|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 3502 |

福建省厦门市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

市场监督管理所投诉举报处置规范

Specification for handling of complaint and reporting by market supervision administration station

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

厦门市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc166186083)

[1 范围 1](#_Toc166186084)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc166186085)

[3 术语和定义 1](#_Toc166186086)

[4 基本要求 1](#_Toc166186087)

[5 受理 1](#_Toc166186088)

[6 处置 3](#_Toc166186089)

[7 反馈 5](#_Toc166186090)

[8 其他 6](#_Toc166186091)

[附录A（规范性） 市场监督管理所投诉处置工作流程图 7](#_Toc166186092)

[附录B（规范性） 市场监督管理所举报处置工作流程图 8](#_Toc166186095)

[附录C（规范性） 厦门市XX区市场监督管理局受理告知书 9](#_Toc166186092)

[附录D（规范性） 厦门市XX区市场监督管理局不予受理告知书 1](#_Toc166186093)0

[附录E（规范性） 提级管辖申请表 1](#_Toc166186093)0

[附录F（规范性） 厦门市XX区市场监督管理局立案告知书 1](#_Toc166186094)1

[附录G（规范性） 厦门市XX区市场监督管理局不予立案告知书 1](#_Toc166186095)2

[附录H（规范性） 厦门市XX区市场监督管理局处罚结果告知书 1](#_Toc166186095)3

[附录I（规范性） 厦门市XX区市场监督管理局不予处罚结果告知书 1](#_Toc166186095)4

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由厦门市集美区市场监督管理局提出。

本文件由厦门市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：厦门市集美区市场监督管理局、厦门市标准化研究院、厦门市市场监督管理局

本文件主要起草人：许中英、陈超、刘淑娟、周俊丞、洪丽君、阮少龙、孙林雯

市场监督管理所投诉举报处置规范

* 1. 范围

本文件规定了市场监督管理所投诉举报处置的基本原则、处置流程、处置时限、反馈要求等内容。

本文件适用于厦门市各市场监督管理所投诉举报处置工作。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《厦门市市场监督管理局消费维权工作规范》

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 基本要求

市场监督管理所投诉举报处置工作应遵循属地管理，分类流转，分级负责的基本原则，确保公正高效，适用依据正确，程序合法。

* + 1. 机构设置
       1. 应结合市场监督管理所具体职能及实际情况，设置相应的机构负责投诉举报处置工作，明确工作职责和流程。
       2. 应有满足投诉举报处置工作正常开展的场所、设施、设备、人员及相关工作文件。
    2. 职责

市场监督管理所重点履行以下职责：

1. 接收、处理各类投诉举报；
2. 建立健全各类投诉举报的接收指派、提级办理、审核反馈等工作流程，确定岗位职责，明确工作要求；
3. 归纳整理投诉举报处理典型案例、职业索赔人名录等信息并定期上报；
4. 对所辖区内投诉举报达到一定数量的经营者开展行政约谈、合规指导、诉转案等；
5. 积极引导符合条件的经营者申请成为ODR企业，及时介入处理其自行和解不成的投诉；
6. 其他有利于提升市场监管所工作效能的职责。
   * 1. 人员要求

投诉举报处置工作人员应符合以下条件：

1. 遵守职业道德、职业纪律，态度友好耐心；
2. 掌握投诉举报处置流程，熟悉相关法律法规和政策文件；
3. 具备行政调解、案件处理、风险分析能力；
4. 熟练使用相关工作文件和设施设备。

处置流程

投诉处置工作流程应符合附录A的规定，举报处置工作流程应符合附录B的规定。

* 1. 受理
     1. 渠道

包括但不限于全国12315平台、12345热线、信访、舆情、信函、公共安全平台。

* + 1. 范围

群众反映的涉及市场监督管理所职能范围内的投诉举报事项。

* + 1. 受理
       1. 投诉受理条件

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，请求市场监管部门解决该争议的行为。办件人员接诉后做好初查反馈，投诉具有下列情形之一的，不予受理：

