企业资质许可 行政复议案

【关键词】

撤回建筑企业资质 市场准入 行政许可 行政复议意见书 自行纠错

【基本案情】

2022 年 3 月，某区住建委开展建筑业企业资质动态核查清理，申请人所涉“机电工程施工总承包三级资质”被列入不达标名单。6 月 2 日，区住建委作出《限期整改告知书》，责令申请人限期对照《建筑业企业资质标准》进行整改。2023 年 4 月，区住建委因整改期限届满，申请人仍未达标而将案涉情况移送被申请人某市数据局（原审批局），并建议被申请人撤回对申请人三级建筑资质许可。6 月 21 日，申请人营业执照住所地、法定代表人均进行了变更登记。2024 年 1 月，被申请人作出《撤回行政许可告知书》，邮寄至申请人原营业执照注册地被退回后，作公告送达。2024 年 4 月，被申请人作出《撤回行政许可决定书》，决定撤回申请人资质许可并公告。申请人获知该公告后不服，于 2024 年 4 月向市人民政府申请行政复议。

【复议办理】

行政复议机构受理案件后发现，陆续有 10 家建筑企业因不服被申请人撤回建筑资质许可而提交行政复议申请，遂决定合并审理。行政复议机构先后听取当事人意见，组织双方当事人和两级住建部门进行听证，厘清案件事实，查明区住建委作出的限期整改告知书以及被申请人作出撤回行政许可告知书存在的缺陷：仅笼统告知责令限期整改，未载明具体整改项目、整改依据和整改要求，未告知不符合许可条件的具体指向，导致企业难以有效行使陈述权、申辩权，难以作出针对性整改。被申请人使用的在线政务平台存在显示不直观的问题，企业登录后显示核查状态为合格，进一步点击查看详情时才显示不合格，致使企业误以为自身“已达标通过”。被申请人将撤回行政许可的决定书邮寄至原地址被退回后，在其政务平台即可检索企业已变更的住所地登记情况，却未尽合理查询义务，直接公告送达，送达程序不

规范。行政复议机关对同类案件情况进行梳理分类后，向被申请人发出《行政复议意见书》并抄送住建部门，详细指出案涉行政行为各环节存在的问题，要求被申请人自行纠错，建议被申请人与住建部门间健全完善行政协作机制。被申请人迅速成立工作组，开展专项排查并自行纠错，实质化解了该批行政争议，10家企业全部撤回行政复议申请。

【典型意义】

资质许可是市场主体生产经营的“生命线”。严格依法开展建筑资质许可动态核查清理，既关乎企业的生存发展，也关乎建筑业市场的健康有序统一。本案是行政复议推动市场准入执法规范化、强化包容审慎涉企监管的典型案例。行政复议机关通过制发《行政复议意见书》，督促被申请人自行纠错，一揽子纠正10件违法不当行政行为，实现了有错必纠，实质性化解了行政争议。同时从个案纠错向以案促治延伸，推动行政许可与监管部门间建立数据共享、执法联动机制，强化部门协同，消除资质认定方面的信息壁垒，统一市场准入制度，统一执法标准和程序，有力提升了统一大市场环境下行政机关的监管能力和执法水平。

案例二专家点评

撤回企业资质许可需遵守行政法的信赖保护原则

——某公司不服江苏省某市数据局撤回企业资质许可行政复议案

中国政法大学科研处处长、人权研究院（当代法治研究院）常务副院长、教授

林华

请向上滑动阅览

企业资质许可是企业从事特定生产经营活动的市场准入门槛，关乎企业市场经营活力，关乎市场经济秩序，也关乎经济高质量发展与全国统一大市场构建。《行政许可法》第八条规定，公民、法人或者其他组织依法取得的行政许可受法律保护，行政机关不得擅自改变已经生效的行政许可。行政许可所依据的法律、法规、规章修改或者废止，或者准予行政许可所依据的客观情况发生重大变化的，为了公共利

益的需要，行政机关可以依法变更或者撤回已经生效的行政许可。由此给公民、法人或者其他组织造成财产损失的，行政机关应当依法给予补偿。该条款明确了撤回已生效行政许可的具体要件：一是事由要件，即行政许可所依据的法律、法规、规章修改或者废止，或者准予行政许可所依据的客观情况发生重大变化；二是目的要件，即为了公共利益的需要；三是合法要件，即行政机关要依法撤回已经生效的行政许可，包括依据实体法和依据程序法；四是补偿要件，即撤回行政许可给公民、法人或者其他组织造成财产损失的，行政机关应当依法给予补偿。

