

济宁市工商行政管理局文件

济工商字〔2017〕5号

关于印发《济宁市工商行政管理系统 保护消费者权益工作规范》的通知

各县（市、区）工商行政管理局，济宁高新区、太白湖新区、
济宁经济技术开发区市场监督管理局：

现将《济宁市工商行政管理系统保护消费者权益工作规范》
印发给你们，请认真贯彻实施。

济宁市工商行政管理局

2017年2月16日

济宁市工商行政管理系统保护 消费者权益工作规范

第一章 总 则

第一条 为进一步加强消费者权益保护工作，促进 12315 消费者投诉举报工作制度化、标准化、规范化、科学化，全面提升全市工商系统 12315 行政执法体系建设水平，根据《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》、《全省工商行政管理系统 12315 投诉举报中心工作标准》等法律、规章及规范性文件，结合我市实际，制定本工作规范。

第二条 消费者通过电话、信函、互联网、来访、上级交办和其他部门转办等方式直接或间接递交的投诉举报，依照本工作规范执行。

第三条 12315 中心以信息化手段为重要技术支撑，具有分级受理、分工协作办理、应急指挥调度、信息汇总分析、开展消费警示功能相结合的工作体系。对通过 12315 专线和信息化网络进行投诉举报的，建立市、县工商局（市场监管局）和基层工商所（市场监管所）按照属地管辖原则分级处理和向同级业务部门横向分办处理的机制。

第二章 工作职责

第四条 全市工商行政管理系统各级12315工作机构依照《消费者权益保护法》等法律、法规、规章和工商行政管理职能，履行如下职责：

（一）依法受理消费者为生活需要购买、使用商品或接受服务过程中合法权益受到侵害的投诉；

（二）依法受理侵害消费者合法权益、制售假冒伪劣商品以及其他违反工商行政管理法律、法规及规章行为的举报；

（三）依法受理农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料等方面的投诉、举报；

（四）调解消费者与经营者发生的消费权益争议；

（五）查处侵害消费者权益和销售假冒伪劣商品案件；

（六）承办领导交办的其他工作。

第五条 提供有关工商行政管理法律、法规和规章及工商行政管理业务的咨询服务。

第六条 统计、分析、整理业务数据和资料，提供市场监管和行政执法有关信息；按照规定和程序发布消费信息，进行消费引导和维权提示。

第七条 依据有关规定，参与对消费维权重大突发事件的应急处置。

第三章 组织领导

第八条 12315 工作由本级工商行政管理机关统一领导，积极争取当地党委、政府的支持。消费者权益保护机构具体负责组织、指导、协调本辖区 12315 工作的开展及 12315 投诉举报网络的规范运行。

第九条 12315 工作机构要搞好系统内外协调。工商行政管理机关各业务部门要根据消费者投诉、举报情况，分工负责，密切配合。工商行政管理系统内部要及时沟通情况，加大执法力度。

第十条 指导大中型商场、集贸市场等商业经营单位设立 12315 消费者投诉举报联络点，发挥经营者的自律作用；利用新闻媒体的宣传作用，曝光违法活动，宣传工商行政管理法规，充分调动社会力量，形成消费者权益保护整体合力。

第四章 受理程序与标准

第十一条 对属于工商行政管理工作职责范围内的投诉举报，全市各级 12315 工作机构应当严格按照受理、分流、办理、反馈、督办、回访、归档等程序开展工作。

（一）受理。各级 12315 工作机构应当依照职责，对来电、

来访、来函、互联网或上级交办等形式进行的投诉、举报要认真接待，做好工作记录，并视情况依据工作流程做出相应反应。

1. 投诉受理信息采录标准。工作人员采录投诉信息应包括：投诉人的姓名、住址、联系方式，被投诉人的名称（姓名）、地址、联系方式，购买商品或接受服务的时间、商品名称、品牌、型号、数量、价格或服务内容，投诉事实、证据和要求等。

2. 举报受理信息采录标准。工作人员采录举报信息应包括：举报人的姓名（举报人可以匿名举报）、住址、联系方式，被举报人的名称（姓名）、地址，涉嫌违法行为发生的时间、地点，涉及的商品或服务名称、商标、数量，运输工具、仓储地点、进销货渠道、涉案人员，举报人是否要求告知结果等。

符合受理条件的投诉举报，工作人员应当告知投诉举报人承办单位；需要提供证据材料的，应当告知所需证据材料的种类。不符合受理条件的投诉举报，应当告知不予受理的理由。告知记录应当留存备查。

（二）分流。各级 12315 工作机构对受理的投诉举报应当严格按照受理标准进行审核。不符合受理标准的，应当说明理由退回；符合受理标准的，应当根据案件性质和紧急程度按照一级和二级两个等级进行分流。