1. 不属于市场监督管理部门职责，或不属于本部门管辖的；
2. 投诉人未如实提供姓名、电话号码、通讯地址或委托材料；
3. 未有明确的被投诉人、具体的投诉请求和事实依据；
4. 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；
5. 经营者之间因购销活动产生纠纷的；
6. 法院、仲裁机构、有关行政部门已受理、调查和处理的；
7. 争议双方曾达成调解协议并已执行，且没有新情况、新理由的；
8. 投诉人知道或者应当知道自己的权益受到侵害之日起超过三年的；
9. 法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。
   * + 1. 投诉受理时限

投诉受理时限可按以下几类情况处理：

1. 通过12315平台投诉的，应当自收到投诉之日起7个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。
2. 通过信函投诉的，应当自收到信函之日起7个工作日内应当出具受理告知书或不予受理告知书，受理告知书应符合附录C的要求，不予受理告知书应符合附录D的要求。
3. 通过12345热线、信访、公共安全平台等其他平台投诉的，应在平台规定时限内作出受理或者不予受理的决定。
   * + 1. 对不符合规定的投诉不予受理的，应当告知投诉人不予受理的理由和其他解决争议的途径。
       2. 举报受理条件

举报是指自然人、法人或者其他组织向市场监管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。对举报不具备处理权限的，应当告知举报人直接向有处理权限的市场监管部门提出。

* + 1. 退件
       1. 市场监督管理所接到上级部门分送的投诉举报后，经初步研判后存在特殊情形的，按下列方式区分处理：

1. 通过12345热线、信访、公共安全平台派发的诉求件，经核查不属于市场监管职责范围内的，经办单位根据平台规则退回上级部门，其中公共安全平台派发的诉求件须经区局局领导同意后方可退回；
2. 符合《厦门市市场监督管理局执法办案程序指引（2023年版）》第十二条至第十四条情形，可能属于上级市场监管部门事权的，及时提交上级部门进行二次研判、分送；
3. 对属于市场监管职责范围，但对处理权限存在争议的投诉，应提供相应佐证材料，在接到投诉之日起三个工作日内退回上级部门，超期视为无异议，自行继续办理。退件前已自行协商好处理权限的，可仅提供简要情况说明；
4. 对属于市场监管职责范围，但对管辖权存在争议的举报，可依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十三条规定，自行协商解决，并在接到举报之日起七个工作日内报请上级部门协助转派；协商不成的，应提供相应佐证材料，在接到举报之日起十个工作日内报请由上级部门指定管辖。
   * + 1. 市场监督管理所应严格遵守退件时限和要求，对处理权限和管辖权争议协商不成的投诉举报，报请上级部门指定处理或管辖，不得随意退回。
     1. 分流

对属于市场监督管理所职能范围内的投诉举报，负责分流的人员应当自接件之日起1个工作日内，将投诉举报分流至相应办理人员处理。若被投诉人为12315平台的ODR（在线消费纠纷解决）企业，应分流至ODR（在线消费纠纷解决）企业账号予以处理。

对于同时包含投诉与举报的诉求，由负责分流的人员研判，根据各市场监督管理所实际分工情况确定办件人员。

* 1. 处置
     1. 投诉与调解
        1. 调解方式

调解方式分为下列2种：

1. 现场调解；
2. 非现场调解，包括但不限于电话调解、网络调解。
   * + 1. 调解要求
          1. 调解时限

调解时限分为以下3种：

1. 通过12315平台或信函投诉的，调解时限为受理投诉之日起60日内调解完毕，调解过程中需要鉴定、检测的，鉴定、检测时间不计算在60日内；
2. 通过12345平台投诉的，一般投诉事件的调解时限为接到投诉之日起10个工作日，具体以平台设定时限为准；
3. 通过其他平台反映的，应在平台规定时限内调解。
   * + - 1. 现场调解

