

山东省人民政府令

第 363 号

《山东省行政调解办法》已经 2024 年 12 月 30 日省政府第 83 次常务会议通过，现予公布，自 2025 年 5 月 1 日起施行。

省 长

周乃翔

2025 年 1 月 9 日

山东省行政调解办法

第一章 总 则

第一条 为了加强和规范行政调解工作，及时有效化解与行政管理有关的争议和纠纷，维护社会和谐稳定，根据《山东省多元化解纠纷促进条例》等法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本省各级行政机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织（以下统称行政机关）开展行政调解工作，适用本办法。法律、法规、规章另有规定的，适用其规定。

本办法所称行政调解，是指行政机关通过说服、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。

第三条 行政调解工作坚持中国共产党的领导，实行属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，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。

第四条 县级以上人民政府应当加强对本行政区域内行政调解工作的领导，协调解决行政调解工作中的重大问题，完善行政调解与人民调解、司法调解的联动工作机制，并将行政调解工作作为法治政府建设的重要内容。

第五条 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。

第六条 行政机关开展行政调解工作，不得收取任何费用，不得以行政调解代替行政执法活动。

第七条 对在行政调解工作中取得显著成绩或者做出突出贡献的单位和个人，可以按照有关规定给予表彰、奖励。

第二章 行政调解范围

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：

- （一）可以治安调解的纠纷；
- （二）交通事故损害赔偿纠纷；
- （三）医疗纠纷；

- (四) 消费者权益纠纷、产品质量纠纷；
- (五) 农村土地承包经营纠纷；
- (六) 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；
- (七) 侵犯商标专用权的赔偿数额纠纷、专利纠纷、著作权纠纷；
- (八) 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；
- (九) 水事纠纷；
- (十) 海域使用权纠纷；
- (十一) 学生伤害事故纠纷；
- (十二) 物业管理纠纷；
- (十三) 拖欠农民工工资纠纷；
- (十四) 依法进行行政裁决的纠纷；
- (十五) 依法可以进行行政调解的其他民事纠纷。

第九条 本办法第八条规定的民事纠纷，由法律、法规、规章规定的具有相应行政管理职责的行政机关进行行政调解。

省人民政府司法行政部门应当制定统一的行政调解事项清单，明确进行行政调解的行政机关、法律法规规章依据、民事纠纷类型等内容，并向社会公布。

第十条 两个以上行政机关对同一民事纠纷依法都具有行政调解工作职责的，由最先收到行政调解申请的行政机关进行行政调解。

行政机关对行政调解工作职责有争议的，应当协商解决；协商不成的，报请共同的上一级行政机关决定。

第三章 行政调解参加人

第十一条 行政机关进行行政调解，应当指派本机关工作人员主持调解，并可以根据工作需要，邀请人大代表、政协委员、人民调解员或者有关单位人员、专业人员等参与调解。

第十二条 行政机关工作人员、行政机关邀请参与调解的人员（以下统称行政调解人员）调解民事纠纷，应当坚持合法合理的原则，明法析理，主持公道，依法开展行政调解工作，并对知悉的当事人的商业秘密或者个人隐私等事项予以保密。

第十三条 行政调解人员有下列情形之一的，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。行政机关决定行政调解人员回避的，应当及时更换其他行政调解人员；决定不予回避的，应当向当事人说明理由。

第十四条 民事纠纷当事人应当按时参加行政调解。

当事人以外的公民、法人和其他组织与民事纠纷有利害关系的，可以向行政机关申请作为第三人参加行政调解，或者由行政机关通知其作为第三人参加行政调解。

第三人不及时参加行政调解的，不影响行政调解工作的进行。

第十五条 民事纠纷一方当事人超过 5 人的，应当推选 1 至 3 名代表人参加行政调解。

当事人、第三人可以委托 1 至 3 名代理人参加行政调解。当事人、第三人委托代理人的，应当向行政机关提交授权委托书，明确委托事项、权限和期限等内容。

第十六条 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。

第十七条 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。

第四章 行政调解程序

第十八条 行政机关可以根据民事纠纷当事人申请进行行政调解，也可以经双方当事人同意后主动组织行政调解。

第十九条 申请行政调解应当符合下列条件：

- （一）有明确的双方当事人；
- （二）与申请行政调解的民事纠纷有直接利害关系；
- （三）有具体的请求、事实和理由；
- （四）属于本办法规定的行政调解范围和行政机关的行政调解工作职责。

第二十条 民事纠纷有下列情形之一的，行政机关不进行行政调解：

- （一）人民法院、仲裁机构、有关调解组织等已经依法受理或者作出处理的；
- （二）已经经过信访复查、复核的；

- (三) 一方当事人明确拒绝行政调解的；
- (四) 当事人就同一事实和理由重复提出行政调解申请的；
- (五) 法律、法规、规章规定不适用行政调解的其他情形。