本案中，行政复议机构查明区住建委作出的限期整改告知书以及被申请人作出的撤回行政许可告知书存在缺陷：一是仅笼统告知责令限期整改，未载明具体整改项目、整改依据和整改要求，未告知不符合许可条件的具体指向，致企业难以有效行使陈述权、申辩权，难以作针对性整改；二是因被申请人使用的在线政务平台存在显示不直观的问题，致企业登录后未查看详情时，直观显示核查状态为合格，误以为自身“已达标通过”；三是被申请人将撤回行政许可的决定书邮寄至原地址被退回后，在其政务平台即可检索企业已变更的住所地登记情况，却未尽合理查询义务，直接公告送达，送达程序不规范。行政复议机构通过制发《行政复议意见书》，督促被申请人自行纠错，一揽子纠正10件违法不当行政行为，这些措施有力保障了企业有关资质许可的合法权益，统一了市场准入制度，统一了执法标准和程序，实现有错必纠，实质性化解行政争议，为加快建设高效规范、公平竞争、充分开放的全国统一大市场提供了有力法治保障。

案例三：某公司不服辽宁省某市市场监督管理局 行政处罚行政复议案

【关键词】

商品标签 行政处罚 信用修复 复议调解

【基本案情】

被申请人辽宁省某市市场监督管理局接到投诉举报线索，称申请人某公司生产的槐花蜂蜜营养成分标识不实。经被申请人调查发现，申请人生产销售案涉批次槐花蜂蜜标注营养成分每 100 克能量值为 1326 千焦，而检测机构检测出的实际营养成分每 100 克能量值为 1105 千焦，因此认定申请人标注营养成分能量值超过实际能量值，不符合《食品安全国家标准预包装食品营养标签通则》的规定，违反了《中华人民共和国食品安全法》。案涉批次蜂蜜销售 5 瓶，销售价格共计 52.5 元。被申请人于 2024 年 6 月对申请人作出没收违法所得 52.5 元并处罚款 5000 元的行政处罚，该行政处罚在“信用中国”网站同步向社会公示。申请人虽然按照处罚决定缴纳了处罚金，但不服该处罚决定，于 2024 年 8 月向市人民政府申请行政复议。

【复议办理】

行政复议机构在案件审理过程中了解到，申请人提出该行政处罚信息已在“信用中国”等平台公示，影响其申请高新技术企业，尽快完成信用修复是申请人最紧迫的诉求。行政复议机构经听取意见、查阅资料后发现，申请人生产销售的案涉批次槐花蜂蜜标签标注的能量值与实际不符，确属标签标示不规范。但申请人系初次违法，并及时采取整改措施，销售超标标注营养成分能量值产品数量少、销售金额不大、未造成实质性危害后果。考虑到申请人希望进行信用修复的核心诉求，为实质性化解行政争议，行政复议机构组织双方进行调解，指出申请人作为食品生产销售企业，应当对产品标识认真把关，按照产品实际检测值对商品标签能量值进行标注。根据《市场监督管理信用修复管理办法》的规定，一般情况下，失信主体按要求纠正失信行为、消除不良影响的，可以申请信用修复。被申请人根据申请人的实际经营情况和整改表现，依法出具了信用修复决定书，指导申请人完成信用修复程

序，在“信用中国”网站撤下了相关处罚信息。申请人自愿撤回行政复议申请。

【典型意义】

信用是市场经济的基石，关乎着企业的生存与发展。建立健全以信用为基础的新型监管体制，是对市场监管领域行政执法的一项客观要求。市场监督管理部门通过企业信用相关执法行为，既要依法纠正企业的违法行为，也要注意依法保护市场主体参与公平竞争的活力。本案中，行政复议机构并未简单就案办案，而是围绕市场主体信用修复的核心诉求，综合考虑申请人初次违法、及时整改、违法失信行为情节较轻以及未造成实质性危害后果等因素，以行政复议调解手段推动行政机关落实统一市场基础制度规则的要求，帮助企业完成信用修复，及时消除了因行政处罚带来的衍生负面影响，为企业参与市场公平竞争添加了活力。

