

最新调解工作报告 调解工作总结(优秀7篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

调解工作报告篇一

20xx年，我乡以“三个代表”重要思想和xx大精神为指导，认真贯彻中、省、市、县政法工作部署，紧密结合我乡实际，始终坚持“打防并举，以防为主”的工作方针，着力发挥“大调解”在社会治安综合治理工作中的重要作用，全力精心构筑矛盾纠纷大调解机制，努力筑牢维护社会稳定的“第一道防线”。在“大调解”活动中，排查矛盾纠纷45起（其中村25起、乡20起），调处45起，调处率为100%，调处成功率100%。有力地维护了社会的整体稳定，有效地保障了我乡经济的健康发展。我们的主要做法是：

今年，我乡着力巩固和整顿了10个人民调解委员会，每个调委会都选聘了1名专职调解员，在村（居）民小组建立维护稳定群众自治协会组织，发挥“五老”余热作用，深入排查基层群众中的各种不稳定信息，及时化解各类矛盾，从而形成“村（社区）一村（居）民小组—（党员）群众代表—调解员”上下联动，协调一致的工作网络。同时，明确了各级组织的工作职责和任务，严格实行矛盾纠纷调处工作管辖责任制，坚持分工负责和联合调处相结合，属地管理和集中调处相结合，做到了信息联通、纠纷联排、力量联动、矛盾联调。对本地区、本单位的重大矛盾纠纷，明确责任主体，实行定领导责任、定单位（部门）责任、定调处时限的工作制度，努力做到纠纷矛盾调处件件有回音，事事有反馈，重大案件有报告，从而有力地保证了“大调解”机制的正常运行。

一是建立健全矛盾纠纷预警机制。每个村建立健全了预警机制，形成信息员、村（居）民小组、村（居）、乡乡四级预警网络。乡矛盾纠纷“大调解”协调中心指导村调处中心、村调委会每月进行一次纠纷排查，重大节日和敏感期必须及时排查，并将排查结果报乡调处中心。预警信息员、调解员发现重大纠纷和集访苗头，随时上报，并在第一时间赶到现场进行调处，并及时通过信息渠道向上级报告，切实防止民转刑案件和集访、越级上访事件发生。二是健全检查考评机制。乡矛盾纠纷“大调解”协调中心明确了主要考评考核标准，把大调解的各项指标进行细化分解，进行量化考评考核。三是落实社会矛盾纠纷调处责任制。各单位对属于本辖部门调处的矛盾纠纷，要切实负起责任，及时化解，不得把矛盾纠纷推向上级、推向社会，达到小纠纷不出组、一般纠纷、大纠纷不出村、疑难纠纷不出乡。四是实行首问责任制。对群众上门要求调处的矛盾纠纷，实行首问责任制，不管找到那个部门都应热情接待、主动受理，然后转交责任部门调处，切实防止矛盾激化。五是建立领导接待、包案制度。乡、村两级都确定了领导接待日。乡定期安排领导接待群众来访，村每月排出处理纠纷值班表，党政领导按照职责分工，对重要信访来访、重大纠纷和上访案件，特别是久拖未决的问题，实行包案处理，负责包案的领导要一包到底，亲自处理，直至息诉停访。

一是统一制度建设标准。乡矛盾纠纷“大调解”协调中心及人民调解委会统一建立了重大纠纷快报、重大纠纷（社情）汇总分析；重大纠纷协调调解、纠纷排查专项治理、重大纠纷管辖督办等制度；各调委会统一建立健全工作责任、例会、学习、考评、业务登记、培训、统计、档案管理等八项内部管理制度；完善和规范了大调解工作业务台帐。二是统一业务建设标准。在“大调解”工作整个过程中，从纠纷调处申请、受理、告知、调查、调解、制作协议书，到协议履行及回访等方面都建立了完善的制度，并严格运作程序，克服工作中随意性，坚决做到既重视实体上的合法规范，又重视程序上的合法规范。三是统一队伍建设标准。各调委会组成人

