

青市监〔2023〕19号

关于印发《关于进一步规范消费者投诉举报工作的规定》的通知

机关各科室，各直属机构、派出机构：

经党委会研究，现将《关于进一步规范消费者投诉举报工作的规定》印发给你们，请遵照执行。

青阳县市场监督管理局

2023年3月13日

关于进一步规范消费者投诉举报工作的规定

第一章 总 则

第一条 为促进消费者投诉举报工作制度化、规范化，充分发挥消费者投诉举报网络的作用，提升行政执法效能，加强消费者权益保护工作，维护良好的市场经济秩序和消费环境，根据《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规定》《青阳县市场监督管理局消费者投诉举报工作制度》（青市监〔2022〕77号），结合本局实际，制定本规定。

第二条 本规定所指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。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 成立信访投诉举报中心，中心工作人员由消费者权益保护科、消保委秘书处工作人员构成，消费者权益保护科负责人任信访投诉举报中心负责人。

全国12315投诉举报平台、12345市长热线、群众来信及来访、信访件及其他形式涉及消费者投诉举报的办理依照本规定执行。

第二章 接收、分转及管辖

第四条 全国 12315 投诉举报平台、12345 市长热线由消费者权益保护科（信访投诉举报中心）接收登记。群众来信及来访、信访件由办公室接收登记。

12345 市长热线中涉及非消费者投诉举报内容的，由消费者权益保护科（信访投诉举报中心）于 1 个工作日内转交办公室处理。群众来信及来访、信访件中涉及消费者投诉举报内容的由办公室于 1 个工作日内转交消费者权益保护科（信访投诉举报中心）处理。办公室及消费者权益保护科（信访投诉举报中心）均应对转交及接收情况予以书面记录。

第五条 消费者权益保护科（信访投诉举报中心）应对消费者投诉举报的内容进行初步分析研判，对投诉举报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，由消费者权益保护科（信访投诉举报中心）依据相关规定处理。

第六条 全国 12315 投诉举报平台、12345 市长热线、办公室转交的群众来信及来访和信访件等实施归口管理，统一由消费者权益保护科（信访投诉举报中心）分转，由承办单位办理，分转及承办管辖规定如下：

（一）县城区域蓉城镇主城区（以大外环为界，含外环内侧马路）的投诉举报由县局综合行政执法中队办理，县城区域蓉城镇各行政村（以大外环为界，含外环外侧马路）的投诉举报由辖区市场监管所办理。

（二）其他区域的投诉举报由各辖区市场监管所负责办理。

依据被投诉举报经营者注册所在地确定承办单位。因被投诉举报经营者的注册地与实际经营地不一致的，以实际经营地址确定承办单位。因管辖权发生争议的，由消费者权益保护科（信访投诉举报中心）组织协商，协商不成的，报请分管领导研究决定。

第七条 对下列投诉举报应由消费者权益保护科（信访投诉举报中心）立即向分管领导或主要领导报告：

（一）消费者与经营者发生争议，有可能造成重大社会影响的投诉；

（二）群体性消费争议，已经或可能严重影响市场秩序的投诉；

（三）不及时查处，可能会导致危害后果继续扩散的举报；

（四）假冒伪劣或有毒有害商品可能转移、证据可能灭失、制售假冒伪劣商品违法人员可能逃逸的举报；

（五）其他重大、紧急、突发的投诉举报。

第八条 消费者权益保护科（信访投诉举报中心）在对投诉举报件流转给有管辖权的承办单位办理的同时，应结合来源、具体内容，对投诉举报件进行初步分析研判，对举报、投诉中包含举报内容及经初步研判可能符合诉转案标准的投诉件，应以电子或书面形式告知承办单位案源信息。

第九条 承办单位应严格按照《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规定》《信访条例》《青阳县市场监督管理局消费者投诉举报工作制度》（青市监〔2022〕77号）规定的流程和时限办理。消费者权益保护科（信访投诉举报中心）对办理时限进行到期提示及督导。

第十条 承办单位应当结合投诉举报件办理实际，在受理及调解过程中发现被投诉举报经营者可能存在违法行为的，应依据《池州市市场监管局“诉转案”工作规范》的规定，落实诉转案机制，实行“触发式监管”“综合查一次”核查模式，依据《中华人民共和国行政处罚法》《市场监督管理行政处罚程序规定》等法律法规的规定对被投诉举报经营者依法实施全面核查，促进消费维权行政调解与行政处罚衔接。

第十一条 应承办单位要求，对专业性强及本规定第七条所列的重大投诉举报，消费者权益保护科（信访投诉举报中心）可以组织相关科室和法律顾问进行会商，必要时可出具书面会商处理意见。

第十二条 承办单位在法定期限内将上述投诉举报办理结果依来源采取对等方式回复投诉举报人，承办单位负责人负责回复内容的审核。

对符合本规定第七条所列重大及疑难问题的回复，应将在办理过程中的办理进程、办理完毕后的调查结果报消费者

权益保护科（信访投诉举报中心）审核，经分管领导批准后回复。

第十三条 对投诉举报人要求奖励部分，承办单位在投诉举报事项办理完毕后，依据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》《安徽省市场监管领域重大违法行为举报奖励实施细则（试行）》等规定对奖励要求进行处理，对不符合奖励条件的由承办单位一并回复投诉举报人，对符合奖励条件的由承办单位报消费者权益保护科（信访投诉举报中心），由消费者权益保护科（信访投诉举报中心）报分管领导批准。

第三章 附则

第十四条 本规定自印发之日起实施。