

市场监督管理投诉举报处理工作流程

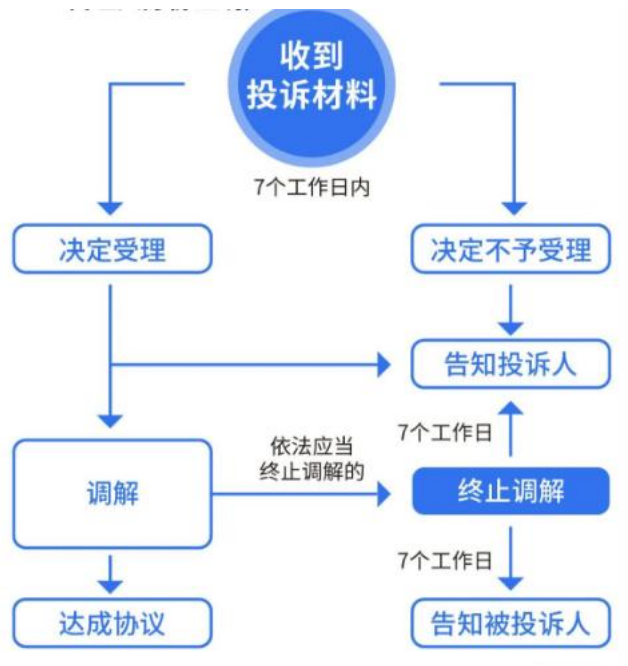
同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的程序对投诉和举报予以分别处理。



一、投诉的定义与处理流程

投诉的定义：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。

投诉处理方式：市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解。



投诉受理时限：市场监督管理部门应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。

投诉材料要求：

- (一) 投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；
- (二) 被投诉人的名称（姓名）、地址；

（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

（四）委托他人代为投诉的，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，由委托人签名。

投诉人采取非书面方式进行投诉的，市场监督管理部门工作人员应当记录前款规定信息。

投诉不予受理的情形：

（一）投诉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；

（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；

（四）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

（五）未提供本办法第九条第一款和第十条规定的材料的；

（六）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

投诉调解时限：市场监督管理部门受理投诉后，消费者和经营者同意调解的，有关行政部门应当依据职责及时调解，并在受

理之日起 60 日内调解完毕；调解不成的应当终止调解。调解过程中需要鉴定、检测的，鉴定、检测时间不计算在 60 日内。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。

投诉终止调解的情形：

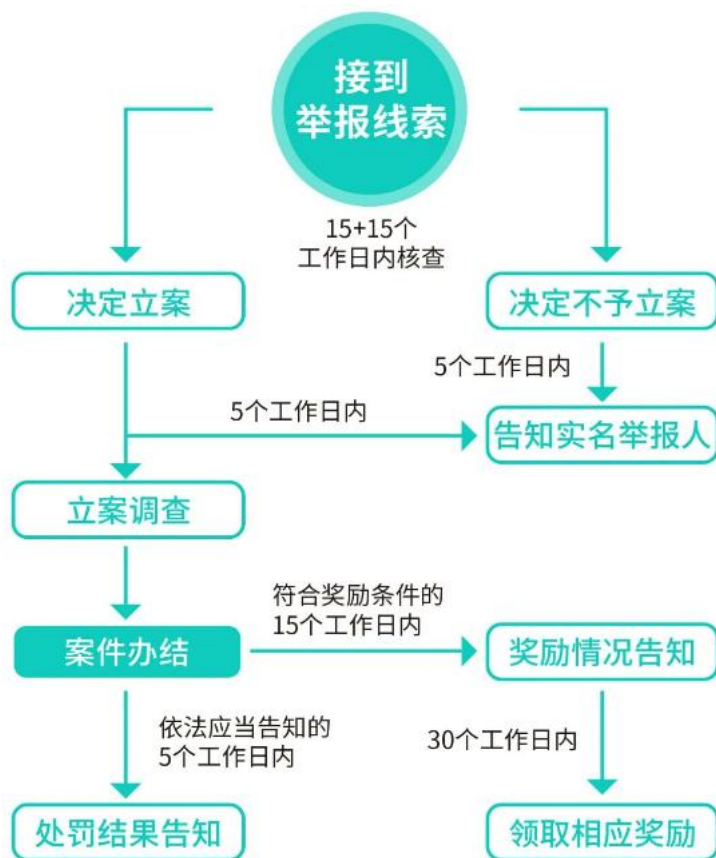
- （一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；
- （二）投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；
- （三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；
- （四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；
- （五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；
- （六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；
- （七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。

二、举报的定义与处理流程

举报的定义，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。

举报处理方式：市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。



举报受理时限：市场监督管理部门应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。举报人实名举报的，还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。

举报处理时限: 适用普通程序办理的案件应当自立案之日起九十日内作出处理决定。因案情复杂或者其他原因,不能在规定期限内作出处理决定的,经市场监督管理部门负责人批准,可以延长三十日。案情特别复杂或者有其他特殊情况,经延期仍不能作出处理决定的,应当由市场监督管理部门负责人集体讨论决定是否继续延期,决定继续延期的,应当同时确定延长的合理期限。

举报奖励: 法律、法规、规章规定市场监督管理部门应当将举报处理结果告知举报人或者对举报人实行奖励的,市场监督管理部门应当予以告知或者奖励。