关于印发《大冶市市场监督管理局12315投诉举报工作制度》的通知

局属各单位:

为完善12315投诉举报处理机制，规范工作流程，提升处理效率与质量，持续提升市场监管行政效能，现将《大冶市市场监督管理局12315投诉举报工作制度》印发给你们，请严格遵照执行。

大冶市市场监督管理局

2025年3月27日

**大冶市市场监督管理局12315投诉举报工作制度**

第一条 为加强12315行政执法体系建设，规范市场监督管理投诉举报处理工作，保护自然人、法人或者其他组织合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》等有关法律、法规及规章，结合大冶市场监管工作实际，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该争议的行为。

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 12315指挥平台应自觉接受社会监督及市场监督管理部门内部监督，有违反本制度条款的，按相关规定追究人员责任。

第四条 12315指挥平台负责对投诉举报处理工作进行监督评价、接收、分流（除法定节假日外，每日分流工单）、宣传、咨询服务、督促办理，负责汇总分析全市投诉举报信息，指导维权站建设。

第五条 各市场监管所负责各辖区投诉举报相关工作，各相关股室、执法大队协助市场监督管理所做好辖区投诉举报工作。东风路街办、罗家桥街办、东岳街办、金湖街办辖区特种设备投诉举报，由特种设备股办理：

（一）加强本机构12315工作队伍建设，明确承担12315投诉举报业务的人员，及时办理平台下发的工单。

（二）依法依规开展投诉举报处理工作，按法定时限要求做好回复，采取投诉举报人认可的方式回复并确认，投诉举报人对同一事件既提出投诉也进行举报的，要分开回复。

第六条 12315指挥平台通过电话、来函、来访、转办等渠道收到投诉、举报和咨询后，应在12315平台记录完整信息，及时向有处理权限的承办机构分流，若投诉举报人要求以信件、信函等方式回复的，应予以载明。

第七条 承办机构接到不属于本机构管辖的投诉举报，应在1个工作日内通过全国12315平台申请重新分流。

第八条 承办机构应当按照《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等有关规定及时办理投诉举报。严格按照规定时限在全国12315平台进行初查反馈、核查反馈及办结反馈。对有指定方式回复的，采取指定方式回复，做到谁承办、谁回复、谁负责。

第九条 承办机构在处理投诉中发现涉嫌违反市场监管法律、法规、规章线索的，应该依法进行核查。核查属实的，应当在全国12315平台进行“诉转案”操作，采取股室、大队、监管所联动机制协同办案，并按时填写处理结果。

第十条 承办机构应按照“谁办理、谁录入”的原则，及时将投诉受理、诉转案、举报立案、办理结果等信息录入全国12315平台，并报送上级部门进行审批。12315指挥平台应当对承办机构录入信息进行审批，确保录入数据的真实性、准确性、完整性。

第十一条 办理结果内容包括对投诉举报事项的回应，反馈时间和方式，如实反映诉转案、立案查处等情况。

第十二条 对已经受理的投诉，投诉人主动要求撤回的，承办机构应当通过全国12315平台作出终止调解决定。被投诉人存在涉嫌违法线索且进入核查程序的，投诉的撤回，不影响投诉举报承办机构对该线索的调查处理。

对已经接收的举报，举报人要求撤销的，不影响投诉举报承办机构对举报的调查处理。

第十三条 在处理投诉举报工作中，应准确、规范使用文书，文书格式参照国家市场监督管理总局制定的文书式样。并按照档案管理相关规定，将通过文书处理的投诉举报材料进行归档。

第十四条 对已办结的投诉，12315指挥平台按照上级部门要求的比例进行抽样回访，并如实记录回访结果。

第十五条 12315指挥平台应当按照《全国12315互联网平台在线消费纠纷解决企业管理暂行办法》积极做好在线消费纠纷解决（政企协作平台简称“ODR”）工作，按照“谁审核、谁负责”的原则做好对ODR单位的持续发展、业务指导、效能评价、动态退出、信息公示等工作，督促ODR单位按照规定的流程和时限处理投诉，不断完善ODR运行机制。

第十六条 12315指挥平台应畅通投诉举报渠道，遵循合法、自愿原则处理消费纠纷，为消费者提供快速高效、耐心细致的维权服务。对投诉举报数量较多、问题较大的市场主体应进行行政约谈，督促其落实主体责任。加强与消协、行业协会的沟通协作，结合ODR工作机制建设线上线下相结合的消费者维权服务体系，构建消费维权社会共治格局。加强12315数据分析研判和应用，开展消费教育和引导，提升消费者维权知识水平和维权能力，进一步营造安全放心的消费环境，不断提升消费者满意度。

第十七条 催办督办

对临近办结期限的投诉举报事项，12315指挥平台应进行催办、督办，对重大、疑难的投诉举报事项进行跟踪督办，及时掌握处理进展情况，形成闭环管理。工作要留痕，每月对12315不满意工单进行全局通报，分管负责同志要根据问题清单对相关单位、市场主体进行约谈和问题销号，凡是对处理投诉举报不作为、慢作为、不到位、不规范导致被行政复议或诉讼确认违法，造成不良影响的单位及个人，将依据相关规定对责任单位及责任人按工单办理流程划定责任，进行严肃追责问责处理。

第十八条 应急处置

收到食品、药品、特种设备安全等涉及身体健康、生命安全的应急类事项，或连续、集中、集体性、影响面广、数额巨大的重大投诉举报，除按投诉举报的一般程序办理外，还应纳入应急类事项处理程序办理。

第十九条 数据应用

对外发布或向其他有关部门提供投诉举报等信息的，应严格按程序报批，并按照“谁提供，谁负责”的原则承担相应责任。

第二十条 对消费者投诉举报数据进行分析，研判消费者纠纷和侵权行为高发领域、市场主体，形成分析报告。加强与投诉举报具体承办单位沟通交流，及时处办投诉举报件，跟踪督办落实，信息互通。

第二十一条 保密工作

对举报人的信息和举报情况要严格保密，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括投诉和举报内容，并且需要向被举报人提供组织调解必需信息的除外。

对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私以及非密敏感问题的，应按照相关规定严格保密。

第二十二条 本制度未作规定之条款，则按照国家市场监督管理总局《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》执行。

第二十三条 本制度由大冶市市场监督管理局负责解释。

“12315”消费者投诉举报受理工作流程

上级转办、来电、来信、来函、来访等

市局“12315”指挥中心

投诉举报不符合规定

属于市场监管职责范围

登记备案

不符合投诉举报受理条件的，不予受理，并告知理由

不属于市场监管职责范围的，告知消费者向有管辖权的机关投诉举报，或移交相关部门并告知理由。

归档

回访（随机）

办结后反馈至市局12315投诉举报中心，承办单位回复举报人

督办

市局相关业务股室

辖区监管所12315消费者投诉举报站

辖区监管所12315消费者投诉举报站

依法解答

市局相关业务股室

举报

投诉

咨询

其他