案例三专家点评

依法运用信用修复机制实质性化解行政争议

——某公司不服辽宁省某市市场监督管理局行政处罚行政复议案

中央财经大学法学院教授

于文豪

请向上滑动阅览

信用监管不仅是监管方式的创新，更是治理理念的升级，对于完善社会主义市场经济体制、实现高质量发展具有重要意义。在数字智能时代，通过网络平台公示信用信息，对市场主体来说不仅是简单的“信息公开”，更是通过对声誉的展示和评价来重新塑造市场资格与竞争规则。对于市场主体与执法机关基于信用监管措施引发的行政争议，应当准确把握行政复议实质性化解行政争议和信用监管维护公平有序竞争秩序的基本功能，协同促进形成守信践诺的良好社会风尚。

一、实质性化解行政争议要完整准确把握核心诉求

行政复议作为化解行政争议的主渠道，要求行政复议机构致力于“案结事了”

而非“结案了事”，不仅要判断案件外观上的是非曲直，更要从本源上解决纠纷。在案件办理过程中，行政复议机构要充分把握申请人的核心迫切诉求，准确认定争议问题成因，在严格遵循法律规定、充分尊重案件事实的基础上，寻求能够最大程度兼顾各方核心利益与关切的可行性方案，努力实现政治效果、法律效果、社会效果的有机统一。

本案中，行政复议机构不拘泥于原行政处罚决定本身，而是敏锐把握到申请人尽快完成信用修复这一最紧迫诉求，将化解争议的重心放在如何有效帮助企业完成信用修复、及时消除因行政处罚带来的衍生负面影响上来。行政复议机构落实涉企行政复议案件依法调解全覆盖要求，通过行政复议调解手段，既尊重和维护执法活动的严肃性和权威性，又充分体现复议为民的温度，形成争议各方自愿接受的最终方案。

二、通过实质化解争议促进信用修复制度有效落实

信用监管是通过信用记录对信用主体进行事中事后全过程监管、差异化监管的新型治理范式。在运用信用监管手段时，必须重视如何平衡信用信息公开与各类主体合法权益保护之间的关系。要在法治轨道上建设社会信用体系，坚持信用奖惩的合法合理，提供可行的信用修复途径，避免失信惩戒的简单化和永久性。2025年3月21日中共中央办公厅、国务院办公厅制定的《关于健全社会信用体系的意见》强调健全守信激励和失信惩戒机制，要求“建立健全统一规范、协同共享、科学高效的信用修复制度，鼓励失信主体主动纠正失信行为”。国家市场监督管理总局制定的《市场监督管理信用修复管理办法》、国家发展改革委制定的《信用修复管理办法》等都为信用修复提供了制度路径，有利于引导信用主体主动纠正失信行为。

本案中，行政复议机构综合考虑申请人的违法情节，坚持实质合法、过罚相当、惩教结合等原则，使行政处罚决定、信用惩戒措施、信用修复有机结合，既纠正违法行为，也保护市场竞争活力。申请人的初次违法、及时整改、违法失信行为情节较轻以及未造成实质性危害后果等情形，成为最终获得信用修复的重要衡量因素。按照有关规定，被申请人根据申请人实际经营情况和整改表现依法出具信用修复决

定书，指导申请人完成信用修复程序，在“信用中国”网站撤下相关处罚信息。行政复议机构充分发挥了行政争议解决者、规则执行监督者、制度完善推动者的功能，确保统一市场基础制度规则从政策文件不断转化为生动实践。