采取现场调解的，应提前告知投诉人或者被投诉人调解的时间、地点、调解人员等。经现场调解成功的，向投诉人及被诉人出具调解书。

* + - * 1. 终止调解

有下列情形之一的，终止调解：

1. 投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；
2. 投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；
3. 无法联系上投诉人或被投诉人的；
4. 投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；
5. 经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；
6. 自投诉受理之日起60日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；
7. 受理投诉后，发现存在不予受理规定情形的；
8. 法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。

终止调解的，应当自作出终止调解决定之日起7个工作日内告知投诉人和被投诉人。

* + 1. 诉转案
       1. 在投诉处置过程中，若发现被投诉人存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为，应对线索进行核查或移交。
       2. 适用条件

适用诉转案的投诉件应满足下列条件：

1. 符合诉求受理条件的；
2. 被投诉人有违反法律、法规、规章的事实和情节，且属于市场监管部门管辖的；
3. 违法行为未超过法律规定的行政处罚追诉时效的。
   * + 1. 调查处理过程可与调解过程同步进行。诉转案后，案件查处按照市场监督管理行政处罚程序进行。
     1. 举报与核查
        1. 核查要求
           1. 核查时限

核查时限分为以下3种：

1. 通过12315平台举报的，举报处理工作人员应当自发现线索或收到材料之日起15个工作日内予以核查，特殊情况下，核查时限可以延长15个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外；
2. 通过12345平台投诉的，一般举报事件的核查时限为接到投诉之日起10个工作日，具体以平台设定时限为准；
3. 通过其他平台反映的，应在平台规定时限内核查。
   * + - 1. 协助调查

无法联系的被举报人为网络交易经营者时，应当向网络交易平台经营者住所所在地市场监督管理部门邮寄协助调查函，由该市场监督管理部门调查被举报人的实际经营地址。

* + - * 1. 现场核查

现场核查应当制作现场笔录。采取行政强制措施的，应当详细记录行政强制措施种类、文书编号、告知情况、违法物品的原始状态。

* + - * 1. 信息保密

对举报人的信息应当予以保密，不得将举报人个人信息、举报办理情况等泄露给被举报人或者与办理举报工作无关的人员，但提供的材料同时包含投诉和举报内容，并且需要向被举报人提供组织调解所必需信息的除外。

* + - 1. 核查处置
         1. 立案

决定立案的，应当填写立案审批表，由市场监督管理所负责人指定两名以上具有行政执法资格的人员负责调查处理。经核查，符合下列条件的，应当立案：

1. 有证据初步证明存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为；
2. 依据市场监督管理法律、法规、规章应当给予行政处罚；
3. 属于本部门管辖；
4. 在给予行政处罚的法定期限内。
   * + - 1. 不予立案

决定不予立案的，应当填写不予立案审批表。经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：

1. 被举报人未存在违法行为；
2. 违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；
3. 初次违法且危害后果轻微并及时改正；
4. 当事人有证据足以证明没有主观过错，但法律、行政法规另有规定的除外；
5. 依法可以不予立案的其他情形。
   * + - 1. 办理时限

案件办理时限可按以下情形分类：

1. 适用普通程序办理的案件应当自立案之日起九十日内作出处理决定。因案情复杂或者其他原因，不能在规定期限内作出处理决定的，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长三十日；
2. 案情特别复杂或者有其他特殊情况，经延期仍不能作出处理决定的，应当由市场监督管理部门负责人集体讨论决定是否继续延期，决定继续延期的，应当同时确定延长的合理期限；
3. 案件处理过程中，中止、听证、公告和检测、检验、检疫、鉴定、权利人辨认或者鉴别、责令退还多收价款等时间不计入前款所指的案件办理期限。
   * 1. 处置机制
        1. 提级办理机制
           1. 内部提级办理