员实行选举与聘用相结合，并报司法所审查、备案；司法所负责培训调委会主任，年初举办了全乡基层调解员培训班，参训人员10名；同时对基层调解员进行目标管理、量化考核、严格按标准落实奖惩。四是统一协调中心和调解室建设标准。协调中心具备了有办公室、调解室、档案室。调解室且要在20平方米以上，并有明显标志；全乡统一了上墙公示栏。从而使乡、村两级协调中心规范化建设得到了加强，使调处中心成为整合力量、联动各方的调处机构和工作平台。

一是个别村对大调解机制建设工作重视程度不够，差距比较明显；二是村调处中心基础设施建设还需进一步加强，资金的投入与上级的要求还有很大差距，影响了大调解工作向更高层次拓展；三是部分社区调解室没有达标，基层调解员的培训工作尚需进一步规范，四是我乡矛盾纠纷面宽量大，“大调解”协调中心配备人员太少，无法全面承担起我乡全面协调工作。

一是进一步健全大调解体系。调处服务中心机构健全，制度完善，人员到位，切实保障大调解各级组织网络管理规范，运行有效。加强组织协调，继续加大对大调解工作的指导、督促和考核。根据制定的大调解量化考核标准，对大调解工作开展情况实施检查考核，确保大调解工作各项措施落到实处。二是进一步建立完善大调解信息预警机制。按照县局关于加强信息预警机制建设意见的要求，建立和完善大调解信息预警机制，加强信息员队伍建设，完善信息网络体系，加强纠纷排查工作，提高矛盾纠纷预警能力。三是严格落实矛盾纠纷调处责任制。坚持“属地管理”和“谁主管，谁负责”的原则，把矛盾纠纷调处的责任落实到各部门、单位，实行分级负责，归口调处。在当地发生命案时，司法所要及时了解情况，对属于因民事纠纷引发的命案，要实行责任倒查。四是进一步加强街道居委会社会矛盾纠纷调处服务中心规范化建设和基础建设。规范公示内容，健全基础台帐，完善工作制度，严格考核奖惩。五是大力加强调解员队伍建设。按照为人公正、办事公道、有群众威望、懂政策法律的要求，

选好配强调解队伍。加强调解员教育培训和管理，着力建设一支政治强、业务精、威信高的高素质调处队伍。积极推行首席调解员制度，坚持调解员持证上岗，努力提高调解质量。

我们将进一步以“三个代表”重要思想和xx大精神为指导，深入基层，认真调查研究，总结经验，树立典型，因地制宜，推广好经验、好做法，把我乡的“大调解”，建设工作推向一个新台阶。

调解工作报告篇二

进一步贯彻落实人民调解三个文件和省、市关于人民调解工作的会议精神，充分发挥人民调解维护社会稳定的作用，加大人民调解工作力度，为维护全县社会稳定，构建和谐社会作出新的贡献。