案例四：两公司不服四川省某市自然资源和规划局不予登记国有土地使用权

行政复议案

【关键词】

土地使用权出让 滞纳金 不予登记 复议调解

【基本案情】

2014 年 5 月，申请人 A 公司和申请人 B 公司与被申请人某市自然资源和规划局签订《国有建设用地使用权出让合同》（以下简称合同），联合出资竞买并按比例分配某国有建设用地使用权。合同约定，被申请人于 2014 年 6 月向申请人交付达到“三通一平”标准的案涉土地，申请人于 2014 年 11 月交付土地出让价款，如申请人逾期缴纳土地出让价款的，按日缴纳未支付款项千分之一的滞纳金。被申请人于 2015 年 5 月实际交付土地。在合同约定的缴款期限内，A 公司缴纳了其应当承担全部土地出让价款，B 公司认为被申请人交付的土地未达到净地交付标准，仅缴纳了部分土地出让价款。2018 年 8 月，经被申请人整改，土地符合合同约定交付标准。2019 年 4 月，B 公司缴纳剩余土地出让价款。2023 年 9 月，申请人共同向某市不动产登记中心申请办理国有建设用地使用权首次登记。2024 年 9 月，不动产登记中心告知申请人补足提交土地出让价款滞纳金缴费凭证，滞纳金自 2014 年 11 月起支付至 2019 年 4 月，共计 466.25 万余元。申请人未缴纳滞纳金，未提供滞纳金缴费凭证。被申请人作出《不予登记告知书》，决定不予登记。申请人不服，于 2024 年 12 月向市人民政府申请行政复议。

【复议办理】

行政复议机构审查认为，本案系因申请人未缴纳土地出让价款滞纳金导致土地使用权不予登记而产生的行政争议。经实地调查，行政复议机构发现被申请人交付土地时，地上物影响申请人开展电梯生产、吊装和运输工作，土地达到交付标准时间迟于土地交付时间。行政复议机构听取意见后了解到，申请人未缴纳滞纳金的主要原因是双方对滞纳金缴纳数额应当从被申请人交付土地之日起算还是从交付的

土地符合约定交付标准之日起算存在争议，且申请人有意愿缴款办理登记保障生产经营。本着实质性化解行政争议的目的，经征得双方当事人同意，行政复议机构依法组织调解，释明土地开发利用、确权登记的相关政策，指出被申请人存在超期交付符合交付标准土地的客观事实，滞纳金自合同约定缴纳土地出让价款之日起算不合理，在此基础上提出调解方案，双方一致同意由 B 公司缴纳土地符合交付标准之日起至实际缴纳土地出让价款之日期间的滞纳金 66.52 万余元后，被申请人为申请人办理国有建设用地使用权首次登记，申请人自愿撤回行政复议申请。

【典型意义】

土地是重要的生产要素，依法进行国有土地使用权登记是市场主体开展建设、生产、经营的基础。行政复议监督行政登记行为，是落实产权保护制度的重要保障，也是推动统一大市场建设的客观要求。本案中，土地出让部门未依法履行出让合同按时交付达到标准的土地，引发土地使用权首次登记受阻。行政复议机构通过实地调查、听取意见等，准确把握申请人核心诉求，即合理缴纳逾期支付土地出让价款的滞纳金，依法办理使用权登记，保证企业正常经营运转，进而在法律及政策允许的框架下，提出合法合理的调解方案，促成了行政争议实质化解，解决了困扰企业多年的产权登记事项，保障了市场主体正常生产经营，是保护企业产权、推动统一大市场建设的生动范例。

案例四专家点评

通过复议监督落实产权保护制度 依法维护市场主体生产经营权益

——两公司不服四川省某市自然资源和规划局不予登记国有土地使用权行政复议案

中央财经大学法学院教授

于文豪

请向上滑动阅览

土地是重要的生产要素，是具有战略意义的公共资源，是社会经济发展的重要

基础。涉土地的行政行为应当以实现土地资源高效、公平、可持续利用为重要目标，促进土地要素的市场化配置，积极打造统一的要素和资源市场。涉土地的行政行为既有行政机关单方作出的行政执法行为，也有行政机关与相对人签订履行行政协议的双方行为。无论是哪种行为，行政机关都要依法行使职权，满足行为合法性与合理性的要求，充分维护公共利益，同时不能损害相对人的合法权益。

根据《行政复议法》第一条的规定，行政复议制度的功能包括“防止和纠正违法的或者不当的行政行为，保护公民、法人和其他组织的合法权益，监督和保障行政机关依法行使职权，发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用，推进法治政府建设”。行政复议机构在解决涉土地的行政争议时，要认真把握土地开发利用、确权登记等方面的法律法规和政策，充分发挥行政复议监督职能，规范行政机关对行政协议的履行，维护市场基础制度规则统一，推动构建城乡统一的建设用地市场，公正高效地化解相关行政争议。

