

旌德县市场监督管理局

旌市场消〔2019〕72号

旌德县市场监督管理局

12315 投诉举报中心工作制度

第一条 为了进一步规范投诉举报处理工作，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》、《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》等法规规定，结合我局实际情况，制定本制度。

第二条 县局12315投诉举报中心负责下列工作：

1. 受理、登记、分流非专线来电的各类投诉、举报（专线来电投诉举报从12315平台受理处置）；
2. 分流市局投诉举报机构移转的各类投诉、举报；
3. 指导本辖区各类投诉、举报案件。建立投诉举报台账；

4. 采录各类投诉、举报数据;
5. 针对消费者投诉举报热点和查处侵害消费者权益的案件及时发布消费警示;
6. 发现不属于我局管辖的, 及时移交有管辖权的机关, 并告知投诉者;

第三条 各市场监管所设投诉举报站负责下列工作:

1. 办理县局投诉举报中心移转的各类投诉、举报;
2. 受理、登记非专线来电的各类投诉、举报;
3. 依法调解消费者与经营者发生的消费权益争议;
4. 依法查处投诉举报的违法案件;
5. 采录投诉、举报情况数据;
6. 反馈上报投诉、举报处理结果。

第四条 投诉举报案件实行属地管理原则。即由经营者所在地市场监管所管辖, 对需要立案查处的重大案件, 由旌德县市场监管局稽查大队负责查处。

第五条 时限

(一) 登记时限

对投诉、举报的专线来电(按市局规定统一由市局投诉举报指挥中心集中受理)和非专线来电类的登记按照“谁受理谁录入、当日受理当日录入”的原则在计算机管理系统中进行分类登记录入。一个来电(投诉、举报)一份记录。

(二) 受理时限

1. 一般投诉、举报, 应在初步核验基础上2小时内确定是否受理, 并将线索移转到所辖市场监管所。
2. 涉及安全问题的重大投诉、举报案件, 应在10分钟内上报分管领导和主要领导根据批示结果即时决定是否受理。

(三) 办理期限

1. 一般消费者投诉应在30日内办结(需要鉴定、检测的除外,但不得超过60日),办结后将处理结果报12315投诉举报中心。

2. 事实清楚、案情简单、证据充分、能现场处理的投诉案件办理期限最长不得超过3日。

3. 举报案件的办理部门应在15个工作日内作出是否立案的决定。不符合立案条件的,应当上报调查核实结果,不予立案的原因。

4. 对需要立案调查处理的案件,进入案件管理程序,其办理期限不得超过90日(重大案件除外),应在办结后将结果反馈给12315投诉举报中心并在2个工作日内答复要求反馈结果的举报人。

第六条 投诉、举报案件办理完结后,应在2个工作日内将有关材料及时归档备案。

附件: 1、消费者投诉登记表

2、消费者权益争议调解书

3、消费者投诉举报受理登记台账

旌德县市场监督管理局

2019年5月30日



消费者投诉登记表

登记单位:
 登记时间:
 年
 月
 日
 编号:

投 诉 人	姓 名		性别		年龄	
	住 址				联系电话	
被 投 诉 人	名 称				联 系 人	
	经营地址				联系电话	
投 诉 事 实、 理 由 及 请 求						
投诉人（签字）:				经办人（签字）:		
年 月 日				年 月 日		
经办人意见		年 月 日				

消费者权益争议调解书

旌〔 〕第 号

投诉人：_____ 电话：_____

住 址：_____ 单位：_____

委托代理人：_____ 电话：_____

被投诉人：_____

法定代表人（负责人）：_____ 电话：_____

地 址（经营场所）：_____

委托代理人：_____ 电话：_____

投诉内容及投诉请求：_____

根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》有关规定，本局（所）组织双方当事人进行调解，双方自愿达成如下协议：_____

本调解书经双方当事人签字后生效。调解书生效后无法执行的，消费者可以按照法律、法规的有关规定向有关部门申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

投 诉 人（签名）：_____ 被投诉人（签名）：_____

调 解 人（签名）：_____

年 月 日（印章）

消费者投诉举报受理登记台账

序号	投诉人姓名	投诉时间	投诉人联系电话	投 诉 及 举 报 内 容	受理人	处理结果

抄送:

市场监管局办公室

2019 年 5 月 30 日印发