二、工作措施

(一)建立健全人民调解工作机制。完善镇、村、组三级调解组织网络;健全规章制度;调整充实人民调解员队伍;规范人民调解工作流程。

(二)加强协调人民调解投入工作。进一步完善硬件设施，改善办公条件，合理利用人民调解工作经费，提高人民调解员的经费待遇。

(三)加强人民调解队伍建设。加大培训力度，提升业务水平，促进规范操作;改革培训方式，变县级培训为主，镇级为辅，变集中辅导与个人自学、经验交流等并举的培训模式。

(四)规范人民调解操作规程，提高人民调解质量。

(五)完善跨区联调机制的建设，积极探索新的工作模式。

三、工作计划

(一)1月份，召开全县人民调解工作会议，总结上一年度人民调解工作，布置本年度全县人民调解工作(可与全县司法行政工作会议合并召开)。

(二)2月份，对各镇人民调解工作督促指导一轮。

(三)3月份，组织金宝人民调解联调机构相互交流工作。

(四)4月份，举办全县人民调解员业务培训班。

(五)5-6月份，对全县各镇人民调解档案卷宗开展检查与指导。

(六)7月份，组织对各镇村人民调解委员会开展疏理、整顿、调整、充实、完善、提高工作。

(七)8月份，适时开展对镇村人民调解委员会的工作进行检查和指导，完善县级社会矛盾纠纷调处服务中心基础工作，确保正常规范运作。

(八)9-10月份，组织人民调解工作全面督查，迎接省市考核验收。

(九)12月份，全面总结全县人民调解工作，制定新年度工作计划。

一、加强民调组织建设，完善管理制度。在村党支部的领导下，认真学习三个代表重要思想及科学发展观，牢固树立为人民群众服务的思想作风。学习法律法规知识，不断提高业务素质和增强驾驭民调工作能力，建立和完善各项管理制度，使民调工作逐步走向规范化、制度化。

二、深入开展群众性的法律、法规的宣传教育工作。利用黑板报、宣传栏、标语和举办培训班等多种形式组织法制宣传

教育活动，不断提高广大村民的法制观念。

三、以各自然村为单位设立纠纷信息员，及时准确掌握纠纷信息，做到处理纠纷果断及时，大矛盾不出村、小矛盾不出片。防止民转刑案件的发生。

四、加强民调工作人员的业务培训，采取请进来，送出去集中学习的方式，组织对民调工作人员法律、法规知识，业务知识的培训，提高业务素质、工作水平。

五、成立帮教小组，了解掌握刑释、解教人员情况，采取结对子帮教等多种方式，积极做好对刑释解教人员的帮教工作。

六、定期做好对刑释解教人员的月访和季度考核，及时掌握思想动态，尽可能地解决他们生活中的实际困难和家庭的困难，预防重新犯罪。

调解工作报告篇三

20xx年，我办行政调解工作在县委、县政府的正确领导下，在县法制办的具体指导下，认真贯彻落实省、市、县关于“行政调解”工作的安排部署，狠抓落实，采取有效措施，不断改善工作制度、创新工作方法，妥善运用行政调解手段化解矛盾纠纷，切实维护社会稳定，取得了明显成绩。现将我办开展行政调解工作情况总结如下：

1、领导高度重视，切实加强行政调解力度。为充分发挥行政机构的调解作用，强化调解意识，履行调解职能，减少矛盾纠纷激化，营造和谐稳定的工作环境，成立了由单位主要领导任组长的行政调解工作领导小组，并将此项工作列入重要议事日程，及时召开相关会议，专题研究落实行政调解工作各项任务。按照有关政策、规定，对行政管理职权范围内的特定矛盾纠纷进行调解，当调则调，调裁结合，及时解决问题，就地化解矛盾。

2、预防疏导为主，尽量减少矛盾纠纷事件。我办的行政调解工作，在维护广大劳动者合法权益和促进社会稳定方面发挥着重要的作用。接到每一个调解申请后，调解中心立即组织调解员快速介入案情，收集各种证据，并到涉案场所进行现场检查。在充分了解诉求和案情的基础上，以事实为依据积极促成当事人双方达成和解。在签署调解协议后，调解中心继续对当事人双方调解协议的履行情况进行跟踪服务，督促当事人双方及时履约。有效防止了非正常上访、重复上访、集体上访事件的发生。

3、加大法律法规宣传力度，重点解决疑难案件。矛盾纠纷对象由于对法律法规的不完全了解，各自为了自己的利益互不相让，针锋相对，针对此类情况，我们及时对双方进行法制宣传教育，让当事人双方根据法律法规的要求妥善解决矛盾。另外，我办工作人员经常深入“三送”村、扶贫重点村召开座谈会，宣传政策法规。由于我办工作人员主动介入，将矛盾化解在基层萌芽状态。