引发本案行政争议的缘由是企业未缴纳土地出让价款滞纳金导致不能获得土地使用权登记，而争议焦点则在于滞纳金缴纳数额的起算日期是土地出让部门交付土地之日还是从交付的土地符合约定交付标准之日。这一争议的解决，既关系到企业的财产权和发展利益，更关系到公共利益的准确保护和充分实现，将会影响如何有效发挥市场在土地资源配置中的作用。我们要从以法治方式促进高质量发展的高度，从构建高水平社会主义市场经济体制的层面来认识这一争议，全面把握相关事实与法理，依法平等保护各类经营主体合法权益，提振企业发展信心，增强市场活力。

本案中，两家公司先后缴纳了各自应当承担的土地出让价款，但因土地交付时未达到标准，故而对延迟缴纳土地出让价款产生滞纳金的数额出现争议。由于土地交付时的地上物影响企业开展电梯生产、吊装和运输工作，经过一段时间的整改后，土地才符合合同约定的交付标准，如果从土地交付时起算滞纳金，那么对企业来说是不够公平合理的，也在一定程度上默许乃至放任了土地出让部门不依法履行合同约定义务。行政复议机构以释明土地管理相关政策为前提，明确指出土地出让部门存在超期交付符合交付标准土地的客观事实，企业需缴纳的滞纳金应当自土地符

合交付标准之日起算。这种处理方式是对企业产权的合理保护，保障了市场主体正常开展生产经营活动，实际上也对土地出让部门的行为作出了法律评价，促使其提高行政活动的合法化水平。本案中，行政复议机构依法组织调解，提出双方一致接受的调解方案，实现了多年争议的实质化解，为解决土地出让权争议提供了有益示范。

案例五：某公司不服河北省某市市场监督管理局 行政处罚行政复议案

【关键词】

产品外观 不正当竞争 行政处罚 裁量权适用 维持决定

【基本案情】

2023 年 6 月，被申请人河北省某市市场监督管理局接到第三人某酒业股份有限公司的实名举报，称申请人某公司生产销售的系列白酒与其生产销售的某系列白酒在瓶型、名称、装潢、包装方面近似，涉嫌违反反不正当竞争法关于经营者不得实施混淆行为，引人误认为是他人商品或者与他人存在特定联系的规定。被申请人经调查并经消费者隔离比对，认定违法事实存在，向申请人下达行政处罚告知书，并组织听证会，后结合案件事实及《河北省市场监督管理系统行政处罚裁量权基准》，于 2024 年 8 月作出行政处罚决定书，没收申请人生产的系列白酒，并处罚款 18.5 万余元。申请人不服，于 10 月 14 日向市人民政府申请行政复议。

【复议办理】

行政复议机构审查认为，本案争议焦点在于被申请人作出的行政处罚结果是否适当。为查清案件事实，行政复议机构通知某酒业股份有限公司作为第三人参加行政复议，经多次听取双方当事人及第三人的意见后查明，申请人生产的系列白酒与第三人生产的某系列白酒瓶型及外观确实存在相似，构成不正当竞争。行政复议机构同时查明，申请人生产的上述系列白酒涉及金额 24 万余元，但均尚未上市销售，行政处罚期间申请人全部销毁了已经生产的产品外包装，并书面承诺不再出现类似违法行为。依据《河北省市场监督管理系统行政处罚裁量权适用规则》规定，当事人主动消除或者减轻违法行为危害后果的，应当依法从轻或者减轻行政处罚。行政复议机关认为，被申请人考虑到申请人积极配合整改，违法行为并未造成严重危害后果等情形，在处罚幅度内对申请人予以从轻处罚并无不当；案涉《行政处罚决定书》认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当，因此，行政复议机关依法维持了被申请人作出的《行政处罚决定书》。

【典型意义】

依法查处不正当竞争行为，维护公平有序的市场竞争秩序，是建设统一大市场的重要任务，也是维护市场主体合法权益的基本要求。行政复议在构建高水平社会主义市场经济体制中发挥着双重作用，一方面要对行政执法中的不当行为进行监督，促使行政机关规范执法；另一方面要保障行政机关依法行使职权，实现监督与支持的有机统一。本案中，申请人使用相似的白酒瓶型及外观等，以不正当手段获取经济利益，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定，对市场公平竞争秩序造成了不良影响。市场监管部门及时予以处罚，制止了违法经营者的违法行为。同时，又综合考虑违法行为的事实、危害程度等各方面因素，依法从轻处罚，遵循了过罚相当的原则。行政复议机关对案件事实进行全面、客观的认定，依法维持了被申请人作出的行政处罚决定，既保护守法经营者的合法权益，也保障了消费者的合法权益，为统一大市场建设营造了公平竞争的法治环境。