1. 一级分流标准。涉及重大消费侵权事件、社会群诉、上级机关交办以及媒体报道引起较大社会反响的投诉举报，应当列为一等级。

对一级投诉举报，工作人员应当依照规定程序和局领导签批指令，即时分转至指定的承办单位核查办理。

2. 二级分流标准。一级以外的投诉举报列为二级等级。对二级投诉举报，工作人员应当依照规定程序和 12315 中心负责人核审意见，及时分转至有管辖权的下一级 12315 工作机构或同级业务部门核查办理。

（三）办理。对分流的一级投诉举报，承办单位应当按照 12315 中心分流指令规定的期限办理。对分流的二级投诉举报，承办单位应当自收到 12315 中心分流的投诉举报之日起七个工作日内予以办理。

1. 投诉办理标准。承办单位应当按照工商行政管理总局《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》规定的程序和期限办理。

2. 举报办理标准。承办单位应当按照工商行政管理总局《工商行政管理机关行政处罚程序规定》和《山东省行政程序规定》规定的程序和期限办理。

（四）反馈。一级投诉举报的反馈期限为 12315 中心分流指令规定的期限；二级投诉举报的反馈期限为办结之日起五个工作日内。

1. 投诉反馈标准。承办单位应当向 12315 中心反馈投诉办理的基本情况。具体包括办理单位、办理时间、办理结果、告知投诉人情况等内容。行政调解的，应当将行政调解书等书面材料的电子文件录入 12315 系统备案。

2. 举报反馈标准。承办单位应当向 12315 中心反馈举报办理的基本情况。具体包括办理单位、办理时间、核查情况、行政处理结果、告知举报人情况等内容。立案查处的，应当将行政处罚决定书等书面材料的电子文件录入 12315 系统备案。

(五) 督办。各级 12315 机构当对承办单位未按期限核实投诉举报、未按期限反馈办理结果、反馈不符合标准及未向投诉举报人告知办理结果等问题进行督办，督办内容应当详实录入 12315 系统。

对一级投诉举报，应当按照局领导签批的指令跟踪督办。对二级投诉举报，应当在反馈期限届满后的次日进行督办。

(六) 回访。工作人员应当对办结的投诉举报随机抽样进行回访，详实记录回访情况并及时汇总分析，提出工作改进建议。

(七) 归档。投诉举报案件办结后，投诉举报处理情况及有关材料，应及时归档备查。

投诉案件归档材料：投诉登记单、转办单、调解文书、当事人情况说明、投诉书、其他需要提报的材料。

举报案件归档材料：举报登记单、转办单、现场检查笔录、立案审批表、处罚决定书、缴款单、其他需要提报的材料。

第五章 争议调解与举报核查

第十二条 承办单位受理消费者投诉后，当事人同意调解

的，承办单位应当组织调解，并告知当事人调解的时间、地点、调解人员等事项。

第十三条 承办单位实施调解，可以要求消费者权益争议当事人提供证据，必要时可以根据有关法律、法规和规章的规定，进行调查取证。除法律、法规另有规定的，消费者权益争议当事人应当对自己的主张提供证据。

第十四条 调解过程中需要进行鉴定或者检测的，经当事人协商一致，可以交由具备资格的鉴定人或者检测人进行鉴定、检测。鉴定或者检测的费用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。法律、法规另有规定的除外。

第十五条 承办单位在调解过程中，应当充分听取消费者权益争议当事人的陈述，查清事实，依据有关法律、法规，针对不同情况提出争议解决意见。在当事人平等协商基础上，引导当事人自愿达成调解协议。

第十六条 经调解达成调解协议的，应当制作《消费者权益争议调解书》。调解书应当由当事人及调解人员签名或盖章，加盖工商行政管理部门印章，由当事人各执一份，工商行政管理部门留存一份归档，并将行政调解书等书面材料的电子文件录入 12315 系统备案。

调解书应和投诉材料一起立卷装订，妥善保存，以便查验。

第十七条 对情节简单、金额较小、事实清楚的消费争议，可以按照简易程序当场调查处理或用电话协调处理及时办结，

并作好记录备查（应当记录清楚调解时间、地点、调解人员、调解结果等信息）。

第十八条 承办单位应当在受理消费者投诉之日起六十日内终结调解；调解不成的应当终止调解。有下列情形之一的，终止调解：

1. 消费者撤回投诉的；
2. 当事人拒绝调解或者无正当理由不参加调解的；
3. 消费者在调解过程中就同一纠纷申请仲裁、提起诉讼的；
4. 双方当事人自行和解的；
5. 其他应当终止的。