1、宣传工作不够深入广泛。广大群众对行政调解尚不认识。由于对行政调解的宣传不够广泛深入，群众对行政调解还缺乏认知，致使其缺乏群众基础。

2、行政调解人员工作能力有待提高。纠纷调解需要办案人员具有较高的业务能力，调解队伍经验不足，精通法律提供高效优质服务的人才还较少。

3、工作场地紧张。由于我办办公室紧张，行政调解中心办公室只好设在综合秘书股办公，不利于开展工作。

我办将认真按照上级部门对行政调解工作的安排，采取有效措施，积极开展行政调解工作，力争行政调解工作取得更大的成绩。一是进一步加强对行政调解工作的组织领导，制订完善相关制度和工作措施，保障各项工作落实到位。二是加强各项工作措施，完善必要的物质保障，配齐配强工作人员。

三是加大培训指导力度，提高行政调解工作能力和水平。四是继续做好法制宣传和政策指导，充分运用办公平台、报刊、网络等媒介，对行政调解工作内容、程序和实践进行宣传，提高行政机关工作人员的行政调解意识，增强群众对行政调解途径的信赖。五是强化行政调解信息报送工作，完善信息报送、收集、整理加工程序，健全行政调解信息利用和反馈机制。

调解工作报告篇四

一、指导思想及目标任务，社区调解工作计划。

以三个代表重要思想和科学发展观为指导，紧紧围绕改革发展稳定的大局和社区党总支、居委会的中心工作。按照属地管理，分级负责，谁主管，谁负责和依法、及时，就地解决问题与疏导教育相结合的原则，深入排查调处各种矛盾纠纷和不稳定因素。为打造平安社区和推进社区建设，创造和谐稳定的社会环境。各组各企业将按照排查得早，发现得了，控制得住，解决得好的要求，全面掌握有效调处本辖区、本单位存在的各种矛盾纠纷和不稳定因素，着力解决影响社会稳定的热点、难点问题。真正将矛盾纠纷化解在本地，解决在萌芽状态。

二、完善调解组织，加强工作责任。

在完善调解组织的基础上，要加强工作责任心，碰到居民户发生矛盾不管是白天黑夜，要做到随叫随到，公平合理，及时调处好各类矛盾纠纷，同时要继续保持吸收五老人员的良好方法。

三、预防解决各类不稳定因素。

一是调查摸底。对各类矛盾纠纷要进行全面梳理，登记造册，做到底数清，情况明。二是全面排查。把不稳定因素及群体

性事件作为排查的重点，发现问题要层层分解任务，落实责任到人，明确解决时限。三是认真调处，要按照调解纠纷的程序和方法操作，做好格式化，做好耐心细致的思想工作，每月上报矛盾纠纷信息。同时，要认真贯彻落实《不稳定因素排查表上报工作机制》，切实做到小事不出组，大事不出社区的原则，把矛盾隐患控制在萌芽状态。

四、工作要求。

1、强化领导。各组、各企业充分认识做好新形势下矛盾纠纷排查调处工作的重要性，狠抓落实。

2、务求实效。按照面上不漏系统，系统不漏企业，社区不漏居民的要求排查梳理到位。

3、健全机制。建立健社区、组、户三级矛盾纠纷排查调处网络，形成一级抓一级，一级对一级负责的工作格局。健全矛盾纠纷分析及应急预警机制。使矛盾纠纷排查调处工作走上经常化、制度化、规范化的轨道。

调解工作报告篇五

20xx年，乡党委□zf高度重视大调解工作，坚持“大调解、大服务、大发展”的工作思路，全面构建党委□zf统一领导，政法综治机构综合协调，司法所、派出所等有关部门各司其职，社会广泛参与，人民调解、行政调解、司法调解既充分发挥作用，又相互协调配合的“大调解”工作体系，形成了横向到边、纵向到底、全覆盖的大调解组织网络，有力地维护了全乡社会稳定和治安大局平稳。全乡无因民间纠纷引发非正常死亡和民转刑案件发生，有效地维护了全镇的稳定。现将我乡大调解工作总结如下：

