附件

深圳市交通运输局行政调解事项清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 行政调解事项名称 | 行政调解依据及具体条款 | 责任单位 |
| 1 | 机动车维修质量争议 | 1.《机动车维修管理规定》  第三十九条 道路运输管理机构应当受理机动车维修质量投诉，积极按照维修合同约定和相关规定调解维修质量纠纷。  2.《道路运输服务质量投诉管理规定》  第二十条 有关汽车维修质量纠纷的调解依照《汽车维修质量纠纷调解办法》（交公路发〔1998〕349号）办理。  3.《汽车维修质量纠纷调解办法》  第二条 县级以上地方人民政府交通行政主管部门所属道路运政机构依据本办法负责纠纷调解工作。纠纷双方所在地不在同一行政区的，由承修方所在地道路运政机构负责。 | 市交通运输局各辖区管理局 |
| 2 | 道路旅客运输经营服务质量投诉案件 | 1.《道路运输服务质量投诉管理规定》  第二条 县级以上（含县级，下同）人民政府交通行政主管部门负责本辖区道路运输服务质量投诉管理工作，其所属的道路运政管理机构（以下简称运政机构）是道路运输服务质量投诉（以下简称服务质量投诉）的受理机构，负责本规定的具体实施。  第七条 投诉受理范围：  （一）道路运输经营者未履行合同或协议而又拒不承担违约责任的；  （二）道路运输经营者未执行国家有关价格政策或未提供与其价格相符的服务的；  （三）道路运输经营者故意或过失造成投诉人人身伤害，货物灭失、短少、变质、污染、损坏、误期等而又拒绝赔偿损失的；  （四）道路运输经营者有欺诈行为的；  （五）道路运输经营者在经营活动中违反有关法律、法规或规章导致道路运输服务对象权益受到损害的；  （六）道路运输经营者未按规定提供与其经营内容相适应的服务设施、服务项目或服务质量标准的；  （七）道路运输经营者其他侵犯投诉人权益、损害投诉人利益的行为。  第十六条 根据投诉事实的性质，对投诉案件的处理决定可采取调解或行政处罚两种处理方式。  第十八条 根据责任认定结果，可做出以下调解意见，并应说明理由：  （一）被投诉人过错的，由被投诉人向投诉人赔礼道歉或赔偿损失；  （二）投诉人与被投诉人共同过错的，由双方分别承担相应责任；  （三）投诉人自身过错的，责任自负。 |
| 3 | 道路货物运输经营服务质量投诉案件 |
| 4 | 道路运输站场经营服务质量投诉案件 |
| 5 | 机动车维修经营服务质量投诉案件 |
| 6 | 机动车驾驶员培训服务质量投诉案件 |
| 7 | 客（货）运相关服务质量投诉案件 |
| 8 | 汽车租赁服务质量投诉案件 | 市公共交通管理局 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 行政调解事项名称 | 行政调解依据及具体条款 | 责任单位 |
| 8 | 汽车租赁服务质量投诉案件 | 2.《广东省道路运输条例》  第二条 本条例适用于本省行政区域内道路运输经营以及道路运输相关业务经营活动。本条例所称道路运输经营包括道路旅客运输经营（以下简称客运经营）、道路货物运输经营（以下简称货运经营）。本条例所称道路运输相关业务包括道路运输站场经营、机动车维修经营、机动车驾驶员培训、汽车租赁和客（货）运相关服务。 | 市公共交通管理局 |
| 9 | 建设单位为市交通运输局主管的下级单位的公路工程施工合同争议 | 《公路工程施工监理办法》  第二十条 建设单位与施工单位在执行施工合同中发生合同争端，应按照施工合同及有关法律法规的规定，提交监理工程师协调解决。如协调不成，可由建设单位的上级主管部门予以调解。调解不成时，可申请当地经济合同中规定的仲裁机关仲裁。也可直接向法院起诉。 | 市交通运输局建设管理处 |
| 10 | 由市交通运输局负责监督管理的交通建设工程结算文件和造价文件争议 | 《广东省建设工程造价管理规定》  第二条 在本省行政区域内的建设工程造价及监督管理活动，适用本规定。  本规定所称建设工程造价活动，包括建设工程造价的确定与控制，以及与之相关的合同管理、工期管理、造价咨询等活动。  交通运输、水利等专业建设工程造价活动管理，国家另有规定的，从其规定。  第二十条 建设工程结算应当在合同约定期限内按照下列规定办理：  （一）承包人应当按合同约定编制结算文件，并在提交竣工验收申请报告的同时向发包人提交结算文件。  （二）国有和集体资金投资的建设工程，发包人应当委托工程造价咨询企业核对结算文件，并向承包人提交结算文件核对意见。其他建设工程，发包人应当书面答复承包人；对结算文件有异议的，应当在答复期内与承包人协商；协商不成的，应当委托工程造价咨询企业核对结算文件，并向承包人提出结算文件核对意见。  （三）需要承包人补充资料和修改结算文件的，发包人应当在核对意见中一次性提出，承包人应当再次提交结算文件。发包人收到后应当通知工程造价咨询企业完成复核，并将结果书面通知承包人。  （四）发承包双方对核对或者复核结果无异议的，应当在7日内按照第三十二条规定签章、确认结算文件。  对核对或者复核结果部分有异议的，发承包双方应当对无异议部分办理不完全结算；有异议部分协商不成的，可在接到核对或者复核结果之日起30日内向工程所在地工程造价主管机构申请调解，或者按照合同约定解决争议。  第三十五条 当事人对建设工程造价文件存有异议的，应当提出书面意见，编制单位应当在收到书面意见之日起10日内书面答复。当事人对书面答复仍有异议的，可以在收到书面答复之日起30日内向工程所在地工程造价主管机构申请调解，也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。 | 市交通工程造价管理站 |