案例五专家点评

坚持全面审查与尊重裁量并重 兼顾执法力度与法治温度

——某公司不服河北省某市市场监督管理局行政处罚行政复议案

西北政法大学行政法学院教授

周敏

请向上滑动阅览

本案中，行政复议机构坚持“合法性与合理性”双重审查标准，在查清事实的基础上准确适用法律，既尊重行政机关的裁量空间，又严格校准处罚的适当性。该案的维持决定，有力诠释了行政复议在平衡严格执法与权益保障、维护公平竞争市场秩序方面的制度价值，对同类案件的处理具有重要参考意义。

一、立足全面审查，精准锚定行政处罚结果是否适当这一核心焦点

本案争议焦点并未止步于违法事实的认定，而是深入至行政处罚结果的“适当性”考量。行政复议机构突破单纯的形式合法性审查局限，贯彻实质性审查理念，

敏锐地将审查焦点置于“行政处罚结果是否适当”这一实质问题上，超越了单纯的是非判断，进入更为复杂的程度衡量领域。通过依法引入利害关系人参加复议、构建多方参与的审理格局，行政复议机构“穿透”案件表象，全面查明违法情节、涉案金额及整改态度。这种全景式的调查取证，为精准评判行政行为的合理性奠定了坚实的事实基础，确保了复议审查的深度与广度，为准确评判裁量权的行使是否过罚相当提供了可能。

二、厘清裁量边界，恪守过罚相当原则

行政处罚的要义在于惩戒与教育并重。行政复议机构在确认违法事实成立的前提下，并未机械适用法律，而是重点审查了行政裁量权的行使逻辑。行政复议机构经审查，认为被申请人的裁量过程符合比例原则，罚款数额与违法经营额以及危害后果相匹配，体现了“过罚相当”的法治精神。这一认定不仅厘清了行政裁量的宽严边界，更向执法机关传递了明确信号：执法既要有刚性约束的力度，也要考量个案情节的温度，从而实现法律效果与社会效果的统一。

三、平衡监督与保障功能，凸显行政复议护航公平竞争市场环境的制度价值

行政复议制度的根本目标在于化解行政争议、监督和保障依法行政、保护合法权益。本案依法维持行政处罚决定，是对市场公平竞争秩序的有力捍卫。通过维持事实清楚、程序合法、裁量适当的行政行为，行政复议机构一方面肯定了监管部门打击不正当竞争的履职行为；另一方面，以严格的复议监督为守法经营者撑腰，通过“定分止争”营造稳定、透明、可预期的法治化营商环境，彰显了行政复议在优化市场生态中的积极作为。

案例六：某公司不服上海市某市辖区生态环境局 行政处罚行政复议案

【关键词】

噪声污染 裁量权基准 过罚相当 行政复议建议书

【基本案情】

2024 年 12 月，被申请人某市辖区生态环境局接到市民投诉后，对申请人某公司开设的健身房泳池的热泵热水器进行噪声检测，根据测试报告显示，该单位南侧界外 1 米空气源热泵热水器昼间噪声修正值为 63 dB (A)，超过了《社会生活环境噪声排放标准》（GB22337-2008）2 类声环境功能区规定的 60 dB (A) 的昼间噪声排放限值。被申请人认定申请人的行为违反《中华人民共和国噪声污染防治法》的规定，对申请人作出罚款人民币 11300 元并责令整改的行政处罚决定。申请人不服，于 2025 年 2 月向市辖区人民政府申请行政复议。