针对新时期、新形势下矛盾纠纷的新问题、新特点，乡党委□zf非常重视，建立了党委□zf统一领导，政法综治牵头协调，

调处中心具体负责，司法部门业务指导，职能部门共同参与，社会各方整体联动的工作体系。授予调处中心矛盾纠纷调处调度、调处督办、责任追究三大职权，对社会矛盾纠纷实行统一登记、统一受理、统一调度、统一管理，确保了调处中心有责有权，大调解的参与主体更为广泛，人员组成更加科学。

一是在组织网络上，全乡构建了镇调处中心、村调处委员会、村民调解小组和调解信息员的大调解工作网络。目前全乡8个村都成立了人民调解委员会，共有专职调解员10名，义务调解员21名，信息员32名。二是在工作制度上，进一步明确了乡矛盾纠纷调处中心的职责，先后制定了接访受理登记制度、矛盾纠纷排查制度、社会矛盾纠纷移送和归口管理制度、重大疑难纠纷报告制度等多项制度。三是在对接机制上，强化了人民调解、行政调解、司法调解三方面的密切合作，实现了调处中心与派出所、法院等职能部门的优势互补。

在纵向上，由乡、村调委会每月进行一次矛盾纠纷大排查，尤其是在重点时期，调解组织对辖区的重点人员和重要地段，做到逐级负责，层层摸排，达到“乡不漏村、村不漏户、户不漏人”的总要求。调处中心通过每月的工作例会对排查结果进行分类汇总、梳理分类，对有倾向性的矛盾纠纷隐患做好处置预案，指派专人超前主动介入，避免了矛盾纠纷激化。

在横向上，通过实行统一受理、分工管理、依法办理、限期处理的工作原则，做到有访必接、有案必受，以群众满意为服务宗旨，充分整合各种调解资源，改进和完善社会矛盾纠纷调处机制，基本实现了由一人打锣向众人敲鼓的转变，大大提高了对复杂矛盾纠纷的快速反应和化解能力。

一是大调解工作体系还需要进一步完善。目前，乡成立了大调解协调中心，落实了一名分管领导专门负责大调解工作，配备了工作人员，但多数工作人员往往身兼数职，时间、精力难以保障。

二是调解员队伍还需要进一步加强。调解队伍不够稳定，结构不够理想，素质参差不齐。

一是完善矛盾纠纷排查调处和大调解组织调解工作台帐制度，督促各村、单位部门切实做好矛盾纠纷排查调解工作，结合大接访实行包案制度，限时限地限人调解。建立大调解信息管理平台和台帐，实现信息互通，资源共享。二是抓好稳定风险评估、集中排查化解、衔接联动配合，从源头上减少稳定隐患和矛盾纠纷。

调解工作报告篇六

20__年上半年，在区司法局的正确领导下，我镇按照上级文件精神 and “矛盾纠纷不上交”的要求，把及时排查和及时化解民间纠纷矛盾当作搞好社会稳定工作的第一道防线来抓，并开展了一系列富有成效的工作，成绩明显。现将半年工作总结如下：

一、以规范化建设为抓手，不断完善各项调解工作制度

2、强化疑难案件联合调处制度。20__年2月3日下午4：00左右，永兴县油市镇高冲村3组林文兵搭乘本村林爱尚的摩托车来到__镇罗祥华开办的“新世纪”发廊店要求嫖娼，在发生性行为时，林文兵突发疾病死亡在床上。接警后，我镇干部与派出所干警迅速赶到事发现场，并及时对该死亡案件进行了初步处理。2月14日，由__镇政府、苏仙区公安局刑侦大队、__镇派出所组织林文兵家属、罗祥华家属在刑侦大队就林文兵死亡补偿等事宜进行了协商，并达成了一致意见。