终止调解应制作《终止消费者权益争议调解告知书》。终止调解告知书应写明终止调解的原因，并加盖调解单位专用章后送达双方当事人各一份。

第十九条 承办单位在处理消费者投诉中，发现经营者有违法行为的，或者消费者举报经营者有违法行为的，依照《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

第二十条 对 12315 中心受理分流的举报案件，承办单位应当自收到举报之日起七个工作日内予以核查，并决定是否立案。适用一般程序处理的案件应当自立案之日起九十日内作出处理决定。对于不予立案的举报，经分管领导批准后，由办案机构将结果告知具名的举报人，并将不予立案的相关情况作书面记录留存。

第二十一条 对举报人的身份资料,按保密规定进行管理,不得泄密。

第二十二条 承办单位对投诉、举报所涉及的违法嫌疑人作出行政处罚、不予行政处罚、销案、移送其他机关等处理决定的,应当将处理结果告知被调查人和具名投诉人、举报人。

第六章 工作制度

第二十三条 各级 12315 工作机构应根据法律、法规、规章的有关规定,结合本级实际,建立健全岗位职责、工作程序、保密纪律、信息统计、考核奖惩、档案管理等必要的制度规定和行为规范,使用统一规范的文书格式,保证 12315 工作正常有序运转。

第二十四条 建立健全人员培训制度,根据工作需要,定期对 12315 工作机构工作人员进行培训,不断提高政治素质、业务能力和服务水平。

第二十五条 建立健全考核制度,定期对 12315 工作机构工作人员业务能力、工作态度、服务水平等方面进行考核。

上级 12315 中心应当定期对下级 12315 工作机构的通讯畅通、办理情况、信息采录、数据质量、服务水平等方面进行检查和考核。

第二十六条 建立健全数据分析利用制度,充分利用投诉

举报、咨询等数据，开展综合分析和比较研究。

定期发布 12315 数据分析报告，向地方政府和有关部门提出工作意见和建议；按照规定和程序发布消费警示。

运用行政约谈、行政预警、行政建议等行政指导方式，对消费者投诉举报集中的市场经营主体进行约谈、告诫。

第七章 工作要求

第二十七条 各级工商（市场监管）12315 工作机构，应当确保 12315 业务系统网络连接，及时查收分流上级 12315 工作机构分流的投诉举报案件。

各级 12315 工作机构应固定专人负责办理上级 12315 工作平台分流的投诉举报案件，工作人员应按照工作流程和规定时限依法办理并反馈处理情况。工作人员无故脱岗、空岗造成投诉举报案件不能及时办理的，承办单位负责人应及时安排其他工作人员妥善处理消费投诉、举报案件，办理人员不得敷衍塞责，推诿拖延处理。

第二十八条 严格案件分流。各级 12315 工作机构严格按照规定时限分流案件，遇案情重大、情况复杂的投诉、举报案件，要按规定及时汇报，防止无故积压，延误查处时机。

第二十九条 严格信息上报和保密制度。对上级 12315 工作机构要求上报的统计数据或其他报表，应严格按照要求及时上

报，无故拖报、延报、漏报或不报的记入考核，并定期在系统内进行通报。

各级 12315 工作机构工作人员要严格遵守保密制度，不得泄露举报人和举报内容等信息。

第三十条 12315 网络及硬件设备要定期检测，出现故障要及时向 12315 工作机构负责人报告，并采取措施积极排除。

县级工商（市场监管）局及工商（市场监管）所因故障导致办公电话或办公网络不能正常工作，影响 12315 网络畅通的，应按程序及时向上级 12315 工作机构报告，并提供临时联系的办公电话或工作人员移动电话号码。

第八章 责任追究

第三十一条 各级 12315 工作机构在处理消费者投诉举报过程中出现以下行为，要根据有关纪律规定追究相关单位和个人的责任。

1. 因工作人员服务态度冷淡、用语不文明、无理催促或挂断消费者电话、与消费者争吵等原因引发消费者投诉，造成较坏影响的。

2. 对依法受理的投诉、举报案件，不及时查办、拖延推诿，存在玩忽职守、不作为、乱作为、失职渎职等行为，造成不良影响的。

3. 对重大案件知情不报、瞒报漏报、迟报以及上报内容严重失实的。

4. 对依法受理的投诉、举报案件未及时查办，或处理不当、隐瞒真实情况使消费者重新投诉或举报的，以及造成群体上访的。

5. 违反保密制度，泄露当事人信息的。

第九章 附 则

第三十二条 本规范自 2017 年 3 月 15 日起施行，有效期至 2022 年 3 月 14 日。

济宁市工商行政管理局

2017年2月16日印发
