

附件

盐田区涉港旅游消费纠纷人民调解工作规则

(试行)

第一条 为了有效保护涉港旅游消费纠纷当事人的合法权益,满足当事人对盐田区内旅游消费纠纷解决方式的多元化需求,促使旅游消费纠纷及时化解,推动盐田区经济社会的发展,结合盐田区实际,制定本规则。

第二条 符合下列条件之一的涉港旅游消费纠纷调解工作适用本规则:

(一) 纠纷发生地为盐田区,其中一方当事人为香港特别行政区居民、企业或其他组织;

(二) 纠纷发生地为香港特别行政区,其中一方当事人为盐田区居民、企业或其他组织。

第三条 涉港旅游消费纠纷调解工作的开展应当坚持以下原则:

(一) 平等自愿原则,开展涉港旅游消费纠纷调解工作,应当平等对待各方当事人,尊重当事人的真实意愿,尊重当事人的合法权利。

(二) 中立调解原则,开展涉港旅游消费纠纷调解工作,应当基于事实和证据,保持中立立场,不应偏向任何一方当事人。

（三）公正公平原则，开展涉港旅游消费纠纷调解工作，应当基于案件事实，依照法律或者国际惯例确定当事人的权利义务，努力维护调解结果的客观与公正，不违反法律、行政法规的强制性规定，不损害社会公共利益和当事人的合法权益。

（四）灵活便捷原则，开展涉港旅游消费纠纷调解工作，应当根据纠纷的实际情况，灵活确定调解方法和程序，注重工作效率。

第四条 深港纠纷人民调解委员会（以下简称“调委会”）负责涉港旅游消费纠纷的接待、调解和咨询工作。

第五条 调委会根据涉港旅游消费纠纷调解工作需求，建立涉港旅游消费纠纷调解员名册。

调解员由调委会根据工作需要，面向社会公开从符合下列条件的内地及香港居民中选聘：

- （一）年龄在 26 周岁至 60 周岁之间；
- （二）熟悉普通话和粤语；
- （三）具有本科以上学历；
- （四）熟悉内地或香港法律；
- （五）具有旅游消费纠纷调解实务经验；
- （六）具有良好的政治素质和道德品行；
- （七）拥护中华人民共和国宪法、拥护中国共产党领导和社会主义制度。

第六条 调解申请可以通过书面或口头方式向调委会提出，申请内容应当包含以下内容：

- (一) 申请方和被申请方的基本信息;
- (二) 争议事实发生的时间、地点、简要过程;
- (三) 明确、具体的诉求。

第七条 一般案件由一名内地籍调解员和一名香港籍调解员共同进行调解，疑难复杂案件可以由多名调解员进行调解。

当事人可以在调委会提供的涉港旅游消费纠纷调解员名册中协商选择调解员主持调解。协商不成的，由调委会在涉港旅游消费纠纷调解员名册中指定一名内地籍人民调解员和一名香港籍人民调解员共同主持调解。

第八条 对于符合调解条件且发生在盐田区的涉港旅游消费纠纷，由调委会依照其调解程序，根据内地相关法律规定进行调解。

对于符合调解条件但发生在香港一侧的旅游消费纠纷，调委会应及时将调解申请移交至盐田区消费者委员会，由其根据深圳市消费者委员会和香港消费者委员会签订的协议移送处理。

第九条 经过调解达成协议的，由各方当事人和调解员在调解协议上签字盖章。

当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，调解员应当记录协议内容。

第十条 调解达成协议的涉港旅游消费纠纷，调委会应当将调解协议送达双方当事人，并填写《调解情况登记表》备案存档。

第十一条 调委会应当对调解协议的履行情况进行监督，督促当事人自觉履行约定的义务。在调解协议履行过程中，当事人

之间就调解协议内容发生争议的，可以提请调解中心审查或再行调解，调解协议确有错误或重大瑕疵的应当予以更正。

当事人之间就调解协议履行发生争议的，可以提请调解中心督促或再行调解，也可以就原争议向仲裁委员会、人民法院提起仲裁或诉讼。

第十二条 深港合作公法中心与盐田区消费者委员会就下列事项开展积极合作：

- (一) 旅游消费纠纷的咨询、投诉处理工作；
- (二) 有关消费者权益保护方面的法律法规探讨研究；
- (三) 双方人员互访及对消费者权益保护工作质量的互助交流；
- (四) 其他有关消费者权益保护方面的友好合作事宜。

第十三条 本规则由盐田区司法局负责解释。

第十四条 本规则自 2020 年 11 月 24 日起生效，有效期为 5 年。

公开方式：主动公开

深圳市盐田区司法局办公室

2020年11月12日印发