3、有效落实调解回访工作制度。在一些抚养、赔偿纠纷中，因为调解协议具有较强的时效要求，所以我们一直注重调解回访工作，并使之制度化。通过回访及时掌握纠纷调处的效果和协议履行情况，对不全面履行或不履行协议的，说服教育当事人，督促其履行协议。通过回访还可以了解到其它一

些隐藏在民间的矛盾纠纷。

二、狠抓队伍建设，不断增强整体实力

一是重视镇调委会队伍建设，在稳定人员的基础上。年初，我镇及时调整了镇、村、组三级调委会、治保会班子成员，让一批政治可靠，有威信，有业务基础的同志充实到镇调委会及基层调委会队伍中来。二是把人民调解工作经费列入同级综治工作经费预算，解决调解场所建设及调解工作中遇到的一些实际困难。

三、加强培训学习，提高调解人员业务水平

一是参加上级组织的各类培训，通过学习法律、法规、调解工作经验介绍、业务交流等形式丰富知识，提高业务能力；二是举办调解业务培训班，由镇司法所同志讲课，内容包括法律知识、办案中的实践体会、调解协议书的制作等；三是撰写调解心得，每当调解一起较为复杂的纠纷后，要求参加人员总结成功的经验，查找不足；四是分析、预测矛盾纠纷特点规律、发展趋势，做到调解工作有的放矢。半年来，我镇共举办了2次调解员工作业务知识学习培训，各村组织组级调解员上培训班2次。通过对调解员的业务培训，大大增强了我镇、村、组三级调解员处理矛盾纠纷和化解矛盾的工作能力。

四、抓好矛盾纠纷定期排查调处，确保社会稳定

虽然我镇人民调解工作取得了一定成绩，但与上级领导的要求、群众的期望相比还存在差距。今后我们将保持和发扬优势，改进不足之处，为维护全镇社会稳定、构建和谐社会作出新的贡献。

调解工作报告篇七

20xx年，杭州市工商局按照加快推进法治工商建设的总体要

求，拓展工商职能，大力开展工商行政调解工作，积极化解矛盾纠纷，有效维护了社会稳定，促进了社会和谐。全年共办理行政调解案件33712件，其中消费争议调解 33685 件，合同争议调解13件，行政争议调解14件，调解成功率为95%，为消费者挽回经济损失10039.68万元。

一、探索调解手段，创新行政争议解决办法。

多年12315投诉举报平台的运用，使得该局在消费争议调解方面积累了较为成熟的工作方法，而相对于消费争议的调解，该局在行政争议、合同争议、商标侵权争议的调解工作中则进展较为缓慢。近年市工商局着力探索运用调解手段解决行政争议，在行政复议调解方面取得了初步成效。该局的主要做法：

一是在被申请人的具体行政行为存在瑕疵的情况下，行政复议机构认真向被申请人解释法律法规、阐明后果，动员被申请人纠正不当行政行为。通过被申请人的主动纠错，取得申请人的谅解，使申请人撤回复议申请，化解该起行政争议。如杭州拓成五金工具有限公司对临安分局於潜工商所对其举报临安鹏达五金工具有限公司侵犯其“建新”注册商标专用权所作出的《举报情况反馈函》不服而提起的行政复议，在审理过程中，市局、临安分局多次向被申请人解释法律法规、阐明后果，动员被申请人纠正不当行政行为，最后，被申请人主动撤销了原作出的《举报情况反馈函》。

二是在行政复议中引入听证机制。对申请人和被申请人就事实认定和相关法律适用问题存在较大分歧时，为详细了解双方争议焦点，通过举行听证，为行政复议当事人提供一个质证、辩论的平台，促使双方消除隔阂，达成谅解。如在办理汤万凤不服拱墅分局封存财物的强制措施案过程中，市工商局决定举行了听证，通过听证使双方充分表达各自的观点，并借助于听证程序向申请人宣传解释相关法律法规，使申请人认识到自身行为的违法性，主动撤回行政复议申请。

