

滑县市场监督管理局

12315 投诉举报中心工作制度

一、12315 投诉举报中心的职责：

县级 12315 投诉举报中心负责全县消费者投诉的受理、分办、督办和调解工作，以及自然人、法人、其他组织的举报的受理分办工作。

二、12315 投诉举报的受理范围：

消费者为了生活消费需要，在购买、使用商品或者接受服务的过程中权益受到侵害，向行政部门寻求保护的行为。

法人或者其他组织向各级市场监督管理部门反映生产者、经营者等市场主体，在生产、经营、服务等活动中有涉嫌违法行为。

三、12315 投诉举报中心工作流程：

- 1、对符合投诉规定的当场予以受理，并告知投诉人；
 - 2、对不符合投诉规定的，即时告知投诉人不予受理的理由；
 - 3、对需补充材料的，通知投诉人 7 个工作日内补交材料后受理；逾期未交的，不予受理，并作好记录。
 - 4、决定受理后，按照属地管理原则作出分办、转办、调解等处理。 受理
-

普通级消费者投诉，一般应当自受理之日起 45 个工作日内完成处理，并将处理结果回复投诉人。

5、对属于举报需立案调查的违法行为，报分管领导批准后，指定办案单位办理。

四、消费者投诉应当符合下列条件：

- 1、有明确的被投诉人；
- 2、有具体的投诉请求、事实和理由；
- 3、属于本部门职责范围。

五、投诉有下列情形之一的市场监管部门不予受理：

- 1、有确切证据证明不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的；
- 2、没有明确的诉求或者没有真实准确的被投诉方的；
- 3、经营者之间因购销活动产生纠纷的；
- 4、或因投资、经营、技术转让、再生产等以营利为目的活动引发争议的；
- 5、除法律另有规定外，投诉人知道或者应该知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的，
- 6、消费者对投诉商品或者服务的瑕疵在购买或者接受之前已经知道且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的；

7、消费者不能提供必要证据的；

8、消费者未按产品使用说明安装、使用、保管、自行拆动而导致产品损坏或人身、财产损害的；

9、争议双方曾在本部门调解下达成调解协议并已履行，且无新情况、新理由、新证据的；

10、法院、仲裁机构或有关行政部门已经受理的

11、其他不符合有关法律、法规规定的

六、 有下列情形之一的，终止调解：

（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；

（二）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；

（三）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；

（四）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；

（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；

（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；

（七）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，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。

七、消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

- 1、与经营者协商和解；
- 2、请求消费者协会或者依法成立的其他组织调解；
- 3、向有关行政部门投诉；
- 4、根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
- 5、向人民法院提起诉讼。

