

保定市莲池区市场监督管理局

投诉举报工作制度

第一章 总则

第一条 为规范全局投诉举报工作，保障消费者和经营者的合法权益，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《12315 投诉举报处理工作规则（试行）》，结合本区实际情况，特制定本制度。

第二条 本制度所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决争议的行为。

本制度所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

第三条 依据相关规定和市场监管职能，主要受理以下投诉举报事项：

（一）消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害的投诉；

（二）举报人举报经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

第四条 以下情形不予受理：

（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；

（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、

消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；

（四）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

（五）未提供《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条第一款和第十条规定的材料的；

（六）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

第二章 管辖

第五条 区级市场监督管理局负责本级收到的投诉举报案件的登记、分派、处置，以及本辖区全国 12315 平台内案件的分派、督办、催办、数据分析等工作。

第六条 凡下列情况的投诉举报，全国 12315 平台管理部门应当予以登记：（一）来电、来信、来访反映为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议问题；（二）来电、来信、来访反映本辖区职责范围内的涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为问题；（三）领导交办的其他事项。

第三章 工作程序

第七条 投诉举报中心接收到投诉举报信息，应按照以下程序进行：

（一）登记。1. 投诉举报来源分为来信、来电、来访、网络等多

种方式。2. 12315 平台管理部门在接到投诉举报时,如属登记范围的,应立即在全国 12315 平台系统内认真登记。3. 通过其他渠道接收的投诉举报,应当按照“谁接收、谁录入”的原则将信息及时录入到全国 12315 平台,按规定办理。

(二) 分派。1. 12315 平台管理部门工作人员将投诉举报案件进行初步筛选,一般性的投诉举报按照“属地管理原则”,及时分流至承办单位;重要的投诉举报信息,呈报给主管领导,根据举报内容和管理权限签批有关单位承办。对登记的投诉举报信息,一般当日登记当日分流至承办单位,紧急情况下,即时分流并电话告知承办单位。非工作时间按有关规定,结合本地实际,酌情处置。 2. 对不属于市场监管职责范围的投诉举报、信访和来电应告知投诉举报人到有管辖权的机构进行咨询、投诉或者举报。

(三) 核查。承办单位应及时处理投诉举报案件,根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定,投诉在 7 个工作日初查反馈,45 个工作日调解完毕;举报在 15 个工作日核查完毕,特殊情况经领导批准可延长 15 个工作日核查完毕,并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。紧急或重大的投诉举报应及时核查办理。

投诉举报处置过程中,承办部门如遇到无法确定职责权限等问题,可按投诉举报事项和业务类别,及时向对口业务科室请示汇报,加强沟通指导。

(四) 反馈。投诉举报信息的调查处理结果,由负责核查投诉举报案件的具体承办单位及时向投诉举报人反馈,并将结果在规定时限

内,通过全国 12315 平台进行回复。反馈内容要事实清晰,法条明确,结果真实无误。对于不属于本辖区的案件,可申请退(调)回;不属于市场监管职责权限范围内的案件,按规定告知并办结。

(五) 存档。投诉举报信息办结后,承办单位要将有关资料整理后归档。

第四章 附则

第八条 对投诉举报信息应做好保密工作,相关材料应严格保管,严禁泄密事件发生。

第九条 本规定未尽事宜,按国家、省市有关规定办理。