对于重复多次或不满意评价的投诉举报，根据实际情况提级办理，分管投诉举报处置工作的领导应及时介入处置，组织核查办理过程，研究解决方案，推动矛盾纠纷化解。

* + - * 1. 提请上级部门办理

市场监督管理所对已经受理的投诉举报，认为属于下列情形之一，不宜继续处理的，可以报请上一级市场监管部门处理：

1. 涉及重大社会公共利益的；
2. 在辖区内属于新类型，且案情疑难复杂的；
3. 有助于形成示范效应，推动同类纠纷统一、高效、妥善化解的；
4. 在法律适用方面具有指导意义的；
5. 当事人对已办结的事项再次投诉举报，且诉求内容同时涉及行风效能和业务问题，经市场监管所层面提级处理后，仍无法解决的；
6. 由上级部门提级管辖更有利于处理的。

报请上级部门提级管辖的投诉举报，应当经分管投诉举报处置工作的领导批准，填写《提级管辖申请表》，《提级管辖申请表》应符合附录E的要求。

提级管辖决定作出之前，不停止投诉举报处理。

* + - 1. 会商机制

对疑难复杂的咨询、投诉举报，有下列情形之一的，市场监督管理所应当将情况上报上级部门，启动研判会商：

1. 对是否属于市场监管职责受理范围存在争议的；
2. 与其他部门存在职责交叉或边界不清需要明确的；
3. 属于市场监管职责范围，但涉及多个处室职责需要明确分工的；
4. 涉及新业态、新模式或存在共性问题需要明确处理要点和口径的；
5. 不同区局对同一或类似性质的投诉举报处理口径存在较大差异，容易引发风险的；
6. 在处理重大、敏感投诉举报过程中遇到疑难问题认为应当由上级部门组织研判会商并提出申请的；
7. 其他可能引发重大风险的。
   1. 反馈
      1. 反馈方式

反馈方式分为下列3种：

1. 通过12315、12345、信访等平台反映的，应当以电话、短信、信函等方式反馈，平台管理人员将反馈内容录入来件平台；
2. 通过电话反映的，应当电话反馈；
3. 通过信函反映的，应当邮寄反馈。
   * 1. 反馈时限

通过12315平台、信函投诉的，应在投诉件受理之日起60日内向投诉人反馈办理结果。举报人实名举报的，应当自作出是否立案决定之日起5个工作日内告知举报人。通过12345、信访等其他平台反映的，应在平台规定时限内反馈。

* + 1. 反馈内容

反馈内容分为：

1. 投诉反馈内容应包含投诉件基本情况、调解过程、调解结果；
2. 举报反馈内容应包含是否立案的决定，通过信函举报的，根据核查结果出具立案告知书或不予立案告知书，立案告知书应符合附录F的要求，不予立案告知书应符合附录G的要求。
3. 法律、法规、规章规定市场监督管理部门应当将举报处理结果告知举报人的，应当予以告知，通过信函举报的，根据举报处理结果出具处罚结果告知书或不予处罚结果告知书，处罚结果告知书应符合附录H的要求，不予处罚结果告知书应符合附录I的要求。

反馈内容应当经投诉举报处置工作分管领导审核。

* 1. 其他
     1. 归档

对已办结的投诉举报件，由归档人员将相关法律文书、投诉举报人提供的证据材料等按月进行分类存档。

* + 1. 数据分析应用

市场监督管理所应当加强对辖区内投诉举报信息的分析应用，及时掌握投诉举报数量、类型、热点情况。综合运用分级分类监管、企业合规指导、行政指导约谈、消费提示警示、专项整治等多种方式，督促经营者全面履行消费者权益保护的主体责任，从源头改善消费环境。