第二十一条 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。

当事人书面申请的，应当在申请书中载明下列事项：

- (一) 申请人基本情况、对方当事人有关情况；
- (二) 行政调解请求、事实和理由；
- (三) 相关证据；
- (四) 申请人签名或者盖章以及申请日期。

当事人口头申请的，行政机关应当记录当事人的基本情况和申请行政调解的请求、事实和理由。

第二十二条 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。

第二十三条 行政机关进行行政调解，可以当面调解，也可以通过互联网、电话等方式进行调解。

行政机关应当事先将行政调解的方式、时间、地点和参加人等事项告知当事人。

第二十四条 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。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 有下列情形之一的，行政机关应当中止行政调解，并告知当事人：

- （一）当事人一方因正当理由或者对方当事人认可的理由，要求暂停行政调解的；
- （二）发生不可抗力或者意外事件的；
- （三）其他依法需要中止的情形。

第二十八条 有下列情形之一的，行政机关应当终止行政调解，并告知当事人：

- （一）当事人要求终止行政调解的；
- （二）当事人无正当理由不参加行政调解的；
- （三）在行政调解过程中，人民法院、仲裁机构、有关调解组织受理当事人之间的民事纠纷的；
- （四）公民死亡或者法人、其他组织终止，无权利义务承受

人或者权利义务承受人放弃行政调解的；

（五）行政调解期限届满未达成行政调解协议的；

（六）法律、法规、规章规定的其他情形。

第二十九条 行政机关应当自决定进行行政调解之日起 30 日内，引导当事人自愿达成行政调解协议，或者终止行政调解；情况复杂或者有其他特殊情形，不能在规定的期限内达成行政调解协议的，经行政机关负责人批准可以适当延长，但是延长期限最多不超过 30 日。

行政调解中止时间，检测、检验、检疫、鉴定等活动所需时间，不计入行政调解期限。

第三十条 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下列事项：

（一）当事人及其代表人、委托代理人的基本情况；

（二）民事纠纷的内容和当事人的请求；

（三）当事人达成调解协议的内容、履行的方式和期限。

行政调解协议书应当由当事人签名、盖章或者按指印，主持行政调解的人员签名，自加盖行政机关印章之日起生效。

第三十一条 对事实清楚、权利义务关系明确、当事人分歧较小的民事纠纷，行政机关可以当场进行调解；当事人当场履行

的，行政机关经当事人同意，可以不制作行政调解协议书，但是应当记录在案。

第三十二条 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。

第五章 工作保障

第三十三条 行政机关应当明确本机关具体负责行政调解工作的机构，或者成立行政调解组织负责行政调解工作，并向社会公布。

第三十四条 县级以上人民政府教育、公安、生态环境、农业农村、卫生健康、市场监督管理等部门，可以根据工作需要成立行政调解委员会，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。

第三十五条 设区的市、县（市、区）人民政府和乡镇人民政府、街道办事处可以根据需要，依托纠纷多元化解综合性服务平台，推进行政调解与人民调解、司法调解等衔接联动，及时有

效化解纠纷。

第三十六条 行政机关可以通过政府购买服务等方式，聘请专门工作人员或者委托人民调解组织、社会组织、中介服务机构等，为行政调解工作提供辅助支持，并加强监督和指导。

第三十七条 行政机关开展行政调解工作所需经费列入本机关预算，由本级财政予以保障。

第三十八条 行政机关应当对进行行政调解的民事纠纷类型、数量、处理结果等进行统计分析，并将行政调解工作开展情况纳入年度法治政府建设情况报告。

第三十九条 行政机关应当加强行政调解工作信息化建设，建立行政调解工作档案管理制度，将调解申请、调解过程、调解结果等资料整理归档。

第四十条 省人民政府司法行政部门应当建立行政调解工作信息平台，推动数据汇集、信息共享，对行政机关具体负责行政调解工作的机构、行政调解组织及其工作人员，民事纠纷类型、数量、处理结果等信息进行动态管理。

第六章 法律责任

第四十一条 对违反本办法的行为，法律、法规已经规定法律责任的，适用其规定。

第四十二条 违反本办法，行政机关不依法履行行政调解工作职责，或者有其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊情形的，由上一级行政机关或者有关主管部门等有权机关责令改正；造成严重后果的，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分。

第四十三条 违反本办法，行政调解人员有下列情形之一的，由行政机关给予批评教育，并责令改正；情节严重的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）歧视、威胁、辱骂当事人的；
- （三）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密或者个人隐私的；
- （五）其他影响调解公正或者损害当事人合法权益的情形。

第四十四条 违反本办法，当事人有下列情形之一的，由行政机关给予批评教育；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）扰乱行政调解工作秩序的；
- （二）伪造证据材料的；
- （三）威胁、辱骂、殴打其他行政调解参加人员的；
- （四）其他干扰、阻挠行政调解工作的情形。

第七章 附 则

第四十五条 行政机关开展行政调解工作所需文书格式，由省人民政府司法行政部门制定。

第四十六条 行政机关因履行行政管理职责与公民、法人和其他组织产生的行政争议的调解，依法通过行政复议、行政诉讼等途径进行。

第四十七条 本办法自 2025 年 5 月 1 日起施行。

分送：省委书记、副书记、常委，省长、副省长。各市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构，各大企业，各高等院校。

省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院。

各民主党派省委，省工商联。

山东省人民政府办公厅

2025 年 1 月 9 日印发

