**兴隆台区市场监督管理局投诉举报处理程序规定**

第一条 目的和依据

为了进一步规范消费争议投诉举报受理、处理工作，提升工作效能，规范市场监管监督管理局依法行使职权，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》等法律，结合本局实际，制定本规定。

第二条 投诉举报的适用范围

本局处理投诉和举报、批转反馈，适用本规定：

1．消费者为生活消费需要购买、使用商品或者消费者接受服务过程中发生的争议；

2．自然人、法人或其他组织反映产品质量、价格、食品、药品、保健食品、化妆品、医疗器械等违法行为；

3．属于本局工作职责范围内。

第三条 投诉管辖原则

市场监督管理局受理投诉、举报适用首接原则，首接部门必须按照规定程序、时限等要求予以受理、反馈，重大、紧急案件及时向领导汇报，对不属于受理范围投诉举报，要做好解释工作，并本着“先接待、后移交”“谁受理、谁负责”的原则，同时告知消费者按照相关规定可选着的其他法律途径维护合法权益。

第四条 部门职责

除适用首接原则外，各单位、部门分工如下：

市场服务中心职责：

1、负责12315等网络平台的投诉举报事项的统一接收、反馈、催办、汇总、统计分析。

2、负责处理网络平台、来人来访投诉的接收、受理、调解。

3、负责协调处理举报的分派、跟踪、催办、平台反馈。

局业务股室负责职责范围内投诉举报处理和业务指导。

各市场监管所负责职责范围内来人来访投诉受理、调解，举报的核查及案件查办。

稽查大队负责办理涉及复杂疑难、来信、来访（电）的违法情形投诉举报案件办理。

第五条 投诉举报的受理

有受理职责的部门在受理投诉调查核实中管辖权发生争议，应当报请部门分管领导审批。分管领导应及时指定管辖部门受理，并办理移交手续。

第六条 投诉内容

消费者投诉时，应当提供以下内容：

（一）消费者的真实姓名、联系方式等信息

（二）被投诉经营者的名称和地址等信息

（三）明确的投诉要求、理由和存在争议等相关事实根据。

（四）消费者委托代理人进行投诉的，应当提交授权委托书原件以及委托人、受托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项和权限，并由消费者本人签名。

第七条 投诉期限

消费者应当自消费者权益争议发生之日起3年内提出投诉。

第八条 共同投诉

消费者为两人以上，针对同一经营者，投诉内容属于同一种类，市场监管部门认为可以合并受理并经消费者和经营者同意的，为共同投诉。

消费者人数众多的共同投诉，可以由消费者书面授权代表人进行投诉。代表人的投诉行为对其所代表的消费者发生效力，但代表人变更、放弃投诉，进行和解，应当经被代表的消费者同意。

第九条 不予受理的情形

投诉有下列情形之一的，不予受理：

1. 不符合本规定第十一条要求的
2. 不属于市场监督管理部门职责管辖的
3. 超过投诉期限的
4. 法院、仲裁机构已经处理完毕或者正在处理，消费者权益保护委员会、人民调解委员会、市场监督管理部门或者其他行政管理部门已经调解完毕或者正在处理的
5. 对存在争议的商品或者服务需要进行质量检测、鉴定但无法实施检测、鉴定的
6. 被投诉经营者已不再负有法律责任的
7. 法律、法规规定的其他不予受理的情形。

第十条 受理以及告知

市场监管部门应当自收到投诉之日起7个工作日内，作出是否受理的决定，并出具受理（不予受理）通知书告知消费者。

不予受理的，还应当告知不予受理的理由及维护消费者权益的其他途径。

第十一条 终止处理

市场监管部门在受理投诉后、组织调解前，发现投诉存在本规定第九条第（三）（四）（五）（六）项情形的，可以终止处理。

第十二条 调解人员的回避

调解人员是消费者或者经营者的近亲属或者与其存在其他利害关系，可能影响投诉公正处理的，应当回避。

消费者或者经营者对调解人员提出回避申请的，市场监管部门应当及时中止调解，并由主要负责人或者分管负责人作出是否回避的决定。

第十三条 调解形式

消费者和经营者同意调解的，市场监管部门应当组织调解。市场监管部门可以决定采取现场调解或者非现场调解的形式进行调解。

采取现场调解形式的，市场监管部门应当提前告知调解的时间、地点、调解人员，消费者和经营者应当按照被告知的时间、地点到场参加调解。

市场监管部门调解时，消费者应当提供身份证明，消费者和经营者应当依法提供证据。

经消费者和经营者同意，市场监管部门可以邀请有关社会组织以及专业人员参与调解。

鼓励和支持人民调解员、律师等社会力量参与调解。

第十四条 鉴定

投诉事项涉及商品和服务质量问题，直观可以确认的，由受理单位确认；直观难以确认但可以鉴定的，由双方约定或者受理单位委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当出具鉴定意见；无法鉴定的，经营者应当提供证明自己无过错的证据，不能提供无过错证据的，应当承担责任。

鉴定费由主张权利一方当事人先行垫付，也可以由双方当事人协商承担。经鉴定确属质量问题的，由经营者承担；不属于质量问题的，由消费者承担；无法确认的，由双方共同承担。法律、法规另有规定的，从其规定。

第十五条 调解协议

市场监管部门在消费者和经营者平等协商基础上，引导双方自愿达成调解协议。

达成调解协议的，市场监管部门应当制作调解书。

调解书的内容可以采取现场确认的方式，也可以采取远程确认的方式。

第十六条 终止调解

在调解时限内，有下列情形之一的，区市场监管部门应当终止调解并书面告知消费者：

（一）消费者撤回投诉的

（二）消费者与经营者自行和解的

（三）消费者或者经营者拒绝调解的

（四）无法联系到经营者的

（五）组织现场调解，消费者或者经营者未到场参加调解的

（六）经调解，消费者与经营者不能达成调解协议的

（七）消费者在调解过程中就同一争议申请仲裁、提起诉讼的

（八）其他应当终止的情形。

第十七条 调解时限

市场监管部门应当自受理投诉之日起45个工作日内终结调解。需要进行检测、鉴定的，检测、鉴定所需的时间不计算在规定的期限内。

第十八条 司法确认

消费者和经营者认为有必要的，可以共同向出具调解书的区市场监管部门所在地基层人民法院或者人民法庭申请进行司法确认。

第十九条 举报管辖原则

受理的投诉举报，涉嫌违法的，经核实情况属实的，报请机关负责人批准后，移送到市市场监督管理局处理，并将情况反馈举报人。不涉诉求的建议其直接向市市场监督管理局举报。

第二十条 告知的方式

市场监管部门可以通过市场监督管理投诉举报信息管理系统，以主动推送的方式告知，也可以通过书面、电话等方式告知。

第二十一条 行政约谈

经营者存在下列情形之一的，市场监管部门可以对其开展行政约谈：

1. 被投诉举报数量较多的
2. 被投诉举报且产生较大社会影响的
3. 被群体性投诉的
4. 对投诉举报敷衍塞责、消极应付，不配合调查的

（五）其他需要约谈的情形。

第二十二条 行政责任

对于投诉举报处理超出时限未办结的，追究相关人员的责任。

第二十三条 档案保存

市场监管部门应当依照《中华人民共和国档案法》等法律、法规规定，对有保存价值的文字、音像等资料立卷归档，留档备查。

第二十四条 统一文书

市场监管部门处理投诉举报使用统一的文书。