1. （规范性）  
   市场监督管理所投诉处置工作流程图

是

否

程序启动

上级平台系统转办

其他投诉

研判分流

是否本所职能范围

不予受理并告知其他解决途径

受理并告知投诉人

调解

无法达成调解协议，终止调解

达成调解协议

发现涉嫌违法行为

归档

办结反馈

材料审核

按照市场监督管理行政处罚程序进行

程序结束

1. （规范性）  
   市场监督管理所举报处置工作流程图

程序启动

上级平台系统转办

其他举报

研判分流

是否本所职能范围

核查处置

否

移送或告知其他解决途径

是

无违法行为

有违法行为按普通程序案件办理

有违法行为但属于不予立案的情形

立案调查

不立案

材料审核

办结反馈

归档

程序结束

2. （规范性）  
   厦门市XX区市场监督管理局受理告知书

厦门市XX区市场监督管理局

受理告知书

编号：

XXX：

我局于X年X月X日收到你关于

的投诉申请，经审查，材料内容符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条规定的形式要求，属于市场监管部门的职责范围，故决定予以受理，并在投诉受理之日起60日内办结。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条的规定，特此告知。

厦门市XX区市场监督管理局

年 月 日

1. （规范性）  
   厦门市XX区市场监督管理局不予受理告知书

厦门市XX区市场监督管理局

不予受理告知书

编号：

XXX：

我局于X年X月X日收到你关于

的投诉申请，经审查，属于《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第X项规定的不予受理的情形，决定不予受理。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条的规定，特此告知。您投诉的事项请向XXX部门反映（或通过XXX途径解决。）。

对本决定不服的，可以在收到本告知书之日起六十日内向XXX申请行政复议，也可在收到本告知书之日起六个月内向 XXX人民法院提起诉讼。

厦门市XX区市场监督管理局

年 月 日

1. （规范性）  
   提级管辖申请表

|  |  |
| --- | --- |
| 申请机构 | （盖章） |
| 案件名称 |  |
| 申请事由  及领导意见 | 1. 投诉举报基本信息   二、处置概况  三、属于提级管辖的哪种情形及原因  负责人（签字）：  年 月 日 |
| 上级部门  审核意见 | 分管领导（签字）：  年 月 日 |

1. （规范性）  
   厦门市XX区市场监督管理局立案告知书

厦门市XX区市场监督管理局

立案告知书

编号：

XXX：

我局于X年X月X日收到你关于

的举报，经核查，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定，决定立案调查。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条的规定，特此告知。

厦门市XX区市场监督管理局

年 月 日

1. （规范性）  
   厦门市XX区市场监督管理局不予立案告知书

厦门市XX区市场监督管理局

不予立案告知书

编号：

XXX：

我局于X年X月X日收到你关于

的举报，经核查，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条规定（或不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条的立案条件），决定不予立案，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条的规定，特此告知。

对本决定不服的，可以在收到本告知书之日起六十日内向XXX申请行政复议，也可在收到本告知书之日起六个月内向 XXX人民法院提起诉讼。

厦门市XX区市场监督管理局

年 月 日

1. （规范性）  
   厦门市XX区市场监督管理局处罚结果告知书

厦门市XX区市场监督管理局

处罚结果告知书

编号：

XXX：

我局于X年X月X日收到你关于

的举报，于X年X月X日立案调查，并于X年X月X日作出行政处罚决定，具体情况请查询 网址。特此告知。

对本告知不服的，可以在收到本告知书之日起六十日内向XXX申请行政复议，也可在收到本告知书之日起六个月内向XXX人民法院提起诉讼。

厦门市XX市场监督管理局

年 月 日

1. （规范性）  
   厦门市XX区市场监督管理局不予处罚结果告知书

厦门市集美区市场监督管理局

不予处罚结果告知书

编号：

XXX：

我局于X年X月X日收到你关于

的举报，经立案调查，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第六十条第一款第X项规定，决定不予行政处罚，特此告知。

对本决定不服的，可以在收到本告知书之日起六十日内向XXX申请行政复议，也可在收到本告知书之日起六个月内向XXX人民法院提起诉讼。

厦门市集美区市场监督管理局

年 月 日