三是对于可以调解的其他案件，行政复议机构都秉承化解争议、消除矛盾的办案理念，积极居中协调，努力促成双方争议的圆满解决。如申请人李名均对江干分局对其侵犯商标注册权所作出的行政处罚决定不服而提起的行政复议案，申请人对案件的定性没有异议，本案的争议焦点在于非法经营额的认定以及所处罚款的额度。对于非法经营额，被申请人认为申请人提供的票据存在矛盾，按经营额无法计算进行处罚，有事实根据，作出罚款5万元的处罚并无不当，而申请人认为经营额是可以计算的，只有9885元，处罚明显偏重。鉴于本案实际以及双方的意愿，该局按照自愿、合法的原则进行了调解，最后被申请人考虑申请人重病在身、经济较为困难的实际情况以及案件事实，同意将原罚没款5万元减为2万元，双方达成了协议，市工商局制作了行政复议调解书。

二、搭建多元衔接机制，努力构建消费争议“大调解”格局。

一是与消费争议先行和解机制衔接。通过建立顺畅的沟通渠道，将一部分消费申诉转交企业先行协商处理。目前我市已有180家自行处理消费争议的企业。市工商局加强对自行处理消费争议企业的指导，今年共组织开展了两次企业调解(处理)纠纷工作人员培训，共有120余人参加培训。同时，加强对企业消费维权自律工作的走访和检查力度。截至10月底，全市180家自行处理消费争议企业共受理申诉3426件，占工商12315总申诉量的10.17%，回复及时率达到97.8%，满意率达90%。

二是与仲裁调解机制衔接。在日常监管中，引导经营者和消费者签订消费合同时订立仲裁条款，或在发生消费争议后达成仲裁协议。在杭州市仲裁委员会支持下，在下城分局设立了消费仲裁庭，并在工商调解人员中发展兼职仲裁员，实现裁调有效对接，成立至今，下城消费仲裁庭运作良好。

三是在大型商场超市、景区(点)商店等大力推行“无理由退货制度”。目前，全市已有近400家经营单位实行无理由退货

服务事项，已为消费者办理无障碍退货2万余件，为消费者挽回经济损失250余万元。

三、行政调解工作中遇到的困难和问题

一是工商机关行政调解制度不完善。虽然法律法规规定工商机关可以调解处理商标侵权、广告、合同、消费等民事纠纷，但有关行政调解的机构、管辖、程序、时限、效力等方面缺乏具体规定，可操作性不强。

二是行政调解组织机构和行政调解人员队伍建设有待加强。目前该局的行政调解主要是消费争议调解，多年12315投诉举报平台的运用，使得该局在消费争议调解方面积累了较为成熟的工作方法和工作经验，而行政争议、合同争议、商标侵权争议的调解工作则始终未能有很大的突破，究其原因，行政调解的组织机构、工作制度和规则、行政调解人员队伍建设不够完善是不容回避的主因。

三是行政调解出现错误的救济途径和赔偿等后续问题亟待进一步研究。

四、下一步工作打算：

一是强化工作责任。在强调对行政调解工作重要性的认识的同时，要积极采取措施，落实岗位责任，防止因职责不清、责任不明而造成职能缺位、错位现象。

二是夯实工作基础。降低受理门槛，简化工作程序，营造工商部门善于调解、人民群众愿意调解的工作氛围。切实加强基层工商部门行政调解工作，积极引导当事人通过法定渠道反映诉求。

三是加强行政调解人员队伍建设。充实基层调解人员队伍，加强教育培训，有针对性地组织学习培训民法、消法、商标

法、合同法、人民调解法等相关法律知识，提高调解员调解技能。

四是完善调解制度。制定完善受理标准、工作流程、调解纪律等一系列调解规章制度，及时做好调解登记台帐以及报表统计报送等工作。