【复议办理】

行政复议机构审查认为，本案的争议焦点为被申请人作出行政处罚的数额是否合法合理。为查明案件事实，行政复议机构通过实地走访、听取意见、现场勘查发现，在被申请人行政执法调查过程中，申请人已投入大量资金升级隔音设备。又查明，周边社区居民对健身场所确有实际需求。行政复议机构认为，被申请人作出的行政处罚决定认定事实清楚、程序合法，但申请人使用热泵热水器是为经营所必需，噪声排放值超标幅度较小，申请人已积极采取整改措施，主动消除可能产生的噪声污染，其违法情节符合《长江三角洲区域生态环境行政处罚裁量规则》从轻减轻处罚的情形。行政复议机构遂向被申请人制发《行政复议化解争议建议书》，建议被申请人按照《长江三角洲区域生态环境行政处罚裁量规则》的规定减少罚款金额，减少数额按法定罚款幅度（即法定最高罚款数额与法定最低罚款数额之差）的 20% 计算。被申请人按照行政复议机构的建议，将罚款数额由 11300 元调整为 6800 元。申请人支付了罚款，并承诺规范经营，严格履行环境保护义务。在行政复议机构推动下，被申请人制定了源头减震、阻隔噪音传播、建立巡检制度及业主反馈机制的

全方位环境保护治理设施长效优化方案，从源头防止同类环境违法行为再次发生。

【典型意义】

优化生态环境不仅是推动绿色发展的关键举措，更是实现经济社会可持续发展的必然选择。行政执法机关既要积极回应群众关切，下大气力解决老百姓“家门口”的噪声等问题，也要准确适用行政处罚裁量基准，做到罚当其过。本案中，行政复议机构在确认行政处罚决定认定事实清楚、程序合法的基础上，根据《长江三角洲区域生态环境行政处罚裁量规则》提出了更为适当的行政处罚数额，既维护了严格落实生态环境法规的严肃性，又避免“过罚不当”对市场主体造成冲击，落实了裁量基准制度，达到了行政执法刚性与温度有机统一的效果。在个案监督的基础上，行政复议机关推动行政机关建立更加完善的环境保护治理设施长效优化机制，实现了以案促改促治，强化了行政复议监督的后半篇文章，具有较强借鉴意义。

案例六专家点评

精细化裁量落实过罚相当 实质性监督推动源头治理

——某公司不服上海市某市辖区生态环境局噪声污染行政处罚行政复议案

西北政法大学行政法学院教授

周敏

请向上滑动阅览

本案中，行政复议机关坚持法律刚性与治理柔性相统一，在严守合法性底线的基础上，通过激活区域裁量规则精准校准处罚幅度，并延伸监督效能推动长效治理，深刻彰显了新时代生态环境执法“合法与合理并重、纠错与治理并举”的核心价值导向。该案不仅是个案正义的生动实践，更是行政复议从“事后救济”向“实质治理”转型的典范。

一、精准适用裁量基准，践行过罚相当原则

行政处罚的精髓在于“过罚相当”，即惩戒力度必须与违法情节、危害后果及

主观过错相匹配。本案的亮点在于行政复议机构并未机械适用法条，而是将个案置于《长江三角洲区域生态环境行政处罚裁量规则》的框架下审视。鉴于申请人违法程度轻微，噪声超标仅3 dB（A），具有经营必需性且整改意愿强烈，行政复议机构依法建议适用更合理的从轻处罚幅度，将罚款数额合理下调。这一举措既未突破法定处罚框架，又实现“罚当其过”，有效避免区域内同类案件处罚畸轻畸重，为生态环境执法统一标准提供了鲜活实践样本。

二、摒弃“过罚不当”惯性，强化“处罚与教育”双重导向

“过罚不当”是行政执法的常见问题，本案复议机构突破了单纯审查罚款数额的局限，坚持“双向平衡”：一方面回应群众关切，坚守环境权益底线；另一方面通过制发《行政复议化解争议建议书》，引导行政机关转变治理理念。这种“复议+建议”的组合拳，成功将单一的行政处罚转化为推动企业源头减震、建立长效巡检机制的契机，真正实现了行政处罚“惩戒违法”与“教育引导”功能的有机融合，在保障社会公共利益与保护企业个体合法权益之间找到了最佳平衡点。

三、以案促改促治，提升行政复议监督效能

行政复议的监督价值不仅在于纠正单个违法行政行为，更在于通过个案推动系统治理。本案中，行政复议机构没有局限于个案的就事论事，而是敏锐洞察噪声污染防治的系统性特征，将监督延伸至行政执法的全过程。通过推动行政机关构建源头防控、过程管控与末端治理相衔接的全链条机制，成功将个案监督效能转化为行政管理的制度红利。这一做法有效倒逼了生态环境执法从粗放型向精细化转型，强化了行政机关的主体责任，为实现区域生态环境的协同治理提供了可复制、可推广的法治样本。